

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม  
The Complaint Management Complaints of the Damrongtham Center  
Maha Sarakham Province

สรรัล เลหาพันธ์<sup>1</sup>

Saran Laohan<sup>1</sup>

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2562

Email : saran.lao@neu.ac.th

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม เจ้าหน้าที่จะมีการอธิบายและกระบวนการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหลังจากที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนแล้ว จะมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการเป็นอย่างไร ไปในทิศทางใด ระยะเวลาานเท่าไร เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในเบื้องต้นระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามกับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน 2. ปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนมากมายและซับซ้อน 3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ควรปรับเปลี่ยนวิธี ปรับเปลี่ยนระบบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การร้องเรียนร้อง

---

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>1</sup>Northeastern University, Thailand.

\*ได้รับบทความ: 24 ธันวาคม 2563; แก้ไขบทความ: 1 กุมภาพันธ์ 2564; ตอบรับการตีพิมพ์: 9 กุมภาพันธ์ 2564

Received: December 24, 2020; Revised: February 1, 2021; Accepted: February 9, 2021

ทุกข์ด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนติดตัวมาทุกครั้งที่ทำกรร้องเรียนร้องทุกข์ หรือติดต่อสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรปรับมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนลงบนแผ่นกระดาษ มีการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ มีระบบสมาร์ทการ์ดหรือให้ความรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไปถึงสิ่งที่จำเป็นต้องเตรียมหรือต้องมีในการมาขอรับทราบข้อมูลที่มีรับบริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และตรงกับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ บทบาทอำนาจหน้าที่ของงานบริการ และจำแนกประเภทเรื่องที่สามารถดำเนินการได้ และเรื่องที่ไม่อาจสามารถดำเนินการได้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

**คำสำคัญ :** 1. การบริหารจัดการ 2. เรื่องร้องเรียน 3. ศูนย์ดำรงธรรม

#### ABSTRACT

The objective of the research article were 1) to study the process of grievance management of the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province, 2) to study the complaints management problem of the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province, 3) to study the guidelines for the complaint management development of the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province, It is a qualitative research. The sample used in the research consisted of 22 people. The instrument used in the research was interview form. Data were analyzed by descriptive analysis.

The research found that: 1. The complaint management process of the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province. The staff will explain and process the process for the petitioner. Know that after the petitioner has made a complaint will there be a step, how will the process go in which direction and how long will it take. In order to understand initially between the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province and the complainant by conducting public complaints/grievances. 2. The problems in handling complaints/grievances of Damrongtham Center, Maha Sarakham Province. It can be seen that the process for grievance and grievances is complex and complex. 3. Guidelines for the Management of Complaints/Grievances of the Damrongtham Center, Maha Sarakham Province, a case study Damrongtham Mahasarakham Center. The research results were found that Damrongtham Center, Maha Sarakham Province. The method should be adjusted. Adjusting the system to

receive complaints/grievances making a complaint in person complainants must bring their identity card with them every time they make a complaint or contact to inquire about the progress of the process of making a complaint the complaint system should be implemented electronically rather than written on paper. It is recorded in the computer system. Has a smart card system, or to educate the general public about the things that need to be prepared or need to be obtained in order to obtain information from the service, for convenience and speed in service And meet the purpose of requesting services public relations, or give knowledge Roles and responsibilities of service work, and classify actionable matters and matters that cannot be carried out with publicity through various channels.

**Keywords :** 1. Management 2. Complaints 3. Damrongtham Center

### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

คณะกรรมการมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ซึ่งมีภารกิจตามที่ประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ กล่าวคือ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาในความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมมาตรา 32 แห่งกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามความเห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลและบริหารความพึงพอใจ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล(คสช.) จะได้รับความทุกข์สุขของประชาชน จะได้รับความทุกข์สุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2557 : 8)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จึงได้จัดตั้งตามประกาศของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ฉบับดังกล่าว โดยประกาศจังหวัดมหาสารคาม เรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2557 ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม บริเวณห้องโถง ชั้น 2 เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นเรื่องที่ดีที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในทุกๆ ด้าน และยังเป็นสิ่งที่จะทำให้รัฐบาลทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่จังหวัดนั้นๆ โดยภาครัฐจะเข้าไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในปัญหา

ที่ได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

หลังจากที่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม ได้เข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามมีเจ้าหน้าที่ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่พอเพียงต่อปริมาณของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่งผลให้มีจำนวน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ค้างค้ำเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นเป็นประเด็นปัญหา ที่มีความซับซ้อน หรือมีความยากต่อการแก้ไขปัญหา ทำให้การดำเนินการให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขในปัญหาที่เกิดขึ้นมีความล่าช้า ซึ่งปัญหาของความล่าช้าเป็นปัญหาหลักของการดำเนินงานศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามที่จะต้องรับทราบและนำไปปฏิบัติและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้มีการ เข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวข้องพิพาทต่างๆ และกฎหมายที่จะต้องนำมากล่าวโทษเพื่อได้รับความ เป็นธรรมอย่างสูงสุด (พระบุญเพ็ง สิทธิวิชา, พระรัฐพงษ์ สิงห์สาธิต, สันชัย พรหมสิทธิ์, มงคล ศรีแสง, 2563 : 95-102)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ปัญหาการจัดการรวมถึงแนว ทิศทางการพัฒนาการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มหาสารคาม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มหาสารคาม
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดมหาสารคาม

## 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 3.1 ได้ทราบขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มหาสารคาม
- 3.2 ได้ทราบปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มหาสารคาม
- 3.3 ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 22 คน ประกอบด้วย นิติกร จำนวน 2 คน นักวิเคราะห์แผนและนโยบาย จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 คน ประชาชนผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 18 คน พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้ 1) ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ หลักการ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2) ร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แนวทางการสัมภาษณ์ แนวทางสังเกต ตามนิยามศัพท์เฉพาะ และตามกรอบแนวคิดในการวิจัย 3) นำเครื่องมือไปทดสอบสัมภาษณ์ และปรับปรุงเครื่องมือตามสถานการณ์ 4) ปรับปรุงเครื่องมือ และนำไปใช้รวบรวมภาคสนามต่อไป การเก็บรวบรวมข้อมูล 1) เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการวิจัย 2) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริบทของหมู่บ้านตามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง 3) สัมภาษณ์เจาะลึก โดยใช้แนวทางสัมภาษณ์ แนวทางการสังเกต เพื่อสังเกตพฤติกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา แล้วนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

#### 5. ผลการวิจัย

5.1 ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมมหาสารคามจะให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องมีการอธิบายและกระบวนการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหลังจากที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนแล้ว จะมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการเป็นอย่างไร ไปในทิศทางใด ระยะเวลาานานเท่าไร เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในเบื้องต้นระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามกับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

5.2 ปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม พบว่า จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนมากมายและซับซ้อน ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน โดยระบบปัจจุบันใช้ระยะเวลาอย่างน้อยประมาณ 22 วัน ถึง 1 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็เป็ระบบขั้นตอนของทางราชการ แต่ทางราชการก็ควรที่จะเข้าใจว่าปัญหาบางประการไม่สามารถรอเวลาได้นาน เป็นปัญหาที่ต้องรีบแก้ไข

อีกทั้งระยะเวลาในการรายงานผลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบใช้เวลานาน เพราะเป็นระเบียบให้ระยะเวลา 15 วัน หรือ 10 วัน และ 5 วัน รวมระยะเวลาที่หน่วยงานจะรายงานผลได้สูงสุดทั้งหมด 37 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควรสำหรับผู้เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม

5.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ควรปรับเปลี่ยนวิธี ปรับเปลี่ยนระบบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนต้องนำบัตรประจำตัวประชาชนติดตัวมาทุกครั้งที่ทำกรร้องเรียนร้องทุกข์หรือติดต่อสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ควรปรับมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนลงบนแผ่นกระดาษ มีการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ มีระบบสมาร์ทการ์ดหรือให้ความรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไปถึงสิ่งที่จำเป็นต้องเตรียมหรือต้องมีในการมาขอรับทราบข้อมูลที่มาใช้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และตรงกับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ ประชาสัมพันธ์หรือให้ความรู้ บทบาทอำนาจหน้าที่ของงานบริการ และจำแนกประเภทเรื่องที่สามารถดำเนินการได้ และเรื่องที่ไม่อาจสามารถดำเนินการได้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์ดำรงธรรมมหาสารคามจะให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ต้องมีการอธิบายและกระบวนการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหลังจากที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนแล้ว จะมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการเป็นอย่างไร ไปในทิศทางใด ระยะเวลาานเท่าไร เพื่อเป็นการทำความเข้าใจในเบื้องต้นระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามกับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกิต เสนนอก (2558 : ข) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้นคือ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ(งบบูรณาการ) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

6.2 จากปัญหาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีขั้นตอนมากมายและซับซ้อน ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน โดยระบบปัจจุบันใช้ระยะเวลาอย่างน้อยประมาณ 22 วัน ถึง 1 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างนาน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ระบบขั้นตอนของทางราชการ แต่ทางราชการก็ควรที่จะเข้าใจว่าปัญหาบางประการไม่สามารถรอเวลาด้านาน เป็นปัญหาที่ต้องรีบแก้ไข อีกทั้งระยะเวลาในการรายงานผลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบใช้เวลานาน เพราะเป็นระเบียบให้ระยะเวลานาน จะเห็นได้ว่าการรายงานภายใน 15 วัน หรือ 10 วัน และ 5 วัน รวมระยะเวลาที่หน่วยงานจะรายงานผลได้สูงสุดทั้งหมด 37 วัน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยาวนานพอสมควรสำหรับผู้ที่มา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2554 : ข) ได้ทำวิจัยเรื่องการประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน. ผลการศึกษาพบข้อมูลสารสนเทศที่สามารถอธิบายกลไก กระบวนการ และสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนในบริบทของสภาผู้แทนราษฎร ดังต่อไปนี้การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนในบริบทของสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่การแก้ไข ปัญหาทั้งกรณีที่ประชาชนและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้นำเสนอต่อบุคคลหน่วยงานและองค์กร ภายในสภาผู้แทนราษฎร กล่าวคือ ปัญหาที่เสนอต่อประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎร ต่อสภาผู้แทนราษฎร ต่อคณะกรรมการสามัญและต่อหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่เนื่องจากสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการตรา กฎหมายและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินวิธีการดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อแก้ไข ปัญหาของประชาชนจึงเป็นการดำเนินงานเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและ แก้ไขปัญหาของประชาชน หรือเพื่อมีการประกาศให้ร่างพระราชบัญญัติใช้บังคับเป็นกฎหมายในการ แก้ไขปัญหาของประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หรือเพื่อให้รัฐมนตรีตอบกระทู้ถามโดยการชี้แจงข้อเท็จจริงและ แนวทางการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้โดยมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผู้ปฏิบัติงาน ด้านเรื่องร้องเรียน ด้านเรื่องร้องทุกข์ด้านข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านพระราชบัญญัติ ด้านนิติ และด้านกระทู้ถามทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาของ ประชาชน

6.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดมหาสารคาม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม ควรปรับเปลี่ยนวิธี ปรับเปลี่ยนระบบในการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ผู้ร้องเรียนต้องนำบัตรประจำตัว ประชาชนติดตัวมาทุกครั้งที่ทำกรร้องเรียนร้องทุกข์หรือติดต่อสอบถามความคืบหน้าในการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ควรปรับมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทน

การเขียนลงบนแผนกระดาษ มีการบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ มีระบบสมารถการ์ดหรือให้ความรู้แก่ประชาชนโดยทั่วไปถึงสิ่งที่จำเป็นต้องเตรียมหรือต้องมีในการมาขอรับทราบข้อมูลที่มาใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และตรงกับวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ ประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ บทบาทอำนาจหน้าที่ของงานบริการ และจำแนกประเภทเรื่องที่สามารถดำเนินการได้ และเรื่องที่ไม่อาจสามารถดำเนินการได้ โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวรรณ ศิริพาณิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2561 : 302) ได้ทำวิจัยเรื่องการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม มีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีแนวทางแก้ไขที่ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นๆ ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเขต หากเป็นเรื่องที่สำนักงานเขตแก้ไขได้ จะดำเนินการให้ทันที นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ เรื่องของอำนาจหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ ทำให้สำนักงานเขตไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง ข้อมูลที่ผู้ร้องแจ้งไม่ชัดเจน ผู้ร้องไม่แจ้งช่องทางเพื่อติดต่อกลับในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และในบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้ เกิดขึ้นอีก ทั้งยังมีการร้องเรียนเพื่อเป็นการกลั่นแกล้งกัน

## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ควรมีการวางนโยบายให้มีการเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง โดยให้รับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพียงงานเดียวเท่านั้น เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.1.2 ควรมีการตั้งงบประมาณประจำปีให้แก่งานด้านศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะ ไม่ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงานหรือภารกิจอื่นอีกต่อไป เพื่อให้เกิดความมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณ

7.1.3 ควรมีนโยบายในการจัดหาหรือจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์เพื่อใช้ภายในศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะไม่ปะปนกับงานหรือภารกิจอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ภายในสำนักงานฯ เป็นต้น

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับปฏิบัติ

7.2.1 ควรมีการบริหารจัดการบริการในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานและมีระบบการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ของงานจะต้องเกี่ยวพันกับการประเมินความดีความชอบอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

7.2.2 ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจนมีการทดสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติรวมทั้งมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นไปตามหลักของกฎหมายอย่างเคร่งครัด

7.2.3 ควรคงไว้ซึ่งโครงสร้างของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความทับซ้อนกันอยู่ในปัจจุบันในระหว่างหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการการร้องทุกข์ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ

### 7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

7.3.1 ควรมีการออกประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับประชาชนในจังหวัด ที่มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

7.3.2 การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมมหาสารคาม ควรเพิ่มพื้นที่ในการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ในครั้งต่อไป

## 8. เอกสารอ้างอิง

กรวรรณ ศิริพานิชย์, ราเชนทร์ นพณ์จรัสกร, รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2561). **การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร**. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วันที่ 21 มีนาคม 2561. 302-313.

พระบุญเพ็ง สิทธิวงษา, พระรัฐพงษ์ สิงห์สาธิต, สันชัย พรหมสิทธิ์, มงคล ศรีแสง. (2563). บทบาทของพระสงฆ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์สู่ไทยแลนด์ 4.0. **วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด**. 9(1). 95-102.

ราชกิจจานุเบกษา. (2557). **ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม**. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2563. [https://www.dol.go.th/dol\\_complain/DocLib1/korsorcho%2096-2557.PDF](https://www.dol.go.th/dol_complain/DocLib1/korsorcho%2096-2557.PDF)

ศุภกิต เสนนอก. (2558). **การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2554). การประเมินกลไก กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของ การแก้ไขปัญหที่ประชาชนร้องเรียน. รายงานการวิจัย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

## 9. คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการลงพื้นที่วิจัยในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้กรุณาให้ข้อมูลคำปรึกษา แนะนำและ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของปัญหาเพื่อให้ความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และการเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณคณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้ความกรุณาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมสถาบันและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย