

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0

Developing of Damrongdhama Center Efficiency for Thailand Complaint Management Center in 4.0th

¹ณัฐนิชา ดวงจรัส (Nattanicha Duangjaras)

²สุรমন จันทร์เจริญ (Suramon Chancharoen)

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

(Doctor of Philosophy Program Development Management, Suan Sunandha Rajabhat University)

Email: pam.duangjaras@gmail.com

Received September 2, 2021; **Revised** September 27, 2021; **Accepted** February 5, 2022

Abstract

The research aims to study. 1. Study the level of implementation of government policies. interpersonal relationship command and quality of life in work and the efficiency of the Damrongdhama Center as a complaint center for Thailand in the 4.0 era. 2. Study the influence of government policy implementation interpersonal relationship command and quality of life in work that affects the efficiency of the Damrongdhama Center as a complaint center for Thailand in the 4.0 era. 3. Study the policy guidelines for improving the efficiency of the Damrongdhama Center as a complaint center for Thailand in the 4.0 era. Data were collected by using a 5– level estimation scale questionnaire with a sample of 420 personnel of the Damrongdhama Center by quota randomization and In–depth interviews with 20 experts. Data were analyzed using content analysis techniques. The results showed that. (1) All variables studied in the moderate–high level (M=3.24–3.87) (2) Factors affecting the efficiency of operation of the Damrongdhama Center as a complaint center for Thailand in the 4.0 era include the implementation of government policies. interpersonal relationship command and quality of life in work (3) Policy approaches should focus on improving work relationships, quality of life, and enhancing command efficiency.

Keywords: Efficiency of the Damrongdhama Center; Complaint

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.ระดับของการนํานโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการนํานโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 และ 3. เพื่อศึกษาแนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กับกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 420 คน ด้วยการสุ่มแบบโควตา และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง-มาก ($M=3.24-3.87$) (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนํานโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (3) แนวทางเชิงนโยบายควรเน้นการพัฒนาสัมพันธภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิต และการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับบัญชา

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม; ร้องเรียน ร้องทุกข์

บทนำ

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้สรุปถึงบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันว่า มีบทบาท 3 ประเภท ได้แก่ การรับจากประชาชน การให้แก่ประชาชน และการทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการรวม ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม นอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติแล้ว ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย (Prince Damrong Rajanuphap Institute, 2016) นอกจากนั้นผู้ว่าราชการจังหวัด ต้องมีส่วนสำคัญในการเป็นผู้รับผิดชอบในการบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม นั่นคือ ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้มีบทบาทนำในการบริหารจัดการและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ว่าราชการจังหวัด จะเป็นผู้เชื่อมโยงการบูรณาการกลไกต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัด ทั้งจากแนวตั้ง คือตั้งแต่ส่วนกลางจนถึงอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน และในแนวนอนระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด ดังนั้น การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงเน้นที่บทบาทความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการจังหวัด (Damrongdharma Center of Ministry of Interior, 2016 ; Thammasat University Research and Consultancy Institute [TU-RAC], 2008)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นกลไกหนึ่งที่ผลักดันให้นํานโยบายไปสู่การปฏิบัติ คือหน่วยงานของรัฐ ทั้งระดับส่วนกลาง ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้ถูกนำไปปรับใช้ในการให้บริการของภาครัฐกับรูปแบบการเมืองการปกครองระดับภูมิภาค ที่หน่วยงานส่วนกลางได้แบ่งอำนาจให้จังหวัดและอำเภอ ทั้งนี้ช่องทางการเข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชนและภาครัฐ มีหน่วยให้บริการใน

พื้นที่ที่ง่ายและสะดวกที่สุด คือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นับแต่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วทั้งประเทศ ตามนโยบายรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการภาครัฐสู่ประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น และส่วนใหญ่ปัญหาความเดือดร้อนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามยังมีอีกหลายปัจจัยสำคัญที่ยังส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ยังติดขัดปัญหาหลายประการ เช่น ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ที่มีมากเกินไปที่ศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมบางแห่งจะดำเนินการได้ทัน หรือเรื่องร้องทุกข์บางเรื่องอาจเกินขีดความสามารถของศูนย์ดำรงธรรมที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ได้ เป็นต้น (Sennok, 2015; Yawirat, 2009)

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิดนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ โดยมีข้อมูลสถิติสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมระหว่าง 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 – 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 การร้องเรียนร้องทุกข์มายังศูนย์ดำรงธรรม รวมจำนวน 5,132,908 ราย จากข้อมูลสถิติดังกล่าว ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ชัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน ในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่า ยังมีปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในหลายด้าน เช่น การทำหน้าที่ด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ประชาชนอาจไม่ทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและรูปแบบของการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ความร่วมมือจากบุคคลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ความชัดเจน และแน่นอนของกระบวนการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ความพร้อมของบุคคล หน่วยงานสนับสนุนงานด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ความซ้ำซ้อนและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กร (Phapong, 2015; Yavapraphas, 2005)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่ามีความสำคัญต่อความสงบสุขในสังคม จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาถึงสาเหตุของปัจจัยในการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ให้เป็นหน่วยบริการพื้นฐานของคนในพื้นที่ที่สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการภาครัฐของศูนย์ดำรงธรรมภูมิภาค นั้นเปรียบเสมือนการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ คือหน่วยงานของภาครัฐ ไปยังผู้รับบริการ นั่นคือภาคประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0
3. เพื่อศึกษาแนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรภายนอก ได้แก่ (1) ตัวแปรแฝงการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ ประกอบด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์ ดังนี้ การจัดการ การบริหารเวลา การบริการ การมีส่วนร่วม

ตัวแปรภายใน ได้แก่ (1) ตัวแปรแฝงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์ ดังนี้ การประสานความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนความรู้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) ตัวแปรแฝงการบังคับบัญชา ประกอบด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์ ดังนี้ การพัฒนาบุคลากร การกระจายอำนาจ การมอบอำนาจบุคลากร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (3) ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์ ดังนี้ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในงาน ความมั่นคงก้าวหน้า ชวัญและกำลังใจ (4) ตัวแปรแฝงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ประกอบด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์ ดังนี้ ลดต้นทุน กระบวนการบริหารคุณภาพ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ทั่วประเทศ จำนวน 878 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ทั่วประเทศ จำนวน 420 คน ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้การประมาณค่าจากตัวแปรเชิงประจักษ์ (Observation Variable) โดยกำหนดสัดส่วนที่ตัวแปรเชิงประจักษ์ 1 ตัวแปร ต่อหน่วยการวิจัย (Unit of Analysis) 20 หน่วย ในการวิจัยนี้มีตัวแปรเชิงประจักษ์ จำนวน 19 ตัวแปร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จึงไม่ควรน้อยกว่า 380 คน (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) ดำเนินการสุ่มด้วยเทคนิคการสุ่มแบบ แบ่งโควตา (Quota Random Sampling) ของบุคลากรแต่ละภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคกลาง กรุงเทพฯและปริมณฑล ไม่น้อยกว่าภูมิภาคละ 63 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลได้กลับมาทั้งสิ้นจำนวน 420 ฉบับ ซึ่งมากกว่าขั้นต่ำที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

เก็บข้อมูลด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ กับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้กลุ่มที่ 1 นักวิชาการ กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่นด้านความสุจริต ทัศนคติองค์กร กลุ่มที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่นด้านการรักษาผลประโยชน์ให้กับพนักงาน กลุ่มที่ 5 ผู้บริหารของหน่วยงาน กลุ่มละ 3 คน และกลุ่มที่ 6 ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 20 คน

สมมุติฐานการวิจัย

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model, SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL กำหนดสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ ส่งผลทางตรงต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ ส่งผลทางตรงต่อการบังคับบัญชา
3. การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ ส่งผลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
4. การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม
5. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งผลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม
7. การบังคับบัญชา ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม
8. คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน (Certo, 2003; Hellriegel, Slocum & Jackson, 2005; Huxham & Vangen, 2013; Thomson & Perry, 2006) ได้ข้อสรุปร่วมกันว่าประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน สามารถสื่อสารให้กับบุคลากรทุกคนเข้าใจได้อย่างตรงกัน ซึ่งจะทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กร (Agranoff, & McGuire, 2003; Cobb, 1997; Drafke & Kossen, 2002) การมีสัมพันธภาพที่ดีทั้งระหว่างบุคลากรภายในและระหว่างหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพราะสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันนั้น จะส่งผลสำคัญทำให้การประสานงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานมีจุดมุ่งหมายที่มีความชัดเจน (Robbins & Coulter, 2003; Schermerhorn, 1996; Vangen & Huxham, 2010; Verma & Boyer, 2010) การบังคับบัญชาของผู้บริหารที่มีความชัดเจน และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มีการกระจายอำนาจที่ดีเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการตัดสินใจในแต่ละกรณี แต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ทันท่วงที การมอบอำนาจให้กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติภารกิจ (Huxham & Vangen, 2013; Kotler, 1994; La Mastro, 2002; Weihrich & Koontz, 2005; Yoon & Thye, 2000) และการมีคุณภาพชีวิตของบุคลากรองค์กร ซึ่งนับได้ว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการทุ่มเท มุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะส่งผลสำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การมีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ (Agranoff & Michael, 2003; Bateman & Snell, 1999; Conger & Kanungo, 1988; Drafke & Kossen, 2002; Gulick & Urwick, 1973)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) มีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 และดำเนินการพัฒนา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยเทคนิคการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และดำเนินการทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน จากนั้นดำเนินการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยเทคนิคการหาค่าสหสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-total correlation) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยเทคนิคการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากการหาค่าอัลฟา ตามแนวทางของคอนบาร์ค (Cronbach Alpha)

การดำเนินการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ทั่วประเทศ จำนวน 420 คน ในช่วงปี พ.ศ. 2564 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model, SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL

ดำเนินการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Performance) รวม 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักวิชาการ กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร กลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่นด้านความสุจริต ภักดีต่อองค์กร กลุ่มที่ 4 ผู้ปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่นด้านการรักษาผลประโยชน์ให้กับพนักงาน กลุ่มที่ 5 ผู้บริหารของหน่วยงาน กลุ่มละ 3 คน และกลุ่มที่ 6 ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 5 คน รวมเป็นจำนวน 20 คน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการสังเคราะห์ (Synthesis) แนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 420 ฉบับ ดังนี้

1. การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง – มาก ($M=3.24-3.87$)

ตารางที่ 1 ระดับการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชาและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ตำรวจธรรม (n=420)

ตัวแปร	M	SD	แปลผล
การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ	3.75	.99	มาก
สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	3.50	1.04	มาก
การบังคับบัญชา	3.59	.97	มาก
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน	3.87	.96	มาก
ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ตำรวจธรรม	3.24	1.13	ปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างอิทธิพลของการนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ตำรวจธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 พบว่า แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 230.59$ df = 117 p-value = .00000, $\chi^2 / df = 1.97$, RMSEA = .048, RMR = .045, SRMR = .049, CFI = .96, GFI = .94, AGFI = .91, CN = 244.27) โดยพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ตำรวจธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .76 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ .46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

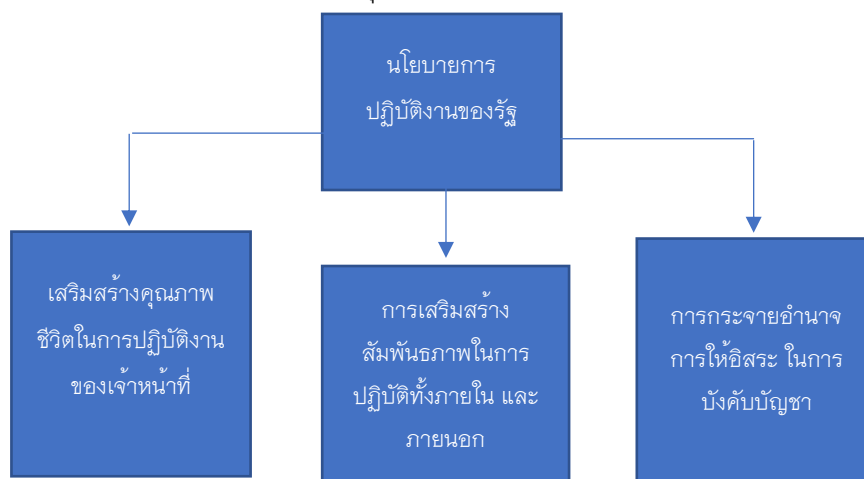
ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) จากแบบจำลองสมการปรับแก้ (n= 420)

ตัวแปรตาม	R2	อิทธิพล	ตัวแปรต้น			
			การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ (IMPGOV)	สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (INTERE)	การบังคับบัญชา (COMMAN)	คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QUWOLI)
สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (INTERE)	.55	ตรง	.74*(5.96)	–	–	–
		อ้อม	–	–	–	–
		รวม	.74*(5.96)	–	–	–
การบังคับบัญชา (COMMAN)	.58	ตรง	.76*(11.89)	–	–	–
		อ้อม	–	–	–	–
		รวม	.76*(11.89)	–	–	–
คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (QUWOLI)	.90	ตรง	.39*(3.12)	.62*(4.27)	–	–
		อ้อม	.46*(5.41)	–	–	–
		รวม	.85*(10.55)	.62*(4.27)	–	–

ประสิทธิภาพของ	ตรง	.32*(3.87)	.55*(3.87)	.60*(3.22)	.46*(3.85)
การปฏิบัติงาน	อ้อม	.44*(3.83)	.28*(3.82)	–	–
ศูนย์ดำรงธรรม					
(EFFDAM)	รวม	.76*(7.90)	.83*(3.56)	.60*(3.22)	.46*(3.85)

$\chi^2 = 230.59$ df = 117 p-value = .00000, $\chi^2 / df = 1.97$, RMSEA = .048, RMR = .045, SRMR = .049, CFI = .96, GFI = .94, AGFI = .91, CN = 244.27

3. ผลการสังเคราะห์แนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ควรมีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้ (1) นโยบายด้านการเสริมสร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างกันให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในการสื่อสารด้าน ห่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะช่วยส่งเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดีมากที่สุด (2) นโยบายด้านการส่งเสริมอำนาจ การมอบอิสระในการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ ให้กับระดับหัวหน้างานในแต่ละศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความคล่องตัว ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น และ (3) นโยบายด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม การปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าว ได้สัมผัสกับความเดือดร้อนของประชาชน ส่งผลต่อความเครียด สุขภาพของพนักงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรมีนโยบายในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ การนํานโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.24 – 3.87 ผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นได้ว่า การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นกลไกเปิดโอกาสให้กับผู้เสียหายซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาใช้สิทธิยื่นข้อร้องเรียนของบุคคลได้ว่าถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานเข้าสู่กระบวนการรับและพิจารณาข้อร้องเรียน

โดยผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ โดยมีการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรม ซึ่งประเทศไทยยังได้แสดงจุดยืนที่จะยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนให้ได้มาตรฐานระหว่างประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติ เป็นภาพสะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติงานมีความจำเป็นที่จะต้องเป็นไปในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำหน้าที่ในการส่งเสริม สงเคราะห์ และยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ หรือเสี่ยงชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตราย (Damrongdhama Center of Ministry of Interior, 2016) นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังชี้ให้เห็นถึงบริบทที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยพบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการบังคับบัญชา มีคะแนนน้อยที่สุด ($M=3.50$ และ $M=3.59$) แสดงให้เห็นได้ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีช่องทางในด้านดังกล่าว โดยเฉพาะในการกระจายอำนาจ ที่พบว่า ศูนย์ดำรงธรรม ยังมีการกระจายอำนาจในการบังคับบัญชา อำนาจในการตัดสินใจไปยังส่วนภูมิภาคได้ค่อนข้างน้อย ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขาดความเป็นเอกสาร มีผลต่อการประสานงาน ติดขัด และมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะปรากฏอยู่บ่อยครั้งว่า ประชาชนวิจารณ์เกี่ยวกับความรวดเร็ว และความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน (Damrongdhama Center of Ministry of Interior, 2016) นอกจากนี้แล้วยังมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติงานที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาของศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคไม่มีอำนาจมากพอในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Prince Damrong Rajanuphap Institute, 2016) และยังพบว่าการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น มีผลต่อความรู้สึก ความเมื่อยล้าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เกิดคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งควรที่จะมีมาตรการในการเสริมสร้างอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับรายงานของสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Thammasat University Research and Consulting Institute [TU-RAC], (2008) ที่อธิบายถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก การรับรู้ความรู้สึกดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

2. ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติจึงเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมแต่ละแห่งได้มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Agranoff, & McGuire, 2003; Drafke & Kossen, 2002) การปฏิบัติงานจะต้องอาศัยการประสานงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง เพื่อให้การส่งต่อด้านเอกสาร การรับเรื่องระหว่างแผนก เป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนจะต้องมีการสื่อสารกับประชาชนผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็ว และความไว้วางใจของประชาชน (Vangen & Huxham, 2010; Verma & Boyer, 2010) ซึ่งการบังคับบัญชาจะต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์อย่างเพียงพอที่จะให้ประชาชนได้รับผลกระทบน้อยที่สุด การบังคับบัญชาที่รวดเร็วเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในหน่วยงานของภาครัฐ ที่มักจะได้รับเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพในด้านนี้ (Songnirun, 2009; Huxham & Vangen, 2013; Weihrich and Koontz, 2005; Yoon & Thye, 2000) นอกจากนี้แล้วการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการทุ่มเท มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ การที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นจะส่งผลสำคัญต่อความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน การมีความผูกพันต่อองค์กรทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ (Agranoff & Michael, 2003; Drafke & Kossen, 2002; Gulick & Urwick, 1973)

3. ผลการสังเคราะห์แนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ควรมีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมในด้าน ในเรื่องนโยบายด้านการเสริมสร้างสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน นโยบายด้านการส่งเสริมอำนาจการมอบอิสระในการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ ให้กับระดับหัวหน้างานในแต่ละศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งนโยบายด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เพราะว่าการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างมาก ต้องรองรับความคาดหวังของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ที่ต้องการจะได้รับความเป็นธรรมอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงควรที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนเพิ่มขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจทั้งในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น (Hellriegel, Slocum & Jackson, 2005; Huxham & Vangen, 2013) ซึ่งความรวดเร็ว และการได้รับความไว้วางใจจากประชาชนดังกล่าว จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้างานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว การลดขั้นตอนการสั่งการจะช่วยทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วขึ้นได้ (O'Leary, Gerard & Bingham, 2006; Verma & Boyer, 2010)

สรุปผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนํานโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน แนวทางในเชิงนโยบายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ควรที่จะเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เพื่อเป็นการลดช่องทางการดำเนินงาน ตลอดจนเน้นการกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละภูมิภาคเพื่อให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถดูแลคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการกระจายอำนาจในการบังคับบัญชาให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานทั้งใน การบริหารจัดการภายในองค์กร และการให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการลดขั้นตอนการบังคับบัญชา จะสามารถทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ให้มีความใกล้ชิดกันได้มากยิ่งขึ้น มีปฏิสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท การกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมมากยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรที่จะทำการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่ ที่จะเข้ามามีใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการพัฒนา Application ผ่านระบบ Smart Phone ที่จะสามารถลดช่องว่างระหว่างประชาชน กับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และยังเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้วย โดยกระบวนการวิจัย อาจจะเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพื่อทำการสร้างต้นแบบของ Application สำหรับการให้บริการแก่ประชาชน

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจว่าการพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วประเทศไทยในยุค 4.0 ต้องให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจการบริหารงานให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบังคับบัญชาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารที่เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นอย่างแนบแน่นทั้งในระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองเพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทที่แท้จริงของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งข้อจำกัดหลาย ๆ ประการที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะสามารถทำให้การบริการแก่ประชาชนเกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดได้

References

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management: New Strategies for Local Governments*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Bateman, S. T., & Snell, A.S. (1999). *Management: Building Competitive Advantage* (4th ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Conger, J. A., & Kanungo, R.N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. *Academy of Management Review*. 13(3), 471-482.
- Certo, S. C. (2003). *Modern Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Cobb B. (1997). Communication Types and Sexual Protective Practices of College Women. *Public Health Nursing*, 14, 293-301.
- Damrongdhama Center of Ministry of Interior. (2016). *Complaint Resolution Action Guide*. Damrongdhama Center. Retrieved from <http://www.damrongdhama.moi.go.th/>
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, A. D. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. London: Sage Publications.
- Drafke, M. W., & Kossen, S. (2002). *The Human Side of Organizations* (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1973). *The Science of Administration*. New York: Columbia University.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Jackson, S.E. (2005). *Management: A Competency based Approach* (10th ed.). Mason: OH: Thomson/South-Western.

- Huxham, C., & Vangen, S. (2005). *Managing to Collaborate: The Theory and Practice of Collaborative Advantage*. Abingdon, UK: Routledge.
- Kotler, P. (1944). *Management: Analysis, Planning and Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- LaMastro, V. (2002). *Commitment and Perceived Organizational Support*. Retrieved from [http://nationalforum.Com/13lama ~ 1.html](http://nationalforum.Com/13lama~1.html).
- O'Leary, R., Gerard, C., & Bingham, L. B. (2006). Introduction to the Symposium on Collaborative Public Management. *Public Administration Review*, 66, 6-9.
- Phapong, J. (2015). *A Study of Complaint Management Related to Village Health Volunteers of the Public Health Support Division*. Retrieved from [http://phc.moph.go.th/www_hss/data_center /dyn_mod/On_WebsiteV.2.pdf](http://phc.moph.go.th/www_hss/data_center/dyn_mod/On_WebsiteV.2.pdf)
- Prince Damrong Rajanuphap Institute (2016). *Report of a Research Study Entitled Evaluation of the Operations of the New Dimension Damrongdhama Center, According to the Viewpoint of the Officials Workers of the Provincial Damrongdhama Center, District Damrongdhama Center and People Receiving Services*. Retrieved from <http://www.stabundamrong.go.th/web/research1/research4.pdf>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management* (7th ed.). NJ: Pearson Education.
- Schermerhorn, J. R. (1996). *Organizational Behavior*. New York: John Wiley.
- Songnirun, V. (2009). *Opinions Regarding the Factors Affecting Performance Efficiency of the Employees of Panasonic Electric Works Ayutthaya Co., Ltd.*(Master of Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Sennok, S. (2015). *Petition Efficiency Development of Damrongdhama Center: The Case Study in Nongsuea District, Pathumthani Province*. Master of Political Science(Politics and Governance). Thammasat University.
- Thammasat University Research and Consultancy Institute [TU-RAC]. (2008). *Manual and Guidelines Participatory Administration of Government Agencies at the Ministry Level that is the Policy Level*. Bangkok: Pinklao Press.
- Thomson, A. M., & Perry, J. L. (2006). Collaboration Processes: Inside the Black Box. *Public Administration Review*, 66, 20-32.
- Vangen, S., & Huxham, C. (2010). *Introducing the Theory of Collaborative Advantage*. In S. Osborne (Ed.), *New Public Governance: Emerging perspectives on theory and principle of public governance* (pp. 163-184). New York: Routledge.

- Verma, R., & Boyer, K. K. (2010). *Operations & Supply Chain Management – World Class Theory and Practice*. London: South-Western.
- Wehrich, H., & Koontz, H. (2005). *Management: A Global Perspective*. New Delhi: McGraw Hill.
- Yavapraphas, S. (2005). *Personnel Management in the Thai Government Sector: New Trends and Challenges*. Bangkok: Golden Point.
- Yawirat, N. (2009). *Leadership and Strategic Leadership* (7th ed.). Bangkok: Triple Group.
- Yoon, J., & Thye, S. (2000). Supervisor Support in the Work Place: Legitimacy and Positive Affectivity. *The Journal of Social Psychology*, 14, 295–316.