



การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

โดย

นายศุภกิต เสนนอก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

โดย

นายศุภกิต เสนนอก



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



PETITION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF DAMRONGTHAM CENTER
: THE CASE STUDY IN NONGSUEA DISTRICT, PATHUMTHANI PROVINCE

BY

MR. SUPAKIT SENNOK



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE (POLITICS AND GOVERNMENTS)
PROGRAM IN POLITICS AND GOVERNMENTS FOR EXECUTIVE
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นาย ศุภกิต เสนนอก

เรื่อง

การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ:

กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)

เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



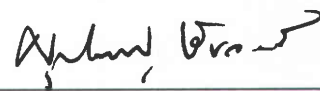
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ทิระสังขะ)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภสวัستی ชัชวาลย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจูงทุกข์ผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี
ชื่อผู้เขียน	นายศุภกิต เสนนอก
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผศ.ดร. วรณภา ติระสังขะ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งสิ่งที่ยากให้เกิดการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวจูงทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ดำรงธรรมอื่นต่อไปได้

วิธีการวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ตั้งแต่มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นจำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ๆ ของผู้ศึกษาเอง ว่าพบเห็นอุปสรรค ปัญหาและข้อจำกัดอย่างไร และต้องการให้เกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้นคือ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ(งบบูรณาการ) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

คำสำคัญ: การพัฒนา, เรื่องราวจูงทุกข์, ศูนย์ดำรงธรรม

Independent Study Title	PETITION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF DAMRONGTHAM CENTER : THE CASE STUDY IN NONGSUEA DISTRICT, PATHUMTHANI PROVINCE
Author	Mr. Supakit Sennok
Degree	Master of Political Science (Politics and Governments)
Major Field/Faculty/University	Program in Politics and Governments for Executive Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Vannapar Tirasangka, Ph.D.
Academic Years	2015

ABSTRACT

The purposes of this independent study are to analyze problem, obstacle, restriction and development of Damrongtham Center in Nongsuea District, Pathumthani Province by considering way of resolution or petition efficiency development of Damrongtham Center in Nongsuea District, Pathumthani Province.

The research methodology is that qualitative methods by collecting data from two instruments; The first one is the research interview by choosing sample of three interviewees, from 200 persons in total, who had ever used the service or made a petition at Damrongtham Center in Nongsuea District, Pathumthani Province at the beginning of the of the establishment, The second one is direct experiences of the researcher who previously worked at the center. These instruments are significantly useful to consider what is the problem, obstracle and restriction, and how to develop the best resolution.

The study found that the problems, obstracles and restrictions of Damrongtham Center in Nongsuea District, Pathumthani Province consist of delayed procedure of operation, lack of staffs, the restriction of budget and insufficient materials.

Resolutions of developing Damrongtham Center in Nongsuea District, Pathumthani is that the center should provide staff rotation, opportunities of using the district budget (integrated budget), maximization of useful materials, control of potential tasks, and riorious check all staffs to abide by the law.

Keywords: development, petition, Damrongtham center



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาของคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ประกอบด้วย ผศ.ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์ เป็นประธาน และ ผศ.ดร.วรรณภา ทิรสังขะ ซึ่งเป็นทั้งกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระอีกด้วย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์ คณบดีคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้เอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกในการจัดหาเจ้าหน้าที่คอยดูแล ติดตามให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด รวมไปถึงผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบบูชาเป็นกตเวทิตาคุณแด่มารดาที่เป็นกำลังใจสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง รวมทั้งบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานวิจัยชิ้นนี้ให้แก่ผู้ศึกษาจนประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

นายศุภกิต เสนนอก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์	4
1.4 วิธีวิจัย	5
1.5 วิธีวิทยาในการวิจัย	6
1.6 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	6
1.7 เครื่องมือในการวิจัย	6
1.8 ข้อมูลอำเภอนองเสือ	7
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545	8
2.2 หลัก NPM	9
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ NPM	9
2.2.2 เหตุผลที่ต้องใช้หลัก NPM ในระบบราชการไทย	10
2.3 หลัก Good Governance	10
2.3.1 หลักนิติธรรม	11
2.3.2 หลักคุณธรรม	11
2.3.3 หลักความโปร่งใส	11
2.3.4 หลักการมีส่วนร่วม	11
2.3.5 หลักความคุ้มค่า	12

2.3.6	หลักความสำนึกรับผิดชอบ	11
2.4	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.5	กรอบในการศึกษาวิเคราะห์	12
บทที่ 3	การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	13
3.1	ประวัติความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม	13
3.2	แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์	15
3.3	ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	15
3.4	โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน	16
3.4.1	กระทรวง	16
3.4.2	ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ที่ตั้ง ณ วังไชยา กรมการปกครอง)	17
3.4.3	ระดับจังหวัด	18
3.4.4	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	18
3.4.5	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	19
3.5	ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	21
3.6	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	22
3.6.1	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552	23
3.6.2	ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม	23
3.6.3	คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 439/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม	23
3.7	บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ	24
3.7.1	ปลัดอำเภอซึ่งเป็นเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	24
3.7.2	เจ้าหน้าที่ปกครองหรือลูกจ้างชั่วคราว	24
3.7.3	สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (อส.)	24
3.8	งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	24
3.8.1	งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง	24
3.8.2	งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ	25
3.9	วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรม	26

	(7)
3.9.1 วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง	26
3.9.2 วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
4.1 บทวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ	28
4.1.1 ปัญหาและอุปสรรค	29
4.1.2 ข้อเสนอแนะ	30
4.1.3 จุดเด่น จุดด้อย	30
4.1.4 ความทับซ้อนกับหน่วยงานอื่นๆ	30
4.1.5 โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม	31
4.1.6 บทบาทหน้าที่	32
4.1.7 ขั้นตอนการดำเนินงาน	33
4.1.8 การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล	33
4.2 ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม	33
4.2.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	33
4.2.2 ข้อเสนอแนะในเชิงพื้นที่	34
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
5.1 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
5.1.1 สรุปผลการวิจัย	36
5.1.2 อภิปรายผล	37
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	37

รายการอ้างอิง	39
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก บทสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์	42
ภาคผนวก ข ภาพการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์	45
ประวัติผู้เขียน	46



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากที่ได้มีการรัฐประหารครั้งที่ 13 เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ซึ่งมีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นหัวหน้าคณะ โคนล้มรัฐบาลของนายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล ที่รักษาการนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น การรัฐประหารดังกล่าวเกิดขึ้นภายหลังจากวิกฤตการณ์ทางการเมืองเมื่อเดือนตุลาคม 2556 ที่มีการชุมนุมทางการเมืองของคณะกรรมการประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (กปปส.) นำโดยนายสุเทพ เทือกสุบรรณ เพื่อคัดค้านร่างพระราชบัญญัตินิรโทษกรรมของพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร และล้มล้างระบอบทักษิณ รวมไปถึงการกีดกันทางการเมืองให้นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ลาออกจากการเป็นนายกรัฐมนตรี

หลังจากคณะ คสช. ได้ทำการยึดอำนาจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้ออกแถลงการณ์เหตุผลในการยึดอำนาจของคสช. ดังนี้

- (1) มีความขัดแย้งทางความคิดการเมืองอย่างรุนแรง หยั่งลึกจากระดับประเทศไปถึงระดับครอบครัวคนไทย
- (2) การใช้อำนาจการปกครองที่กระทำอยู่เดิม ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ความแตกแยก และการกระทำผิดของกลุ่มต่าง ๆ ได้อีกต่อไป
- (3) แนวทางการเลือกตั้งในรูปแบบเดิมมีการต่อต้านอย่างกว้างขวาง ถ้าเลือกตั้งต่อไปในสถานการณ์เช่นนี้ อาจเกิดปัญหาความวุ่นวายไม่จบสิ้น
- (4) การชุมนุมทางการเมืองที่มีต่อเนื่องมาถึง 6 เดือน ซึ่งมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งทางความคิด และการแก่งแย่งผลประโยชน์ทางการเมือง ตลอดระยะเวลา 9 ปีที่ผ่านมา (วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2548–2553 และ พ.ศ. 2556–2557) ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชนทุกหมู่เหล่า ทำให้ประชาชนแตกความสามัคคีจนไม่อาจปรองดองกันได้
- (5) ปัญหาทุจริต มีคดีความจำนวนมากอยู่ในชั้นศาล และยังรอกระบวนการยุติธรรมตัดสิน
- (6) การบังคับใช้กฎหมายปกติต่อปัญหาข้างต้น บังคับใช้ไม่ได้ทุกกลุ่ม ทำให้เกิดความหวาดระแวง กลียดชังกันในหมู่ประชาชนเป็นวงกว้าง ความเคลื่อนไหวของทุกฝ่าย โดยเฉพาะแกนนำที่มีความผิด ตามกระบวนการยุติธรรม นำไปสู่การยุยงปลุกปั่นแนวร่วมของฝ่ายตน ให้พร้อมที่จะกระทำการใด ๆ ต่อฝ่ายตรงข้ามด้วยความรุนแรง

(7) การบริหารราชการแผ่นดินในห้วงที่ผ่านมาไม่สามารถกระทำได้ ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ของชาติ และก่อปัญหาความเดือดร้อนต่อประชาชนทุกระดับจนถึงรากหญ้า

(8) มีการล่องละเมิดสถาบันกษัตริย์ตามมาตรา 112 ทั้งทางลับและเปิดเผย สร้างความไม่พอใจและเกลียดชังของประชาชนโดยรวม ที่มีความจงรักภักดีต่อสถาบันฯ

(9) การปลุกระดมมวลชนที่มุ่งเอาชนะฝ่ายตรงข้ามโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ทวีความรุนแรงและเป็นไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ

(10) เพื่อปฏิบัติกรอย่างรุนแรงต่อฝ่ายตรงข้ามของตน โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชน ผู้บริสุทธิ์ ซึ่งกองทัพจะยอมให้เกิดขึ้นในประเทศชาติไม่ได้โดยเด็ดขาด

อย่างไรก็ตาม เหตุผลดังกล่าวนี้มีกระแสวิพากษ์วิจารณ์ในวงกว้างเป็นอย่างมากที่มองว่าเป็นเสมือนข้ออ้างเพื่อสร้างความชอบธรรมในการทำรัฐประหารในครั้งนี้ โดยมีจุดประสงค์อื่นที่ซ่อนเร้นไว้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดกระแสการต่อต้านการเข้าสู่อำนาจของ คสช. ในครั้งนี้ทวีความรุนแรงมากขึ้นก็ได้ คสช. ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้คิดหาทางในการที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความแตกต่างในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเมื่อเทียบกับรัฐบาลชุดก่อน รวมทั้งยังส่งผลดีต่อการอยู่ในอำนาจของ คสช. อีกด้วย เพราะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ได้ว่ารัฐบาลชุดปัจจุบันมีความตั้งใจจริงที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนจริง ไม่มีสิ่งใดแอบแฝงอยู่แต่อย่างใด จนได้ค้นพบศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นส่วนงานหนึ่งที่รับผิดชอบโดยกระทรวงมหาดไทย ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชน พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้ลงนามในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้¹

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

¹ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, ข้อ 1-6, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 138 ง (23 กรกฎาคม 2557): 1.

² ทศพร ศิริสัมพันธ์, การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ส.เอเชีย

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ 6 ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ดังนั้น จากนโยบายรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น กลไกหนึ่งที่ผลักดันให้นโยบายลงสู่การปฏิบัติก็คือ หน่วยงานของรัฐที่มีทั้งในระดับส่วนกลาง ระดับภูมิภาค และ ระดับท้องถิ่น ซึ่งการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมภายใต้การดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยได้ถูกนำไปปรับใช้ในการให้บริการของภาครัฐกับรูปแบบการเมืองการปกครองระดับภูมิภาคที่หน่วยงานส่วนกลางได้แบ่งอำนาจให้จังหวัดและอำเภอ ทั้งนี้ ช่องทางการเข้าถึงการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชนและภาครัฐมีหน่วยให้บริการในพื้นที่ที่ง่ายและสะดวกที่สุดก็คือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

นับแต่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วทั้งประเทศตามนโยบายรัฐบาลสามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการภาครัฐสู่ประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการเพิ่ม

ช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น และส่วนใหญ่ปัญหาความเดือดร้อนเหล่านั้นก็ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายปัจจัยสำคัญที่ยังส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ยังติดขัดปัญหาหลายประการ อาทิ ปริมาณเรื่องร้องทุกข์มีปริมาณที่มากเกินไปกว่าที่ศักยภาพของ ศูนย์ดำรงธรรมบางแห่งจะดำเนินการได้ทัน หรือ เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องอาจเกินขีดความสามารถของ ศูนย์ดำรงธรรมที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ได้ ฯลฯ เป็นต้น

จากสภาพปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งถือว่าเป็นสาระสำคัญของรัฐศาสตร์การเมืองการปกครองว่าด้วยเรื่องการแข่งขันอำนาจของหน่วยงาน ส่วนกลางสู่อำเภอในการเพิ่มช่องทางการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาอำเภอ ให้เป็นหน่วยบริการพื้นฐานของคนในพื้นที่ที่สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเปรียบเสมือนการส่งมอบบริการจากผู้ให้ (หน่วยงานของรัฐ) ไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน) ดังนั้น การศึกษาในเชิงพื้นที่จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมี กรณีศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นอำเภอตัวแบบ (Model) ในการ วิจัยนี้ เนื่องจากเป็นอำเภออยู่ใกล้สถาบันการศึกษา(มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต) และเป็น อำเภอที่เชื่อมโยงภาคเกษตรและอุตสาหกรรมทำให้มีเรื่องร้องเรียนที่มีความหลากหลายของปัญหา

1.2 คำถามวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัด ปทุมธานี ว่ามีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์

1.3.1 เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.3.2 เพื่อวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1.4 วิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งนำผลการวิจัยไปประยุกต์ เพื่อต่อยอดให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัดทั่วประเทศ (Applied Research) เพื่อศึกษาปัญหาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด และเพื่อที่จะวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งกระบวนการในการศึกษาไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. นำเสนอเรื่องราวโดยสังเขปจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่หรือสามารถหาได้ เพื่อให้ทราบถึงที่มาของเรื่อง เหตุผลและจำเป็นที่ต้องมีการวิจัย

2. เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ตั้งแต่มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรม ฯ ขึ้น จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งเป็นการสุ่มเลือกกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีอยู่ที่ประสบปัญหาในการให้บริการและประสบความสำเร็จโดยใช้เครื่องมือวิจัยซึ่งก็คือ เครื่องบันทึกเสียง เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลของบทสัมภาษณ์นั่นเอง และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือของผู้ศึกษาเอง ว่าพบเห็นอุปสรรค ปัญหาและข้อจำกัดประการใดบ้าง และต้องการให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพเรื่องใดบ้าง

3. เมื่อได้ข้อมูลของสภาพปัญหา อุปสรรค รวมไปถึงความต้องการที่จะให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในเรื่องใดแล้ว ก็จะนำมาวิเคราะห์หาหนทางแก้ไขและการพัฒนาโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐศาสตร์หรือบริหารรัฐกิจ เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาทางพัฒนาประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

4. เสนอการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงพื้นที่ที่มีความเป็นไปได้ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีหรือเทคนิคทางรัฐศาสตร์ เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หรืออธิบายว่าข้อเสนอดังกล่าวนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร ต้นทุนทางเลือกนั้นเป็นอย่างไร โดยชี้ให้เห็นว่ามีข้อดีอย่างไร และนำเสนอโดยสังเขปว่าจะนำเอาข้อเสนอแนะดังกล่าวไปดำเนินการให้บรรลุผลได้อย่างไร เพื่อเสนอแนะเป็นแนวทางหรือนโยบายให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือและศูนย์ดำรงธรรมอื่นทั่วประเทศต่อไป

1.5 วิธีวิทยาในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นรายงานการศึกษาวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Paper) ที่จะมุ่งศึกษาถึงประเด็นร่วมสมัยเพื่อวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาเพื่อแสวงหาแนวทางในแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือมุ่งเน้นการวิเคราะห์หาทางเลือกในนโยบาย (option) เพื่อนำเสนอทางออกที่ดีที่สุดต่อผู้มีอำนาจต่อไป โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ประเด็นปัญหาได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วก็นำมาวิเคราะห์เป็นประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข และประเด็นที่ต้องการเพิ่มเติมเข้าไปในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมตามหัวข้อ แล้วใช้แนวคิดหรือทฤษฎีทางรัฐศาสตร์หรือทางการบริหารรัฐกิจ มาปรับใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

1.6 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่เคยมาติดต่อหรือผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ตั้งแต่มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ ขึ้นจนกระทั่งถึงปัจจุบัน (30 กันยายน 2558) จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ว่าพบเห็นอุปสรรคและปัญหาประการใดบ้าง และต้องการให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพเรื่องใดบ้าง โดยเป็นการสุ่มเลือกกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีอยู่ทั้งที่ประสบปัญหาในการให้บริการและประสบความสำเร็จในการเข้ารับบริการ ใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งเป็น การสัมภาษณ์

1.7 เครื่องมือในการวิจัย

ใช้เครื่องมือวิจัยซึ่งก็คือ เครื่องบันทึกเสียง เพื่อเก็บบันทึกข้อมูลของบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์นี้ถือว่าเป็นวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรูปแบบของการสัมภาษณ์นั้น จะเป็นแบบกึ่งทางการ (Semi Structure Interview) โดยมีการตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยไว้อย่างคร่าวๆ เพื่อให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นรวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนซึ่งอาจมีลักษณะของปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่แตกต่างกัน เช่น ประสบปัญหาในการเข้ารับบริการหรือไม่ ผลกระทบต่อปัญหาดังกล่าวมีอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด ต้องการที่จะให้มีการแก้ไขหรือปรับปรุงประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอย่างไรบ้าง เป็นต้น ฯลฯ อย่างไรก็ตามได้มีการกำหนดประเด็นคำถามที่จะขาคามีได้ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน เช่น อายุ เพศ เรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับอะไร
2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อการร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ
3. ข้อเสนอแนะว่าอยากให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเรื่องใดบ้าง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยต้องวิเคราะห์ถึงประเด็นปัญหาทั้งหมดเพื่อนำไปสู่การใช้แนวคิดหรือทฤษฎีทางรัฐศาสตร์หรือการบริหารรัฐกิจเข้ามาเป็นแนวทางในการเสนอเป็นนโยบายตามหัวข้อนั้นเอง

1.8 ข้อมูลอำเภอหนองเสือ

อำเภอหนองเสือ เป็นอำเภอหนึ่งจาก 7 อำเภอของจังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่ 413.632 ตร.กม. มีประชากร 51,910 คน (พ.ศ. 2557) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 ตำบล 69 หมู่บ้าน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นท้องทุ่ง มีลำคลองไหลผ่านหลายสาย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดปทุมธานี มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอวังน้อย (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) อำเภอหนองแค และอำเภอวิหารแดง (จังหวัดสระบุรี) มีคลองระพีพัฒน์ (คลองหกวา) คลองสิบสาม คลองสามสิบสาม คลองแม่น้ำใน และคลองสามสิบสองเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอบ้านนาและอำเภอองครักษ์ (จังหวัดนครนายก) มีคลองสิบสี่เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอธัญบุรี มีแนวลำรางสาธารณะเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอคลองหลวง มีคลองแก้วเป็นเส้นแบ่งเขต

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

พ.ศ. 2545 ถือเป็นปีแห่งการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่เลยก็ว่าได้² ซึ่งมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545³ ตราขึ้นมาเพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ รวมไปถึงได้มีการกล่าวถึงแนวทางในการบริหารราชการให้ก้าวทันต่อการพัฒนาของประเทศไว้อย่างกว้าง ๆ ตามมาตรา 3/1 ของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ที่ได้บัญญัติไว้ว่า

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กร การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

² ทศพร ศิริสัมพันธ์, *การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท ส.เอเชียเพลส (1989) จำกัด, 2552), 29.

³ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) 2545, มาตรา 3/1, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก (2 ตุลาคม 2545): 1.

2.2 หลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับ NPM

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ ว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจซึ่งเป็นกระแสความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)⁴ แนวคิดนี้มีความปรารถนาที่จะให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพ โดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น⁵ เดวิด ออสบอร์น (David Osborne) และ เทด แกรเบอร์ (Ted Gaebler) ได้เสนอแนวคิดของ Reinventing Government ว่าเป็นพาราไดม์ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในทางรัฐประศาสนศาสตร์ในช่วงทศวรรษ 1990 โดยเฉพาะได้เสนอความคิดเกี่ยวกับต้องการให้ระบบราชการมีลักษณะของการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ (a competitive government) รวมถึงต้องการให้ระบบราชการเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าสนใจถึงปัจจัยนำเข้าทางการบริหารงาน และขั้นตอนการทำงานทั้งหลาย (a results-oriented government) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าจุดเริ่มต้นของแนวคิด Reinventing Government มีอิทธิพลทำให้ภาครัฐหันมาสนใจต่อแนวคิดการบริหารธุรกิจมากยิ่งขึ้นในระยะต่อมา ซึ่งได้พัฒนาต่อมาเป็นแนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) ที่ให้ความสำคัญกับการนำวิธีการบริหารงานแบบเอกชนและเทคนิคบริหารจัดการสมัยใหม่มาปรับใช้กับการบริหารงานในภาครัฐ โดยการมองว่าวิธีการบริหารงานย่อมเหมือนกัน (Business-like Approach) จะต่างกันก็ตรงที่วัตถุประสงค์

⁴ ทศพร ศิริสัมพันธ์, *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ 7 (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554), 450.

⁵ เรื่องเดียวกัน, 450-451.

เท่านั้น ซึ่งแนวคิดของการจัดการนิยมนี้ได้มาบูรณาการผสมผสานกับทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ได้ทำให้เกิดขึ้นมาเป็นแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) ที่ทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือว่าเป็นจุดสนใจ (focus) ที่สำคัญของการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในปัจจุบัน ทั้งหมดล้วนมีอิทธิพลที่ทำให้รัฐประศาสนศาสตร์หันมาสนใจในเรื่องของการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือ Best Practices มากยิ่งขึ้น⁶ วัตถุประสงค์หลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) คือ ต้องการที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ โดยใช้วิธีการทางการบริหารจัดการ และวิธีการที่ใช้กันในภาคเอกชน

2.2.2 เหตุผลที่ต้องใช้หลัก NPM ในระบบราชการไทย

(1) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นบนโลกนี้ ทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานในรูปแบบเดิม ๆ ได้อีกต่อไป⁷ การเคลื่อนตัวอยู่ตลอดเวลาของกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐ ที่ต้องเพิ่มศักยภาพขององค์กรและมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนแนวทางที่จะก่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

(2) การขาดหลักการธรรมาภิบาลในระบบราชการ ถ้าหน่วยงานราชการไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม

2.3 หลัก Good Governance

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหาร การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ประกอบด้วย 9 หมวด ตราขึ้นมา

⁶ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*, พิมพ์ครั้งที่ 7 (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2554.), 205-206.

⁷ สุพิน เกษาคุปต์, *รัฐศาสตร์-การบริหาร* (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544),

เพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ โดยพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ได้กำหนดการบริหารราชการไว้เป็นประเด็นสำคัญจำนวน 7 ประเด็น เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 โดยหมวดที่ 1 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้⁸

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 - (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
 - (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
 - (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ
- โดยหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

2.3.1 หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน

2.3.2 หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงดูดการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

2.3.3 หลักความโปร่งใส การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง

2.3.4 หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม

⁸ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546, มาตรา 6, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก (9 ตุลาคม 2546): 1.

2.3.5 หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน

2.3.6 หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง การติดตามประเมินผลการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พฤษภาคม 2554

2.4.2 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (ผกา) วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2554

2.5 กรอบในการศึกษาวิเคราะห์

ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตั้งแต่ก่อตั้งขึ้นมา โดยเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เป็นกรณีศึกษา นำปัญหามาวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นหลักในการเสนอแนะแนวทางให้เป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ต่อไป

บทที่ 3

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม

3.1 ประวัติความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นกระทรวงที่มีประวัติความเป็นมาอย่างยาวนาน โดยในยุคแรกเริ่มได้มีการกำหนดภารกิจของกระทรวง คือ “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย และให้ความเจริญในเมืองต่าง ๆ” จนกระทั่งในยุคสมัยที่สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรกได้ทรงขยายบรมราโชบายของกระทรวงมหาดไทยเมื่อแรกเริ่มก่อตั้งจากเดิม ให้กลายเป็น “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งถือเป็นการขยายขอบเขตภารกิจหน้าที่ให้มีความกว้างขวางครอบคลุมชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากยิ่งขึ้น และถูกใช้มาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน⁹ อีกทั้งกระทรวงมหาดไทยมีหน่วยงานในสังกัดและบุคลากรประจำอยู่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศ ทำให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง กระทรวงมหาดไทย จึงเปรียบเสมือนหน่วยงานหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในทุกพื้นที่เพื่อนำมาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงได้

ในยุคสมัยที่ประเทศไทย(หรือสยามในขณะนั้น)ปกครองด้วยระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย หรือองค์รัฐอธิปัตย์ สามารถใช้อำนาจได้ในฐานะฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ สำเร็จเด็ดขาดด้วยพระองค์เอง เสนาบดีเป็นเพียงผู้ทำการต่างพระเนตรพระกรรณ และกราบบังคมทูลเรื่องเกี่ยวกับราชการบ้านเมือง เพื่อทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทเท่านั้นเอง จนกระทั่งภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ใน พ.ศ. 2475 งานบริหารราชการแผ่นดินที่เคยอยู่กับพระมหากษัตริย์ก็ถูกโอนไปอยู่ที่คณะรัฐมนตรี ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ กรมเลขาธิการคณะกรรมการราษฎรก็ได้ถูกตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2475 ก็ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และทำหน้าที่เป็นสำนักงานปลัดกระทรวงของสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

⁹ ประยูร พรหมพันธ์, 120 ปี กระทรวงมหาดไทย (กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2556), 218.

พ.ศ.2495¹⁰ ภายหลังจากนั้นได้มีประชาชนร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่าทุจริตต่อหน้าที่ โดยได้ส่งมายังนายกรัฐมนตรีในขณะนั้นคือ จอมพล ป. พิบูลสงคราม กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้มีหนังสือเวียนที่ น.ว. 253/2495 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2495 แจกกระทรวง ทบวง กรม เรื่องการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ¹¹ เพื่อให้กระทรวง ทบวง กรม พิจารณาแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน และดำเนินการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการในสังกัดตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ ก.พ. พิจารณาวางระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามหนังสือเวียน กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 197/2496 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2496 คำสั่งตามหนังสือเวียนดังกล่าวจึงเป็นการวางแนวทางการสอบสวนข้าราชการ และมีผลผูกพันต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยด้วย ถึงแม้ว่ากระทรวงมหาดไทยจะมีภารกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมดาอยู่แล้วก็ตาม ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยก็ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผนวกกับภายหลังก็ได้มี “ศูนย์บริการชาวสยามมหาดไทย” ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทย โดยให้บริการทั้งทางไปรษณีย์และทางโทรศัพท์พร้อมกันทุกจังหวัดทั่วประเทศเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 แต่เมื่อดำเนินการมาได้ซักระยะก็พบกับอุปสรรคในการจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในแง่ของความซ้ำซ้อนของปัญหาและผู้ปฏิบัติ และไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการชาวสยามมหาดไทยขึ้นใหม่ โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งมีทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค¹² สอดคล้องกับในระยะต่อมาได้มีการปรับบทบาทให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการเชิงรุกมากยิ่งขึ้นโดยเพิ่มบทบาทให้สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา และให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ เป็นต้น

เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนเหมาะสม มีบุคลากรและเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมเพียง ติดต่อประสานงานกันได้อย่างรวดเร็วมาก

¹⁰ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สถาบันดำรงราชานุภาพ, *รายงานการศึกษาวินัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาชนผู้รับบริการ* (กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558), 6.

¹¹ เรื่องเดียวกัน, 11.

¹² เรื่องเดียวกัน, 11.

ยิ่งขึ้น อนึ่ง ศูนย์ดำรงธรรมเกิดจากการนำเอาคำว่า “ดำรง” ที่หมายความถึง ทรงไว้ ชูไว้ ให้คงอยู่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระนามของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยพระองค์แรกอีกด้วย กับคำว่า “ธรรม” ที่หมายความถึง ความยุติธรรมและความถูกต้อง เมื่อรวมทั้งสองคำนี้ไว้ด้วยกัน จะหมายความถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม จึงถือได้ว่าเป็นคำอันเป็นมงคลยิ่ง

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในลักษณะสำคัญและขั้นตอนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบและการจัดการสาธารณะ ในแง่ของการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการจัดบริการสาธารณะ¹³

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

สรุปแล้วการร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย¹⁴

3.3 ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ปัจจุบัน ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยสามารถสรุปได้ 4 ภารกิจ คือ

- (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน สังคม และการรักษาความมั่นคงภายใน
- (2) การอำนวยความเป็นธรรมของสังคม

¹³ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(TU-RAC), *คู่มือและแนวทางการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย* (กรุงเทพฯ: ปิ่นเกล้าการพิมพ์, 2551), 100 - 101.

¹⁴ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์, *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย* (กรุงเทพฯ: สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557), 2-3.

(3) การพัฒนาและการช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ

(4) การส่งเสริมและพัฒนากการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างสังคมที่ดีมีวินัยและส่งเสริมวัฒนธรรม ค่านิยม และสำนึกความเป็นไทย

ทุกภารกิจของกระทรวงมหาดไทยล้วนแล้วแต่เป็นการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แทบจะทั้งสิ้น การร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องสามารถจัดแบ่งให้อยู่ในหมวดหมู่ของภารกิจของกระทรวงมหาดไทยได้ เช่น การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาอาเสพติดในชุมชน อยู่ในภารกิจที่ 1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน สังคม และการรักษาความมั่นคงภายใน การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาททางแพ่งของประชาชนที่จะต้องมีคนกลางในการไกล่เกลี่ย อยู่ในภารกิจที่ 2. การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาภัยธรรมชาติต่าง ๆ อยู่ในภารกิจที่ 3. การพัฒนาและการช่วยเหลือประชาชนด้านต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขาดปัจจัยในการสนับสนุนการส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งจะอยู่ในภารกิจที่ 4. การส่งเสริมและพัฒนากการปกครอง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดระเบียบชุมชน การสร้างสังคมที่ดีมีวินัยและส่งเสริมวัฒนธรรม ค่านิยม และสำนึกความเป็นไทย ฯลฯ เป็นต้น การร้องทุกข์ของประชาชนจึงเปรียบเสมือนกุญแจดอกสำคัญที่จะเปิดประตูสู่การเข้ารับบริการขอความช่วยเหลือต่อหน่วยงานของรัฐนั่นเอง

3.4 โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมของรัฐบาลชุดปัจจุบัน ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นของผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยต่อการวางแผนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างมาก เพราะศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่ในขณะนั้น ขาดแรงศรัทธาจากประชาชนมาเป็นระยะเวลาานพอสมควร เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การดำเนินการที่ล่าช้าและการขาดความเอาใจใส่ของผู้ปฏิบัติงาน ผลสัมฤทธิ์ที่ยังไม่อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ หรือการขาดการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ อีกหลายด้าน ฯลฯ เป็นต้น ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องจัดวางโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาใหม่ เพื่อกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน เกิดความรับผิดชอบตามกฎหมายหมายของผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี 2546¹⁵ และนโยบายของรัฐบาล เรื่องการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 10.3 ยุทธศาสตร์สมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ.... โดยกำหนดโครงสร้างในแต่ละระดับไว้ 5 ระดับ ได้แก่

3.4.1 กระทรวง

มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมระดับกระทรวง ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------------|
| (1) ปลัดกระทรวงมหาดไทย | ประธาน |
| (2) รองปลัดกระทรวงมหาดไทย | รองประธาน |
| (3) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| (4) อธิบดีกรมการปกครอง | กรรมการ |
| (5) อธิบดีกรมพัฒนาชุมชน | กรรมการ |
| (6) อธิบดีกรมที่ดิน | กรรมการ |
| (7) อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| (8) อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง | กรรมการ |
| (9) อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น | กรรมการ |
| (10) ผู้ว่าการไฟฟ้านครหลวง | กรรมการ |
| (11) ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | กรรมการ |
| (12) ผู้ว่าการประปานครหลวง | กรรมการ |
| (13) ผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค | กรรมการ |
| (14) ผู้อำนวยการองค์การตลาด | กรรมการ |
| (15) ผู้อำนวยการสำนักการตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดทุกขั | กรรมการและ
เลขานุการ |
| (16) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

¹⁵ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546, มาตรา 32, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก (9 ตุลาคม 2546): 9.

- | | |
|---|--------------------------------|
| (17) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทย | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| (18) ผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วม กรมการปกครอง | กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยมีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแล อำนวยการให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และ การบริหารงานของจังหวัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.4.2 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ที่ตั้ง ณ วังไชยา กรมการปกครอง)

มีศูนย์ให้บริการ ดังนี้

- (1) ศูนย์บริการร่วมกรมการปกครอง
- (2) Smile Line (รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ข้อมูลข่าวสาร)
- (3) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย) เฉพาะการรับ
เรื่องราวร้องทุกข์

3.4.3 ระดับจังหวัด

- | | |
|---|---------------------|
| (1) ผู้ว่าราชการจังหวัด | ผู้อำนวยการศูนย์ |
| (2) รอง (1) ผู้ว่าราชการจังหวัด | รองผู้อำนวยการศูนย์ |
| (3) ปลัดจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัด | เลขานุการร่วม |
| (4) กรรมการขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของจังหวัด | |

3.4.4 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ในแต่ละจังหวัดย่อมที่จะมีระดับปัญหาของเรื่องราวร้องทุกข์แตกต่างกันออกไป หรืออาจมี ภารกิจที่อาจต้องดำเนินการเพิ่มเติมเนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในจังหวัด เช่น มีโรงงาน อุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการให้บริการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวด้วย ฯลฯ เป็นต้น ทำให้ กระทรวงมหาดไทยกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้จำนวน 3 รูปแบบ ได้แก่

3.4.4.1 รูปแบบที่ 1

- (1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์และฝ่ายปฏิบัติการ
- (2) งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- (3) งานบริการประชาชน

3.4.4.2 รูปแบบที่ 2

(1) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และบริการข้อมูลประชาชน แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องและฝ่ายปฏิบัติการ

(2) งานบริการประชาชน

3.4.4.3 รูปแบบที่ 3

ดำเนินการตามรูปแบบที่ 1 และ 2 แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วและหน่วยเฉพาะกิจ

จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีรูปแบบที่ตายตัว สามารถปรับปรุงและยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในจังหวัด แต่อาจกล่าวได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแบ่งเป็นส่วน ๆ ได้ประมาณ 5 ส่วน ดังนี้

- (1) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)
- (2) คณะที่ปรึกษา
- (3) คณะทำงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการไกล่เกลี่ยและยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (4) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม
- (5) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

3.4.5 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ โดยปรับปรุงจากศูนย์อำนวยความสะดวกของกรมการปกครองเดิม ซึ่งมีแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

3.4.5.1 คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------|
| (1) นายอำเภอ | ผู้อำนวยการ |
| (2) หัวหน้าส่วนราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม | รองผู้อำนวยการ |
| (3) สาธารณสุขอำเภอ | กรรมการ |
| (4) เกษตรอำเภอ | กรรมการ |
| (5) ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา | กรรมการ |
| (6) ท้องถิ่นอำเภอ | กรรมการ |
| (7) พัฒนาการอำเภอ | กรรมการ |
| (8) ปศุสัตว์อำเภอ | กรรมการ |

(9) เจ้าพนักงานที่ดิน/สาขา	กรรมการ
(10) ประมงอำเภอ	กรรมการ
(11) ผู้แทนโครงการชลประทาน	กรรมการ
(12) หัวหน้าส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ	กรรมการ
(13) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ภาคเอกชน /ภาคประชาสังคม/องค์กรพัฒนาเอกชน	กรรมการ
(14) ประธานชมรมกำนันผู้ใหญ่บ้าน	กรรมการ
(15) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม	เลขานุการ

3.4.5.2 ชุดปฏิบัติการตำบล ประกอบด้วย

(1) ปลัดอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม	หัวหน้าชุด ปฏิบัติการ ตำบล
(2) ทหารในพื้นที่	คณะทำงาน
(3) ตำรวจในพื้นที่	คณะทำงาน
(4) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	คณะทำงาน
(5) เกษตรตำบล	คณะทำงาน
(6) พัฒนาการประจำตำบล	คณะทำงาน
(7) ข้าราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่รับผิดชอบตำบลนั้น ๆ	คณะทำงาน
(8) ผู้อำนวยการโรงเรียนในพื้นที่/ครู กศน./ครู อาจารย์ที่เหมาะสม	คณะทำงาน
(9) ข้าราชการส่วนกลาง และ/หรือข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ทำงาน หรือมีที่ตั้งอยู่ในตำบลนั้น	คณะทำงาน
(10) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	คณะทำงาน
(11) ผู้นำทางศาสนา	คณะทำงาน
(12) คณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.)	คณะทำงาน
(13) อาสาสมัครภาคประชาชน/ปราชญ์ชาวบ้าน	คณะทำงาน
(14) อาสาสมัครของรัฐ เช่น อส. หมออดิน อาสาสมัครพิทักษ์ป่า	คณะทำงาน
(15) ภาคประชาสังคมอื่น ๆ (ถ้ามี)	คณะทำงาน

(16) ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม

เลขานุการ

จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีลักษณะที่คล้ายคลึงกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยสามารถแบ่งได้ประมาณ 4 ส่วน ดังนี้

- (1) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)
- (2) คณะที่ปรึกษา
- (3) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งรับผิดชอบศูนย์บริการร่วมด้วย
- (4) ชุดปฏิบัติการตำบล

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีโครงสร้างการทำงานไปจนถึงในระดับหมู่บ้าน โดยอาศัยโครงสร้างทางการปกครองท้องที่ มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ฯลฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่อยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติหรือระงับข้อพิพาทใด ๆ ในระดับหมู่บ้านได้โดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปจนถึงระดับที่สูงขึ้นไปก็ได้¹⁶

3.5 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

3.5.1 ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น มาด้วยตนเองทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือจากหน่วยงานอื่น ฯลฯ เป็นต้น

3.5.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะเป็นผู้รับเรื่อง โดยแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) หากว่าเป็นกรณีมายื่นเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแบบฟอร์มให้ผู้ยื่นกรอกข้อความให้ชัดเจนและลงลายมือชื่อ พร้อมกับแนบเอกสารเพื่อแสดงตัวตน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารที่ทางราชการออกให้ซึ่งมีรูปถ่าย เป็นต้น

(2) หากว่าเป็นกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้มายื่นด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเอกสาร หรือพูดคุยทางโทรศัพท์ให้ชัดเจนถึงประเด็นที่จะร้องทุกข์ อนึ่ง อาจสอบถามถึงชื่อนามสกุล หรือข้อมูลอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานก็ได้ หากเป็นการสะดวกสำหรับผู้ร้องทุกข์

¹⁶ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สถาบันดำรงราชานุภาพ, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาชนผู้รับบริการ, 17-22.

3.5.3 เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ พร้อมทั้งสรุปประเด็นการร้องทุกข์ให้ได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหน รวมไปถึงเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำเสนอผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปเพื่อวางแผนทางการแก้ไขได้อย่างถูกวิธี

3.5.4 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวควรดำเนินการอย่างไร ซึ่งสามารถจะสรุปได้ ดังนี้

(1) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(2) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ โดยศูนย์ดำรงธรรมจะคอยกำกับดูความคืบหน้าของการดำเนินการเป็นระยะ ๆ หากมีความล่าช้า ก็จะมีการเตือนไปยังหน่วยงานนั้น ๆ ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยปกติแล้วจะให้เวลา 15 วัน ในการดำเนินการ และหากมีเหตุผลความจำเป็นสามารถต่อยืดระยะเวลาออกไปได้อีก 15 วัน อนึ่ง เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปนี้อาจดำเนินการได้โดยอำนาจของนายอำเภอ หรือปลัดอำเภอ ก็ให้ดำเนินการรีบดำเนินการโดยเร็วที่สุดภายใน 15 วัน

(3) หากว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชน หมู่มาก เรื่องของส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือในบางกรณีอาจเป็นเรื่องที่ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง ซึ่งอาจมีความจำเป็นที่จะต้องให้มีผู้ปฏิบัติงานลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดเสียก่อน เพื่อนำมาสรุปว่าเรื่องดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดบ้าง

3.5.5 เมื่อนายอำเภอหรือปลัดอำเภอได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในกรณีที่เรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในอำนาจของตนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการในกรณีที่เรื่องราวร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วเช่นกัน ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว ผลเป็นอย่างไรให้แจ้งไปยังผู้ร้องทุกข์

3.6 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

3.6.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

เป็นระเบียบที่มีขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน¹⁷ ให้สอดคล้องกับมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติให้บุคคลเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งภายในระเบียบนี้จะกล่าวถึงคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่ามีองค์ประกอบเป็นผู้ดำรงตำแหน่งใดบ้างพร้อมทั้งอำนาจหน้าที่ การเสนอคำร้องทุกข์และการพิจารณา คำร้องทุกข์ ฯลฯ เป็นต้น

3.6.2 ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เป็นประกาศที่มีขึ้นเพื่อจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ¹⁸ ซึ่งภายในประกาศนี้จะกล่าวถึงการให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด การให้หน่วยงานราชการในจังหวัดให้ความช่วยเหลือศูนย์ ฯ การมอบหมายให้สำนักงานประมาณสนับสนุนเรื่องงบประมาณ การให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการกำกับดูแลและสั่งการข้าราชการในพื้นที่ เป็นต้น

3.6.3 คำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 439/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม

เป็นคำสั่งที่มีขึ้นเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลอำนวยการให้บริการงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น

¹⁷ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 2552, ย่อหน้าแรกของระเบียบ, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 179 ง (14 ธันวาคม 2552): 1.

¹⁸ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, ย่อหน้าแรกของประกาศ, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 138 ง (23 กรกฎาคม 2557): 1.

3.7 บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งปกติแล้วบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นจะมีผู้ใช้ที่ปฏิบัติงานด้านศูนย์ดำรงธรรมเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น งานสำนักงานอำเภอ งานด้านการบริหารงานปกครอง งานด้านความมั่นคง งานด้านการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม หรืองานด้านการทะเบียนและบัตร เป็นต้น โดยบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแทบจะทุกแห่ง รวมไปถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือด้วยนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น ดังนี้

3.7.1 ปลัดอำเภอซึ่งเป็นเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า เช่น นายอำเภอ เป็นต้น เพื่อพิจารณาสั่งการ

3.7.2 เจ้าหน้าที่ปกครองหรือลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และสอบถามข้อมูลที่จำเป็น เพื่อนำเสนอต่อปลัดอำเภอเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

3.7.3 สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (อส.) จำนวน 1-2 คน (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือมีจำนวน 1 คน) ทำหน้าที่สนับสนุนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของปลัดอำเภอ เช่น การขั้รถยนต์ การคุ้มกันความปลอดภัยของปลัดอำเภอ หรือแม้กระทั่งการร่วมกันจับกุมผู้กระทำความผิดเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะมีอยู่เพียง 3 - 4 คนเท่านั้น หลายครั้งผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวต้องปฏิบัติงานด้านอื่นที่จำเป็นเร่งด่วนก่อน ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้

3.8 งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

3.8.1 งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งนั้น ยังไม่มีงบประมาณเพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยตรง ต้องใช้งบประมาณซึ่งเป็นงบประมาณจากกรมการปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อการบริหารจัดการภายในที่ทำการปกครองอำเภอ และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในแต่ละฝ่าย

โดยงบประมาณการนี้แต่ละอำเภอจะได้รับในจำนวนไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับจำนวนของตำบลที่มีอยู่สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.8.1.1 อำเภอขนาดเล็ก จะได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 800,000 บาท

3.8.1.2 อำเภอขนาดกลาง จะได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 900,000 บาท

3.8.1.3 อำเภอขนาดใหญ่ จะได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 1,000,000

บาท

ซึ่งงบประมาณการนี้จะถูกกำหนดเป็นแผนการเบิกจ่ายงบประมาณว่าต้องใช้จ่ายวัตถุประสงค์ใด ในจำนวนเท่าไร และในไตรมาสที่เท่าไร ทำให้งบประมาณถูกแบ่งสรรเพื่อใช้จ่ายออกเป็นจำนวนหลายส่วน เพื่อให้ทั่วถึงกับภารกิจและบทบาทหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอ อย่างไรก็ตามหากว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องการที่จะเบิกใช้งบประมาณ การก็สามารถแสดงความจำนงที่จะเบิกจ่ายงบประมาณได้ โดยจะต้องจัดทำเป็นโครงการให้สอดคล้องกับโครงการ/กิจกรรม/รายงาน ในภาพใหญ่ ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่

- (1) การอำนวยการบริหารราชการอำเภอ
- (2) การขับเคลื่อนนโยบาย
- (3) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- (4) การพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนหรือพัฒนาบุคลากร

จะเห็นได้ว่าการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นสามารถทำได้ แต่งบประมาณดังกล่าว ก็มีอยู่อย่างจำกัด เพราะต้องนำไปจัดสรรให้กับการบริหารจัดการภายในที่ทำกรปกครองอำเภอ และการจัดทำโครงการตามภารกิจหน้าที่อื่น จึงกล่าวได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขาดแคลนงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

3.8.2 งบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ต้องใช้ประมาณในการดำเนินงานจากงบประมาณการเช่นเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง ตามข้อ 3.7.1 หากแต่ในปีงบประมาณ 2558 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานจังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีเป็นหน่วยงานภายในในความรับผิดชอบ โดยงบประมาณมีจำนวนทั้งสิ้น 90,000 บาท แบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

3.8.2.1 เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 คน ในอัตราเดือนละ 15,000 บาท ในระยะเวลา 4 เดือน รวมเป็นเงิน 60,000 บาท

3.8.2.2 เพื่อเป็นค่าวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในศูนย์ดำรงธรรม เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ เป็นต้น เป็นเงิน 15,000 บาท

3.8.2.3 เพื่อเป็นค่าอาหารนอกเวลาราชการ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เป็นเงิน 15,000 บาท

อย่างไรก็ตามงบประมาณนี้ก็ได้รับการจัดสรรเพียงปีงบประมาณเดียวเท่านั้นคือปีงบประมาณ 2558 ก็ไม่ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานจังหวัดอีกเลย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานเช่นเดิม

3.9 วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรม

วัสดุและครุภัณฑ์ หมายถึง สินทรัพย์ที่ส่วนงานมีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามปกติ โดยทั่วไปมีมูลค่าไม่สูงและไม่มีความคงทนถาวร โดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไปและสินทรัพย์ที่ส่วนงานมีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานมีลักษณะคงทนและมีอายุการใช้งานเกินกว่า 1 ปี โดยให้บันทึกครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาท ขึ้นไป ตามราคาทุนเป็นรายการสินทรัพย์ถาวรในบัญชีของส่วนงาน โดยบันทึกรายละเอียดครุภัณฑ์ในทะเบียนคุมทรัพย์สิน และให้คำนวณค่าเสื่อมราคาประจำปี วัสดุและครุภัณฑ์ในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นั้น ยกตัวอย่างได้ เช่น กระดาษ ปากกา สมุด ดินสอ รถยนต์ โทรศัพท์ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งสามารถที่จะแยกเป็นกรณีของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่งและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือได้ดังนี้

3.9.1 วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง

3.9.1.1 วัสดุ เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ หมึกพิมพ์ ฯลฯ เป็นต้น สิ่งที่ยกตัวอย่างมานี้ มีให้ใช้ร่วมกับภารกิจงานอื่น ๆ อยู่ทุกอำเภอ อย่างไม่ขาดแคลนแต่อย่างใด ยกเว้นวัสดุที่เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งจะต้องใช้กับรถยนต์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหลายแห่งประสบปัญหาการมีงบประมาณในการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างจำกัด

3.9.1.2 ครุภัณฑ์ เช่น รถยนต์ กล้องถ่ายรูป คอมพิวเตอร์ ฯลฯ เป็นต้น กรณีการขาดแคลนรถยนต์ จะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง อันเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ เช่น ภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอมีอยู่อย่างมากมาย ส่งผลทำให้รถยนต์ไม่เพียงพอต่อภารกิจงาน ซึ่งรวมไปถึงภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอด้วย ฯลฯ เป็นต้น

3.9.2 วัสดุและครุภัณฑ์ที่ใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

3.9.2.1 วัสดุ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุที่เป็นน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งจะต้องใช้กับรถยนต์เช่นเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหลายแห่ง โดยมีการควบคุมการจ่ายบิลเงินสดที่ใช้เติมน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างไม่เป็นระบบ ไม่มีเหตุผลที่สามารถรับฟังได้ของปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารการปกครอง หรือปลัดอาวุโส เช่น อ้างว่าที่ทำกรปกครองอำเภอหนองเสือใช้งบประมาณในการจัดซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงภายในอาทิตย์นั้นมากจนเกินไป จึงแก้ไขด้วยการออกบิลเงินสดให้ในอาทิตย์หน้า ฯลฯ เป็นต้น ทำให้งานของศูนย์ดำรงธรรมได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

3.9.2.2 ครุภัณฑ์ กรณีนี้เป็นการขาดแคลนรถยนต์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือไม่ต่างกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งเท่าใดนัก ซึ่งก็ด้วยเหตุผลหลายประการเช่นเดียวกัน โดยรถยนต์ของที่ทำกรปกครองอำเภอหนองเสือมีทั้งสิ้นจำนวน 3 คัน ดังนี้

(1) รถกระบะ 4 ประตู ประจำตำแหน่งนายอำเภอ ดังนั้นผู้ใช้งานหลัก ๆ ก็คือนายอำเภอ กล่าวคือแทบไม่มีโอกาสได้นำมาใช้ในภารกิจงานใด ๆ ก็ว่าได้

(2) รถกระบะตอนเดียวติดไซเรน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานีให้การสนับสนุน โดยการจัดซื้อให้อำเภอทุกอำเภอเพื่อใช้ปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้งานหลัก ๆ ก็จะเป็นฝ่ายความมั่นคงของที่ทำกรปกครองอำเภอหนองเสือ ที่ต้องใช้ในการออกตรวจ ติดตาม หาข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ อยู่เป็นประจำ ทำให้แทบไม่มีโอกาสได้นำมาใช้ในภารกิจงานอื่น ๆ เช่นเดียวกับรถกระบะ 4 ประตู

(3) รถกระบะแบบมีแค็บ 2 ประตู รถคันนี้เปรียบเสมือนรถที่ใช้ในภารกิจงานที่หลากหลายมากที่สุด ทั้งภารกิจงานด้านการอำนวยความสะดวก งานทะเบียนและบัตร งานปกครองหรือสำนักงานอำเภอ ทำให้เกิดปัญหาความต้องการใช้รถในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ที่ไม่ได้ใช้รถคันนี้อาจจำเป็นต้องใช้รถส่วนตัวหรืออาศัยรถรับจ้าง ซึ่งจะตกเป็นภาระของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้เหตุ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

4.1 บทวิเคราะห์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ

การศึกษาวិจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และเพื่อวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการจะพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐในระดับใดก็ตาม จำเป็นที่จะต้องพัฒนาโดยยึดหลักของกฎหมายด้วย กรณีในที่นี่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่ตราขึ้นมาเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น¹⁹ ในขณะเดียวกันยังจำเป็นที่จะต้องนำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่มีความเหมาะสมมาใช้ด้วย โดยหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) นั้น เป็นหลักการสำคัญที่จะทำให้การระบอบราชการสามารถพัฒนาได้อย่างทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเร่งรีบในทุกการดำเนินชีวิตของประชาชน และมีการศึกษาในเรื่องที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ในแง่ของการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ²⁰ และงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เรื่องรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน ในแง่ของ

¹⁹ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) 2545, มาตรา 3/1, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก (2 ตุลาคม 2545): 1.

²⁰ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา), “ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554), 5.

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน²¹ หากแต่แตกต่างกันตรงที่งานวิจัยชิ้นนี้มีได้วิจัยในเชิงปริมาณ เฉกเช่นงานวิจัยทั้งสองฉบับนั่นเอง

จากการที่ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จากผู้ที่เคยเข้ารับบริการจำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้ วิธีการสัมภาษณ์และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนอง เสือของผู้ศึกษาเองนั้น พบว่าปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนอง เสือ นั้น สามารถจำแนกได้ดังนี้

4.1.1 ปัญหาและอุปสรรค

4.1.1.1 การดำเนินการมีความล่าช้า ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการด้วยกัน โดยผู้ที่ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยเข้ารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ได้ให้ความเห็นว่าเกิดจาก การที่ผู้มีอำนาจตั้งเรื่องหรือเก็บร้องเรียน ร้องทุกข์เอาไว้เพื่อพูดคุยกันเป็นการส่วนตัวกับผู้ที่ถูก ร้องเรียนก่อน²² หรือบางครั้งเกิดจากการที่หน่วยงานราชการมีระบบ ระเบียบที่ค่อนข้างมากและซับซ้อน จนเกินไป²³ ฯลฯ เป็นต้น

4.1.1.2 บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ จากประสบการณ์ตรงของผู้ศึกษา ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ พบว่าด้วยภารกิจหน้าที่ ของผู้ปฏิบัติงานที่มีได้มีแ่งงานของศูนย์ดำรงธรรม ฯ เท่านั้น ประกอบกับปริมาณเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันตามกำหนดได้

4.1.1.3 งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ เนื่องจาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง ต้องเบิกจ่ายงบประมาณร่วมกับ งบประมาณการของอำเภอหนองเสือ ที่ได้รับการจัดสรรจากกรมการปกครอง หรือไม่เช่นนั้นก็ต้องรอ การสนับสนุนงบประมาณจากสำนักงานจังหวัด ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยากลำบาก ไม่มีความต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

²¹ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, “การประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผล ของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน”, รายงานการวิจัย (สำนักพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร, 2554), 2.

²² ดารุต พูลเต่า, สัมภาษณ์โดย ศุภกิต เสนนอก, ม.10 ต.หนองสามวัง, 28 พฤษภาคม 2559.

²³ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการ, สัมภาษณ์โดย ศุภกิต เสนนอก, ม.9 ต.บึงกาสาม, 28 พฤษภาคม 2559.

4.1.1.4 วัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ เนื่องจากภารกิจและหน้าที่ของอำเภอหนองเสือมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งงานด้านความมั่นคง งานด้านการทะเบียนราษฎร งานด้านการบริหารงานปกครอง งานด้านการอำนวยความสะดวก หรืองานสำนักงานอำเภอก็ตาม ทำให้จำนวนรถที่มีอยู่เพียง 3 คัน ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างทันท่วงที

4.1.2 ข้อเสนอแนะ

ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะตรงกับผู้ศึกษาคือ ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือปฏิบัติงานด้วยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อลดเปลืองความเดือดร้อนให้กับผู้ร้อง ๆ โดยเร็วที่สุด ซึ่งการจะพัฒนาเรื่องดังกล่าวได้นั้น ย่อมก็มีปัจจัยหลายประการที่เชื่อมโยงกัน เพราะความรวดเร็วและความมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเสมือนผลลัพธ์ของการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้นจึงต้องอาศัยการมองปัญหาอย่างรอบด้านนั่นเอง

4.1.3 จุดเด่น จุดด้อย

4.1.3.1 จุดเด่น

ประชาชนมีความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเป็นอย่างมาก ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความทุกข์ให้กับพวกเขาได้ จึงทำให้มีประชาชนร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ จึงยิ่งทำให้ชื่อเสียงของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเป็นที่ยอมรับของประชาชน โดยสังเกตได้จากจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่จัดตั้งศูนย์ ๆ ตามประกาศ คสช. ที่มีถึง 200 เรื่อง (นับจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2558) และมีที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต

4.1.3.1 จุดด้อย

จากสภาพปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ศึกษาได้ยกขึ้นมาอ้างอิงในเบื้องต้นจะพบว่า จุดด้อยของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือจะเป็นในส่วนของความยากลำบากในการรับมือกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีอยู่ในปริมาณที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อวิเคราะห์จากสภาพทรัพยากรภายในองค์กรที่มีอยู่ ซึ่งผลที่ตามมาคือความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๆ ที่ลดลงอีกด้วย

4.1.4 ความทับซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ

ปัจจุบันหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนไม่ได้มีแค่ศูนย์ดำรงธรรมเพียงอย่างแห่งเดียว แต่ยังมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่นี้เป็นเวลานานจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ซึ่งก็คือ สำนักนายกรัฐมนตรี ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย หรือ มาร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น และในปัจจุบันหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานต่างก็เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ

หลากหลายช่องทางด้วยกัน เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการสอดส่องดูแลเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ สำนักงาน ป.ป.ช. ที่ทำหน้าที่ในการสอบสวนและชี้มูลความผิดเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต เป็นต้น อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าศูนย์ดำรงธรรมจะมีภารกิจและหน้าที่ที่ทับซ้อนอยู่กับหน่วยงานดังที่กล่าวมาก็คงตาม แต่เจตนารมณ์ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาในรัฐบาลยุค คสช. ก็เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการการร้องทุกข์ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ข้าราชการทุกสังกัดต้องหันมาให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากขึ้น²⁴ ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่งจึงเปรียบเสมือนกุญแจสำคัญในการเปิดประตูเข้าสู่การรับบริการจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งที่ว่าได้

4.1.5 โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม

การวิเคราะห์โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในระดับต่าง ๆ นั้น ถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาอย่างครอบคลุมนั้น สิ่งที่จะขาดไม่ได้เลยคือเรื่องของการวิเคราะห์โครงสร้างภายในองค์กรหรือหน่วยงานว่ามีลักษณะอย่างไร เหมาะสมแล้วหรือไม่ ฯลฯ โดยในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมนั้น จะเห็นได้ว่ามีการแบ่งศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นระดับต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 5 ระดับ โดยมีการออกคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนว่าตำแหน่งใดถูกจัดวางให้มีตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมอย่างไร ซึ่งสามารถที่จะวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1.5.1 ระดับกระทรวง จะเห็นได้ว่าในคณะกรรมการนั้นจะมีผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยอยู่อย่างครบถ้วนทั้งหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ เช่น ปลัดกระทรวงมหาดไทย อธิบดีทุกกรมในกระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าการ ๆ ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ฯลฯ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล อำนวยการการบริหารงาน และการบริหารงานของจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือได้ว่ามีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง เพราะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่แต่ละเรื่องนั้น มีความหลากหลายและมีความสลับซับซ้อนแตกต่างกันออกไปหลายครั้งอาจเกี่ยวพันกับหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เช่น ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ ดังนั้นการได้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานในสังกัดมาเป็นหนึ่งในคณะกรรมการ ย่อมที่จะช่วยให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับภูมิภาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.5.2 ระดับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ที่ตั้ง ณ วังไชยา กรมการปกครอง) เป็นการกำหนดสถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางหรือในเขตกรุงเทพมหานครว่าสามารถที่จะเข้ารับบริการได้ ณ สถานที่ราชการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างง่ายดาย ซึ่งก็คือกรมการปกครอง (วังไชยา) ที่มีศูนย์บริการประชาชนที่ทำหน้าที่ให้บริการรับคำร้องในการขออนุญาต

²⁴ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, ข้อ 1-6, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 138 ง (23 กรกฎาคม 2557): 1.

ด้านทะเบียนต่าง ๆ ในอำนาจของกรมการปกครอง เช่น อาวุธปืน การพนัน โรงแรม ฯลฯ เป็นต้น อย่างไรก็ตามถือว่ายังไม่ครอบคลุมในภาพของกระทรวงมหาดไทย เพราะมีสถานที่ตั้งเพียงไม่กี่แห่งเท่านั้น ดังนั้นจึงควรเพิ่มสถานที่ในการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์เพิ่มขึ้น ๓ กรมทุกกรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงง่ายยิ่งขึ้น

4.1.5.3 ระดับจังหวัด จะเห็นได้ว่าการกำหนดตำแหน่งตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดอย่างไม่มี ความสลับซับซ้อน เช่น มีผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีปลัดจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นเลขานุการร่วม ฯลฯ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่แล้วในแต่ละจังหวัดจะนำเอาหัวหน้าส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เข้ามาเป็นหนึ่งในคณะกรรมการด้วย เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งเพราะทำให้การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

4.5.1.4 ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการไว้เพื่อให้สอดคล้องกับจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบด้วยกัน ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งเพราะในแต่ละจังหวัดย่อมที่จะมีลักษณะเฉพาะของปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการกำหนดแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับจังหวัด จึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการ

4.5.1.5 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการแบ่งแยกคณะกรรมการที่กำกับดูแล และผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน คณะกรรมการอำนวยความสะดวกที่ทำหน้าที่กำกับดูแล ฯลฯ นั้น มีหัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภออยู่อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ในส่วนของคณะทำงานหรือผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีผู้ปฏิบัติงานอย่างหลากหลายเช่นเดียวกัน หากแต่ในทางปฏิบัติ ถือได้ว่าเป็นไปได้ยากที่จะรวมตัว คณะทำงานได้ครบถ้วน หรืออยู่ในจำนวนที่เหมาะสมได้ เพราะด้วยปริมาณเรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนมาก รวมทั้งคณะทำงานแต่ละคนต่างก็มีงานประจำของตนเองที่ต้องทำ ดังนั้นในส่วนของคณะทำงานจึงไม่สามารถปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคำสั่งจัดตั้งได้ ซึ่งให้เห็นว่าคำสั่งไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม เราสามารถทำความเข้าใจได้เช่นเดียวกันว่า เพราะเหตุใดถึงจำเป็นต้องต้องมีคณะทำงานจำนวนมากเช่นนี้ นั่นเพราะว่าเจตนารมณ์ต้องการที่จะให้เกิดการบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วนให้มากที่สุด เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1.6 บทบาทหน้าที่ การที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของกระทรวงมหาดไทยนั้น อาจด้วยเพราะเหตุผลที่สำคัญหลายประการ เช่น ข้าราชการสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ มีความใกล้ชิดประชาชนมากกว่าข้าราชการในสังกัดกระทรวงอื่น หรือ มีหน่วยงานในระดับภูมิภาคกระจายอยู่ทุกพื้นที่ในประเทศไทย ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ฯลฯ เป็นต้น ดังนั้นในแง่ของการให้

ข้าราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทหน้าที่เป็นเสาหลักของศูนย์ดำรงธรรมจึงถือได้ว่ามีความเหมาะสมมากพอสมควร อีกทั้งภารกิจและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยยังเกี่ยวพันกับวิถีชีวิตของประชาชนในระดับชั้นพื้นฐานตั้งแต่เกิดยันตาย บทบาทหน้าที่ของข้าราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยในศูนย์ดำรงธรรมจึงมีสามารที่จะเป็นเสาหลักในการประสานงานและบูรณาการการดำเนินงานของทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

4.1.7 ขั้นตอนการดำเนินการ ได้มีการวางขั้นตอนการดำเนินการเอาไว้อย่างละเอียดเพื่อช่วยให้การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และราบรื่น ให้มากที่สุด จึงถือได้ว่าในแง่ของขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม ไม่ค่อยติดขัด หรือพบเจอปัญหาและอุปสรรคมากนัก เพราะได้มีการวางระบบเอาไว้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย

4.1.8 การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล มีการกำกับและตรวจสอบจากจังหวัด กรมและกระทรวงอย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาในเรื่องของความล่าช้า ซึ่งก็ด้วยปัจจัยหลายประการด้วยกัน นั่นทำให้การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล ไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร อีกทั้งในระดับอำเภอก็ยังมี การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ยังไม่เข้มข้นมากเท่าที่ควร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่กำหนด

4.2 ข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม

ข้อเสนอแนะนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณีคือ ในเชิงนโยบายและในเชิงของพื้นที่ ซึ่งสามารถที่จะนำไปเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อศูนย์ดำรงธรรมในอนาคตได้เป็นอย่างดี

4.2.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

เป็นข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับใช้กับศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศหรือในภาพใหญ่ได้ โดยสามารถจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารหรือ 4Ms ได้ดังนี้

4.2.1.1 คน (Man) ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยเฉพาะตำแหน่งปลัดอำเภอที่ต้องให้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยเฉพาะ

4.2.1.2 เงิน (Money) ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นการเฉพาะ ไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่น เพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณและเพื่อให้เกิดการตอบสนองการใช้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.2.1.3 วัสดุสิ่งของ (Materials) ควรมีการจัดหาวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับงานหรือภารกิจอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ภายในสำนักงาน ฯลฯ เป็นต้น

4.2.1.4 การจัดการ (Management) ควรมีการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานและมีระบบการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ หรือการสร้างตัวชี้วัดขึ้นมาใช้ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอว่าควรดำเนินการประสบความสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในอัตราขั้นต่ำเท่าไร โดยผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องเกี่ยวข้องกับการประเมินความดีความชอบอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

นอกจากจะจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารหรือ 4Ms แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีก คือ

4.2.1.5 กฎหมาย ควรมีระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับหลักนิติธรรม (The Rule of Law) รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักของกฎหมาย เช่น มีรางวัลให้ ฯลฯ เป็นต้น

4.2.2 ข้อเสนอแนะในเชิงพื้นที่

เป็นข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารหรือ 4Ms ได้ดังนี้

4.2.2.1 คน (Man) ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือให้ช่วยกันดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น ให้ปลัดอำเภอหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนสับเปลี่ยนหมุนเวียนรับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรม 1 วันต่อสัปดาห์ เพื่อให้เกิดหลักความรับผิดชอบ (Responsibility) หลักความโปร่งใส (Accountability) และหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ความล่าช้าของงาน การดิ่งงาน หรือการดองงานลดน้อยลงอีกด้วย หากมีกระบวนการในการตรวจสอบหรือควบคุมที่เป็นรูปธรรม

4.2.2.2 เงิน (Money) ควรเปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ(งบบุคลากร)ในฐานะที่เป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญเช่นเดียวกับภารกิจอื่นของอำเภอ เพื่อแสดงออกให้เห็นถึงหลักคุณธรรม (Morality) ของผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน

4.2.2.3 วัสดุสิ่งของ (Materials) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ประสบปัญหาในการใช้ครุภัณฑ์ประเภทรถยนต์มากที่สุด เพราะรถยนต์มีอยู่อย่างจำกัดและถูกกำหนดให้ใช้ในภารกิจต่าง ๆ เป็นหลัก แต่ยังมีรถยนต์ที่ยังสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ คือ รถกระบะประจำตำแหน่งนายอำเภอ ที่สามารถนำออกมาใช้ได้ ถ้าหากนายอำเภอมีได้ใช้ออกไปไหน

ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักความคุ้มค่า (Cost effective or Economy)

4.2.2.4 การจัดการ (Management) ควรมีการควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาทุกวัน หรือการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอว่าเรื่องร้องทุกข์ได้ล่าช้า หรือประสบปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับหลักความโปร่งใส (Accountability)

นอกจากจะจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานทางการบริหารหรือ 4Ms แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีก คือ

4.2.2.5 กฎหมาย ควรมีการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ละเมิดกฎหมาย และไม่ทำตามอำเภอใจ ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับหลักนิติธรรม (The Rule of Law) รวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักของกฎหมาย เช่น มีรางวัลให้ ฯลฯ เป็นต้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

5.1.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 คน เป็นเพศชาย มีระดับอายุที่แตกต่างกันคือ 47 ปี 33 ปี และ 65 ปี ซึ่งจากการสัมภาษณ์ พบว่ามีจำนวน 2 คน ที่ประสบปัญหาในการร้องทุกข์ ร้องเรียน เนื่องจากมองว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือยังมีความล่าช้าอยู่ และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเองก็พบเห็นปัญหาและอุปสรรคหลายประการด้วยกัน สามารถสรุปเป็นภาพกว้าง ๆ ในเชิงระบบได้ ดังนี้

5.1.1.1 ด้านการดำเนินการมีความล่าช้า เนื่องจากบทบาทหน้าที่และภารกิจขององค์กรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ปริมาณงานมากตามไปด้วย อีกทั้งเรื่องร้องเรียนหลายเรื่องมีความสลับซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก ฯลฯ องค์กรจึงดำเนินงานไปในลักษณะของการตั้งรับ มากกว่าการดำเนินงานในเชิงรุก หรือมีเวลาได้คิดวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานได้

5.1.1.2 ด้านบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมแทบทุกแห่งประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากว่าบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานมิได้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมเพียงอย่างเดียว ยังต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่นอีกเป็นจำนวนมาก บ่งบอกได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น

5.1.1.3 ด้านงบประมาณ ศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่งประสบปัญหาด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเช่นเดียวกัน กล่าวคือ การไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง หรือไม่มีอิสระในการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามที่ปรารถนา ฯลฯ เป็นต้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงดำเนินงานไปตามสภาพขาดงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานและขาดแรงจูงใจที่จะทำให้ประสิทธิภาพงานเพิ่มขึ้น

5.1.1.4 ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ภารกิจและหน้าที่ขององค์กรมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้วัสดุและครุภัณฑ์ เช่น รถยนต์ น้ำมัน ฯลฯ ที่มีอยู่ไม่เพียงพออยู่แล้ว เมื่อมีงานด้านศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเข้ามา ยิ่งส่งผลทำให้วัสดุและครุภัณฑ์ขาดแคลนหนักเข้าไปอีก แสดงให้เห็นถึงการขาดการสนับสนุนจากส่วนกลางเป็นในเรื่องของการจัดหาวัสดุและครุภัณฑ์

5.1.1.5 ด้านการกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล มีการกำกับและตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชาในระดับส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ แต่ก็ยังพบว่ามีปัญหาในเรื่องของความล่าช้า ซึ่งก็ด้วย

ปัจจัยหลายประการด้วยกัน นั้นทำให้การกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล ไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร อีกทั้งในระดับที่เล็กสุด เช่น อำเภอ ก็ยังมีการกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ยังไม่เข้มข้นมากเท่าที่ควร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่กำหนด

5.1.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมตั้งที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ส่งผลไปยังปัญหาหลักที่สำคัญ ซึ่งก็คือปัญหาความล่าช้าแทบทั้งสิ้น ปัญหานี้เป็นเสมือนจุดยอดของปัญหาที่ส่งผลถึงประชาชนในทางตรง กล่าวคือ เมื่อประชาชนเข้ามาใช้บริการย่อมที่จะคาดหวังให้หน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด เพื่อปลดปล่อยทุกข์ที่กำลังประสบอยู่ ซึ่งหากหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ได้ ผลเสียย่อมตกแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการแทบทั้งสิ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำอย่างไรก็ตามให้การบริการนั้น มีความรวดเร็วควบคู่ไปกับความมีประสิทธิภาพด้วย

ปัจจุบันหน่วยงานในระดับต่าง ๆ ยังขาดการนำเอาหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และหลักธรรมาภิบาล มาใช้เท่าที่ควร เพื่อให้การบริหารงานก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา และให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้หลักการเหล่านี้อยู่บนความสำนึกหรือความตระหนักรู้ของผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานทุกคน จนเป็นเสมือนส่วนหนึ่งในหลักการทำงานที่มีกฎหมายรองรับชัดเจน เช่น กฎ ระเบียบ ฯลฯ เป็นต้น เพราะหลักการจัดการภาครัฐ แนวใหม่ (NPM) และหลักธรรมาภิบาล ช่วยทำให้การบริหารและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ หากมีการนำมาใช้กันอย่างจริงจัง

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เป็นข้อเสนอที่สามารถนำไปปรับใช้กับศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศหรือในภาพใหญ่ได้ ดังนี้

- (1) ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง โดยได้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพียงงานเดียวเท่านั้น เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (2) ควรมีการตั้งงบประมาณประจำปีให้แก่งานด้านศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะ ไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่นอีกต่อไป เพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณ และเพื่อให้เกิดการตอบสนองการใช้บริการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(3) ควรมีนโยบายในการจัดหาหรือจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับงานหรือภารกิจอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ภายในสำนักงาน ฯลฯ เป็นต้น

(4) ควรมีนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และมีระบบการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ หรือการสร้างตัวชี้วัดขึ้นมาใช้ในศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกว่าควรดำเนินการประสบความสำเร็จ เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในอัตราขั้นต่ำเท่าไร โดย ผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องเกี่ยวพันกับการประเมินความดีความชอบอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

(5) ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือ กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับหลักนิติธรรม (The Rule of Law) รวมทั้งมีการ สร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น มีรางวัล ให้ ฯลฯ เป็นต้น

(6) ควรคงไว้ซึ่งโครงสร้างของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความทับซ้อนกันอยู่ในปัจจุบันใน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงการ บริการการร้องทุกข์ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ และยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ข้าราชการ ทุกสังกัดต้องหันมาให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. *การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* กรุงเทพฯ ฯ บริษัท ส.เอเชียเพลส (1989) จำกัด, 2552.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*
พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. *ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*.
พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2554.
- ประยูร พรหมพันธ์. *120 ปี กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพฯ ฯ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงาน*
ปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2556.
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์(TU-RAC). *คู่มือและแนวทางการบริหาร*
ราชการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาครัฐในระดับกระทรวงที่เป็นระดับนโยบาย
กรุงเทพฯ ฯ ปิ่นเกล้าการพิมพ์, 2551.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *สถาบันดำรงราชานุภาพ, รายงานการศึกษาวิจัย*
เรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชาชนผู้รับบริการ .
กรุงเทพฯ ฯ สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2558.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด. คู่มือการดำเนินการ*
แก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ ฯ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2557.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการประเมินกลไก*
กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน, 2554.
- สุพิน เกชาคุปต์. *รัฐศาสตร์-การบริหาร. กรุงเทพฯ ฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 2544.

กฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2546, มาตรา 6,
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก (9 ตุลาคม 2546): 1.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) 2545, มาตรา 3/1, ราชกิจจานุเบกษา
เล่มที่ 119 ตอนที่ 99 ก (2 ตุลาคม 2545): 1.

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, ข้อ 1-6,
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 131 ตอนพิเศษ 138 ง (23 กรกฎาคม 2557): 1.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ 2552, ย่อหน้าแรกของระเบียบ,
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 179 ง (14 ธันวาคม 2552): 1.

วิทยานิพนธ์

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิกู (ผากา). “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง
จังหวัดมุกดาหาร,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐ-ประศาสนศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

บทสัมภาษณ์

ดารุต พูลเต่า, สัมภาษณ์โดย ศุภกิต เสนนอก, ม.10 ต.หนองสามวัง, 28 พฤษภาคม 2559.

ผู้ที่เคยเข้ารับบริการ, สัมภาษณ์โดย ศุภกิต เสนนอก, ม.9 ต.บึงกาสาม, 28 พฤษภาคม 2559.

ผู้ที่เคยเข้ารับบริการ, สัมภาษณ์โดย ศุภกิต เสนนอก, ม.5 ต.บึงบา, 28 พฤษภาคม 2559.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์คนที่ 1

สถานที่สัมภาษณ์ ม.10 ต.หนองสามวัง

วันที่สัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม 2559

ชื่อ-สกุล นายดารุด พูลเต่า อายุ 47 ปี สถานภาพ สมรส อยู่บ้านเลขที่ 47/4 หมู่ที่ 10

ตำบลหนองสามวัง อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี อาชีพเกษตรกร

ถาม ท่านเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือจำนวนกี่ครั้ง และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

ตอบ ข้าฯเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวน 2 เรื่อง คือเรื่องขอรถตรวจการณ์คืนให้กับกำนันตำบลหนองสามวัง และเรื่องการปล่อยน้ำเสียลงในที่ดินข้าฯ

ถาม ปัจจุบันเรื่องของท่านได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือสำเร็จหรือไม่อย่างไร

ตอบ ปัจจุบันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งสองเรื่องนี้ ได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมสำเร็จทั้งสองเรื่อง แต่เรื่องที่ขอรถตรวจการณ์คืนให้กับกำนันตำบลหนองสามวังนั้นเรื่องไปต้องอยู่ที่อำเภอเป็นเวลานาน ประมาณว่าผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการ แต่ผู้บังคับบัญชาได้เก็บเรื่องเอาไว้เพื่อจะพูดคุยเป็นการส่วนตัวกับผู้ถูกร้องหรือเปล่าก็ไม่ทราบได้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาก็สามารถที่จะติดตามหรือพูดคุยจนได้รถตรวจการณ์มาให้กับกำนันตำบลหนองสามวังได้สำเร็จ

ถาม ท่านคิดว่าปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือมีอะไรบ้าง

ตอบ ข้าฯคิดว่าการดำเนินการมีความล่าช้า ซึ่งข้าฯเข้าใจถ้าหากว่าเป็นเพราะระบบ ระเบียบของทางราชการ แต่ยังมีบางกรณีที่ข้าฯมองว่ายังมีการดึงเรื่องหรือดองเรื่องไว้

ถาม ท่านอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

ตอบ ข้าฯอยากให้มีความสะดวก รวดเร็ว ยืดความเป็นกลาง อย่าเอนเอียง และตรงไปตรงมา

บทสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์คนที่ 2

สถานที่สัมภาษณ์ ม.9 ต.ปึงกาสาม

วันที่สัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม 2559

ชื่อ-สกุล ผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เพศชาย อายุ 65 ปี สถานภาพ - อยู่บ้านเลขที่ - หมู่ที่ - ตำบล - อำเภอ - จังหวัด - อาชีพ -

ถาม ท่านเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือจำนวนกี่ครั้ง และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

ตอบ ข้าฯเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวน 1 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างถนนที่ส่อไปในทางทุจริต

ถาม ปัจจุบันเรื่องของท่านได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือสำเร็จหรือไม่อย่างไร

ตอบ ปัจจุบันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องนี้ ได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ถาม ท่านคิดว่าปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือมีอะไรบ้าง

ตอบ การดำเนินการมีความล่าช้าเป็นอย่างมาก ซึ่งข้าฯก็เข้าใจเจ้าหน้าที่ว่าต้องทำตามระเบียบของทางราชการ เพราะต้องมีการสอบสวนพยานจำนวนหลายคนด้วยกัน

ถาม ท่านอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

ตอบ ข้าฯอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือดำเนินการด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

บทสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์คนที่ 3

สถานที่สัมภาษณ์ ม.5 ต.บึงบา

วันที่สัมภาษณ์ 28 พฤษภาคม 2559

ชื่อ-สกุล ผู้ไม่ประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เพศชาย อายุ 33 ปี สถานภาพ - อยู่บ้านเลขที่ - หมู่ที่ - ตำบล - อำเภอ - จังหวัด - อาชีพ -

ถาม ท่านเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือจำนวนกี่ครั้ง และเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

ตอบ ข้าฯเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์จำนวน 1 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการพนัน

ถาม ปัจจุบันเรื่องของท่านได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือสำเร็จหรือไม่อย่างไร

ตอบ ปัจจุบันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องนี้ ได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ถาม ท่านคิดว่าปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือมีอะไรบ้าง

ตอบ ข้าฯเข้าใจว่าผู้ปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามหน้าที่ตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งต้องมีการอบระยะเวลาในการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม ข้าฯก็ยังรู้สึกว่าคุณศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือดำเนินการได้อย่างรวดเร็วทีเดียว

ถาม ท่านอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือเกิดการพัฒนาในเรื่องใดบ้าง

ตอบ ข้าฯอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือรักษาความเที่ยงตรงและยุติธรรมเอาไว้ต่อไป

ภาคผนวก ข

ภาพการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์

ภาพการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์คนที่ 1



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศุภกิต เสนนอก
วันเดือนปีเกิด	19 สิงหาคม 2529
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ กรมการปกครอง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2556 ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2558 ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) ที่ทำการปกครองอำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2559 เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ กองสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค และขับเคลื่อนนโยบายพิเศษ กรมการปกครอง