

การวิเคราะห์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด :  
กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

POLICY FORMULATION OF PROCESS ACCELERATING CONDUCT  
COMPLAINT/PETITION FOLLOW-UP OF DAMRONGDHAMA CENTER : CASE  
STUDY DAMRONGDHAMA CENTER NAN PROVINCE

นายรัฐจรุจ เทพฉายโต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Rassarut Thepchaito , Public Administration, Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot  
University

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.จูลศักดิ์ ชาญณรงค์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ

Advisor. Asst.Prof.Chulasak Channarong ,Ph.D. Public Administration, Faculty of Social  
Sciences, Srinakharinwirot University

#### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์สองประการ ประกอบด้วย เพื่อศึกษาการดำเนินงาน และแนวทางการ  
แก้ไขจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง โดยอาศัยการวิเคราะห์  
กระบวนการนโยบาย และการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของ วิลเลียมส์ เอ็ม ดันน์ เป็นแนวทางการศึกษา โดย  
พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างด้านการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ส่งผลให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนให้ศูนย์ดำรง  
ธรรมจังหวัดช่วยเหลือ และยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งสารนิพนธ์เรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการ  
วิเคราะห์เนื้อหา ภายหลังจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 ราย

ผลการวิเคราะห์พบว่า 1.การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
น่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ เกิดจากปัญหาหรือข้อร้องเรียนมีมาก ไม่สอดคล้องกับทรัพยากรของหน่วยงาน  
และบางปัญหาที่มีความซับซ้อนเกินกว่าที่หน่วยงานที่แก้ไขได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่  
สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองเนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับในการดำเนินการ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
น่านได้ประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานโดยหากพบว่าปัญหาใด ยังไม่สามารถยุติได้ จะเร่งหาวิธีการที่  
เหมาะสมจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์  
ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้  
ขอความช่วยเหลือก่อน และต้องสะท้อนความเดือดร้อน พร้อมแนวทางการแก้ไข ให้ผู้ที่กำหนดนโยบาย พร้อม

สนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงพัฒนากฎหมายให้รองรับการปฏิบัติงาน จะช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่ค้างค้ำได้

## Abstract

The purpose of this research is to study unceasing problem and study process recommendation for complain problem solving of Nan damrongdhama. This research used policy analysis policy process model and theory of policy analysis empirical William M Dunn for research framework and a simple group was used for data analysis. Economics growth is cause of the unceasing complain problem that get into Nan damrongdhama. This study is a qualitative research. The simple population is Nan damrongdhama officer (8 persons) that was analyzed by using descriptive statistics analysis.

The result of analysis found that cause of unceasing complain problem a was quantity of complain problem has not inconsistent with resource of the damrongdhama department and some complain problem take a long time and too complicate and damrongdhama has no legal support by law moreover, the department did not give priority to some complain problem and the recommendation for solution is the officer of Nan damrongdhama have to clarify the process of operation how to complain problem. The officer have to sent the problem and the solution or specify operation for solution to authority and department .

## บทนำ

เพื่อให้เกิดมีหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา และบรรเทาความเดือดร้อนของ ประชาชน ในทุกๆ ด้าน คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน โดยให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ ดำรงธรรม เพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ตลอดจนตั้งภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

ในการนี้ ทุกจังหวัดได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของประชาชน เช่นเดียวกับกับจังหวัดน่านที่ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงในด้านของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ เป็นพื้นที่ที่มีความสงบสุขไม่มีปัญหาอาชญากรรมรุนแรง โดยสถิติคดีอาญาที่น่านสำคัญ จำแนกตามประเภทความผิดของสำนักงานสถิติจังหวัดน่าน ซึ่งให้เห็นว่า ใน ปีพ.ศ. 2560 จังหวัดน่าน ไม่มี คดีอุกฉกรรจ์สะเทือนขวัญ และคดีเป็นที่น่าสนใจ(สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน, 2560) เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ยึดถือวัฒนธรรม และประเพณีของภาคเหนือ มีความถ้อยที ถ้อยอาศัย จึงเป็นเสน่ห์ให้จังหวัดน่านเป็นจุดหมายหมายของนักท่องเที่ยว

และด้วยการที่นักท่องเที่ยวต่างมีจุดหมายที่จังหวัดน่าน ทำให้จังหวัดน่านเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ พัฒนาเมือง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งการขยายความเป็นเมืองของจังหวัดน่านนั้น ขัดต่อจุดเด่นหรือ เอกลักษณ์ของจังหวัดที่เน้นเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยจะเห็นได้จากสถิติของจังหวัดน่าน โดยคดีส่วนใหญ่ในพื้นที่จะเป็นคดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย ถึง 1,956 คดี เนื่องจากเป็นปัญหาที่รัฐต้องดำเนินคดีกับผู้บุกรุกทรัพยากรธรรมชาติ (สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน, 2560)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

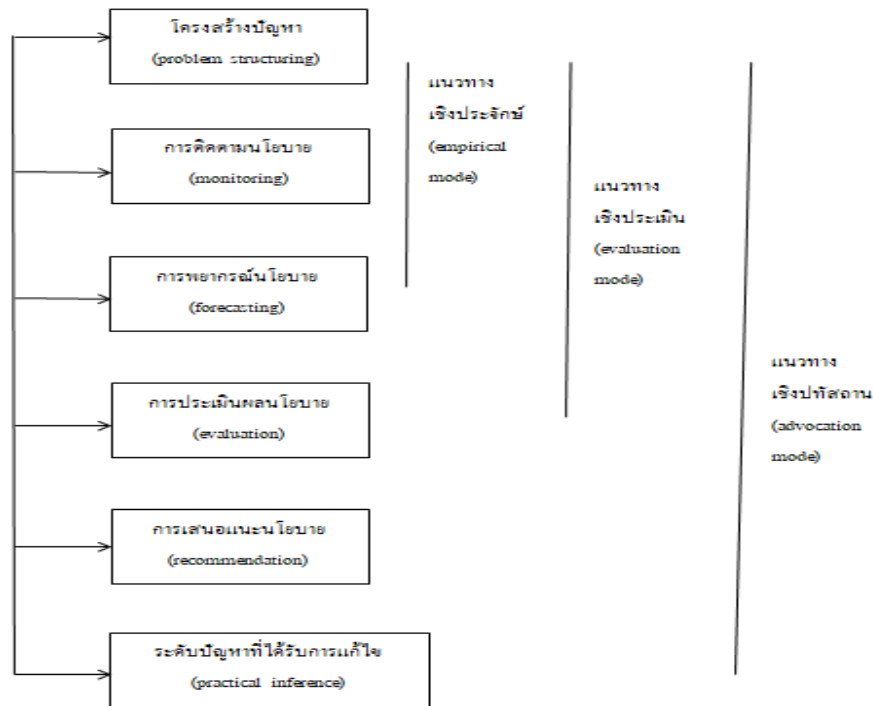
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้างไม่สามารถยุติได้
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้างไม่สามารถยุติได้

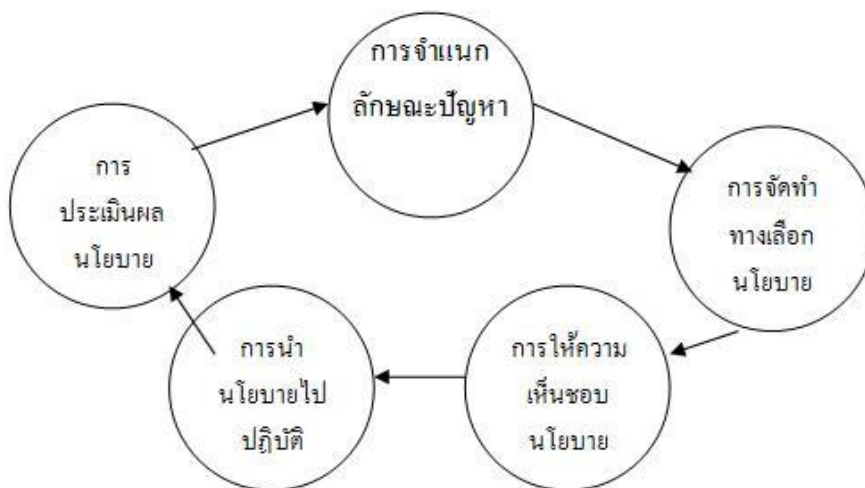
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิเคราะห์นโยบายการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ผู้ศึกษาใช้แนวทางการวิเคราะห์กระบวนการนโยบาย และการวิเคราะห์นโยบายของ แนวทางเชิงประจักษ์ (Empirical Approach) ของตันน์ เพื่อมุ่งแสวงหาข้อเท็จจริง (Facts) เพื่อการอธิบายว่าอะไรคือปัญหานโยบายที่ปรากฏอยู่โดยพิจารณาจากสาเหตุ (Causes) และผล (Consequences) ของนโยบายที่ผ่านมา

โดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน เพื่อวิเคราะห์นโยบายการดำเนินงาน แก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่คงค้าง ตามกระบวนการนโยบาย และตามการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของต้นท์ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบการวิเคราะห์นโยบายของต้นนเชิงประจักษ์



ภาพประกอบ 2 กรอบความคิดตามตัวแบบกระบวนการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

แนวความคิดและทฤษฎีตามที่ถูกวิจัยได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิด ทฤษฎีมาเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยการวิเคราะห์นโยบายการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีแนวทางการศึกษา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ทั้งนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผู้ให้ข้อมูล หลักจึงประกอบด้วย

ตาราง 1 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
1	หัวหน้าสำนักงานจังหวัดน่าน	1
2	ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน	1
3	นิติกร	1
4	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	2
5	เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	2
6	เจ้าหน้าที่ธุรการ	1

#### การดำเนินการและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 การดำเนินการและการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์	ประเด็นในการศึกษา	ลักษณะการเก็บข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	ผู้ให้ข้อมูลหลัก
1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้อง	- ลักษณะของปัญหา - ขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินงานที่กำหนด	- การสัมภาษณ์เชิงลึก	- รวบรวมข้อมูลที่ได้ รูปแบบพรรณนา ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา	ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน

ทุกซ์ที่ไม่ - การดำเนินงาน  
สามารถยุติได้ - การประเมินการดำเนินงาน

2. เพื่อศึกษา - แนวทางในการแก้ไขและ การสัมภาษณ์ - รวบรวมข้อมูลที่ได้ ผู้ปฏิบัติงานใน  
แนวทางการ เสนอแนะ เชิงลึก สรุบบรรณนา ศูนย์ดำรง  
แก้ไข ปัญหา ด้วยการวิเคราะห์ ธรรมจังหวัด  
เรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกซ์ที่ไม่  
สามารถยุติได้

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ผลการศึกษาพบว่า
1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คงค้าง ไม่สามารถยุติได้	<p>- ปัญหาหรือข้อร้องเรียนมีมาก ไม่สอดคล้องกับทรัพยากร หน่วยงาน และบางปัญหาที่มีความซับซ้อนเกินกว่าที่หน่วยงานที่แ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่สามารถแก้ไขป้ ด้วยตนเองเนื่องจากไม่มีกฎหมายรองรับในการดำเนินการ ทำใ แจ้งให้หน่วยงานที่มีอำนาจเข้ามาดำเนินการ และ หน่วยงานที่ได้ ปัญหา ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัญหา</p> <p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านได้ดำเนินการตาม ระเบียบ แนวทาง หรือวิธีการปฏิบัติกับเรื่องร้องเรียน/ ทุกซ์ ที่ได้กำหนดไว้</p> <p>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ได้กำหนดห้วงระยะเวลา ดำเนินการต่อปัญหานั้นๆ ให้กับหน่วยงานเพื่อจัดการกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกซ์ พร้อมประเมินเรื่องที่ยังไม่สามารถยุติได้ เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์</p>

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ผลการศึกษาพบว่า
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คั่งค้าง ไม่สามารถยุติได้	<p>- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างความเข้าใจให้ผู้ ขอความช่วยเหลือก่อน ว่าขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นเช่นใด เพราะต้องดำเนินการตาม ขั้นตอนของกฎหมาย</p> <p>- เป็นกระบอกเสียงให้กับชาวบ้าน สะท้อนความ เดือดร้อนที่เป็นประเด็นปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข และ ข้อเสนอแนะให้ผู้ที่กำหนดนโยบาย กำหนดวาระ หรือจุดเน้น การดำเนินการต่อสภาพปัญหานั้นเพื่อสามารถดำเนินการกับ ปัญหาได้อย่างเหมาะสม</p> <p>- สนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ ให้กับหน่วยงาน สำหรับการแก้ไขปัญหาให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง ธรรม</p> <p>- การมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม</p>

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์นโยบายการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่ ไม่สามารถยุติได้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1.ในการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คั่งค้าง ไม่สามารถ ยุติได้ พบว่า เรื่องคั่งค้างที่ยังไม่สามารถยุติได้เกิดจากข้อร้องเรียนที่มีมากเกินไปจน หน่วยงานไม่มีทรัพยากร เพื่อบริหารจัดการได้ ซึ่งข้อร้องเรียนเหล่านั้น เป็นปัญหาที่ประชาชนมีความเดือดร้อนจริง ซึ่งบางปัญหาเป็น เรื่องที่แก้ไขลำบาก ตลอดจนหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประเภทเรื่องทั่วไปละเลยการดำเนินการ ทำให้เกิดเรื่องคั่งค้าง โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องคอยติดตามการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้ประสานไป ให้เร่งรัดการปฏิบัติ ตามระเบียบ ขั้นตอน และแนวทางที่ได้กำหนดไว้

2.แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านที่คั่งค้าง ไม่สามารถ ยุติได้ พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ ให้กับหน่วยงานสำหรับการแก้ไข

ปัญหาให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม และผู้ที่ปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นกระบอกเสียงให้กับชาวบ้านเพื่อสะท้อนความเดือดร้อนที่เป็นประเด็นปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง กำหนดนโยบาย กำหนดวาระ หรือจุดเน้นการดำเนินการต่อสภาพปัญหานั้นเพื่อ สามารถดำเนินการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการพัฒนาข้อกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

## การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการวิเคราะห์นโยบายการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน โดยใช้แนวทางศึกษาด้วยการวิเคราะห์กระบวนการ นโยบาย และการวิเคราะห์นโยบายเชิงประจักษ์ของ วิลเลียม ดันท์ ทำให้หน่วยงานสามารถเรียบเรียงประเด็น ทบทวนการดำเนินการ ตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ที่ค้างค้ำ

จากการศึกษาผู้วิจัยได้ค้นพบว่า แนวทางการศึกษาดังกล่าว สามารถอธิบาย ลักษณะของปัญหา ทบทวนให้เห็นการดำเนินการของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ที่เหมาะสม สำหรับนำไปปฏิบัติได้

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ศึกษาเรื่อง “โครงการศึกษาเพิ่มเติมขีดความสามารถของศูนย์ดำรงธรรม” เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของศูนย์ดำรงธรรม พบว่าสภาพปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมคือ กฎหมายที่รองรับใน การดำเนินงาน การคาดหวังของประชาชน และการขาดทรัพยากร และขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึง ความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ต่างมีผลเชื่อมโยงที่ ทำให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังคงค้างไม่สามารถแก้ไขได้

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์นโยบายการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### 1. ด้านสาเหตุของปัญหา

สาเหตุของปัญหาที่ทำให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่สามารถแก้ไขได้ ที่สำคัญแล้วจะต้องไม่เกิดสาเหตุ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญกับปัญหาที่ประชาชนร้องขอให้ดำเนินการ ไม่ว่าปัญหานั้น จะเป็นเรื่องเล็กน้อยเพียงใด เนื่องจากประชาชนต่างมีความคาดหวังให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาช่วยเหลือ บรรเทา ปัญหาที่พบเจอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงต้องหน้าที่เหมือนกับโฆษก รายงานความเคลื่อนไหวของ ปัญหา ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนทราบในทุกกระยะ ว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหายุอยู่ในขั้นตอนไหน มีห้วง



เวลาที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา รวมถึงแนะนำ อธิบายข้อกฎหมาย หรือนำเสนอแนวทางที่เหมาะสม ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนทราบ เพื่อให้ต้นกำเนิดของปัญหาที่ไม่สามารถยุติได้ของศูนย์ดำรงธรรมลดน้อยลงได้

## 2. ด้านการตระหนักถึงปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะต้องสะท้อนปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่สามารถยุติได้ให้ผู้ที่มิอำนาจในการกำหนดนโยบายดำเนินการ โดยจำเป็นจะต้องมีการติดตามปัญหา ดังกล่าวด้วย และควรมีการพิจารณาสภาพที่เกิดขึ้น ว่าเป็นผลการดำเนินการใด มีการกระตุ่น ติดตาม หน่วยงานที่ดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งแก้ไขปัญหาให้อยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด

## 3. ด้านแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา

ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นแล้วยังไม่สามารถยุติได้ ถึงแม้ว่าไม่มีแนวทางที่กำหนดไว้ชัดเจนว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะต้องดำเนินการอย่างไร แต่หากแบ่งข้อเรียกร้องไว้เป็นประเภท เพื่อกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการดำเนินการให้ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และสนับสนุนด้านทรัพยากรในกับหน่วยงานจะสามารถบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นได้

## บรรณานุกรม

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2557). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

วรเดช จันทรศร. (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Vol. 5). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.

สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2549). นโยบายสาธารณะ : แนวคิด การวิเคราะห์และการบวนการ. กรุงเทพมหานคร:

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2554). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน. (2559). รายงานประจำปีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน. จังหวัดน่าน: น่านออฟเซ็ท.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2560). เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการ โครงการศึกษาเพื่อเพิ่มขีด

ความสามารถของศูนย์ดำรงธรรม. Paper presented at the การประชุมปฏิบัติการ โครงการศึกษา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์ดำรงธรรม, กรุงเทพมหานคร.

ส่วนวิจัยและพัฒนา สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2558). รายงานการศึกษา

เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2557). คู่มือการดำเนินการ

แก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

สำนักงานสถิติจังหวัดน่าน. (2560). รายงานสถิติจังหวัด พ.ศ. 2560. น่าน: หจก.อิงค์เบอร์รี่.

จุมพล หนีมพานิช. (2549). การวิเคราะห์นโยบาย ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.