

บทบาทของภาครัฐกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี¹

ยุทธพล จรูญเรือง²

ดร.ประกาย ชื่นจิตร³

ดร.วีรยุทธ พรพจน์ธนาศ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน รวมถึงพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารภายในส่วนราชการหนังสือ ตำรา วารสาร บทความ อินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปลัดอำเภอ จำนวนรวมทั้งสิ้น 10 ราย

ผลการวิจัยพบว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยพิจารณาจากภาพรวมของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีการดำเนินงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ที่ระบุในกฎหมายกำหนดไว้ แต่ทั้งนี้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการอีกหลายประการ ทั้งในด้านระเบียบกฎหมาย ด้านงบประมาณ ด้านอาคารสถานที่ ด้านกระบวนการขั้นตอน ในการดำเนินงาน ด้านประชาชน ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนต่อไป

¹ บทความเรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “บทบาทของภาครัฐกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาชื่อ ดร.ประกาย ชื่นจิตร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรมหาบัณฑิต (สาขาผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

⁴ อาจารย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมเป็นเวลานาน สาเหตุสำคัญของปัญหาเกิดจาก โครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมกันสูงมาก เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ การเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การเข้าถึงเครื่องมือทำมาหากินในการประกอบอาชีพ การขาดที่ดินทำกิน ฯลฯ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

การร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและด้านการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมถือเป็นทางเลือกหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมมีที่มาเริ่มต้นจากการจัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 โดยในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการดำเนินงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ต่อมามีการพัฒนาการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมขึ้นใหม่ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างแท้จริง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่อง ทุกเวลา เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างแท้จริงและสำเร็จผลเป็นรูปธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ชูไว้ทำให้คงอยู่ ส่วน ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้ คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ อีกด้วย

ต่อมาได้มีการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบและให้กระทรวงมหาดไทย เป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการดำเนินงานของจังหวัด ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบความทุกข์สุขของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

จากนั้นคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจให้แก่ นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ อาศัยอำนาจตามมาตรา 38 มาตรา 62 และมาตรา 65 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 1 ข้อ 3 และข้อ 5 ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 มาตรา 5 และมาตรา 6 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. 2550 ประกอบกับคำสั่งจังหวัดกาญจนบุรี ที่ 187/2560 ลงวันที่ 24 มกราคม 2560 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงได้มีคำสั่งอำเภอพนมทวน ที่ 183/2560 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน” ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยมีนายอำเภอพนมทวนเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี ให้ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี ให้ดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

1. บูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

2. การสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตอำเภอ หากมีกรณีที่จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

3. ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้าราชการและพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ ที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา กำกับดูแล การกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการจังหวัดตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในกำกับดูแลของข้าราชการจังหวัดตามกฎหมาย มีหน้าที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอ เมื่อได้รับการร้องขอจากนายอำเภอ

4. กรณีที่นายอำเภอไม่ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากข้าราชการและพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อ 3. นายอำเภอจะได้รายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดให้ทราบโดยด่วน

ในตลอดระยะเวลากว่า 2 ปีที่ผ่านมา ที่ผู้ศึกษาวิจัยได้มารับราชการตำแหน่ง ปลัดอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้มีคำสั่งมอบหมายให้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้พบว่า มีประชาชนที่มาขอรับบริการและยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน เป็นจำนวนมากพอสมควร

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและความประทับใจแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมทั้งต้องการทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จึงเป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยต้องการที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเรื่องบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และปัญหา อุปสรรค ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน เพื่อนำมาเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ให้มีคุณภาพในการให้บริการประชาชนมากขึ้นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

หัวหน้าส่วนราชการ หมายถึง นายอำเภอพนมทวน ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง นายกเทศมนตรีเทศบาล นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดเทศบาล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ปลัดอำเภอ หมายถึง ปลัดอำเภอที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานราชการ และสมาชิกอาสาสมัครด้านคดีของอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอพนมทวน และนอกพื้นที่อำเภอพนมทวน

การให้บริการ หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ งานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงเรื่องที่ประชาชนมาขอคำปรึกษาและขอคำแนะนำ ต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบและเข้าใจในบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
2. ทำให้ทราบและสามารถวิเคราะห์ถึง สภาพปัญหาอุปสรรค ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน
3. นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติโดยเร็ว และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางประกอบการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย

1. นิยามของการร้องเรียน ร้องทุกข์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดการบริหารเวลา
 - 2.3 แนวคิดการประสานงาน
 - 2.4 แนวคิดการรายงาน
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขความขัดแย้ง
 - 2.6 แนวคิดทฤษฎี เรื่องประสิทธิผล
 - 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)
3. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
 - 3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
 - 3.2 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว3 ลงวันที่ 4 มกราคม 2549 เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
 - 3.3 บันทึกข้อความ กรมการปกครอง ที่ มท 0307.2/ว30683 ลงวันที่ 27 ธันวาคม 2555 เรื่อง การดำเนินงานแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน
 - 3.4 พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457
 - 3.5 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545
 - 3.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
 - 3.7 ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยแบ่งวิธีดำเนินการศึกษาออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน รวมถึง พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารภายใน ส่วนราชการหนังสือ ตำรา วารสาร บทความ อินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปลัดอำเภอ จำนวนรวมทั้งสิ้น 10 ราย

สรุปผลการศึกษา

จากการที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารภายในส่วนราชการหนังสือ ตำรา วารสาร บทความ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลภาคสนามจากการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปลัดอำเภอ จำนวนรวมทั้งสิ้น 10 ราย จึงสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

ข้อ 1. ศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนในการแก้ไขปัญหาความ

เดือดร้อนของประชาชน พบว่าจำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลังไปตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 , ปี พ.ศ. 2559 และปี พ.ศ. 2560 ซึ่งเกิดจากปัจจัย คือ ประชาชนในพื้นที่เริ่มรู้จักและเข้าใจถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมากขึ้น , ปัญหาสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน , เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าการใช้กระบวนการยุติธรรมอื่น ๆ และไม่มีค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมใด ๆ , การบอกต่อกันของประชาชนที่เคยมาร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและได้รับแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้จนสำเร็จ และการประชาสัมพันธ์ของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 70 เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยภายในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 67 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 95.7 และมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4.3 โดยทั้ง 3 เรื่อง เป็นการร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำผิด ซึ่งต้องอาศัยขั้นตอน กระบวนการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบกฎหมาย และมีส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมตรวจสอบหลายหน่วยงาน จึงเป็นปัญหา อุปสรรคที่ทำให้กระบวนการตรวจสอบเกิดความล่าช้า อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากภาพรวมของการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีการดำเนินงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ที่ระเบียบกฎหมายกำหนดไว้

ข้อ 2. ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน พบว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวนยังมีปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

ด้านระเบียบกฎหมาย

ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ยังไม่มีบทบัญญัติตามกฎหมายที่ให้อำนาจหรือสภาพบังคับหรืออำนาจสั่งการให้หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐต้องปฏิบัติตาม

ดังนั้นในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ จึงต้องใช้วิธีการบูรณาการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบางครั้งก็ไม่ได้ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

ด้านงบประมาณ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ยังขาดแคลนงบประมาณที่ใช้ในการบริหารจัดการ การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม และยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ใน การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

ด้านอาคารสถานที่

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน มีสถานที่ที่ตั้งเป็นสัดส่วนและเหมาะสมในการ ให้บริการกับประชาชนที่มาขอรับบริการ แต่ยังคงขาดการ ปรับปรุง ตกแต่ง ให้เกิดความสวยงาม

ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน มีกระบวนการ ขั้นตอน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้หลายช่องทาง โดยประชาชนสามารถที่จะ เดินทางมายื่นคำร้องได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมด้วยตนเอง ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ส่งทาง ไปรษณีย์มาที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น แต่ยังคงขาดเรื่องการรายงานผลการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง อีกทั้งกระบวนการ ขั้นตอน บางเรื่องมีความยุ่งยากซับซ้อน เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม

ด้านประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ประชาชนที่มาขอรับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน มีความแตกต่าง หลากหลายทั้งด้านการศึกษา อาชีพ อายุ มีทั้งทราบและไม่ทราบถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ รวมถึงกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บางรายมีความคาดหวังว่า ศูนย์ดำรงธรรมจะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและให้ความช่วยเหลือได้ทุกเรื่อง

ข้อ 3. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนม ทวน จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านระเบียบกฎหมาย

ควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกฎหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีอำนาจในการสั่งการ และสภาพบังคับทางกฎหมาย กับหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งภาคเอกชน เพื่อเกิดผล ในทางปฏิบัติต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และมีการบูรณาการของหน่วยราชการที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยกำหนดภารกิจไว้ในตัวชี้วัดของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจน

ด้านของงบประมาณ

ควรขอจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ เพียงพอและสอดคล้องกับภารกิจที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

คน (Man) ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยเฉพาะตำแหน่ง นิติการประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เงิน (Money) ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นการ เฉพาะ โดยไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่น เพื่อความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ งบประมาณ

วัสดุอุปกรณ์ (Materials) ควรมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เพียงพอ เช่น รถยนต์ เครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น

ด้านอาคารสถานที่

ควรปรับปรุงตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงาม เหมาะสม มีวัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอ เพื่อเตรียมการรองรับประชาชนที่มาร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งมีแนวโน้ม เพิ่มมากขึ้น และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง ห้องรับรอง ประชาชน ห้องน้ำ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น

ด้านกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงาน

เสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอน ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ เสมอ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรสร้างระบบการกำกับ การตรวจสอบ การรายงานผล และการประเมินผล อย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ

ด้านประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ประชาชนในพื้นที่ ให้ทราบถึง บทบาท อำนาจหน้าที่ และกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มมากขึ้น เช่น การแจก แผ่นพับประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา ผู้ใหญ่บ้าน การประชาสัมพันธ์ตามหอกระจาย ข่าวของหมู่บ้านหรือประชาสัมพันธ์ให้กับลูกบ้าน ได้รับทราบเวลาที่มีการประชุมประชาคมหมู่บ้าน

บรรณานุกรม

การบริหารความขัดแย้ง. ค้นเมื่อ 24 มกราคม 2562, จาก personnel.mju.ac.th/itm-admin/uploads/23587.doc

กลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่ กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. (2558). *คู่มือปลัดอำเภอ*.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาธาธาธาธา กรมการปกครอง.

ไตรทิพย์ สกุลประเสริฐ (2559). *ศูนย์ดำรงธรรมกับการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์*

กรณีศึกษา : สภาพบังคับทางกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรม ในการกำหนดวิธีปฏิบัติให้กับ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง. รายงานการศึกษาคณะกรรมาธิการส่วนบุคคลหลักสูตรนักปกครอง

ระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 66, วิทยาลัยมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย.

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง. ค้นเมื่อ 24 มกราคม 2562, จาก

digi.library/tu.ac.th/thesis/po/0114/07CHAPTER 2.pdf

ชอุต ตำราวุฒย (2559). *ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาม (ภายใต้) หลักกรรมมาภิบาล กรณีศึกษาศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. รายงานการศึกษาด้านวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตร
นักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 67, วิทยาลัยมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ
กระทรวงมหาดไทย.

บวรศักดิ์ วานิช (2558). *การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมเพื่อการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชน*. รายงานการศึกษาด้านวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตรนักปกครองระดับสูง
(นปส.) รุ่นที่ 65, วิทยาลัยมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย.

บันทึกข้อความ กรมการปกครอง. (2555). *การดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน*. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

บุญธรรม เลิศสุภิเกษม. (2555). *คู่มือเตรียมสอบ ปลัดอำเภอ 2555 ภาคความรู้ความสามารถที่ใช้
เฉพาะตำแหน่ง*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท บพิศการพิมพ์.

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557. (2557). *ราชกิจจานุเบกษา, 131
(138จ), 1.*

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). *ราชกิจจา
นุเบกษา, 120 (100ก), 1.*

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. (2545). *ราชกิจจานุเบกษา, 119 (99ก),
14.*

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457. (2457). *ราชกิจจานุเบกษา, 31 (0ก), 229.*

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. 2552. (2552). *ราชกิจจา
นุเบกษา, 126 (179จ), 1.*

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย (2560). *1567 ศูนย์ดำรงธรรม คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ*.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ บริษัท บพิศการพิมพ์.

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. (2560). *รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอพนมทวน ประจำปี พ.ศ. 2560.*

ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

(2560). คู่มือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน กรมการปกครอง.

หนังสือกระทรวงมหาดไทย. (2549) แนวทางการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมทุกข้อกล่าวโทษและแจ้ง

เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

อำพล พงศ์สุวรรณ (2559). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของศูนย์

ดำรงธรรม จังหวัดสงขลา. รายงานการศึกษาดูงานวิชาการส่วนบุคคลหลักสูตรนัก

ปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ 67, วิทยาลัยมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ

กระทรวงมหาดไทย.

อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. (2560). บรรยายสรุปสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานอำเภอพนม

ทวน. กาญจนบุรี : ผู้แต่ง