

การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของ
พนักงานฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย¹

เกษม มณีวรรณ²

ผศ.ดร.มุฮัมหมัดอิลยาซ หล้าปริง³

รศ.ดร.รวิภา ธรรมโชติ³

ผศ.ดร.พีระพงศ์ ภัคศิรี³

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาตามบทบาท อำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานฝ่ายปกครอง 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในบทบาท อำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางในปรับปรุงการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย **ผลการวิจัยพบว่า**

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้ 1. ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่สำคัญในพื้นที่ จำนวน 15 คน คือพนักงานฝ่ายปกครองในพื้นที่อำเภอป่าแดด ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอำเภออาวุโส ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) 2. ระดับการศึกษา โดยเฉลี่ยปริญญาตรี 3. ประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงานด้านฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เฉลี่ย 5-8 ปี

1 บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้วโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มุฮัมหมัดอิลยาซ หล้าปริง

2 นักศึกษาปริญญาโท โครงการหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคาแหง

3 อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในบทบาทหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานฝ่ายปกครอง พบว่า การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2477 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 61/1 มาตรา 61/2 พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2523 คดีอาญาตามกฎหมายของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองสอบสวนได้ กฎหมาย 16 ฉบับ กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา พ.ศ.2553 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530 เป็นต้น

ด้านปัญหาและอุปสรรค ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบทบาทหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไม่เพียงพอและไม่มีผู้ผ่านการเรียนวิชากฎหมาย เนติบัณฑิต ไม่ผ่านประสบการณ์ด้านทนายความ ทำให้การบริการด้านการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ล่าช้า ประกอบกับข้อกฎหมายที่หลากหลายกระทรวง ทบวง กรม ทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการศึกษา ด้านงบประมาณ ไม่มีงบประมาณด้านการจ้างข้าราชการหรือบุคลากร มีเพียงงบประมาณในการทำงานหรือลงพื้นที่ในการทำงาน ซึ่งไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างทวีคูณ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการ โดยการจำกัดข้าราชการของ ก.พ และรัฐบาลในด้านงบประมาณ และค่าใช้จ่าย ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงาน ยังมีไม่เพียงพอทำให้การทำงานไม่สะดวกและล่าช้า เช่น ไม่มีรถยนต์ในการเคลื่อนที่เร็ว รถยนต์อำเภอเก่าและชำรุด จำเป็นต้องใช้รถยนต์ส่วนตัว กรณีลงพื้นที่ทุรกันดาร เป็นภูเขา เป็นหลุมเป็นบ่อ ต้องรอรถราชการ ยิ่งทำให้งานล่าช้า ด้านระเบียบ ขอกฎหมายในการทำงาน เป็นกฎกระทรวงในการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่มีสภาพบังคับ กรณีมีข้อพิพาทหากคู่กรณีไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการหรือยกเลิกกลางคัน ด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไม่มีผู้ผ่านการเรียนวิชากฎหมาย เนติบัณฑิต ไม่ผ่านประสบการณ์ด้านทนายความ

ส่วนมากเป็นปลัดอำเภอที่บรรจุใหม่ อายุงาน 1-5 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีน้อย ความถนัด และความชอบแตกต่างกันตามบุคลิกและสาขาความรู้ที่ได้เรียนมา ส่วนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเนื่องจากดำรงตำแหน่งมานานและปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านเป็นเรื่องเดิมที่ซ้ำ ๆ บางกรณีไม่กล้าเจรจาไกล่เกลี่ยฯ เพราะกลัวถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องดำเนินคดีแทน

คำสำคัญ : การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ,ประชาชน ,หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง, ศูนย์ดำรงธรรม การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท,

Abstract

Independent Study research were 1. To study the Justice Enhancement of the service is fair to the people in authority of the administrative in Padaet district. Chiang Rai province, According to a study by the authority of law administrative. 2. To study the problem. the Justice Enhancement of the service to the people in authority of administrative the role of the administrative in Padaet district. Chiang Rai province. 3. To Study the suggestions. and improve service to the Justice Enhancement of the service to the people in authority of the administrative. Padaet district. Chiang Rai province, the research found data of the information 1. The information reported in the area is 15 Person administrative districts in the area Padaet district. District Chief Officer. Assistant District Chief Officer. Sub-district Headman. Village Headman and Village Committee 2. Education Bachelor Degree. 3. Working experience from the past to the present and work experience in Damrongtham average of 5-8 years. Director of fairness to the people in the roles. Duties of the administrative Padaet district. Chiang Rai province, the education authority the law requires the administrative director of the fairness of the administrative duties. According to the law, regulations, laws involved. The Code of Criminal Procedure Act, B.E 2477, The Government Administration Act, B.E 2534. Section 61/1, Section 61/2, The Local Government Act,

B.E 2457. Reorganization of Ministry, Sub-Ministry, and Department Act, B.E 2545. regulations Ministerial regulations criminal proceedings 2523, criminal liability in the knowledge of the competent administrative investigation law No. 16 and the ministerial mediation. With civil disputes and criminal Ministerial Regulations B.E 2553 Ministerial performance to conciliate the dispute of the village committee 2530 onwards. the barriers In fairness to the public service in the role of the administrative district of Daet. Chiang Rai province The staff worker found a deputy sheriff and district staff as unfair. Inadequate and not through the law schools or the Bar Association. Not experienced lawyer The services Discussion delays coupled with various legal departments need to take a long time to study the budget, no budget to hire staff or officials. There is a budget to work or area of work. Which is not sufficient for the amount of work increases exponentially as more and more bureaucratic reform. By limiting the Commissioner of g's and the government in the budget and the cost of materials, equipment and work. There is not enough work to keep inconvenience and delay, as no cars to move faster. Cars old and worn District Need a car If the terrain is mountainous bumpy. Government must wait Alluding to delay the legal regulation would work. Regulation is in force without negotiation. In case of dispute, if the parties do not consent to the procedure or abandoned. The ability Skills and experience to perform the duties of director of administrative fairness to the public. UE workers is a deputy sheriff and district staff as unfair. Inadequate and not through the law schools or the Bar Association. Not experienced lawyer Most of the bailiffs who repackaged the age of 1-5 year work experience in the field of negotiation, conciliation has little aptitude and preferences vary according to the character and discipline learned the village headman and council. the village with the knowledge, skills and experience in mediation since long tenure and disputes arising in the start village. The repeated

Keyword : Justice Enhancement, People, Authority Administrative, Damrongtham Center, Mediation, Conciliation

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นหน้าที่และภารกิจที่รัฐบาล หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม ให้ความสำคัญมาโดยตลอด เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงการได้รับการอำนวยความสะดวกผ่านกระบวนการยุติธรรมอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค กรมการปกครอง มีบทบาทและภารกิจในการบริหารราชการแผ่นดิน และการบริหารการปกครองท้องถิ่น โดยในส่วนกลางคือ กรมการปกครอง และส่วนภูมิภาคคือ ระดับจังหวัด อำเภอ เนื่องด้วยมีภารกิจหลัก คือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนในทุกภูมิภาคของประเทศไทยมายาวนาน จึงมีหน่วยงานระดับสำนัก กอง ข้าราชการ และบุคลากรประจำอยู่ในทุกจังหวัดและอำเภอ ได้แก่ ที่ทำการปกครองจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชา และที่ทำการปกครองอำเภอ มีนายอำเภอ เป็นผู้บังคับบัญชา มีปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจในการดูแลความทุกข์ ความสุข ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงการตาย ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบทบาท อำนาจ หน้าที่ และภารกิจของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ภายในกรอบของกฎหมาย คือ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ศ.2477 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 61/1 มาตรา 61/2 พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2523 คดีอาญาตามกฎหมายของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองสอบสวนได้ กฎหมาย 16 ฉบับ กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา พ.ศ.2553 การชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ร.บ.ยาเสพติด พ.ศ.2534 พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.2551 พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ.2551 พ.ร.บ.โรงงาน เป็นต้น

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย จากการพัฒนาประเทศในทุกๆด้าน โดยเฉพาะจังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดด้านการท่องเที่ยวและเส้นทางโลจิสติกส์ชายแดนพม่า ลาว ที่เชื่อมมาจาก

ประเทศจีนและเส้นทางรถไฟรางคู่ ทำให้มีความเจริญเข้ามาอย่างรวดเร็วในทุกๆด้าน ประกอบกับเป็นยุคไร้พรมแดน การติดต่อข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี การเจริญเติบโตทางสังคม เศรษฐกิจที่มาพร้อมกับปัญหาทางสังคม โดยเฉพาะปัญหาที่เป็นสาเหตุนำมาซึ่งความขัดแย้งในพื้นที่ ได้แก่ ปัญหาร้องเรียนด้านการทุจริตและคอร์รัปชันจากการดำเนินโครงการตามนโยบายภาครัฐในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการมาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ระดับตำบลละ 5 ล้านบาท, โครงการเพิ่มศักยภาพหมู่บ้านและชุมชนฯ กองทุนละ 500,000 บาท, โครงการยกระดับศักยภาพหมู่บ้านเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากฯ ปี 2560 หมู่บ้านละ 250,000 บาท, โครงการไทยนิยมยั่งยืน หมู่บ้านละ 200,000 บาท, ปัญหาร้องเรียนด้านหนี้สินนอกระบบ, ปัญหาด้านยาเสพติด, ปัญหาที่ทิ้งขยะมูลฝอยของเทศบาล, ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับเอกสารสิทธิที่ดิน, ปัญหาร้องเรียนด้านการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ที่ดินรัฐ, ปัญหาการทะเลาะวิวาทและทำร้ายร่างกาย, ปัญหาพิพาทน้ำเพื่อการเกษตร, ปัญหาด้านราคาพืชผลทางการเกษตร, ปัญหาถนนและเส้นทางสัญจรในหมู่บ้านเส้นทางไปไร่นาและ พืชผลทางการเกษตรเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นต้น

สรุป สถิติร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอป่าแดด

ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างวันที่ 1/ต.ค./2560 ถึงวันที่ 30/ก.ย./2562

ลำดับ ที่	ประเภท/ด้าน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และ แจ้งเบาะแสความผิด		
		2560	2561	2562
1	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	85	79	82
2	ปัญหาความเดือนร้อน	26	54	38
3	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	13	11	9
4	ปัญหาที่ดินทำกิน	15	16	19
5	การขอความช่วยเหลือ	34	27	37
6	เรื่องอื่น ๆ	4	2	7
สรุป		177	189	192

(ข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ณ วันที่ 15 กันยายน 2562)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาตามบทบาท อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบทบาท อำนาจ หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ และแนวทางในปรับปรุงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบทบาท อำนาจ หน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานฝ่ายปกครอง ปัญหาและอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน พร้อมข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ของผู้ให้ข้อมูล (Informant)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected results)

1. ทำให้ทราบถึงการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในบทบาท อำนาจ หน้าที่ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานฝ่ายปกครอง
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในด้านระเบียบข้อกฎหมาย การปฏิบัติงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน
4. เพื่อนำข้อเสนอแนะและแนวทางในปรับปรุงจากการศึกษา นำไปปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนต่อไป
5. เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอขอปรับปรุง แก้ไข กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และเพื่อเพิ่มบุคลากร เจ้าหน้าที่ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถบรรเทาความเดือดร้อน ได้รับความเสมอภาคและมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมเกิดความสงบสุข ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นในชีวิตและทรัพย์สิน

ระเบียบวิธีการศึกษา

1) ระเบียบวิธีการศึกษา (Research Methodology)

การศึกษาในเรื่อง “การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย” นี้ผู้ศึกษาวิจัย ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเป็นแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยอาศัยข้อมูลหลักคือ กลุ่มที่หนึ่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากบุคคลที่ปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย จำนวน 15 ท่าน ส่วนข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทางราชการจากกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและจังหวัด สำนักงานศาลยุติธรรม และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) **มโนทัศน์ (Concept)** เป็นตัวกำหนดในการสร้างเครื่องมือวัด คือ “แนวคำถามการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)” เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในการดำเนินการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองที่ได้กำหนดไว้แล้วทั้ง 3 ข้อ

3) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample-Data Source)

3.1 ด้านประชากร ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอาวุโส ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) ในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย จำนวน 660 คน (5 ตำบล 59 หมู่บ้าน)

3.2 ด้านกลุ่มตัวอย่าง(กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ) ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอาวุโส ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) ในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงรายจำนวน 15 คน

4) ขอบเขตในการศึกษา (Scope of the Study)

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content Scope) ศึกษาจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านประชากร ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอาวุโส ปลัดอำเภอ

เจ้าหน้าที่ปกครอง หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ด้านกลุ่มตัวอย่าง(ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ) จำนวน 15 คน

4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา (Timing Scope)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน กรกฎาคม 2562 - กันยายน 2562

5) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และอุปกรณ์บันทึกภาพและเสียง

6) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1. ศึกษาข้อมูลและเอกสาร (Documentary Study)
2. จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)
3. รูปแบบการวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านบทบาท
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านความขัดแย้ง
3. แนวคิดและทฤษฎีด้านการไกล่เกลี่ย
4. แนวคิดและทฤษฎีด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
5. พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

ให้แก่ประชาชน

1. ทฤษฎีบทบาทของ Ralph Linton

Linton (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร, 2545: 115) กล่าวว่าไว้ว่า ตำแหน่งหรือสถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท เช่น บุคคลที่มีตำแหน่งเป็นครูต้องแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ศิษย์ เป็นต้น ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาทหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ อย่าง เช่น บุคลิกของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมนั้นด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้ง (conflict)

แนวคิดของมาร์กซ์ มาร์กซ์เชื่อว่าความขัดแย้งและการเปลี่ยนแปลงเป็นของคู่กัน เขาใช้การวิเคราะห์ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สังคม มาร์กซ์ยืนยันว่าความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต การวิเคราะห์สังคมของมาร์กซ์อยู่บนพื้นฐานของการศึกษาความขัดแย้งทางเศรษฐกิจ มาร์กซ์ เชื่อว่า จุดเริ่มต้นของความขัดแย้งมาจากปัญหาทางเศรษฐกิจ ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นเพราะแต่ละกลุ่มมีความสนใจทางเศรษฐกิจที่ตรงข้ามกัน ความขัดแย้งทางเศรษฐกิจระหว่างกลุ่มเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และจะนำไปสู่ความขัดแย้งทางสังคมและทางการเมือง

สาเหตุแห่งความขัดแย้ง อาจสรุปเป็น 3 ชนิดสำคัญตามสาเหตุของความขัดแย้ง ได้แก่

1. ความขัดแย้งในทางเศรษฐกิจ เช่น ราคาพืชผลทางเกษตรตกต่ำ หนี้ดอกเบี้ย เป็นต้น
2. ความขัดแย้งในทางสังคม เช่น ความขัดแย้งทางเชื้อชาติ เพศ ศาสนา ยาเสพติด เป็นต้น
3. ความขัดแย้งทางการเมือง เช่น ระหว่างพลเรือนกับทหาร ประชาชนกับผู้ปกครอง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย

3.1 การเจรจาต่อรอง (Negotiation) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งโดยที่คู่กรณีพิพาทกันสมัครใจที่จะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างกันให้ยุติลง ด้วยการพูดคุยบอกกล่าวให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงความต้องการและประโยชน์ของตนเพื่อตกลงใจร่วมกันในการยุติความขัดแย้ง ซึ่งเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็วไม่เป็นทางการ แต่การเจรจาต่อรองนั้นมักจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญเกี่ยวข้องหลายประการ เช่น การสะสมและระดับความรุนแรงของปัญหา

3.2 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Mediation) เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่มีลักษณะคล้ายกับการเจรจาต่อรอง แต่มีบุคคลที่สาม ซึ่งเรียกว่า “ผู้ไกล่เกลี่ย” เข้ามาคอยช่วยเหลือสนับสนุนกระบวนการเจรจาต่อรองให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังร่วมกับคู่กรณีในการแสวงหาทางออกที่เหมาะสม จนทำให้เกิดความพอใจแก่ทุกฝ่าย เป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ไม่เป็นพิธีการ WIN-WIN ทั้งคู่ ทั้งนี้เนื่องจากการเจรจาระหว่างคู่กรณีที่ดำเนินกันเอง อาจมีอุปสรรคต่าง ๆ เข้ามาเป็นปัจจัยที่อาจทำให้ความขัดแย้งไม่สามารถยุติลงได้

3.3 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยองค์กรของรัฐ

1) สำนักงานอัยการสูงสุดโดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) ผู้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย

1.1 พนักงานอัยการ

1.2 ทนายความอาสา

2) กระทรวงมหาดไทยโดยพนักงานฝ่ายปกครอง (จังหวัด และอำเภอ)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง เป็นการดำเนินการเพื่อให้ราษฎรได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นความถูกต้องตามกฎหมายหรือความถูกต้องความมีเหตุผลตามความรู้สึกของบุคคลทั่วไป ซึ่งอาจเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ราษฎรไม่ได้รับความสะดวก และความไม่เป็นธรรม (เชิงรุก) เป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้ราษฎรได้รับความยุติธรรมและความเป็นธรรม (เชิงรับ) (กรมการปกครอง, 2556)

5. พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

5.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 61/1, 61/2, 61/3

5.2 กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา พ.ศ. 2553

5.3 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530

ผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า

- 1) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้
 1. ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ที่สำคัญในพื้นที่จำนวน 15 คน คือ พนักงานฝ่ายปกครองในพื้นที่อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอำเภออาวุโส ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.)
 2. ระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยปริญญาตรี
 3. ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันและประสบการณ์ในการทำงานด้านฝ่ายอำนวยความสะดวก เฉลี่ย 5-8 ปี

2) ด้านบทบาทของพนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

2.1 ข้อมูลการร้องเรียนขอความเป็นธรรมในพื้นที่อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย พบว่า ปีงบประมาณ 2560 มีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดในเขตอำเภอป่าแดด จำนวน 177 เรื่อง ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 189 เรื่อง และ ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 192 เรื่อง (ณ วันที่ 15 กันยายน 2562) โดยได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและยุติเรื่องได้ จำนวน 189 ครั้ง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 3 เรื่อง

2.2 ข้อมูลเรื่องที่ราษฎรขอความเป็นธรรม พบว่า เฉลี่ยเรื่องที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสความผิด เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. แจ้งปัญหาด้านยาเสพติด 2. ปัญหาด้านหนี้สินนอกระบบ 3. ปัญหาพิพาทด้านที่ดิน 4. ปัญหาด้านการบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์ 5. ปัญหาด้านการร้องเรียนการทุจริต คอร์รัปชันในนโยบายโครงการภาครัฐต่าง ๆ ส่วนในระดับพื้นที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1. ปัญหาด้านการทะเลาะในครอบครัวสามี ภรรยา 2. ปัญหาด้านยาเสพติด 3. ปัญหาพิพาทด้านที่ดิน/ที่สาธารณะประโยชน์ 4. ปัญหาด้านหนี้สินนอกระบบ

2.3 ข้อมูลความขัดแย้งและข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีในอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย พบว่ามี ความขัดแย้งในทางเศรษฐกิจ เช่น ราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำโดยพิพาทกับพ่อค้าหรือโรงงานรับซื้อ ความขัดแย้งในทางสังคม เกิดจากความแตกต่างในด้านความคิด ทักษะคิด เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาหนี้สินนอกระบบ และเงินกองทุนหมุนเวียนในหมู่บ้าน เป็นต้น ความขัดแย้งทางการเมือง เกิดจากความแตกต่างทางความคิด เช่น ระหว่างประชาชนกับผู้ปกครอง (กำนันและผู้ใหญ่บ้าน) ระหว่างคู่แข่งทางการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น ความขัดแย้งด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ เกิดจากปัญหาด้านมลพิษทางกลิ่นและเสียง คือ น้ำเน่าเสียและส่งกลิ่นเหม็นจากฟาร์มเลี้ยงหมู การกำจัดขยะมูลฝอย การบุกรุกที่สาธารณะประโยชน์และที่ดินของรัฐ เป็นต้น ในส่วนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) เรื่องที่ราษฎรขัดแย้งกันและมีข้อพิพาทกับคู่กรณี คือ ปัญหาด้านยาเสพติดระดับในหมู่บ้าน ในกลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา ปัญหาด้านการทะเลาะของคนในครอบครัวสามี ภรรยา ปัญหาด้านความขัดแย้งเรื่องที่ดิน ที่ดินในเขตป่าสงวนและเขตอุทยาน ปัญหาด้านทรัพย์สินและมรดก ปัญหาด้านเงินกู้ยืมนอกระบบ 2.4 วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ราษฎรขอความเป็นธรรม พบว่า อำเภอและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใช้วิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ราษฎรขอความเป็นธรรม คือ ใช้หลักรัฐศาสตร์

หลักนิติศาสตร์ และตามกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง 2.5 **ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ราษฎรขอความเป็นธรรม** พบว่า การแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรไม่ประสบผลสำเร็จทุกเรื่อง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ระเบียบ ข้อกฎหมาย ถ้าความผิดตามกฎหมายและอำนาจหน้าที่ สามารถแก้ไขได้ครบแต่บางครั้งต้องใช้ระยะเวลา แต่หากเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยหรือประนอมข้อพิพาท อาจไม่สามารถแก้ไขได้ครบ เนื่องจากคู่กรณีพิพาทไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการหรือยินยอมแต่ขอถอนเรื่องกลางคัน และขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงและการสะสมของปัญหา 2.6 **ปัญหาและอุปสรรคในการอำนวยความสะดวกของอำเภอป่าแดด** พบว่า อำเภอและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ปลัดอำเภอไม่จบทางด้านกฎหมาย เนติบัณฑิตหรือไม่เคยผ่านงานด้านทนายความมาก่อน ส่วนมากเป็นปลัดอำเภอที่เพิ่งบรรจุใหม่ 1-5 ปี 2.7 **กำนันผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) พนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระดับตำบลและหมู่บ้าน** พบว่าการอำนวยความสะดวกในระดับตำบลและหมู่บ้านของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม) ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตามกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง 2.8 **ด้านโครงสร้างของกลุ่มงานอำนวยความสะดวกในระดับอำเภอ บทบาท อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบและภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร** พบว่ามีความเหมาะสม แต่ควรปรับปรุงในเรื่องการเพิ่มเจ้าหน้าที่ปลัดอำเภอศูนย์ดำรงธรรม อย่างน้อย 3 คน และควรมีปลัดอำเภอที่มีความรู้ด้านกฎหมายและเนติบัณฑิต หรือมีที่ปรึกษา เช่น ผู้ที่เชี่ยวชาญด้านคดีหรือด้านกฎหมายโดยตรง คือ ทนาย อัยการ และผู้พิพากษา 2.9 **ด้านอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ระดับอำเภอ และกรมการปกครองที่ท่านคาดหวังในอนาคต** พบว่า ควรมีต่อไปเพราะประชาชนในพื้นที่ยังให้ความไว้วางใจ เคารพ เชื่อถือและศรัทธาในนายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) สามารถให้ความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ลำเอียง และสามารถพูดคุยได้ตลอดเวลาเนื่องจากอยู่ในพื้นที่ 2.10 **ด้านนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและกรมการปกครองในด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในการทำงานเชิงรุก** พบว่าควรมีการทำงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในเชิงรุกไม่ใช่ตั้งรับเหมือนเช่นในอดีตที่ผ่านมา ควรต้องลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหา ความทุกข์ร้อนของราษฎร โดยมอบหมายภารกิจให้ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยในระดับ

หมู่บ้านก่อน หากไม่สำเร็จ ก็ยกระดับเข้ามาสู่ระดับตำบล และระดับอำเภอต่อไป และควรให้ ปลัดอำเภอประจำตำบลหรือคณะทำงานระดับตำบลออกพื้นที่รับฟังปัญหา เรื่องทุกข์ร้อน ร่วมกับ โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่

3) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 3.1 ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานของที่ทำการปกครองอำเภอป่าแดด พบว่า 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีไม่เพียงพอและไม่มีผู้ผ่านการเป็นนายความหรือผ่านการเรียนวิชากฎหมาย เนติบัณฑิต ทำให้การบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ล่าช้า ประกอบกับมีข้อกฎหมายที่หลากหลายต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษานาน

2. ด้านงบประมาณ ไม่มีงบประมาณด้านการจ้างข้าราชการและเจ้าหน้าที่ประจำ มีเพียงงบประมาณในการทำงานหรือลงพื้นที่ในการทำงาน ซึ่งไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการ โดยการจำกัดข้าราชการของ ก.พ และรัฐบาลในด้านงบประมาณและค่าใช้จ่าย

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงาน ยังมีไม่เพียงพอ ทำให้การทำงานไม่สะดวกและล่าช้า เช่น ไม่มีรถยนต์ในการเคลื่อนที่เร็ว รถยนต์ของอำเภอเก่าและชำรุด การลงพื้นที่ส่วนใหญ่จึงต้องใช้รถยนต์ของเจ้าหน้าที่เอง หากลงพื้นที่ทุรกันดาร เป็นหลุม เป็นบ่อ โคลน และภูเขาต้องใช้รถยนต์สภาพดีและเวลาในการเดินทางนาน

4. ด้านระเบียบ ขอกฎหมายในการทำงาน เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่มีสภาพบังคับ กรณีมีข้อพิพาทหากคู่กรณีไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการหรือขอยุติเรื่องกลางคัน

3.2 ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่มีผู้ผ่านการเป็นนายความหรือผ่านการเรียนวิชากฎหมาย เนติบัณฑิต ส่วนมากเป็นปลัดอำเภอที่บรรจุใหม่ อายุงาน 1-5 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทยังมีน้อย ส่วนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเนื่องจากดำรงตำแหน่งมานานและปัญหาข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านเป็นเรื่องเดิมซ้ำ ๆ

3.3 ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนในเรื่องอำนาจหน้าที่ บทบาทและภารกิจของพนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน พบว่าประชาชนเข้าใจบทบาทภารกิจของพนักงานฝ่ายปกครองและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเป็นอย่างดี คือเมื่อเกิดความทุกข์ร้อน

คับข้องใจ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสความผิดในพื้นที่ ก็จะมาพบนายอำเภอ ปลัดอำเภอ เพื่อขอความช่วยเหลือโดยมีความไว้วางใจว่าจะสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาและอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับตนเองได้ แต่ก็ยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่และภารกิจของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐ ยังขาดการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และคนชรา ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส พื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร หรือที่มีระดับการศึกษาต่ำ จะไม่ให้ความสนใจหรือรับรู้ข่าวสารของบ้านเมือง

4) ด้านข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขอื่น ๆ

4.1 ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประชาชนได้รับความยุติธรรม สังคมสงบสุข ประเทศชาติมั่นคง พบว่า 1. ควรให้ความสำคัญในบทบาท อำนาจหน้าที่และภารกิจการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนของอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนในระดับพื้นที่ ทำให้เกิดความสงบสุขในสังคมและหมู่บ้าน ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายและการเดินทาง ดังนั้นรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครอง ควรจัดสรรงบประมาณ ด้านข้าราชการ คือ นิติกร อำเภอ ปลัดอำเภอศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ รถยนต์ คอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนปรับปรุงระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้มีสภาพบังคับหรือบทลงโทษ 2. ควรจัดให้มีทนายอาสา ผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย พนักงานอัยการหรือผู้พิพากษาให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้เกิดความผิดพลาด เป็นการสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของอำเภอต่อประชาชนและผู้รับบริการ

4.2 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง

1. ควรเน้นให้พนักงานฝ่ายปกครองของอำเภอคือ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) สร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ถึงบทบาท อำนาจหน้าที่และภารกิจในด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในระดับพื้นที่

2. ควรออกเป็นกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการเจรจาไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท พ.ศ.2562

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านการอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมให้กับประชาชนในบทบาท หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดของพนักงานฝ่ายปกครอง พบว่า พนักงานฝ่ายปกครองในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ใช้ระเบียบและกฎหมายในอำนาจหน้าที่ที่กำหนด พบว่าสอดคล้องกับ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครอง เป็นการดำเนินการเพื่อให้ราษฎรได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะมีความถูกต้องตามกฎหมาย หรือความถูกต้องความมีเหตุผลตามความรู้สึกของบุคคลทั่วไป ซึ่งอาจเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ราษฎรได้รับความสะดวก และความไม่เป็นธรรม (เชิงรุก) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ราษฎรได้รับความยุติธรรมและความเป็นธรรม(เชิงรับ) (กรมการปกครอง 2556) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เชียงแหลม สีสุมทร (2553) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง บทบาทของปลัดอำเภอในการดำเนินงานตามนโยบายในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เฉพาะกรณีศึกษาอำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปลัดอำเภอมีบทบาทในการดำเนินงานตามนโยบายการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พ.จ.อ. โสภณ สิทธิจันทร์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องบทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ศึกษากรณีอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ตามกฎหมายในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง

2. ด้านปัญหาและอุปสรรค ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในบทบาท หน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในเขตอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีไม่เพียงพอและไม่มีผู้ผ่านประสบการณ์การเป็นทนายความหรือการเรียนวิชากฎหมายและเนติบัณฑิต ทำให้การบริการด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยล่าช้า 2) ด้านงบประมาณ ไม่มีงบประมาณด้านการจ้างข้าราชการและเจ้าหน้าที่ 3) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงาน ยังมีไม่เพียงพอทำให้การทำงานไม่สะดวกและล่าช้า เช่น ไม่มีรถยนต์ในการเคลื่อนที่เร็ว รถยนต์ของอำเภอเก่าและชำรุด การลงพื้นที่ส่วนใหญ่จึงต้องใช้รถยนต์ของเจ้าหน้าที่เอง หากลงพื้นที่ทุรกันดารและภูเขา ต้องใช้รถยนต์สภาพดีและเวลาในการเดินทางนาน

4) ด้านระเบียบ ขอกฎหมายในการทำงาน เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่มีสภาพบังคับกรณีมีข้อพิพาท หากคู่กรณีไม่ยินยอมเข้าสู่กระบวนการหรือขอถอนเรื่องกลางคัน 5) ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ ปลัดอำเภอ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่มีผู้ที่ผ่านประสบการณ์การเป็นทนายความ หรือผ่านการเรียนวิชากฎหมาย เนติบัณฑิต ส่วนมากเป็น ปลัดอำเภอที่บรรจุใหม่ อายุงาน 1-5 ปี ประสบการณ์ในการทำงานด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ยังมีน้อย ส่วนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเนื่องจากดำรงตำแหน่งมานานและปัญหาข้อพิพาทที่ขึ้นเกิดในหมู่บ้านเป็นเรื่องเดิมซ้ำ พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พชร ประชุมแดง (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี มีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

เชิงนโยบาย รัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง หน่วยงานด้านความมั่นคง และหน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายให้ความสำคัญกับภารกิจในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยควรเพิ่มกรอบอัตรากำลังข้าราชการ ควรให้มีปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวกที่รับผิดชอบงานโดยตรง ควรจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระดับจังหวัด โดยให้มีนิติกรของทุกหน่วยงานมาประจำหรือหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ ให้มีการจัดสรรงบประมาณ ค่าตอบแทน ค่าสำนวนคดีอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ รวมทั้งทรัพยากรในด้านอื่น ๆ ในด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น รถยนต์ เครื่องมือสื่อสาร ค่าน้ำมัน ค่าพาหนะ ค่าที่พัก เป็นต้น ให้จัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงานฝ่ายปกครอง และมีสายงานความก้าวหน้าในสายงานการอำนวยความสะดวกจนถึงระดับอำนาจการสูงหรือระดับเชี่ยวชาญ

เชิงปฏิบัติ ด้านการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ ให้กับพนักงานฝ่ายปกครองคือ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นประจำทุกปีอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (สป.มท) จัดส่งเจ้าหน้าที่หรือนิติกรเข้าร่วมดำเนินการในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์

เชิงวิชาการ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นตั้งแต่คณะกรรมการหมู่บ้าน(กม.) ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ปลัดอำเภอ จนถึงนายอำเภอ ควรปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม และยกฐานะเป็นพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และควรมีการแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะคดีมโนสาเร่ ให้ผ่านกระบวนการแก้ไขและระดมข้อพิพาทก่อนไปสู่กระบวนการชั้นศาลเพื่อให้คดีชั้นศาลน้อยลง ด้านจิตใจหากถูกตัดสินแพ้จะส่งผลกระทบต่อทางสังคมและจิตใจ ประชาชนประหยัดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทางศาล ไม่เสียเวลาทำงานและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานอื่น เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เจ้าหน้าที่ตำรวจ พนักงานอัยการ และชั้นศาลต่อไป
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองในทุก ๆ ด้าน คือ การอำนวยความสะดวกทางแพ่งและทางอาญา คดีปกครอง และการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกเฉพาะด้าน เช่น การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง การอำนวยความสะดวกทางอาญา หรือด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เป็นต้น
3. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรเน้นปัญหาที่มีผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสภาพความเป็นอยู่ของคนในชุมชน เช่น ด้านนันทนาระบบ ด้านข้อพิพาทเรื่องที่ดินและพื้นที่สาธารณะประโยชน์ และที่ดินของรัฐ การดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง หรือด้านการทุจริตในโครงการตามนโยบายของรัฐบาล จากสถิติปัจจุบันมีการร้องเรียนมายังอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 2477

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

กฎกระทรวงกำหนดการสอบสวนความผิดอาญาบางประเภทในจังหวัดอื่นนอกจาก

กรุงเทพมหานคร, โดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองพ.ศ. 2554 และ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555

กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา พ.ศ.2553

กรมการปกครอง สำนักการสอบสวนและนิติการ. (2548). คู่มือการอำนวยความสะดวกให้แก่

ประชาชนของพนักงานฝ่ายปกครอง. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน. (2551).

การสอบสวนความผิดอาญาบางประเภทโดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเล่ม 1. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.

_____ บทบาทอำนาจหน้าที่และกฎหมายในการอำนวยความสะดวกของฝ่ายปกครอง.

กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน.

กองการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง. 2544. คู่มือปฏิบัติงานพนักงานสอบสวน

ฝ่ายปกครอง. กรุงเทพมหานคร.

ข้อบังคับ ที่ 1/2509 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนคดีอาญาในจังหวัดอื่นนอกจากจังหวัดพระนคร

และจังหวัดธนบุรี

ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเปรียบเทียบและการสอบสวนคดีละเมิดข้อบัญญัติท้องถิ่น

พ.ศ. 2547

เชียงใหม่ สืบสุนทร (2553). บทบาทของปลัดอำเภอในการดำเนินงานตามนโยบายอำนวยความสะดวก

ความยุติธรรมให้แก่ประชาชน เฉพาะกรณีศึกษา อำเภอแกด้า จังหวัดมหาสารคาม.

การศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- พ.จ.อ. โสภณ สิทธิจันทร์ (2556). บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศึกษากรณีอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,มหาวิทยาลัยบูรพา
- เพชร ประชุมแดง (2561). การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี, การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- นายกฤษฏา กันทะวัง (2562,7 กันยายน) กำนันตำบลศรีโพธิ์เงิน, สัมภาษณ์
- นายจรัญ ยะม่อนแก้ว (2562, 9 กันยายน) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์.
- นายชื่น พงศ์ตระกูล (2562,13 กันยายน) ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 ต.สันมะค่า, สัมภาษณ์
- นายชัยวัฒน์ อุดชา (2562,14 กันยายน) ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3 ต.สันมะค่า, สัมภาษณ์
- นายณฤพันธ์ พรหมทะนา (2562,5 กันยายน) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ, สัมภาษณ์.
- นายประพันธ์ วิรัตน์เกษม (2562,14 กันยายน) ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6 ต.ป่าแดด, สัมภาษณ์
- นายประเวช ยามี(2562,10 กันยายน) กำนันตำบลป่าแดด, สัมภาษณ์
- นายมานพ ชัยวังคำ (2562,13 กันยายน) กำนันตำบลโรงช้าง, สัมภาษณ์
- นายสงัด บุรณภัทรโชติ (2562, 10 กันยายน) นายอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย, สัมภาษณ์.
- นายสงคาร ชะอุ่ม (2562,15 กันยายน) ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 16 ต.ป่าแ่ง, สัมภาษณ์
- นายสมรภูมิ สวาทนา (2562, 9 กันยายน) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ, สัมภาษณ์.
- นายสมสิทธิ์ ติเตจ๊ะ (2562,15 กันยายน) ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5 ต.ป่าแดด, สัมภาษณ์
- นางสุภาพร ธรรมธีระนันท์(2562,8 กันยายน) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ, สัมภาษณ์.
- นายสุรพลไชย ผดุงพงษ์ศิริ (2562, 11 กันยายน) เกษตรอำเภอป่าแดด, สัมภาษณ์.
- นางอริสรา ต๊ะศรีเรือน (2562,12 กันยายน) เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน, สัมภาษณ์.
- นายอนันต์ ยะเรือน (2562, 10 กันยายน) พัฒนาการอำเภอป่าแดด, สัมภาษณ์.
- นายสิงห์หาญ พรามไธสง (2562,13 กันยายน) กำนันสันมะค่า, สัมภาษณ์
- นางเทวีกา สมนา (2562,12 กันยายน) เจ้าหน้าที่ปกครอง, สัมภาษณ์.