

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์
ของ
ภรณ์ยู มายูร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
สิงหาคม 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์
ของ
ภรณ์ยุ มาบุตร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
สิงหาคม 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายภรณ์ยู มายูร
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

(ผศ.ดร.วินัย ผลเจริญ)

.....

(ผศ.ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง)

.....

(ผศ.ดร.ณัฐกานต์ อัครพงศ์พิศักดิ์)

.....

(อาจารย์ ดร.ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

ประธานกรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

กรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....

(ผศ.เชิงชาญ จงสมชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

.....

(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดทูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 10 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2560



ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินัย ผลเจริญ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกานต์ อัครพงศ์พิศักดิ์ และกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขในการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิงชาญ จงสมชัย คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ที่ได้ให้ความเมตตาช่วยเหลือ และที่ขาดไม่ได้ต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก เป็นอย่างยิ่งที่ได้ช่วยให้คำแนะนำต่าง ๆ ในกาทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

ภรณ์ยุ มายูร



ชื่อเรื่อง บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
 อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นายภรณ์ยุ มาบูร

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อลงกรณ์ อรรคแสง

ปริญญา ร.ม. สาขาวิชา การเมืองการปกครอง

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2560

บทคัดย่อ

การศึกษารolesของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา
ของประชาชนในระดับอำเภอ บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหา และความคาดหวัง
ของประชาชนในเขตอำเภอบรบือต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอบรบือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ทั้งนี้เก็บข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียน
ต่างๆ และบทสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือในช่วงเดือน
มกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อ
ตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จำนวน 17 คน และประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอบรบือ จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นจะเป็นเรื่อง
เกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ โดยส่วนใหญ่เรื่องที่ประชาชนมาร้องเรียน - ร้องทุกข์ที่
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ช่วยแก้ไขจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับ
ความยุติธรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ทั้งนี้บทบาทในการแก้ไขปัญหของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะอยู่ในรูปแบบเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหของประชาชนที่มา
ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างดี สำหรับความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอบรบือ พบว่า ขอบข่ายยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนเท่าที่ควร ทั้งนี้เป็นผลมาจากการ
มีข้อจำกัดในด้านอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและอำนาจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



TITLE Role of Damrongdham District Center in Solving Inequality in
 Borabue District Mahasarakham Province

AUTHOR Mr. Bharunyoo Mayoon

ADVISOR Asst. Prof. Dr. Alongkorn Akkasaeng

DEGREE M.Pol.Sc. **MAJOR** Master of Political Science Program in Politic and
 Government

UNIVERSITY Mahasarakham University **DATE** 2017

ABSTRACT

A study of the role of Damrongdham District Center for solving the problem of inequality in Borabue District, Mahasarakham Province is a qualitative research. The purpose of this study was to study the problem of people at the district level, the role of Damrongdham District Center to solve problems, and the expectations of people on the role of solving the problems of inequality of the Borabue Damrongdham District Center. The questionnaires were used as a research tool by collecting information from various complaints documents and interview of the authorities and people who use the service centers in January 2014 to May 2017. There were the sample groups of 17 authorities in the Borabue Damrongdham District Center and 30 people who used the service center of the Borabue Damrongdham District Center. The study indicated that the role of Damrongdham District Center is the dimension of getting complaints - petitions. In most cases, people complain - complaining at Damrongdham District Center to help solve the problem of Inequity in rights and opportunity for justice, percentage 57 of all contributors. For public expectations about the role of the Borabue Damrongdham District Center, it was found that the scope was not 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.



สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	ปัญหาที่ต้องการทราบ	5
	นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	6
	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
2	แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	แนวคิดเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำ	7
	แนวความคิดที่เกี่ยวกับบทบาท	14
	แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี	16
	กรอบแนวคิดงานวิจัย	17
3	วิธีดำเนินการวิจัย	20
	ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย	20
	ขอบเขตการวิจัย	21
	การศึกษาก่อนลงภาคสนาม	21
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
	การเก็บข้อมูลภาคสนาม	22
	การวิเคราะห์ข้อมูล	23
4	บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ	24
	การศึกษบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ	24
	การศึกษบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ	54
	การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบทบาทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไข ปัญหาความเหลื่อมล้ำ	61



5	ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำ	
	ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดมหาสารคาม	64
	ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม	64
	ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรม	66
	ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	68
	ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำ	69
6	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	72
	ปัญหาที่ต้องการทราบ	72
	สรุปผลการวิจัย	73
	อภิปรายผล	78
	ข้อเสนอแนะ	79
	บรรณานุกรม	80
	ภาคผนวก	89
	ประวัติย่อของผู้วิจัย	96



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำ	25
2 ความเหลื่อมล้ำสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม	25
3 ความเหลื่อมล้ำสิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส	41
4 ปัญหาด้านอื่นๆ	41
5 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจด้านรายได้	46
6 สรุปเป็นตารางแยกบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและประเภทความเหลื่อมล้ำ	50
7 ผลของความคาดหวังของประชาชนตามหลักแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้าน	68
8 ผลของความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา แยกตามประเภทของความเหลื่อมล้ำ	71



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	18
2 แนวคิดความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ	19



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเหลื่อมล้ำนับเป็นปัญหาที่สำคัญที่พบในประเทศไทยจากข้อมูลจะพบว่าในปี 2559 สถานการณ์ความเหลื่อมล้ำของประเทศไทยอยู่ที่อันดับ 3 ของโลก รองจากรัสเซีย และอินเดีย ขยับขึ้นจากอันดับที่ 11 ของโลกในปี 2558 ตามรายงานข้อมูลล่าสุดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ระบุว่ากลุ่มประชากร 10% ที่มีรายได้สูงสุดถือครองทรัพย์สินกว่า 35% คิดเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าการถือครองทรัพย์สินของประชากรที่มีรายได้ต่ำสุด 10% ถึง 22 เท่า ส่วนความเหลื่อมล้ำทางด้านทรัพย์สินพบว่าสินทรัพย์ทางการเงินกระจุกอยู่กับคนจำนวนน้อย โดยบัญชีเงินฝากของคน 0.1% มีเงินฝากเท่ากับ 49.2% ของเงินฝากในระบบทั้งหมด ในขณะที่การถือครองที่ดินของกลุ่มประชากร 10% ที่มีรายได้สูงสุดมีสัดส่วนถือครองที่ดินถึง 61.5% ขณะที่ประชากรอีก 90% ถือครองที่ดินรวมกันเพียง 38.5% ประชากรกว่า 40% หรือกว่า 26.9 ล้านคน ยังมีรายได้ต่ำกว่า 5,344 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเกษตรกรและแรงงานทักษะต่ำ ขณะที่มีคนในกลุ่มนี้อีก 5.6 ล้านคน ที่มีรายได้อยู่นอกระบบเงินฝากจนไม่มากนัก

ที่ผ่านมาหลายรัฐบาลพยายามแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ ผ่านนโยบายต่างๆ มีการแปลงนโยบายของรัฐบาลต่อรัฐสภาเช่น การกำหนดให้การดำเนินการกองทุนพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นนโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการ โดยมีนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อย รวมถึงเพิ่มสวัสดิการของรัฐเพื่อดูแลสังคมในชุมชน จัดหาแหล่งทุนให้แก่ผู้ประกอบการและประชาชน โดยการจัดสรรงบประมาณเข้ากองทุนพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชน (SML) ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้หมู่บ้านบริหารจัดการกองทุนเพื่อการพัฒนาชุมชนด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาด้วยการแจกเงิน และการกระตุ้นให้เกิดการใช้จ่าย ซึ่งทำให้อาชีพเหมือนว่าเศรษฐกิจดี ประชาชนมีเงินใช้จ่าย แต่ผลกลับทำให้ประชาชนเป็นหนี้เพิ่มขึ้น วิธีการนี้ไม่ได้เป็นการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้อย่างยั่งยืน เนื่องจากรัฐบาลไม่สามารถนำเงินมาแจกประชาชนได้ตลอด

นอกจากนี้รัฐบาลยังใช้นโยบายเหมือนๆ กัน กับประชาชนทุกกลุ่ม เช่นการแจกเงินให้กับทุกหมู่บ้านเท่ากัน หรือแบ่งตามขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ซึ่งเป็นแนวทางที่ไม่เหมาะสมเพราะแต่ละหมู่บ้านต้องการเงินไม่เท่ากัน ความต้องการของหมู่บ้านไม่สามารถวัดได้ผ่านขนาดของหมู่บ้าน และทรัพยากรบางอย่างก็ไม่สามารถซื้อได้ด้วยเงิน อาทิ โอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ทักษะและความรู้ในการประกอบ



อาชีพ เป็นต้นอย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีหลายๆ รัฐบาลที่ผ่านมาประกาศจะแก้ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำให้ได้ แต่ทุกวันนี้ความเหลื่อมล้ำในประเทศไทยกลับยิ่งสูงขึ้นเป็นทวี ช่องว่างระหว่างคนรวยกับคนจนยิ่งกว้างออกไปทุกทีจนกลายเป็นต้นตอของปัญหาหลายอย่างทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

เมื่อมีความเหลื่อมล้ำประชาชนเกิดความเดือดร้อน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจึงมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ถือได้ว่าเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดจะเห็นได้ว่ารัฐบาลทุกยุคได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันเกิดการเอาเปรียบจนเป็นต้นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาต่างๆหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจอื่นจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยกระทรวงมหาดไทยได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 กระทรวงมหาดไทย จึงทำการได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” โดยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากยิ่งขึ้นทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย นอกจากนั้นยังมีการส่งเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสมมีเจ้าหน้าที่และ



เครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วยศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับคือศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจและ ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน ของส่วน ราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียด คือ

1. ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่ เห็นสมควรโดยประกาศให้ประชาชนทราบ
2. ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของ ศูนย์ดำรง ธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
3. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ ดำรงธรรม
4. ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและ การแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัด แบบบูรณาการ
5. ในกรณีที่เป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถ แก้ไขปัญหา ของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกัน ภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ การค้า และทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือ ช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตาม นโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและ พนักงานของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือน ในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงาน



การตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

6. ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนการกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มขึ้นโดยให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด เพื่อให้กลายเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการความร่วมมือของทุกส่วนราชการในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มมากขึ้น และทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกลายเป็นศูนย์สั่งการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่

ซึ่งหลังจากมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลักที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่เพราะสามารถสั่งการให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำ ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นองค์รวมนอกจากนั้นยังให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดได้และในแนวทางปฏิบัติผู้ว่าราชการจังหวัดยังสามารถมอบอำนาจให้นายอำเภอสามารถสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการ และ พนักงานของรัฐในเขตอำเภอได้เช่นกัน ดังนั้นการประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเป็นการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมที่เดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์เท่านั้น ยังจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแล้วเรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว แสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบาย ของ ภาครัฐ โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นที่ตั้ง

ปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เกิดความแตกแยกทางความคิดนำไปสู่ปัญหาต่างๆตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ,ปัญหายาเสพติด, ปัญหาการพนัน ,ปัญหาหนี้สิน เป็นต้น ซึ่งปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมโดยเฉพาะการเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมเช่น ปัญหาของคนจนในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมมีตั้งแต่ ฐานะที่ยากจนทำให้ไม่มีเงินสดหรือหลักทรัพย์ที่ใช้ในการยื่นประกันตัว และไม่มีเงินมากพอจะจ้างทนายความ การขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองและข้อกฎหมาย อาจทำให้ต้องรับผิดชอบคดีที่ตนเองไม่ได้มีความผิดและการเลือกปฏิบัติหรือปัญหา “สองมาตรฐาน” ในกระบวนการพิจารณา เช่น ออกเอกสารสิทธิให้แก่นายทุนหรือนักการเมืองได้ แต่ฟ้องชาวบ้านในข้อหาบุกรุกในกรณีเดียวกัน หรือพิจารณาคดีโดยยึดหลักนิติรัฐอย่างเคร่งครัด



แต่ขาดหลักนิติธรรม ส่งผลให้กระบวนการยุติธรรมเหลื่อมล้ำไปในทางที่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มทุนหรือหน่วยงานรัฐมากกว่าชาวบ้าน ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และเมื่อมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จและทันที่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงมีบทบาทอย่างมากในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนในเบื้องต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทและสามารถแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือได้อย่างไร รวมทั้งสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นอย่างไร ประชาชนในเขตอำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำใน 3 ด้าน กล่าวคือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสโดยจะได้นำเป็นข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ช่วงระหว่างเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ปัญหาที่ต้องการทราบ

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ช่วงระหว่างเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
2. ประชาชนในอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
 - 2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ
 - 2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร
 - 2.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส



นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. บทบาท หมายถึง แนวทางการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องสัมพันธ์ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นอยู่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือสังคมคาดหวัง
2. ความเหลื่อมล้ำ หมายถึง คือความไม่เท่าเทียมกัน เช่น ฐานะ เพศ การศึกษา รายได้ สถานะ
3. ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายรายได้รวมการเข้าถึงแหล่งรายได้และแหล่งเงินทุนซึ่งมีความแตกต่างกันมาก มี ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สินความเหลื่อมล้ำทางภาษีความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน
4. ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรด้านที่ดิน ป่าไม้ และ น้ำ
5. ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนที่มีสิทธิเดียวกันแต่มีโอกาสและความสามารถในการใช้สิทธินั้นไม่เท่าเทียมกัน มี สิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะ สิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม สิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
2. เพื่อทราบบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตพื้นที่อำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคามผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำ

ความเหลื่อมล้ำ หมายถึง ความไม่เท่ากัน เช่น ฐานะ เพศ การศึกษารายได้ ความเหลื่อมล้ำทางสังคมเป็นปัญหาใหญ่ในสังคมประการหนึ่งที่ถูกนำมาพิจารณาว่า เป็นสาเหตุที่นำมาสู่ความขัดแย้งกันเองระหว่างคนในสังคมเดียวกัน ทั้งในทางตรงและ ทางอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีความรู้สึกว่าถูกเอารัดเอาเปรียบ มีความไม่เสมอภาค ไม่ชอบธรรมอาจนำมาสู่ความขัดแย้งในสังคมได้ ซึ่งความเหลื่อมล้ำมีแนวความคิดหลายแนวที่กล่าวถึงและมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่น่าสนใจ สถานะรวมถึง ความเหลื่อมล้ำ ทางเทคโนโลยีหรือไอที ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคมนั้นเกิดจากหลายปัจจัยที่ เช่น ต้นทุนทางสังคม โอกาส การเข้าถึงการศึกษา การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ เศรษฐกิจ ชนชั้นทางสังคม ฯลฯ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำ

ณภัทร จาตุศรีพิทักษ์ (2558) เห็นว่าความเหลื่อมล้ำนั้นเป็นประเด็นที่ซับซ้อน ลึกซึ้ง และซับซ้อนลงไปในสังคมเกินกว่าที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยเครื่องมือทางเศรษฐกิจเพียงไม่กี่ชิ้น เราจะโทษระบบทุนนิยมก็ไม่ถูกเพราะว่ามันไม่ใช่ผู้ร้ายตัวจริงเสียทีเดียว ทุนเป็นเพียง “พาหนะ” ของความเหลื่อมล้ำในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่เท่านั้น และที่สำคัญที่สุด ถึงแม้ประเด็นความเหลื่อมล้ำนี้จะซับซ้อนแต่มันก็เป็นประเด็นสำคัญที่พวกเราจะต้องลิ้มมันไปไม่ได้

ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ (2556) เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางสังคมอาจนำมาซึ่งผลกระทบรอบด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางสังคมหรือการเมือง สำหรับผลกระทบต่อปัญหาสังคมที่ชัดเจนคงเป็นปัญหาอาชญากรรมไม่ว่าจะเป็นปัญหาลักทรัพย์ ปล้นทรัพย์ทั่วไป ไปจนถึงความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเพศ และแน่นอนปัญหายาเสพติดโดยเฉพาะความผิดเกี่ยวกับการค้ายาเสพติด ส่วนปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองย่อมเกิดขึ้นเมื่อผลกระทบของความเหลื่อมล้ำ ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับ



ความเป็นธรรม และเมื่อเรียกร้องทางสิทธิแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ตามที่ต้องการเพราะความเหลื่อมล้ำจะทำให้การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนและเกิดการสะสมของสภาพปัญหาแทบจะทุกเรื่อง

วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ (2553) เห็นว่าความเหลื่อมล้ำได้ถูกหยิบยกขึ้นเป็นประเด็นที่นำไปสู่ข้อเรียกร้องทางการเมืองแม้หลายฝ่ายจะยังมีความเห็นต่างกันว่าความขัดแย้งทางการเมืองในปัจจุบันนี้มีเหตุผลมาจากความไม่ลงตัวทางการเมือง หรือเหตุอื่นกันแน่ แต่เราต้องยอมรับว่าความเหลื่อมล้ำนั้นมีจริงในสังคมไทย และมีมานานแล้ว ช่องว่างระหว่างรายได้ของคนรวยกับคนจนเป็นเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นถึงความเหลื่อมล้ำในสังคม

ธานี ชัยวัฒน์, พลอยไพลิน ถิ่นกาญจน์ และก้องภพ วงศ์แก้ว เห็นว่า (2559) “ความเหลื่อมล้ำ” (Inequality) เป็นอีกมิติหนึ่งที่สำคัญมากซึ่งได้รับผลกระทบภายนอกจากการเติบโต แม้ว่างานวิจัยของนักเศรษฐศาสตร์บางกลุ่มจะชี้ว่าการเติบโตจะทำให้ความเหลื่อมล้ำสูงขึ้นในช่วงแรก แต่ก็จะทำให้ลดลงในช่วงเวลาต่อไป ดังนั้นการที่ความเหลื่อมล้ำสูงขึ้นเมื่อประเทศมุ่งการเติบโตจึงเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ แต่ในความเป็นจริงการเติบโตที่สูงขึ้นนั้นทำให้ความเหลื่อมล้ำสูงขึ้นมาเป็นเวลานาน และยิ่งแทบจะไม่มีแนวโน้มลดลง

2. ประเภทของความเหลื่อมล้ำ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายรายได้ของคนจนกับคนรวยซึ่งมีความแตกต่างกันมาก สามารถดูได้จากรายได้เฉลี่ยต่อคน ความไม่เท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจนับเป็นความเหลื่อมล้ำที่ชัดเจนที่สุดในบรรดาความเหลื่อมล้ำทั้งหมด ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สิน ความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างภาษี และความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน จะเห็นชัดๆเช่นความเหลื่อมล้ำในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ระหว่างเมืองกับชนบท ระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับเกษตรกรรม ทำให้เกิดการกระจุกตัวของตำแหน่งงาน รายได้ และการสะสมทุน อยู่เฉพาะในเมืองและภาคอุตสาหกรรมเมืองที่กำลังเติบโต ผู้คนหลั่งไหลเข้าสู่เมืองจำนวนมาก แต่งานมีจำกัด ผู้คนจำนวนมากต้องเลี้ยงปากท้องของตนเอง

2.1.1 ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ (Income Inequality) หมายถึงการที่รายได้รวมของประเทศถูกจัดสรรไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ ในประเทศอย่างไม่เป็นธรรมนั่นคือการที่รายได้ไปกระจุกตัวอยู่ที่ประชาชนเพียงบางกลุ่มหรือประชาชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วมักเป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูงดังนั้นการที่ประเทศมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและรายได้ประชาชาติมวลรวมสูงขึ้น รวมถึงทำให้ประชาชนมีรายได้ต่อบุคคลโดยเฉลี่ยสูงขึ้นและมีมาตรฐานการครองชีพสูงขึ้นนั้น จึงยังไม่สามารถบ่งบอกคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศได้อย่างแท้จริงทั้งนี้ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ถือเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้เกิดปัญหาความยากจนทวีความรุนแรงขึ้นโดยเฉพาะกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำแม้ว่าบางคนจะไม่ถือเป็นคนจน (นั่นคือมีรายได้สูงกว่าเส้นความยากจน) ก็ตาม เนื่องจากจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำระหว่างชนชั้น



ในสังคมและย่อมทำให้เกิดปัญหาสังคมตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้ว่าภาครัฐจะสามารถลดความยากจนลงได้ก็ตาม

2.1.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สิน หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันของการถือครองทรัพย์สิน โดยนอกเหนือจากเงินแล้วในโลกยังมีทรัพย์สินอีกหลายประเภทที่สร้างความมั่งคั่งให้กับเจ้าของได้อย่างต่อเนื่อง ทรัพย์สินซึ่งเป็นที่นิยมของเศรษฐกิจไทยได้แก่ ที่ดิน (ได้ค่าเช่า และมูลค่าเพิ่มจากราคาที่สูงขึ้น) และหุ้น (ได้เงินปันผล และมูลค่าเพิ่มจากราคาที่สูงขึ้น) ส่วนหนึ่งเนื่องจากที่ผ่านมารัฐบาลไทยยังไม่เคยจัดเก็บภาษีจากที่ดินและหุ้นอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม (เช่น ไม่เคยคำนวณภาษีจากมูลค่าปัจจุบันของที่ดิน) ทำให้ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สินในไทยมีขนาดใหญ่กว่าความเหลื่อมล้ำด้านรายได้หลายเท่า

2.1.3 ความเหลื่อมล้ำทางภาษี หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันทางด้านโครงสร้างภาษีซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งของความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ เนื่องจากภาษีเป็นกลไกที่สำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำ ทั้งในแง่ของการเป็นแหล่งรายได้สำหรับให้รัฐใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการและดำเนินมาตรการลดความเหลื่อมล้ำต่างๆ และในแง่ของการสร้างแรงจูงใจที่ถูกต้องให้กับปัจเจกชน โดยเฉพาะผู้มีฐานะในสังคม (เช่น การเก็บภาษีที่ดินในอัตราที่สะท้อนมูลค่าปัจจุบันของที่ดินจะลดแรงจูงใจที่เจ้าของที่ดินจะกักตุนที่ดินไว้เก็งกำไรโดยไม่ใช้ประโยชน์) ถ้าหากระบบภาษีเงินได้มีความเหลื่อมล้ำหรือไม่เป็นธรรม ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจแทนที่จะดีขึ้นก็อาจแย่ลงได้

2.1.4 ความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน หมายถึงความไม่เท่าเทียมในด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม เช่น “กฎกติกา” ที่ควรจะมีในระบบตลาดเพื่อสร้างภาวะการแข่งขันที่ “เสรี” (ใครอยากแข่งก็เข้ามาแข่งได้) และ “เป็นธรรม” (ธุรกิจไม่ใช้อำนาจเหนือตลาดเอาเปรียบผู้บริโภคหรือคู่แข่ง) ควรเป็นกติกาที่มุ่งบรรเทาผลกระทบทางลบจากความล้มเหลวของตลาด (Market Failures) อันหมายถึงภาวะที่กลไกตลาดในโลกแห่งความจริงไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แต่ในสนามแข่งขันกลับโอกาสให้บริษัทที่มีอำนาจผูกขาดหรือมีอำนาจเหนือตลาดสามารถกีดกันคู่แข่งอย่างไม่เป็นธรรมหรือเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น การบังคับไม่ให้ผู้ค้าปลีกขายสินค้าของคู่แข่ง การบังคับขายสินค้าพ่วง การกำหนดราคาสูงเกินควร การกำหนดราคาร่วมกัน (“ฮั้ว”) หรือการทุบตลาดเพื่อทำลายคู่แข่ง เป็นต้น

2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร หมายถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ เช่น ที่ดินและป่าไม้ น้ำ ดังนั้นความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศจึงไม่อาจกล่าวโทษแต่เพียงตัวบุคคล แต่ต้องอาศัยการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจปัญหาอย่างเป็นระบบ

2.2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านที่ดินและป่าไม้ หมายถึง ความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรด้านที่ดินและด้านป่าไม้ ด้วยเหตุที่ว่าที่ดินเป็นที่มาของปัจจัยสี่ ความต้องการที่ดินจึงเกิดขึ้นกับผู้คนทุกกลุ่ม วิธีการได้ที่ดินมาครอบครองจึงแตกต่างกันออกไปตามฐานะการดำรงชีวิต ผู้ที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจสามารถเข้าสู่การใช้หรือครอบครองที่ดินและป่าไม้ที่ง่ายดายโดยการใช้ทุน



อิทธิพลหรืออำนาจทางการเมือง ในขณะที่กลุ่มคนซึ่งอ่อนแอทางเศรษฐกิจหรือยากจนมีความยากลำบากในการเข้าสู่การใช้หรือครอบครองที่ดิน จึงปรากฏให้เห็นว่ามีผู้ไร้กรรมสิทธิ์คือ ผู้ที่อยู่อาศัยและทำกินในที่ดินของรัฐประเภทต่างๆ และผู้ไร้ที่ดินทำกินจำนวนมาก แม้ว่าในอดีตที่ผ่านมารัฐได้มีโครงการจัดที่ดินทำกินให้กับกลุ่มบุคคลที่ยากจนมาอย่างต่อเนื่องอันยาวนานก็ตาม ถึงปัจจุบันประชากรเพิ่มขึ้น ไม่มีที่ดินสำรองของรัฐที่จะนำมาจัดให้ผู้ไร้ที่ดินทำกินอีกต่อไป จึงมีคนยากจนจำนวนมากที่ไม่มีทางเลือกอื่นในการแสวงหาปัจจัยสี่มาดำรงชีวิต จำเป็นต้องเข้าทำกินและอยู่อาศัยในที่ดินของรัฐและกลายเป็นผู้บุกรุกถูกจับกุมและดำเนินคดี ถึงแม้จะมีแนวคิดมากมายในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ก็ตามแต่ไม่มีการปฏิบัติที่จริงจังและมีประสิทธิภาพจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่อย่างใด ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมและเป็นธรรมระหว่างกลุ่มคนยากจนและกลุ่มคนที่มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น

ที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยการผลิตและฐานชีวิตที่สำคัญสำหรับทุกคน แต่การครอบครองที่ดินในประเทศไทยยังมีการกระจุกตัว และทรัพยากรถูกทำให้เสื่อมโทรมจากการพัฒนาที่ยังเชื่อมโยงกับปัญหาหนี้สินที่อาจทำให้ที่ดินหลุดมือจากเกษตรกรมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันมีที่ดินที่ปล่อยให้รกร้างว่างเปล่าจำนวนมากซึ่งกลายเป็นความสูญเสียโอกาสทางเศรษฐกิจปัจจุบันจึงมีข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในเรื่องที่ดินและทรัพยากร ทั้งระหว่างรัฐกับชุมชนและระหว่างเอกชนกับเกษตรกร

ในการจัดงานเสวนาประชาชน การจัดที่ดินทำกินปัญหาและทางออกเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2553 ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล ได้มีความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาที่ดินที่เกี่ยวกับภาครัฐ รวม 9 ประการ ดังนี้

1. ความไม่เข้าใจในเรื่องเอกสารสิทธิ์ และผลประโยชน์ของชุมชน
 2. ปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย เช่น ความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความไม่เป็นธรรม ความเหลื่อมล้ำในการบังคับใช้กฎหมายระหว่างชาวบ้านกับนายทุนความล่าช้าในการเยียวยาความเสียหาย หรือแม้กระทั่งค่าเสียหายที่ได้รับไม่เป็นการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น
 3. ความล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเนื่องมาจากส่วนท้องถิ่นหรือข้าราชการผู้สนองต่อนโยบายของรัฐบาลไม่ทราบถึงนโยบาย หรือทราบแล้วแต่ไม่ปฏิบัติตามการขาดความเป็นเอกภาพในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในเสถียรภาพการทำงานของรัฐบาล
 4. การทับซ้อนกันเองของกฎหมายและการขัดกันของกฎหมาย
 5. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการพิสูจน์สิทธิ์โดยใช้หลักฐานทางเทคโนโลยี
- ยังคงมีปัญหาเนื่องจากระบบข้อมูลของแต่ละหน่วยงานยังไม่มีเชื่อมโยง
6. ปัญหาพื้นที่ทับซ้อนระหว่างที่ดินของภาครัฐกับประชาชน “ปารุกคน” “คนรุกป่า”



7. ปัญหาคนไทยพลัดถิ่นคนไทยแปลงสัญชาติไม่สามารถถือครองที่ดินและไม่สามารถขอใช้สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานได้

8. รัฐบาลมุ่งถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจมากกว่าคุณภาพชีวิตของประชาชน

9. การไม่มีกฎหมายรับรองสิทธิในที่ดินทำกินและอยู่อาศัยเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน

2.2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำ หมายถึงความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรน้ำพบว่าการเข้าถึงทรัพยากรน้ำ ยังมีความเหลื่อมล้ำค่อนข้างมากระหว่างผู้มีน้ำประปากับไม่มีน้ำประปา และระหว่างพื้นที่ทางการเกษตรที่เข้าถึงระบบชลประทานกับพื้นที่ที่เข้าไม่ถึงนอกจากจะมีความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงทรัพยากรน้ำ ในรูปของน้ำประปาและแหล่งน้ำชลประทานแล้วความเหลื่อมล้ำที่เกี่ยวกับน้ำในประเทศไทยยังมีอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสังเกต นั่นคือ ความเหลื่อมล้ำด้านความเสียหายจากอุทกภัย ซึ่งมีได้เกิดตามธรรมชาติแต่เพียงอย่างเดียว (เช่น น้ำท่วมแต่เฉพาะในพื้นที่ลุ่มที่ท่วมเป็นปกติอยู่แล้ว) หากแต่ความเสียหายส่วนหนึ่งเป็นผลลัพธ์จากคำสั่งของผู้มีอำนาจให้ “ปล่อยน้ำ” ให้ท่วมที่ดินของผู้มีอำนาจการต่อรองต่ำ ยังไม่นับความหละหลวมในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการถมที่ การตัดไม้ทำลายป่า และการบุกรุกที่สาธารณะ ซึ่งล้วนทำให้ความเสียหายจากน้ำท่วมสูงกว่าที่ควรเกิดตามธรรมชาติ ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็น “ปัญหาเชิงโครงสร้าง” ที่ซ้ำเติมความเหลื่อมล้ำให้เลวร้ายลง เช่นการจงใจ “ปล่อยน้ำ” ให้ท่วมจังหวัดรอบๆ กรุงเทพฯ เพื่อป้องกันไม่ให้กรุงเทพฯ ท่วมฝืนธรรมชาติของกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นที่ราบลุ่มปากอ่าวแม่น้ำเจ้าพระยา สะท้อนให้เห็นอย่างเด่นชัดในข้อมูลของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน) ซึ่งติดตามบันทึกเหตุการณ์อุทกภัยในแต่ละปีอย่างละเอียด

2.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิ มีความหมายได้สองลักษณะคือ อาจหมายถึงความเหลื่อมล้ำระหว่างคนที่ควรมีสิทธิเดียวกัน แต่ในความเป็นจริงกลับไม่มีหรือความเหลื่อมล้ำระหว่างคนที่มิสิทธิเดียวกัน แต่มี “โอกาส” และ “ความสามารถ” ในการใช้สิทธินั้นได้ไม่เท่ากัน หรือ ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคนที่มิสิทธิเดียวกันแต่มีโอกาสและความสามารถในการใช้สิทธินั้นไม่เท่าเทียมกัน

มุมมองเรื่องความเหลื่อมล้ำว่ามีมิติใดเป็นปัญหาบ้าง และถ้าเป็นปัญหาเราควรแก้ไขอย่างไรนั้นเป็นเรื่องที่ถกเถียงกันได้มาก แต่ประเด็นหนึ่งที่ปฏิเสธไม่ได้คือ สังคมที่มีความเหลื่อมล้ำสูงเป็นสังคมที่คนรู้สึกว่าจะไม่น่าอยู่เพราะรู้สึกว่าคุณคนจนขยับฐานะลำบาก ไม่ว่าจะขยันเพียงใด เพราะช่องว่างใหญ่มาก ส่วนคนรวยที่เกิดมารวย ก็ใช้ความมั่งคั่งสะสมที่พ่อแม่มอบให้เป็นมรดกสร้างความมั่งคั่งต่อไปได้อย่างง่ายดาย

ความเหลื่อมล้ำเป็นปัญหาในสังคมแบบนี้ เพราะคงไม่มีใครอย่างอยู่ในสังคมที่สถานภาพและฐานะของผู้คนถูกตอกตรึงตั้งแต่เกิด เพราะทุกคนเลือกเกิดไม่ได้ แต่อยากมีสิทธิและเสรีภาพในการเลือกทางเดินชีวิตของตัวเอง ถ้าหากความเหลื่อมล้ำส่วนหนึ่งเป็นผลลัพธ์ของปัญหาเชิงโครงสร้าง เราก็ย่อมบรรเทาหรือกำจัดมันได้ด้วยการแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างเหล่านั้น



ปัญหาความเหลื่อมล้ำเป็นปัญหาสำคัญ ที่ควรได้รับการแก้ไขโดยด่วนและสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนในสังคมปัจจุบัน กล่าวคือมีการส่งผลกระทบต่อกลุ่มคนจำนวนหนึ่งทำให้พวกเขาได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากความไม่เท่าเทียมทางสังคมขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการพื้นฐานที่สมควรได้รับ

2.3.1 สิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะ ทุกคนมีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพอันเพียงพอ สำหรับสุขภาพและความอยู่ดีของตนและของครอบครัว รวมทั้งอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการดูแลสุขภาพทางการแพทย์ และบริการสังคมที่จำเป็น และมีสิทธิในหลักประกัน ยามว่างงาน เจ็บป่วย พิกัด หมาย ภัยพิบัติ หรือปราศจากการดำรงชีพอื่นในสภาวะแวดล้อมนอกเหนือ การควบคุมของตน หลักการข้างต้นกล่าวถึง “บริการการแพทย์” และ “บริการสังคมที่จำเป็น” ว่าเป็น สิทธิมนุษยชน ซึ่งหมายความว่ารัฐควรจัดทำให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน อย่างไรก็ตาม ประเด็นใหญ่ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม คือประเด็นที่ว่า บริการสาธารณะแต่ละประเภะนั้น ใครควรเป็นผู้ จัดบริการบ้าง ใครควรเป็นผู้รับภาระในการจ่ายบ้าง ระหว่างรัฐ เอกชน องค์กรไม่แสวงกำไร หรือชุมชน

2.3.2 สิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม ปัจจุบันเป็นที่เห็นพ้องต้องกัน โดยทั่วไปว่า สิทธิในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ควรเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งของ มนุษย์ไม่จำกัดเฉพาะพลเมืองของประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น เช่น นายจ้างที่กระทำทารุณกรรมต่อ แรงงานไร้สัญชาติ (ละเมิดสิทธิมนุษยชน) สามารถถูกเหยื่อของความรุนแรงฟ้องร้องให้ดำเนินคดีตาม กฎหมายไทย แม้ว่าจำเลยจะมีได้สัญชาติไทยก็ตาม อีกทั้งคงไม่มีใครปฏิเสธว่า เมื่อกฎหมายบัญญัติว่า ทุกคน มี สิทธิในกระบวนการยุติธรรมแล้ว ทุกคนก็ควรมี โอกาส ได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม อย่างแท้จริง และเมื่อเข้าถึงได้แล้ว ทุกคนก็ควร ได้รับ การปฏิบัติที่ยุติธรรมในกระบวนการ (Due Process) และความยุติธรรมในเนื้อหา (Substantive Justice) เมื่อศาลมีคำตัดสินอย่างเท่าเทียมกัน วาเทอมตะของ อีเลนอร์รูสเวลท์ (Eleanor Roosevelt) อดีตสุภาพสตรีหมายเลขหนึ่งของอเมริกา หัวเรือใหญ่ในการร่างปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ที่ว่า “ความยุติธรรมไม่อาจยุติธรรมเฉพาะกับ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ แต่จะต้องยุติธรรมกับทั้งสองฝ่าย”

ในทางปฏิบัติ กระบวนการยุติธรรมของไทยยังมีความเหลื่อมล้ำอยู่มากระหว่าง คนจนกับคนรวย ทำให้วลี “สองมาตรฐาน” เป็นที่เข้าใจอย่างแพร่หลายว่าสะท้อนสภาพสังคมปัจจุบัน ที่คนมี “โอกาส” ในกระบวนการยุติธรรมไม่เท่ากัน พุดถึงโอกาสของการ ได้รับ ความยุติธรรมในชั้น ปลาย ยกตัวอย่างเสียงสะท้อนจากผู้ร่วมเสวนาบางราย เวทีสาธารณะ “คดีคนจน ว่าด้วยคนจนกับ ความไม่เป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรมไทย” ซึ่งจัดโดยคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เสียงสะท้อนดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาที่คนจนประสบมาตลอด และตอกย้ำข้อเท็จจริงที่ว่า เจ้าหน้าที่รัฐในกระบวนการยุติธรรมไทยจำนวนมากยึดตัวบทในกฎหมายอย่างเคร่งครัดในการดำเนินคดี กับชาวบ้าน แต่แทบไม่เคยจะต้องนายทุนที่กระทำผิดในข้อหาเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่ายึดหลัก “นิติรัฐ” แบบเลือกปฏิบัติ จนขาด “นิติธรรม” อย่างรุนแรง ความเหลื่อมล้ำในกระบวนการยุติธรรม



จึงเป็นรากสาเหตุประการหนึ่งที่สำคัญของความเหลื่อมล้ำด้านอื่นๆ โดยเฉพาะความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรและรายได้

ปัญหาในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของคนจน แบ่งเป็น 3 ปัญหาหลัก คือ การมีฐานะยากจน การไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองและข้อกฎหมายและกระบวนการไต่สวนข้อกล่าวหาพิจารณาคดี

2.3.3 สิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส มักถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่รัฐและสังคมต้องให้การช่วยเหลือและดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากมีความเปราะบางโดยธรรมชาติ มีความไม่มั่นคงในชีวิต หรือ สุ่มเสี่ยงที่จะถูกเอารัดเอาเปรียบในสังคม อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาและความเหลื่อมล้ำที่คนเหล่านี้ประสบได้เปลี่ยนแปลงลักษณะไป กลายเป็น ปัญหาความไม่มั่นคงในชีวิต ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรขนาดใหญ่ และ ปัญหาเชิงพฤติกรรม ของเด็กเยาวชนที่ยากแก่การเยียวยา โดยเฉพาะพฤติกรรมเสพติด นิยมความรุนแรง และปัญหาการท้องไม่พร้อมและทำแท้งในวัยเรียน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนมีความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของครอบครัว ความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพการศึกษา และความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ของโอกาสทางเศรษฐกิจเป็นรากสาเหตุสำคัญ

2.3.4 สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน มิได้จำกัดอยู่เพียงการพยายามเข้าให้ถึงตัวผู้มีอำนาจทางการเมืองแต่เพียงอย่างเดียว แต่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลกันในประเด็นสาธารณะต่างๆ ก็เป็นการใช้สิทธิในฐานะพลเมืองที่สำคัญไม่แพ้กัน และดังนั้น โอกาสในการใช้สิทธิเสรีภาพในการแสดงออกและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร จึงมิได้เป็นเพียงสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน หากเป็นหัวใจที่ขาดไม่ได้ของการพัฒนา “ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม” ในทุกสังคม สถานการณ์ที่น่าหวั่นคือประชาชนยังถูกจำกัดสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารค่อนข้างมาก ผ่านการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ ในทางที่ไม่เป็นธรรม ยกตัวอย่างเช่น รายงาน “สถานการณ์การควบคุมและปิดกั้นสื่อออนไลน์ ด้วยการอ้างกฎหมายและแนวนโยบายแห่งรัฐไทย” นอกจากประชาชนจะขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมืองแล้ว อีกประเด็นหนึ่งที่สะท้อนความเหลื่อมล้ำในการให้ความสำคัญของรัฐ ระหว่างผลประโยชน์ของประชาชนกับผลประโยชน์ของภาคธุรกิจ คือ ความล่าช้าในการพิจารณาร่างกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับร่างกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขนาดใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคต้องรอถึงปี 2551 ก่อนที่จะมีกฎหมายความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งเป็นกฎหมายระดับพื้นฐานด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ยังไม่นับร่างกฎหมายอีกจำนวนมากที่มีความสำคัญต่อประชาชน แต่ยังไม่มีความชัดเจนว่าจะได้เห็นในอนาคตอันใกล้ไม่ว่าจะเป็นกฎหมายว่าด้วยชุมชนในที่สาธารณะ กฎหมายคุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข กฎหมายฟ้องคดีแบบรวมกลุ่ม กฎหมายป่าชุมชน หรือกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



แนวความคิดที่เกี่ยวกับบทบาท

1. ความหมายของบทบาท

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) กล่าวว่า บทบาท คือการกระทำหรือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มตามสถานภาพนั้นบทบาทเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมตามตำแหน่งหรือสถานภาพซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมบทบาทเป็นผลรวมของการแสดงออกตามสิทธิและหน้าที่

ปราโมทย์ คล้ายศิริ (2545) ให้ความหมายว่า บทบาท คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกตามหน้าที่ หรือตำแหน่งที่มีอยู่ให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่น ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นอาจตรงกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

สุพัตรา สุภาพ (2522) บทบาท คือ การปฏิบัติตนตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) เช่น มีตำแหน่งเป็นพ่อ บทบาทคือต้องเลี้ยงลูก เป็นครูยังต้องสั่งสอนนักเรียน เป็นต้น

สำเร็จ กล้าหาญ (2549) กล่าวว่า บทบาทหมายถึงแนวทางของการแสดงออกหรือปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในตำแหน่งทางสังคม หน้าที่การงาน ตามสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่เป็นอยู่

จากความหมายดังกล่าว บทบาท (Role) คือ แนวทางการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องสัมพันธ์ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นอยู่ของแต่ละบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดหรือสังคมคาดหวัง

2. ความคาดหวังกับบทบาท

ชิษณุกร พรภาณวิชัย (2540) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

ดังนั้นความคาดหวังกับบทบาทจึงหมายถึงความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อนหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติหรือการแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องสัมพันธ์ตำแหน่งหน้าที่ที่เป็นอยู่ของแต่ละบุคคลตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่คาดหวัง

3. บทบาทของของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้มีอำนาจอื่น จึงเป็นหน้าที่โดยตรงของกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรมได้มีการจัดตั้งอย่างเป็นทางการโดยกระทรวงมหาดไทยในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 โดยมีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมถือเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดินของภาครัฐ เพราะหมายถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



ให้ได้รับความเป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นการลดความขัดแย้งภายในสังคม และเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องโดยมีช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง ได้แก่ ช่องทางการเข้ามารับบริการด้วยตนเอง โทรศัพท์สายด่วน 1567 ช่องทางเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th และช่องทางไปรษณีย์ (ตูป.ณ. 1ปณ.ผ. มหาไถไทย กรุงเทพฯ 10200) ปัจจุบัน มีศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์บริการประชาชนกรมการปกครอง (วังไชยา) และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดครบ 76 จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบ 878 อำเภอ และได้ขยายผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นบางแห่งแล้ว

ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชน 7 มิติ ดังนี้

1. มิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ แบ่งเป็น

- 1.1 เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่ การบริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ, มลภาวะ, ข่มขู่, สาธารณภัย
- 1.2 เรื่องขอความช่วยเหลือ ได้แก่ ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้พิการขอที่ดินทำกินละที่อยู่อาศัย การขอความช่วยเหลืออื่น
- 1.3 เรื่องแจ้งเบาะแส ได้แก่ ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล สถานบริการ การพนัน
- 1.4 เรื่องที่ดิน ได้แก่ การพิพาทที่ดินระหว่างรัฐกับเอกชนการพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เอกสารสิทธิ์การถูกปิดกั้นเส้นทาง การบุกรุกที่สาธารณะ
- 1.5 เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ พฤติกรรมการทุจริต การบริการที่ไม่เป็นธรรม
- 1.6 เรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ ก่อส่งสารเคมีรถยนต์สินค้าทั่วไป การบริการทั่วไป
- 1.7 เรื่องหนี้ในระบบ ได้แก่ มูลหนี้ไม่เกิน 2 แสน มูลหนี้เกิน 2 แสน
- 1.8 เรื่องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ป่าไม้แหล่งน้ำ ขยะ มลพิษ
- 1.9 เรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การขอทราบข้อมูล การปรึกษา การเสนอปัญหาหรือความคิดเห็น

2. มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) เช่น การรับชำระค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้าการบำบัดประจําตัวประชาชน การคัดสำเนาทะเบียนราษฎร์การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ SMEs การบริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน การบริการออกบัตรนายจ้าง การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการชำระภาษีรถทุกชนิด (กรณีไม่ต้องตรวจสอบสภาพรถ) เป็นต้น

3. มิติการบริการและส่งต่อ (Service link) เช่น การจดทะเบียนคนพิการ การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุการบริการขออนุญาตจัดตั้งสถานประกอบการ การขออนุญาตจัดตั้งโรงงาน การขออนุญาตใช้ไฟฟ้าน้ำประปา และโทรศัพท์การต่อใบอนุญาตผู้ประกอบการ เช่น สถานบริการน้ำมัน เชื้อเพลิง ร้านเกมร้านคาราโอเกะ เป็นต้น

4. มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา เช่น การให้ข้อมูลทางการเกษตรที่จำเป็นสำหรับประชาชน (ราคาพืชผล ราคาปุ๋ย พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์เครื่องมือทางการเกษตร) ข้อมูลทาง



เศรษฐกิจ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีความ หนี้ในระบบ ปัญหาครอบครัว การประกอบอาชีพ การลงทุน SMEs การประกอบธุรกิจต่าง ๆ เป็นต้น

5. มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เช่น ข้อคิดเห็นในการปฏิรูปประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสภาพัฒนาการปกครอง 11 ด้าน (ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้านการปกครองท้องถิ่น ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพลังงาน ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสื่อสารมวลชน ด้านสังคมและอื่น ๆ)

6. มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เช่น การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

7. มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีการแจ้งเบาะแส เช่น ยาเสพติดการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า บ่อนการพนัน โดยจะสนธิกำลังตำรวจ ทหาร มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อไปช่วยเหลือจับกุม

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารจัดการที่ดีหรือ Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข” การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรมโดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้จะต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปถึงและส่วนที่ 2 หลักการของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีที่นำมาใช้หลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ประกอบด้วย

1. หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรองไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่ายเพื่อป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยกลุ่มเพียงกลุ่มเดียวซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้ การมีส่วนร่วมจะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

2. หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในกระบวนการพื้นฐานหมายความว่าโปร่งใสที่จะให้เกิดผลสาธารณะอันเป็นเป้าหมายคือทุกกลุ่มได้ผลประโยชน์ที่ควรได้นั้น กระบวนการที่ไม่ปกปิดตั้งแต่เริ่ม มีกติกาแน่นอน มีความชัดเจน (Predictability) มีความแน่นอน (Certainty) ก็จะไม่เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

3. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบได้มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่าบัญชีบัญชีต้องมีสินทรัพย์หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัดจะขาดไป



หนึ่งสตาบ์ไม่ได้เหมือนกับการบริหารจัดการที่ดีที่ต้องตรวจสอบได้ ทีละขั้นตอนต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

4. ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้ายในทศพิธราชธรรม คือ คำว่า อวิโรธนะหมายถึงไม่คลาดธรรม ซึ่งความหมายที่กว้างและลึกกว่าคำว่าซื่อสัตย์เพราะความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความถูกต้อง หมายถึงไม่ยอมให้สิ่งที่ผิเกิดขึ้นแม้ว่าสิ่งที่ผิฉะนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดในการวิจัยทราบผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้ง 2 ข้อ คือ

1. การศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ประกอบด้วย

1.1 แนวคิดเรื่องบทบาท

1.2 ขอบเขตภารกิจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม 7 มิติ

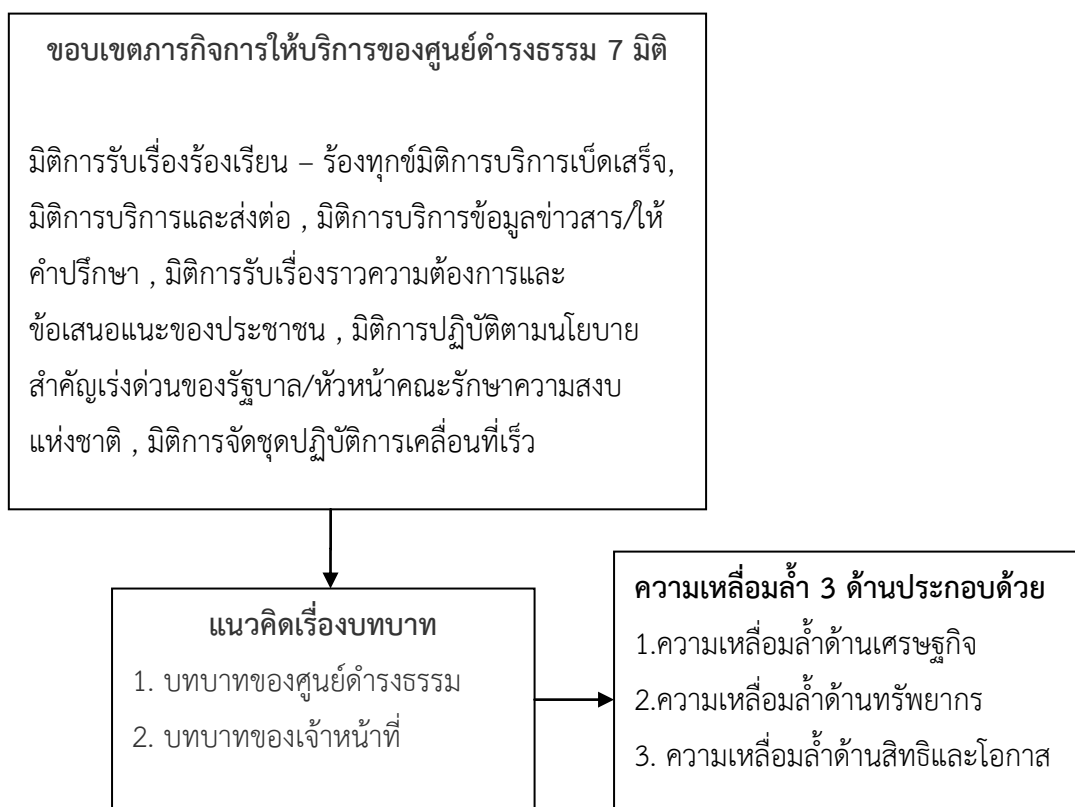
1.3 ความเหลื่อมล้ำ 3 ด้านประกอบด้วย

1.3.1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ

1.3.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร

1.3.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

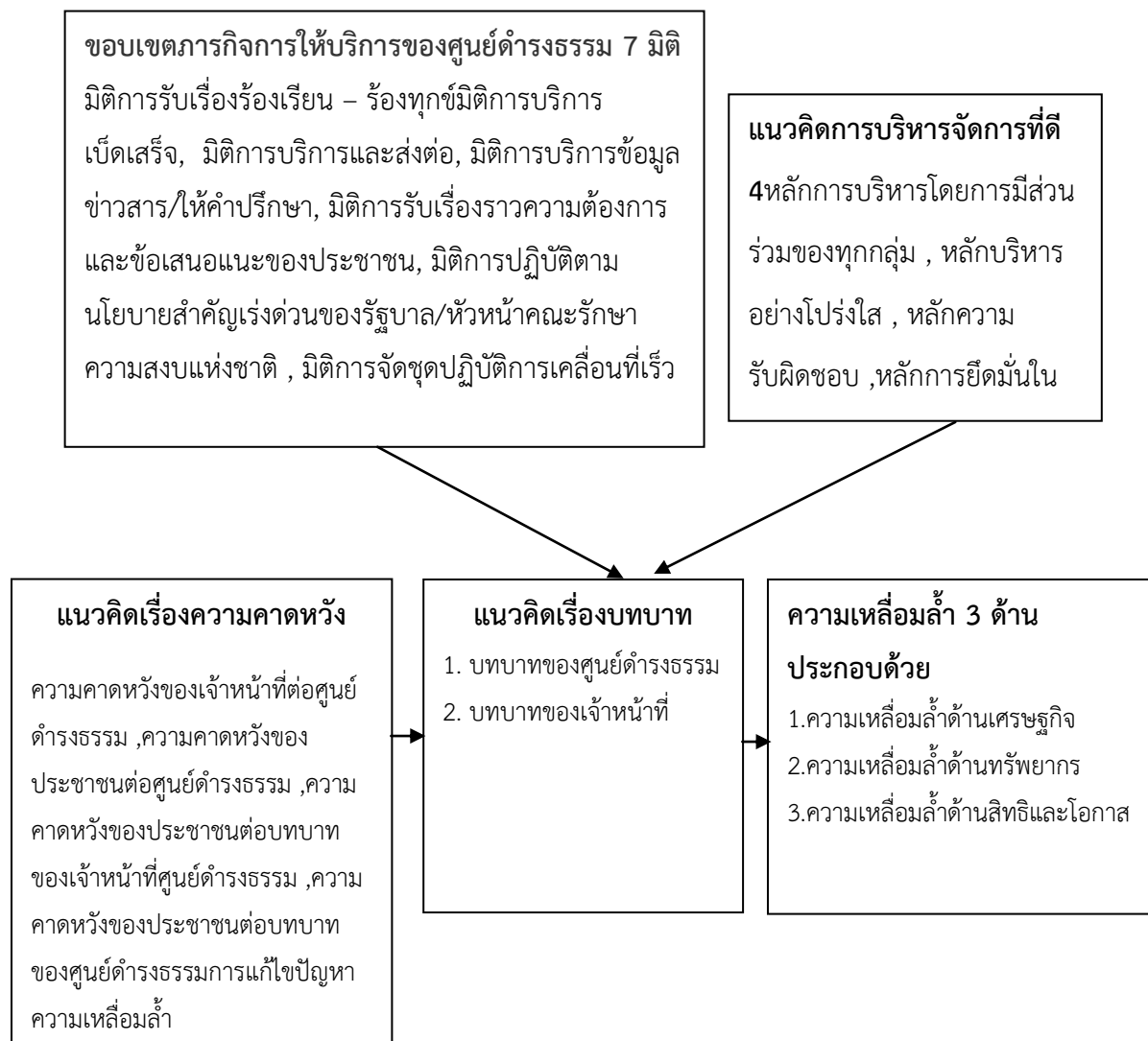




ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2. การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำประกอบด้วย
 - 2.1 แนวคิดเรื่องความคาดหวัง
 - 2.2 ขอบเขตภารกิจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม 7 มิติ โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
 - 2.3 ความเหลื่อมล้ำ 3 ด้าน
 - 2.4 แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดี





ภาพประกอบ 2 แนวคิดความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไข
ปัญหาความเหลื่อมล้ำ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการแสวงหาองค์ความรู้โดยเป็นการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เอกสารเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และเอกสารเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำ มาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาและกำหนดตัวแปรหลักในการศึกษาครั้งนี้ หลังจากนั้นได้ทำการศึกษาภาคสนามโดยการออกไปสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและราษฎรผู้เคยใช้บริการในเขตอำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

1. การวิจัยนี้ เป็นการใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในลักษณะของสหวิทยาการซึ่งเป็นการตีความตามเนื้อความหลักและอภิปรายปรากฏการณ์แบบองค์รวม

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการลงพื้นที่เพื่อสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหาผลของการแก้ไขปัญหาและพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่

2.2 การสัมภาษณ์ระดับลึก (In Depth interview) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการสัมภาษณ์รวมทั้งตอบแบบสอบถามกลุ่มเป้าหมายคือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและประชาชนที่เคยใช้บริการ

2.3 การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อทราบถึงความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำโดยการลงพื้นที่และสนทนากลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในรูปแบบกลุ่มย่อยแยกเป็นด้านต่างๆ ตามปัญหาการวิจัย



โดยการลงภาคสนามผู้วิจัยได้ใช้หลายวิธีผสมผสานกันและยึดตามประเด็นที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะตั้งคำถามให้อยู่ในกรอบที่ต้องการและเชื่อมโยงกับประเด็นที่จะศึกษา การสัมภาษณ์โดยการพูดคุยจะกระทำตามความเหมาะสมของระดับบุคคลและข้อมูล

3. การวิเคราะห์หลังงานภาคสนาม

การวิเคราะห์ของงานภาคสนาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามประเด็นต่างๆ ที่กำหนดเป็นปัญหาการวิจัยตามบทที่ 1 แล้วนำมาวิเคราะห์แต่ละตอนมาจัดทำเป็นผลการวิจัย โดยใช้วิธีพรรณนา (Descriptive)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่องบทบาทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำผู้วิจัยเลือกพื้นที่อำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรประชากร

มุ่งเน้นประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในเขตอำเภอบรบือโดยผู้ให้ข้อมูลต้องเป็นผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือหรือเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม โดยช่วงการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 3 เดือน

การศึกษาก่อนลงภาคสนาม

1. กระบวนการทำความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการอ่าน ค้นคว้า ตรวจสอบวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญและคิดแนวคำถามที่จะนำไปใช้เพื่อบันทึกข้อมูลเบื้องต้นบางประการที่ต้องการ

2. การเตรียมตัวลงพื้นที่ ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านภูมิศาสตร์ ลักษณะกายภาพ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสานกับศูนย์ดำรงธรรมเป้าหมาย และบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากครั้งนี้ในการวิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูล ทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) การสัมภาษณ์ระดับลึก (In Depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามที่กรอบแนวคิดต้องการ จึงได้สร้างแนวคำถามแบบปลายเปิดไว้เพื่อบันทึกข้อมูลด้านต่างๆ คือบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและความคาดหวังของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

1. ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ
2. ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร
3. ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

การเก็บข้อมูลภาคสนาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเรื่องบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการหลักสูตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานที่ทำการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลภาคสนาม จากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับราษฎรที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่เขตอำเภอบรบือ
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์แล้วนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยทุกขั้นตอนในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานภาคสนามโดยตลอด



การวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วย 2 วิธี คือ

1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytical induction) โดยผู้วิจัยได้สรุปปรากฏการณ์ที่พบเห็นแล้วลงมือสร้างข้อสรุปประเด็นต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในคำถาม
2. การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงบรรยาย เช่นเดียวกับวิธีแรก แต่ประมวลและสรุปข้อมูลที่ได้รวมไปกับข้อมูลเอกสารบันทึกที่รวบรวมได้ในพื้นที่ทำการวิจัย



บทที่ 4

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

การทำวิจัยมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขตอำเภอบุรีรัมย์และประชาชนในเขตอำเภอบุรีรัมย์มีความคาดหวังอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรวมทั้งสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยจะได้ใช้เป็นข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพต่อไป

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการแสวงหาองค์ความรู้โดยเป็นการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เอกสารเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิด และกำหนดตัวแปรหลักในการศึกษา หลังจากนั้นได้ทำการศึกษาจากเอกสารรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่อำเภอบุรีรัมย์ช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 99 ฉบับโดยนำมาคัดแยกออกเป็นกลุ่มตามบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 7 มิติ เป็นบทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) มิติการบริการและส่งต่อ (Service link) มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) และประเภทของความเหลื่อมล้ำซึ่งประกอบด้วยความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสจากนั้นศึกษาถึงวิธีการแก้ไขปัญหของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์ว่าใช้วิธีใดบ้างมีความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาอย่างไรเพื่อทราบถึงบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 นอกจากนั้นยังใช้วิธีการออกภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้มีรายชื่อตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์รวมจำนวน 17 คนเพื่อทราบถึงบทบาทโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในทางปฏิบัติ

การศึกษารอบบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

1. จากการวิเคราะห์เอกสารการรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์สามารถแยกตามบทบาทและประเภทของความเหลื่อมล้ำได้ดังนี้

1.1 มิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์



1.1.1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ (ไม่พบ)

1.1.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร

ตาราง 1 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำ

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
1	24/09/58	ผู้ร้องคนที่1	ขอความอนุเคราะห์แก้ไข ปัญหาขาดแคลนน้ำไม่ สามารถเข้าถึงแหล่งน้ำ	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง และอบต.แก้ไขหาแหล่งน้ำ ให้

1.1.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

ตาราง 2 ความเหลื่อมล้ำสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
1	22/09/57	ผู้ร้องคนที่1	ได้รับความเดือดร้อน ผอ. กองคลัง อบต.แห่งหนึ่งหัก เงินปรับเพิ่มคุณสมบัติ และ นับตั้งแต่วันลาออกจาก ราชการยังไม่ได้รับเงิน บำนาญรายเดือน และเงิน บำเน็จดำรงชีพตามที่ร้องขอ	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
2	26/11/57	ผู้ร้องคนที่2	ขอไกล่เกลี่ยและประนอม ข้อพิพาททางแพ่งได้ทำการ ขายหมูให้กับคู่กรณีจำนวน 8 ตัวในราคา 40,800 บาท และได้รับเงินมัดจำครั้งที่ 1 จำนวน 800 บาท และครั้งที่ ที่2 จำนวน 18,000 บาท และยังไม่ได้รับเงินที่เหลือ	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตก ลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
3	23/12/57	ผู้ร้องคนที่3	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง ตนได้รับคดีอาญา และได้มีการตกลงกับโจทก์ในการผ่อนชำระเดือนละ 30,000 บาท ปีละ 500,000 บาท ตนเองได้ชำระมาเป็นเวลา 1 ปี ปัจจุบันตนมีความเดือดร้อนไม่มีเงิน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
4	29/12/57	ผู้ร้องคนที่4	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งที่ดินมีปัญหาพิพาทเกี่ยวกับแนวเขตที่ดินซึ่งคู่กรณีไม่ยอมรับในแนวเขตที่ดิน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ คู่กรณีตกลงยอมความ กันได้
5	22/01/58	ผู้ร้องคนที่5	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง/คู่กรณีได้ตั้งสำนักทรงโดยผู้ที่มาติดต่อหรือมาใช้บริการจอดรถจนไม่มีทางเข้า-ออก และยังทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลบนทางสาธารณะ	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทั้งสองฝ่ายทำ สัญญาประนีประนอม ยอมความ
6	22/01/58	ผู้ร้องคนที่6	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งตนกับพวกได้รับเหมาสร้างพระพุทธรูปน้ำที่วัดแห่งหนึ่งโดยได้รับค่าจ้างบางส่วนแล้ว แต่ยังเหลือค่าจ้างเป็นเงินอีก 58,775 บาท	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
7	28/01/58	ผู้ร้องคนที่7	ขอไถ่เกลียดและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนเป็นสมาชิก ชมรมฌาปนกิจสงเคราะห์หมู่บ้าน แห่งหนึ่ง เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2557 และปัจจุบันสมาชิก ดังกล่าวได้เสียชีวิตลง จึงได้ติดต่อ ทางชมรมเพื่อขอรับค่าตอบแทน แต่พบว่าทางชมรมได้ปิดไป ไม่มี ผู้รับผิดชอบ	เจรจาไถ่เกลียดสำเร็จ ตกลงกันได้
8	25/03/58	ผู้ร้องคนที่8	ขอไถ่เกลียดและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนเองถูกกล่าวหา ว่าเข้าไปบุกรุกที่ทำกินในที่ดินซึ่ง ได้ซื้อมาตั้งแต่รุ่นปู่ย่าซึ่งไม่มีการ โอนให้แก่กัน โดยให้เลิกทำ ประโยชน์และออกไปจากที่ดิน	เจรจาไถ่เกลียดสำเร็จ คู่กรณีตกลงยอมความ กันได้
9	10/04/60	ผู้ร้องคนที่9	ขอให้อำเภอช่วยเหลือน้องชาย ของตนเองซึ่งได้ไปกู้เงินกับคู่กรณี ต่อมาน้องชายได้เสียชีวิตลง ทาง เจ้าหน้าที่ได้มาทวงถามหนี้กับตนเอง โดยใช้เวลาจำข่มขู่	เจรจาไถ่เกลียดไม่ สำเร็จ ตกลงกันไม่ได้
10	24/04/58	ผู้ร้องคนที่10	ขอไถ่เกลียดและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งคู่กรณีได้กู้ยืมเงิน ของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ของหมู่บ้านไป จำนวนเงิน 16,500 บาท โดยคณะกรรมการ กลุ่มได้ทำการทวงหนี้ แต่กลับ เพิกเฉย	เจรจาไถ่เกลียดสำเร็จ ตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
11	27/04/58	ผู้ร้องคนที่11	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งตนเองได้นำสายชาร์จโน้ตบุ๊กไปซ่อมที่ร้านอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ได้ทำการตกลงราคากันก่อนซ่อม เมื่อช่างซ่อมเสร็จทางร้านจึงแจ้งราคา 350 บาท ซึ่งตนเองคิดว่าแพงเกินราคาจริง จึงขอต่อรองราคาเหลือ 200 บาท หรือให้ถอดอุปกรณ์คืน	เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วไม่สามารถตกลงกันได้
12	11/05/58	ผู้ร้องคนที่12	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณี ได้กู้ยืมเงินของตนเอง จำนวนเงิน 120,000 บาท	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
13	12/05/58	ผู้ร้องคนที่13	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีมาขอยืมโฉนดที่ดินเพื่อนำไปจำนองให้ญาติเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานที่ต่างประเทศ และยังไม่มีการไถ่ถอนตามที่สัญญาไว้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ
14	20/05/58	ผู้ร้องคนที่14	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งเหลือที่ดินที่ได้จากการแบ่งมรดกกับพี่น้องจำนวน 6 ไร่ แต่คู่กรณีเข้าไปทำประโยชน์โดยเพียงลำพัง เมื่อพี่น้องต้องการแบ่งที่ดินที่เหลือแล้วคู่กรณีไม่ยินยอม	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
15	21/05/58	ผู้ร้องคนที่15	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งตนได้ไปยืมเงินกับร้านค้าในอ.บรบือโดยนำโฉนดที่ดินจำนวน 2 แปลงไปเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ เป็นจำนวนเงิน 60,000 บาท และมีการชำระดอกเบี้ยครั้งสุดท้ายจำนวนเงิน 50,000 บาทโดยปัจจุบันทางผู้ให้กู้ได้แจ้งว่า ต้องไถ่ถอนที่ดินคืนในราคา 190,000 บาท ซึ่งตนเองคิดว่ามันสูงไป	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ
16	23/05/58	ผู้ร้องคนที่16	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีได้กู้ยืมเงินของตนเอง จำนวนเงิน 80,000 บาท	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ
17	24/05/58	ผู้ร้องคนที่17	ขอเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อยู่กินกับสามีมาเป็นเวลา 24 ปี ต่อมาสามีได้เสียชีวิตลงบุตรชายของสามีได้พยายามมาขับไล่ตนออกจากบ้านรวมถึงไม่ให้สิทธิในทรัพย์สินที่ดินสร้างมากับสามี	คู่พิพาทไม่มาตาม กำหนดนัดหมาย
18	25/05/58	ผู้ร้องคนที่18	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งผู้จัดการมรดกได้นำที่ดินไปขายเพื่อประโยชน์ส่วนตัวโดยไม่ปรึกษาญาติพี่น้องคนอื่น	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
19	25/05/58	ผู้ร้องคนที่19	ขอไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทาง อาญาคู่กรณีเบื้อโก่งของตนตาย เป็นจำนวนหลายตัว	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
20	29/05/58	ผู้ร้องคนที่20	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนเองได้นำโฉนด ไปกู้เงินกับจำนวนเงิน 117,700 บาท แต่ในบันทึกการชำระเงิน ระบุยอดที่ต้องชำระ 294,000 บาท	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ
21	03/06/58	ผู้ร้องคนที่21	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนเองได้แบ่งที่ดิน มรดกให้กับบุตรทุกคนเท่าๆกัน และเหลือที่ดินอีกส่วนมอบให้กับ คนที่ดูแลจึงตัดสินใจโอนให้กับ บุตรคนที่ 4 ซึ่งรับปากว่าจะดูแล แต่เมื่อได้รับแล้ว กลับไม่เลี้ยงดู บิดามารดา	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
22	05/06/58	ผู้ร้องคนที่22	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนอยากจะทวง สิทธิ์เรื่องบ้านและรถหกล้อที่ ตนเองสร้างและผ่อนจนหมด แต่ ทางน้องสาวได้โอนไปเป็นชื่อของ ตัวเอง	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
23	30/06/58	ผู้ร้องคนที่23	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีมีนาเป็นที่ตาบอดไม่มีเส้นทางสัญจรจึงได้ไปยื่นเรื่องต่อศาลบังคับให้ใช้ทางในที่นาของตนในการสัญจร	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จทั้งสองฝ่าย ประนีประนอมยอมความกัน
24	10/07/58	ผู้ร้องคนที่24	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีได้ทำการยืมเงินกับตนเองเป็นจำนวนเงิน 40,000บาท และตนได้ทำการยืมบัตร ATM ไว้ เลยไม่ได้ทำสัญญาและตกลงกันว่าจะผ่อนใช้สัปดาห์ละ 10,000 บาท แต่จนถึงปัจจุบันยังไม่มีชำระเงินแต่อย่างใด	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอมความ
25	24/07/58	ผู้ร้องคนที่25	ขอให้แจ้งผลการตรวจสอบกรณีการถูกหลอกลวงนำบัตรประชาชนไปใช้ในทางทุจริต ทำให้ได้รับความเสียหายผู้เสียหาย	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
26	27/07/58	ผู้ร้องคนที่26	ขอให้ไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา คู่กรณีได้นำรถยนต์ซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเองไปใช้และครอบครองเพียงลำพัง โดยตนเองพยายามได้ไปติดต่อกับคู่กรณีแต่ถูกปฏิเสธ	มีการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
27	28/07/58	ผู้ร้องคนที่27	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนมีที่ดินไม่มี ทางออกสู่ทางสาธารณะ และเดิม เจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียง ยินยอมให้สัญญาไปมาหลายปี แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของ ก็มีการปิดทางที่เคยสัญจร เหลือ ไว้เพียงช่องผ่านรถจักรยานยนต์ โดยไม่สามารถนำรถบรรทุกเข้า ไปขนย้ายผลผลิตทางการเกษตร ได้	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ทั้งสองฝ่าย ประนีประนอมยอม ความกัน
28	07/08/58	ผู้ร้องคนที่28	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งไม่ได้รับเงินค่าจ้าง จากคู่กรณีจำนวน 39,000.-	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ตกลงกันได้
29	25/08/58	ผู้ร้องคนที่29	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่ง กรณีผิวดินการ ชำระหนี้จึงทำให้ที่ดินตกเป็นของ ผู้รับจำนองโดยผู้ร้องไม่มีที่อยู่ อาศัย	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ
30	25/08/58	ผู้ร้องคนที่30	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งได้ทำสัญญา ประนีประนอมยอมความตาม กฎกระทรวงว่าด้วยการไถ่เกวียน แต่มีสัญญาข้อที่ 2 ไม่สมบูรณ์ จึง มีความประสงค์ขอทำการไถ่ เกวียนอีกรอบ	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
31	27/08/58	ผู้ร้องคนที่31	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งลูกหนี้ผิดสัญญาในการชำระหนี้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
32	27/08/58	ผู้ร้องคนที่32	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งลูกหนี้ผิดสัญญาในการชำระหนี้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
33	04/09/58	ผู้ร้องคนที่33	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีได้กู้ยืมเงินของตนเองไปตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2558 จำนวนเงิน 50,000 บาท และได้ชำระคืนแล้ว 4,000 บาท และสัญญาว่าจะใช้คืนอีกที่เหลือภายในเดือนกรกฎาคม 2558 แต่ผิดสัญญาและไม่สามารถติดต่อได้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
34	18/09/58	ผู้ร้องคนที่34	ขอความช่วยเหลือตนได้รับความเดือดร้อนจากการทวงหนี้ จากเจ้าหนี้	เรียกเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วคู่กรณีพอใจ
35	25/09/58	ผู้ร้องคนที่35	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีได้กู้เงินตนเองเป็นจำนวนเงิน230,000 บาท ปัจจุบันยังค้างการชำระหนี้ 115,000 บาท ซึ่งผ่านมา 1 ปี ยังไม่ชำระเงินคืนให้กับตน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอมยอม ความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
36	25/09/58	ผู้ร้องคนที่36	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งตนได้ออน กรรมสิทธิ์ที่ดินให้กับคู่กรณีซึ่ง เป็นญาติเพื่อหวังว่าจะได้รับ การดูแลแต่ไม่สามารถติดต่อได้ ซึ่งเข้าข่ายเนรคุณ	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ตกลงกันได้
37	04/10/58	ผู้ร้องคนที่37	ขอไถ่เกวียนและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งนำโฉนดไปจำนอง กับนางวรรณาส สีบมา และมีความ ประสงค์จะซื้อที่ดินคืน และ พยายามติดต่อกับนางวรรณาสหลาย ครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อได้	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
38	06/10/58	ผู้ร้องคนที่38	ขอความเป็นธรรมจากการถูกบุกรุก ที่ดินคู่อริถมดินล้าเข้ามาใน ที่ดินของตนเองประมาณ 3 ไร่ ทำให้ตนเองมีที่ดินเหลืออยู่จริงๆ ไม่ถึง 5 ไร่ 30 ตร.วาตามสิทธิ์ใน เอกสาร นส.3 ทำให้ตนเองได้รับความ เดือดร้อน	เจรจาไถ่เกวียนสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
39	16/10/58	ผู้ร้องคนที่39	ได้รับความเดือดร้อนบ้านไม่มี ทางออกสู่ทางสาธารณะญาติพี่น้อง ปิดกั้นขวางทางถนนไม่ให้ เข้า-ออก จึงขอให้อำเภอช่วย เจรจาไถ่เกวียน	เจรจาไถ่เกวียนไม่ สำเร็จ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
40	06/11/58	ผู้ร้องคนที่40	ขอซื้อถอนต้นยูคาลิปตัสออกจาก ไหล่ทางสาธารณะคูกรณีได้ปลูก ต้นยูคาลิปตัสตามแนวทาง สาธารณะในที่ดินของตน ส่งผล ให้รากแผ่เข้าไปในเขตทางทำให้ หน้าดินระแหงทรุดโทรม	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ คูกรณีพอใจราษฎร เจ้าของต้นยูคาลิปตัสได้ ตัดและเคลื่อนย้ายต้นยู คาลิปตัสที่หักออกไป เรียบร้อยแล้ว
41	17/11/58	ผู้ร้องคนที่41	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งคูกรณีได้มาทำการ ยืมเงินจากตนเอง และเพิกเฉยใน การชำระหนี้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
42	09/12/58	ผู้ร้องคนที่42	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งคูกรณีได้ยืมเงิน ตนเองไป 10,000บาท แต่ไม่มี การชำระหนี้คืน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
43	24/12/58	ผู้ร้องคนที่43	ขอไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ทางแพ่งตนได้รับผลประโยชน์ จากการทำกองทุนฌาปนกิจ หมู่บ้านของพี่ชายและพี่ชายได้ สาปสูญตนได้แสดงความประสงค์ ขอรับเงินผลประโยชน์ดังกล่าวแต่ ไม่ได้รับการอนุมัติ	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
44	24/12/58	ผู้ร้องคนที่44	ขอความคุ้มครองถูกคุกคามข่มขู่ จากบุตรของสามีกับภรรยาเก่า และถูกยึดเอารถบรรทุกจำนวน 2 คัน ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่ตนเองสร้าง กับสามี จึงตกอยู่ในสภาวะ หวาดกลัว	มีการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเจรจาไกล่ เกลี่ยสำเร็จตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
45	25/01/59	ผู้ร้องคนที่45	มีกลุ่มคนการลักลอบตัดไม้ยูคาลิปตัสในที่สาธารณประโยชน์	มีการลงตรวจสอบพบมีการตัดต้นยูคาลิปตัสจริงจึงเรียกคูกรณีเจรจาไกล่เกลี่ยและแจ้งความร้องทุกข์แล้วแต่คูกรณีไม่ยอมยุติเรื่อง
46	10/05/59	ผู้ร้องคนที่46	ขอให้เจรจาไกล่เกลี่ยที่ดินทำกินอยู่ในโฉนดของบุคคลอื่นโดยที่ของตนอีกฝั่งที่ทำกินมานานตนมาทราบภายหลังว่าที่ดังกล่าวอยู่ในโฉนดของบุคคลอื่น	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จตกลงกันได้
47	10/05/59	ผู้ร้องคนที่47	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งตนเองได้ไปนำไปจำนองแต่ไม่ได้เข้าไปทำนาในที่ดินตามที่ตกลงกัน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จตกลงกันได้
48	11/05/59	ผู้ร้องคนที่48	ต้องการได้เงินคืนจากการรับจำนองที่ดินของบุคคลอื่นโดยคูกรณีได้นำโฉนดมาจำนองกับตนตอนนี้นั้นมีความเดือดร้อนจึงต้องการเงินคืน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
49	19/05/59	ผู้ร้องคนที่49	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งผู้เป็นมารดาของตนถูกญาติหลอก ลวงให้ขายที่ดินโดยถูกอ้างว่าจะนำไปจำนองและไม่ได้รับเงินแต่อย่างใด	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จทำสัญญาประนีประนอมยอมความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
50	23/05/59	ผู้ร้องคนที่50	ขอเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สิน ตนเป็น ผู้ค้าประกันรถยนต์ให้กับคู่กรณี ซึ่งขาดการชำระหนี้ให้กับบริษัท สินเชื่อ	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญา ประนีประนอม ยอมความ
51	26/05/59	ผู้ร้องคนที่51	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งคู่กรณีได้ปลูกสร้าง ห้องแถวแล้วแนวเขตของพี่สาวโดย มิได้รับอนุญาต จึงมีความ ประสงค์อยากให้ออกรื้อถอนสิ่งปลูก สร้างดังกล่าว	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
52	29/05/59	ผู้ร้องคนที่52	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งคู่กรณีได้ทำ ประกันชีวิตน้องชาย พร้อมมี ข้อตกลงว่าหากได้รับเงินประกัน จะช่วยค่าทำศพจำนวน 10,000 บาท แต่ก็ไม่ได้รับเงินตามที่ตกลง กันได้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ คู่กรณีพอใจตกลงกันได้
53	27/05/59	ผู้ร้องคนที่53	ได้รับอุบัติเหตุรถยนต์มาชนท้าย รถสามล้อเครื่องทำให้ตนเอง ได้รับบาดเจ็บ แต่ทางคู่กรณี พยายามบ่ายเบี่ยงการรับผิดชอบ	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ตกลงกันได้
54	09/06/59	ผู้ร้องคนที่54	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อ พิพาททางแพ่งขอไกล่เกลี่ยการ เช่าไฟแนนซ์ ซึ่งน้องสาวภรรยา ของตนได้นำรถยนต์ของตนไปเช่า ไฟแนนซ์และไม่ได้ทำการชำระ หนี้ จึงทำให้รถยนต์ถูกยึด	การเจรจาไกล่เกลี่ย สำเร็จ ตกลงกันได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
55	10/11/59	ผู้ร้องคนที่55	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งคู่กรณีได้มาทำการยืมเงินกับตนเองเป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท ตั้งแต่วันที่ 10/02/51 และสิ้นสุดสัญญา 10/02/54 แต่ผู้กู้ยังไม่นำเงินมาชำระตามที่ตกลง	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จทำสัญญาประนีประนอมยอมความ
56	07/03/60	ผู้ร้องคนที่56	ขอร้องให้อำเภอช่วยเหลือเมื่อปี พ.ศ. 2559 คู่กรณีได้ขอซื้อสุกรจากตนเอง เป็นจำนวน 5 ตัวๆละ 5,000 บาท รวมเป็นเงิน 25,000 บาท และได้นัดหมายกันว่าจะชดใช้จำนวนเงินดังกล่าว แต่โดนบ้ายเปียงมาตลอด ทำให้ตนเองและครอบครัวได้รับความเสียหาย	ไกล่เกลี่ยแล้วตกลงกันไม่ได้แนะนำให้แจ้งความร้องทุกข์ต่อ สภ.บรบือ
57	17/03/60	ผู้ร้องคนที่57	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งบุตรชายได้ประสบอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์ชนกันบริเวณหน้าโรงเรียนบ้านบ่อใหญ่ ซึ่งคู่กรณีได้ตกลงจะชดใช้ค่าเสียหาย แต่ภายหลังไม่ทำตามที่ได้ตกลงกันไว้	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จแล้วตกลงกันได้
58	22/03/60	ผู้ร้องคนที่58	ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งกำแพงพัง น้ำไหลเข้าท่วมบ้าน สังกัดเหมัน ทำให้อื้อดร้อน	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
59	10/04/60	ผู้ร้องคนที่59	ขอให้อำเภอช่วยเหลือน้องชาย ของตนเองซึ่งได้ไปกู้เงินกับ คูกรณีต่อมาน้องชายได้เสียชีวิต ลง ทางเจ้าหน้าที่ได้มาทวงถามหนี้ กับตนเอง โดยใช้วาจาข่มขู่คนใน ครอบครัว เป็นเหตุให้ตนเองและ ครอบครัวได้รับความเดือดร้อน	เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ สำเร็จ ตกลงกันไม่ได้
60	20/04/60	ผู้ร้องคนที่60	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ คูกรณีได้ทำการสร้างโรงเรือน เลี้ยงสุกรและเลี้ยงไก่ภายใน หมู่บ้าน ทำให้ส่งกลิ่นเหม็นจาก น้ำเสียและฝุ่นละออง สร้างความ เดือดร้อนให้ตนเองและบ้าน ใกล้เคียง	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง หาและเจรจาไกล่เกลี่ย ร่วมกับอบต.บรปือ คูกรณีพอใจในการ แก้ไขแล้ว
61	10/04/60	ผู้ร้องคนที่61	ขอให้อำเภอช่วยเหลือน้องชาย ของตนเองซึ่งได้ไปกู้เงินกับ คูกรณีต่อมาน้องชายได้เสียชีวิต ลง ทางเจ้าหน้าที่ได้มาทวงถามหนี้ กับตนเอง โดยใช้วาจาข่มขู่คนใน ครอบครัว เป็นเหตุให้ตนเองและ ครอบครัวได้รับความเดือดร้อน	เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ สำเร็จ ตกลงกันไม่ได้



ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการ แก้ไข
62	16/05/60	ผู้ร้องคนที่62	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือได้รับ แจ้งจากฉาปนกิจสงเคราะห์ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร อำเภอบรบือว่าตนขาดจากการ เป็นสมาชิกเป็นเหตุให้ตนซึ่งส่ง เงินมาเป็นเวลาหลายสิบปีได้รับ ความเดือดร้อน	เจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ คู่กรณีเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับสามารถตกลง กันได้
63	25/05/60	ผู้ร้องคนที่63	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ คู่กรณีได้ปลูกต้นมะขามเมื่อหลาย ปีที่แล้ว บริเวณแนวรั้วติดกับบ้าน ของตน ภายหลังต้นมะขามได้ เจริญเติบโตขึ้น แผ่กิ่งก้านข้าม แนวรั้วมาในเขตแดนของตน จึง เกรงว่าเมื่อเกิดลมพายุ อาจจะทำ ให้กิ่งก้านหัก สร้างความเสียหาย ให้กับทรัพย์สินของตน	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วตก ลงกันได้
64	29/05/60	ผู้ร้องคนที่64	ขอให้ตรวจสอบทาง สาธารณประโยชน์คู่กรณีได้ไถไร่ นาเตรียมที่จะหว่านพืชผลทาง การเกษตร ล้ำเข้ามาในเขตถนน ทำให้ตนได้รับความเดือดร้อน ไม่ สามารถสัญจรไปมาได้	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ย ตกลง กันได้



ตาราง 3 ความเหลื่อมล้ำสิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
1	21/03/60	ผู้ร้องคนที่1	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ บุตรขาดทุนทรัพย์ใน การศึกษาต่อในระดับ ปริญญาตรี	ส่งต่อสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดมหาสารคาม
2	19/05/60	ผู้ร้องคนที่2	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ ทางโรงเรียนเหล่ายาววิทยา การ แจ้างความประพฤติของ บุตรสาวไม่เหมาะสม ให้ทำ การย้ายสถานศึกษา	ได้ทำการเจรจาไกล่เกลี่ย สำเร็จตามผู้ร้องประสงค์

ตาราง 4 ปัญหาด้านอื่นๆ

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
1	18/06/58	ผู้ร้องคนที่ 1	ขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสใน การบริหารเงินกลางของ ผู้ใหญ่บ้านแห่งหนึ่งมีพฤติกรรม ที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับการนำเงิน ผ้าป่าไปใช้โดยไม่แจ้งให้ทาง หมู่บ้านทราบรายละเอียด	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คู่กรณีถอนเรื่อง
2	30/06/58	ผู้ร้องคนที่ 2	ร้องขอให้ตรวจสอบประธานกลุ่ม รวมทั้งคณะกรรมการโครงการ ผู้ผลิตข้าวในชุมชน มีการ บริหารงานไม่โปร่งใส มี พฤติการณ์เบียดบังเอาทรัพย์สิน หรือเงินของโครงการไปเป็นของ ตนเองหรือบุคคลที่สาม โดยเข้า ข่ายทุจริตกระทำความผิด ยกยอกทรัพย์สิน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คู่กรณีถอนเรื่อง



ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
3	18/09/58	ผู้ร้องคนที่ 3	ขอความอนุเคราะห์ปรับปรุง น้ำประปาในพื้นที่หมู่บ้านแห่ง หนึ่งชาวบ้านได้รับความ เดือดร้อนจากการใช้น้ำประปา ซึ่งน้ำที่ใช้ไม่สะอาด และ มีกลิ่นเหม็น	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้เกี่ยวข้องทำการแก้ไขแล้ว
4	07/10/58	ผู้ร้องคนที่ 4	ขอความเป็นธรรมตนได้ มอบหมายให้ ขออนุญาต ก่อสร้างอาคารห้องแถว 5 คูหา และได้ยื่นหนังสือขอทราบ ความคืบหน้าการขออนุญาตต่อ เทศบาลบรบือ แต่ทางเทศบาล เพิกเฉย ทำให้ตนเองได้รับ ความเสียหายทางธุรกิจ	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คู่กรณีถอนเรื่อง
5	07/10/58	ผู้ร้องคนที่ 5	ร้องเรียนการกระทำของนายก องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ง หนึ่งทำให้ชาวบ้านประสบ ปัญหาเดือดร้อน ในการใช้ น้ำประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คู่กรณีถอนเรื่อง
6	08/10/58	ผู้ร้องคนที่ 6	ร้องเรียนการทำหน้าที่ คณะกรรมการกองทุนเงินล้าน หมู่บ้านแห่งหนึ่ง ตนไม่ได้รับ สิทธิในการกู้ยืมเงินในโครงการ กองทุนเงินล้าน	การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ
7	15/02/59	ผู้ร้องคนที่ 7	ได้รับความเดือดร้อนจากสิ่ง ปฏิกูลและของเสียได้รับ ผลกระทบจากของเสียสิ่ง ปฏิกูลต่างๆ มีน้ำท่วมขังบริเวณ หน้าห้องแถว และส่งกลิ่นเหม็น	คู่กรณีพอใจทางองค์การ บริหารส่วนตำบลบรบือจะ ดำเนินการวางท่อระบายน้ำ พร้อมบ่อพักตามถนนสาย ดังกล่าว



ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
8	17/05/59	ผู้ร้องคนที่ 8	ขอความอนุเคราะห์กรณีเรื่อง ร้องเรียนโครงการ SML หมู่บ้านแห่งหนึ่งโดยหาว่า ผู้ใหญ่บ้าน/ประธาน คณะกรรมการโครงการ SML กับพวกปฏิบัติหน้าที่ไม่ชอบ	ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว พบการกระทำผิดจริงให้ ชดใช้ค่าเสียหาย
9	09/09/59	ผู้ร้องคนที่ 9	ขอให้พิจารณาตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรี แห่งหนึ่งกรณีที่นายกเทศมนตรี ได้อนุญาตให้กลุ่มผู้ประกอบการ อาชีพรถยนต์เร่ร่อนจำหน่าย สินค้าอุปโภคบริโภค นำสินค้า มาวางบนทางเท้าบริเวณหน้า โรงเรียนบ้านบรือ และ บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอ บรือและกรณีขยายผิว การจราจรเต็มพื้นที่ของ ไหล่ถนน	มีการตรวจสอบการปฏิบัติ หน้าที่และชี้แจงแล้วคู่กรณี พอใจ
10	19/12/59	ผู้ร้องคนที่ 10	ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ใหญ่บ้าน หมู่บ้านแห่งหนึ่งมีพฤติกรรม บริหารงานไม่โปร่งใส เกี่ยวกับ โครงการลานตากผลผลิต ทางการเกษตร	มีการตั้งคณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริงแล้วคู่กรณีพอใจ



ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
11	23/03/60	ผู้ร้องคนที่11	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือไฟฟ้าบริเวณถนนสายบริบือ-บ้านไผ่ บริเวณทางโค้งบ้านพงโพด ได้เกิดอุบัติเหตุถูกรถชนได้รับความเสียหาย ใช้การไม่ได้ ทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนน ไม่ได้รับความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
12	17/03/60	ผู้ร้องคนที่12	ขอให้ปรับปรุงถนนลาดยางแอสฟัลท์ถนนลาดยางแอสฟัลท์เกิดการชำรุด บริเวณพื้นที่บ้านโนนทอง ต.บ่อใหญ่ มีลักษณะเป็นหลุม เป็นบ่อ และผิวจราจรที่เป็นลาดยางแอสฟัลท์แตกหลุมออกหมดตลอดเส้นประมาณ 2 กิโลเมตร ส่งผลให้ประชาชนที่สัญจรได้รับความเดือดร้อนมาเป็นระยะเวลา 15-16 ปีแล้ว	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขแล้ว
13	04/04/60	ผู้ร้องคนที่13	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือมีการดำเนินการโครงการขุดลอกลำห้วยแจบตองไม่โปร่งใส มีการดำเนินการไม่เรียบร้อยเป็นเหตุให้ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อน	มีการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงแล้วคู่กรณีพอใจ



ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
14	20/04/60	ผู้ร้องคนที่14	ร้องขอความเป็นธรรมได้รับ ความเดือดร้อนและไม่เป็น ธรรม จากการจัดการบริหาร ของคณะกรรมการของกองทุน หมู่บ้าน	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ยแล้วคู่กรณี พอใจ
15	22/05/60	ผู้ร้องคนที่15	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ คลองส่งน้ำฝายน้ำล้น (ห้วยวัง ทอง) ถูกน้ำกัดเซาะอาจได้รับ ความเสียหายและหากไม่ได้รับ การแก้ไข จะทำให้คูคลองส่งน้ำ ขาด สร้างความเสียหายใน พื้นที่เกษตรกรรมบริเวณใกล้เคียง หลายร้อยไร่	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงโดย หน่วยงานรับผิดชอบ (อบต.บรป่า)และหาแนว ทางแก้ไขแล้ว
16	06/06/60	ผู้ร้องคนที่16	ร้องเรียนน้ำประปาไม่สะอาด ชาวบ้านประสบปัญหา น้ำประปาไม่สะอาด ลักษณะมี สีขุ่น มีเศษทรายเศษดิน และมี กลิ่นเหม็น	ลงตรวจสอบข้อเท็จจริงอยู่ ระหว่างการแก้ไขระบบส่ง น้ำ

1.2 มิติบริการเปิดเสร็จ (ไม่พบ)

1.3 มิติบริการและส่งต่อ (ไม่พบ)

1.4 มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน(ไม่พบ)

1.5 มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบ

แห่งชาติพบเป็นความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจด้านรายได้ 16 เรื่อง ดังตาราง 5



ตาราง 5 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจด้านรายได้

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
1	15/07/58	ผู้ร้องที่ 1	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบไม่ สามารถทำการชำระเงินตาม กำหนดได้ จึงขอนำหนี้เข้าอชก. แทนตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ทางคณะกรรมการอชก. เห็นสมควรอนุมัติตามคำขอ
2	24/09/57	ผู้ร้องที่2	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบ ตนได้นำโฉนดที่ดินไปจำนอง กับคู่กรณี ซึ่งได้ทำสัญญาฝาก ขายเป็นเงินจำนวน 500,000 บาท ตนมีความประสงค์ขอ ขยายกำหนดเวลาไถ่ซื้อคืน ตนเองได้นำโฉนดที่ดินไป จำนองเป็นจำนวนเงิน 100,000บาท แต่ตนเองไม่ สามารถทำการชำระเงินได้ จึง อยากได้รับความช่วยเหลือตาม โครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการอชก.
3	07/10/57	ผู้ร้องที่3	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบ เพื่อกู้ยืมจากธกส.ตามโครงการ ของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการ อชก.
4	14/11/57	ผู้ร้องที่4	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบ ตนได้ทำสัญญากู้เงินไว้กับห้าง แห่งหนึ่งจำนวนเงิน 160,000 บาท พร้อมนำโฉนดที่ดินไว้ค้ำ ประกัน แต่ขณะนี้ตนเองไม่ สามารถทำการชำระหนี้ได้ เพราะมีค่าใช้จ่ายในครอบครัว จำนวนมาก จึงมีความประสงค์	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการ อชก.



ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
			เจรจาไกล่เกลี่ยขยายเวลาชำระหนี้เพื่อกู้ยืมจากธกส.ตามโครงการของรัฐบาล	
5	20/01/58	ผู้ร้องที่ 5	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้ไปทำหนังสือสัญญาจำนองที่ดินไว้กับนายทุน ขณะนี้ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.
6	10/07/58	ผู้ร้องที่ 6	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้ไปทำหนังสือสัญญาจำนองที่ดินไว้กับคู่กรณี ขณะนี้ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายกับครอบครัวมาก จึงขอเปลี่ยนเจ้าหนี้เป็น อชก. แทน	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.
7	03/10/58	ผู้ร้องที่ 7	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้ไปทำหนังสือสัญญาจำนองที่ดินไว้กับนายทุน ขณะนี้ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายกับครอบครัวมากจึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.



ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
8	30/09/58	ผู้ร้องที่ 8	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมระบบและมีความประสงค์ขอทราบรายละเอียดยอดหนี้คงค้างที่ชัดเจนกับทางบริษัท เอ เอส มอเตอร์ไบท์เพื่อจะได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.
9	04/05/59	ผู้ร้องที่ 9	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมระบบตนเองได้นำโฉนดที่ดินไปจำนองไว้กับผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรอำเภอบรบือ แต่ตนเองไม่สามารถทำการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้ จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.
10	30/05/59	ผู้ร้องที่ 10	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมระบบตนเองได้ไปทำหนังสือสัญญาจำนองที่ดินไว้กับนายทุนขณะนี้ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้เนื่องจากมีภาระค่าใช้จ่ายกับครอบครัวมากจึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.
11	07/06/59	ผู้ร้องที่ 11	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมระบบมารดาของตนได้ทำหนังสือสัญญาขายฝากที่ดินโฉนดเลขที่ 21148 ต.กำพี้ ไว้กับนายทุนบัดนี้ได้เลยเวลาไถ่ถอนแล้ว จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ รอผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกช.



ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
12	09/10/57	ผู้ร้องที่ 12	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้นำโฉนดที่ดินไปจำนองเป็นจำนวนเงิน 80,000 บาท แต่ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผลการพิจารณาของคณะกรรมการอภ.
13	20/08/58	ผู้ร้องที่ 13	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้กู้ยืมเงินนายทุนจำนวนเงิน 200,000 บาท แต่ตนมีภาระในการใช้จ่ายมาก จึงไม่สามารถชำระหนี้ได้จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผลการพิจารณาของคณะกรรมการอภ.
14	11/11/58	ผู้ร้องที่ 14	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้กู้ยืมเงินนายทุนจำนวนเงิน 100,000 บาท แต่ตนมีภาระในการใช้จ่ายมาก จึงไม่สามารถชำระหนี้ได้จึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผลการพิจารณาของคณะกรรมการอภ.
15	23/05/59	ผู้ร้องที่ 15	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมในระบบตนเองได้ทำสัญญากู้เงินไว้กับนายทุนพร้อมนำโฉนดที่ดินไว้ค้ำประกัน แต่ขณะนี้ตนเองไม่สามารถทำการชำระหนี้ได้เพราะมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวจำนวนมากจึงอยากได้รับความช่วยเหลือตามโครงการของรัฐบาล	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผลการพิจารณาของคณะกรรมการอภ.



ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับที่	วันรับเรื่อง	ชื่อ-สกุล	เรื่อง/สาเหตุ	วิธีการแก้ไข/ผลการแก้ไข
16	01/07/59	ผู้ร้องที่ 16	ขอแก้ปัญหาเงินกู้ยืมระบบตน ได้ทำสัญญากู้เงิน กับนายทุนแต่ ไม่สามารถชำระต้นและดอกเบี้ยได้ เพราะมีค่าใช้จ่ายครอบครัวมาก จึงมีความประสงค์จะได้รับความ ช่วยเหลือตามโครงการของรัฐ	การเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ ผลการพิจารณาของ คณะกรรมการออกข.

1.6 มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา (ไม่พบ)

1.7 มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (ไม่พบ)

ตาราง 6 สรุปเป็นตารางแยกบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและประเภทความเหลื่อมล้ำ

บทบาทของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ	ประเภทความ เหลื่อมล้ำ	จำนวนเรื่อง	คิดเป็น ร้อยละ	การแก้ไขสำเร็จ	คิดเป็น ร้อยละ
การรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จำนวน 83เรื่อง	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	1	1	1	100
	ด้านสิทธิและ โอกาส	66	67	57	86
	เรื่องอื่นๆ	16	16	15	94
การบริการเบ็ดเสร็จ	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-
การบริการและส่งต่อ	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-



ตาราง 6 (ต่อ)

บทบาทของศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ	ประเภทความ เหลื่อมล้ำ	จำนวนเรื่อง	คิดเป็น ร้อยละ	การแก้ไขสำเร็จ	คิดเป็น ร้อยละ
การบริการข้อมูล ข่าวสาร/ให้คำปรึกษา	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-
การรับเรื่องราวความ ต้องการและข้อเสนอ แนะของประชาชน	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-
การปฏิบัติตาม นโยบายสำคัญเร่งด่วน ของรัฐบาล จำนวน 16 เรื่อง	ด้านเศรษฐกิจ	16	16	16	100
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-
การจัดชุดปฏิบัติการ เคลื่อนที่เร็ว	ด้านเศรษฐกิจ	-	-	-	-
	ด้านทรัพยากร	-	-	-	-
	ด้านสิทธิและ โอกาส	-	-	-	-

จากตารางผลการศึกษา พบว่า ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ตามเอกสารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรีมีเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการตามเอกสาร 99 เรื่อง แบ่งเป็นความเหลื่อมล้ำด้านต่างๆ 3 ด้านมีดังนี้ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส 66 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนเรื่องอื่น ๆ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16 ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าเมื่อแยกประเภทเรื่องตามบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 7 มิติดังนั้น จะเป็นเรื่องบทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ จำนวน 83 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84 มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการและส่งต่อ (Service link) จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาจำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของ



รัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจำนวน 16 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 16 มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) จำนวน 0 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 0 สำหรับบทบาทการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นั้นพบว่าผลการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแยกเป็นด้านความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จโดยคิดเป็นร้อยละ 100 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 100 และด้านสิทธิและโอกาส คิดเป็นร้อยละ 86 เรื่องอื่นๆ ร้อยละ 94 จากทั้งหมด 99 เรื่อง พบว่ามีการแก้ไขใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหา 84 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84 แก้ไขโดยวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ 75 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76

ผลจากการศึกษาเอกสารทำให้ทราบว่าบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะมีเพียง 2 บทบาทเท่านั้น คือ บทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ซึ่งพบเป็นส่วนใหญ่ และยังมีบทบาทสำคัญในมิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและเมื่อพิจารณาบทบาทศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำนั้นจะเห็นได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ด้านในการได้รับความยุติธรรมมากที่สุด

2. จากบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมและผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมโดยใช้แบบสอบถามมีข้อมูลดังนี้

ผู้ร้องคนที่ 1 “ศูนย์ดำรงธรรมช่วยอะไรได้มีประกาศว่าใครเป็นหนี้ให้มายื่นเอกสารแล้วจะได้เข้าร่วมโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแต่จริงๆแล้วยังมีเงื่อนไขคือต้องมีโฉนดที่ดินด้วย ศูนย์ดำรงธรรมก็ช่วยได้แค่เจรจาไกล่เกลี่ยไม่เห็นตัดสินให้ได้ต้องไปทบทวนอีกแบบนี้จะมีโครงการทำไม”

ผู้ร้องคนที่ 2 “ตนมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากช่วงนั้นมีโครงการแก้ไขหนี้สินของรัฐบาลโดยตนเองได้นำโฉนดของบุคคลอื่นไปประกันหนี้ไว้กับเจ้าหนี้และรัฐบาลประกาศให้นำหนี้เข้าสู่ระบบผ่านอำเภอและมีศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานรับเรื่องพอตนมายื่นกว่าศูนย์ดำรงธรรมจะเรียกไกล่เกลี่ยก็นานได้มีการทำสัญญาประนอมหนี้ไว้แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหให้ตนได้เนื่องจากไม่ผ่านการพิจารณาจากทส.ตนเองไม่พอใจมากในเมื่อรัฐบาลประกาศแล้วจะให้ความช่วยเหลือทำไมไม่สามารถทำให้ได้ อีกทั้งศูนย์ดำรงธรรมทำไมทำได้แค่การไกล่เกลี่ยในเมื่อตนมาร้องเพื่อจะให้ช่วยเรื่องหนี้ตอนนี้ตนเองก็ยังเป็นลูกหนี้รายนี้อยู่ตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมควรปรับปรุงให้มีการทำงานที่ทันท่วงที”

ผู้ร้องคนที่ 3 “ตนเองถูกกล่าวหาว่าบุกรุกที่ดินของบุคคลอื่น โดยที่แปลงนี้ซื้อขายปากกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ ย่าและได้อาศัยอยู่ทำกินมานานสามสิบกว่าปีแล้วแต่ลูกของเจ้าของที่ดินกลับนำโฉนดไปขายตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมน่าจะช่วยเหลือให้ความเป็นธรรมตนมากกว่านี้ อันนี้ทำได้แค่แนะนำข้อกฎหมายและเจรจาไกล่เกลี่ย”



ผู้ร้องคนที่ 4 “ตนเองร้องเรียนด้วยเรื่องปัญหาน้ำประปาขุ่นมาหลายเดือนแล้วซึ่งเป็นโครงการหมู่บ้านละสองแสนห้าของรัฐบาล โดยโครงการนั้นเป็นโครงการปรับปรุงระบบน้ำประปาปรากฏว่าใช้ได้เพียงเดือนเดียวน้ำประปาก็กลับขุ่นพอไปแจ้งผู้ใหญ่บ้านก็หาว่าตนเรื่องมากเลยมาร้องศูนย์ดำรงธรรมจากนั้นศูนย์ดำรงธรรมได้เรียกชาวบ้านและผู้ใหญ่บ้านไปเจรจาไกล่เกลี่ยโดยผู้ใหญ่บ้านรับปากจะให้ช่างมาแก้ไขและทำบันทึกไว้พวกตนพอใจแต่จนมาถึงวันนี้ น้ำประปาก็ยังขุ่นอยู่ ไม่ได้รับการแก้ไข ตนสงสัยว่าทำไมศูนย์ดำรงธรรมถึงไม่ทำอะไรลงไปเลยเพื่อช่วยให้น้ำประปาใสทำไมแค่เรียกมาไกล่เกลี่ยพอไกล่เกลี่ยเสร็จช่างก็ยังไม่ลงมาซ่อมผลัดวันไปเรื่อยได้เดือนกว่าแล้ว”

ผู้ร้องคนที่ 5 “ตนเองมาร้องขอความช่วยเหลือด้วยนายเอ(นามสมมุติ)ได้สร้างโรงเลี้ยงหมูภายในหมู่บ้านทำให้มีกลิ่นเหม็นสร้างความเดือดร้อนตนเองได้คุยกับนายเอมาหลายปีแล้วก็ยังไม่ได้ผลจึงได้ไปร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ หลังจากนั้นก็มีเจ้าหน้าที่ อบต.สองคนมาหาข้าพเจ้าและนายเอโดยได้เรียกมาเจรจาไกล่เกลี่ยกัน นายเอยินยอมขยับเล้าหมูไปด้านหลังซึ่งข้าพเจ้าพอใจเพียงส่วนหนึ่งคือมีการย้ายเล้าหมูและคอกไก่ออกไปจริงแต่ก็ยังอยู่ในพื้นที่ ยังพบว่ามีกลิ่นเหม็นลอยมาเรื่อยๆ ทำไมศูนย์ดำรงธรรมไม่แก้ไขโดยให้นายเอเลิกเลี้ยงหมูเลย”

เจ้าหน้าที่คนที่ 1 “ศูนย์ดำรงธรรมในมิติของการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติงานส่วนใหญ่จะเป็นไปด้วยดีแต่จะมีปัญหาส่วนหนึ่ง คือโครงการแก้ไขหนี้ของระบบของรัฐบาลโดยศูนย์ดำรงธรรมจะทำได้แค่ตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น คือการเจรจาไกล่เกลี่ยส่วนการพิจารณาจะเป็นเรื่องของคณะกรรมการ อชก. เท่านั้น”

เจ้าหน้าที่คนที่ 2 “ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตนสามารถแก้ไขได้เฉพาะเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเท่านั้นหลักๆจะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยถ้าเป็นเรื่องความขัดแย้งระหว่างคูกรณีบางเรื่องแม้จะขอให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยในลักษณะอื่นถ้าคิดว่าการไกล่เกลี่ยสามารถแก้ไขปัญหาได้ตนเองก็จะไกล่เกลี่ยก่อนเพราะหากส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เวลานานกว่าจะแก้ไขได้ไม่ทันเวลา ส่วนในด้านบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมนั้น มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาจะมากที่สุดคืออย่างน้อยต้องมีวันละหนึ่งเรื่องแต่ที่ไม่มีเอกสารเพราะการขอคำปรึกษาเดินเข้ามาแล้วปรึกษาได้เลยไม่ต้องกรอกอะไร มิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์จะมอลำดับสองและถ้ามองในด้านการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำศูนย์ดำรงธรรมจะแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านกระบวนการยุติธรรมได้มากที่สุดและน่าจะเป็นผลงานเด่นสุดเพราะส่วนใหญ่คนที่มาหาจะมีปัญหาเรื่องไม่สามารถขึ้นศาลได้เนื่องจากต้องใช้เงินและเวลาส่วนลำดับสามเป็นมิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วเพราะศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีผลงานในการจับกุมการพนันและยาเสพติดโดยฝ่ายปกครองมากที่สุดของจังหวัดและเรื่องที่แจ้งมาเป็นทางลับไม่ได้ลงเอกสารส่วนใหญ่จะโทรมา”

ผลศึกษาจากแบบสัมภาษณ์ค่อนข้างจะสัมพันธ์กับผลการศึกษาเอกสารมากในแง่วิธีการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใช้ในการแก้ไขปัญหาคือจะเป็นวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นส่วนใหญ่ซึ่งสาเหตุมาจากอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทำได้เท่านี้ ส่วนบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



ที่ค่อนข้างจะชัดเจนคือจะแก้ไขปัญหาคือความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมได้มากที่สุดและเป็นผลงานเด่นสุดเพราะคนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการล้วนมีปัญหาเรื่องขาดโอกาสในการต่อสู้ตามกระบวนการยุติธรรมเนื่องจากต้องใช้เงินจำนวนมากและใช้ระยะเวลานานส่วนนิติการให้บริการด้านอื่นที่อาจไม่พบในการศึกษาเอกสารต่างๆที่มีการให้บริการเนื่องจากไม่มีการลงในเอกสารตอนให้บริการคือนิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาและนิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญลำดับต้นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคือความเหลื่อมล้ำ

โดยศึกษาจากบทบาทตามโครงสร้างเปรียบเทียบกับบทบาทและอำนาจหน้าที่จริงของเจ้าหน้าที่

1. โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะแบ่งออกเป็นคณะกรรมการอำนวยการและชุดปฏิบัติการประจำตำบล โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประกอบด้วย

- 1.1 นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- 1.2 หัวหน้าส่วนราชการที่นายอำเภอเห็นสมควรเป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ
- 1.3 สาธารณสุขอำเภอเป็นกรรมการ
- 1.4 เกษตรอำเภอเป็นกรรมการ
- 1.5 ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นกรรมการ
- 1.6 ท้องถิ่นอำเภอเป็นกรรมการ
- 1.7 พัฒนาการอำเภอเป็นกรรมการ
- 1.8 ปศุสัตว์อำเภอเป็นกรรมการ
- 1.9 เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอ/สาขาเป็นกรรมการ
- 1.10 ประมงอำเภอเป็นกรรมการ
- 1.11 ป่าไม้อำเภอเป็นกรรมการ
- 1.12 ผู้แทนโครงการชลประทานเป็นกรรมการ
- 1.13 หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ
- 1.14 ภาคเอกชน/ภาคประชาสังคม/NGOเป็นกรรมการ
- 1.15 ประธานชมรมกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นกรรมการ
- 1.16 ข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสมเป็นกรรมการ

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงาน และสั่งการ เพื่อบริหารกิจให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบล



ชุดปฏิบัติการประจำตำบล เป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการ
 อำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรอบอำนาจหน้าที่ เช่น การอำนวย
 ความเป็นธรรม ทางแพ่ง อาญา และปกครอง / การรับเรื่องร้องทุกข์/เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย /
 ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จ

2. โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปตามอำเภอบรปือที่ 7/2560 ลงวันที่ 10
 มกราคม พ.ศ. 2560 แบ่งโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นคณะกรรมการอำนาจการคณะทำงาน
 ในศูนย์ดำรงธรรมและชุดปฏิบัติการประจำตำบล โดยคณะกรรมการอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
 ประกอบด้วย

- 2.1 นายอำเภอบรปือเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- 2.2 ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรบรปือเป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- 2.3 สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรกำแพงเป็นกรรมการ
- 2.4) วัฒนธรรมอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.5 พัฒนาการอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.6 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบรปือเป็นกรรมการ
- 2.7 ท้องถิ่นอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.8 สัสดีอำเภอบรปือเป็นกรรมการ
- 2.9 เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามสาขาบรปือเป็นกรรมการ
- 2.10 สาธารณสุขอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.11 เกษตรอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.12 ผู้อำนวยการ กศน.เป็นกรรมการ
- 2.13 นายกเทศมนตรีตำบลบรปือเป็นกรรมการ
- 2.14 นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งเป็นกรรมการ
- 2.15 ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นกรรมการ
- 2.16 ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคเป็นกรรมการ
- 2.17 ผู้จัดการ ธ.ก.ส. สาขาอำเภอบรปือเป็นกรรมการ
- 2.18 ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาอำเภอบรปือเป็นกรรมการ
- 2.19 ผู้อำนวยการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาเสียวใหญ่เป็นกรรมการ
- 2.20 สรรพสามิตอำเภอบรปือเป็นกรรมการ
- 2.21 สรรพากรอำเภอเป็นกรรมการ
- 2.22 หัวหน้าหมวดทางหลวงบรปือเป็นกรรมการ
- 2.23 หัวหน้ากมล.รศ.อ.บรปือเป็นกรรมการ
- 2.24 ผู้อำนวยการสถานศึกษาทุกแห่งเป็นกรรมการ



2.25 ปลัดอำเภอทุกคนเป็นกรรมการ

2.26 ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นกรรมการ/เลขานุการ

2.27 ปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ กำหนดแนวทางการดำเนินงาน และสั่งการ เพื่อบริหารกิจให้ชุดปฏิบัติการ

ประจำตำบล

คณะทำงานในศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย

- (1) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าคณะทำงาน
- (2) หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการเป็นคณะทำงาน
- (3) หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่งเป็นคณะทำงาน
- (4) นายกเทศมนตรีตำบลบรบือเป็นคณะทำงาน
- (5) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งเป็นคณะทำงาน
- (6) หัวหน้ากก.ร.ส.อ.บรบือเป็นคณะทำงาน
- (7) ปลัดอำเภอทุกคนเป็นคณะทำงาน
- (8) กำนันผู้ใหญ่บ้านทุกคนเป็นคณะทำงาน
- (9) ปลัดอำเภองานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นเลขานุการคณะทำงาน
- (10) เจ้าหน้าที่ปกครองงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงาน

มีหน้าที่

- (1) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับปัญหาความเดือดร้อนและ

ข้อเสนอแนะของประชาชน

(2) ตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ปัญหาและแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้ในระดับอำเภอ รายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือรายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- (3) ประสานงาน บูรณาการทำงานตามที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมอบหมาย

(4) รวบรวมปัญหาความต้องการหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือใช้เป็นหลักฐานในการของบประมาณส่วนราชการต่างๆ

ชุดปฏิบัติการประจำตำบล ประกอบด้วย

- (1) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบลหัวหน้าคณะทำงาน
- (2) ปลัดอบต.ประจำตำบล รองหัวหน้าคณะทำงาน
- (3) กำนันประจำตำบล คณะทำงาน
- (4) พัฒนาการประจำตำบล คณะทำงาน
- (5) เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำตำบล คณะทำงาน



- (6) ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบล คณะทำงาน
 - (7) เกษตรประจำตำบล คณะทำงาน
 - (8) เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประจำ อบต. คณะทำงาน
 - (9) นักวิชาการสาธารณสุข/พยาบาลวิชาชีพประจำ รพสต. คณะทำงาน
- มีหน้าที่

1. เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ เช่น กรณีเกิดข้อพิพาททางแพ่งซึ่งเป็นกรณีปัญหาการไม่ชำระหนี้ของลูกหนี้ สำหรับประเด็นปัญหานี้อาจใช้บทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านโดยใช้อำนาจตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือปัญหาความขัดแย้งเล็กน้อยระหว่างบุคคลเป็นต้น
2. ประสานงาน บูรณาการทำงานในพื้นที่ตามผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมอบหมายถือว่าเป็นกลไกเครื่องมือในการทำงานแก้ไขปัญหาในพื้นที่หรือบริการประชาชนให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
3. รวบรวมปัญหาความต้องการหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในพื้นที่ เช่น ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะ ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือใช้เป็นหลักฐานในการของบประมาณส่วนราชการต่างๆ เป็นการทำงานเชิงลึกก่อนที่จะมีปัญหา
3. จากการตอบแบบสอบถามเรื่องโครงสร้างอำนาจหน้าที่และบทบาทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวน 17 คนพบว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือมีการบริหารงานโดยแบ่งแบ่งโครงสร้างออกเป็นคณะกรรมการอำนวยการคณะทำงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งตั้งใหม่ตามคำสั่งอำเภอบรปือตามอำเภอบรปือที่ 7/2560 ลงวันที่คำสั่งที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2560 และ ชุดปฏิบัติการประจำตำบล โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงาน และสั่งการ เพื่อมอบภารกิจให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบลคณะทำงานในศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชนตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ปัญหาและแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการได้ในระดับอำเภอ พร้อมรายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือรายงานผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานงาน บูรณาการทำงานตามที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมอบหมายรวบรวมปัญหาความต้องการหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวหรือใช้เป็นหลักฐานในการของบประมาณส่วนราชการต่างๆ ชุดปฏิบัติการประจำตำบลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือเป็นชุดเคลื่อนที่เร็วมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาและแก้ไข



ปัญหาในระดับพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ เช่น กรณีเกิดข้อพิพาททางแพ่งประสานงานบูรณาการ
ทำงานในพื้นที่ตามผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมอบหมายรวบรวมปัญหาความต้องการหรือ
อุปสรรคที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในพื้นที่รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งหมด 4 คน และมีขั้นตอน
การทำงานดังนี้

1. ปลัดอำเภอบรบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ในการกลั่นกรอง
เรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมโดยเมื่อพิจารณาแล้วจะนำเรื่องดังกล่าวเสนอวิธีการแก้ไข
ปัญหาไปยังนายอำเภอบรบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือเพื่อพิจารณา

2. เจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือและจัดทำเอกสารต่างๆรวมทั้งงานสารบรรณช่วยปลัดอำเภอบรบือ
ผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก

3. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบรบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือจำนวน 2 คน มีหน้าที่ช่วยเหลืองานด้านต่างๆศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ
โดยเรื่องร้องเรียนต่างๆ ถ้าสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ปลัดอำเภอบรบือผู้รับผิดชอบงาน
อำนวยความสะดวกจะทำการไกล่เกลี่ยโดยชุดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำอำเภอ หากเรื่องไหนต้องลง
พื้นที่ทำการแก้ไขจะมอบหมายให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบลดำเนินการ ส่วนเรื่องไหนที่อยู่ในอำนาจ
หน้าที่หน่วยงานอื่นก็จะส่งต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

เรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่แก้ไขได้สำเร็จส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ร้องขอเพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย
จนเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายโดยส่วนมากกรณีไม่ต้องการจะฟ้องร้องทางศาลส่วนการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงต่างๆ ในพื้นที่หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมายจะมอบหมายให้ชุดเคลื่อนที่
เร็วโดยปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคงนำกำลังส.ลงพื้นที่ส่วนชุดปฏิบัติการประจำตำบลล้วนมีหน้าที่
เกี่ยวกับงานประจำอยู่แล้วซึ่งจะขอความร่วมมือลงพื้นที่ยาก

ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการประชาชน 7 มิติ ดังนี้

1. มิติการรับเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่การบริการพื้นฐาน
เหตุรำคาญ, มลภาวะ จะส่งต่อให้กองการปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกิดเรื่องเนื่องจากเป็นผู้บังคับใช้
ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาร่วมกับชุดปฏิบัติการประจำตำบลหรือชุดเคลื่อนที่เร็วลงแก้ไข
ปัญหาเรื่องการข่มขู่จะมอบหมายให้ชุดเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมลงแก้ไขปัญหาหรือส่งต่อให้
ตำรวจภูธร สภ.บรบือ หรือ สภ.คำพิ, เรื่องเกี่ยวกับสาธารณสุขจะมอบหมายให้ชุดเคลื่อนที่เร็ว
ศูนย์ดำรงธรรมลงแก้ไขร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกิดเรื่อง

1.1 เรื่องขอความช่วยเหลือ ได้แก่ ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์
ผู้ป่วยการขอที่ดินทำกินละที่อยู่อาศัย การขอความช่วยเหลืออื่นจะส่งต่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและ
ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกิดเรื่อง



5. มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน เช่น ข้อคิดเห็นในการปฏิรูปประเทศไทยเพื่อเสนอต่อสภาปฏิรูปแห่งชาติ 11 ด้าน (ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการ

แผ่นดิน ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้านการปกครองท้องถิ่น ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพลังงาน ด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสื่อสารมวลชน ด้านสังคมและอื่น ๆ) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือเป็นผู้ดำเนินการแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติเช่น การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือเป็นผู้ดำเนินการ

7. มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีการแจ้งเบาะแส เช่น ยาเสพติดการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า บ่อนการพนัน โดยจะสนธิกำลังตำรวจ ทหาร มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อไปช่วยเหลือจับกุม แจ้งชุดเคลื่อนที่เร็วดำเนินการ

ผลการศึกษา พบว่า ในการปฏิบัติงานตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือจริงๆนั้นจะมีคณะอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและคณะทำงานมีหน้าที่กำกับดูแลการแก้ไขปัญหาและชุดปฏิบัติการประจำตำบลซึ่งต้องแก้ไขปัญหาในตำบลตนเอง ที่อำเภอบริบือแบ่งเขตการปกครองเป็น 15 ตำบล มีปลัดอำเภอประจำตำบลรับผิดชอบ จำนวน 6 คน ซึ่งต้องลงแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ตำบลตนเองแต่ความเป็นจริงแล้วหัวหน้าส่วนราชการต่างๆและปลัดอำเภอจะมีงานประจำซึ่งต้องรับผิดชอบอยู่แล้วจึงไม่สามารถมาประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้

ทำให้หากเป็นปัญหาที่ไม่ต้องลงพื้นที่ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขส่วนปัญหาที่ต้องลงพื้นที่จะเป็นหน้าที่ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคงหัวหน้าชุดเคลื่อนที่เร็วประจำอำเภอร่วมกับสมาชิกกองร้อยอาสาสมัครติดแน่อำเภอบริบือที่ 7 เนื่องจากในการลงพื้นที่จะถูกจำกัดด้วยทรัพยากรต่างๆเช่นน้ำมันรถ กำลังพลและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งปลัดอำเภอแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่แล้ว โดยขั้นตอนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือคือจะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งหมดจำนวน4คนและขั้นตอนการทำงานคือ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบริบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือจำนวน2คน มีหน้าที่ในการรับเรื่องและช่วยเหลืองานด้านต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบริบือ มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือและจัดทำเอกสารต่างๆ รวมทั้งงานสารบรรณช่วยปลัดอำเภอบริบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกปลัดอำเภอบริบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรม โดยเมื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขแล้วจะนำเรื่องดังกล่าวเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาไปยังปลัดอาวุโสอำเภอบริบือ หรือ รองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือเพื่อพิจารณาอีกครั้งก่อนนำเสนอ นายอำเภอบริบือซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบริบือเพื่อให้ความเห็นชอบ

โดยเรื่องร้องเรียนต่างๆ ถ้าสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ปลัดอำเภอบริบือผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกจะเป็นการไกล่เกลี่ยโดยชุดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำอำเภอ หากเรื่องไหน



ต้องลงพื้นที่ทำการแก้ไขจะมอบหมายให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบลหรือชุดเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือดำเนินการ ส่วนเรื่องไหนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่นก็จะส่งต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบทบาทศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคพร้อมข้อเสนอแนะใช้การศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามมีผลการศึกษาดังนี้

เจ้าหน้าที่คนที่ 1 “ตนเป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนหากเป็นเรื่องที่ชาวบ้านขอคำปรึกษาจะให้คำปรึกษาที่สำนักงานเลยไม่มีการลงเป็นเอกสารร้องทุกข์ ถ้าสามารถแก้ไขในอำนาจหน้าที่ได้ก็จะแก้ไขเลยถ้าแก้ไขไม่ได้จะประสานส่งต่อไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่นกรณีชาวบ้านร้องขอให้อำเภอช่วยเหลือเนื่องจากถนนภายในหมู่บ้านชำรุดจึงขอให้ช่วยเหลือ อำเภอจึงได้แจ้งไปอปท.ในพื้นที่ดำเนินการปรับปรุงจนแล้วเสร็จ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังขาดแคลนบุคลากรที่สามารถดำเนินงาน/ช่วยเหลือในส่วนของการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูง”

เจ้าหน้าที่คนที่ 2 “ตนเป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการประจำตำบลในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทให้แก่ประชาชนและเป็นชุดเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่ราษฎรตนมองว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นเพียงสถานที่รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายและอื่นๆ โดยตนเคยประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่ราษฎร ควรจะมีการแยกศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นเอกเทศ และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายมาดูแลหรือปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงาน ควรมีระบบสารสนเทศที่ดีและครบถ้วนมากกว่านี้เพื่อให้การตรวจสอบและหาข้อมูลแก้ไขให้ราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และควรแยกอำนาจศูนย์ดำรงธรรมเพื่อลดขั้นตอนผู้ปฏิบัติ”

เจ้าหน้าที่คนที่ 3 “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือขึ้นตรงกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามโดยรับเรื่องทั้งที่มาจากจังหวัดส่งลงมาและเรื่องที่ประชาชนมาใช้บริการศูนย์เองสิ่งที่ตนพบคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยตรงแต่จะส่งลงมาที่อำเภอ ทั้งๆที่อำเภอก็มีงานที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว นอกจากนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังมีการเร่งรัดงานผ่านมายังอีกอำเภอด้วย สำหรับเรื่องอำนาจหน้าที่นั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำได้เฉพาะงานที่ตนเองมีอำนาจเท่านั้น ยกตัวอย่างเช่น การเจรจาไกล่เกลี่ย งานปกครอง งานทะเบียนและบัตร งานด้านความมั่นคงและอื่นๆ ที่ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบ ตนคิดว่าอำนาจของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมน้อยเกินไป ควรมีการแยกศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นหน่วยงานเฉพาะจากอำเภอและจังหวัดและมีอำนาจเฉพาะการแก้ไขปัญหาจึงจะสำเร็จ”



เจ้าหน้าที่คนที่ 4 “ตนเองเป็นอส.ประจำกองร้อยอส.อ.บรปือที่ 7 มีหน้าที่เป็นชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ปฏิบัติงานตามผู้บังคับบัญชาหมายเมื่อมีเรื่องร้องเรียนจะลงพื้นที่ที่ตรวจสอบว่ามีอะไรที่ต้องช่วยเหลือโดยต้องลงไปตรวจสอบก่อนการแก้ไขปัญหาก็ให้ไกลเกลี่ยก่อนถ้าไกลเกลี่ยได้จะยอมความกันไปโดยการช่วยเหลือมีทั้งไกลเกลี่ยและให้ความช่วยเหลือเช่นเสาวางถนนก็ไปย้ายออกต้นไม้ล้มที่ก็ไปหาวิธีตัดวิธีช่วยเขาถ้าเดือดร้อนเรื่องเงินก็ช่วยเหลือไม่ได้เพราะคนที่ไปก็ใช้ทุนตนเองเติมน้ำมันรถออกไปเพราะศูนย์ไม่มีอะไรให้มีแต่เรื่องมาให้ตรวจสอบแล้วลงพื้นที่เลยไม่มีค่าน้ำมันการแก้ไขปัญหาที่ตนเคยลงพื้นที่เป็นการไกลเกลี่ยประมาณร้อยละ 70 นอกนั้นจะเป็นเรื่องที่สาธารณะเรื่องลำที่ศูนย์ดำรงธรรมควรปรับปรุงหลายอย่างโดยเฉพาะค่าเชื้อเพลิงเจ้าหน้าที่ที่ออกไปและกรณีมีเรื่องร้องเรียนควรจะให้ปลัดอำเภอประจำตำบลลงพื้นที่ก่อนไม่ใช่เรื่องทุกอย่างจะลงหน่วยเคลื่อนที่เร็วของฝ่ายความมั่นคงโดยปลัดประจำตำบลจะมอบเฉพาะงานไม่มอบเงินค่าน้ำมันคนทำงานจริงๆ มีแต่ใช้ทุนตนเองควรแก้ไขงบประมาณและชุดปฏิบัติการประจำตำบลควรลงพื้นที่จริงๆ เช่นเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเจ้าหน้าที่เกษตรประจำตำบลมีอะไรก็แต่ฝ่ายความมั่นคงลงพื้นที่แก้ไข”

เจ้าหน้าที่คนที่ 5 “ศูนย์ดำรงธรรมที่อยู่ในอำเภอไม่สะดวกกับผู้ให้บริการที่มาร้องเรียนความไม่สะดวกเช่นสถานที่โดยควรจัดตั้งหน่วยงานหนึ่งอีกเป็นสถานที่หนึ่งสำหรับศูนย์ดำรงธรรมเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมก็ไม่เพียงพอเช่นกรณีนี้มาไกลเกลี่ยสามโมงกว่าจะไกลเกลี่ยเสร็จแต่ละเคสต้องใช้เวลานานและถ้ามีเคสสองเคสสามมาก็ต้องเลื่อนไปอีกบุคคลากรของเราไม่เพียงพอบุคลากรน่าจะเพิ่มชุดของอำเภอแต่ควรเพิ่มจำนวนเข้ามาอีกตอนนี้บุคลากรที่สอบมีแค่คนเดียวอำนาจการไกลเกลี่ยเพียงพอในระดับหนึ่งการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่จะมีการเรียกคู่กรณีมาไกลเกลี่ยมาสอบถามว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ตกลงกันได้ไหมปัญหาที่เกินอำนาจแก้ไขไม่ได้เช่นขอที่ทำกินก็จะขึ้นไปอีกระดับหนึ่งที่จังหวัดควรเพิ่มอำนาจให้ดำเนินการที่อำเภอเลยควรจบที่อำเภอไม่ต้องเข้าไปที่จังหวัดถ้าจะไปจังหวัดต้องมีค่ารถค่าใช้จ่ายอีกเป็นการเพิ่มภาระหน่วยงานตนเองลงร่วมงานกับศูนย์ดำรงธรรมก็ไม่มีค่าตอบแทนมาไกลเกลี่ยให้ชาวบ้านพอใจทั้งสองฝ่ายจุดอ่อนของศูนย์ดำรงธรรมมีเจ้าหน้าที่เช่นปลัดอำเภออย่างน้อยสองคนขึ้นไป เจ้าหน้าที่งานเอกสารควรมีสองคนงานควรจบที่อำเภอและสถานที่ควรแยกออกเป็นอีกสถานที่หนึ่งสำหรับดำเนินการ”

เจ้าหน้าที่คนที่ 6 “ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมกรณีเรื่องส่งต่อมาจากอำเภอตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เวลาน้อยเกินไปในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เนื่องจากตนเองก็ทำงานทำประจำอยู่แล้วอีกทั้งในเรื่องการประสานงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นๆ ทำได้ยากเพราะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของเขาอีกทั้งถ้าเป็นปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณก็ต้องใช้เวลานานอีกในการแก้ไขปัญหาตนคิดว่าควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมที่มีเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่เป็นของตนเองประสิทธิภาพและความรวดเร็วจะมีมากกว่า”

เจ้าหน้าที่คนที่ 7 “ตนเป็นปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคงอำเภอบรปือมีหน้าที่เป็นชุดเคลื่อนที่เร็วของอำเภอและยังเป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการประจำตำบลในโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมด้วย ตนคิดว่า



งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาน้อย เพราะด้วยอำนาจหน้าที่ที่มีจะสามารถทำได้เพียงไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตรวจสอบข้อเท็จจริง และการช่วยเหลือที่ไ้แรง อีกทั้ง ปลัดอำเภอทุกคนและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ ล้วนมีหน้าที่ประจำไม่สามารถดำเนินการงานศูนย์ดำรงธรรมได้เท่าที่ควร บทบาทหนักจึงตกอยู่ที่ปลัดอำเภองานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ศูนย์ดำรงธรรมควรจะแยกเป็นองค์กรอิสระและมีอำนาจหน้าที่เฉพาะที่มากกว่านี้”

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือที่พบและสำคัญจะเป็นเรื่องบุคคลากรที่ไม่เพียงพอและมีอำนาจน้อยเกินไปเนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีสำนักงานและเจ้าหน้าที่ขึ้นตรงต่ออำเภอบรือโดยอาศัยบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับคำสั่งจากนายอำเภอให้ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่อื่นตามโครงสร้างล้วนมีหน้าที่ประจำอยู่แล้วจึงไม่เกิดความคล่องตัวในการร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งอำเภอเป็นหน่วยการปกครองลำดับรองมาจากจังหวัดจัดตั้งขึ้นโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยในแต่ละอำเภอจะแบ่งส่วนย่อยออกเป็นตำบลและหมู่บ้านการบริหารงานอำเภอนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา บริหารราชการอำเภอซึ่งมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่กระทรวง กรม ส่งมาประจำในอำเภอและปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมมีน้อยเกินไป โดยมีเฉพาะตามตำแหน่งและหน้าที่ของตนเองจึงแก้ไขปัญหาได้น้อยกว่าอำนาจหน้าที่ไม่ได้เท่าที่ควร พบว่าบทบาทการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ที่ทำในระดับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยถ้าหากเป็นเรื่องอยู่ย่นนอกอำนาจก็จะส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเหมือนกับการโยนกันไปกันมาซึ่งทำให้เกิดความสับสนต่อทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลดน้อยลง



บทที่ 5

ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

การทำวิจัยมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรในการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สำหรับปัญหาที่ผู้วิจัยต้องการทราบว่าประชาชนในพื้นที่อำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรกับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านคือ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 อย่าง คือ ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรม ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมและความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมการแก้ไขปัญหาคาความเหลื่อมล้ำ โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ รวมจำนวน 30 คน และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 17 ราย

ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม

การศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรมใช้การศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามมีผลการศึกษาดังนี้

เจ้าหน้าที่คนที่ 1 “ที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอได้พยายามแก้ไขปัญหาคาโดยได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าส่วนต่างๆ โดยจุดประสงค์จะให้ผู้มีรายชื่อเป็นคณะทำงานมานั่งรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานแต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต่างๆ อ่างงานประจำของตนเอง”

เจ้าหน้าที่คนที่ 2 “ควรจะมีการแยกศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นเอกเทศ และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายมาดูแลหรือปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงาน ควรมีระบบสารสนเทศที่ดีและครบถ้วนมากกว่านี้เพื่อให้การตรวจสอบและหาข้อมูลแก้ไขให้ราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และ ควรแยกอำนาจศูนย์ดำรงธรรมเพื่อลดขั้นตอนผู้ปฏิบัติ”

เจ้าหน้าที่คนที่ 3 “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังขาดแคลนบุคลากรที่สามารถดำเนินงาน/ช่วยเหลือในส่วนของการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูง”

เจ้าหน้าที่คนที่ 4 “อำนาจของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมน้อยเกินไป ควรมีการแยกศูนย์ดำรงธรรมออกเป็นหน่วยงานเฉพาะจากอำเภอและจังหวัดและมีอำนาจเฉพาะการแก้ไขปัญหาคาจึงจะสำเร็จ”



เจ้าหน้าที่คนที่ 5 “ศูนย์ดำรงธรรมที่อยู่ในอำเภอไม่สะดวกกับผู้ให้บริการที่มาร้องเรียนความไม่สะดวกเช่นสถานที่โดยควรจะต้องตั้งหน่วยงานหนึ่งอีกเป็นสถานที่หนึ่งสำหรับศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมก็ไม่เพียงพอเช่นกรณีมาไกล่เกลี่ยสามโมงกว่าจะไกล่เกลี่ยเสร็จแต่ละเคสต้องใช้เวลานานและถ้ามีเคสสองเคสสามมาก็ต้องเลื่อนไปอีกบุคคลากรของเราไม่เพียงพอบุคลากรน่าจะเป็นชุดของอำเภอแต่ควรเพิ่มจำนวนเข้ามาอีกตอนนี้บุคลากรที่สอบมีแค่คนเดียวอำนาจการไกล่เกลี่ยเพียงพอในระดับหนึ่งการแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่จะมีการเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยมาสอบถามว่าเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ ตกลงกันได้ไหมปัญหาที่เกินอำนาจแก้ไขไม่ได้เช่นขอที่ทำกินก็จะขึ้นไปอีกระดับหนึ่งที่จังหวัดควรที่จะเพิ่มอำนาจให้ดำเนินการที่อำเภอเลยควรจบที่อำเภอไม่ต้องเข้าไปที่จังหวัดถ้าจะไปจังหวัดต้องมีค่ารถค่าใช้จ่ายอีกเป็นการเพิ่มภาระหน่วยงานตนเองลงร่วมงานกับศูนย์ดำรงธรรมก็ไม่มีค่าตอบแทนมาไกล่เกลี่ยให้ชาวบ้านพอใจทั้งสองฝ่ายจุดอ่อนของศูนย์ดำรงธรรมควรมีเจ้าหน้าที่เช่น ปลัดอำเภออย่างน้อยสองคนขึ้นไป เจ้าหน้าที่งานเอกสารควรมีสองคนงานควรจบที่อำเภอและสถานที่ควรแยกออกเป็นอีกสถานที่หนึ่งสำหรับดำเนินการ”

เจ้าหน้าที่คนที่ 6 “ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมกรณีเรื่องส่งต่อมาจากอำเภอตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เวลาน้อยเกินไปในการแก้ไขปัญหาต่างๆ เนื่องจากตนเองก็มีงานทำประจำอยู่แล้วอีกทั้งในเรื่องการประสานงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นๆ ทำได้ยาก เพราะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของเขาก็คงถ้าเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับงบประมาณก็ต้องใช้เวลาอีกในการแก้ไขปัญหาตนคิดว่าควรจะมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมที่มีเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่เป็นของตนเองประสิทธิภาพและความรวดเร็วจะมีมากกว่า”

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ มีความคาดหวังว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควรที่จะแยกตัวออกเป็นหน่วยงานอิสระ และมีอำนาจมากกว่านี้ในการแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องพึ่งหน่วยงานอื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายมาดูแลหรือปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงาน ควรมีระบบสารสนเทศที่ดีและครบถ้วนมากกว่านี้เพื่อให้การตรวจสอบและหาข้อมูลแก้ไขให้ราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และควรแยกอำนาจศูนย์ดำรงธรรมเพื่อลดขั้นตอนผู้ปฏิบัติ โดยมีสาเหตุมาจากปัญหาที่พบ คือ สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแม้จะแก้ไขปัญหาโดยทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือให้ผู้มีรายชื่อเป็นคณะทำงานมานั่งรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงาน แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต่างๆ อ่างงานประจำของตนเองและอำนาจของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมก็น้อยเกินไปทำให้การแก้ไขปัญหาไม่สำเร็จ



ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรม

การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมใช้การศึกษาจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามมีผลการศึกษาดังนี้

ผู้ร้องคนที่ 1 “ตนเองถูกกล่าวหาว่าบุกรุกที่ดินของบุคคลอื่นโดยที่แปลงนี้ซื้อขายปากกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ ย่าและอาศัยอยู่มานานสามสิบกว่าปีแล้วแต่ลูกของเจ้าของที่ดินกลับนำโฉนดไปขาย ตนมาที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความคาดหวังว่าจะให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยตัดสินและให้คู่กรณีทั้งคนขายและคนซื้อยกที่ดินเองคืนแต่ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่บอกว่าไม่สามารถทำได้ต้องไปฟ้องศาลโดยได้แนะนำให้มีการเรียกไกล่เกลี่ยและได้เรียกไกล่เกลี่ยในชั้นไกล่เกลี่ยคู่กรณีคนอื่นๆ ยอมออกจากที่ดินตนเลยต้องย้ายออกจากที่ดินดังกล่าวด้วยเพราะไม่ยอมให้เรื่องยุ่งยากไปฟ้องศาล ตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมน่าจะช่วยเหลือให้เป็นธรรมตนมากกว่านี้ อันนี้ทำได้แค่แนะนำข้อกฎหมายและเจรจาไกล่เกลี่ย”

ผู้ร้องคนที่ 2 “ตนเองร้องเรียนด้วยเรื่องปัญหาน้ำประปาขุ่นมาหลายเดือนแล้วซึ่งเป็นโครงการหมู่บ้านละสองแสนห้าของรัฐบาล โดยโครงการนั้นเป็นโครงการปรับปรุงระบบน้ำประปาปรากฏว่าใช้ได้เพียงเดือนเดียวน้ำประปาลับขุ่นพอไปแจ้งผู้ใหญ่บ้านก็หาว่าตนเรื่องมากเลยมาร้องศูนย์ดำรงธรรมจากนั้นศูนย์ดำรงธรรมได้เรียกชาวบ้านและผู้ใหญ่บ้านไปเจรจาไกล่เกลี่ยโดยผู้ใหญ่บ้านรับปากจะให้ช่างมาแก้ไขและทำบันทึกไว้พวกตนพอใจแต่จนมาถึงวันนี้ น้ำประปาลับขุ่นอยู่ ไม่ได้รับการแก้ไข ตนสงสัยว่าทำไมศูนย์ดำรงธรรมถึงไม่ทำอะไรลงไปเลยเพื่อช่วยให้ น้ำประปาใสทำไมแค่เรียกมาไกล่เกลี่ยพอไกล่เกลี่ยเสร็จช่างก็ยังไม่ลงมาซ่อมผลัดวันไปเรื่อยได้เดือนกว่าแล้ว”

ผู้ร้องคนที่ 3 “ตนมาร้องศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากช่วงนั้นมีโครงการแก้ไขหนี้สินของรัฐบาล โดยตนเองได้นำโฉนดของบุคคลอื่นไปประกันหนี้ไว้กับเจ้าหนี้และรัฐบาลประกาศให้นำหนี้เข้าสู่ระบบผ่านอำเภอและมีศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานรับเรื่องพอตนมายื่นกว่าศูนย์ดำรงธรรมจะเรียกไกล่เกลี่ยก็นานได้มีการทำสัญญาประนอมหนี้ไว้แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหให้ตนได้เนื่องจากไม่ผ่านการพิจารณาจากทส.ตนเองไม่พอใจมากในเมื่อรัฐบาลประกาศแล้วจะให้ความช่วยเหลือทำไมไม่สามารถทำให้ได้อีกทั้งศูนย์ดำรงธรรมทำไมทำได้แค่การไกล่เกลี่ยในเมื่อตนมาร้องเพื่อจะให้ช่วยเรื่องหนี้ตอนนี้ตนเองก็ยังเป็นหนี้รายนี้อยู่ตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมควรปรับปรุงให้มีการทำงานที่ทันทั่วทั้ง”

ผู้ร้องคนที่ 4 “ตนเองมาร้องขอความช่วยเหลือด้วยนายวิจิตได้สร้างโรงเลี้ยงหมูภายในหมู่บ้านทำให้มีกลิ่นเหม็นสร้างความเดือดร้อนตนเองได้คุยกับนายวิจิตมาหลายปีแล้วก็ยังไม่ได้ผลจึงได้ไปร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรือหลังจากนั้นมีเจ้าหน้าที่อบต.สองคนมาหาข้าพเจ้าและนายวิจิตโดยได้เรียกมาเจรจาไกล่เกลี่ยกัน นายวิจิตยินยอมขยับเล้าหมูไปด้านหลังซึ่งข้าพเจ้าพอใจเพียงส่วนหนึ่งคือมีการย้ายเล้าหมูและคอกไก่ออกไปจริงแต่ก็ยังอยู่ในพื้นที่ ยังพบว่ามีกลิ่นเหม็นลอยมาเรื่อยๆ ทำไมศูนย์ดำรงธรรมไม่แก้ไขโดยให้นายวิจิตเลิกเลี้ยงหมูเลย”



ผู้ร้องคนที่ 5 “ตนมาร้องศูนย์ดำรงธรรมด้วยเรื่องคู่กรณีได้ถมที่และสร้างกำแพงไว้ติดที่ของข้าพเจ้าแล้วเปิดร้านก๋วยเตี๋ยวจากนั้นก็พลอยน้ำเสียมาตามขอบกำแพงทำให้น้ำเสียไหลลงบ้านของข้าพเจ้าในการแก้ไขศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้ส่งชุดเคลื่อนที่เร็วลงมาตรวจสอบและเจรจาไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีโดยทำบันทึกว่าจะสร้างรางระบายน้ำแต่ไม่ระบุดระยะเวลาเพราะคู่กรณีไม่ยอมจากนั้นผ่านมาหลายเดือนก็ยังไม่แก้ไขข้าพเจ้าจึงมาแจ้งใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมแจ้งว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องแจ้งให้ อบต. ลงพื้นที่แก้ไขและคู่กรณียินยอมแก้ไข ตนคิดว่าทำไมศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถบังคับให้คู่กรณีแก้ไขได้เลยในตอนแรกแม้จะทำสัญญาไกล่เกลี่ยแต่เขาก็ไม่ทำตามทำไมต้องให้ อบต. ลงมาเจรจาอีกรอบแต่ในภาพรวมตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมช่วยเหลือได้ดี”

ผู้ร้องคนที่ 6 “ตนร้องศูนย์ดำรงธรรมด้วยพี่ชายของตนเองได้หายไปจากหมู่บ้านเป็นเวลานานและตนได้ทำเงินฉาบปกปิดศพไว้ตนจึงขอรับผลประโยชน์แต่ชาวบ้านไม่ยอมจ่ายข้าพเจ้าจึงได้มาร้องศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ได้อธิบายข้อกฎหมายให้ข้าพเจ้าฟังว่าต้องไปฟ้องศาลเป็นบุคคลสาปสูญ ข้าพเจ้าก็ได้จ้างทนายฟ้องและศาลพิจารณาให้เป็นบุคคลสาปสูญจึงได้นำเอกสารตัดสินของศาลมายื่นต่อผู้ใหญ่บ้านแต่ก็เก็บเงินได้เพียงหมู่บ้านเดียวที่ตนเองอยู่หมู่บ้านอื่นเก็บไม่ได้ ตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมได้ให้คำแนะนำกับตนดี แต่ทำไมทำได้แค่ให้คำแนะนำเมื่อตนเองฟ้องเป็นคนสาปสูญแล้วยังเก็บเงินไม่ได้หมดทำไมไม่บังคับให้ชาวบ้านหมู่บ้านอื่นจ่ายเงินข้าพเจ้าเลย”

ผู้ร้องคนที่ 7 “ตนเองไปร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากถูกเจ้าหน้าที่มาทวงหนี้จนทำให้ได้รับความอับอายและความเดือดร้อนโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ได้เรียกข้าพเจ้าไปไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีแต่ว่าคู่กรณีไม่ยอมเดินทางมาไกล่เกลี่ยด้วยภายหลังเจ้าหน้าที่แจ้งว่าไกล่เกลี่ยให้แล้วโดยข้าพเจ้าไม่ได้คุยด้วย ตนคิดว่าทำไมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่สามารถเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยต่อหน้าได้ แต่การทวงหนี้ก็ลดน้อยลงและข้าพเจ้าก็ยังเป็นหนี้อยู่”

ผู้ร้องคนที่ 8 “ตนเองได้ปล่อยเงินกู้ให้แก่บุคคลอื่นมากมายล้วนแต่เป็นบุคคลที่รู้จักด้วยความเชื่อใจจึงไม่ได้ทำสัญญากันจึงอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อทวงหนี้ให้โดยช่วงแรกศูนย์ดำรงธรรมก็ช่วยเหลือดีไกล่เกลี่ยให้และภายหลังแจ้งตนว่าตามพรบ. ทวงหนี้ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถช่วยทวงหนี้ให้ได้เนื่องจากติด พรบ. ทวงหนี้ตนคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมช่วยเหลือดีแต่ทำไมเวลามาหาที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่ค่อยเจอเจ้าหน้าที่ได้แต่บอกว่าลงพื้นที่เจรจาไกล่เกลี่ยและทำไมต้องมีกฎหมายห้ามเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือชาวบ้านทั้งที่ชาวบ้านเดือดร้อนในปัจจุบันลูกหนี้ก็ไม่ได้ใช้หนี้ข้าพเจ้าไกล่เกลี่ยไปไม่เป็นผล”

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังค่อนข้างสูงที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาให้จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตัวอย่างเช่นในกรณีของผู้ร้องคนที่ 1 ซึ่งถูกกล่าวหาว่าบุกรุกที่ดินของบุคคลอื่นโดยที่แปลงนี้ซื้อขายปากกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ ย่า และอาศัยอยู่มานานสามสิบกว่าปีแล้วแต่ลูกของเจ้าของที่ดินกลับนำโฉนดไปขายเพราะมีชื่อตนเองอยู่ ที่มาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีความคาดหวังว่าจะให้ช่วยตัดสินและให้คู่กรณีทั้งคนขายและคนซื้อยกที่ดินตนเองคืน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้มาใช้บริการมีความ



คาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นหน่วยงานที่สามารถตัดสินใจได้ทั้งๆ ที่ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาเพียง 7 มิติ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือก็ทำได้แนะนำข้อกฎหมายและเจรจาไกล่เกลี่ยหรืออย่างเช่นกรณีของผู้ร้องคนที่ 6 ที่มาร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอว่าพี่ชายของตนเองได้หายไปจากหมู่บ้านเป็นเวลานานและตนได้ทำเงินฉาบปกปิดไว้จึงขอรับผลประโยชน์แต่ชาวบ้านไม่ยอมจ่ายจึงได้มาร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยมีความคาดหวังว่าจะช่วยบังคับให้ชาวบ้านจ่ายเงินให้แก่ตนแต่เจ้าหน้าที่ทำได้เพียงอธิบายข้อกฎหมายให้ฟังว่าต้องไปฟ้องศาลเป็นบุคคลสาปสูญผู้ร้องจึงได้จ้างทนายฟ้องและศาลพิจารณาให้เป็นบุคคลสาปสูญแต่เก็บเงินได้เพียงหมู่บ้านเดียวหมู่บ้านอื่นเก็บไม่ได้ ซึ่งจะคล้ายๆ กันกับกรณีของผู้ร้องคนอื่นๆ ที่มีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ได้เลยแต่จริงๆ แล้วบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังทำได้แค่การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามบทบาทที่มีหากเกินอำนาจก็ส่งต่อหน่วยงานอื่นซึ่งนับว่าเป็นการสร้างความสะดวกให้แก่ผู้มาขอใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

การศึกษาคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือใช้การสัมภาษณ์โดยแบบสอบถามแยกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้านคือ หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) จากการตอบแบบสอบถามสามารถแสดงผลได้ตามตาราง 7

ตาราง 7 ผลของความคาดหวังของประชาชนตามหลักแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมตามหลักแนวคิดการบริหาร จัดการที่ดี	จำนวนเลือก			
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
1.หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation)	4	3	21	2
2.หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency)	17	3	2	8
3.หลักความรับผิดชอบ (Accountability)	3	5	4	18
4.หลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity)	6	19	3	2



จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้านหลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคประชาชนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากเห็นว่าหากมีการดำเนินเพียงฝ่ายเดียวอาจก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมหรือการแก้ไขปัญหาไม่ประสบผลสำเร็จได้และความคาดหวังอยู่ในลำดับที่ 3 ด้านหลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ มีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการด้วยขั้นตอนและวิธีการการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้จากเจ้าหน้าที่ มีองค์กรตรวจสอบในโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม การดำเนินการเป็นไปตามหลักกฎหมายที่ถูกต้องและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 1 ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าการดำเนินการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 4 ด้าน หลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะยึดหลักความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาไม่มีอคติและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 2

จากผลการศึกษาจะมียุทธศาสตร์จากความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยจะพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังที่สูงกว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่ดำรงไว้ด้วยความยุติธรรมตามชื่อและสามารถตัดสินความถูกต้องได้จึงมีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ว่าต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักบริหารอย่างโปร่งใสมาลำดับแรกและคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะยึดหลักความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาไม่มีอคติตามหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้องมาลำดับสอง

ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

จากการศึกษาพบว่าความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจแยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สินที่กู้ยืมมา หาแหล่งเงินกู้ให้ตามนโยบายของรัฐบาล และหาแหล่งงานและเงินทุนประกอบอาชีพเพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่เท่าเทียมกันความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สินพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การหาแหล่งที่อยู่และที่ดินเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและหาแหล่งเงินกู้เพื่อซื้อทรัพย์สินที่มีความจำเป็นต้องใช้ความเหลื่อมล้ำทางภาษีพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้เกิดการเก็บภาษีที่เป็น



ธรรมเช่นภาษีที่ดิน ความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยในการตรวจสอบความโปร่งใสในการรับงานจากหน่วยงานของรัฐ การกีดกันการค้าขายในพื้นที่ของนายทุน การหาแหล่งทำการค้า และการเอารัดเอาเปรียบจากนายทุน

ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร แยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรป่าไม้และที่ดินพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้มีกรรมสิทธิ์ในการครอบครองที่ดิน จัดสรรที่ดินให้เพื่อใช้เป็นแหล่งประกอบอาชีพ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรป่าไม้และที่ดินสาธารณะประโยชน์ เจริญไกลเกลี่ยเมื่อมีกรณีข้อพิพาทเรื่องทรัพยากรป่าไม้และที่ดิน ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยจัดหาเครื่องมือและแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ปรับปรุงแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรน้ำ

ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส แยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยในการเข้าถึงการรับบริการทางการแพทย์ที่เท่าเทียมกัน สิทธิการใช้บริการต่างๆของรัฐที่เท่าเทียมกัน และดำเนินการเอาผิดกับเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยเจรจาไกลเกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาที่เกิดขึ้นขณะยังไม่เข้าสู่กระบวนการตามกฎหมาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายและการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จัดหาทุนความเพื่อต่อสู้คดีที่กระทำได้ตามกฎหมายเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยค้นหาแหล่งเงินทุนการศึกษา แหล่งเงินทุนเพื่อการเลี้ยงชีพและที่อยู่อาศัย สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมืองพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยในการตรวจสอบการทำงานของนักรการเมือง ช่วยให้การเลือกตั้งมีความยุติธรรม และ ให้ทุกคนมีโอกาเล่นการเมือง



ตาราง 8 ผลของความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา
แยกตามประเภทของความเหลื่อมล้ำ

ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม แยกตามประเภทความเหลื่อมล้ำ	จำนวนเลือก		
	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3
1. ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ	23	4	3
2. ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร	5	21	4
3. ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส	2	5	23

ผลการศึกษาตามตาราง 8 ทำให้ทราบว่าประชาชนมีความความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือให้แก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจเป็นลำดับที่ 1 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรเป็นลำดับที่ 2 และความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสเป็นลำดับที่ 3 ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบรบือส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและยังคงมีความยากจน โดยดูได้จากประชาชนมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีค่อนข้างต่ำยกตัวอย่างเช่นในเขตตำบลบรบือมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีเพียง 91,662 ตามข้อมูล จปฐ.ปี 2558



บทที่ 6

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ปัญหาที่ต้องการทราบ
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
ช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จังหวัด มหาสารคาม

ปัญหาที่ต้องการทราบ

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมิบทบาทอย่างไรในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในเขต
อำเภอบรบือช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560
2. ประชาชนในอำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ
 - 2.1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ
 - 2.2 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร
 - 2.3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส



สรุปผลการวิจัย

1. บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำช่วงระหว่างเดือนมกราคมพ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

จากการศึกษาพบว่าในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ตามเอกสารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีเรื่อง que เข้าสู่กระบวนการตามเอกสาร 99 เรื่อง แบ่งเป็นความเหลื่อมล้ำด้านต่างๆ 3 ด้านมีดังนี้ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 1 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส 66 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนเรื่องอื่นๆ 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16 ซึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบว่าเมื่อแยกประเภทเรื่องตามบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง 7 มิติดังนั้น จะเป็นเรื่องบทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ จำนวน 83 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84 มิติการบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการและส่งต่อ (Service link) จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาจำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 มิติการรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน มิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติจำนวน 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 16 มิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service) จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 สำหรับบทบาทการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นพบว่าผลการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแยกเป็นด้านความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จโดยคิดเป็นร้อยละ 100 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 100 และด้านสิทธิและโอกาส คิดเป็นร้อยละ 86 เรื่อง อื่นๆ ร้อยละ 94 จากทั้งหมด 99 เรื่อง พบว่า มีการแก้ไขใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อแก้ไขปัญหาจำนวน 84 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 84 แก้ไขโดยวิธีเจรจาไกล่เกลี่ยสำเร็จ 75 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 76

ผลจากการศึกษาเอกสารทำให้ทราบว่าบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ จะพบว่า มีเพียง 2 บทบาทเท่านั้น คือ บทบาทเกี่ยวกับมิติการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ซึ่งพบเป็นส่วนใหญ่ และยังมีบทบาทสำคัญในมิติการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและเมื่อพิจารณาบทบาทศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำนั้นจะเห็นได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ด้านในการได้รับความยุติธรรมมากที่สุด

ส่วนผลศึกษาจากแบบสัมภาษณ์ค่อนข้างจะสัมพันธ์กับผลการศึกษาเอกสารมากในแง่วิธีการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใช้ในการแก้ไขปัญหาจะเป็นวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นส่วนใหญ่ซึ่งสาเหตุมาจากอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทำได้เท่านี้ ส่วนบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ค่อนข้างจะชัดเจนคือจะแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมได้มากที่สุดและเป็นผลงานเด่นสุดเพราะคนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการล้วนมีปัญหาเรื่องขาดโอกาสในการต่อสู้



ตามกระบวนการยุติธรรมเนื่องจากต้องใช้เงินจำนวนมากและใช้ระยะเวลานานส่วนนิติการให้บริการด้านอื่นที่อาจไม่พบในการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่มีการให้บริการเนื่องจากไม่มีการลงในเอกสารตอนให้บริการคือนิติการบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาและนิติการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทสำคัญลำดับต้นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การปฏิบัติงานตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วจริงๆ นั้น จะมีคณะอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและคณะทำงานมีหน้าที่กำกับดูแลการแก้ไขปัญหาและชุดปฏิบัติการประจำตำบลซึ่งต้องแก้ไขปัญหาในตำบลตนเอง ที่อำเภอบรป่าโจ้วแบ่งเขตการปกครองเป็น 15 ตำบล มีปลัดอำเภอประจำตำบลรับผิดชอบจำนวน 6 คน ซึ่งต้องลงแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ตำบลตนเอง แต่ความเป็นจริงแล้วหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ และปลัดอำเภอจะมีงานประจำซึ่งต้องรับผิดชอบอยู่แล้วจึงไม่สามารถมาประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้

ทำให้หากเป็นปัญหาที่ไม่ต้องลงพื้นที่ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไข ส่วนปัญหาที่ต้องลงพื้นที่จะเป็นหน้าที่ปลัดอำเภอฝ่ายความมั่นคงหัวหน้าชุดเคลื่อนที่เร็วประจำอำเภอร่วมกับสมาชิกกองร้อยอาสาสมัครรักษาดินแดนอำเภอบรป่าโจ้วที่ 7 เนื่องจากในการลงพื้นที่จะถูกจำกัดด้วยทรัพยากรต่างๆ เช่น น้ำมันรถ กำลังพลและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งปลัดอำเภอแต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่แล้ว โดยขั้นตอนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วคือจะมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งหมดจำนวน 4 คน และขั้นตอนการทำงานคือ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบรป่าโจ้วซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วจำนวน 2 คน มีหน้าที่ในการรับเรื่องและช่วยเหลืองานด้านต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอบรป่าโจ้ว มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วและจัดทำเอกสารต่างๆ รวมทั้งงานสารบรรณช่วยปลัดอำเภอบรป่าโจ้วผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก ปลัดอำเภอบรป่าโจ้วผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องราวร้องเรียนต่างๆ ที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมโดยเมื่อพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขแล้วจะนำเรื่องดังกล่าวเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาไปยังปลัดอาวุโสอำเภอ บรป่าโจ้วหรือรองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วเพื่อพิจารณาอีกครั้งก่อนนำเสนอให้นายอำเภอบรป่าโจ้วซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วเพื่อให้ความเห็นชอบ

โดยเรื่องราวร้องเรียนต่างๆ ถ้าสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้ปลัดอำเภอบรป่าโจ้วผู้รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกจะทำการไกล่เกลี่ยโดยชุดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำอำเภอ หากเรื่องไหนต้องลงพื้นที่ทำการแก้ไขจะมอบหมายให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบลหรือชุดเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วดำเนินการ ส่วนเรื่องไหนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่นก็จะส่งต่อให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

ในด้านปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรป่าโจ้วที่พบและสำคัญจะเป็นเรื่องบุคลากรที่ไม่เพียงพอและมีอำนาจน้อยเกินไป เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีสำนักงานและ



เจ้าหน้าที่ขึ้นตรงต่ออำเภอบรบือ โดยอาศัยบุคลากรหลักในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองที่ได้รับคำสั่งจากนายอำเภอให้ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่อื่นตามโครงสร้างล้วนมีหน้าที่ประจำอยู่แล้วจึงไม่เกิดความคล่องตัวในการร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งอำเภอเป็นหน่วยการปกครองลำดับรองมาจากจังหวัดจัดตั้งขึ้นโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยในแต่ละอำเภอจะแบ่งส่วนย่อยออกเป็นตำบลและหมู่บ้านการบริหารงานอำเภอมีนายอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา บริหารราชการอำเภอซึ่งมีหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่กระทรวง กรม ส่งมาประจำในอำเภอและปลัดอำเภอเป็นผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมมีน้อยเกินไป โดยมีเฉพาะตามตำแหน่งและหน้าที่ของตนเองจึงแก้ไขปัญหานอกอำนาจหน้าที่ไม่ได้เท่าที่ควร พบว่าบทบาทการแก้ไขปัญหาล้วนใหญ่ที่ทำให้ในระดับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ย ถ้าหากเป็นเรื่องอยู่อยู่นอกอำนาจก็จะส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเหมือนกับการโยนกันไปกันมาซึ่งทำให้เกิดความสับสนต่อทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลดน้อยลง

2. ประชาชนในอำเภอบรบือมีความคาดหวังอย่างไรต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาคความเหลื่อมล้ำ

2.1 ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควรแยกตัวออกเป็นหน่วยงานอิสระและมีอำนาจมากกว่านี้ในการแก้ไขปัญหโดยไม่ต้องพึ่งหน่วยงานอื่นโดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายมาดูแลหรือปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงาน ควรมีระบบสารสนเทศที่ดีและครบถ้วนมากกว่านี้เพื่อให้การตรวจสอบและหาข้อมูลแก้ไขให้ราษฎรได้อย่างรวดเร็ว และ ควรแยกอำนาจศูนย์ดำรงธรรมเพื่อลดขั้นตอนผู้ปฏิบัติโดยมีสาเหตุมาจากปัญหาที่พบคือสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอแม้จะแก้ไขปัญหโดยทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือให้ผู้มีรายชื่อเป็นคณะทำงานมานั่งรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานแต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ อ่างงานประจำของตนเองและอำนาจของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมก็น้อยเกินไป ทำให้การแก้ไขปัญหไม่สำเร็จ

2.2 ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรม

จากการศึกษาทำให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังค่อนข้างสูงที่จะได้รับการแก้ไขปัญหให้จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตัวอย่างเช่นในกรณีของผู้ร้องคนที่ 1 ซึ่งถูกกล่าวหาว่าบุกรุกที่ดินของบุคคลอื่นโดยที่แปลงนี้ซื้อขายปากกันมาตั้งแต่รุ่นปู่ ย่า และอาศัยอยู่มานานสามสิบกว่าปี แล้วแต่ลูกของเจ้าของที่ดินกลับนำโฉนดไปขายเพราะมีชื่อตนเองอยู่ ที่มาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีความคาดหวังว่าจะให้ช่วยตัดสินและให้คู่กรณีทั้งคนขายและคนซื้อยกที่ดินตนเองคืน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้มาใช้



บริการมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นหน่วยงานที่สามารถตัดสินใจคดีได้ทั้งๆ ที่ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาเพียง 7 มิติ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือก็ทำได้แนะนำข้อกฎหมายและเจรจาไกล่เกลี่ยหรืออย่างเช่นกรณีของผู้ร้องคนที่ 6 ที่มาร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอว่าพี่ชายของตนเองได้หายไปจากหมู่บ้านเป็นเวลานานและตนได้ทำเงินฉาบปกปิดศพไว้จึงขอรับผลประโยชน์แต่ชาวบ้านไม่ยอมจ่ายจึงได้มาร้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยมีความคาดหวังว่าจะช่วยบังคับให้ชาวบ้านจ่ายเงินให้แก่ตนแต่เจ้าหน้าที่ทำได้เพียงอธิบายข้อกฎหมายให้ฟังว่าต้องไปฟ้องศาลเป็นบุคคลสาปสูญผู้ร้องจึงได้จ้างทนายฟ้องและศาลพิจารณาให้เป็นบุคคลสาปสูญแต่เก็บเงินได้เพียงหมู่บ้านเดียวหมู่บ้านอื่นเก็บไม่ได้ ซึ่งจะคล้ายๆ กันกับกรณีของผู้ร้องคนอื่นๆ ที่มีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ได้เลยแต่จริงๆ แล้วบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังทำได้แค่การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามบทบาทที่มีหากเกินอำนาจก็ส่งต่อหน่วยงานอื่นซึ่งนับว่าเป็นการสร้างความไม่สะดวกให้แก่ผู้มาขอใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2.3 ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 ด้าน หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรปือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือ มีความคาดหวังให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคประชาชนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากเห็นว่าหากมีการดำเนินเพียงฝ่ายเดียวอาจก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมหรือการแก้ไขปัญหาไม่ประสบผลสำเร็จได้และความคาดหวังอยู่ในลำดับที่ 3 ด้านหลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรปือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการด้วยขั้นตอนและวิธีการการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้จากเจ้าหน้าที่ มีองค์กรตรวจสอบในโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมการดำเนินการเป็นไปตามหลักกฎหมายที่ถูกต้องและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 1 ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรปือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือมีความคาดหวังว่าการดำเนินการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 4 ด้านหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรปือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรปือมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะยึดหลักความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาไม่มีอคติและความคาดหวังในเรื่องนี้อยู่ในลำดับที่ 2

จากผลการศึกษาจะเห็นผลมาจากความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม โดยจะพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังที่สูงมากกว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่ดำรงไว้ด้วยความยุติธรรมตามชื่อและสามารถตัดสินใจคดีได้จึงมีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ว่าต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักบริหารอย่างโปร่งใสมาลำดับแรกและคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จะยึดหลักความถูกต้องในการแก้ไขปัญหาไม่มีอคติตามหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้องมาลำดับสอง



2.4 จากการศึกษาพบว่าความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจแยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่า ศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยหนี้สินที่กู้ยืมมา หาแหล่งเงินกู้ให้ตามนโยบายของรัฐบาล และหาแหล่งงานและเงินทุนประกอบอาชีพเพื่อก่อให้เกิดรายได้ที่เท่าเทียมกันความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สินพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การหาแหล่งที่อยู่และที่ดินเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและหาแหล่งเงินกู้เพื่อซื้อทรัพย์สินที่มีความจำเป็นต้องใช้ความเหลื่อมล้ำทางภาษีพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้เกิดการเก็บภาษีที่เป็นธรรมเช่นภาษีที่ดิน ความไม่เท่าเทียมในการแข่งขันพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้ตรวจสอบความโปร่งใสในการรับงานจากหน่วยงานของรัฐ การกีดกันการค้าขายในพื้นที่ของนายทุน การหาแหล่งทำการค้าและการเอารัดเอาเปรียบจากนายทุน

ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร แยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรป่าไม้และที่ดิน พบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่า ศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้มีกรรมสิทธิ์ในการครอบครองที่ดิน จัดสรรที่ดินให้เพื่อใช้เป็นแหล่งประกอบอาชีพ ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรป่าไม้และที่ดินสาธารณะประโยชน์ เสร็จจากไกล่เกลี่ยเมื่อมีกรณีข้อพิพาทเรื่องทรัพยากรป่าไม้และที่ดิน ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้จัดหาเครื่องมือและแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ปรับปรุงแหล่งทรัพยากรน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้บุกรุกแหล่งทรัพยากรน้ำ

ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส แยกเป็น ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส ในการรับบริการสาธารณะพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การเข้าถึงการรับบริการทางการแพทย์ที่เท่าเทียมกัน สิทธิการใช้บริการต่างๆ ของรัฐที่เท่าเทียมกัน และดำเนินการเอาผิดกับเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรมพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและข้อพิพาททางอาญาที่เกิดขึ้นขณะยังไม่เข้าสู่กระบวนการตามกฎหมาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อกฎหมายและการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม จัดหาทนายความเพื่อต่อสู้คดีที่กระทำได้ตามกฎหมายเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสของเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสพบว่าประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยให้ด้านหาแหล่งเงินทุนการศึกษา แหล่งเงินทุนเพื่อการเลี้ยงชีพและที่อยู่อาศัยสิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมืองพบว่า



ประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือมีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรม จะช่วยในการตรวจสอบการทำงานของนักการเมือง ช่วยให้การเลือกตั้งมีความยุติธรรม และ ให้ทุกคน มีโอกาสเล่นการเมือง

โดยประชาชนมีความความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือให้แก้ไขปัญหา ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจเป็นลำดับที่ 1 ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรเป็นลำดับที่ 2 และความ เหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาสเป็นลำดับที่ 3 ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและยังคงมีความยากจน โดยดูได้จากประชาชนมีรายได้เฉลี่ยต่อคน ต่อปีค่อนข้างต่ำยกตัวอย่างเช่นในเขตตำบลบรบือมีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีเพียง 91,662 ตามข้อมูล จปฐ.ปี 2558

อภิปรายผล

จากการศึกษาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ และความคาดหวังของประชาชนที่มา ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือทำให้ทราบว่าแม้หลังจากประกาศศส.ฉบับที่ 96/2557 จะทำให้ ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลัก ที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่เพราะสามารถสั่งการ ให้ข้าราชการภายใต้สังกัดได้อย่างทันทั่วถึง ซึ่งเดิมก่อนที่จะมีประกาศนั้นมีการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ อยู่แล้วแต่เป็นการแยกส่วนงานกันทำให้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน ให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งหากประชาชนมาที่ศูนย์ดำรงธรรม แล้ว เรื่องใดที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ จะสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว ซึ่งแสดงถึงความพยายามเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุม ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมาย ตามนโยบาย ของภาครัฐ แต่ในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก แนวทางการดำเนินงานและสั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรอบอำนาจหน้าที่ เช่น การอำนวยความสะดวก ทางแพ่ง อาญา และปกครอง การรับเรื่องร้องทุกข์ เบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จกรณีปัญหาที่มีความ ซับซ้อนหรือเกินศักยภาพของคณะกรรมการอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมจะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พิจารณาดำเนินการต่อ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของ ประชาชนเท่าที่ควรโดยจากการศึกษา ทำให้ทราบว่าประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอบรบือมีความคาดหวัง ต่อบทบาทการแก้ไขปัญหาในระดับที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะดำเนินการ ให้ได้สืบเนื่องมาจากการะงานที่ทำ บุคลากร โครงสร้างอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายทำให้ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการได้ควรจะได้ทำการ ยกกระตือรือร้นศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นอิสระและมีอำนาจหน้าที่มากยิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้แยกส่วนไม่ขึ้นตรงต่อที่ทำการปกครองอำเภอหรือหน่วยราชการใดในพื้นที่เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงาน
2. ควรจัดให้มีบุคลากรเฉพาะประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการรับเรื่องราวร้องเรียนและแก้ไขปัญหาโดยไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยราชการใดในพื้นที่
3. ควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมากยิ่งขึ้นจนสามารถทำได้มากกว่าการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยไม่ต้องพึ่งหน่วยงานอื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาความคาดหวังของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรหว่างประชาชนแยกเป็นกลุ่มต่างๆ
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแยกเป็นประเภทความเหลื่อมล้ำด้านต่างๆ
3. ควรศึกษาควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาความพึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรหว่างประชาชนแยกเป็นกลุ่มต่างๆ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ซิษณุกร พรภาณวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล : กรณีศึกษา จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). *การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปราโมทย์ คล้ายศิริ. (2545). *การปฏิบัติตามบทบาทคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2551). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2554). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน ร้องทุกข์/ ร้องเรียน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กระทรวงมหาดไทย.
- สุฤณี อาชวานันทกุล. (2554). *ความเหลื่อมล้ำแบบพทพ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูป (สปร.).
- สำเร็จ กล้าหาญ. (2545). *สถานภาพการปฏิบัติตามบทบาทคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุพัตรา สุภาพ. (2522). *สังคมวิทยา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณภัทร จาตุศรีพิทักษ์. (2558). *เจาะปัญหาความเหลื่อมล้ำ กรุงเทพมหานคร*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://thaipublica.org/2015/12/settakid-16/> [สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2559].
- สุฤณี อาชวานันทกุล. (2554). *ความเหลื่อมล้ำ ฉบับพทพ*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://www.goodreads.com/ebooks/download/20655687>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2560].
- ชลนภา อนุกุล. (2559). *รายงานนอกระบบ ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://prachatai.com/journal/2016/11/68860>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560].
- ชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ. (2556). *ความเหลื่อมล้ำ*. [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.komchadluek.net/news/politic/148829>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2560].



ธานี ชัยวัฒน์, พลอยไพลิน ถิ่นกาญจน์ และก้องภพ วงศ์แก้ว. (2559). *ทางลดความเหลื่อมล้ำที่เป็นไปได้*.

[ออนไลน์]. ได้จาก:

<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/636769'InclusiveGrowth>.

[สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2560].

แดง กลิ่นดอกแก้ว. (2553). *บทบาท*. [ออนไลน์]. ได้จาก:

<https://www.gotoknow.org/posts/259734>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2560].

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย. (2559). *ประวัติศูนย์ดำรงธรรม*.

[ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>.

[สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560].

เศรษฐพุฒิ สุทธิวาทนฤพุฒิ และศิริกัญญา ตันสกุล. (2557). *8 ข้อเท็จจริง ความเหลื่อมล้ำในไทย*.

[ออนไลน์]. ได้จาก: <http://thaipublica.org/2014/04/ttf-inequality/>.

[สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2560].

ที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม. (2558, 23 พฤศจิกายน). *เรื่อง ขอความเป็นธรรม*.

หนังสือราชการที่ มค0017.3/ 773.

———. (2559, 19 ธันวาคม). *เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ใหญ่บ้าน บ้านแดงน้อย ตำบลกำแพง อำเภอบรบือ*. หนังสือราชการที่ มค0017.5/ 747.

———. (2560, 30 มีนาคม). *เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่*. หนังสือราชการที่ มค0017.1/ ว1608.

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองสาขา 5. (2559, 17 พฤษภาคม). *เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรณีร้องเรียนโครงการ SML บ้านดอนก่อ หมู่ที่ 2 ตำบลวังไชย อำเภอบรบือ*.

หนังสือราชการที่ มค0018.1/ 6306.

ที่ทำการปกครองอำเภอบรบือ. (2557, 22 กันยายน). *เรื่อง ได้รับความเดือดร้อน ขอความเป็นธรรม*.

หนังสือราชการที่ มค0218/ 3099.

———. (2557, 7 ตุลาคม). *เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง*.

หนังสือราชการที่ มค0218/ 3302.

———. (2557, 9 ตุลาคม). *เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง*.

หนังสือราชการที่ มค0218/ 3348.

———. (2557, 14 พฤศจิกายน). *เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง*.

หนังสือราชการที่ มค0218/ 3819.

———. (2557, 26 พฤศจิกายน). *เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง*.

หนังสือราชการที่ มค0218/ 3969.



- ที่ทำการปกครองอำเภอศรีบุญเรือง. (2557, 23 ธันวาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4375.
- . (2557, 23 ธันวาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4376.
- . (2557, 29 ธันวาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4451.
- . (2557, 29 ธันวาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4452.
- . (2558, 20 มกราคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 324.
- . (2558, 21 มกราคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 341.
- . (2558, 27 มกราคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 469.
- . (2558, 3 กุมภาพันธ์). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 528.
- . (2558, 3 กุมภาพันธ์). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 530.
- . (2558, 3 กุมภาพันธ์). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 529.
- . (2558, 25 มีนาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1249.
- . (2558, 31 มีนาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2356.
- . (2558, 31 มีนาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2368.
- . (2558, 24 เมษายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2668.
- . (2558, 12 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2853.



- ที่ทำการปกครองอำเภอบรบือ. (2558, 20 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3015.
- . (2558, 25 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3059.
- . (2558, 27 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3089.
- . (2558, 27 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3092.
- . (2558, 31 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2761.
- . (2558, 31 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2801.
- . (2558, 24 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3028.
- . (2558, 24 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3160.
- . (2558, 9 มิถุนายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3279.
- . (2558, 9 ตุลาคม). เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ชะลอการขายทอดตลาดที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 496.
- . (2558, 15 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3343.
- . (2558, 18 มิถุนายน). เรื่อง ขอให้ตรวจสอบความไม่โปร่งใสในการบริหารเงินกลางของนายรุ่งเรือง นนตรี ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 9. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3406.
- . (2558, 30 มิถุนายน). เรื่อง ขอไต่ถามความผิดทางอาญา. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3528.
- . (2558, 15 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3744.
- . (2558, 15 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3747.



- ที่ทำการปกครองอำเภอบรบือ. (2558, 18 มิถุนายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3375.
- . (2558, 19 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3745.
- . (2558, 19 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3746.
- . (2558, 22 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3857.
- . (2558, 29 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไต่ถามความผิดที่มีโทษทางอาญา. หนังสือราชการที่ มค0218/ 3922.
- . (2558, 25 สิงหาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4265.
- . (2558, 25 สิงหาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4266.
- . (2558, 26 สิงหาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4276.
- . (2558, 2 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4364.
- . (2558, 16 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4552.
- . (2558, 17 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4582.
- . (2558, 18 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4584.
- . (2558, 25 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4704.
- . (2558, 30 กันยายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4737.
- . (2558, 16 ตุลาคม). เรื่อง ได้รับความเดือดร้อนบ้านไม่มีทางออกสู่สาธารณะ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 4915.



- ที่ทำการปกครองอำเภอบรบือ. (2558, 6 พฤศจิกายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 5156.
- . (2558, 6 พฤศจิกายน). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 5157.
- . (2558, 14 ธันวาคม). เรื่อง ขอความเป็นธรรม. หนังสือราชการที่ มค0218/ 5075.
- . (2558, 25 ธันวาคม). เรื่อง ขอความร่วมมือคุ้มครองผู้ถูกคุกคามความเป็นอยู่อาศัย. หนังสือราชการที่ มค0218/ 5802.
- . (2558, 25 ธันวาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 5817.
- . (2559, 25 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2231.
- . (2559, 25 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2233.
- . (2559, 3 สิงหาคม). เรื่อง ขอไต่ถามและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. หนังสือราชการที่ มค0218/ 2550.
- . (2560, 22 มีนาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1109.
- . (2560, 16 มีนาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1121.
- . (2560, 3 เมษายน). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1134.
- . (2560, 4 เมษายน). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1263.
- . (2560, 4 เมษายน). เรื่อง ขอให้อำเภอช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1319.
- . (2560, 2 พฤษภาคม). เรื่อง ขี้แจงเพิ่มเติมกรณีตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลบรบือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1470.
- . (2560, 18 พฤษภาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1623.
- . (2560, 19 พฤษภาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. หนังสือราชการที่ มค0218/ 1676.



- ที่ทำการปกครองอำเภอบรบือ. (2560, 22 พฤษภาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ.
หนังสือราชการที่ มค0218/ 1688.
- . (2560, 6 มิถุนายน). เรื่อง ร้องเรียนน้ำประปาไม่สะอาด. หนังสือราชการที่
มค0218/ 1834.
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ. (2557, 30 กันยายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท
ทางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 4179.
- . (2557, 9 ธันวาคม). เรื่อง ขอให้พิจารณาเป็นหน่วยงานกลางเจรจาไกล่เกลี่ย
ยอดชำระหนี้. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 5485.
- . (2558, 23 มีนาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1427.
- . (2558, 27 เมษายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1996.
- . (2558, 11 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 2216.
- . (2558, 15 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 2333.
- . (2558, 21 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 2441.
- . (2558, 8 มิถุนายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 2793.
- . (2558, 10 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3354.
- . (2558, 13 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3427.
- . (2558, 7 ตุลาคม). เรื่อง ขอความเป็นธรรม. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 4870.
- . (2558, 27 ตุลาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง.
คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 5100.
- . (2559, 19 มกราคม). เรื่อง ผู้เป็นแม่ถูกหลอกลวงให้ขายที่ดิน. คำร้องศูนย์ดำรงธรรม
เลขที่รับ 3107.
- . (2559, 23 พฤษภาคม). เรื่อง ไกล่เกลี่ยหนี้สิน. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3104.
- . (2559, 11 พฤษภาคม). เรื่อง การจำนองที่ดิน. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3159.



- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ. (2559, 23 พฤษภาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3171.
- . (2559, 7 มิถุนายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3308.
- . (2559, 9 มิถุนายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยการเข้าไฟแนนซ์. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3319.
- . (2559, 1 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3727.
- . (2559, 11 กรกฎาคม). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3788.
- . (2559, 18 กันยายน). เรื่อง ขอความเป็นธรรม. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 3982.
- . (2559, 29 กันยายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 4514.
- . (2560, 21 มีนาคม). เรื่อง ขอให้อำเภอช่วยเหลือ. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1083.
- . (2560, 10 เมษายน). เรื่อง ขอไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1292.
- . (2560, 15 พฤษภาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1980.
- . (2560, 19 พฤษภาคม). เรื่อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ. คำร้องศูนย์ดำรงธรรมเลขที่รับ 1981.



ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์ 1

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

ชื่อ.....นามสกุล.....เพศ.....ตำแหน่ง.....

1. คำถาม ท่านดำรงตำแหน่งใดในโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรบือ

.....
.....

2. คำถาม ท่านมีบทบาทอย่างไรในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนในเขตอำเภอบรบือที่มาร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. คำถาม ท่านเคยร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือไม่ เรื่องอะไร แก้ไข/มีส่วนร่วมในการแก้ไขอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. คำถาม ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือไม่
อย่างไร.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์ 2

ความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ

ชื่อ.....นามสกุล.....เพศ.....อาชีพ.....

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและความคาดหวังทั่วไป

1. คำถาม ท่านเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือไม่

.....

2. คำถาม ท่านใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมเรื่องอะไร

.....

3. คำถาม เรื่องที่ท่านขอใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมมีความเป็นมาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. คำถาม ท่านคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยเหลือท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. คำถาม ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออำเภอช่วยเหลือท่านในการแก้ไขปัญหาอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....



6. **คำถาม** ท่านพอใจในการให้บริการและวิธีการแก้ไขปัญหาหรือไม่/อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

7. **คำถาม** ท่านคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาให้แก่ท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

8. **คำถาม** ท่านมีข้อเสนอแนะและวิธีการแก้ไขปัญหของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือไม่/อย่างไร

.....

.....

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

1. **คำถาม**ท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบรรปือตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี 4 อย่างไร

1 ด้านหลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation)

.....

.....

2 ด้านหลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency)

.....

.....

3 ด้านหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

.....

.....



4. ด้านหลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Infertility)

2. คำถาม ท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์
ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี4 ให้เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย(1-4)1 = มากที่สุด,
4 = น้อยที่สุด

ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมตามหลักแนวคิดการบริหารจัดการที่ดี	ลำดับที่ความสำคัญ
1.หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation)	
2.หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency)	
3.หลักความรับผิดชอบ (Accountability)	
4.หลักการยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Infertility)	

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมแยกตามประเภทความเหลื่อมล้ำ

คำถาม ท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบุรีรัมย์ในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำแยกตามประเภทของความเหลื่อมล้ำอย่างไร

1 ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ

(1) ความเหลื่อมล้ำด้านรายได้

.....

.....

(2) ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพย์สิน

.....

.....

(3) ความเหลื่อมล้ำทางภาษี

.....

.....

(4) ความไม่เท่าเทียมในการแข่งขัน

.....

.....



2. ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร

(1) ความเหลื่อมล้ำด้านที่ดินและป่าไม้

.....

.....

(2) ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรน้ำ

.....

.....

3 ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

(1) สิทธิและโอกาสในการรับบริการสาธารณะ

.....

(2) สิทธิและโอกาสในการได้รับความยุติธรรม

.....

(3) สิทธิและโอกาสของเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

.....

(4) สิทธิและโอกาสในการมีส่วนร่วมทางการเมือง

.....

4. คำถาม ท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาแยกตามประเภทของความเหลื่อมล้ำอย่างไรโดยให้เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย (1-3) 1 = มากที่สุด, 3 = น้อยที่สุด

ประเภทความเหลื่อมล้ำ	ลำดับที่
1. ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ	
2. ความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากร	
3. ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส	



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายภรณ์ยู มายูร
วันเกิด	วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	อำเภовารนาส จังหวัดสกลนคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 42 หมู่ 21 ตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 44140
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ช่วยป้องกันจังหวัดมหาสารคาม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ที่ทำการปกครองจังหวัดมหาสารคาม ตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพังโคนวิทยาคม อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
พ.ศ. 2551	ปริญญานิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2557	หลักสูตรนักเรียนปลัดอำเภอ วิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง
พ.ศ. 2560	ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

