

**อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร**
**THE INFLUENCE OF GOOD GOVERNANCE ADMINISTRATION AFFECTING
THE SERVICES QUALITY OF DAMRONGDHAMA CENTER,
PHUPHAN DISTRICT SAKON NAKHON PROVINCE**

พิรัชช พรหมดี*¹ ชาติชัย อุดมกิจมงคล² และสามารถ อัยกร³
Pirachat Promdee¹, Chardchai Udomkijmongkol² and Samart Aiyakorn³

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,

¹ Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding E-mail: pi12072562@gmail.com

^{2,3} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,

^{2,3} Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

E-mail: chardchai_u@hotmail.com, Saamm_5@hotmail.com

Received: May 30, 2023

Revised: June 15, 2023

Accepted: June 24, 2023

บทคัดย่อ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนครได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน ซึ่งการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม โดยในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน โดยรวม



อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) (2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการกระจายอำนาจ ($\beta=.368$) ด้านหลักประสิทธิภาพ ($\beta=.284$) ด้านหลักการตอบสนอง ($\beta=.283$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนหลักนิติธรรม ($\beta=.163$) หลักความเสมอภาค ($\beta=.148$) และหลักประสิทธิภาพ ($\beta=.114$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน ได้ร้อยละ 47.50 ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักมุ่งเน้นสันติทางดี ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน (3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน ได้แก่ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงจังและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

คำสำคัญ: การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล, คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ดำรงธรรม

ABSTRACT

Damrongtham Center, Phu Phan District Sakon Nakhon Province has adopted the principles of good governance in the management of the organization. The administration according to good governance means governance, administration, management, control, supervision of various affairs in accordance with morality. The purposes of this research were to study 1) To study the management level according to good governance principles 2) to study the influence of administration according to good governance principles 3) to study the guidelines for improving the service quality of Phu Phan Damrongdhamma Center. The sample group was people who came to receive services from the Damrongdhamma Center in Phu Phan District. Sakon Nakhon Province, 400 people by using a questionnaire as a data collection tool. and the statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and multiple regression analysis. The research revealed these results: (1) Administration according to the principles of good governance of Phu Phan District Damrongdhamma Center The overall level was at a high level ($\bar{X}=3.92$). Overall, it was at a high level ($\bar{X}=3.97$). (2) Administration according to good governance principles According to the decentralization principle ($\beta=.368$), the effectiveness principle ($\beta=.284$), and the response principle ($\beta=.283$) influenced the service quality of Phu Phan Damrongdhamma Center. The rule of law ($\beta=.163$), equality ($\beta=.148$) and efficiency ($\beta=.114$) influenced service quality of Phu District Damrongtham Center at statistical significance. Phan Statistically significant at the .05 level. They were able to jointly predict the service



quality level of the Phu Phan Damrongdharma Center at 47.50 percent. Responsibility Transparency principles of participation and the main consensus focus There was no influence on the service quality of Phu Phan District Damrongtham Center. (3) Guidelines for improving the service quality of the Phu Phan Damrongdharma Center, for example, should encourage and cultivate personnel to be sincere and determined to solve problems for service users. Have the ability to provide accurate, appropriate, clear and transparent services, attentive in solving problems and giving advice to service users. and encourage personnel to receive training and develop knowledge and expertise in fair administration. Including developing knowledge about work practices and rules and regulations related to complaints/grievances such as land law, debt law, etc.

Keywords: Good Governance Administration, service quality, Damrongdharma Center

บทนำ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบ การทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กระทรวงมหาดไทย มีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่า เชิงรับจึงทำให้มี บทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจังทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับการช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหา ความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรม มีบทบาท “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2560)

อย่างไรก็ตามเนื่องจากกระทรวงมหาดไทย มีการหน้าที่ในหลายด้านจึงอาจจะไม่สามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุก ๆ ด้านได้ เพื่อเป็นแก้ไขปัญหาดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรม” โดยเป้าหมายสำคัญที่จะได้รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนได้จัดให้มีการบริการและลักษณะของงานให้ตรงกับความต้องการของอุดมการณ์ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ภารกิจการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ภารกิจให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ภารกิจอำนวยความสะดวก หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน (ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, 2560)



ทั้งนี้ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เป็นอำเภอหนึ่งที่ได้ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้บริการ อำนาจ ความสะดวกและช่วยเหลือให้กับประชาชนช่วยประสานหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครมีความประสงค์ตามโครงการการรับรอง มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตามนโยบาย นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้ลงนามในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยที่ผ่านมามีประชาชนได้ เข้ามายื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม เป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ต้องอาศัยความพร้อมของหน่วยงานทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ดังนั้นจึงส่งผลให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในบางกรณีก็ได้รับการแก้ไข ปัญหา บางกรณีต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือบางกรณีก็อาจจะไม่สามารถแก้ไข ปัญหา นั้นได้ โดยอาจติดขัดในประเด็นกฎหมาย เป็นต้น นอกจากนี้ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร เป็นการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกทางอาญา การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกในคดีปกครอง การอำนวยความสะดวกด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย และการอำนวยความสะดวกด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนครได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุสุมาลย์, 2564)

จากการที่มีผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมี อิทธิพลและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่าง มาก ดังเช่นงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน พื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการ บริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 งานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิ บาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัด นครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ที่ทำการปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 91.60 และงานวิจัยของนุจรินทร์ อินธิยะ (2562)



ได้ทำการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายมีการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความยืดหยุ่นและเกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจังหวัดสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีอิสระ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้กลไกการติดตามตรวจสอบไปได้โดยสะดวก มีการสร้างการแข่งขันและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งการจัดทำสัญญาจ้างเหมาบุคลากรระยะสั้น มีการตั้งหน่วยเฉพาะกิจ เช่น คณะทำงานแก้ไขปัญหา จำนวน 11 คณะทำงาน และชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องให้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังเป็นการปรับลดขนาดองค์กร แบ่งงานเป็นกลุ่มย่อยให้มีขนาดเหมาะสมกับภารกิจและเกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีเครือข่ายประสานการทำงานครอบคลุมพื้นที่จังหวัด และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

จากความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักการบริหารจัดการที่ดี เพราะมีการปรับวิธีคิด วิธีการบริหารราชการของประเทศไทยใหม่ทั้งระบบโดยกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศ ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมกันจัดการ ร่วมกันรับผิดชอบ แก้ปัญหา ธรรมาภิบาลเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาประเทศสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นหลักของความรับผิดชอบ โปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม และดำเนินการอย่างให้มีการตรวจสอบได้เพื่อป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ตลอดจนช่วยกำกับทิศทางการพัฒนาให้อุปประโยชน์ต่อประชาชน

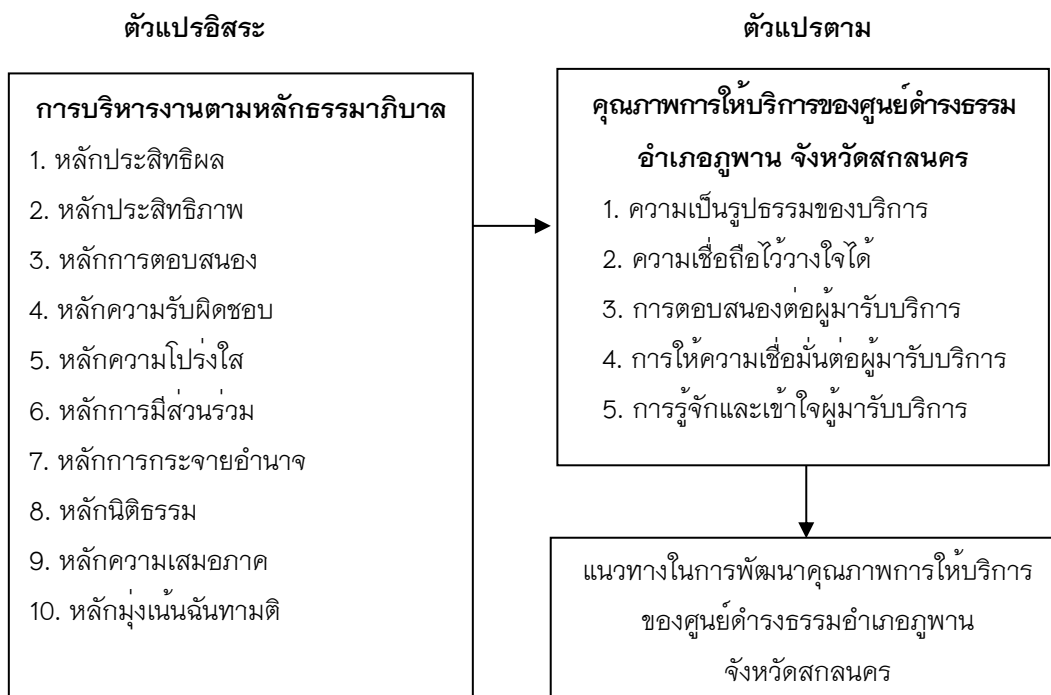
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และแนวความคิดธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2555 และตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990, p.28; Lovelock, 1996, pp. 464–466) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม พ.ศ. 2564 เนื่องจากไม่ทราบ จำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ Naresh K. Malhotra กรณี Problem Solving Research ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะ ของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300-500 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการ ทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

โดยแบบสอบถามนำมาหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) กับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.368–0.924 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .855

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายอำเภอภูพาน เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน

2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)

3) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2) การวิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.3) การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4) การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 ท่าน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หลักประสิทธิภาพ	3.89	0.61	มาก
2	หลักประสิทธิภาพ	3.96	0.57	มาก
3	หลักการตอบสนอง	3.95	0.58	มาก
4	หลักความรับผิดชอบ	3.94	0.55	มาก
5	หลักความโปร่งใส	3.95	0.61	มาก
6	หลักการมีส่วนร่วม	3.97	0.54	มาก
7	หลักการกระจายอำนาจ	3.83	0.55	มาก
8	หลักนิติธรรม	3.93	0.57	มาก
9	หลักความเสมอภาค	3.90	0.56	มาก
10	หลักมุ่งเน้นฉันทามติ	3.87	0.54	มาก
รวม		3.92	0.45	มาก

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=3.97$) รองลงมาคือ หลักประสิทธิภาพ



($\bar{X}=3.96$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักการกระจายอำนาจ ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยรวม และรายด้าน

(n=400)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.05	0.58	มาก
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.94	0.56	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.07	0.55	มาก
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.90	0.53	มาก
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.88	0.57	มาก
รวม		3.97	0.44	มาก

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.07$) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}=4.05$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ตัวแปร	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	1.644	.145		11.334	.000
หลักประสิทธิภาพ (GG ₁)	.207	.042	.284	4.880	.000**
หลักประสิทธิภาพ (GG ₂)	.088	.043	.114	2.052	.041*
หลักการตอบสนอง (GG ₃)	.218	.046	.283	4.775	.000**
หลักความรับผิดชอบ (GG ₄)	.060	.050	.076	1.221	.223
หลักความโปร่งใส (GG ₅)	.055	.037	.076	1.483	.139
หลักการมีส่วนร่วม (GG ₆)	.076	.054	.092	1.401	.162
หลักการกระจายอำนาจ (GG ₇)	.299	.044	.368	6.788	.000**



หลักนิติธรรม (GG ₈)	.128	.047	.163	2.719	.007**
หลักความเสมอภาค (GG ₉)	.118	.048	.148	2.457	.014*
หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (GG ₁₀)	.021	.049	.026	.441	.659
R=.699, R ² =.488, R ² Adj=.475, F=37.068, Sig=.000***					

จากตาราง 3 พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ (GG₇) (β =.368) ด้านหลักประสิทธิภาพ (GG₁) (β =.284) ด้านหลักการตอบสนอง (GG₃) (β =.283) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักนิติธรรม (GG₈) (β =.163) ด้านหลักความเสมอภาค (GG₉) (β =.148) และด้านหลักประสิทธิภาพ (GG₂) (β =.114) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50 (R²Adj=.475) ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ (GG₄) ด้านหลักความโปร่งใส (GG₅) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (GG₆) และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (GG₁₀) ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

4. การศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อหาการศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน ซึ่งพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านที่ควรนำไปศึกษา หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ด้าน 1) ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นรายด้าน กับค่าเฉลี่ยรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ผลการเปรียบเทียบ กับค่าเฉลี่ยรวม	สรุปผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.05	สูงกว่า	-
2. ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้	3.94	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.07	สูงกว่า	-
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.90	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ	3.88	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
ภาพรวม	3.97		



แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก เป็นธรรม รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หลักการมีส่วนร่วม รองลงมาคือ หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักประสิทธิผล หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หลักการกระจายอำนาจ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นอย่างมาก เนื่องจากการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร จะสามารถบริหารจัดการกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น สิ่งที่ต้องคำนึงคือ การยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ที่เรียกว่า หลักธรรมาภิบาล “Good governance” ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะโลกปัจจุบันได้หันไปให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรมดังแต่ก่อน เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่ออีกที่หนึ่ง การพัฒนาเรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจ หรือปฏิบัติราชการต่าง ๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปไม่ได้อีกต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น



ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัฐ ดวงศรี (2562) ได้ทำการศึกษา การบริหาร ศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมได้นำวิธีการบริหารแบบกระบวนการ (POCC) และ วิธีการบริหารองค์การ (POSDCoRB) มาใช้ในการบริหารภายในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร สายการบังคับบัญชา การประสานงาน การอำนวยการและงบประมาณ ซึ่งวิธีการบริหารดังกล่าว เป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของที่ทำการปกครองอำเภอณาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรชาติ เขตนคร (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เถลิงเกียรติ ผันผอน (2560) ทำการศึกษา ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีเห็นว่าธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี ทั้งในรายด้านและภาพรวมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก หมายความว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีมีธรรมาภิบาลในการให้บริการสูง โดยมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.97 และ 0.34 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรีโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่าหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชชาติชัย อุดมกิจมงคล (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้มีการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ เป็นอย่างมาก ได้รับการแก้ไขปัญหาคืบคลานที่ นำความรู้ความสามารถมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการบูรณาการร่วมกันขึ้นระหว่างส่วนราชการเพื่อแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชน ซึ่งเป็นการกิจกรรมการปกครองเพื่อจะบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่พี่น้องประชาชน ทั้งนี้อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้นำหลักแนวคิด คือ



กระบวนการที่จะใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากร คือการหาคนที่เหมาะสมเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ ซึ่งรวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยสามารถดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นระบบ นั่นก็เป็นเพราะบุคลากรของอำเภอ มีความรู้ความสามารถและนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาความทุกข์ หรือความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างได้ดำเนินการตามขั้นตอน ก็สามารถแก้ไขข้อขัดข้อง หรือความขัดแย้งได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุข นอกจากนั้นยังเน้นการให้บริการด้วยพฤติกรรมที่มุ่งเน้นการปฏิบัติด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการบริการบนพื้นฐานนโยบายและระเบียบของกระทรวงมหาดไทย มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดการบริการทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ รูปแบบ และระยะเวลาของการบริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม มีการปรับโครงสร้างองค์กรเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายโดยการปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งตรงกับความต้องการของประชาชน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารี คำมุงคุณ (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ลัดยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม (2562) ได้ทำการศึกษา



การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนโดยมุ่งให้ความสำคัญ ในประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน ได้แก่ การขอความช่วยเหลือหรือขอความเป็นธรรม ส่วนการจำแนก แยกแยะเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานีดำเนินการตามรูปแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นหลักปฏิบัติโดยจำแนกเรื่องร้องเรียนได้ 6 ประเภท คือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ, กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ปัญหาที่ดิน และอื่น ๆ ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา มี 2 ลักษณะ คือ 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น และ 2) เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเจรจาไกล่เกลี่ย

3. ผลการวิจัยจากการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ (GG_7) ($\beta=.368$) ด้านหลักประสิทธิภาพ (GG_1) ($\beta=.284$) ด้านหลักการตอบสนอง (GG_3) ($\beta=.283$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักนิติธรรม (GG_8) ($\beta=.163$) ด้านหลักความเสมอภาค (GG_9) ($\beta=.148$) และด้านหลักประสิทธิภาพ (GG_2) ($\beta=.114$) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถรวมกันทำนายระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 47.50 ($R^2_{Adj}=.475$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาล เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของทุกหน่วยงานราชการ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้วย ซึ่งแสงชัย อภิชาติชนพัฒน์ (2558) ได้ศึกษา หลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรธรรมาภิบาล (good governance) พบว่า นับเป็นกระแสที่ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ให้ความสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ด้วยหลักธรรมาภิบาล ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการคือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักสำนึกรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าเป็นความสอดคล้องกับความรู้สึกลึกและความต้องการของสาธารณะชน และสาธารณะชนก็มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีการปฏิบัติอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงแต่กระแสนิยมเท่านั้น ทั้งนี้ ยังเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและ ความเจริญก้าวหน้าของประเทศ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร สำเร็จตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นไปตามระเบียบของทาง



ราชการและตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงาน โดยยึดหลักคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม ให้การสนับสนุนบุคลากรอย่างทั่วถึง บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม นอกจากนี้ก็ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีโครงสร้างการทำงานไปจนถึงในระดับหมู่บ้าน โดยอาศัยโครงสร้างทางการปกครองท้องที่ มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ฯลฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติหรือระงับข้อพิพาทใด ๆ ในระดับหมู่บ้านได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปจนถึงระดับที่สูงขึ้นไปก็ได้ ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ให้แก่ชุมชนทราบโดยทั่วถึงกัน อย่างตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีโอกาสร่วมวางแผน กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ การบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความคุ้มค่า ดังนั้น หากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ พันวิสัย (2563) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการภาครัฐ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 86.70 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำการปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 91.60 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชรินทร์ อินธิยะ (2562) ได้ทำการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายมีการนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้มีความยืดหยุ่นและเกิดประสิทธิภาพ ผู้บริหารจังหวัดสามารถบริหารงานได้อย่างมีอาชีพและมีอิสระ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้กลไกการติดตามตรวจสอบไปได้โดยสะดวก มีการสร้างการแข่งขันและแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งการจัดทำสัญญาจ้างเหมาบุคลากรระยะสั้น มีการตั้งหน่วยเฉพาะกิจ เช่น คณะทำงานแก้ไขปัญหา จำนวน 11 คณะทำงาน และชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่องให้รวดเร็วขึ้น ทั้งยังเป็นการปรับลดขนาดองค์กร แบ่งงานเป็นกลุ่มย่อยให้มี



ขนาดเหมาะสมกับภารกิจและเกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีเครือข่ายประสานการทำงานครอบคลุมพื้นที่จังหวัด และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ส่วนการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ (GG₄) ด้านหลักความโปร่งใส (GG₅) ด้านหลักการมีส่วนร่วม (GG₆) และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (GG₁₀) ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร มีระเบียบข้อบังคับ เป็นตัวควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติที่มุ่งเน้นการทำให้บ้านเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม โดยกำหนดในหมวด 6 นโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 วรรคสาม เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีกลไกและระบบคือ ให้มีการจัดทำประมวลจริยธรรมเพื่อเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้การบังคับใช้มาตรการทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ได้ยึดถือเป็นหลักการหรือแนวทางปฏิบัติ โดยบุคลากรทุกคน ต่างปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีจิตบริการ มีคุณธรรม จริยธรรมเป็นพื้นฐานภายใต้องค์กรธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรีโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ เป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการกระจายอำนาจ โดยควรมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อกันในการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาและมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ด้านหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยควรมีการนำความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอก มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ควรใช้ฉันทามติ ที่ไม่ขัดต่อระเบียบปฏิบัติ ด้านหลักประสิทธิภาพ โดยควรมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และด้านหลักความเสมอภาค โดยควรให้บริการประชาชนโดยไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกหรือเลือกปฏิบัติ

1.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการโดยผู้บังคับบัญชาควรปลูกฝังและกำกับให้เจ้าหน้าที่ ให้เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ และให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้



มารับบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ โดยการส่งเสริมและผลักดันให้เจ้าหน้าที่มีศูนย์ดำรงธรรม ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมอยู่เสมอ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยการปลูกฝังและกำชับให้เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส

1.3 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมสนับสนุนและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นด้านหลักการกระจายอำนาจ ด้านหลักประสิทธิภาพ ด้านหลักการตอบสนอง ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความเสมอภาค และด้านหลักประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ตามลำดับ โดยการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยควรทำการปรับปรุง คำสั่ง กฎระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมถูกต้องและไม่ขัดต่อข้อกำหนด วรรณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานให้ใช้บรรทัดฐานอย่างประหยัดและเหมาะสม และกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่เชื่อมต่อการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา

1.4 หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

1.5 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรมีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ มีความสามารถในการ ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน และโปร่งใส เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น

1.6 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก รวมทั้งพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน และกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดสกลนคร

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ



2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เช่น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหาร การบริหารภาครัฐแนวใหม่ การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยใช้การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2560). *อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดสกลนคร*. รายงานการวิจัย. สกลนคร: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เถลิงเกียรติ ผั่นพ่อน. (2560). *ธรรมาภิบาลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารี คำมุงคุณ. (2563). *คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นุจรินทร์ อินธิยะ. (2562). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรอนันต์ แสนศรี. (2563). *อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร. (2562). *สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร.
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน. (2564). *สรุปผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร*. สกลนคร: ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2560). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.
- สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2562). *การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี*. รายงานการวิจัย. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุทธิพงษ์ พันวิสัย. (2563). *อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล*



ต่อคุณภาพการบริการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัด
สกลนคร. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สุรชาติ เขตนคร. (2563). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เอกรัฐ ดวงศรี. (2562). การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดเลย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

LoveLock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw – Hill Book Company.

Parasuraman and et. Al. (1990). *Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and
Expectation*. New York Press.

