

ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ 6 จังหวัด
ฉะเชิงเทรา เชียงใหม่ ปทุมธานี ประจวบคีรีขันธ์ ศรีสะเกษ อุตรธานี

THE SUCCESS OF THE PERFORMANCE

CASE STUDY : DAMRONGTHAM CENTERS IN 6 PROVINCES, CHACHOENGSAO,
CHIANG MAI, PATHUM THANI, PRACHUAP KHIRI KHAN, SISAKET, UDONTHANI.

ศรพงศ์ศักดิ์ สุวรรณปรุง

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่ 6 จังหวัด โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 6 จังหวัด ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานและการจัดการเรื่องร้องเรียนในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีจำนวน 9 คน คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยผล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อผลของการปฏิบัติงานมี 6 ปัจจัย ได้แก่ (1)วัตถุประสงค์ของนโยบาย (2)ทรัพยากรนโยบาย (3)การสื่อสารและนำไปปฏิบัติ (4)คุณสมบัติของหน่วยงานที่รับผิดชอบ (5)สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง (6)คุณสมบัติบุคลากร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวจะส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน ของศูนย์ดำรงธรรมนั่นเอง

Abstract

The purposes of this research article are 1) to study the performance of the Provincial Damrongtham Center, 2) to study the factors affecting the success of the Provincial Damrongtham Center's performance. This research was a qualitative research. The purpose of this study was to study the success of the case studies of Damrongtham centers in 6 provinces by informants, namely the Executive Committee of the Provincial Damrongtham Centers in 6 provinces There were 9 people who were involved in the complaint handling performance in the Provincial Damrongtham Center. The informants were selected by purposive selection. Data collection using participant observations and structured interviews analyzed data by inductive conclusion method. The study found that There are 6 factors that affect the success of the operation, namely (1) Policy objectives. (2) Policy Resources (3) Communication and Implementation (4) Qualifications of responsible agencies (5) Social, economic and political conditions (6) Personnel qualifications This variable will affect the success of the performance. of the Damrongtham Center

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภายใต้การขับเคลื่อนของกระทรวงมหาดไทยได้บูรณาการร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนใน 7 ภารกิจหลัก ตั้งแต่เปิดศูนย์ดำรงธรรมเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 จนถึงปี 2559 มีประชาชนมาใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ จำนวน 2,974,261 เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ 2,934,657 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.67 นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมยังได้สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล อาทิ การช่วยเหลือเกษตรกร โดยให้คำแนะนำและให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ข้อมูลด้านการเกษตร โรคระบาดพืช ราคาพืชผล ความรู้ทางการเกษตร หรือให้ข้อมูล ด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้ จากสถิติการปฏิบัติงาน พบว่าเกินร้อยละ 70 ของการร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใต้การดำเนินการของจังหวัด แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่เหนืออำนาจของจังหวัดจะถูกส่งเรื่องขึ้นมาตามลำดับการปกครอง แต่อย่างไรก็ตาม กระทรวงมหาดไทย

ได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ จำนวน 878 อำเภอ ตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ที่ได้ให้ความเห็นชอบ เรื่อง "การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ" โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือนายอำเภอในการ แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มท. รับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม 2.97 ล้านเรื่อง, 2559)

ในส่วนของปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่าศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ฯ ที่ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหาอุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหากระบวนการทำงานปัญหาด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหา อุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหามีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนจำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบายการปฏิบัติงาน ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของ ปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของรัฐศาสตร์ การเมืองการปกครองว่า ด้วยเรื่องการแข่งขันอำนาจของหน่วยงานส่วนกลางสู่อำเภอในการ เพิ่มช่อง

ทางการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการ พัฒนาอำเภอ-จังหวัด ให้เป็นหน่วยบริการ พื้นฐานของคนในพื้นที่ที่สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ทำงานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การบริการภาครัฐของศูนย์ดำรง ธรรมในจังหวัด เปรียบเสมือนการส่งมอบบริการจากผู้ให้ (หน่วยงานของรัฐ) ไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน)

คำถามการวิจัย

1. ผลของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี มีการปฏิบัติที่ดีหรือไม่
2. ปัจจัยสำคัญอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

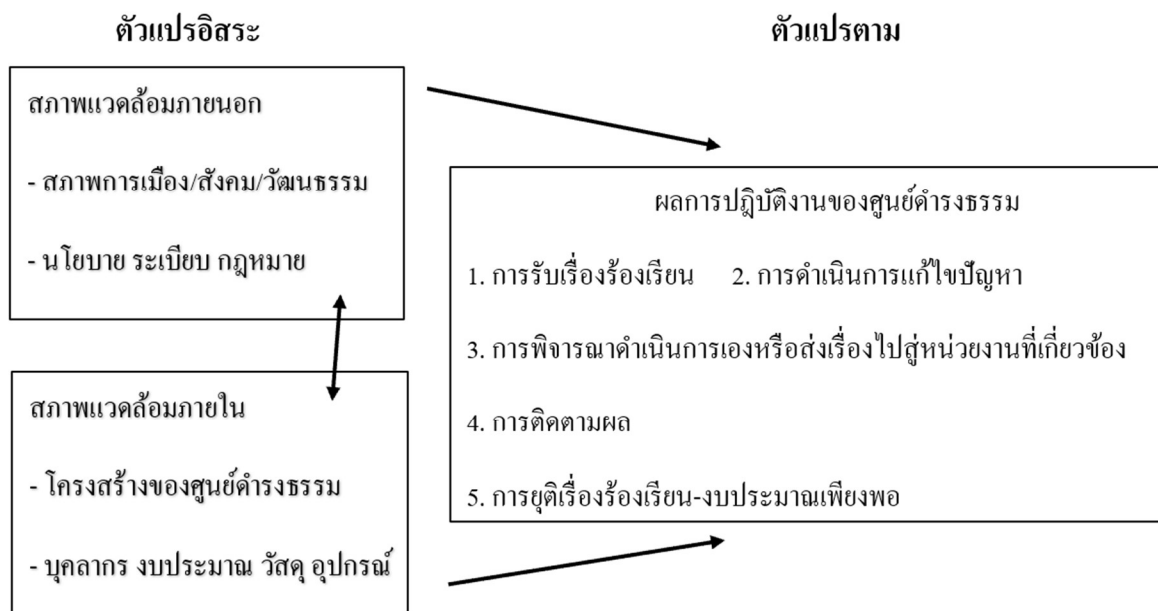
1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ใน พื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมต่างๆ รวมทั้งได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. การปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมและเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวความคิดของงานวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานกรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ หนองคาย, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่จะใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด ในพื้นที่ 6 จังหวัด จำนวนทั้งหมด 9 คน มีดังนี้

- จังหวัดหนองคาย

1. นายจรเกียรติ รักพานิชมณี ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย
2. นายพรชัยพัทธ์ ดิยศิวาพร ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลบางวัว จังหวัดหนองคาย

- จังหวัดเชียงใหม่

3. นายอานนท์ ถ้วยดอก ตำแหน่ง ปลัดอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
4. นายครุฑ โชคกิจไพศาล ตำแหน่ง ปลัดอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

- จังหวัดปทุมธานี

5. นายณรงค์ศักดิ์ โอสถนากร ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี (ขอแสดงความเสียใจอย่างสุดซึ้ง)

- จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6. นายพลกฤต พวงวลัยสิน ตำแหน่ง นายอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- จังหวัดศรีสะเกษ

7. นายนพ พงศ์ผลาดิสัย ตำแหน่ง รองผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ

- จังหวัดอุตรธานี

8. นายวันชัย คงเกษม ตำแหน่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรธานี
9. นายเจนเจตน์ เจนนาวิน ตำแหน่ง รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรธานี

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติ

1. สภาพการเมือง/สังคม/วัฒนธรรม
2. นโยบาย ระเบียบ กฎหมาย
3. โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม
4. บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ผลของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม

1. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน
2. วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา
3. การพิจารณาคำเนิการเองหรือส่งเรื่องไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. การติดตามและรายงานผล
5. การยุติเรื่องร้องเรียน-งบประมาณเพียงพอ สำเร็จเรียบร้อย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึก การสนทนาก่อนทุกครั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสัมภาษณ์สำหรับคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี โดยมีประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

3.1 แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี มีคำถามครอบคลุม

3.2 ประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดของศูนย์ดำรงธรรม ใน 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี ผลการปฏิบัติงาน บทบาทของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นโยบายของรัฐบาลที่มีผลต่อการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วัสดุอุปกรณ์ จำนวน บุคลากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

3.3 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมใน 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี มีคำถาม ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง นโยบายของรัฐบาล ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม ลักษณะการบริหารของผู้บังคับบัญชา ความรู้ ความสามารถและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงงบประมาณที่ใช้ดำเนินงานและ ปัจจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4.การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulations) ด้านวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Triangulation) ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูล จากแหล่งที่มาต่างๆ เช่น จากวิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) วิธีการสืบค้นจากเอกสาร(Documentary) จากกรณีศึกษาโดยจะนำข้อมูลมา ตรวจสอบซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและครอบคลุม ต่อบริบทในการศึกษาครั้งนี้

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน คือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นที่ 1 คือ การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการศึกษาเอกสารตำรา หนังสือวิชาการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและ เอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นที่ 2 คือ การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการ เก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ซึ่งจะสัมภาษณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรมโดยตรง ในการเข้าถึงข้อมูลหรือการได้มาซึ่งข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ ตระหนักถึงการทำความเข้าใจในข้อมูลและปรากฏการณ์ที่แท้จริง เพื่อจะได้ความเป็นจริง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร และวาจาทำที่ต่างๆของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรอบด้าน

6. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อันคั้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ วิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Major themes) จากนั้นนำประเด็นสำคัญ มาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จาก ภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

7. วิธีการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อันคั้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ข้อมูลจากการ สัมภาษณ์ มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ วิเคราะห์

ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Major themes) จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา, เชียงใหม่, ปทุมธานี, ประจวบคีรีขันธ์, ศรีสะเกษ, อุตรธานี ได้ดังนี้

1. ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จากการวิจัยพบว่าความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถวิเคราะห์ได้จากโครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน มีดังนี้

โครงสร้างกระบวนการจัดการของศูนย์ดำรงธรรมปัจจุบันแบ่งเป็น 2 ส่วนส่วนหลัก คือ 1. ส่วนกลาง 2. ส่วนภูมิภาค ในส่วนของภูมิภาคแบ่งออกเป็น 3 ระดับ 1. ระดับจังหวัด 2.ระดับอำเภอ 3. ระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการลดขั้นตอนของการดำเนินการด้านกระบวนการยุติธรรมและลดภาระให้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมมีโครงสร้างกระบวนการจัดการที่คล้ายคลึงกันในหลักการ แต่เน้นไปในการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งให้ยุติลงด้วยความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยมีได้มีการตัดสินใจใครผิดใครถูกตามแนวทางรัฐศาสตร์ รวมไปถึงการประสานหรือสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบให้รายงานข้อมูลประกอบการสืบสวนสอบสวน ข้อเท็จจริง และบังคับใช้กฎหมายในอำนาจหน้าที่อย่างถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักนิติศาสตร์ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นในสังคม สามารถลดอคติความในศาลได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังลดเวลาและค่าใช้จ่ายของผู้ร้องได้เป็นอย่างดี สร้างความเชื่อมั่นศรัทธาแก่ประชาชนต่อระบบราชการ

จากการวิจัยพบว่าความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม สามารถวิเคราะห์ได้จากแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม มีดังนี้

- 1.1 ต้องมีการจัดประชุมหารือกันกับหน่วยงานที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นประจำ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นระยะ ๆ เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - 1.2 จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของศูนย์ดำรงธรรม
 - 1.3 ต้องมีการปรับปรุง เชื่อมโยงการทำงานของแต่ละกระทรวงให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการบริหารงานที่มีอำนาจและเป็นเอกภาพตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ เหมือนการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จะทำให้ข้อพิพาทสามารถยุติได้ตั้งแต่ในระดับหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ แม้ว่าอำเภอจะมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แต่ปัจจุบันยังทำงานในรูปแบบของการประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ติดตามเป็นหนังสือราชการและจัดประชุมทวงถามและให้ชี้แจงความคืบหน้าในที่ประชุมทราบ
 - 1.4 เพิ่มความรู้และ ประสิทธิภาพให้กับบุคลากรต้องอบรมหรือแสวงหาความรู้ทางวิชาการ และต้องมีทักษะความพร้อมในการรับมือ กลุ่มมวลชนขนาดใหญ่ หากมีเรื่องที่ซับซ้อน ความยุ่งยาก หรือด้านระเบียบ กฎหมาย ให้รับดำเนินการและหาหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำต่อไป เปิดให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ลดขั้นตอน ประชาชนเข้าถึงการ ให้บริการทางออนไลน์และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ศูนย์ดำรงธรรมต้องบริการฟรีทุกขั้นตอน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม มีดังนี้
- นโยบายและข้อสั่งการของรัฐบาล กระทรวง กรม ต่างๆ

- นโยบายการขับเคลื่อนงานระดับจังหวัด
- มีความรู้ในระเบียบ/กฎหมาย ละเอียด รอบคอบ และรอบรู้ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ส่งเสริม การปฏิบัติงาน
- มีความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาราชการ รวมทั้งการลง พื้นที่ อย่างรวดเร็ว
- มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ร้อง
- มีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind)
- การเป็นผู้บริหารมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ เข้าใจความเดือดร้อนของประชาชน

ผู้ปฏิบัติงาน มีการวางแผนงาน สั่งการนโยบายเพื่อไปปฏิบัติ ชัดเจน ตรงเป้าหมาย

และมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ประสิทธิภาพ ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกมิติ

1. มิติของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
2. มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร
3. มิติการให้บริการให้คำปรึกษา

หากเจ้าหน้าที่มีการทำงานเต็มศักยภาพ ผลลัพธ์ก็จะมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมข้อใดก็สามารถสำเร็จลุล่วงได้ นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความจำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปได้โดยสะดวกราบรื่นถูกต้องและแม่นยำในการแก้ไขปัญหา อาทิ บุคลากรที่มีสมรรถนะพิเศษ งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เป็นต้น โดยปัจจุบันอาจ ถูกมองเป็นเสียกระดาษเนื่องจากไม่สามารถใช้อำนาจได้ โดยตรงต้องแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการกระทำผิดระเบียบ กฎหมายก็ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้เอง แต่ก็ยังสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดตั้งงบประมาณประจำปีให้แก่งานศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะไม่ต้อง เบิกจ่ายร่วมกับงานอื่นหรือภารกิจอื่นอีกต่อไปเพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณ และเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ลดรายละเอียดและขั้นตอนในดำเนินงานลง และวิธีการในการขับเคลื่อน ที่สิ้น กระชับ และเข้าใจง่าย การลดรายละเอียดของเอกสารประกอบต่างๆ ให้ลดน้อยลง เพื่อให้การดำเนินโครงการมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

3. ต้องมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ครบถ้วนแน่นอน ข้อมูลที่ถ่ายทอด มีความกระชับและชัดเจน แนวทางในการปฏิบัติงาน ข้อสรุปหรือแนวทางที่นำมายึดถือปฏิบัติ จะต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

เพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรมในเรื่อง บทบาทในการไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาท การส่งต่อเรื่อง การประสานในการแก้ปัญหา และที่สำคัญคือการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อลงไปเผชิญเหตุ แก้ไขปัญหา โดยอย่างทันทีทันใด และขอสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลางมีการจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินโครงการให้มีความรู้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อกระบวนการนำนโยบายไปสู่ความสำเร็จ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในด้านการบริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

Anderson, J. and Neary, J. P. "Measuring the Restrictiveness of Trade Policy", World Bank Economic. Oxford: Oxford University Press, 1995.

Berman, P. and Mclaughlin M.W.. (1977). Federal Programs Supporting Educational Change, Vol. VI: Factors Affecting Implementation and Continuation. Santa Monica, Calif.: The Rand Corporation.

E.S. Quade, E.S.(1982). Analysis of Public Decision. New York: Elsevier Science Publishing Co.

Graham T. Allison, Graham T. (1971). Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile Crisis. Boston: Little. Brown and company.

G.C. Edwards III and Ira Sharkansky. (1978). The Policy Predicament: Making and Implementing Public Policy., San Francisco: Freeman and Co.

Lipsky, M., (1980). Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation.

Sabatier, Paul and Mazmanian, Daniel. (1980). "The Implementation of Public Policy: A Framework of analysis". Policy Studies Journal Contents. Special Issue.

Sebling, R.. (1987). The Five-Million Dollar Misunderstanding: A perspective on state government-university interorganizational conflicts. *Administrative Science Quarterly*. 22(September).

กฤษณี มหาวิรุฬห์. รายงานวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2547.

ชั้นยพันธ์ ชงชัย. รายงานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอุดรธานี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552

นลินวรรณ บัวจจร และคณะ. รายงานวิจัยสภาพและกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพิษณุโลก. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2549.

ปทุมวรรณ สิ้นสิ้น. รายงานวิจัยปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเพชรบุรี, 2560.

“ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม” (23 กรกฎาคม 2557). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง, น. 8-9.

ประภาศรี พิษณุพงควิชา และคณะ. รายงานวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558.

ประวัติศูนย์ดำรงธรรม . (ม.ป.ป.). สืบค้น 31 ตุลาคม 2559 จาก
<http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ 7) พ.ศ.2550. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 55 ก. หน้า 1. 15 กันยายน, 2550

พันศักดิ์ เจริญ. รายงานวิจัยการศึกษาข้อร้องเรียนและผลการให้ความช่วยเหลือประชาชนของ
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

พิฑูวรรณ กิติคุณ. "การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based
Management: RBM)", บทความวิชาการ. <http://www.parliament.go.th>. 30 พฤศจิกายน,
2559.

มท. รับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม 2.97 ล้านเรื่อง. (22 ธันวาคม 2559). สืบค้น 22 พฤษภาคม
2566 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/732962>

มท. ลุยตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วประเทศ. (18 สิงหาคม 2557). สืบค้น 22 พฤษภาคม 2566 จาก
<http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/599301>

ศูนย์ดำรงธรรมพื้นราชการ-อำนาจผู้ว่าฯ. (10 กันยายน 2557). สืบค้น 22 พฤษภาคม 2566 จาก
<http://www.posttoday.com/analysis/report/317448>

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
(พฤษภาคม 2554). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียน. สืบค้น 22
พฤษภาคม 2566. จาก <http://www.ins.moi.go.th/Download/book/02-book.pdf>