

**การพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา***
**The Development of Complaints And Grievances of The Damrongtham District Center
: The Case Study of Damrongtham Center Bangban District, Phra Nakhon Si
Ayutthaya Province.**

เอกรินทร์ ตรีธารทิพย์**

Ekkarin Treetharntip

Ekkarin.samm@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การพัฒนางานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานดังกล่าวต่อไป เป็นวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิจัยสองวิธีคือการวิจัยภาคสนาม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการจากผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 คน และการวิจัยเอกสาร การศึกษาครั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่ยังขาดความเชี่ยวชาญและทักษะการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งขาดผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน อีกทั้งพบว่าวัสดุอุปกรณ์งบประมาณยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานและลักษณะห้องดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีความสะดวกสบายเท่าที่ควรในขณะเดียวกันก็พบว่านโยบาย ระเบียบ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่สามารถตอบสนองหรือเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติหน้าที่ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นแนวทางการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจึงประกอบด้วย 1) การพัฒนาและปรับปรุงระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) การปรับลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว 3) การจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน 4) การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและส่งเสริมให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนา ; เรื่องราวร้องทุกข์ ; ศูนย์ดำรงธรรม

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมายไม่ว่าจะเป็น ปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหา หนี้สิน ฯลฯ เมื่อเกิดความเดือดร้อนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจึงถือเป็นเสียงสะท้อนว่ารัฐบาลและหน่วยงานของรัฐควรมีกระบวนการสร้างความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของคนในสังคม โดยหน่วยงานของรัฐควรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับแก้ไข ปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันจนเกิดการเอาัดเอาเปรียบต่างๆ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหาซึ่งไม่ได้รับความเป็นธรรมโดยมีการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

รัฐบาลของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) โดยมีพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นนายกรัฐมนตรี โดยกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้นโดยมีการแบ่งโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้กระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมมีความเข้มแข็งและเกิดผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น แต่ปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ก็ยังคงไม่ได้รับการแก้ไข จึงทำให้เกิดปัญหาประชาชนขาดความพึงพอใจ ไม่เชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหันไปขอความช่วยเหลือหน่วยงานหรือองค์กรเอกชนอื่นแทน จากการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น จะเห็นได้ว่ารัฐบาลใช้ “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานของรัฐบาลในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความเป็นธรรมได้อย่างเสมอภาคท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมืองในหลายยุคหลายสมัยรัฐบาลก็ยังให้ความสำคัญในการใช้ “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของรัฐบาล โดยการเพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรม เป็น “ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ” เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร มีสถานที่ตั้ง ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้การบริหารงานระดับอำเภอและจังหวัดในการให้บริการประชาชนมีคุณภาพและรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะมีขั้นตอน วิธีการ ดำเนินการ ในการสร้าง ความยุติธรรมทางสังคมอย่างไร สามารถสร้างความยุติธรรมทางสังคมได้จริงหรือไม่ และการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนมีปัญหอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาบทบาท อำนาจหน้าที่การดำเนินงาน วิธีการสร้างความยุติธรรมในสังคม รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับใช้และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

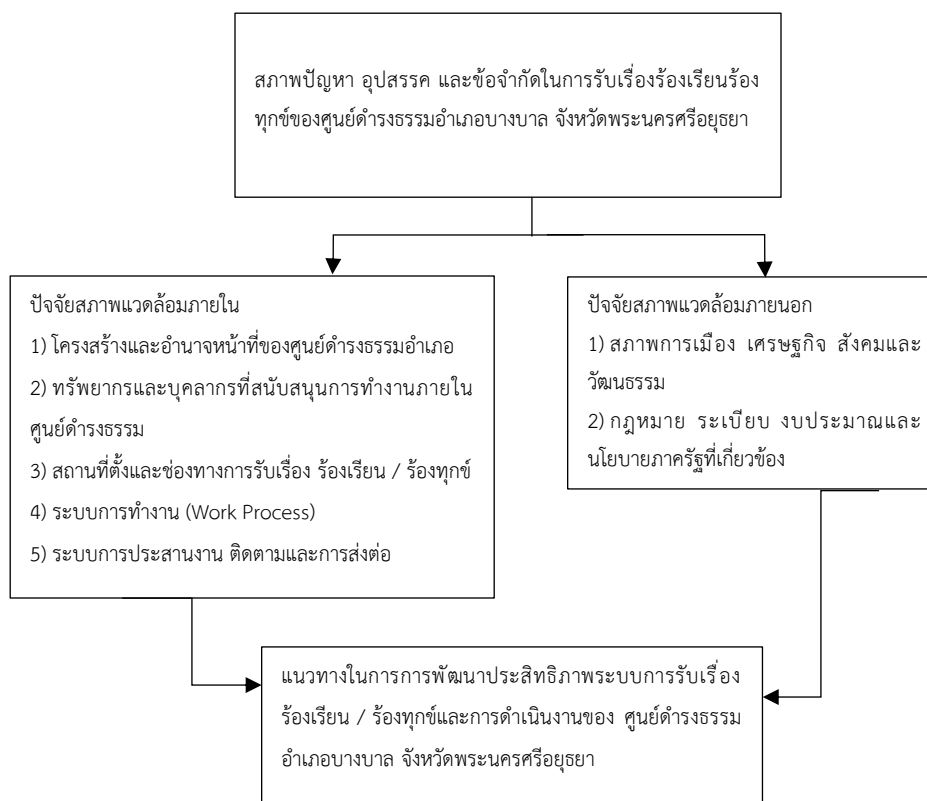
1. ศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนางานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัย เรื่องการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ด้านเนื้อหา คือ แนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ด้านพื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ด้านระยะเวลาการทำวิจัย เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567 – มกราคม พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัย เรื่องการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
2. ทำให้ได้วิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนางานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สถิติตัวเลข วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งการสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบ มีโครงสร้าง หรือมีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย

1. กลุ่มประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน 7 คน ดังนี้

- คนที่ 1 ตำแหน่ง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายอำนาจความเป็นธรรม ผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 2 ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราว ประจำฝ่ายความมั่นคงอำเภอบางบาลช่วยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 3 เป็นผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 4 เป็นผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 5 เป็นผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 6 เป็นผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
- คนที่ 7 เป็นผู้ที่เคยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างควบคู่ไปกับการสังเกต โดยเป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการเกี่ยวกับข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและหน้าที่การปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาลเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือเอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยแนวทางการพัฒนา
งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้าน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า สภาพปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการ
ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล มีดังนี้

1.1 สภาพปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ด้านโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กล่าวคือ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอบางบาลมีดังนี้

1) ปลัดอำเภอซึ่งเป็นเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า เช่น
นายอำเภอ เป็นต้น เพื่อพิจารณาสั่งการ

2) เจ้าหน้าที่ปกครองหรือลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1 คน ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของประชาชนและสอบถามข้อมูลที่จำเป็นเพื่อนำเสนอต่อปลัดอำเภอเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

3) สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน (อส.) จำนวน 1-2 คน (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล
มีจำนวน 1 คน) ทำหน้าที่สนับสนุนการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของปลัดอำเภอ เช่น การขั้บรณนัต
การคุ้มครองความปลอดภัยของปลัดอำเภอ หรือแม้กระทั่งการร่วมกันจับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย
เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะมีอยู่เพียง 3 - 4 คนเท่านั้น หลายครั้ง
ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวต้องปฏิบัติงานด้านอื่นที่จำเป็นเร่งด่วนก่อน ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยโครงสร้างปัจจุบัน ยังไม่มีระเบียบกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน
ทั้งอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านอัตราค่าจ้าง ผล บុคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ในบางอำเภอปลัดอำเภอ 1
คนต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่หลายงาน โดยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็น
อย่างมากทั้งในด้านการเจรจาและหลักกฎหมายไม่สามารถให้ปลัดอำเภอที่บรรจุใหม่หรือยังไม่มีประสบการณ์มา
ปฏิบัติงานในส่วนนี้ และมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในส่วนของปลัดอำเภอ
ผู้ปฏิบัติงานมีการโยกย้ายตำแหน่งอยู่บ่อยครั้ง และบางส่วนเป็นเด็กฝึกงานซึ่งจะมีระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์
ดำรงธรรมไม่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจมีปัญหาในการส่งต่องานเมื่อเลิกฝึกงานไปแล้ว อำเภอบางแห่งใช้สถานที่ร่วมกับงาน
ปกครองทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นด้วยความสะดวกเรียบร้อย รวมถึงงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ไม่เพียงพอ
เท่าที่ควร

ด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ ด้านงบประมาณศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งนั้น ยังไม่มีงบประมาณเพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยตรง ต้องใช้งบประมาณการซึ่งเป็นงบประมาณจากกรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อการบริหารจัดการภายในที่ทำการปกครองอำเภอ และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในแต่ละฝ่ายโดยงบประมาณนี้แต่ละอำเภอจะได้รับในจำนวนไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับจำนวนของตำบลที่มีอยู่ โดยอำเภอบางบาลเป็นอำเภอขนาดเล็กจะได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 800,000 บาท ซึ่งงบประมาณนี้จะถูกกำหนดเป็นแผนการเบิกจ่ายงบประมาณว่าต้องใช้จ่ายวัตถุประสงค์ใดในจำนวนเท่าไร และในไตรมาสที่เท่าไร ทำให้งบประมาณถูกแบ่งสรรเพื่อใช้จ่ายออกเป็นจำนวนหลายส่วน เพื่อให้ทั่วถึงกับภารกิจและบทบาทหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ อย่างไรก็ตามหากว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องการที่จะเบิกใช้งบประมาณก็สามารถแสดงความจำนงค์ที่จะเบิกจ่ายงบประมาณได้ โดยจะต้องจัดทำเป็นโครงการให้สอดคล้องกับโครงการ/กิจกรรม/รายงาน ในภาพใหญ่ ทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่

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

จะเห็นได้ว่าการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้น สามารถทำได้งบประมาณดังกล่าว ก็มีอยู่อย่างจำกัด เพราะต้องนำไปจัดสรรให้กับการบริหารจัดการภายในที่ทำการปกครองอำเภอ และการจัดทำโครงการตามภารกิจหน้าที่อีก จึงกล่าวได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขาดแคลนงบประมาณที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตามงบประมาณนี้ก็ได้รับการจัดสรรเพียงปีงบประมาณเดียวเท่านั้นคือปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ก็ไม่ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานจังหวัดอีกเลยทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานเช่นเดิม โดยในปีงบประมาณ 2567 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาลได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนจำนวน 36 เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเจรจาไกล่เกลี่ยและยุติเรื่องได้จำนวน 34 เรื่อง อยู่ระหว่างการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอีก 2 เรื่อง อีกทั้งอำเภอบางบาลเป็นอำเภอที่มีพื้นที่เป็นชุมชน แต่มีปริมาณปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เป็นจำนวนมากทั้งจากปัญหาขอขยะสงกลิ่นเหม็นปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก ปัญหารถบรรทุกดินบรรทุกทราย รวมถึงมีโรงงานผลิตอิฐจำนวนมาก จึงส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่จำนวนมากและการบูรณาการความร่วมมือทุกส่วนราชการ ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยังมิได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ เกิดการล่าช้าในการประสานการปฏิบัติเป็นผลให้เรื่องราวที่ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ไม่ทันท่วงทีตามที่ประชาชนคาดหวัง

ด้านระเบียบ/กฎหมาย กล่าวคือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไม่มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะยังไม่มีกฎหมายรองรับ ไม่มีกฎหมายให้อำนาจในการเรียกบุคคลมาชี้แจงให้ถ้อยคำตลอดจนไม่สามารถเรียกเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ โดยใช้เพียงหลักความสมัครใจจึงทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความยากลำบาก และเนื่องจากอำเภอบางบาลเป็นอำเภอที่มีพื้นที่เป็นชุมชนเมืองและมีประชากรเป็นจำนวนมาก มีการทำธุรกิจต่างๆมีมูลค่ามากกว่า 200,000 บาท ซึ่งตามระเบียบศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอสามารถใกล้เคียงข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกิน 200,000 บาทเท่านั้น ซึ่งถ้ามูลค่าข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์เกินกว่า 200,000 บาท ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่สามารถที่จะทำการไกล่เกลี่ยได้

1.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1) การจัดสรรบุคลากร ที่มีประสบการณ์ความรู้ความสามารถอย่างรอบด้านมาประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

2) เพิ่มอำนาจหน้าที่ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย

3) จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

4) แบ่งงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอออกมาเป็นเอกเทศ มีสถานที่ในการทำงานที่เหมาะสมสะดวกต่อการติดต่อรับบริการ เช่น ย้ายห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจากชั้น 2 ให้มาอยู่ชั้นที่ 1 ของที่ว่าการอำเภอ เพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่ต้องเดินขึ้นชั้นที่ 2 และมีความเป็นส่วนตัวในการหารือต่างๆ พัฒนาหน่วยงานให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) เป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ส่วนราชการต่างๆ หลายแห่งซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อ เป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของประชาชน

5) จัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรต่างๆ รวมถึงสวัสดิการความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

6) เพิ่มช่องทางการจูงใจการรับบริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทางออนไลน์ และมีการแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อลดขั้นตอนการรับบริการของประชาชน ไม่ทำให้ประชาชนเสียเวลาที่ต้องกลับไปนำเอกสารที่ต้องมาใช้ประกอบเรื่อง

7) ให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์เช่น Tiktok Facebook Youtube ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเกี่ยวกับหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอว่าสามารถช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย และถูกต้อง

2. จากการศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

2.1 มิติเชิงโครงสร้าง: ว่าด้วยนโยบาย ระเบียบ ข้อกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จากการศึกษา นโยบาย ระเบียบ ข้อกฎหมายของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นั้น พบว่าแนวทางการพัฒนาในด้านระเบียบข้อกฎหมายนั้น ควรที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทงานในปัจจุบันของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อีกทั้งยังควรมีกฎหมายให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นสามารถออกหมายเรียกให้คู่กรณีมาให้ข้อเท็จจริงได้อย่างเช่นพนักงานสอบสวนของตำรวจ เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว อีกทั้งยังต้องมีกฎหมายรองรับอำนาจการตัดสินใจของปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เนื่องด้วยในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นปลัดอำเภอต้องดำเนินการเสนอเรื่องให้ปลัดอาวุโส และนายอำเภอพิจารณาสั่งการก่อนถึงจะดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งทำให้ใน

บางครั้งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนอาจเป็นไปด้วยความล่าช้าในด้านนโยบายนั้น ควรที่จะมีการออกนโยบายที่เป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเนืองด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นต้องรับภาระงานหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือรับงานนโยบายจากรัฐบาลหรือส่วนกลาง อีกทั้งในวันหยุดราชการนั้นปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมต้องเตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งได้วางหลักไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560 - 2564) ว่าต้องมีการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้มีความทันสมัยเป็นธรรม

2.2 มิติเชิงทรัพยากร: ว่าด้วยวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ บุคลากร และความรู้ ความสามารถของบุคลากร ในด้านวัสดุอุปกรณ์งบประมาณนั้นควรที่จะมีการอุดหนุนและสนับสนุน งบประมาณเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ที่ว่าการอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้น สามารถดำเนินการคัดค้านนวัตกรรมและพัฒนาประสิทธิภาพ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์นั้นยังไม่มีเพียงพอต่อการดำเนินงาน จึงต้องมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการสนับสนุนรถยนต์ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรืองบประมาณในด้านเชื้อเพลิงเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านบุคลากรและความรู้ความสามารถของบุคลากรนั้นพบว่าควรที่จะมีการเพิ่มบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สอดคล้องกับปริมาณงานในปัจจุบัน อีกทั้งควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ หลายหลายสาขาวิชา รวมทั้งควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นสามารถให้บริการหรือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.3 มิติด้านการเข้าถึง: ว่าด้วยสถานที่ตั้งและช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ในด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น พบว่าด้านสถานที่ตั้งโดยรวมมีความเหมาะสมดีแล้วแต่อยากให้มีการออกหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเชิงรุกบ้าง เพราะการทำงานในปัจจุบันเป็นเชิงรับมากกว่าเชิงรุก รวมทั้งอยากให้เพิ่มช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มเติมซึ่งเป็นตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ที่กล่าวว่าประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะจากภาครัฐมีทัศนคติมุมมอง และความคาดหวังจากภาครัฐที่แตกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมากต้องการให้องค์กรภาครัฐมีการปรับปรุงการบริการให้ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้หลาย ๆ ทางมีความสอดคล้องกับภารกิจบนฐานความรู้สมัยใหม่และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการแบบเดียวกับการดำเนินการของภาคเอกชน

2.4 มิติเชิงกลไก: ว่าด้วยระบบการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จากศึกษาระบบการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นพบว่า ระบบการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้น ยังไม่มีการบูรณาการส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอย่างสมบูรณ์ ทั้งในราชการส่วนท้องถิ่นและท้องที่ อีกทั้งการทำงานในปัจจุบันยังไม่มี การคัดค้านหรือนำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ จึงส่งผลให้การทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการบริหารจัดการเก็บข้อมูลระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อีกทั้งในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังมีความทับซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ จึงต้องมีการคัดค้านหรือนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้กับการ

ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มีระบบการติดตามเรื่องจากส่วนราชการท้องถิ่น ทั้งทั้งรัฐบาลต้องกำกับและเน้นย้ำให้ส่วนราชการนั้นมีการส่งข้อมูลถึงกันและบูรณาการกันในพื้นที่อย่างเต็มที่เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ กระบวนการในการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาการพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ได้มีการดำเนินการโดยได้มีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเน้นประชาชนหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (Citizen- centered หรือ Customer-centered) เพื่อคิดค้นนวัตกรรมด้านการบริการสาธารณะและการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชน รวมทั้งได้มีการนำกระบวนการการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) เข้ามาร่วมประยุกต์ใช้ โดยได้มีการทำความเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อเก็บข้อมูลของสภาพปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งทัศนคติในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้นมาสังเคราะห์ข้อมูลซึ่งจากการนำข้อมูลที่ได้มานั้นมาสังเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าปัญหาส่วนใหญ่นั้นเป็นเรื่องในระดับนโยบายที่เกินกว่าศักยภาพของอำเภอบางบาลจะดำเนินการแก้ไขได้ด้วยตนเองต้องอาศัยอำนาจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากส่วนกลางหรือรัฐบาล ซึ่งหลังจากการสังเคราะห์ข้อมูลนั้นได้มาสู่กระบวนการในการระดมความคิด ซึ่งได้มีการสอบถามแนวทางในการดำเนินการแก้ไขหรือพัฒนาประสิทธิภาพระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผู้บริหารและปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าทางผู้บริหารของที่ว่าอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้นได้พยายามดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องและหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแต่ติดด้วยข้อจำกัดในด้านของ งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งข้อจำกัดในด้านนโยบาย หรือระเบียบกฎหมายต่าง ๆ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ซึ่งมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับระบบราชการ และการบริการ เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ บทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม โดยมีที่มาของบทบาทอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในเรื่องการบริหารราชการแผ่นดิน พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม, กฎกระทรวงมหาดไทยแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง ประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ มติคณะรัฐมนตรี แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์และโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอบางบาลโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยโครงสร้างปัจจุบันยังไม่ระเบียบกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน ทั้งอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ด้านอัตรากำลังพล บุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ในบางอำเภอ ปลัดอำเภอ 1 คนต้องรับผิดชอบงานในหน้าที่หลายงาน โดยงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นอย่างมากทั้งในด้านการเจรจาและหลักกฎหมายไม่สามารถให้ปลัดอำเภอที่บรรจุใหม่หรือยังไม่มีความชำนาญมาปฏิบัติงานในส่วนนี้ และมีข้อจำกัดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในส่วน

ของปลัดอำเภอผู้ปฏิบัติงานมีการโยกย้ายตำแหน่งอยู่บ่อยครั้ง และบางส่วนเป็นเด็กฝึกงานซึ่งจะมีระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจมีปัญหาในการส่งต่องานเมื่อเลิกฝึกงานไปแล้ว อำเภอบางแห่งใช้สถานที่ร่วมกับงานปกครองทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นด้วยความเรียบร้อย รวมถึงงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ไม่เพียงพอเท่าที่ควร จึงถือได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล เป็นหน่วยงานที่อยู่ในระบบราชการ ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด โดยมีสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งแยกหน้าที่กันทำงาน มีการระบุถึงอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ โดยอาศัยระเบียบวินัย และกฎเกณฑ์ขององค์การเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน ระบบราชการจึงมักมีระบบทำงานที่ล่าช้า มีการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเกิดขึ้นทุกขั้นตอนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ ชลิดา ศรมณี (2563, หน้า 16) โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาลจะเป็นหน่วยงานที่ดีในระบบราชการได้ต้องประกอบด้วย มีการแบ่งหน้าที่กันทำงาน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา มีการกำหนดสิทธิหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ มีขบวนการแก้ไขปัญหาการทำงาน มีระบบความสัมพันธ์ภายในที่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับการเสนอของ Weber (อ้างถึงใน ชลิดา ศรมณี, 2563, หน้า 17) ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จะมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการพิจารณาและตัดสินใจในนามของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ บุญเกียรติ การเวกพันธุ์ (2563, หน้า 7) และหากจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาลมีการใช้แนวคิดการจัดการให้เป็นภาครัฐแนวใหม่ต้องปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัยหรือเลียนแบบการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ ลดขนาดและการกระจายอำนาจ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของ อีวาน เฟลลี (Ewan Ferlie) และคณะ (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรัช, 2563, หน้า 40) และจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 คนมีความต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาลมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานใหม่ เช่น มีการเสนอให้มีตำแหน่งนิติกร หรือปลัดอำเภอที่จบปริญญาตรีสาขานิติศาสตร์ เพื่อจะได้ให้คำแนะนำกฎหมายต่างๆ ให้กับประชาชนในทุกระดับ และทำให้เข้าถึงการรับบริการได้ง่ายขึ้น และในส่วนของ การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ปลัดอำเภอ และลูกจ้างชั่วคราว ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล มีการให้บริการที่ดี มีการอำนวยความสะดวกในการลงพื้นที่ที่ประชาชนมีความเดือดร้อน เพื่อสอบสวนให้ได้ข้อเท็จจริง และมีการใช้เทคนิคการไกล่เกลี่ยโดยใช้วิธีให้แต่ละฝ่ายไม่ต้องประจันหน้ากันให้คุยเสนอผ่านผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับการบริการ (Service) ตามคำอธิบายของ ราชนาสมพงษ์ (2553)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนางานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ

1.1 ควรมีการกำหนดนโยบายเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่งโดยให้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพียงงานเดียวเท่านั้น และมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงานและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรกำหนดโครงสร้างของการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่มีความซับซ้อนกันอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศและยังเป็น

การกระตุ้นเตือนให้ข้าราชการทุกสังกัดต้องหันมาให้ความสำคัญกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการจัดตั้งงบประมาณประจำปีให้แก่งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอโดยเฉพาะไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานอื่น รวมทั้งควรมีการจัดหาหรือจัดซื้อทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์เพื่อใช้ภายในงานศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะไม่ปะปนกับงานหรือภารกิจอย่างอื่นเช่นรถยนต์ เครื่องใช้ภายในสำนักงานต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ. (2557). ประกาศคณะกรรมการความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ

ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ประกาศลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557).

กรุงเทพมหานคร: ประยุทธ์ จันทร์โอชา.

คณะรัฐมนตรี. (2557). คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบผลการประชุม เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2559 (ประกาศลงวันที่ 5 ตุลาคม 2559). กรุงเทพมหานคร: ประยุทธ์ จันทร์โอชา.

จักรพันธ์ เตชะฤทธิ์. (2563). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชลิดา ศรมณี. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต

ชลิดา ศรมณี. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ชลิดา ศรมณี. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการขยายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการขยายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

ที่ทำการปกครองอำเภอบางบาล. (2567). แผนพัฒนาอำเภอ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ฉบับทบทวน ปี พ.ศ. 2567 อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: ผู้แต่ง.

ธีรยุทธ บุญมี. (2541). ธรรมนูญแห่งชาติดุทธศาสตร์กฎหมายประเทศไทย. (โรงพิมพ์เดือนตุลาจำกัด)

บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการสัมมนานโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

- พชร ประชุมแดง. (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (2546, ตุลาคม 9). ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก) 2.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่5) พ.ศ.2545 (2545, ตุลาคม 2). ราชกิจจานุเบกษา, 119(99ก) 1-13.ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 (2552, ธันวาคม 14). ราชกิจจานุเบกษา, 126(179ง) 1-10.
- ราชัน นาสมพงษ์. (2553). การบริการที่ดี. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/355352>
- รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2553). เทคนิคการประสานงาน. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2567, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b18_53.pdf
- วิกิพีเดีย, สารานุกรมเสรี. (2564). บริการสาธารณะ. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2567, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/บริการสาธารณะ#ความหมาย>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการเปรียบเทียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภกิต เสนนอก. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย สัตยวัน และศิริศักดิ์ เหล่าจันทม. (2563). การจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุดรธานี. วารสารการบริหารปกครอง, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2558). รายงานการศึกษาวิจัย เรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม : สถาบันดำรงราชานุภาพ
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์. (2557). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย : สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- อัมภางค์ ปาณิกบุตร. (2552). ธรรมเนียมและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ธรรมเนียมและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี>