



ภรณ์มัย *

อดงกรณ อรรคแสง**

การศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนในระดับอำเภอ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหา และความคาดหวังของประชาชนในเขตอำเภอบรบือต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ทั้งนี้เก็บข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนต่างๆ และบทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จำนวน 17 คน และประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จำนวน 30คน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ โดยส่วนใหญ่เรื่องที่ประชาชนมาร้องเรียน - ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ช่วยแก้ไขจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำทางด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ทั้งนี้บทบาทในการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะอยู่ในรูปแบบเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหของประชาชนที่มาร้องเรียน - ร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างดี สำหรับความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ พบว่า ขอบข่ายยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนเท่าที่ควร โดย ทั้งนี้เป็นผลมาจากมีข้อจำกัดในด้านอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและอำนาจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: บทบาท/ ความเหลื่อมล้ำ/ ความคาดหวัง

* นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการเมืองการปกครอง วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{**} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, อาจารย์ที่ปรึกษา



Role of the Damrongdhama District Center in Solving Inequality in Borabue District, Mahasarakham Province, Thailand

Bharunyoo Mayoon*
Alongkorn Akkasaeng**

Abstract

This study investigated the role of the Damrongdhama District Center in solving the problem of inequality in Borabue District, Mahasarakham Province (Thailand) through adopting a qualitative research technique. The purpose of this study was to study societal inequality at the district level, the role of the Damrongdhama District Center in solving these related problems, and the expectations of people on the role of solving the problems of inequality of the Borabue Damrongdhama District Center. A set of questionnaires were used as a research tool by collecting information from various documents describing complaints. This study also conducted interviews with the authorities and people who used the service centers from January 2014 to April 2016. The sample groups consisted of 17 authorities in the Borabue Damrongdhama District Center and 30 people who used the service center of the Borabue Damrongdhama District Center. The study indicated that the role of the Damrongdhama District Center was mainly to receive complaints – petitions from the local public. In most cases, people submit complaints to the Damrongdhama District Center in order for the center to help solve problems relating to the inequality of rights and opportunities for justice, which amounted to 57% of all complaint contributors. Regarding public expectations about the role of the Borabue Damrongdhama District Center, it was found that the scope was not at the same level as expected by the people. This is due to the restrictions on the authority of the district center and the authority of the relevant authorities.

Keywords: Inequality/ Rights/ Damrongdhama District Center

บทนำ

ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยนั้นเป็นปัญหาที่มีจุดเริ่มต้นมาจากระบบเศรษฐกิจภายในประเทศเข้าสู่ยุคทุนนิยมอุตสาหกรรมและสังคมบริโภคนิยมอย่างเต็มตัว แต่การตลาดกลับไม่ดำเนินไปแบบเสรีเกิดระบบผูกขาดการค้าขายเฉพาะในกลุ่มคนรวยหรือผู้มีอิทธิพลที่ผ่านมาหลายรัฐบาลพยายามแก้ไขปัญหาคือความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้แต่ผลกลับทำให้ประชาชนเป็นหนี้เพิ่มขึ้น เนื่องจากรัฐบาลใช้นโยบายเหมือนกันกับประชาชนทุกกลุ่ม เช่น การแจกเงินให้กับทุกหมู่บ้านเท่ากัน หรือแบ่งตามขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ซึ่งเป็นแนวทางที่ไม่เหมาะสม เพราะความ

* Pol.Col., Master of Politics Science Program in Politics, College of Politics and Governance, Mahasarakham University.

** Asst.Prof., Ph.D., College of Politics and Governance, Mahasarakham University, Advisor



ต้องการของหมู่บ้านไม่สามารถวัดได้ด้วยขนาดของหมู่บ้านและทรัพยากรบางอย่างไม่สามารถซื้อได้ด้วยเงิน

จากข้อมูลจะพบว่า ในปี 2559 สถานการณ์ความเหลื่อมล้ำของประเทศไทยอยู่ที่อันดับ 3 ของโลก รองจากระเซีย และอินเดีย ขยับขึ้นจากอันดับที่ 11 ของโลกในปี 2558 ตามรายงานข้อมูลล่าสุดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ระบุว่ากลุ่มประชากรร้อยละ 10 ที่มีรายได้สูงสุดถือครองทรัพย์สินกว่าร้อยละ 35 คิดเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าการถือครองทรัพย์สินของประชากรที่มีรายได้ต่ำสุดร้อยละ 10 ถึง 22 เท่าส่วนความเหลื่อมล้ำทางด้านทรัพย์สินพบว่าสินทรัพย์ทางการเงินกระจุกอยู่กับคนจำนวนน้อย โดยบัญชีเงินฝากของคนร้อยละ 0.1 มีเงินฝากเท่ากับ ร้อยละ 49.2 ของเงินฝากในระบบทั้งหมด ในขณะที่การถือครองที่ดินของกลุ่มประชากรร้อยละ 10 ที่มีรายได้สูงสุดมีสัดส่วนถือครองที่ดินถึงร้อยละ 61.5 ขณะที่ประชากรอีกร้อยละ 90 ถือครองที่ดินรวมกันเพียงร้อยละ 38.5 ประชากรกว่าร้อยละ 40 หรือกว่า 26.9 ล้านคน ยังมีรายได้ต่ำกว่า 5,344 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเกษตรกรและแรงงานทักษะต่ำ ขณะที่มีคนในกลุ่มนี้อีก 5.6 ล้านคนที่มีรายได้อยู่เหนือเส้นยากจนไม่มากนัก (นครินทร์ ศรีเลิศ, 2559)

เมื่อเกิดความเหลื่อมล้ำขึ้นประชาชนมีความเดือดร้อน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจึงมีมากขึ้นโดยการร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ถือได้ว่าเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดจะเห็นได้ว่ารัฐบาลทุกยุคได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและการบริหารในหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจอื่นจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของกระทรวงมหาดไทยโดยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” ขึ้น มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจและศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งหลังจากมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลักที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่ เพราะสามารถสั่งการให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่างทันท่วงที โดยเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำให้การดำเนินงานไม่เพียงพอ นอกจากนั้นยังให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและ พนักงานของรัฐในเขตจังหวัดได้ และในแนวทางปฏิบัติผู้ว่าราชการจังหวัดยังสามารถมอบอำนาจให้นายอำเภอสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและ พนักงานของรัฐในเขตอำเภอได้เช่นกัน ดังนั้นการประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ดังกล่าวจึงเป็นการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมที่เดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ เท่านั้นยังจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว แสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ของภาครัฐ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นที่ตั้ง

ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เกิดความแตกแยกทางความคิดนำไปสู่ปัญหาต่างๆตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน และปัญหาหนี้สิน เป็นต้น ซึ่งปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมโดยเฉพาะการเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมเช่น ปัญหาของคนจนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมมีตั้งแต่ ฐานะที่ยากจนทำให้ไม่มีเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ในการยื่นประกันตัว และไม่มีเงินมากพอจะจ้างทนายความ การขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองและข้อกฎหมาย อาจทำให้ต้องรับผิดชอบในคดีที่ตนเองไม่ได้มีความผิด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาบทบาทและการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประชาชนในเขตอำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำใน 3 ด้านกล่าว คือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ, ความเหลื่อมล้ำด้าน



ทรัพยากร และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสโดยจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบ่อในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 และเพื่อศึกษาความคาดหวัง
ของประชาชนต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบ่อ

นิยามศัพท์

บทบาท หมายถึง แนวทางการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องสัมพันธ์
ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นอยู่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือสังคมคาดหวัง

ความเหลื่อมล้ำ หมายถึง คือความไม่เท่าเทียมกัน เช่น ฐานะ เพศ การศึกษา รายได้ สถานะ

ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายรายได้ของคน
จนกับคนรวยซึ่งมีความแตกต่างกันมาก สามารถดูได้จากรายได้เฉลี่ยต่อคนประกอบด้วย ด้าน
รายได้ ด้านทรัพย์สิน ด้านภาษี ด้านการแข่งขัน

ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรด้าน
ที่ดิน ป่าไม้ และน้ำ

ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนที่มีสิทธิ
เดียวกันแต่มีโอกาสและความสามารถในการใช้สิทธินั้นไม่เท่าเทียมกันประกอบด้วย สิทธิและ
โอกาสในการรับบริการสาธารณะ สิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม สิทธิและโอกาสของ
เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง

กรอบแนวคิดงานการศึกษา

เพื่อให้ทราบผลการศึกษาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง2ข้อดังนั้นงานวิจัยนี้จึงใช้
การศึกษาโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งประกอบด้วยคณะอำนาจการและชุดปฏิบัติการ
ประจำตำบลบทบาทภารกิจให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง7 มิติซึ่งประกอบด้วยมิติการรับ
เรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service)มิติการบริการและส่งต่อ (service
link) มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะ
ของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบ



แห่งชาติ มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (mobile service) และความเหลื่อมล้ำ 3 ด้าน ประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรและความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสเพื่อตอบปัญหาว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบริบือช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560

สำหรับการศึกษาแนวคิดเรื่องความคาดหวังขอบเขตภารกิจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 7 มิติ โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งประกอบด้วยคณะอำนาจการและชุดปฏิบัติการประจำตำบล ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอความเหลื่อมล้ำทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจแยกเป็นความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ด้านทรัพย์สินด้านภาษี ด้านการแข่งขัน ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรแยกเป็นความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรที่ดินป่าไม้ และน้ำ และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสแยกเป็นความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะ สิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม สิทธิและโอกาสของเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้านคือ หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (participation) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (transparency) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (integrity) เพื่อให้ทราบความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

วิธีดำเนินการศึกษา

งานวิจัยนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการแสวงหาองค์ความรู้โดยเป็นการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เอกสารเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาและกำหนดตัวแปรหลักในการศึกษา หลังจากนั้นได้ทำการศึกษาจากเอกสารรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่อำเภอบริบือช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 จำนวน 107 ฉบับ โดยนำมาคัดแยกออกเป็นกลุ่มตามประเภทของความเหลื่อมล้ำซึ่งประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรและความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส แยกประเภทเรื่องตามบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 7 มิติเป็นเรื่องบทบาทเกี่ยวกับ มิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) มิติการบริการและส่งต่อ (service link) มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (mobile service) จากนั้นศึกษาถึงวิธีการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือว่าใช้วิธีใดบ้างมี



ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาอย่างไรเพื่อทราบถึงบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 นอกจากนั้นยังใช้วิธีการออกภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือซึ่งประกอบด้วย นายอำเภอผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปลัดอาวุโสรองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สาธารณสุขอำเภอเกษตรอำเภอ ท้องถิ่นอำเภอพัฒนาการอำเภอปลัดอำเภอเจ้าพนักงานที่ดินอำเภอ/สาขา วัฒนธรรมอำเภอผู้แทนโครงการชลประทานประธานชมรมกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน และปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบล หัวหน้าชุดปฏิบัติการประจำตำบลจำนวน 6 คนรวมจำนวน 17 คนเพื่อทราบถึงบทบาท โครงสร้าง และหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในทางปฏิบัติและประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือโดยคัดเลือกจากเอกสารรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่อำเภอบรบือช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 จำนวน 107 ฉบับ โดยใช้ความเหมือนกันในด้านประเภทความเหลื่อมล้ำ 3 ด้านกล่าวคือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ, ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสแบ่งเป็นกลุ่มๆ ละ 10 คน รวมจำนวน 30 คนเพื่อทราบถึงความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้านคือ หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (participation) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (transparency) หลักความรับผิดชอบ (accountability) และหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (integrity) และความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือตามประเภทของความเหลื่อมล้ำ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามประกอบด้วย

1. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการลงพื้นที่เพื่อสังเกตปัญหาความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นความคาดหวังในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ผลของการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยการลงพื้นที่พบกลุ่มเป้าหมายที่ทำการคัดเลือกจำนวน 30 คน

2. การสัมภาษณ์ระดับลึก (in depth interview) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือจำนวน 17 คน และประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือโดยแยกตามประเภทความเหลื่อมล้ำ 3 ด้านกล่าวคือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ



ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสด้านละ 15 คนรวมจำนวน 30 คน

3. การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการโดยการลงพื้นที่และสนทนากลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในรูปแบบกลุ่มย่อยแยกเป็น 3 ด้านๆ ละ 10 คน รวม 30 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย การวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytical induction) โดยผู้วิจัยได้สรุปปรากฏการณ์ที่พบเห็นแล้วลงมือสร้างข้อสรุปประเด็นต่างๆตามที่กำหนดไว้ในคำถาม การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงบรรยาย เช่นเดียวกับวิธีแรก แต่ประมวลและสรุปข้อมูลที่ได้รวมไปกับข้อมูลเอกสารบันทึกที่รวบรวมได้ในพื้นที่ทำการวิจัย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งหมดจำนวน 4 คนและขั้นตอนการทำงานคือผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบรบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือจำนวน 2 คน มีหน้าที่ในการรับเรื่องและช่วยเหลืองานด้านต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบรบือ มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือและจัดทำเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งงานสารบรรณช่วยปลัดอำเภอบรบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก ปลัดอำเภอบรบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนต่างๆที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมโดยเมื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขแล้วจะนำเรื่องดังกล่าวเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาไปยังปลัดอาวุโสอำเภอบรบือหรือรองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือเพื่อพิจารณาอีกครั้งก่อนนำเสนอนายอำเภอบรบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือเพื่อให้ความเห็นชอบโดยเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ถ้าสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ปลัดอำเภอบรบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกจะทำการไกล่เกลี่ยโดยชุดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำอำเภอ หากเรื่องไหนต้องลงพื้นที่ทำการแก้ไขจะมอบหมายให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบลหรือชุดเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือดำเนินการ ส่วนเรื่องไหนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่นก็จะส่งต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

เรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่แก้ไขได้สำเร็จส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ร้องขอเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยจนเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายโดยส่วนมากคู่กรณีไม่ต้องการจะฟ้องร้องทางศาลหากไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้จะมีการจำหน่ายเรื่องและให้คู่กรณีไปดำเนินการทางศาลต่อไป ส่วนการ



ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆในพื้นที่หรือเรื่องราวเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายจะมีการมอบหมายให้ชุดเคลื่อนที่เร็วโดยปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคงนำกำลังสมาชิกกองร้อยอาสารักษาดินแดนอำเภอบรบือที่ 7 ลงพื้นที่ส่วนชุดปฏิบัติการประจำตำบลล้วนมีหน้าที่เกี่ยวกับงานประจำอยู่แล้วซึ่งจะขอความร่วมมือลงพื้นที่ยากทำให้ทราบว่างานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจริง ๆ จะกระจุกตัวอยู่ที่ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมที่นายอำเภอแต่งตั้งเป็นหลักโดยชุดปฏิบัติการประจำตำบลมีงานที่ตนเองทำประจำอยู่แล้ว บทบาทส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหาจึงมีเพียงการเจรจาไกล่เกลี่ยตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองเท่านั้น

จากการศึกษาเอกสารรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ 107 ฉบับสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรม	ประเภทความเหลื่อมล้ำ	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	การแก้ไขสำเร็จ	คิดเป็นร้อยละ
การรับเรื่องราวเรียน/ ร้องทุกข์ จำนวน 70 เรื่อง	ด้านเศรษฐกิจ	19	18	14	74
	ด้านทรัพยากร	24	22	22	92
	ด้านสิทธิและโอกาส	19	18	18	95
	เรื่องอื่นๆ	8	7	8	100
การบริการเบ็ดเสร็จ	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-
การบริการและส่งต่อ	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-
การบริการข้อมูลข่าวสาร/ ให้คำปรึกษา	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-
การรับเรื่องราวความต้องการ และข้อเสนอแนะของ ประชาชน	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-
การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญ เร่งด่วนของรัฐบาล จำนวน 37 เรื่อง	ด้านเศรษฐกิจ	37	35	34	92
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-
การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ เร็ว	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและโอกาส	-	-	-	-



จากตารางผลการศึกษาพบว่าในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีเรื่องเข้าสู่กระบวนการตามเอกสาร 107 เรื่อง แบ่งเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านต่าง ๆ 3 ด้านมีดังนี้ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ 57 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 53 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร 24 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 22 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส 19 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 18 ส่วนเรื่องอื่นๆ 8 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 7 ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าเมื่อแยกประเภทเรื่องตามบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 7 มิตินั้นจะเป็นเรื่องบทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ จำนวน 70 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 65 มิติการบริการเบ็ดเสร็จ จำนวน 0 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการและส่งต่อ จำนวน 0 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาจำนวน 0 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 0 มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจำนวน 37 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 35 มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว จำนวน 0 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 0 สำหรับบทบาทการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นพบว่าผลการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแยกเป็นด้านพบว่า ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจสามารถแก้ไขปัญหาและเจรจาไกล่เกลี่ยได้สำเร็จโดยคิดเป็นร้อยละ 85 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 92 และด้านสิทธิและโอกาส คิดเป็นร้อยละ 95 ทำให้ทราบว่าปัญหาสำคัญในเขตอำเภอบรีอจะเป็นปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจโดยบทบาทภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในเขตพื้นที่อำเภอบรีอส่วนใหญ่จะเป็นมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์และมิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติเกี่ยวกับหนีนอกระบบ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอแยกเป็นความคาดหวังต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอ ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้านและความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามโครงสร้าง อำนาจหน้าที่โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้าน หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (participation) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอ มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคประชาชนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากเห็นว่าหากมีการดำเนินเพียงฝ่ายเดียวอาจก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมหรือการแก้ไขปัญหาไม่ประสบผลสำเร็จได้และความคาดหวังอยู่ในลำดับที่ 3 ด้านหลักบริหารอย่างโปร่งใส (transparency) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการด้วยขั้นตอนและวิธีการการดำเนินงาน



ที่โปร่งใสตรวจสอบได้จากเจ้าหน้าที่ มีองค์กรตรวจสอบในโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมการดำเนินการเป็นไปตามหลักกฎหมายที่ถูกต้องและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 1 ด้านหลักความรับผิดชอบ (accountability) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าการดำเนินการต่างๆของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 4 ด้านหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (integrity) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะยึดหลักความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาไม่มีอคติและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 2

จากบทสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามพบว่า

1. ความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ

1.1 ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สินที่กู้ยืมมา หาแหล่งเงินกู้ให้ตามนโยบายของรัฐบาล และหาแหล่งงานและเงินทุนประกอบอาชีพเพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่เท่าเทียมกันตามลำดับจากมากไปน้อย

1.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สินพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การหาแหล่งที่อยู่และที่ดินเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและหาแหล่งเงินกู้เพื่อซื้อทรัพย์สินที่มีความจำเป็นต้องใช้ตามลำดับจากมากไปน้อย

1.3 ความเหลื่อมล้ำทางภาษีพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้เกิดการเก็บภาษีที่เป็นธรรมเช่นภาษีที่ดิน

1.4 ความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การตรวจสอบความโปร่งใสในการรับงานจากหน่วยงานของรัฐ การกีดกันการค้าขายในพื้นที่ของนายทุน การหาแหล่งทำการค้าและการเอารัดเอาเปรียบจากนายทุนตามลำดับจากมากไปน้อย



2. ความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรแยกเป็น

2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรป่าไม้และที่ดินพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้มีกรรมสิทธิ์ในการครอบครองที่ดิน จัดสรรที่ดินให้เพื่อใช้เป็นแหล่งประกอบอาชีพ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรป่าไม้และที่ดินสาธารณะประโยชน์ เจริญใกล้เคียงเมื่อมีกรณีข้อพิพาทเรื่องทรัพยากรป่าไม้และที่ดินตามลำดับจากมากไปน้อย

2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยจัดหาเครื่องมือและแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ปรับปรุงแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรน้ำ ตามลำดับจากมากไปน้อย

3. ความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

3.1 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยในการเข้าถึงการรับบริการทางการแพทย์ที่เท่าเทียมกัน สิทธิการใช้บริการต่างๆ ของรัฐที่เท่าเทียมกัน และดำเนินการเอาผิดกับเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ตามลำดับจากมากไปน้อย

3.2 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาที่เกิดขึ้นขณะยังไม่เข้าสู่กระบวนการตามกฎหมาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายและการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จัดหาทนายความเพื่อต่อสู้คดีที่กระทำได้ตามกฎหมายตามลำดับจากมากไปน้อย

3.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรีอที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีอมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยค้นหาแหล่งเงินทุนการศึกษา แหล่งเงินทุนเพื่อการเลี้ยงชีพและที่อยู่อาศัยตามลำดับจากมากไปน้อย



สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีโอและความคาดหวังของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีโอทำให้ทราบว่าแม้หลังจากประกาศ คสช.ฉบับที่ 96/2557 จะทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลักที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่เพราะสามารถสั่งการให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว ซึ่งแสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ของภาครัฐ แต่ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแนวทางการดำเนินงานและสั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรอบอำนาจหน้าที่ เช่น การอำนวยความสะดวก ทางแพ่ง อาญา และปกครอง การรับเรื่องร้องทุกข์ เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จกรณีปัญหาที่มีความซับซ้อนหรือเกินศักยภาพของคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมจะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนเท่าที่ควร โดยจากการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบรีโอมีความคาดหวังต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาในระดับที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะดำเนินการให้ได้สืบเนื่องมาจากการงานที่ทำ บุคลากร โครงสร้างอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับโครงสร้าง อำนาจ หน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้แยกส่วนไม่ขึ้นตรงต่อที่ทำการปกครองอำเภอหรือหน่วยราชการใดในพื้นที่เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงาน
2. ควรจัดให้มีบุคลากรเฉพาะประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องราวร้องเรียนและแก้ไขปัญหาโดยไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยราชการใดในพื้นที่
3. ควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมากยิ่งขึ้นสามารถทำได้มากกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยไม่ต้องพึ่งหน่วยงานอื่น



บรรณานุกรม

- ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ. (2556). ความเหลื่อมล้ำ. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 18 มีนาคม 2560. จาก <http://www.komchadluek.net/news/politic/148829>.
- ณภัทร จาตุศรีพิทักษ์. (2558). เจาะปัญหาความเหลื่อมล้ำ. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 18 ธันวาคม 2559. จาก <http://thaipublica.org/2015/12/settakid-16/>.
- แดง กลิ่นดอกแก้ว. (2552). บทบาท. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 22 มีนาคม 2560. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/259734>.
- ธานี ชัยวัฒน์, พลอยไพลิน ถิ่นกาญจน์, ก้องภพ วงศ์แก้ว. (2559). ความเหลื่อมล้ำที่เป็นไปได้. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 22 มีนาคม 2560. จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/636769> 'Inclusive Growth.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์. (2557). ความเหลื่อมล้ำภาค 2. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มกราคม 2559. จาก <https://prachatai.com/journal/2014/07/54613>
- _____. (2553). ความเหลื่อมล้ำที่จับต้องได้. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 24 มกราคม 2559. จาก <https://www.sarut-homesite.net>
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2554). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียน ร้องทุกข์/ร้องเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กระทรวงมหาดไทย.
- สุฤณี อาชวานันทกุล. (2554). ความเหลื่อมล้ำแบบพกพา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูป (สปร.).
- _____. (2554). ความเหลื่อมล้ำ. สืบค้นข้อมูลเมื่อ 21 มีนาคม 2560. จาก <https://www.goodreads.com/ebooks/download/20655687>.