

การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามหลักธรรมาภิบาล:
กรณีศึกษา กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรมสำนักการสอบสวนและ
นิติการ กรมการปกครอง

Good Governance Operation at Damrongdhama: A Case Study of
Damrongdhama Group Justice Enhancement Division Investigation and
Legal Affairs Bureau Department of Provincial Administration

จิรายุ วงศ์ลือชา

นิสิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: jirayu.won@ku.th

ภริดา ชัยรัตน์

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fsocpdc@ku.ac.th

Jirayu Wongluecha

Student, Master of Art, Political Science, Kasetsart University

Pirada Chairatana

Advisor, Master of Art, Political Science, Kasetsart University

รับเข้า: 18 ตุลาคม 2563 แก้ไข: 31 ตุลาคม 2563 ตอรับ: 11 พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครองภายใต้หลักธรรมาภิบาล 2) ศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครองภายใต้หลักธรรมาภิบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 9 คน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปผลเชิงวิเคราะห์และพรรณนาให้รายละเอียด ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการ แต่ยังคงประสบปัญหาในการดำเนินการอยู่ เนื่องจากยังมีข้อจำกัดในหลายประการที่จะตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล ทั้งเรื่องอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นั้นรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนมีความหลากหลายระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอน การขาดแคลนบุคลากรผู้รับผิดชอบ อีกทั้งเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความรู้ของบุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงควรกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีความชัดเจนตามกฎหมาย เพิ่มกรอบอัตรากำลังและงบประมาณที่จำเป็น จัดอบรมและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรเป็นประจำ และการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้หลักธรรมาภิบาล

คำสำคัญ: ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การปฏิบัติงาน หลักธรรมาภิบาล

Abstract

This study were aimed to; 1) study the Good Governance operation of Damrongtham Center Group Justice Enhancement Division Investigation and Legal Affairs Bureau Department of Provincial Administration 2) study the problem and obstacles in the Good Government operation of Damrongtham Center Group Justice Enhancement Division Investigation and Legal Affairs Bureau Department of Provincial Administration. Sample size was 9 Workers of Damrongdharma Group Justice Enhancement Division Investigation and Legal Affairs Bureau Department of Provincial Administration. Using the qualitative approach. Data was collected by Interview, analytic conclusion and describing the details. The results showed that the Damrongdharma District Center operates under all 10 principles of good governance but has problems with operational this is due Damrongtham District Center consist of restrictions in the Good Government operation, competence of law with problem solve because petition of different, uncertain operating time, lack of staffs, operation experience and knowledge. And about the matter of operational experience and knowledge of personnel. The Damrongdharma Center, therefore, should define the authority and scope of the Damrongdharma Center to be clear according to the law, increase the necessary manpower and budget, and organize regular training and capacity building of personnel and integration with other agencies. As well as bringing in modern technology to meet the needs of the people under the principles of good governance. Damrongtham District Center should set the operating authority and scope by the law, increase staffs and budget, training and potentials for

staffs, integration, and using technology meet the needs of the people under good governance.

Keywords: Damrongtham Center District, operational, good governance

บทนำ

การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมนั้น ถือเป็นภารกิจแต่เดิมซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินในการดูแลปกครองท้องที่ รักษาสันติสุข และดูแลบริหารราชการฝ่ายพลเรือนมาแต่โบราณ ทำให้การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมจะมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความยุติธรรมเท่าเทียมกัน ซึ่งกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ด้วยภารกิจตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง พ.ศ.2536 ให้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมอีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่ในทุกพื้นที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (จังหวัดและอำเภอ) โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีแนวทางในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน กรมการปกครองจึงได้มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ด้วยการจัดตั้ง “ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ” มีบทบาทหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่มีความสำคัญและคำปรึกษาในเรื่องทางปกครองและระเบียบข้อกฎหมายแก่ประชาชน รับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อที่จะได้ไม่ต้องนำข้อพิพาทไปสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นศาล ลดระยะเวลาให้การดำเนินการแก้ไขปัญหา และก่อให้เกิดความสงบสุขกับสังคมโดยรวม

ภายหลังการเข้ามาบริหารประเทศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พุทธศักราช 2557 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้จังหวัดทุกจังหวัดมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะจากประชาชน กรมการปกครองจึงได้ดำเนินการควบคู่ไปกับกระทรวงมหาดไทยโดยสั่งการให้อำเภอเปลี่ยน “ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ” เป็น “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” และปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้มีความสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ครบทั้ง 878 อำเภอ รวมทั้งกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวก สำนักรับรองและนิติการ กรมการปกครอง ซึ่งทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งในด้านงาน เงิน และคน โดยวางกรอบยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนการพัฒนาระบบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ติดตามและประเมินผลรวบรวมสถิติข้อมูล ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและ

สนับสนุนการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายที่ประชาชนมาร้องเรียน จากการดำเนินการติดตามและประเมินผล ตามสถิติที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมได้ทำการรวบรวมจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 878 อำเภอ พบว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับประชาชนยังมีปัญหาและอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้ (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, 2557; กรมการปกครอง, ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม, 2559: 1-5)

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา การสั่งการ การประสานงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชายังเกิดความสับสนจากการที่ต่างหน่วยงานต่างสั่งการ ทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนขาดความเป็นเอกภาพในการดำเนินงาน

2. ปัญหาด้านระบบงาน การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในบางเรื่องนั้นต้องประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งยังไม่มีมาตรการบังคับหรือลงโทษหน่วยงาน หรือส่วนราชการที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งหรือทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกิดความล่าช้า

3. ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ มีความซ้ำซ้อน จากการที่ประชาชนมักร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในเรื่องเดียวกันซ้ำอีกในหลายหน่วยงาน แม้แต่ในศูนย์ดำรงธรรมเองก็มีการร้องเรียนซ้ำซ้อนทั้งในส่วนกลาง จังหวัด และอำเภอ การแก้ไขปัญหาจึงซ้ำซ้อนและไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ปัญหาด้านบุคคล ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมมักไม่มีอำนาจตัดสินใจ และมีการสับเปลี่ยนตัวผู้ปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่อง และมักจะมีภารกิจประจำอยู่แล้ว ทำให้ไม่อาจทำหน้าที่หลาย ๆ อย่างภายในเวลาเดียวกันได้ อีกทั้งยังขาดความรู้ ความเข้าใจในภารกิจ และการทำงานภายใต้สภาวะกดดันจากอารมณ์ของผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน

5. ปัญหาด้านงบประมาณและอัตรากำลัง ขาดแคลนบุคลากรเพราะไม่ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังไปเพิ่มเติม รวมทั้งงบประมาณที่ไม่ได้มีการจัดสรรให้เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสภาพปัญหาที่ได้มีการสรุปรวบรวมมาของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ยังคงแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม ยังมีจุดที่ต้องได้รับการพัฒนา เนื่องจากยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีการส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักธรรมาภิบาล เข้ามาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวมตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาโดยเฉพาะปัญหาด้านระบบงาน จึงสนใจที่จะนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค โดยมุ่งเน้นการศึกษาไปยังกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มีผลต่อการ

กำหนดทิศทางของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในส่วนภูมิภาคได้ อีกทั้งการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาในช่วงแรกของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม แต่สภาพสังคมในปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาประกอบกับการที่ช่วงเวลาที่ล่วงเลยมานานแล้วทำให้สภาพปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อศูนย์ดำรงธรรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะหาแนวทางในการพัฒนาบนพื้นฐานของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่จริงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อให้เท่าทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันและความต้องการของประชาชน ตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมและบริบททางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวก เป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวก เป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

แหล่งข้อมูล

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวก เป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 9 คน ได้แก่

1. หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 คน
2. หัวหน้าฝ่ายแผนงานยุทธศาสตร์และพัฒนาระบบงาน จำนวน 1 คน
3. หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนและพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 คน
4. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงานอำนวยความสะดวก เป็นธรรม จำนวน 1 คน
5. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 คน
6. นิติกร จำนวน 2 คน
7. เจ้าพนักงานปกครอง จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะ

สัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารของทางราชการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือทั่วไป สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
2. การเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามหัวข้อคำถามที่กำหนดไว้เท่านั้น และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสัมภาษณ์มาแยกเป็นประเด็น และมีการแยกตามประเด็นคำถาม เพื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างหรือความเหมือนของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน รวมทั้งนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎี เพื่อจะได้ทราบถึงความสอดคล้อง หรือแตกต่างของข้อมูล ก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไข และความจำเป็นในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไข รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล

1.1 หลักประสิทธิภาพ ด้วยขั้นตอนการร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยากสามารถร้องเรียนได้ง่ายและยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในเรื่องร้องเรียนที่กฎหมายกำหนดให้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ส่วนเรื่องที่ไม่ได้กฎหมายกำหนดให้อยู่ภายใต้อำนาจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินการ แต่ก็อาจมองได้ว่าเป็นการนำพาความเดือดร้อนไปให้ถึงยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้สะดวกและรวดเร็วกว่าที่ประชาชนจะไปดำเนินการด้วยตนเอง

1.2 หลักประสิทธิผล การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนที่เดือดร้อนด้วยกลไกของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยไม่เกี่ยวข้องกับประเภทของเรื่องร้องเรียน แต่ในเรื่องร้องเรียนที่ต้อง

ประสานงานยังมีความยุ่งยากในการติดต่อสอบถามและรายงานผลการปฏิบัติงานอยู่ หน่วยงานมีการจัดทำตัวชี้วัดและประเมินผลเป็นประจำ รวมทั้งการจัดอบรมและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรเป็นประจำทุกปี

1.3 หลักการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานพยายามดำเนินการเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุดโดยยังอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย อีกทั้งในปัจจุบันการยกระดับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพกว่าในอดีตนั้น ได้สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจจากประชาชนได้มากยิ่งขึ้น แต่ด้วยข้อจำกัดของกฎหมายจึงไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่ในทุกเรื่อง

1.4 หลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ มีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงสำรวจพื้นที่ ศึกษาปัญหา ตลอดจนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะสามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และชี้แจงประชาชนให้เกิดความเข้าใจ รวมไปถึงการสอบถามข้อมูลและการติดตามผลการดำเนินการอยู่เป็นระยะ แต่ยังคงมีความยุ่งยากจากการที่ข้อมูลบางอย่างจะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ ตามกฎหมาย

1.5 หลักเปิดเผย/โปร่งใส หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่จำเป็นให้ประชาชนรับทราบอย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว แต่ในส่วนของข้อมูลบางประเภทจะอยู่ภายใต้บังคับของ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 โดยประชาชนจะเข้าถึงข้อมูลได้ก็เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมาย

1.6 หลักนิติธรรม การดำเนินการจะมีการอ้างอิงตามพื้นฐานของกฎหมายเป็นหลัก ทั้งในส่วนกระบวนการภายในของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และการประสานงานไปยังหน่วยงานภายนอก รวมไปถึงการให้ความเป็นธรรมและคำนึงถึงประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ มุ่งที่จะให้เกิดความยุติธรรม สิทธิและเสรีภาพของประชาชน แต่บางครั้งจำเป็นต้องมีการยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้

1.7 หลักความเสมอภาค แก้ไขปัญหาโดยเรียงตามลำดับที่ได้มาขึ้นเรื่องหรือขอคำปรึกษา ซึ่งจะมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษหรือแบ่งแยก แต่ก็คำนึงถึงสำคัญของปัญหาและความเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการมิฉะนั้นจะเกิดความเสียหายได้ แต่ยังขาดการเข้าถึงประชาชนบางส่วนอยู่

1.8 หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ การให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเข้ามาเป็นทีมงานบูรณาการร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเพื่อแสวงหาฉันทามติหรือข้อตกลงร่วมกัน และในหลายอำเภอจะมีการทำแบบสำรวจความคิดเห็นหรือกลุ่มรับ

ความคิดเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินการ แต่บางกรณีความเห็นนั้นอาจไม่สามารถทำให้เป็นจริงได้จากข้อจำกัดหลาย ๆ ประการ

1.9 หลักการกระจายอำนาจ บทบาทและภารกิจมีการแบ่งแยกตามกฎหมายให้แต่ละหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาจะเป็นการบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานดังกล่าวตามแต่กรณีไป ทุกหน่วยงานมีอำนาจอิสระในการตัดสินใจและดำเนินการ รวมไปถึงอิสระในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ

1.10 หลักคุณธรรม/จริยธรรม การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะอยู่บนพื้นฐานของศีลธรรม คุณธรรม และมาตรฐานจริยธรรม โดยให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่และคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม แต่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดใจรักการบริการและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล

2.1 หลักประสิทธิภาพ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจะดำเนินการ ประกอบกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน และเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาเยอะ แต่ยังคงขาดแคลนบุคลากรผู้รับผิดชอบ

2.2 หลักประสิทธิผล มีปัญหาในกรณีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก จะทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดต่อหรือสอบถาม ตลอดจนการรายงานผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเหมือนกับงานนั้นได้เปลี่ยนมือไปเป็นของหน่วยงานอื่นแล้ว

2.3 หลักการตอบสนอง ยังมีข้อจำกัดในการทำตามความต้องการของประชาชนที่มีความแตกต่างกันบางครั้งทำได้เพียงแค่ช่วยเหลือ บรรเทา หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งอาจเกิดกรณีที่มีความล่าช้าหรือไม่สามารถดำเนินการให้ได้อีกด้วย ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดในเรื่องของอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และขาดแคลนบุคลากรผู้รับผิดชอบ

2.4 หลักการรับผิชอบ/สามารถตรวจสอบได้ ในเรื่องที่ไม่ได้อยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทำให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินการเพราะจะมีบางกรณีที่ไม่ได้รับการตอบกลับหรือแจ้งผลจากหน่วยงานภายนอก รวมไปถึงผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดประสบการณ์และการขาดแคลนบุคลากรผู้รับผิดชอบ

2.5 หลักเปิดเผย/โปร่งใส ข้อจำกัดด้านกฎหมายทำให้การดำเนินการบางส่วนจำเป็นต้องทำในทางลับและต้องมีการปกปิดข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งจาก พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและการดำเนินการของทางราชการ

2.6 หลักนิติธรรม ตัวข้อกำหนดของกฎหมายยังมีข้อจำกัดอยู่ในหลายประการที่อาจทำให้กระบวนการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่อาจตอบสนองสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่

2.7 หลักความเสมอภาค ด้วยอัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอที่ผู้ปฏิบัติงานจะลงพื้นที่และอยู่รับเรื่องร้องเรียนในสำนักงาน ทำให้ยังขาดการเข้าถึงประชาชนบางส่วนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุกรันดารหรือผู้ด้อยโอกาสบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้

2.8 หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ การนำความเห็นของประชาชนไปปรับใช้อย่างเป็นรูปธรรมยังมีข้อจำกัดในหลายประการ อาทิ เรื่องที่เป็นประโยชน์เฉพาะรายจนเกินไป ไม่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวมได้ ไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม กรณีที่ขัดต่อข้อกฎหมายหรือจะมีผลเสียต่อส่วนรวม การขาดงบประมาณ/อัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอและความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

2.9 หลักการกระจายอำนาจ บ่อยครั้งที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทำได้เพียงแค่การประสานงานและขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่น รวมทั้งยังมีกรณีที่ปัญหาเรื่องร้องเรียนยังขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นอีกด้วย

2.10 ด้านคุณธรรม/จริยธรรม ข้าราชการบางส่วนไม่ยอมเข้ามารับงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังขาดใจรักการบริการและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน แสดงออกถึงการขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

3. แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

3.1 การพัฒนาและปรับปรุงข้อกฎหมาย

- กำหนดสภาพบังคับในการประสานงานและรายงานผลเป็นกฎหมายกลางที่มีลักษณะเป็นข้อกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องปฏิบัติเพื่อบังคับให้ประชาชนภายในระยะเวลา เพื่อให้เกิดความถูกต้องและความรวดเร็ว รวมทั้งสามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

- กำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามกฎหมายให้ชัดเจนมากกว่านี้ในลักษณะมาตรการบังคับต่าง ๆ หรือกำหนดอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการได้มากกว่าแค่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการออกคำสั่ง รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนรวมถึงสภาพบังคับของข้อตกลงที่เกิดขึ้นระหว่างคู่พิพาทให้มีผลบังคับได้อย่างแท้จริง

3.2 การพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

- การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ ในขอบเขตการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้มีความชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานไม่รับภารกิจทับซ้อนกับงานด้านอื่น และจัดหมวดหมู่ของปัญหาที่รับเข้ามาว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทอะไร วางระบบคัดกรองเรื่อง

ร้องเรียน อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับประชาชนถึงขอบเขตและอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันให้สามารถสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนได้

- การคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์และทักษะความรู้ความสามารถทางด้านกฎหมายเข้ามารับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อเป็นแกนกลางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนยังมองว่ายังควรให้ความสำคัญในเรื่องของคุณธรรม/จริยธรรมด้วย

3.3 การพัฒนาและปรับปรุงเรื่องบุคลากรและงบประมาณ

- จัดสรรอัตรากำลัง โดยอ้างอิงจากปัญหาในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ด้านกฎหมายและทักษะเฉพาะด้านเพื่อให้สามารถตอบสนองเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและความต้องการของประชาชนได้ ตลอดจนกำหนดกรอบอัตรากำลังเพิ่มเพื่อกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีสถานะขึ้นเป็นกลุ่มงานและมีข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษเป็นหัวหน้ากลุ่มงาน

- จัดสรรงบประมาณ เพิ่มงบประมาณให้ชุดปฏิบัติการตำบลและเบี้ยเลี้ยงแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งทรัพยากรในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยอาจอ้างอิงจากลักษณะของปัญหาในแต่ละพื้นที่และจำนวนเรื่องร้องเรียน

3.4 การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในด้านของการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนรับทราบสถานที่ตั้งและบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไปจนถึงการช่วยเหลือให้คำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยให้กับประชาชนได้ในเบื้องต้นโดยใช้ AI หรือ Chatbot ให้สามารถตอบโต้กับประชาชนได้ด้วยระบบอัตโนมัติหรือประชาชนสามารถเข้ามาค้นหาได้ด้วยตนเอง จากการรวบรวมข้อมูลหรือคำถามที่พบบ่อย โดยทำเป็นฐานข้อมูลกลางจะสามารถช่วยลดปริมาณเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการดำเนินการได้

- จัดทำฐานข้อมูล รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ออนไลน์) เสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถร้องเรียนออนไลน์และสามารถติดตามผลการดำเนินการได้ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาในการติดตามและรายงานผลในกรณีการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามหลักธรรมาภิบาล ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยแยกเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. การปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล หน่วยงานได้มีการดำเนินการโดยยึดเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมและประชาชน

ผู้ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2562: 1-3) ที่ส่งเสริมให้ระบบราชการไทยนำหลักการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้การปฏิบัติราชการต้องประกอบด้วย 10 หลักการ คือ หลักประสิทธิภาพ/ความคุ้มค่า หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ หลักเปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ หลักการกระจายอำนาจ และหลักคุณธรรม/จริยธรรม เนื่องจากการที่หน่วยงานได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารุณี ใจศีล (2553) ที่ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง พบว่า ในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางได้มีการนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้เช่นกัน ได้แก่ หลักประสิทธิภาพ/ความคุ้มค่าด้วยการจัดองค์กรโดยการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน รวมไปถึงการประสานงานกับผู้ร้องและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง อีกทั้งยังมีมาตรการประหยัดไฟฟ้าและควบคุมการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หลักการรับผิดชอบต่อ/สามารถตรวจสอบได้ด้วยการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หลักการเปิดเผย/โปร่งใสที่หน่วยงานมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม และทำการแก้ไขหรือตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หลักนิติธรรมโดยการออกข้อบังคับและระเบียบในการให้บริการ ซึ่งจะควบคุมการปฏิบัติงานภายใต้กรอบของกฎหมาย และหลักการมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติด้วยการรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นประจำ เพื่อการทำงานร่วมกันและรับทราบสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนการแสวงหาแนวทางแก้ไข รวมไปถึงหลักคุณธรรมในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมุ่งหวังจะช่วยเหลือและให้บริการประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรัฐดวงศรี (2562) ในการบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย พบว่าได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย ในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร กำหนดระบบการดำเนินงาน กระบวนการออกข้อบังคับ ระเบียบในการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม การวางแผนจัดสรรบุคลากร แบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การควบคุมด้วยการใช้แบบประเมินและการรายงานผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับอำเภอและจังหวัด และการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า แม้ว่ากลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันจะได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาปรับใช้กับการดำเนินการในองค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและสังคมส่วนรวม แต่การดำเนินการยังคงมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ประการที่ทำให้การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ตั้งแต่การไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการ

ที่ส่งผลกระทบต่อเรื่องราวเรียนบางประเภทจนทำให้ไม่สามารถแก้ไขให้ประชาชนได้รวมทั้งยังทำให้การประสานงานหรือขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่นยังคงมีอุปสรรคอยู่จากการไม่มีสภาพบังคับตามกฎหมาย อย่างไรก็ตามการขาดแคลนบุคลากรผู้รับผิดชอบที่มีประสบการณ์ก็ยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การดำเนินการยังไม่สามารถตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน (กรมการปกครอง, 2561) พบว่า ตามสถิติข้อมูลมีกรณีเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ประเภทที่มีความยุ่งยากและอุปสรรคบางประการและเรื่องราวเรียนที่มีความสลับซับซ้อนซึ่งเกิดจากการที่ศูนย์ดำรงธรรมมีการรับเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ในทุกเรื่องโดยไม่มีการจำกัดประเภทของเรื่องราวเรียน ทำให้เรื่องราวเรียนร้องทุกข์มีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามความต้องการของประชาชน ส่งผลถึงขั้นตอนการดำเนินการและหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ซึ่งจะต้องเป็นไปตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามแต่กรณีไป ซึ่งความสลับซับซ้อนดังกล่าวจะส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน หรืออาจส่งผลไปจนถึงขั้นไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ สถาบันดำรงราชานุภาพ (2557) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ยังได้พบปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเช่นเดียวกันทั้งในเรื่องข้อจำกัดด้านกฎหมายและบุคลากรในการดำเนินการต่าง ๆ ตั้งแต่ขอบเขตภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมที่ตามกฎหมายไม่ได้มีกำหนดเอาไว้อย่างชัดเจนทำให้การประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องยังขาดความชัดเจนในการดำเนินงาน อัตรากำลังและงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับภาระงานที่มีปริมาณมากและมีความเร่งด่วน รวมไปถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ยังขาดความรู้เฉพาะด้านในการแก้ไขปัญหาที่มีความหลากหลาย พร้อมทั้งได้สะท้อนถึงความจำเป็นของบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่นั้นสำเร็จการศึกษาด้านรัฐศาสตร์ทำให้ไม่อาจทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือให้คำแนะนำทางกฎหมายได้ดี อีกทั้งแม้จะสำเร็จการศึกษาด้านนิติศาสตร์แต่ก็ยังไม่มีความสามารถในการทำงานมาก่อน ซึ่งมีมากมายหลากหลายทำให้ยากต่อการรับมือ ระบบการทำงาน การคัดกรองเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ที่ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควรเนื่องจากข้าราชการยังถือเรื่องการใช้ดุลยพินิจและมีหน้าที่ประจำให้ปฏิบัติอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณิมพันธ์ ดวงดาว (2560) เรื่อง กระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนนทบุรี แสดงให้เห็นว่าการที่หน่วยงานจะเพิ่มศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมได้นั้นจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เสียก่อน อาทิ

- ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีภาระงานมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปัญหาการบริหารจัดการบุคลากรภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนนทบุรี มีการสับเปลี่ยนบุคลากรบ่อยครั้ง ทำให้บุคลากรขาดทักษะในการปฏิบัติงาน

- ปัญหาด้านงบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระในการเบิกจ่ายงบประมาณ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีความต่อเนื่อง
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ทางกฎหมาย และไม่มีอย่างต่อเนื่องด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ทำให้ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ปัญหาด้านวัสดุและครุภัณฑ์ประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนนทบุรี ไม่เพียงพอ การเบิกจ่ายล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์
- ปัญหาการขาดระบบการกำกับ ตรวจสอบ และประเมินผลเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ และไม่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เป็น รวบรวมถึงขาดการพัฒนาเทคโนโลยี (เว็บไซต์)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรพัฒนาและปรับปรุงข้อกฎหมาย โดยการออกข้อกฎหมายรองรับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน
2. ควรการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่และขอบเขตการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน
3. ควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังและงบประมาณที่จำเป็นในการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมไม่ว่าตำแหน่งข้าราชการหรือพนักงานราชการ ให้มีความสอดคล้องโดยพิจารณาตามปริมาณเรื่องร้องเรียนที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ตามความเหมาะสม
4. ควรมีจัดอบรมและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรเป็นประจำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์หรือมีทักษะทางกฎหมายที่จำเป็น การพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยี
5. ควรมีการบูรณาการโดยให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องกับการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนเข้ามาร่วมแชร์ความรู้และจัดทำเป็นคู่มือออนไลน์เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป
6. ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยการให้ AI หรือ Chatbot ให้สามารถตอบโต้กับประชาชนได้ด้วยระบบอัตโนมัติหรือประชาชนสามารถเข้ามาค้นหาได้ด้วยตนเอง จากการรวบรวมข้อมูลหรือคำถามที่พบบ่อย โดยทำเป็นฐานข้อมูลกลางจะสามารถช่วยลดปริมาณเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาในการดำเนินการได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในส่วนของผู้รับบริการอย่างประชาชน เพื่อให้ทราบถึงมุมมองและปัญหา ความต้องการที่แตกต่างจากมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของหลักประสิทธิผลและหลักการตอบสนอง

3. ควรศึกษาถึงความแตกต่างของเรื่องร้องเรียนในแต่ละพื้นที่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการพิจารณาเรื่องอัตรากำลังและงบประมาณที่เหมาะสมตามแต่ละพื้นที่
4. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่แต่ละภูมิภาค เพื่อศึกษาลงลึกในรายละเอียดของการปฏิบัติงานในพื้นที่จริง
5. ควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น POSDCORB แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักการบริหารเชิงกลยุทธ์ หรือการบริหารยุทธศาสตร์ภาครัฐ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน. (2561). การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย/กรมการปกครอง.
- เฉลิมพันธ์ ดวงดาว. (2560). กระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารุณี ใจศีล. (2553). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (2557, 23 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 131 ตอนที่ 138 ง. หน้า 8-9.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-16.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 (2562, 30 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก. หน้า 253-256.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2557). การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่. บพิธการพิมพ์.
- ส่วนอำนวยการความเป็นธรรม. (2559). คู่มืออำนวยความสะดวก ว่าด้วย อำนาจหน้าที่และกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของฝ่ายปกครอง. โรงพิมพ์อสาารักชาติดินแดน กรมการปกครอง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). ธรรมาภิบาลภาครัฐสร้างชีวิตที่ดีขึ้นแก่ประชาชน 4 แนวคิด 10 หลักการ.
- เอกรัฐ ดวงศรี. (2562). การบริหารศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.