

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศึกษากรณีอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนของอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ได้แก่ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 11 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามประเด็นสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของฝ่ายปกครองอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการให้สัมภาษณ์ จำนวน 11 คน แยกเป็นชาย 10 คน หญิง 1 คน ตำแหน่งนายอำเภอ จำนวน 1 คน ปลัดอำเภอ จำนวน 1 คน กำนัน จำนวน 3 คน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 6 คน ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน ปริญญาตรี จำนวน 2 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 5 คน มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน ประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 2 คน ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 5-10 ปี จำนวน 10 คน ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน - คน ระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน ประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นระยะเวลา 5-10 ปี จำนวน 8 คน ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 1 คน ระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน

ส่วนที่ 2 บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวก

บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ดังนี้

1. บทบาทอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกของฝ่ายปกครอง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการดำเนินคดีอาญา พ.ศ. 2523 การสอบสวนความผิดเกี่ยวกับป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ การสอบสวนคดีอาญาบางประเภท คดีละเมิดกฎหมายท้องถิ่น การทำความเห็นแย้งพนักงานอัยการ การชั้นสูตร

พลิกศพ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 พระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 กฎกระทรวงว่าด้วยการไต่ถามและประณอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ซึ่งได้ให้อำนาจฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

2. การปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ได้รับคำร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่อำเภอ ตลอดจนคดีอาญาที่สำคัญและคดีป่าไม้และทรัพยากรของชาติอื่น ๆ เกิดคดีขึ้น นายอำเภอก็จะแต่งตั้งปลัดอำเภอเป็นพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง ร่วมสอบสวนกับฝ่ายตำรวจ ในการสอบสวนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เมื่อได้รับคำร้องทุกข์ของราษฎรในหมู่บ้าน ก็จะเรียกคู่กรณีมาไต่ถาม ประนีประนอมข้อพิพาท ณ ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน หลังจากนั้นจะทำการไต่ถามให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงยินยอมว่ายุติเรื่อง เพื่อมิให้เรื่องลุกลามใหญ่โต จนถึงอำเภอและศาลตัดสินในที่สุด

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก นายอำเภอ ปลัดอำเภอ มีประสิทธิภาพได้รับการร้องขอความเป็นธรรมในเรื่องที่ดิน การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การรบกวนมลภาวะทางกลิ่นและฝุ่นละอองของผู้ประกอบการลานรับซื้อมันสำปะหลัง การรบกวนมลภาวะทางเสียงและฝุ่นของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตชุมชนเทศบาล การเรียกร้องให้มีการลบล้างพืชผลทางเกษตรที่นำเข้ามาจากประเทศกัมพูชา

ส่วน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นธรรมจากราษฎรในเรื่องการทะเลาะวิวาทของลูกบ้านภายในหมู่บ้าน การลักเล็กขโมยน้อย การเกิดอุบัติเหตุบนถนนในหมู่บ้าน การลวนลามทางเพศ การอนาจารในที่สาธารณะ การขู่สาว ปัญหาที่ดิน เป็นต้น

4. ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก อำเภอตาพระยาสามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ ในกรณีที่อำนาจการตัดสินใจของนายอำเภอ ปลัดอำเภอ โดยตรง เช่น การรบกวนมลภาวะทางกลิ่นและฝุ่นละอองของผู้ประกอบการลานรับซื้อมันสำปะหลัง การรบกวนมลภาวะทางเสียงและฝุ่นของผู้ใช้ยานพาหนะในเขตชุมชนเทศบาล และการเรียกร้องให้มีการลบล้างพืชผลทางเกษตรที่นำเข้ามาจากประเทศกัมพูชา เป็นต้น

แต่ในบางกรณีต้องแจ้งประสานไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก เช่น การร้องขอความเป็นธรรมในเรื่องที่ดิน และการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เป็นต้น ทั้งนี้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎหมายที่กำหนด

ส่วนการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในกรณีเป็นคดีผิดกฎหมาย เช่น การทะเลาะวิวาท การยุติเรื่องในการอำนวยความสะดวกในระดับหมู่บ้าน ซึ่งเป็นการช่วยเหลือทางราชการในกระบวนการยุติธรรมเป็นอย่างมาก ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น ค่าเดินทางไปศาล ค่าทนาย ค่าเสียเวลา ฯลฯ ตลอดจนลดภาระงานที่ไม่สำคัญของศาลอีกเป็นจำนวนมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมมี ดังนี้

1. ด้านบุคคล

1.1 บุคลากรในการอำนวยความสะดวกของอำเภอมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งค่อนข้างบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง ทำให้ขาดทักษะและความชำนาญในการประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

1.2 วาระการดำรงตำแหน่ง 5 ปี ของกำนันและ ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้นำในชุมชน ทำให้มีประสบการณ์ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมค่อนข้างน้อย ขาดความมั่นใจ ในการประนีประนอม ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

2. ด้านงบประมาณ

2.1 ไม่มีงบประมาณสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นธรรม ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 งบประมาณในการจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานมีอย่างจำกัดไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

3. ด้านระเบียบ กฎหมาย

3.1 เจ้าหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ไม่ได้รับการพัฒนา การฝึกอบรม ทบทวน ความรู้ในการอำนวยความสะดวก เป็นอย่างต่อเนื่อง

3.2 คู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมไม่เพียงพอ กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง

4. ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ

4.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพ และเครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น

5. ด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน

5.1 ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญกับภารกิจงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเท่าที่ควร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ไม่ใส่ใจภารกิจอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเท่าที่ควร

6. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ

6.1 ไม่พบปัญหาในด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดี

7. ด้านอื่น ๆ

7.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบขาดการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวก ทำให้ประชาชนไม่ทราบถึงภารกิจที่ฝ่ายปกครองในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรตระหนักถึงความสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งจะเป็นการลดความขัดแย้ง ความแตกแยกขึ้นในสังคม เพื่อให้บ้านเมืองเรามีความปกติสุขเรียบร้อย โดยควรมีการกำหนดให้ ปลัดอำเภอ 1 ท่าน รับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

2. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และ มีค่าตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการะงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน กรณีศึกษาอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัย ดังนี้ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย และความชอบธรรมในลักษณะของการประนีประนอมให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งได้กำหนดให้อำเภอเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางในระดับภูมิภาค มีนายอำเภอเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชา และรับผิดชอบงานบริหารราชการของอำเภอโดยมีปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของกรมการปกครอง สำนักการสอบสวนและนิติการ (2548) เป็นภารกิจที่สำคัญของกรมการปกครองในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม สังคมมีความสงบสุข สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความยุติธรรมของรองพล เจริญพันธ์ (2544) เกี่ยวกับความยุติธรรมตามธรรมชาติ และความยุติธรรมตามแบบแผน ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเรื่องกฎหมายตามธรรมชาติและสิทธิตามธรรมชาติของ กุลพล พลวัน (2544) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมกิจ เสวกวัชร (2546) เกี่ยวกับบทบาทภารกิจของ

ฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญา ซึ่งประชาชนต้องการให้ฝ่ายปกครองอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรากร สิทธิมาลิก (2549) บทบาทในฐานะฝ่ายปกครองที่ประชาชนให้ความไว้วางใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เชียงแหลม สืบสมุทร (2553) ปลัดอำเภอมีบทบาทในการดำเนินงานตามนโยบายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอำเภอตาพระยา ได้แก่ ด้านบุคลากร การขาดแคลนบุคคลในกระบวนการอำนวยความสะดวก และมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างบ่อย เนื่องจากอัตรากำลังปลัดอำเภอมีก่อนข้างน้อย และมีการกีดกันที่หลายด้าน ทำให้ไม่มีทักษะขาดความรู้ ความเข้าใจในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในส่วนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกมีค่อนข้างน้อย เนื่องจากวาระการดำรงตำแหน่งกำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจากเดิมวาระ 5 ปี เป็นวาระอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

ด้านงบประมาณ พบว่า ไม่มีงบประมาณสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และงบประมาณในการจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานมีอย่างจำกัดไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ทั้งอาจเป็นเพราะอำเภอ ตาพระยาเป็นอำเภอขนาดกลาง อยู่บริเวณชายแดน ไทย-กัมพูชา ทำให้มีปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกพอสมควร จึงทำให้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่เพียงพอ

ด้านระเบียบ กฎหมาย พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก ไม่ได้รับการพัฒนา การฝึกอบรม ทบทวน ความรู้ในการอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง และคู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มว่าด้วยการอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ทั้งอาจเป็นเพราะ ภาระงานและอำนาจหน้าที่ในการดูแลของฝ่ายปกครองมีจำนวนมาก จึงส่งผลให้การดูแลด้านการอำนวยความสะดวกอาจได้รับการดูแลลดน้อยลงตามสถานการณ์ในพื้นที่

ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ พบว่า วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพ และเครื่องบันทึกเสียง เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณในการอำนวยความสะดวก มีอย่างจำกัด

ด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ไม่ใส่ใจภารกิจอำนวยความสะดวกเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภาระงานและอำนาจหน้าที่ในการดูแลของฝ่ายปกครองมีจำนวนมาก และมีงานที่เร่งด่วนตามสถานการณ์ จึงส่งผลให้การดูแลด้านการอำนวยความสะดวกอาจได้รับการดูแลลดน้อยลงตามสถานการณ์ในพื้นที่

แต่ในด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่พบปัญหาในด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยรับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบทบาทของฝ่ายปกครองในฐานะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้นำ บริหารภายในพื้นที่อำเภอ ซึ่งได้รับการยอมรับนับถือจากส่วนราชการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ศึกษากรณีอำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว พบว่า บทบาทของฝ่ายปกครองในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

1. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรมีนโยบายในให้ความสำคัญกับการกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชนของฝ่ายปกครอง
2. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรมีนโยบายกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรฝ่ายปกครองให้สอดคล้อง และมีความเหมาะสม กับภารกิจด้านอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
3. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรมีนโยบายการใช้ระบบกลไกและเทคโนโลยี เพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน

เชิงปฏิบัติ

1. จัดการฝึกอบรม ทบพทวนให้ความรู้ แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง นายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง
2. มีปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวกที่รับผิดชอบโดยตรง ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน
3. มีระบบการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรและการจัดการประเมินผลอย่างเข้มงวด จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีให้เพียงพอ และเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
4. จัดทำโครงการเพื่อเสนอขอรับงบประมาณในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน
5. มีผู้บังคับบัญชาออกตรวจเยี่ยม ติดตาม ประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง จัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และมีความก้าวหน้าในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งต่อไปในอนาคตควรมีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของอำเภออื่น ๆ ในทำนองเดียวกันนี้ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษา
2. ศึกษาวิจัยในเรื่องบทบาทของหน่วยงานอื่น ๆ (นอกจากฝ่ายปกครอง) ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University