



พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

**Structural Development and Operation Problems of Staff in Damrongtham Center in the
Southern Border Province**

ฮารีฟ มาหิละ

Harif Mahileh

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration Program in Department of Public Administration**

2563

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อสารนิพนธ์ พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรง
 ธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
 ผู้เขียน นายฮาริฟ มาหิและ
 สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์)

.....

(.....)

ประธานคณะกรรมการหลักสูตรรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ พัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรง
 ธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้เขียน นายฮารีฟ มาหิละ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์
 ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์
 ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของ
 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการ
 สัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์
 ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสี่อำเภอของจังหวัดสงขลา จำนวน 20 คน โดย
 ประกอบไปด้วยจังหวัดละ 5 คน และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกลุ่มบุคคลภายนอกได้แก่ กรรมการ
 อิสลามประจำจังหวัด ภาคประชาสังคม และผู้นำท้องถิ่น จำนวน 5 คน เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้
 มีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ มี ศูนย์
 ดำรงธรรมฯ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่มีสิทธิเกี่ยวกับการช่วยเหลือด้านการเงิน
 และไม่มียงบประมาณสำหรับการเบิกจ่ายเงินในการให้ความช่วยเหลือชาวบ้าน 2) มีชาวบ้านมา
 ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมฯเป็นจำนวนมาก มีหลายปัญหาและหลายกรณี แต่ศูนย์ดำรงธรรมฯ
 สามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นจริงๆ ได้ไม่กี่กรณี 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม มีปัญหาเกี่ยวกับความรู้ด้าน
 กฎหมายบางเรื่อง เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีกฎหมายหลายฉบับเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำ
 ให้ต้องมีการจ้างบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายข้อเสนอนะที่เกี่ยวกับกับการปฏิบัติงานของ
 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้านการบริหารจัดการควรมีการจัดการวางแผน
 แผนการทำงานที่เป็นระบบด้านกฎหมาย มีการจ้างบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายมา
 ประจำศูนย์ดำรงธรรม และด้านการพัฒนาและการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร โดยการมีโครงการ
 ศึกษาดูงานนอกสถานที่จากองค์กรอื่นๆ เพื่อเปิดโลกทัศน์ภายนอก และมีการสร้างความเข้าใจใน
 บทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับชาวบ้าน

Minor Thesis Title Structural Development and Operation Problems of Staff in Damrongtham Center in the Southern Border Provinces

Author Mr. Harif Mahileh

Major Program Public Administration

Academic Year 2020

ABSTRACT

This study aimed to: firstly, to study the development of the structure and obstacles of the centre. Secondly, to study the operational situation of the center's staff. Lastly, to study the problems and obstacles in the operation of the center's staff. This study was a qualitative study using in-depth interviews. The sample included the staff who are working at Damrongtham Center in the three Southern Border Provinces and 4 districts of Songkhla province. The sample size is 20, 5 people in each province. Additionally, interviews included 5 people from the Provincial Islamic Committee, the Civil society and the local leader. Content analysis was used to analyse the data. The result illustrates that Most of the people misunderstood the role of the Damrongtham Center. The Damrongtham Center could not provide any budget for anyone. There were many problems and complained cases to the Damrongtham Center. However, the Damrongtham Center can really solve the aforementioned problems with a few cases. However, the staff of the various Damrongtham Centers are constrained by the many special laws in the Southern border provinces. Therefore, it is necessary to hire a legal practitioner. The sample group also suggested that the staff of the Damrongtham Center need a systematic management plan, an outsourced legal practitioner in each of the centers and also a field trip for the staff to learn and explore from other organisations. Lastly, the Damrongtham Center should provide information about itself to people to enable people know about the center, what it can do and what it cannot do.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายท่านขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีสมภพ จิตรภิมย์ศรี ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำอย่างทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ตลอดระยะเวลาการทำสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โปธิพิรุพท์ที่ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวที่ให้ความรักความเข้าใจส่งเสริมการค้นคว้าหาความรู้ที่มีคุณค่ายิ่งนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ฮารีฟ มาหิละ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามในการวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
บทที่ 2.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่	7
2.2 แนวคิดการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร	11
2.3 กฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	16
2.4 ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรม	20
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้.....	33
2.6 บริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	37
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48

บทที่ 3.....	51
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	51
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.3 การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.5 การวิเคราะห์ผลการศึกษา.....	54
บทที่ 4.....	56
ผลการวิจัย.....	56
4.1 ส่วนที่ 1 การพัฒนาโครงการและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	56
4.2 ส่วนที่ 2 สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	60
4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	62
บทที่ 5.....	67
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	67
5.2 อภิปรายผล.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	86
1. แบบสอบถาม.....	87
2. บุคคลที่ถูกล้อมสัมภาษณ์.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	95

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดพัฒนาการโครงการและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดน	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ซึ่งได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการบริการประชาชน การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้อองการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยให้มีการบริหารจัดการร่วมกับ หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงาน ของรัฐสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา, 2562)

สำหรับความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรมแต่เดิมนั้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลและ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์ หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ.101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสาร ของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุม ทั้งประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับศูนย์ ดำรงธรรมส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับหลัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะ เดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจมีที่ตั้งอยู่ในกรมและ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง สำหรับส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุก จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง การทำงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจะเน้น รูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาค ราชการ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ

ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กร ภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุก องค์กร (ประภาศรี พิษณุพงควิชา และคณะ, 2558)

โดยจุดเริ่มต้นของนโยบายการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐบาลทุกยุคทุกสมัย ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ กับพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ห่างไกล ศูนย์กลางการบริหารราชการส่วนกลาง และมีพื้นที่ติดกับเพื่อนบ้านที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน ทั้งด้านสังคม ศาสนา และวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ภาพลักษณ์ของพื้นที่ที่มีความไม่สงบ สภาพปัญหาที่มีความละเอียดอ่อน ซับซ้อน ทั้งในด้านสังคมจิตวิทยา เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง โดยเฉพาะความไม่เข้าใจกันและหวาดระแวงในความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับประชาชน ด้วยเหตุผลดังกล่าวรัฐบาลจึงกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาในจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นการ เฉพาะในลักษณะพื้นที่พิเศษ โดยในอดีตนโยบายที่กำหนดขึ้นมุ่งแก้ไขปัญหาเฉพาะ เรื่อง ต่อมาในปี 2521 รัฐบาลจึงพิจารณากำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาความมั่นคงของจังหวัดชายแดนภาคใต้ ครอบคลุมการแก้ไขปัญหาทุกด้านให้สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560)

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนภายในสังคมไทย และสังคมโลกทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อสังคมจังหวัดชายแดน ภาคใต้ โดยเฉพาะการปรับตัวและการรักษาอัตลักษณ์ให้การก้าว ไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อีกทั้งการเผชิญกับปัญหาภัยแทรกซ้อนที่สำคัญ คือ ปัญหายาเสพติดในหมู่เยาวชน ปัญหาความยากจน และความรู้สึกไม่เป็นธรรมในสังคม ตลอดจนยังมีปัจจัยเสริมที่เป็นแรงหนุน คือ กระแสจากภายนอก อาทิกระแสท้องถิ่นนิยม กระแสการต่อสู้ด้วยแนวทางสุดโต่ง กระแสความขัดแย้งระหว่างโลกตะวันตกกับโลกมุสลิมและกระแสสิทธิทางการเมืองและสิทธิพลเมือง ส่งผลให้สถานการณ์ และ ปัญหาข้างต้นมีความซับซ้อนมากขึ้น (สำนักงานสภาพความมั่นคงแห่งชาติ, 2562)

โดยสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะ ของการสั่งสมสภาพความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมนับตั้งแต่อดีตกาลจวบจนปัจจุบัน มีการ เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสภาพปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันได้มีการ เชื่อมโยงของปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด ของเถื่อน และอิทธิพลมากขึ้น จึงทำให้สถานการณ์ปัญหามีความซับซ้อน ยากต่อการเข้าถึงแก่นแท้ของปัญหา ส่งผลให้สถานการณ์ยังมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ทั้งการลอบยิง หรือวางระเบิด จนเกิดความสูญเสีย ทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนคนบริสุทธิ์ในพื้นที่จำนวนมาก ไม่เว้นแม้แต่พระภิกษุ สามเณร ที่ ยังคงเป็นเหยื่อของความรุนแรงบนพื้นที่สีแดง สำหรับสถานการณ์ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นั่น ก็คือ ปัญหาความไม่เข้าใจในวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของท้องถิ่นจังหวัด

ชายแดนใต้ ในลักษณะของมลายู อิสลาม ทั้งภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม ความเป็นอยู่ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจ หรือแม้คนในพื้นที่ขาดความรู้ ความเข้าใจต่อกระบวนการทำงานในภาครัฐ จนทำให้เกิดความ หวาดกลัว และหวาดระแวง (สังคมยุติธรรม, 2556) เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2523 เห็นชอบการปรับปรุงระบบการบริหารงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพข้าราชการ และการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่ สภาความมั่นคงได้เสนอแนะ และพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนัก นายกรัฐมนตรี ที่ 8/2524 ลงวันที่ 20 มกราคม 2524 เรื่องการแก้ไขปัญหาการบริหารราชการใน จังหวัดชายแดนภาคใต้ กำหนดขอบเขตและอำนาจหน้าที่ของ สอ.บต. และพตท.43 ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ โดยให้กระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ สนับสนุนการดำเนินงานทั้งปวงให้บรรลุผล (ศูนย์อำนวยการ บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2560)

ปัจจุบันปัญหาพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ องค์กร ทางศาสนา แต่เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีผู้นับถือศาสนาอิสลามมากกว่า ร้อยละ 80 และมีการบังคับใช้กฎหมายอิสลามว่าด้วยเรื่อง ครอบครัวและมรดก ตามพระราชบัญญัติการใช้กฎหมายอิสลาม ในจังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ.2489 แต่พบว่ายังมีหน่วยงานราชการในพื้นที่ติดขัดปัญหาบังคับพระราชบัญญัติ ดังกล่าว เนื่องจากมีกฎหมายระเบียบภายในหน่วยงานราชการ ซึ่งต้องบังคับใช้อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ สำนักงานยุติธรรม สอ.บต. ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดการสัมมนาแก้ไขปัญหา การ บังคับใช้กฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และสิทธิมนุษยชน สาทล ภายใต้กิจกรรมสัมมนาการส่งเสริมการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และปัญหาการใช้กฎหมาย อิสลามเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้หญิงและเด็กในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2561 โดยให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย ในพื้นที่ต่อไป (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2561) การอำนวยความสะดวกยุติธรรมในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ จะต้องดูให้สอดคล้องกับพื้นที่พิเศษ เช่น การทำงานร่วมกับคณะกรรมการอิสลาม ประจำจังหวัด และศูนย์ยุติธรรมชุมชน เป็นต้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรมที่อยู่ในพื้นที่ต้อง มีความเข้าใจสภาพความเป็นไปของคน ของสังคมและของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จะต้องมีการทำงานเชิงรุก การเข้าถึงพื้นที่การเข้าถึงเครือข่ายภาคประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการที่จะ สามารถลดความเหลื่อมล้ำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ กระบวนการยุติธรรม จะต้องเป็นฝ่ายเดินเข้าไปหาประชาชน ไม่ใช่ให้ประชาชนเดินเข้ามาหากระบวนการยุติธรรม “ความยุติธรรมเป็นพื้นฐานที่จะทำให้สังคมเกิดความสามัคคี ประองคองในอนาคตได้การที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงานแบบนี้มากๆ จะ

เป็นข้อดี เนื่องจากกระทรวง ยุติธรรมต้องทำงานหนักในเรื่องของการนำความยุติธรรมเข้าสู่ชุมชน ซึ่งสิ่งที่กระทรวงยุติธรรม ต้องการเห็นคือสันติสุข และความสงบสุขเกิดขึ้นในสังคม สิ่งเหล่านี้ อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการทำ แต่จะทำให้เรามีโอกาสเกิดความปลอดภัย ความสงบเรียบร้อยได้ ในระยะยาว” (กระทรวงยุติธรรม, 2560)

การแก้ไขปัญหาความยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ ณ ขณะนี้ยังคงเป็นเพียงนามธรรม ซึ่งความเป็นรูปธรรมนั้นคงต้องใช้เวลาและไม่สามารถระบุห้วงเวลาได้ว่าจะสำเร็จหรือสมบูรณ์เมื่อไหร่ เพราะวิถีชีวิตของคนในพื้นที่นั้นถือได้ว่ายากต่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ทั้งด้านความเชื่อ หรือหลักศาสนา นอกจากนี้ยังมีปัญหาความยุติธรรมที่เกิดจากการใช้กฎหมายพิเศษ โดยมี 3 กฎที่ประกาศใช้ในพื้นที่ จังหวัดชายแดนใต้คือ 1. กฎอัยการศึก คือให้อำนาจภาครัฐสามารถควบคุมตัวผู้ต้องสงสัยมาสอบ ข้อเท็จจริง หาข้อสงสัย หรือหาข้อมูลได้ 7 วัน 2. พ.ร.ก.สถานการณ์ฉุกเฉิน ให้อำนาจในการเชิญตัว มาให้ข้อเท็จจริงได้ 30 วัน และ 3. พ.ร.บ.ความมั่นคง เฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัด กับอีก 4 อำเภอ (สังคมยุติธรรม, 2556) ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายพิเศษทั้ง 3 ตัว ส่งผลให้เกิดปัญหาการเรียนเกี่ยวกับความไม่ยุติธรรมในมิติต่างๆ ประชาชนจึงมีปัญหาคความยุติธรรมที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายพิเศษดังกล่าวมาก ข้อมูลการสรุปผลการดำเนินการเครือข่าย “คล้ายทุกซ์ที่ต้นทาง” ประจำเดือนเมษายน พ.ศ.2562 ของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นธรรมระดับอำเภอ บัณฑิตอาสา และ เครือข่ายต่างๆ ของ ศอ.บต. ในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือประชาชนตามโครงการ “คล้ายทุกซ์ที่ ต้นทาง” จำนวน 349 เรื่อง และการดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 349 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ประกอบด้วย เรื่องขอความช่วยเหลือ เรื่องขอความเป็นธรรม เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องแจ้งเบาะแส และเรื่องอื่นๆ (ศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้, 2562)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์ ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยเห็น ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อทิศทางในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ จากหน่วยงานภาครัฐ ผู้ภาคประชาชน ที่ทำให้ประชาชนนำไปสู่การร้องเรียน ร้อง ทุกซ์ เรียกความเป็นธรรม ส่วนเจ้าหน้าที่ก็ต้องมีความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ ถึงแม้จะมีอุปสรรคในการทำงานบนความแตกต่างทั้งความเชื่อ ทัศนคติ กฎหมาย บนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรม

1.2 คำถามในการวิจัย

1. พัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร
2. สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. นำไปเป็นข้อพิจารณาในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

1.5 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่องพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อศึกษาพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยนำแนวคิด ทฤษฎี แนวคิดการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ แนวคิดการบริหารจัดการ แนวคิดการพัฒนาองค์กร กฎหมายอิสลามที่

เกี่ยวข้องกับพื้นที่จังหวัด ชัยแดนภาคใต้ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรม และบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มาประกอบการวิจัยในครั้งนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา 4 อำเภอ (อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และเป็นบุคคลที่ยินยอมให้ข้อมูลสำหรับผู้วิจัย จำนวน 20 คน โดยแบ่งออกเป็นจังหวัดละ 5 คน คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสงขลา (4 อำเภอ อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา (อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลา วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 14 สิงหาคม พ.ศ. 2563

1.6 นิยามศัพท์

พัฒนาการ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง กระบวนการการวางแผนและการเปลี่ยนแปลงของศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อการเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของศูนย์ดำรงธรรม

สถานการณ์การปฏิบัติงาน หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหา อุปสรรค ความขัดแย้ง ความขัดข้อง ความไม่สะดวก ในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดปัตตานี อำเภอ ยะลา นราธิวาส สงขลา 4 อำเภอ (อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี)

ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา 4 อำเภอ (อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี)

พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา 4 อำเภอ (อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง พัฒนาการโครงสร้างปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษานี้ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 2.2 แนวคิดการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร
- 2.3 กฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรม
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2.6 บริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ความหมาย

ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร (2552) ได้ให้คำนิยามจากการศึกษาวิจัย เรื่องกรอบแนวคิดแบบรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่และการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีต่อการปฏิรูประบบราชการของไทยว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง แนวคิดใหม่ทางการบริหารรัฐกิจที่เน้นการนำเอาแนวคิด และแนวปฏิบัติของการจัดการในภาคธุรกิจมาปรับใช้ในองค์กรภาครัฐ

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2540) กล่าวว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการ

สาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการ มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

จุมพล หนีมพานิช (2550) ได้ให้ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าเป็นการบริหาร ปกครอง (Governance) ที่เป็นเรื่องของ การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพและความทันสมัย ตลอดจนมีการทบทวนบทบาทและภารกิจ รวมถึง แนวทางในการ กำหนดนโยบาย ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่างๆ ในสังคม ใหม่ อีกด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ โดย การกำหนดนโยบาย แนวคิดและการปฏิบัติ ให้มีความสัมพันธ์กันระหว่างระบบราชการกับภาค ส่วนต่างๆของรัฐและภาคเอกชนในการบริหารงาน เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า เหมาะสม และสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบุคลากรในองค์กรได้มากที่สุด รวมทั้งการมุ่งเน้น การ ให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีหลักการใหญ่ของการจัดการ ภาครัฐแนว ใหม่ไว้ว่า

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2553) การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การ บริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมา ปรับปรุงการทำงานเห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ 1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมือ อาชีพได้จัดการด้วยตัวเองด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผล ก็เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อ การ ตรวจสอบ จากภายนอก 2. มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการ ตรวจสอบจะมีได้ก็ต้อง มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน 3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้น ผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี 4. แยก หน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การ แยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุน แยกกันและติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ 5. เปลี่ยน ภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการ เปลี่ยนวิธีทำงาน ไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผล ก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (Rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น 6.

เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการ ไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล 7.เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หุคยั้งการเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะ ต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Do more with less) โดยจะมีเหตุผลที่จะต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการ วิจัยครั้งนี้

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาด ธรรมภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กร สมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยัง เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540)

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

สถาบันพระปกเกล้า (2559) กล่าวถึงรูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทยไว้ดังนี้

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการและเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิด ความคล่องตัวและสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วน ราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมี ผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้น โดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงาน ของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการ มอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการใน ต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างรวดเร็วและมี เอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้สมควรให้มี คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและ การปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

กลุ่มพัฒนาภาคีเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 นครราชสีมา (ม.ป.ป.) กล่าวว่าพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 3/1 การบริหารราชการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 6 ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เป็นต้นมา โดยมีทั้งหมด 9 หมวด 53 มาตรา การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง

หรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการดังกล่าวข้างต้น และในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ

มาตรา 6 วิธีการจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (มาตรา 7,8) การบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข ของประชาชน มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและ ปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ ต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชน เป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริการจากรัฐ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (มาตรา 9-19) โดยมีการจัดทำ แผนปฏิบัติราชการ กำหนดขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ แก้ไขปัญหาและบรรเทา ผลกระทบหรือ เปลี่ยนแผนให้เหมาะสม โดยสามารถบูรณาการภารกิจร่วมกันได้ ส่วนราชการต้อง จัดทำแผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปี โดยให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินของคณะรัฐมนตรี และส่วนราชการต้อง จัดแผนปฏิบัติราชการประจำปีทุกปีงบประมาณ เพื่อขอรับการจัดสรร งบประมาณ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แนวคิด และการปฏิบัติ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการกับภาคส่วนต่างๆของรัฐมา ปรับเปลี่ยน วิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความทันสมัยมากขึ้น และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เหมาะสม และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบุคลากรในองค์กรได้มากที่สุด ดังนั้น รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ ไทยจึงนำ พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะ เพื่อเป็นการ ปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนา ประเทศและการ ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติ ราชการ เพื่อ เป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่

2.2 แนวคิดการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร

ความหมายของการบริหารจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management administration) การบริหารการพัฒนา (Development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (Service

administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1. ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2. มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือ การวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) 3. มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนา ประเทศไปในทิศทางที่ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้นสำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการ เน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่อง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวไว้ว่า “การบริหาร” (Administration) มีรากศัพท์มาจาก ภาษาละติน “Administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยความสะดวก (Direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “Minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่างๆ ส่วน “การจัดการ” (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (Profits) หรือกำไรสูงสุด (Maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (By product)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน การพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการบริหาร ทั้งการคิดหรือการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผลและ จุดมุ่งหมายปลายทางในการบริหารจัดการให้ไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการบริหารทรัพยากรเป็น ปัจจัยอย่างประหยัด คุ่มค่า และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหารมีทั้งหมด 8 ประการ ได้แก่ วัชร วิรัชนิภาวรรณ (2545)

1. การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่แรกในการบริหารงาน เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารดำเนินงานสำหรับอนาคต ซึ่งแผนงานและวัตถุประสงค์จะบอกให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายและทิศทางขององค์กร หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ

2. การตัดสินใจ (Decision making) ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนินงานจากทางเลือกหลายๆวิธี โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุคโลกาภิวัตน์ด้วยแล้ว การตัดสินใจอย่างชาญฉลาดและมีจริยธรรมเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารทุกคน

3. การจัดระเบียบองค์การ (Organization) ผู้บริหารต้องพิจารณาโครงสร้างต่างๆขององค์การ เช่น สายการบังคับบัญชา การแบ่งงาน และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการบริหารองค์การ ดังนั้นการจัดระเบียบองค์การอย่างระมัดระวังและเหมาะสมจะช่วยประกันให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การบริหารงานบุคคล (Staffing) การบริหารงานบุคคลประกอบด้วยกิจกรรมเกี่ยวกับการสรรหา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ

5. การสื่อสาร (Communication) ผู้บริหารในปัจจุบันต้องรับผิดชอบในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้ คำชี้แนะ กฎระเบียบและข้อมูลที่เป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน โดยยึดกระบวนการสื่อสารสองทางเป็นหลักปฏิบัติ นอกจากนั้นการสื่อสารระหว่างองค์การต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในสถานการณ์ ปัจจุบันและอนาคต

6. การจูงใจ (Motivating) สิ่งสำคัญสำหรับการบริหารงานในปัจจุบันก็คือการจูงใจบุคคลให้มุ่งมั่นทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆได้ ด้วยการสนองความต้องการของบุคคล มอบงาน ที่มีความหมาย ท้าทายความสามารถและให้รางวัลที่มีผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า คู่ควรกับผลงาน

7. การเป็นผู้นำ (Leading) ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่ดีโดยการเป็นตัวเป็นตัวอย่างสำหรับการบริหารงานในสถานการณ์ต่างๆ โดยเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล

8. การควบคุมการทำงาน (Controlling) การกระทำเพื่อการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลงานจริง กับผลงานที่ต้องการหรือคาดหวัง เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ในการควบคุมของผู้บริหาร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการเป็นการทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรที่เข้ามาทำงานร่วมกัน โดยมีกระบวนการในการบริหารจัดการ 8 ประเด็นคือ การวางแผน การตัดสินใจ การจัดระเบียบองค์การ การบริหารงานบุคคล การสื่อสาร การจูงใจ การเป็นผู้นำ การควบคุมการทำงาน ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มากที่สุด เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยปัจจัยในการบริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ขององค์กร และปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้

การบริหารที่มีปัญหาจะต้องอาศัยการพัฒนาองค์กร ดังนั้นแนวทางการพัฒนาองค์กรจึงมีส่วนช่วยในการพัฒนาแก้ไขปัญหาในการบริหาร โดยมีแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

การพัฒนาองค์การ หมายถึง การประยุกต์องค์ความรู้จากสาขาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา และสาขาอื่นๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การภายใต้สภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ การพัฒนาองค์การ (Organization development) หรือใช้ตัวอักษรย่อว่า “OD” เป็นทั้งแนวคิด สาขาวิชา และวิชาชีพที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1940 และ 1950 แต่เริ่มแพร่หลายเมื่อทศวรรษ 1960 การพัฒนาองค์การยังคงเป็นสาขาที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความรู้หลายชุด ซึ่งต้องสังเคราะห์หรือบูรณาการเข้าด้วยกัน (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2557)

กล่าวอีกแง่หนึ่งว่า การพัฒนาองค์กร หมายถึง การพัฒนาองค์การเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และเป็นกลยุทธ์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อนที่มุ่งใช้การเปลี่ยนแปลงความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนโครงสร้างขององค์การ เพื่อว่าองค์การจะสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี การตลาด และสิ่งท้าทายต่างๆ ตลอดจนรวมถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การเอง (จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2557)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์การคือ การประยุกต์หรือการบูรณาการองค์ความรู้ต่างๆ ที่มาจากความหลากหลายของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ในการบริหารจัดการองค์การและการดำเนินการเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนา เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

สาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาองค์การ

โดยสาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาองค์การประกอบด้วยดังนี้ 1. ความท้าทายของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์การที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ทำให้องค์การต่างๆ ต้องเตรียมความพร้อมเชิงกลยุทธ์ในการรับสภาพกับภาวะการณ์ที่อาจจะกระทบต่อองค์การและทำให้เกิดความเสียหายได้ทุกขณะ ดังนั้นสาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาองค์การมีดังนี้ ความต้องการปรับปรุงองค์การให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้มากขึ้น (The need for new organizational forms) หมายถึง ความต้องการในการเปลี่ยนแปลง กระบวนการดำเนินงานขององค์การ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในลักษณะต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมในลักษณะต่างๆ

การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร (The focus on cultural change) มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การให้บุคคลในองค์กรทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วม ร่วมรับรู้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลง ร่วมในการแสดงความคิดเห็น มี

ส่วนร่วม ในการบริหารที่มีใช่เป็นการตัดสินใจจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่ฝ่ายเดียว ดังนั้นจากปัจจัยดังกล่าว องค์การ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556)

การพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์ที่ให้ความสำคัญกับองค์การในการเปลี่ยนแปลง จะเน้นที่ความร่วมมือแรงร่วมใจกันมากกว่าการใช้อำนาจการควบคุมหรือการบังคับ การพัฒนาองค์การมีเป้าหมายและคุณค่าที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นภายในองค์การ (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2556)

ระดับการพัฒนาองค์การ

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่พัฒนาขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ โดยสามารถจำแนกการพัฒนาองค์การออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2556) ชี้ให้เห็นว่าเมื่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกและภายในองค์การย่อมทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การพัฒนาองค์การจึงมีกระบวนการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการดังนี้

1. ขั้นวินิจฉัยขององค์การ (Diagnosis) การพัฒนาองค์การจะต้องไม่เกิดจากการกระทำที่ปราศจากแผนหรือโครงการที่เจตนาจะสร้างความแปลกใจให้กับพนักงาน ในขณะที่เดียวกันแผนการพัฒนาองค์การธุรกิจก็ไม่ควรจะเกิดความรู้สึกหรือเกิดการคาดเดา ดังนั้นก่อนจะทำการพัฒนาองค์การจึงควรมีการวิเคราะห์ ตลอดจนหาข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีทั้ง รายงานทางการเงิน รายงานทางการบริหาร การสัมภาษณ์ การสังเกต การใช้แบบสอบถามเป็นต้น

2. ขั้นการดำเนินการพัฒนา (Intervention) เมื่อขั้นตอนแรกผ่านไปก็จะทำให้ได้ข้อมูลและแผนการที่จะทำการพัฒนาองค์การ ซึ่งหมายถึง การที่บุคลากรขององค์การเรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมของตน เรียนรู้ทักษะ การทำงานใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงขององค์การ และเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในองค์การการพัฒนาจากข้อมูลฝ่ายต่างๆ ทั้งในและนอกองค์การการวิเคราะห์ บทบาทของพนักงานในหน้าที่ต่างๆ การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรเป็นการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถาม ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของวิธีการนี้เพื่อให้บุคลากรได้ทราบบทบาทของตนเอง รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานจะไปเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์การ

3. ขั้นการประเมินและพิจารณาปัญหาที่เกิดจากการพัฒนา (Follow up) เป็นขั้นตอนของการพิจารณาความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังจากโปรแกรมการพัฒนาองค์การได้ผ่านไป

แล้ว ในทางปฏิบัติแล้วเมื่อนำแผนการพัฒนางานองค์กรลงสู่ทางปฏิบัติ ย่อมจะเกิดปัญหาต่างๆ ไม่มากนักน้อย และประการสำคัญได้แก่ การดำเนินการพัฒนานั้นได้บรรลุตามแผนหรือไม่ เพราะเหตุใด และจะพัฒนาแผนและวิธีการพัฒนางานองค์กรไปอย่างไร นอกจากนี้แล้วการพัฒนางานองค์กรเป็นกระบวนการที่จะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นขั้นตอนจะสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดี และนำมาข้อมูลมาใช้สนับสนุนกิจกรรมทางการพัฒนางานองค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนางานองค์กรมีความสำคัญกับองค์กร เพราะองค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรต่างๆต้องเตรียมความพร้อมและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งองค์กรจะดำรงอยู่ได้นั้น ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยการสร้างความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยมุ่งหวังให้การดำเนินงานและผลงานขององค์กรมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งระดับการพัฒนางานองค์กรนั้นจะประกอบด้วย 3 ระดับ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร การให้ บุคคลในองค์กรทุกภาคส่วนและทุกระดับ ได้มีส่วนร่วม ร่วมรับรู้ปัญหาและการเปลี่ยนแปลงความ คิดเห็นในการบริหาร ไม่ใช่เป็นการตัดสินใจจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแต่ฝ่ายเดียวแต่ทุกภาคส่วนต้องร่วมมือ กัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งกระบวนการพัฒนา องค์กร ขึ้นวิสัยทัศน์องค์กร ขึ้นการดำเนินการพัฒนา และขึ้นการประเมิน เพื่อพิจารณาปัญหาที่เกิด จากการพัฒนา นอกจากการกำหนดแนวทางและเลือกวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมแล้ว จะต้องสามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถแก้ไขอุปสรรคต่างๆ ได้ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการบริหารงาน และการพัฒนางานองค์กรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบ ความแตกต่าง ทางทัศนคติ ค่านิยม เพื่อสร้างเข้าใจ ความเชื่อใจของบุคลากรในองค์กร และสร้างวัฒนธรรมองค์กร ขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3 กฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำว่า กฎหมาย ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 นั้น หมายถึง กฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอัน เป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตาม หรือเพื่อกำหนด ระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ ส่วนหยุด แสงอุทัย (2552) ได้ให้ ความหมายว่า เป็นการพิจารณากฎหมายใน 2 ลักษณะ คือ กฎหมายตามเนื้อความ และกฎหมายตาม แบบพิธี โดยกฎหมายตามเนื้อความ หมายถึงความถึง กฎหมายซึ่งบทบัญญัติ มีลักษณะเป็นกฎหมายแท้ กล่าวคือ มีลักษณะเป็นข้อบังคับซึ่งกำหนดความประพฤติของมนุษย์ ถ้าฝ่า

ฝืนจะได้รับผลร้ายหรือถูก ลงโทษ ในสมัยใหม่ส่วนใหญ่เป็นข้อบังคับของรัฐ ส่วนกฎหมายตามแบบพิธี หมายความว่า กฎหมายที่ออกมาโดยวิธีบัญญัติกฎหมาย ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงว่ากฎหมายนั้นเข้าลักษณะเป็นกฎหมายตาม เนื้อความหรือไม่

สมยศ เชื้อไทย (2553) อธิบายไว้ว่า กฎหมาย คือ กฎเกณฑ์ที่เป็นแบบแผนความประพฤติของมนุษย์ในสังคม ซึ่งมีกระบวนการบังคับที่เป็นกิจจะลักษณะ สอดคล้องกับมานิตย์ จุมปา (2555) อธิบายไว้ว่า กฎหมาย หมายถึง กฎเกณฑ์ที่กำหนดความประพฤติของบุคคลในสังคม ซึ่งบุคคลจะต้อง ปฏิบัติตามหรือควรจะทำตาม มิฉะนั้นจะได้รับผลร้ายหรือไม่ได้รับผลดีที่เป็นสภาพบังคับโดย เจ้าหน้าที่ในระบบกฎหมาย และนิพล แสงศรี (2558) อธิบายว่า กฎหมายเป็นตัวกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลในเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนในสังคม ดังนั้นกฎหมายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจำเป็นต่อการดำรงอยู่โดย ปกติสุขของสังคม

กฎหมายอิสลาม (อัลฟิกฮุล อิสลามีย์) หมายถึง ประมวลหลักการปฏิบัติต่างๆ ตามศาสนาบัญญัติซึ่งจัดระเบียบพฤติกรรม วาจากรรมและการทำธุรกรรมทั้งหลายของบรรดาผู้ที่เข้าอยู่ในเกณฑ์บังคับของศาสนา โดยมีที่มาจากคัมภีร์อัลกุรอานและสุนนะฮ์ ตลอดจนบรรดาหลักฐานทางศาสนาบัญญัติอื่น ๆ

นิพล แสงศรี (2558) กฎหมายอิสลาม กฎหมายชะรีอะฮ์ (อังกฤษ: Sharia หรือ Shari'ah) คือ ประมวลข้อกฎหมายที่มาจากคำสอนศาสนาและหลักนิติศาสตร์ (Jurisprudence) พื้นฐานของศาสนาอิสลาม โครงสร้างทางกฎหมายจะครอบคลุมวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลและสาธารณชน ตลอดจนครอบคลุมด้านต่างๆ ของชีวิตประจำวัน ทั้งระบบการปกครอง ระบบเศรษฐกิจ ระบบการดำเนินธุรกิจ ระบบการธนาคาร ระบบธุรกรรมหรือทำสัญญา ความสัมพันธ์ในครอบครัว หลักการอนามัย ปัญหาของสังคม และอื่นๆ ด้วยเหตุนี้อิทธิพลของหลักชะรีอะฮ์ จึงมีอยู่ให้เห็นเสมอในพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของมุสลิมแต่ละคนตั้งแต่เกิดจนตาย ก่อนจะยกมาเป็นระดับครอบครัว ระดับท้องถิ่น และระดับชาติ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า กฎหมายเป็นตัวกำหนด กฎเกณฑ์ สิทธิ หน้าที่ ที่เป็นแบบแผนความประพฤติของมนุษย์ในสังคม ซึ่งมีกระบวนการบังคับที่เป็นกิจจะลักษณะและเกิดขึ้นจากจารีตประเพณีที่เป็นที่ยอมรับนับถือกัน เช่นเดียวกับกฎหมายอิสลาม ที่เป็นหลักคำสอนและการปฏิบัติทาง ศาสนาอิสลาม ที่ครอบคลุมถึงวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันและพฤติกรรมของบุคคลในศาสนา อิสลามทุกๆด้าน ทั้งการปกครอง เศรษฐกิจ ธุรกิจ หรือธุรกรรมทางการเงินต่างๆ สุขอนามัย ความสัมพันธ์ในครอบครัว และปัญหาสังคม ตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งกฎหมายมี 2 ประเภทคือ กฎหมายตามเนื้อความและกฎหมายตามแบบพิธี ซึ่งทั้ง 2 ประเภท ที่เป็นกฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติ ข้อบังคับ คำสั่ง

ที่มีการกำหนดเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่บุคคลจะต้องปฏิบัติตาม เพื่อการควบคุม ความ ประพฤติหรือพฤติกรรมของบุคคลในสังคมนั้นๆที่อาศัยอยู่ร่วมกัน ถ้าหากฝ่าฝืนก็จะได้รับการลงโทษ ตามกฎหมาย

ความสำคัญของกฎหมายอิสลาม

อุศตาซอับดุลอะซฮะกูร บิน ซาฟิอีย์ [ม.ป.ป.] กล่าวว่า ศาสนาอิสลามจึงเป็นศาสนาหนึ่งของ ประเทศไทย ดังนั้นกฎหมายอิสลามจึงถือเป็นกฎหมายอีกประเภทหนึ่งของประเทศไทย โดยเฉพาะ ใน บริเวณจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ยึดปฏิบัติติดต่อกันมาเป็นเวลานาน ไม่ว่าจะได้รับการรับรอง จากรัฐหรือไม่ก็ตาม มุสลิมก็มีความจำเป็นต้องยึดถือปฏิบัติซึ่งเหตุผลของการใช้กฎหมายอิสลาม ในจังหวัด ปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูลที่รัฐนำมาใช้ไว้ 4 ประการใหญ่ คือ 1. เหตุผลและ หลักการของ ศาสนาอิสลาม 2. เหตุผลด้านสิทธิ และเสรีภาพในการนับถือศาสนา 3. เหตุผล ทางด้านนิติปรัชญา 4. เหตุผลทางด้านการปกครองและสังคมวิทยาศาสตร์ โดยกฎหมายอิสลามมุ่ง คุ้มครองมนุษย์ใน 5 ประการได้แก่ (1) ศาสนา (2) ชีวิต (3) สติปัญญา (4) เชื้อสาย (5) ทรัพย์สิน รวมถึงรักษาสีตีสวน บุคคลและสิทธิประโยชน์ส่วนรวม ตลอดจนการจัดระเบียบสังคมทุกระดับ ให้เป็นไปตามครรลองที่ ถูกต้องและเป็นธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายอิสลามมีผลทำให้บุคคลมี ความเป็นปกติสุขและสังคม โดยรวมเกิดความสงบเรียบร้อย (นิพล แสงศรี, 2558) ซึ่งกฎหมาย อิสลามได้สาระมาจากพระคัมภีร์อัล กุรอานและฮัสนันนะฮ์ ของนบีมุฮัมมัด ที่ชี้แนะทุกคนให้พึง ปฏิบัติต่อพระเจ้าพึงปฏิบัติต่อตัวเองและพึง ปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (อุศตาซอับดุลอะซฮะกูร บิน ซาฟิอีย์, ม.ป.ป.)

ประเภทของกฎหมายอิสลาม

กฎหมายอิสลาม แบ่งออกเป็น 2 หมวดใหญ่ๆ คือ 1. หมวดการประกอบศาสนกิจ (อัลอิบา ดาต) ซึ่งจะกล่าวถึงบรรดาหลักการเฉพาะที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลกับพระองค์ อัลลอฮ์ (อาทิเช่น การละหมาด, การจ่ายซะกาต, การถือศีลอด และการ ประกอบพิธีฮัจญ์ เป็นต้น 2. หมวด ปฏิสัมพันธ์ (อัลมอามะลาต) อันหมายถึงบรรดาหลักการเฉพาะที่ว่าด้วยความสัมพันธ์ ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน อาทิเช่น การซื้อขาย, การทำธุรกรรมในรูปแบบต่างๆ การสมรส และการ ตัดสินข้อพิพาท เป็นต้น เหตุผลซึ่งนักวิชาการกฎหมายอิสลามส่วนใหญ่แบ่งออกเป็น 2 หมวด ดังกล่าว เพราะได้สังเกตเห็นความแตกต่างสำคัญบางประการ คือ 1) เจตนารมณ์ที่แตกต่างกันของอิบา ดาตกับมูอามะลาต เจตนารมณ์สูงสุดของอิบา ดาต คือ ความใกล้ชิดกับอัลลอฮ์พระผู้เป็นเจ้า และ แสวงหาอนิสงส์ในปรภพ แต่หากเจตนารมณ์ในการดำเนินการอยู่ที่ผลประโยชน์ทางโลก หรืออยู่ที่ การจัดระบบความสัมพันธ์ ระหว่างคน 2 คน หรือระหว่างกลุ่มคนแล้วก็ถือว่าเป็นภาคส่วนของมู อามะลาต 2) อิบา ดาตเป็นภาค ส่วนที่คนเราไม่จำเป็นต้องหาเหตุผลในการปฏิบัติ ข้อความจากแหล่ง

บัญญัติกฎหมาย (อัลกุรอาน วัน นะศาสดา) มีลักษณะบัญชาให้ทำหรือให้ละเว้น โดยไม่มีใครล่วงรู้ เหตุผลอันแท้จริงได้ นอกจากอัลลอฮ์ เท่านั้น สิ่งที่น่าทึ่งคือการนำเสนอออกมาในเชิงเหตุผล และวิทปัญญาอันไม่มีผลต่อการกำหนด กฎเกณฑ์ ไม่ว่าจะเป็ในแง่การอนุমান อนุมัติหรือยกเลิก การอธิบายาคาด จึงเป็น ไปเพื่อสักการะ ต่ออัลลอฮ์ พระผู้เป็นเจ้าของท่านั้น หลายสิ่งอย่างในรูปอธิบายาคาดเหล่านั้น สติปัญญาของมนุษย์ ไม่สามารถเข้าไปหยั่งรู้ได้ แม้จะรูบบ้างบางส่วน แต่ก็เป็ไปในลักษณะมองภาพรวม ไม่ใช่การให้รายละเอียด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า กฎหมายอิสลามเป็นการจัดระเบียบ แบบแผน ในสังคมไม่ว่าจะสังคมใดก็ตาม ต่างมีกฎหมายเพื่อให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข ดังนั้นกฎหมายอิสลามก็เป็หลักคำ สอน กฎเกณฑ์และการปฏิบัติทางศาสนาอิสลามที่ยึดถือปฏิบัติตามที่ครอบคลุมถึงวิถีการดำเนินชีวิต ในประจำวันและพฤติกรรมของบุคคลในศาสนาอิสลามทุกๆด้าน ทั้งการปกครอง เศรษฐกิจ ธุรกิจ หรือธุรกรรมทางการเงินต่างๆ สุขอนามัย ความสัมพันธ์ในครอบครัว และปัญหาสังคม ตั้งแต่เกิดจน ตาย ซึ่งกฎหมายอิสลาม แบ่งออกเป็ 2 กลุ่ม คือ 1. หมวดการประกอบศาสนกิจ 2. หมวด ปฏิสัมพันธ์ ที่ชี้แนะให้ทุกคนให้ปฏิบัติต่อพระเจ้า ปฏิบัติต่อตัวเอง และปฏิบัติต่อบุคคลในสังคมด้วยกัน กฎหมายอิสลาม ซึ่งการใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามในเขตจังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ. 2489 มีความสำคัญต่อการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพราะ กฎหมายอิสลามเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของมุสลิมที่มุสลิมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะต้องปฏิบัติตาม โดยมีแหล่งที่มาหลักจากคัมภีร์อัลกุรอานและวจนะศาสดา ในขณะที่เดียวกันมี พัฒนาการการใช้กฎหมายแต่ละยุค แต่ละสมัยที่แตกต่างกันเพื่อปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาวะแวดล้อม แต่อยู่บนพื้นฐานของแหล่งที่มาของกฎหมายอิสลาม เป็การบังคับใช้กฎหมายอิสลาม เพื่อใช้ กฎหมายอิสลามในการวินิจฉัยชี้ขาดคดีแพ่งเกี่ยวด้วยเรื่องครอบครัวและมรดกอิสลาม เช่น การหย่าร้าง การแบ่งมรดกและความขัดแย้งในครอบครัว เป็ต้น ส่วนความผิดด้านอื่นๆ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้กฎหมายอิสลาม ซึ่งบังคับแทนบทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทำให้เป็ กฎหมายที่ประชาชนในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสตูลยึดถือปฏิบัติติดต่อกันมา และเพื่อให้ ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถบริหารงาน ตัดสินคดีความและการมอบความ เป็นธรรมและการบริการที่ถูกต้องและไม่ขัดต่อหลักการทางศาสนาอิสลามให้กับประชาชนได้ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพตามบริบทของพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนชาวมุสลิมมีสิทธิใช้กฎหมายเพื่อความ เรียบร้อยในการบริหารงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้

2.4 ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรม

ความเป็นมา

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2560) กล่าวถึงความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรมไว้ 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 : พ.ศ. 2537 กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ ประชาชน ได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสาร กระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของ ประชาชน โดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของ กระทรวงมหาดไทย ต่อมาศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทภารกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่ เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุง ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและมี ประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2537 การดำเนินงานใน ระยะแรกของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้ผล เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากประชาชนได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความ เดือดร้อนต่างๆทุกเรื่อง ได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพ การดำเนินงานของศูนย์ดำรง ธรรมกระทรวงมหาดไทยในระยะต่อมาเริ่มลดลง เนื่องจากปัญหาความ ชัดเจนด้านการบริหาร จัดการ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร โดยการบริหารจัดการงบประมาณ และบุคลากรของศูนย์ ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยใช้วิธีการปรับเกลี่ยจากหน่วยงานต่างๆประกอบ กับ โครงสร้างการ บริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสังกัดอยู่ในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ซึ่งมีบุคลากรจำกัด ในขณะที่ปริมาณงานและภารกิจของสำนักงานจังหวัดมีมากและ หลากหลายอยู่ แล้ว ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยลดระดับความ เข้มแข็งลง

ระยะที่ 2 : พ.ศ. 2545 ในปี พ.ศ. 2545 กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายในการบริหาร ราชการเพื่อเสริมสร้างสังคมไทยให้เป็น “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” จึงได้มีคำสั่งสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 612/2545 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2545 จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้น โดย ให้มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และ ประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่อง สำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ด้วยความรวดเร็ว โดยมีการจัด

โครงสร้าง ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ (1) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และ (2) ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ เช่นเดียวกัน คือ (1) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและ (2) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ 2 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยให้เข้าไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยการกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่อง ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมยังมีการส่งเสริมในด้านการส่งเสริม สงเคราะห์ และยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละกล้าหาญ หรือเสียสละชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ใน ภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมอีกด้วย การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ 2 ทำให้ กระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมเข้มแข็งขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง แต่เนื่องจากปัญหาในการ บริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ยังไม่ได้รับการแก้ไข

ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ 2 ในช่วงเริ่มแรกแม้จะเกิดความเข้มแข็งแต่ก็ลดระดับลงในเวลาต่อมาส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนขาดความต่อเนื่องและประชาชนขาดความพึงพอใจไม่เชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหันไปขอความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่นๆ ทำให้ปัญหาสังคมและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 : ศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ 3 เป็นศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ตามนโยบายของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น มีเป้าหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชน ได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยการกำหนดหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมและให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุนรวมทั้งให้สำนัก งบประมาณสนับสนุนงบประมาณ ตลอดจนเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด ในการสั่งการและ บังคับบัญชาส่วนราชการต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นราชการ

ให้แก่ศูนย์ ดำรงธรรม ประกอบกับยังให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ ดำรงธรรมทั้ง ทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านบุคลากร ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนา และปรับเปลี่ยนกระบวนการทํางานในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้การ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

กระทรวงมหาดไทย (ม.ป.ป.) ให้ข้อมูลไว้ว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคุณดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็น รูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรม ในมิติใหม่ อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง
2. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
4. รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการ ปฏิบัติและภายหลังภารกิจ เสร็จสิ้นแล้ว

5. ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

6. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

7. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทย (ม.ป.ป.) กล่าวว่าศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) แยกเรื่องและ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วน วิเคราะห์ ติดตามและประสานงานหรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำทะเบียน อาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงทราบทุกเดือน

2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่ เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบ การ ใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมือง รับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมือง ดี พื้นที่ที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผน และบริหารงานประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ สถาน ที่ตั้ง ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า "คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด"

โดยคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
3. ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
4. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้ปลัดจังหวัดทำหน้าที่

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจน จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยในภาพรวมแล้ว ต่อมาจะเป็นศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (2560) กล่าวว่า ตามภาคผนวกแนบท้ายคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 399/2559 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2559 ได้แบ่งโครงสร้างภารกิจและหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด ประกอบด้วย (1) กลุ่มงาน อำนาจการ (2) กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด (3) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และ (4) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดและอำเภอ กำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน โดย กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

แบบที่ 1

1.1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายปฏิบัติการ

1.2) งานบริการข้อมูลข่าวสาร

1.3) งานบริการประชาชน

แบบที่ 2

2.1) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบริการข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องและฝ่ายปฏิบัติการ

2.2) งานบริการประชาชน

แบบที่ 3

แบบที่ 3 เหมือนแบบที่ 1 และ 2 แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหน่วยเฉพาะกิจ โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีต้นแบบในการจัดตั้ง แสดงเป็นแผนภูมิได้

สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (2560) กล่าวว่า สภาพขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศจากภารกิจของกระทรวงมหาดไทยตั้งยุคก่อตั้งกระทรวง ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงกำหนดภารกิจของกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย” และให้มีความเจริญในเมืองต่างๆ ต่อมาสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทยทรงขยายพระบรมราโชวาทดังกล่าวว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งปัจจุบันหน้าที่และภารกิจของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2544 ซึ่งบัญญัติให้กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริม และพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่นตามที่มี กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะเห็นว่าภารกิจของกระทรวงมหาดไทยนั้นมีความกว้างขวาง อีกทั้งมีความเป็นรูปธรรมและนามธรรมรวมกันอยู่ในภารกิจอย่างมาก ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุน ภารกิจดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผลประกอบกับภารกิจตามคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 แล้วจึงต้องมีการทำงานในหลายด้าน ตั้งแต่ระดับบนลงมายังระดับล่างการทำงานที่มีขอบเขตภารกิจและใกล้ชิดกับประชาชน และต้องร่วมมือแก้ไขกับหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงาน และ หลายระดับตั้งแต่ระดับกระทรวงมาถึงการเข้าถึงประชาชนโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสบปัญหาต่างๆ ซึ่งจากการวิจัยของสถาบันดำรงราชานุภาพ การจัดสัมมนารับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ พบว่า สภาพปัญหาสามารถ สรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด จากการให้ข้อคิดเห็นโดย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม มีปัญหาที่สำคัญคือการให้ศูนย์ดำรงธรรมขึ้นกับสำนักงานจังหวัด ทำให้มีผู้คัดค้านระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและผู้ว่าราชการจังหวัด ทำให้ นโยบายที่จะให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ

ประชาชนไม่ประสบผลเท่าที่ควร และบางครั้งมีการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยงานในฝ่ายอื่นรวมถึงทรัพยากรอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไปใช้เป็นประโยชน์แก่กลุ่มงานอื่นของสำนักงานจังหวัด รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายหรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่มีความยืดหยุ่นและ รวดเร็ว ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่อาจปฏิบัติภารกิจได้อย่างเต็มกำลังตามที่ตั้งไว้ และยังทำให้ประสบ ปัญหาในการบูรณาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งเป็นหน่วยราชการของกรมการปกครองและ รายงานตรงต่อปลัดจังหวัด ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงยังไม่มี การเชื่อมโยงกันเท่าที่ควร

2.2 องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งจากที่ในพื้นที่ต่างๆ มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน การจัดองค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ และ ต้องจัดการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่นั้นๆ แต่อย่างไรก็ตามการจัดตำแหน่งที่แน่นอนบาง ตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นยังมีความสำคัญ เพื่อให้อย่างน้อยศูนย์ดำรง ธรรมสามารถตอบสนองต่อนโยบายที่ได้ตั้งไว้ เช่น การกำหนดตำแหน่งนิติกรไว้ใน ศูนย์ดำรงธรรม นอกจากนี้แล้ว ได้มีการเสนอแนะความเห็น โดยผู้ปฏิบัติงานให้บุคคลที่มา ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม ควรที่จะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้วระยะเวลาหนึ่ง หรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งใน ศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรง ตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของ ราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไปด้วยความ ต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรม ใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็น ตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้สิทธิ ประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อยๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรง ธรรมหลายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่และมีการ โอนย้ายเข้า - ออก จำนวนมาก ทำให้งานพิจารณา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่องและ เจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

2.1 การบริหารจัดการบุคลากร

การบริหารทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มี สภาพ ปัญหาที่สำคัญ คือ

1. ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ที่มีมาก
2. มีการนำคนของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยราชการในส่วนอื่น เช่น ฝ่ายงาน อำนาจการ

3. คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งควรมีความรู้ความสามารถ แต่ในหลายจังหวัดกลับเลือกบุคคลที่หัวหน้าหน่วยงานไม่ประสงค์จะร่วมทำงานด้วย มาปฏิบัติหน้าที่ใน ศูนย์ดำรงธรรม

4. การมีอัตราส่วนลูกจ้างชั่วคราวที่มากเกินไป ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวมีการลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้มีปัญหาในการพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากต้อง อบรมลูกจ้างใหม่บ่อยครั้ง

2.2 การบริหารจัดการงาน

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่วางแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมหรือชัดเจนเพียงพอ หรือไม่ยอมยึดถือตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และองค์ประกอบของการรายงานผลการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ซึ่งรายละเอียดต่างๆควรมีกำหนดเพิ่มเติมเพิ่มขึ้นจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เนื่องจากการปฏิบัติ พบว่า 1. เจ้าหน้าที่จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามหรือสภาพของงานไม่อาจเปิดช่องให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ มีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การ รายงานผลโดยการปิดความรับผิดชอบแบบห้วนๆ โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจน เพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการพิจารณาโดยละเอียดแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เพราะเหตุใด หรือให้เหตุผลว่าเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานตนที่จะพิจารณา ทั้งที่เรื่องดังกล่าว สามารถช่วยได้โดยวิธีการอื่นซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานสามารถกระทำได้ 2. ไม่มีการ ดำเนินการจัดทำแบบของการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นให้ตรงกันและมีการ กำหนดให้อ้างข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ที่ใช้ดำเนินการ หรือไม่อาจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้เพราะ เหตุใด 3. ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่สารบบมากเกินไปและหลาย เรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

3. ปัญหาด้านกฎหมาย

กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีขอบเขตและภารกิจตามกฎหมายกว่าร้อยละสิบ ซึ่งยังไม่รวมกรณีในระดับภูมิภาคซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่ม มากขึ้นอีกหลายฉบับ ซึ่งจำนวนกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ทราบขอบเขตงานที่จังหวัดต้องรับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงการ ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย นอกจากกฎหมายที่กำหนดงานในความรับผิดชอบแล้ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม โดยมากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่ เกี่ยวข้องต่อไปนี้ 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 2. แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวง

มหาดไทย 3. แนวทาง ปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันผลประโยชน์การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เป็นต้น 4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ การปฏิบัติงานพบปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายมีดังต่อไปนี้

3.1 ไม่มีการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบ

3.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเสมือนเป็นกฎหมายกลางในการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ต่างๆ และระเบียบยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ไม่อาจดำเนินการตามระเบียบได้หรือสร้างขั้นตอนปฏิบัติ มากเกินสมควร เช่นข้อ 3 กำหนดให้การจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตาม ระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทาง กฎหมายให้ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว ซึ่งในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เท่าที่ควรหรือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งที่ผู้ร้องยังไม่เคยดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ซึ่งยังไม่อาจถือว่า สิทธิของผู้ร้องถูกระทบอันจะเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหาย ตามนัยข้อ 18 ของระเบียบนี้ได้ และกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าต้องดำเนินการตามกฎหมายใด อย่างไร เพราะมีเป็นจำนวนมากและบางเรื่องเป็นกฎหมายเฉพาะที่อาจไม่รู้เป็นการทั่วไปได้ จึงควรมีการทำ คู่มือเกี่ยวกับกระบวนการกรณีที่ต้องไปดำเนินการตามกฎหมาย หรือควรค้นหาศึกษาข้อมูลในเรื่องนั้น โดยการสอบถามหน่วยงานที่น่าจะเกี่ยวข้อง ผู้รู้ หรืออินเทอร์เน็ตก่อนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง

3.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ใช้บังคับกับหน่วยงานรัฐตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2555 และหน่วยงานในกำกับดูแลของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

3.4 อำนาจในการระงับข้อพิพาทแม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมีมาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มียกหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้เอง โดยเรื่องที่พบเจอเป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่า จะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้ การเรียก คู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้าย

หรือทำให้ผู้ที่ไม่มา ต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด ในขณะที่นายอำเภอสามารถเรียกคูกรณีมาใกล้
 เกือบได้ทั้งทางแพ่งและ ทางอาญาตามกรณีที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.
 2534 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ และกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มี
 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดสภาพบังคับไว้ และไม่มีข้อกำหนดให้
 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ไม่ได้รับความ
 คุ้มครองหรือเอาผิดเพิ่มขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ทุจริตและซุกซ่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มี
 อำนาจในการตรวจค้นต่างๆ ทำให้ไม่สะดวกต่อ ภารกิจในการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การค้า
 ยาเสพติด

3.5 ขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และเรื่องทาง
 นโยบาย โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการ
 ส่งต่อให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับ
 ดำเนินการ ตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียน
 ดังกล่าวยุติได้ อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้ว
 สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้นเกิดจาก
 นโยบาย ของรัฐบาล หรือต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกระทรวงมหาดไทย
 ในฐานะ หน่วยงานทางปกครองไม่อาจเข้าไปแก้ไขปัญหาดังนโยบายโดยตรงได้

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันนอกจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ยังมี
 หน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องบริการอื่นของหน่วยราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละแห่ง
 นั้น ระบบเทคโนโลยีโดยเฉพาะฐานข้อมูลต่างๆ ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

5. ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

5.1 การพัฒนาบุคลากรจากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากรของศูนย์ดำรง
 ธรรม จำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และ
 เศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่ เพื่อตอบปัญหาและ
 พร้อมดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย
 โดยเฉพาะ กฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ ประกอบด้วยพระราชบัญญัติ
 ระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.
 2544พระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติความ รับผิดทาง
 ละเมิดของเจ้าหน้าที่พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติการปกครองท้องถิ่น และพระราชกฤษฎีกาการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ฯลฯ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนส่วนใหญ่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน เช่น พระราชบัญญัติ การทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยการอำนวยความสะดวกฯ พระราชบัญญัติ ว่าด้วย การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เป็นต้น นอกจากเรื่องความรู้แล้ว การพัฒนาจิตสำนึกในการ ให้บริการ คิดเสมือนว่าความทุกข์ของประชาชนเป็นความทุกข์ของตนเองก็มีความสำคัญ เนื่องจากหลาย ครั้งที่ประชาชนที่เข้ามาที่ศูนย์ดำรงธรรมนั้น เป็นผู้ที่ยกข้อพิพาทหรือหาทางออกให้แก่ปัญหาของตนเอง ไม่ได้แล้ว การพยายามช่วยเหลือประชาชนเท่าที่ อำนาจหน้าที่ จะเอื้อได้แล้วจึงมีความสำคัญ แต่ทั้งนี้ มีหลายกรณี ที่เจ้าหน้าที่ได้รับเอาความทุกข์ของประชาชน ที่เข้ามาติดต่อไว้เป็นความทุกข์ส่วนตัวด้วย ทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจของตัวเจ้าหน้าที่เอง จึงควรมีการฝึกฝน จิตใจเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้มแข็งใน การรับ ความทุกข์ของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

5.2 การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องทำงานเป็นจำนวนมาก ทั้งงานเอกสาร งานลงพื้นที่ และ การอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมง แต่โดยมากแล้ว พบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 44.9 ของ ผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศซึ่งไม่มีสวัสดิการ อีกทั้ง ไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใดๆ ได้ทำให้ เจ้าหน้าที่เหล่านั้นยังขาดขวัญและกำลังใจ หรือแรงจูงใจในการทำงาน

6. ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

ในปัจจุบัน พบว่า การดำเนินการยังขาดการสื่อสารและการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาการบูรณาการร่วมกันที่พบแบ่งได้ดังนี้

6.1 ราชการส่วนกลาง

ในราชการบริหารส่วนกลางพบปัญหาการร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงาน เดียวกัน เช่น 1. สำนัก กอง ภายในหน่วยงานเดียวกัน 2. ระหว่างกรมภายในกระทรวงเดียวกันและ 3. ระหว่างกระทรวง

6.2 ราชการส่วนภูมิภาค

โดยมากราชการส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด จึงมีการบูรณาการร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณี ราชการส่วนที่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ปัจจุบันมีราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ภายในเขตจังหวัดที่ไม่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัดจำนวนมาก

และรับผิดชอบดูแลภารกิจที่หลากหลายภารกิจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จำนวนมาก ให้ข้อคิดเห็นว่ายังไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างจังหวัด และราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขต จังหวัดเท่าที่ควร

6.3 เอกชน

ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานทางปกครองและเอกชนมีความสำคัญมาก ในปัจจุบันหน่วยงานที่สามารถดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานได้มาก มีแนวโน้มที่จะบรรลุ ภารกิจมากกว่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบันมีภาคเอกชนได้ให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากมายทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิต่างๆ การให้บริการซ่อมรถตลอด 24 ชั่วโมงสื่อมวลชนต่างๆ หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ฯลฯ หากมีการประสานความร่วมมือกัน ไม่เกี่ยงกันในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถอำนวยความสะดวก เป็นธรรมหรือ ความสะดวกได้เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงภาคเอกชนเอง ยังถือปฏิบัติ หรือแย่งงานกันทำเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานรัฐไม่มีการสำรวจภาคเอกชนที่ให้บริการประชาชน เท่าที่ควร ในขณะที่เอกชนเองหลายครั้งพบว่าพยายามแก้ไข ปัญหาด้วยตัวเองโดยละเลยกลไกของรัฐ ที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มีประสิทธิภาพมากกว่า

กล่าวโดยสรุปได้ว่า จากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ โครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างและความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่าเทียมและไม่ได้รับความเป็นธรรม ของประชาชนในเรื่องต่างๆ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐตระหนักถึงปัญหาความรุนแรง ดังนั้นรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐจึงมีมาตรการในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน โดยมีวิธีการที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ประชาชนได้คือการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นแหล่งแห่งความยุติธรรม โดยมี ภารกิจคือรับเรื่องราว ความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ประเมิน เรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น อย่างรวดเร็วทัน เหตุการณ์ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป ดำเนินการ รายงานผล การปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จ สิ้นแล้ว ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชู คนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป ดำเนินการอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ส่วน สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรง ธรรม คือ ด้านโครงสร้าง ด้านการบริหาร จัดการ ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการ พัฒนาและการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ประชาชน

ได้ใช้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ และรวดเร็ว

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ โดยมีการจัดตั้งและภารกิจดังนี้

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2560) กล่าวว่า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต) เป็นหน่วยงานอำนวยการระดับพื้นที่ซึ่งรัฐบาลมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยจัด ตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2524 โดยพัฒนาจากศูนย์ประสานงานการปกครองจังหวัดชายแดนภาคใต้ (สปต.) ของกรมการปกครองที่มีอยู่เดิม ทำหน้าที่เร่งรัด กำกับ ดูแล ประสานงาน ฝึก กำลั้งและติดตามประเมินผลการปฏิบัติของหน่วยงานฝ่ายพลเรือนและตำรวจในพื้นที่ ให้บรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายความมั่นคงแห่งชาติเกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย เน้นพนักงานด้านสังคมจิตวิทยา การเมือง การปกครอง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ การพัฒนาเศรษฐกิจสังคม การเสริมสร้างความเข้าใจอันดี และความร่วมมือในระดับท้องถิ่นกับประเทศ เพื่อนบ้าน รวมทั้งการประสานการปฏิบัติงานกับส่วนราชการฝ่ายทหาร และ กองบัญชาการผสม พลเรือนตำรวจทหารที่ 43 (พตท.43) ที่เป็นหน่วยงานอำนวยการ ที่จัดตั้งพร้อมกัน แต่มีภารกิจหลัก ในการป้องกันและปราบปรามการก่อการร้ายทุกรูปแบบ ภายใต้การกำกับดูแลของแม่ทัพภาคที่ 4 และมีคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความมั่นคงจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีเลขาธิการสำนักงานสภา ความมั่นคงแห่งชาติ (สมช.) เป็นประธาน ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแม่ทัพภาคที่ 4 เป็นรองประธาน ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ

ต่อมารัฐบาลได้จัดศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ขึ้นมาใหม่ ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 206/2549 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2549 เรื่อง นโยบายเสริมสร้างสันติ สุข ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีนโยบายยึดถือความเป็นธรรมและกระบวนการยุติธรรมตามหลักนิติธรรม นิติรัฐ เป็นปัจจัยในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนเพื่อฟื้นฟูอำนาจรัฐ และคำสั่งสำนัก นายกรัฐมนตรี ที่ 207/2549 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2549 เรื่อง การบริหารราชการในจังหวัดชายแดน ภาคใต้ที่กำหนดให้ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก เป็นธรรม โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อมา มี พ.ร.บ. การบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 บัญญัติให้ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีอำนาจหน้าที่

ตามมาตรา 9(6) มาตรา 12 และมาตรา 13 มีอำนาจหน้าที่โดยสรุปคือ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ความช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติกับ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ รัฐ และการให้ความเป็นธรรมในการสอบสวนคดีอาญา ศคช.จชต. จึงได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญถึงบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและให้คงหน่วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำหน้าที่ตามภารกิจ จนถึงปัจจุบัน

จากการถอดบทเรียนในอดีตที่ผ่านมาได้แยก บทบาทของฝ่ายปราบ และฝ่ายปลอบ แยกงานด้านความมั่นคงและงานด้านการพัฒนาออกจากกัน ทำให้ประชาชนไม่ขาดที่พึ่ง มีที่ยืน มีเวลาผ่อนคลายทำให้งานด้านการพัฒนามีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งบทบาทการชี้แนะทางยุทธศาสตร์ให้หน่วยงาน Function ดำเนินการ และบทบาทเชิงรุกด้านการพัฒนา เข้าหาประชาชนในพื้นที่ เป็นที่พึ่งและไว้วางใจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม สอ.บต. ในยุคที่ผ่านมา ยังมีจุดอ่อนในเรื่องการบริหารจัดการ เนื่องจากไม่ได้มีฐานะเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย ทำให้มี ข้อจำกัดเรื่องการบริหารแผนงาน แผนเงิน และแผนคน รวมทั้งระเบียบ กฎหมาย และมติกรม. ต่างๆ ไม่มีความยืดหยุ่น จึงได้มีการปรับโครงสร้าง สอ.บต. ใหม่ ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารราชการ จังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2553 โดยกำหนดให้ สอ.บต.เป็นส่วน ราชการรูปแบบเฉพาะที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวงมีฐานะเป็นนิติบุคคลขึ้นตรง ต่อนายกรัฐมนตรี

กระบวนการพิจารณาดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2560) อธิบายถึงกระบวนการพิจารณาการดำเนินการไว้ว่า 1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้ส่งเรื่องต่อไปให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต พิจารณาดำเนินการโดยใช้เวลาดำเนินการภายใน 1 วัน

2. เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการ บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้แล้ว ให้ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รวบรวมข้อมูล การร้องเรียน เสนอเลขานุการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยผ่านผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนทนทำให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศ นี้ใช้เวลาดำเนินการภายใน 2 วัน

3. กรณีที่เลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ เห็นสมควรให้แต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต ดำเนินการตามคำสั่งนั้น ใช้เวลาดำเนินการภายใน 3 วัน

4. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ว่ามีการกระทำการทุจริตหรือมีการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นกรณีการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอ ความเห็นต่อเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้และยุติเรื่อง

5. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

6. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายในเวลา 25 วัน ดำเนินการพิจารณาสรุปและรายงานผลการสอบสวนต่อเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ภายในเวลา 5 วัน รวมระยะเวลา ดำเนินการทั้งหมดภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็น คณะกรรมการ สอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน

7. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา 15 วัน เว้นแต่กรณีให้ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ ร้องเรียนได้

8. เมื่อเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ พิจารณามีข้อสั่งการประการใดแล้ว จะส่งเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตดำเนินการ ภายในเวลา 3 วัน

9. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งสรุปการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนทั้งหมด ให้ผู้ ร้องเรียนทราบภายในเวลา 3 วัน และแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ทราบภายในเวลา 1 วัน

10. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้ดำเนินการ ดังนี้

10.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ

10.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้

ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2560) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศดช.จชต.) พัฒนามาจากส่วนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักเลขานุการ สอ.บต. (เดิม) ต่อมา นาย วันมูหะมัดนอร์ มะทา อธิบดีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (3 ตุลาคม 2545 - 10 มีนาคม 2547) มีนโยบายปรับปรุงบทบาทของการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เชื่อมั่นมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบาย บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันทุกระดับ สามารถติดต่อประสานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่อย่างเป็นทางการทั่วประเทศ ในวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” และ ศดช.จชต. จึงได้จัดตั้งขึ้น ตั้งแต่นั้นมาเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา และสตูล) เพื่อเป็นองค์กรที่ให้บริการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน โดยสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีภารกิจที่สำคัญ คือ เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นศูนย์กลางการอำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับอาชญากรรมและยาเสพติด รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความยากจน แล้วแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ที่มีเรื่องเรียนในเบื้องต้นแล้วส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ และเมื่อปี 2548 กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งสำนักงานกระทรวงมหาดไทยส่วนหน้าจังหวัดยะลา (สนง.มท.สน.) ขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานประสานการปฏิบัติกับกองอำนวยการเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กอ.สสส.จชต.) ทำหน้าที่ในการบูรณาการ กำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล และได้กำหนดบทบาทภารกิจขึ้น 13 กลุ่มงาน และ ศดช.จชต. เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่ถูกกำหนดขึ้นให้มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอ ความเป็นธรรมเพื่อลดเงื่อนไขปัญหาทางสังคมจิตวิทยาตามนโยบายรัฐบาล

พื้นที่ (Area) ของศูนย์ดำรงธรรม

งานภารกิจจังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดสตูล และจังหวัดสงขลา (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภोजะนะ และอำเภอสะบ้าย้อย) มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จ (มีคำตอบ) โดยเร็วที่สุด ประสาน

กับหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานองค์กรภาคเอกชนประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีการดำเนินการ แก้ไขปัญหาให้เป็นไปได้โดยเร็ว

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศดช.จชต.) ที่พัฒนามาจาก ส่วน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักเลขาธิการ ศอ.บต. ต่อมา มีนโยบายปรับปรุงบทบาทของการทำงาน ของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปได้ในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นนโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันทุกระดับสามารถติดต่อประสานได้อย่างรวดเร็ว เพื่อ อำนวยความสะดวกในการบริหารงานกระบวนการพิจารณา ดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนกรณี เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนและเจ้าหน้าที่ โดยใช้ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำให้การ บริหารและการแก้ไขปัญหาเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว ทันทต่อสถานการณ์ความไม่สงบใน จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความสงบสุขของประชาชนและความมั่นคงของ ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดหลักการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนั้นจำเป็นต้องบูรณาการ การดำเนินการ เกี่ยวกับการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในทุกรูปแบบ รวมถึงการให้มืองค์กรที่เป็นอิสระและเป็นกลางในการติดตามตรวจสอบ เสนอแนะและให้คำปรึกษา แนวทางแก้ไขปัญหาให้ เป็นรูปธรรม เพื่อให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องนโยบาย ยุทธศาสตร์การบังคับบัญชา การปฏิบัติและการติดตามตรวจสอบอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาและ แก้ไขปัญหาบรรลุปเป้าหมาย ในอันที่จะทำให้จังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดความสงบเรียบร้อย

2.6 บริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร (2553) กล่าวถึง สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่เริ่มปะทุขึ้นมา ตั้งแต่เหตุการณ์กลุ่มคนร้ายบุกเข้าปล้นอาวุธปืนจากกองพันพัฒนาที่ 4 ค่ายกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์บ้านปิเหล็ง ตำบล มะรีอ โบกอก อำเภोजะเอยีร์ จังหวัดนราธิวาส เมื่อวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2547 ถือเป็นจุดเริ่มต้น สำคัญ และยังคงยึดเยื้อต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลายาวนานถึง 13 ปี แล้ว ส่งผลให้ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐและผู้ก่อเหตุรุนแรงต้องสูญเสียชีวิตและบาดเจ็บเป็นจำนวนมาก ขณะที่ ภาครัฐต้องทุ่มเท และสูญเสียงบประมาณจำนวนมากไปกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่สำคัญปัญหาดังกล่าว ได้ส่งผล กระทบอย่างรุนแรงและกว้างขวางต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุขของประชาชน

เกิดภาวการณ์ผลิตหุด ตัวเนื่องจากประชาชนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ ทำให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรงต่อระบบ เศรษฐกิจในพื้นที่ ผู้ประกอบการต้องเลิกหรือหยุด ดำเนินกิจการ เพราะขาดความมั่นใจในความ ปลอดภัย เกิดปัญหาการว่างงานสูง ซึ่งซ้ำเติมปัญหาความยากจนของประชาชนในพื้นที่และทำให้ ประชาชนลดความเชื่อมั่นในอำนาจรัฐ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความหวาดระแวงระหว่างประชาชนต่อรัฐ รวมทั้งความหวาดระแวงระหว่างประชาชนต่อประชาชน ปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงเป็นปัญหา ที่มีความละเอียดอ่อน ซับซ้อนและเชื่อมโยงหลายมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา วัฒนธรรม และ ความมั่นคง การแก้ไขปัญหาจึงต้องดำเนินการให้ครอบคลุมสาเหตุของปัญหาในทุกมิติอย่างประสาน สอดคล้อง เกื้อหนุนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา โดยเฉพาะการใช้ มาตรการด้านความมั่นคงและการบังคับใช้กฎหมาย บางครั้งเกิดความผิดพลาดจนส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของไทย และยังเป็นการขยายผลและเปิดช่องให้สังคมนวมทั้งประชาคมระหว่างประเทศ มองหรือเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริงอีกด้วย โดยมีสาเหตุของเหตุการณ์ความ ไม่สงบดังนี้

สาเหตุของปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร (2553) กล่าวว่า สาเหตุของปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถแยกเป็นแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านการเมือง นอกจากความพยายามแบ่งแยกดินแดนอันเนื่องมาจากความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังรวมถึงกรอบความคิดหรือมุมมองของรัฐบาลต่อการกำหนด นโยบายการพัฒนา และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เช่น นโยบายแบบผสม กลมกลืน นอกจากนี้ปัจจัยทาง ศาสนาเกี่ยวกับอิสลามได้ถูกนำมาตีความจากฝ่ายผู้ก่อความไม่สงบ เพื่อสร้างความชอบธรรมให้กับการกระทำของตน รวมถึงการสร้างแนวร่วมจากประชาชนในพื้นที่ของ กลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ

ด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความยากจนที่เกิดจากสภาพสังคมแบบปิดของคนไทยมุสลิมในจังหวัด ชายแดน ภาคใต้ ทำให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจตามมา ไม่ว่าจะเป็นภาวการณ์ว่างงาน ปัญหาการไร้ การศึกษา ปัญหาคุณภาพชีวิต ประกอบกับปัญหาความขัดแย้งในการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้เกิดความกดดันต่อชาวบ้าน

ด้านสังคมและวัฒนธรรม สังคมและวัฒนธรรมอิสลามในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถูกปิด ทับด้วยนโยบายต่างๆ ของรัฐที่พยายามสร้างความเป็นไทยแก่สังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้ แม้ว่าปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้จะปรากฏมานานแล้ว แต่ดูเหมือนว่ารัฐและสังคมไทยยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม และกลายเป็นปัญหาในปัจจุบัน

ด้านการศึกษา ทศนคติของชาวบ้านที่เป็นคนไทยมุสลิมเชื้อสายมลายูต่อการศึกษาสายสามัญของภาครัฐที่เกรงว่าจะเป็นเครื่องมือในการกลืนวัฒนธรรมมลายู ทำให้ค่านิยมที่จะศึกษาตามปอเนาะหรือโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามมีมากกว่า

ด้านกระบวนการยุติธรรม การกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐที่ก่อให้เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนสร้างความข้องใจในหมู่ประชาชน โดยไม่มีการลงโทษแก่ผู้กระทำผิด ด้วยเหตุผลเพื่อรักษาความมั่นคงของชาติและปัญหาการขาดความเป็นเอกภาพในการดำเนินงาน ร่วมกันของข้าราชการฝ่ายปกครอง หรือฝ่ายสืบสวน สอบสวน จึงพบว่าในทางปฏิบัติ มักมีข่าวการ ซ่อม ทารุณกรรม หรือการบีบบังคับเอาข้อมูลจากผู้ต้องสงสัย ผู้ถูกจับ หรือผู้ต้องหาอยู่บ่อยครั้ง

สมาคมนักปกครองแห่งประเทศไทย (2562) ด้านเศรษฐกิจและความยากจน ประชาชน ในพื้นที่ที่ติดตามสถิติที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป ปรากฏว่าประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีรายได้ต่อหัวและรายได้ต่อครัวเรือนต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งจังหวัดอื่นๆของประเทศไทย

ด้านความว่างงาน โดยเฉพาะวัยรุ่นคนหนุ่มสาวมีสถิติการว่างงานมากเพราะเรียนหนังสือน้อยในเรื่องการประกอบอาชีพการทำมาหากิน การศึกษาส่วนใหญ่ เน้นในเรื่องการสอนทางศาสนาเป็นอันดับต้นๆ ส่วนการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ รายได้ส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นทำให้เกิดการว่างงานกันมาก อันนำมาซึ่งความยากจน ว่างงาน ไม่มีงานทำ และไม่มีรายได้เพื่อการดำรงชีพในครอบครัวที่เพียงพอ จึงทำให้เป็นเครื่องมือในการถูกชักจูงไปทำงานที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การค้ายาเสพติด การรับจ้างทำงานที่เป็นสีเทาหรือถูกจ้างถูกชักจูงให้ร่วมเป็นกระบวนการก่อการร้าย เพราะได้รับเงิน ค่าจ้าง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น เป็นพื้นที่พหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายในสังคมทั้ง ประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีและประชาชน ที่มีหลายเชื้อชาติทั้งพุทธ อิสลาม จีน คริสต์ วิถีการดำเนินชีวิต ของประชาชนที่มีอัตลักษณ์ที่เฉพาะและชัดเจน รวมถึงการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วย ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือเป็นปัญหาความ มั่นคงของชาติที่สำคัญปัญหาหนึ่งที่เกิดจากเป็นปัญหาที่ละเอียดอ่อน มีความสลับซับซ้อน อีกทั้งเป็น ปัญหาเรื้อรังที่ยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทำให้การแก้ไขปัญหานั้นไปด้วยความ ยากลำบาก และยังไม่มีการที่จะยุติลงได้โดยง่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติทำให้เกิด ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อความดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ทำให้ต้องปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับบริบทด้านพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลงด้วย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

บงกช เทพจารี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พลเรือน ตำรวจ ทหาร ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้นั้น ควรได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ สวัสดิการ ผลตอบแทนต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ปัญหา ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น และปัญหาความร่วมมือ การติดต่อประสานงานกัน ในทุก ระดับชั้น ทุกหน่วยงาน เพื่อลดช่องว่างและเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีการวางแผนร่วมกันแก้ปัญหา ภาคใต้ ข้อเสนอแนะ (1) ควรให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้ ทักษะ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐกับผู้นำทางศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และภาคประชาชน เพื่อให้เกิดสภาพร่วมคิดร่วมทำในการแก้ไขปัญหา (2) ควรใช้งาน มวลชนสัมพันธ์ตามหลักการ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” และแนวทางแก้ปัญหาด้วยสันติวิธีจัดการกับ ปัญหาชายแดนภาคใต้ (3) ควรให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหา เริ่มจากการสร้างความ เข้าใจ ให้สามารถใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชนได้อย่างแท้จริง เพื่อจะได้ทราบความคิด ความรู้สึกและ ความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม พร้อมกับพิจารณาตอบสนองเท่าที่จะสามารถทำได้ สิ่งใดทำ ไม่ได้ต้องชี้แจงให้เข้าใจตามเหตุผลอย่างแท้จริง (4) เจ้าหน้าที่พลเรือน ตำรวจ ทหาร ต้องรักษาอำนาจ รัฐไว้ให้เข้มแข็งและเป็นธรรม (5) ควรออกแบบกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและบทบาทในแต่ละหมู่บ้าน

พัชรี พุททชาติ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของแพทย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตที่มีความรู้สึกไม่ปลอดภัย รู้สึกว่าสถานการณ์ความ ไม่สงบมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันสูง รวมทั้งบุคคลในครอบครัวมีความไม่สบายใจใน ระดับสูง ทั้งนี้พบว่าคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับที่ไม่ดีมากที่สุด คือการเดินทางคมนาคม ไม่ปลอดภัย รองลงมาคือความรู้สึกว่าชีวิตไม่มีความปลอดภัย ไม่พึงพอใจกับสภาพบ้านเรือนที่อยู่อาศัย และไม่มีโอกาสได้ผ่อนคลายความเครียดอย่างเหมาะสม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม คือ ความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานและรู้สึกไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบ

นิมิต ยศกิจ (2541) ศึกษาเรื่องขวัญของครูประถมศึกษาในโรงเรียนเสียมภักย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เช่น ปัญหาขบวนการโจรก่อการ ร้าย ปัญหาการลอบวางเพลิงในสถานศึกษา ปัญหาการแบ่งแยกดินแดน ปัญหาการข่มขู่ ข้าราชการครู ในพื้นที่และปัญหาการวางระเบิดในสถานที่ต่างๆ เป็นต้น เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้

ข้าราชการครูในพื้นที่ดำเนินการขอย้ายหรือขอไปช่วยราชการในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบจึงมีเพิ่มขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ดำเนินไปอย่างยากลำบาก

อาซัน ดงนะเต็ง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ กรณีศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยสถานการณ์ความไม่สงบต่อระดับความมั่นคงของอาจารย์พบว่า ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อระดับความมั่นคงของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ หน่วยงานที่สังกัด อายุ ศาสนา ภาษาที่ใช้ในครอบครัว ภูมิถิ่นเดิม มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี อายุงาน ความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ประเภทที่พักอาศัย ความเห็นต่อ ระดับความรุนแรงของสถานการณ์ความไม่สงบ การผ่านประสบการณ์เหตุการณ์ความไม่สงบและ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ ความถี่ในการรับรู้ข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ ความไม่สงบ

บายฮียะ เจ๊ะฮะและชนิษญา ชูสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่องเหตุการณ์ความไม่สงบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลตันหยง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ เกิดขึ้นมาจนเป็นปัญหายาวนาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ ได้แก่ ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน เศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เหตุการณ์ ความไม่สงบสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นและด้านการบริหารจัดการตามภารกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ภารกิจ ได้แก่ 1) การจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่น 2) งานพัฒนารายได้ 3) งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม 5) ด้านสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิต 6) ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และ 7) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่หมดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเอง ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการทำงานของเจ้าหน้าที่ ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะคือ (1) การจัดสวัสดิการให้ เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

รุ่งรวี เฉลิมศรีภิญโญรัช (2558) กล่าวถึง ปัญหาขบวนการแบ่งแยกดินแดน เป็นปัญหาที่มีการบ่มเพาะมานาน โดยใช้ยุทธศาสตร์การต่อสู้ในเมือง เรื่องความขัดแย้ง เรื่องศาสนา เรื่องอัตลักษณ์ เรื่องประวัติศาสตร์ที่เป็นอาณานิคมของรัฐไทย ที่มีการกดขี่ข่มเหง เป็นปัจจัยหลักที่ใช้ขับเคลื่อนดึงคน เข้ามาร่วมต่อสู้แนวคิดที่ต้องการแบ่งแยกดินแดน มีความคิดอันแรก คือพยายามต้องการ

สร้างความแตกต่างให้เห็นชัดเจน ความแตกต่างในเรื่องประวัติศาสตร์ ทางเชื้อชาติศาสนา อันดับที่สองวิธีการ ดำเนินการใช้กระบวนการทางศาสนาเป็นหลัก ซึ่งมองให้เห็นว่าปัญหาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ใช่เป็นปัญหาทางศาสนา เพียงกระบวนการศาสนาที่ไปเสริมปลุกฝังอุดมการณ์เพิ่มขึ้น ปัญหาด้าน ประเพณี วัฒนธรรม การแต่งกาย สมัยจอมพลแปลก พิบูลสงคราม เป็นปัญหา กดทัพอัตลักษณ์ ไม่ให้ แต่งกายแบบมุสลิมและให้ใช้ภาษาไทย ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้ง ไม่พอใจของชาวมุสลิม ปัญหาความ ไม่ยุติธรรม ความไม่เข้าใจ ความไม่ยุติธรรมซึ่งมีอยู่จริง เจ้าหน้าที่ของเราต้องยอมรับว่ามี คนดีและคนชั่ว สมัยก่อนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่มี ปัญหาจากที่อื่น ก็จะถูกส่งมาจังหวัดชายแดน โดยเฉพาะใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหากลุ่มผลประโยชน์ เรื่องยาเสพติด การเมืองท้องถิ่น ผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ เข้ามาเกี่ยวข้องใน ขบวนการด้วย แน่แน่นอนว่าความรุนแรงในระดับใหญ่เช่นนี้ ย่อมต้องมีสาเหตุ อื่นๆร่วมด้วย เช่นเรื่องยาเสพติด การค้าของเถื่อน ความขัดแย้งส่วนตัว การเมืองท้องถิ่น ฯลฯ

ศรีสมภพ จิตรภิมย์ศรีและบุษบง ชัยเจริญวัฒนะ ได้ศึกษาเรื่อง โครงการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เฉพาะหน้าทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2553) การประเมินความรู้สึกระชาชนต่อสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า เรื่องสาเหตุของการเกิดปัญหาความไม่สงบในปัจจุบัน ประเด็นที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสูงสุดก็คือ ปัญหาความยุติธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐ รองลงมา คือ ปัญหาจากกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ การที่เจ้าหน้าที่รัฐกระทำต่อประชาชนและปัญหาความยากจน กล่าวโดยสรุปปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ความยุติธรรมของรัฐและของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศอ.บต.

สุชาติ มั่นคงพิทักษ์กุล และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: นโยบาย กระบวนการและผลลัพธ์ ได้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติในโครงการต่างๆ เกิดสัมฤทธิ์ ผลมากขึ้น ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทั้ง ทหาร ตำรวจ และพลเรือน จะต้องเข้าใจการทำงานบูรณาการ ร่วมกันอย่างมีเอกภาพ โดยการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในองค์กรให้สามารถทำงานด้วยกันได้ และมี การปรับแนวคิดบริบทใหม่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้กับข้าราชการในหน่วยงาน ต่างๆที่ เกี่ยวข้องและหน่วยงานจากท้องถิ่นที่ทำงาน ประสานงาน ที่เห็นได้ชัดเจน ด้านการพัฒนาบุคลากร มีหลักสูตรสามสหายเพื่อปรับวิธีคิด การจัดการปัญหาของพลเรือนทหารและตำรวจ ทำให้มีการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารพร้อมกัน ทำให้เกิดความเป็นเอกภาพมากขึ้น มีการบูรณาการในพื้นที่โดยการตั้งศูนย์ ปฏิบัติการอำเภอ (ศปก อำเภอ) นอกจากนี้กระบวนการจัดทำหลักสูตร ก็ให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็น คณะกรรมการ ในการจัดทำหลักสูตร เช่น สำนักงานจุฬาราชมนตรี ผู้นำศาสนา กำนัน ผู้ใหญ่บ้านซึ่ง ถือได้ว่าการให้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่ม โครงการ เกิดความร่วมมือของ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความ ร่วมมือจากท้องถิ่น ทำให้มีความสามารถในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถ ทำงานด้วยกันได้ และความซับซ้อนของกระบวนการตัดสินใจ การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาด้าน ความซับซ้อนของกระบวนการตัดสินใจ จึงได้มีการเตรียมบุคลากรของหน่วยงาน สอ.บต. เพื่อปรับ แนวคิดในบริบทใหม่ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เจ้าหน้าที่ และข้าราชการทุกคนต้องผ่าน หลักสูตรการปฐมนิเทศข้าราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ ต้องมีแนวคิดในการ ปฏิบัติในบริบทพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เหมือนกัน และไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้มี ความสามารถในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถทำงานด้วยกันได้ อันเป็นปัจจัย สำคัญในด้านความซับซ้อนในการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเมื่อสามารถปรับ แนวคิดไปในทางเดียวกัน ย่อมไม่ทำให้เกิดความซับซ้อนของกระบวนการตัดสินใจ

ส่วนความสามารถในการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของงานที่เกิดขึ้น ปัจจัยด้านนี้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของงานที่เกิดขึ้นจากแผนงาน และ โครงการที่ได้รับความคิดร่วมทำกับ ประชาชนในกลุ่มพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งบางครั้ง ก็เกิดความล่าช้าของแผนงาน โครงการขึ้น เช่น ด้าน เศรษฐกิจและสังคม มีการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ดินของนิคมอุตสาหกรรม โดยทาง สอ.บต. มีการชำระ หนี้ค่าที่ดินที่ยังค้างอยู่ และจัดสรรงบประมาณลงไป และสร้างโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า ถนน และ ชลประทานให้มีความพร้อมในการลงทุนในนิคม อุตสาหกรรม ซึ่งเป็นความสามารถในการแก้ไข โครงการ ที่เกิดความล่าช้า

ประทีป หมวกสกุลและคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการวิจัยประเมินผลแผนปฏิบัติการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้ พ.ศ. 2555 : พื้นที่จังหวัดนราธิวาส พบว่า การจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า การจัดทำแผนงาน/โครงการของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ ดำเนินการตามหลักการและกระบวนการการจัดทำแผนงานเกือบทุกขั้นตอนโดยนำนโยบายของรัฐบาล วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของสอ.บต./จังหวัดมาเป็น หลักคิดหรือกรอบในการวางแผนงานมีการ ประชุมร่วมกันในระดับจังหวัดและใช้ข้อมูลของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมจากภาครัฐหรือหน่วยงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการจัดทำแผนงานและ โครงการ แต่ปัญหาที่พบในการจัดทำแผนงาน/ โครงการของหน่วยงานที่ผ่านมา ไม่เฉพาะการจัดทำแผนงานในปี พ.ศ.2555 เท่านั้นคือการเตรียมการ เกี่ยวกับข้อมูลการระดมความคิดเห็น ในที่ประชุมจัดทำแผนงาน/โครงการมีระยะเวลาสั้นหรือกระชั้น มากไปทำให้หน่วยงานต้องเร่งรีบดำเนินการ ทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงหรือครอบคลุมการมีส่วนร่วม ของภาคีต่างๆ ก็ไม่ได้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและไม่มีการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ทำให้แผนงาน/ โครงการที่นำไปปฏิบัติไม่ตอบสนองตาม ความต้องการที่แท้จริงหรือมีประสิทธิภาพพอ และพบว่า ส่วนใหญ่การประเมินผลความสำเร็จแผนงาน/โครงการมักใช้

ข้อมูลเชิงปริมาณเบื้องต้น โดยพิจารณา จากแผนงาน/โครงการสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ใช้งบประมาณไปเท่าใด มีกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วม กี่คน แต่ไม่ได้ประเมินความสำเร็จในเชิงคุณภาพและผลลัพธ์ว่ากลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์คุ้มค่า ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างไร อย่างไรก็ตามในส่วนของการประเมินผลแผนงาน/โครงการนี้ พบว่า มีบางหน่วยงานสามารถประเมินผลโดยใช้การประเมินจากตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ธัญนันท์ จันทร์ทรงพล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทและการสื่อสารทางการเมืองของศูนย์ อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบจังหวัดชายแดน ภาคใต้ พบว่า บทบาทของ ศอ.บต. ในการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบ (1.1) บทบาทด้านการ ป้องกันและปราบปรามการก่อความไม่สงบ ผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำ พ.ร.ก.บริหาร ราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 มาใช้ในการป้องกันและปราบปรามการก่อความไม่สงบใน สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (1.2) บทบาทด้านการยุติความคิดในการต่อสู้ด้วยความรุนแรง การยุติ ความคิดในการใช้ความรุนแรงของผู้ก่อความไม่สงบเป็นเรื่องยาก และต้องใช้ความต่อเนื่องรัฐบาล และ ศอ.บต. ต้องมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน (2) บริบททางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและ วัฒนธรรมที่มีผลต่อบทบาทและการสื่อสารทางการเมืองของศูนย์ อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดน ภาคใต้ (ศอ.บต.) ในการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ศอ.บต. ควร มี ความรู้ ความเข้าใจ ในบริบท ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและ วัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ให้มากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

ด้านโครงสร้าง

ปทุมวรรณ สิ้นลัน (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่าระบบราชการมีขนาดใหญ่ ตาม อายุที่เพิ่มขึ้น มีการแบ่งโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ที่ซับซ้อน ส่งผลให้มีสายการบังคับบัญชา และการ กำกับดูแลหลายชั้น ดังนั้นการทำงานของระบบราชการจึงมีขั้นตอนมากมายและต้องอาศัย ระยะเวลา ในการดำเนินการ และเกิดความสับสนเปลืองในการบริหารงาน นอกจากนี้ด้วยเหตุที่ระบบ ราชการมี ขนาดใหญ่จึงส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถกำกับดูแลการปฏิบัติงานได้อย่าง ครบถ้วนและรอบคอบ จนเกิดความเสียหายต่องานและเปิดโอกาสให้มีการทุจริตเกิดขึ้นนอกจากนี้ การขยายตัวของระบบ ราชการยังเป็นไปอย่างไร้ ทิศทางจึงส่งผลให้เกิดหน่วยงานขึ้นมาจำนวนมาก โดยไม่ได้ยุบเลิก หน่วยงานเก่าลง ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ

เกิดการเกี่ยวงานเพื่อ ปิดความรับผิดชอบ และเกิดการทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นผลมาจากความไม่ชัดเจนระหว่างบทบาทของ หน่วยงานในระดับต่างและระดับปฏิบัติการของระบบราชการ

พิชวรรณ กิติคุณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า โครงสร้างซ้ำซ้อนกันทั้งในด้านภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ทำให้ไม่คล่องตัว ไม่สามารถตอบสนองและรองรับกับความสลับซับซ้อนของการบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบัน และ อนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการซ้ำซ้อนกันของอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบระหว่าง หน่วยงาน

พันศักดิ์ เจริญ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาข้อร้องเรียนและผลการให้ความช่วยเหลือ ประชาชนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ศูนย์บริการ ประชาชนไม่ได้จัดฝ่ายที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นด้านๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมายทำให้ไม่สามารถ พิจารณาหรือวิเคราะห์ปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านนี้

ด้านการบริหารจัดการ

พันศักดิ์ เจริญ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาข้อร้องเรียนและผลการให้ความช่วยเหลือประชาชนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ศูนย์บริการ ประชาชนไม่ได้จัดฝ่ายที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นด้านๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมายทำให้ไม่สามารถ พิจารณาหรือวิเคราะห์ปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านนี้ได้ ส่วนงบประมาณก็มีไม่เพียงพอและวัสดุอุปกรณ์ยังไม่มี ความทันสมัยในการจัดเก็บข้อมูล อีกทั้งมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ หลายครั้งทำให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ขาดความต่อเนื่อง ขาดการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบุคลากรด้าน กฎหมายมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น และยังขาดความเชี่ยวชาญ

ด้านกฎหมาย

คารุณี ใจสิต (2553) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางได้มีการออกข้อบังคับ ระเบียบในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม และมีการวางแผนในเรื่องของการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงการวางแผนในเรื่องของการจัดช่องทางในการ รับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ของประชาชน

ปทุมวรรณ สิ้นสั้น (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า การทำงานของข้าราชการ ขาด ความกระตือรือร้น เน้นการปฏิบัติงานที่ยึดตามกฎหมายระเบียบ กฎ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังมีปัญหา ระบบอุปถัมภ์แฝง อยู่ระบบบริหารงานบุคคลทั้งการสอบคัดเลือก การแต่งตั้ง การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน และการให้ ความดีความชอบ ที่ไม่ได้ยึดหลักคุณธรรมและหลักความสามารถ แต่เป็นไป ตามระบบอุปถัมภ์ ทั้งจากความสัมพันธ์ระหว่างเครือญาติ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับสูงขององค์กรกับ นักการเมือง ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกอยู่ในสังคมไทยมาอย่างยาวนาน

พิชิตธรรม กิติคุณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ การทุจริตและประพฤติมิชอบ นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งของระบบราชการไทย เนื่องจากลักษณะการทำงานของระบบราชการเป็นแบบผูกขาด และข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานช่วยพวกพ้องของตน เปิดโอกาสให้มี อภิสิทธิ์ชน และเป็นช่องทางให้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ จนกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่มีต่อ ระบบราชการ และข้าราชการ

อภิรักษ์ สิทธิสมบูรณ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในกองกำกับการ 1 - 5 กองปราบปราม พบว่า ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ กล่าวคือ การทุจริตเป็นปัญหาที่ร้ายแรงของประเทศ โดยแทรกซึมอยู่ในสังคมทุกระดับ และเป็นอุปสรรคในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเป็นการทำลายหลักคุณธรรมในระบบราชการทั้ง ศีลธรรม จริยธรรม และความชอบ ธรรม ซึ่งการทุจริตได้ส่งผลกระทบทางลบต่อทุกภาคส่วนในสังคม โดยการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ อาทิเช่นการเรียกรับผลประโยชน์การรับสินบน การทุจริตใน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้อำนาจหน้าที่ในการหาผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้องการใช้ ช่องว่างทาง กฎหมายเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัวการไม่เปิดเผยข้อมูล หรือเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือ บิดเบือนข้อมูลการนำทรัพย์สินหรือเวลาราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวและการเลือกปฏิบัติ เป็นต้น

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พิชิตธรรม กิติคุณ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ การทุจริตและประพฤติมิชอบ นับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งของระบบราชการไทย เนื่องจากลักษณะการทำงานของระบบราชการเป็น แบบผูกขาด และข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงาน ช่วยพวกพ้องของตน เปิดโอกาสให้

มี อภิสิทธิ์ชน และเป็นช่องทางให้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ จนกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่มีต่อ ระบบราชการและข้าราชการ

ด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

วันเพ็ญ ศรีแก้ว (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรคือ การขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร

ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

ดารุณี ใจศีล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง พบว่า การประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยการประสานงานจะเป็นในลักษณะขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ เข้ามาทำหน้าที่ร่วมเป็นคณะทำงาน หรือ คณะกรรมการเพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง กรอบความเห็นร่วมปฏิรูปประเทศไทยด้านการปกครองท้องถิ่น พบว่า ปัญหาในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อม กล่าวคือ ระบบราชการ ไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือ ปรับปรุงการบริหารงานได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มี การพลวัตอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ส่งผลให้ ระบบราชการไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลาย และซับซ้อนมากขึ้น แม้บางหน่วยงานได้พยายามปรับเปลี่ยนการบริหารงานตามการเปลี่ยนแปลง แต่บางครั้งก็ประสบความล้มเหลว และบางแห่งก็ประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง แต่สุดท้ายก็ไม่สามารถประสานเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะหน่วยงานเหล่านั้นยังยึด วิธีการบริหารแบบเดิม ไม่ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน

ข้อสรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าจุดแข็ง หน่วยงานของภาครัฐมีโครงการวิจัย ประเมินผลแผนปฏิบัติงานการพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้ เมื่อพูดถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการอำนวยความสะดวกในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ว่า จุดอ่อนที่คนทำงานมักพบเจอ คือ เหตุการณ์ความ ไม่สงบและความหวาดระแวงไม่เชื่อใจกันของคนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ ภาครัฐที่มีความรู้ด้านกฎหมายโดยตรงมีจำนวนน้อย เพราะในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีประชากร นับถือศาสนาอิสลามเป็นจำนวนมากทำให้ต้องใช้กฎหมายอิสลามใน

การวินิจฉัยชี้ขาดคดีแพ่งเกี่ยวกับเรื่องครอบครัวและมรดกอิสลามจึงคิดว่าการออกหน่วยตรวจหรือเข้าถึงพื้นที่บ่อยครั้ง จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนในระดับรากหญ้ารู้กฎหมายอย่างทั่วถึงและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และการยุติความคิดในการใช้ความรุนแรงของผู้ก่อความไม่สงบเป็นเรื่องยาก และต้องใช้ความต่อเนื่องรัฐบาลและ สอ.บต. ต้องมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน และปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในพื้นที่ส่วนจุดแข็งคงเป็นเรื่องภาษา เพราะสื่อสารภาษา มลายูเช่นเดียวกันกับชาวบ้านในพื้นที่ กล่าวคือ ยิ่งเข้าถึงประชาชนมากขึ้นเท่าไร ความหวาดระแวงก็ย่อมลดลง จนสามารถสร้างความเชื่อใจได้อีกครั้ง นอกจากนี้ยังมีกฎหมายที่บังคับใช้ในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรในหน่วยงาน ใช้เพื่อยุติและบังคับการรักษาความสงบ เรียบร้อยในการดำเนินงาน

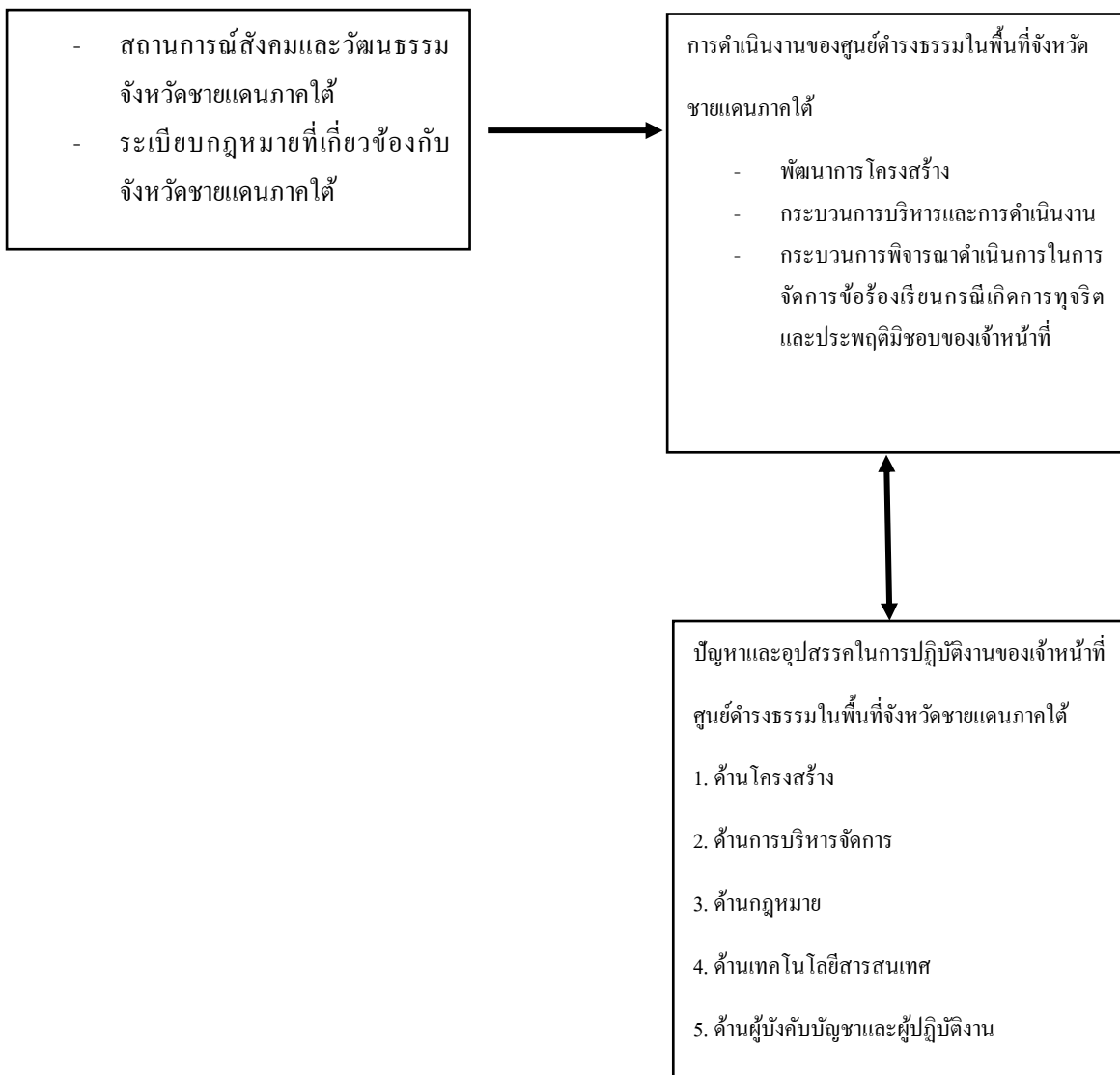
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ภายใต้อาณัติของปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะของการสังคมนสภาพความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมนับตั้งแต่อดีตกาลจวบจน ปัจจุบัน มีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสภาพปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบัน มีพระราชบัญญัติว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามในเขตจังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ. 2489 และพระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 บังคับใช้ในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคล โดยลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย ชื่อ - สกุล ศาสนา ตำแหน่ง ชื่อหน่วยงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และภูมิลำเนาเดิม จากการศึกษา เรื่องพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมและเห็นว่า สถานการณ์สังคมและวัฒนธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัย ใช้ข้อมูลบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร (2553) กล่าวถึง สถานการณ์ความรุนแรงของปัญหา ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และสาเหตุของปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ส่วนระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยใช้กฎหมายอิสลามที่เกี่ยวข้องกับ พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2556) ว่าด้วย

พระราชบัญญัติ การใช้กฎหมายอิสลามในเขตจังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลาและสตูล ซึ่งข้อมูลทั้งสองประเด็นที่ส่งผล ต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย พัฒนาการ โครงสร้างกระบวนการบริหารและดำเนินการ องค์ประกอบการบริหาร ทรัพยากร และกระบวนการ พิจารณาดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิด การบริหารจัดการ แนวคิดการพัฒนาองค์กร ข้อมูลดังกล่าวก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในการ พัฒนาโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ซึ่งใช้ข้อมูลทั่วไปศูนย์ดำรงธรรมของคณะกรรมการขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (2560) สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย 1.ด้านโครงสร้าง 2.ด้านการบริหารจัดการ 3.ด้านกฎหมาย 4.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน 6. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดพัฒนาการ โครงการและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมใน
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาพัฒนาการโครงสร้างและปัญหาและอุปสรรค เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในบทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ดังนี้ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3. การสร้างเครื่องมือ 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล 5. นำเสนอผลการศึกษา

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา 4 อำเภอ (อำเภอ เทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี) ที่ปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และเป็นบุคคลที่ยินยอมให้ ข้อมูลสำหรับผู้วิจัย จำนวน 20 คน โดยแบ่งออกเป็นจังหวัดละ 5 คน คือ จังหวัดปัตตานี จังหวัด ยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสงขลา (4 อำเภอ อำเภอเทพา สะบ้าย้อย จะนะ นาทวี) และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกลุ่มบุคคลภายนอกได้แก่ กรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาคประชาสังคม และผู้นำท้องถิ่น จำนวน 5 คน เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งรวมในการวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 25 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยแนวทางคำถามดังกล่าว ต้องผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และ อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ประเด็นการสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประกอบด้วย 1. ศาสนา 2. ตำแหน่ง 3. ชื่อหน่วยงาน 4. ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 5. ภูมิลำเนาเดิม

ตอนที่ 2 พัฒนาการโครงการและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. พัฒนาการ โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. กระบวนการบริหารและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

- วางแผน
- การตัดสินใจ
- การจัดระเบียบองค์กร
- การบริหารงานบุคคล
- การสื่อสาร
- การจูงใจ
- การเป็นผู้นำ
- การควบคุมการทำงาน

3. กระบวนการพิจารณาดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีขั้นตอนและกระบวนการอย่างไร

ตอนที่ 3 สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. สถานการณ์และสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3 ด้านสังคมและและคุณภาพชีวิต

2.4 ด้านวัฒนธรรม ประเพณี

2.5 ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

2.6 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง
2. ด้านการบริหารจัดการ
3. ด้านกฎหมาย
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
6. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

2.การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

เป็นแบบสังเกตการณ์จากการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยด้วยตัวเอง โดยการสังเกตการณ์ บันทึกข้อมูล การปฏิบัติงาน การแสดงออก พฤติกรรม บทบาทที่มีต่อผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. กำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เพราะสามารถยืดหยุ่น และกระทำได้ง่าย มีความต่อเนื่องของคำถาม สามารถเจาะลึก การตั้งแนวคำถามหลักไว้ ก่อนล่วงหน้าเป็นแบบกว้างๆ เพื่อให้มีจุดยืน และประเด็นที่ต้องสัมภาษณ์ ใช้ลักษณะคำถามแบบ ปลายเปิด ไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม แต่เป็นการสนทนาแบบธรรมชาติ และไม่สร้าง ความอึดอัดแก่ผู้ถูกซักถาม เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความเป็นอิสระที่จะเล่าเรื่องต่าง ๆ

2. การจดบันทึก และการบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก วิธีการจดบันทึกโดยละเอียด หลังจากที่ได้จากการสนทนา การสัมภาษณ์ การบันทึก การสังเกต ช่วยให้เราสามารถเรียบเรียงความคิด ในการวางแผนขั้นตอนต่อไปได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้สรุปข้อมูลได้เป็นระยะๆ และจะมีการสังเกตควบคู่กับ การสัมภาษณ์ทุกครั้ง บางกรณีอาจจะสังเกตโดยอิสระ การบันทึกเกี่ยวกับการสังเกต จะประกอบทั้ง การสังเกตภายใน คือ ตัวผู้วิจัย และการสังเกตภายนอก คือ สิ่งที่นักวิจัยสังเกตเผื่อเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ การบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียง เมื่อผู้ให้ข้อมูล สำคัญไม่ขัดข้อง ผู้วิจัยจะทำการบันทึกเสียงไว้ ทำให้สามารถเก็บรายละเอียดของข้อมูล ได้มากขึ้น โดย ไม่ต้องพะวงกับการจัดบันทึกภายหลัง ทำให้การสนทนาเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ

3.3 การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสาร ตำราและงานวิจัยจากการค้นคว้า ที่เกี่ยวกับ สถานการณ์ และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณา ความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมถึงความถูกต้องเหมาะสม และปรับปรุงแก้ไขทางด้านภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว นำไปจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยกำหนด วัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง
3. ผู้วิจัยสรุปและรวบรวมข้อคำถามและคำตอบในแต่ละข้อ
4. เมื่อการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้วิจัยจะสรุปข้อมูลอีกครั้ง และหากผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ละคน มีข้อมูลหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมก็จะบันทึกข้อมูลเพิ่มเติม
5. การสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยได้บันทึกเทปไว้ทุกครั้งที่มีสัมภาษณ์ โดยจะขออนุญาตในการ บันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์
6. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยเลือกเฉพาะประเด็น ที่จำเป็นต้องใช้ในการศึกษา ตัดคำพูดที่ไม่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออก เพื่อให้ข้อมูล เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

3.5 การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการ สัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์เชิงเนื้อหาที่ใช้ในการจัดกลุ่มของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ รวมทั้ง

แยก ประเภทของข้อมูลสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ และพรรณนาความโดยใช้ความรู้ด้านรัฐศาสตร์และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อธิบายสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

1. ผู้วิจัยถอดข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเทป เพื่อมาพิจารณาร่วมกับการจดบันทึกข้อมูลของผู้วิจัย จากนั้นทำความเข้าใจภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน

2. วิเคราะห์โดยการตีความในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) พิจารณาความเหมือนกัน ความแตกต่างกันและความสัมพันธ์กันเพื่อหาข้อสรุป แล้วบรรยายวิเคราะห์เป็นเรียงความ

การนำเสนอผลการศึกษา

การนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การพรรณนาความโดยใช้ความรู้เชิงวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี และความรู้ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาปรับใช้เพื่อให้เกิดความชัดเจน และถูกต้องตามหลักวิชาการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาสถานการณ์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ 3) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ วิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของ จังหวัดสงขลา จำนวน 20 คน แยกเป็นจังหวัดละ 5 คน ระหว่างวันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2563 ถึง 14 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ณ. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแต่ละแห่งที่อยู่ในจังหวัด ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา นอกจากนั้นยังมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมใน กลุ่มบุคคลภายนอกได้แก่ กรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาคประชาสังคม และผู้นำท้องถิ่น จำนวน 5 คน เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งได้ข้อมูลในประเด็นต่างๆ ผล การวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 การพัฒนาโครงการและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้

1. พัฒนาการโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่อดีตจนถึง ปัจจุบัน

ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่เดิมเป็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภายใต้ กระทรวงมหาดไทย ทำงานร่วมกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบไปด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา (สี่อำเภอ) และสตูล และยังมีศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอในแต่ละอำเภอด้วย แบ่งภารกิจออกเป็นสามฝ่ายหลักๆ คือ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่ หลักๆคือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่จังหวัดนั้นๆ ให้แล้ว เสร็จโดยเร็วที่สุด ประสานกับหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานองค์กรภาคเอกชน ประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปโดยเร็ว ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้ สัมภาษณ์ท่านหนึ่ง ดังนี้

“โครงสร้างตั้งแต่เป็น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการช้อนกับศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเป็นคำสั่งจาก คสช.ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในการทำงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะง่ายกว่าศูนย์ ความเป็นธรรมเพราะเราสามารถใช้อำนาจตามประกาศ คสช.ในการขอรับความช่วยเหลือการ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆทางด้านเอกสาร บุคลากร ได้หมดทั้งนี้ทั้งนั้น” (ผู้ถูก สัมภาษณ์คนที่ 5, 30 มีนาคม 2563)

“เป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนเข้าหาโดยง่าย สามารถคุยกันแบบเป็นกันเอง สามารถ ระบายความทุกข์ใจต่างๆได้ แล้วหน่วยงานจะประสานเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือต่างๆ” (ผู้ถูก สัมภาษณ์คนที่ 1, 27 มีนาคม 2563)

“ศูนย์ดำรงธรรมเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้เป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน ในสอ.บต.แต่เดิมได้มีการก่อตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมี การวาง ศิลาฤกษ์ อาคารศูนย์ดำรงธรรมเมื่อปีพ.ศ.2524 โดย ฯพณฯพลเรือตรี ประमाण อติเรกสาร รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย เดิมเป็นส่วนในการรับเรื่องของกระทรวงมหาดไทยตั้งขึ้นสมัย รัฐมนตรีท่าน วันมูฮอหมัดนอ มะทา ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นทั่วประเทศ เป็น หน่วยงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของพี่น้องประชาชน โดยเสนอข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่าน ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยใช้วิธีนี้ในการดำเนินงาน ตลอดจนถึงยุค คสช. โดยกระทรวงมีการจัดตั้งตามประกาศของ คสช.” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10, 5 เมษายน 2563)

2. กระบวนการบริหารและดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

นอกจากนี้แล้วสำหรับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็น หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก ความเป็นธรรมโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9 (6) และมาตรา 12 แห่ง พระราชบัญญัติการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 คือ มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ความช่วยเหลือและประสาน การปฏิบัติกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่ เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยมีกิจกรรมหลายด้าน ดังเช่นคำกล่าวของกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

การวางแผน

“เป็นไปตามวิธีการที่ทางกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำหนด โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม ปัจจุบันผู้อำนวยการกลุ่มงานทำหน้าที่เป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม มีข้าราชการ 5 ท่านซึ่งแต่ละ จังหวัดไม่เหมือนกัน ในส่วนจังหวัดปัตตานีจะมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผน 3 คน นิติกร 1 คน นอกจากนั้นกระทรวงมีตำแหน่งจ้างเหมาที่มีคุณวุฒิปริญญาตรี ทางด้านรัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ หรือ

สาขาอื่นที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มาเป็นผู้ช่วยอีก 4 คน นอกจากนั้น จะมีคนที่สำนักนายทศพลักษณ์ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค มีเจ้าหน้าที่ สืบสวนสอบสวนเปิดตำแหน่งจ้างเหมา 2 คน ได้รับการสนับสนุนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจาก ศอ.บต. 1 ตำแหน่ง และสนับสนุนไปยัง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ฯลฯ 1 ตำแหน่ง เรื่องหลักคือรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เวลาเมื่อเรื่องสามารถแก้ไขเฉพาะหน้า ถ้าเป็นปัญหาที่สามารถยุติได้เลย ก็สามารถแก้ปัญหาให้ประชาชน ส่วนเรื่องไหนที่ไม่สามารถยุติได้ อาจเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ก็จะประสานส่งต่อไปกับหน่วยงานนั้นๆ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีประชาชนมาปรึกษา เราก็ให้คำปรึกษาแนะนำก็จะให้คำปรึกษาแนะนำ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถเข้ามาได้ มี 3 ช่อง เดินเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือ/เป็นจดหมาย หรือผ่านสายด่วน 1880” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17, 8 เมษายน 2563)

ในกระบวนการทำงานนั้น การตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งมีทั้งการตัดสินใจโดยเจ้าหน้าที่เองหรือส่งต่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา

“การตัดสินใจขึ้นอยู่กับเคสแล้วแต่กรณี เช่นการร้องเรียนสอบถาม เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือให้คำปรึกษาในส่วนของกฎหมายเบื้องต้น เช่น กฎหมายแพ่งทั่วไป กฎหมายอาญาทั่วไป สามารถให้คำปรึกษาได้ ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่แน่ใจก็จะเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 15, 7 เมษายน 2563)

ทั้งนี้ในด้านโครงสร้างการดำเนินงาน มีการจัดระเบียบหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย งานที่รับผิดชอบด้านกฎหมาย การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาเดือดร้อนร้องทุกข์โดยทุกอย่างจะขึ้นตรงกับหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมมีข้าราชการที่เป็นปลัดอำเภอกำกับในภาพรวม (สัมภาษณ์, 27 มีนาคม 2563) การบริหารงานในหน่วยงาน ส่วนใหญ่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สามารถที่จะปฏิบัติงานได้โดยตรง เพราะเวลาประชาชนมาก็สามารถเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ขอคำปรึกษา หรือร้องเรียนได้เลย ก็สามารถหาเจ้าหน้าที่ที่ยุติกรได้เลย ประชาชนเห็นว่าตำแหน่งนี้มีความน่าเชื่อถือ (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 10, 5 เมษายน 2563)

กระบวนการสื่อสารกับประชาชนเนื่องจากคนใน 3 จังหวัด จะใช้ภาษาวิีเป็นภาษาหลัก เจ้าหน้าที่สามารถพูดภาษาวิีได้เลยไม่มีปัญหาในการสื่อสารกัน แต่มีบางพื้นที่ที่ใช้ภาษาต่าง จึงทำให้ไม่เข้าใจบ้าง แต่ก็ไม่ได้ถือเป็นปัญหา ส่วนการสื่อสารในหน่วยงานดี สามารถเข้าหา ปรึกษา ผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลา สามารถเข้าถึง สอบถามพูดคุยแล้วกลับออกมาปฏิบัติงานด้วยความ

สบายใจ กรณีมีปัญหาอุปสรรค คือเดินเข้าหาผู้บังคับบัญชาเพื่อหารือ และสามารถออกมาปฏิบัติงานต่อ ได้รับคำชี้แจง คำแนะนำอย่างดี (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 6, 30 มีนาคม 2563)

ในด้านการบริหารงานภายในและแรงจูงใจในการทำงานนั้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรใน ศูนย์ดำรงธรรม ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางโดยกระทรวงมหาดไทยจัดเอง หรือกระทรวงยุติธรรม หรือ ศอ.บต.จัด ก็จะพิจารณาว่างานเหล่านั้น จะอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการคนไหนก็จะมอบเจ้าของงานเป็นหลัก หากคิดไปราชการจะมอบหมายพนักงานจ้างเหมาที่มีสมรรถภาพในการทำงาน สำหรับผู้อำนวยการกลุ่มงานก็จะมีหลักสูตรเฉพาะที่ทางกระทรวงจัดให้เป็นประจำอยู่แล้ว (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2, 28 มีนาคม 2563)

การเป็นผู้นำด้านกฎหมายในหน่วยงานด้านกฎหมาย หน่วยงานสามารถตัดสินใจเองได้ และยุติเรื่องเป็นอำนาจของนายอำเภอ โดยมีขั้นตอนคือ เมื่อลงพื้นที่เรียบร้อยแล้ว ก็ทำบันทึกข้อความ เสนอปลัดให้ผ่านก่อน จากนั้นเสนอนายอำเภอเพื่อยุติเรื่องบางเรื่องที่จะต้องรายงานไปยัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ก็ต้องผ่านนายอำเภอก่อน แล้วยุติเรื่อง จังหวัดจะมีแบบแสดงความคิดเห็นของประชาชนว่ามีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในระดับใด ที่สามารถยุติเรื่องให้ประชาชนได้ ซึ่งส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีให้เจ้าหน้าที่ก็จะอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14, 7 เมษายน 2563)

การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นเหมือนระบบราชการโดยทั่วไป แต่ทำหน้าที่เฉพาะการประสานงานและมีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน

“มีแผนการทำงานระยะเวลาการดำเนินงาน เช่น เรื่องร้องเรียนก็จะมีระยะเวลาภายใน 30 วัน ถ้าหากแก้ไขปัญหาได้เร็วยิ่งดี เพราะประชาชนอยากให้ยุติปัญหาได้เร็วยิ่งดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่อยากให้ประชาชนได้รับความสบายใจ ส่วนเรื่องการไต่ถามก็จะเป็นสิทธิของประชาชน การที่ประชาชนไม่ประสงค์เข้าร่วมการไต่ถามก็ขึ้นทางเจ้าหน้าที่จะอธิบายให้กับประชาชนถึงข้อเรียกร้อง ทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถบังคับอีกฝ่ายได้ ส่วนใหญ่การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมประจำอำเภอสามารถจะยุติได้เกือบทุกเรื่อง” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8, 1 เมษายน 2563)

3. กระบวนการพิจารณาดำเนินการในการจัดการข้อเรียกร้องเกิดการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะมีกระบวนการพิจารณาดำเนินการเรื่องต่างๆ โดยการอำนวยการและประสานการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง อันเกี่ยวเนื่องกับเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่

จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุด การประสานกับหน่วยงาน องค์กรภาคเอกชน ประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีการแก้ปัญหาให้เป็นไปโดยเร็ว ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“กระบวนการพิจารณาที่จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อน ให้ปรากฏความชัดเจน แล้วเราก็ต้องตอบผู้ร้องให้ได้ว่าคนนั้นผิดหรือไม่ผิดเพราะอะไร อย่างชัดเจน เช่น ฟ้อง ผู้ใหญ่บ้านที่สร้างถนนในหมู่บ้านว่า ไม่ใช่แรงที่มาของงบประมาณในการสร้าง เราก็ทำการสอบผู้ใหญ่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านก็ตอบว่าเป็นงบที่ขอความช่วยเหลือจากทหารฝ่ายพัฒนา แล้วเราก็มาดู เห็นว่าช่วยได้ไม่ต้องเสียตั้ง” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 3, 28 มีนาคม 2563)

ดังนั้นการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจึงมีลักษณะประสานงานและให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาทางการบริหารราชการในชั้นต้น โดยรับเรื่องราวปัญหาต่างๆ ในการบริหารที่เกิดกับประชาชนเพื่อให้หน่วยงานแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

4.2 ส่วนที่ 2 สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

สถานการณ์และสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นปัญหาความขัดแย้งที่มีสาเหตุเกี่ยวเนื่องกันหลายมิติ ซึ่งต้องได้รับการแก้ไขด้วยสันติวิธี จากจุดเริ่มต้นของเหตุการณ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ.2563 ก็มีเหตุการณ์ความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต้องปรับตัวให้ได้ตามสถานการณ์ในพื้นที่ ส่วนใหญ่ไม่ได้วิตกกังวลหรือมีปัญหาอะไรต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่ ดังเช่นคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างต่อไปนี้

“สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่อยู่ในระดับเท่าเดิม ตลอดระยะเวลาตั้งแต่ปี 57 เป็นต้นมาศูนย์ดำรงธรรมสามารถเข้าไปปฏิบัติงานในทุกพื้นที่ เพราะการที่ศูนย์ดำรงธรรมลงไปเพื่อช่วยเหลือผู้เดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำไม่ไหลไฟไม่สว่าง ถนนหนทางชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ หรือแม้กระทั่ง สงเคราะห์ในเรื่องที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปในฐานะผู้ให้ ที่ผ่านมามีเหตุการณ์ที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ตกใจหรือหวาดกลัว โดยรวมเหตุการณ์ความไม่สงบก็พอมีผลแต่ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เป็นคนในพื้นที่อยู่แล้วแต่จังหวัดที่เราจะลงพื้นที่ก็มีบ้าง แต่ก็ไม่ได้กลัวอะไรมาก” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 13, 6 เมษายน 2563)

ผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษาโดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้รับผลกระทบในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น ไม่มีความวิตกกังวลใดๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังเช่น

2.1 ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

“ในส่วนตัวที่ผมเป็นคนนอกพื้นที่ ก็ไม่รู้สึกน่ากลัว ยังปฏิบัติงานได้อยู่ถึงแม้เป็นคนนอกพื้นที่ก็ตาม การรักษาขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ดีเยี่ยม” (สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2563)

2.2 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

“ด้านความปลอดภัยถือว่าปลอดภัยในระดับหนึ่ง มีการประสานพื้นที่ล่วงหน้า ก่อนลงพื้นที่เพื่อทราบรายละเอียดข้อมูลในแต่ละพื้นที่ว่าสามารถลงพื้นที่กันเองหรือต้องใช้เจ้าหน้าที่ของแต่ละพื้นที่ ในการดำเนินงานแต่ละเคส” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 8, 1 เมษายน 2563)

2.3 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

“ในศูนย์ดำรงธรรมมีผู้ร้องเรียนในเรื่องปัญหาคุณภาพชีวิตและการช่วยเหลือต่างๆ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาซึ่งเป็นนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัด จะให้ศูนย์ดำรงธรรมลงพื้นที่ เพื่อสำรวจข้อเท็จจริงถึงบ้านผู้ร้องเรียนหรือสถานที่เกิดเหตุ ศูนย์ดำรงธรรม จะประสานทางภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เจ้าของพื้นที่ องค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้รับความร่วมมือที่ดีเมื่อลงไปทำงาน มีการสอบถามสารทุกข์สุกดิบของพยานใกล้เคียงที่สามารถที่จะตกลงกันได้ว่าหน่วยงานใดจะเป็นเจ้าภาพและกลับมาทำบันทึกการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทราบและยุติโดยเร็ว” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 17, 8 เมษายน 2563)

2.4 ด้านวัฒนธรรมประเพณี/สาธารณสุขสิ่งแวดล้อม/การรักษาความสงบเรียบร้อย

“ไม่มีปัญหาในส่วนขององค์กรก็มีการรักษาความปลอดภัยอยู่แล้วในหน่วยงานมีการแบ่งเวรวันหยุด” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 11, 5 เมษายน 2563)

“ซึ่งสภาพโดยภาพรวมแล้วจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีสภาพทางภูมิศาสตร์ ที่ห่างไกลจากศูนย์กลางของอำนาจรัฐและอยู่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมเดียวกัน มีลักษณะทางสังคม ศาสนา วัฒนธรรมที่มีอัตลักษณ์เฉพาะตน มีภาพลักษณ์ของพื้นที่ที่มีความไม่สงบ สภาพปัญหาที่มีความละเอียด ซับซ้อน ทั้งในด้านสังคมวิทยา เศรษฐกิจ

การเมือง การปกครอง โดยเฉพาะความไม่เข้าใจกัน ความหวาดระแวงกันในความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนที่ฝังใจจากอดีต ประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวนร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม และประชาชนส่วนหนึ่งที่นับถือศาสนาอิสลามจะนิยมส่งบุตรหลานไปศึกษาในประเทศอาหรับ เช่น ประเทศซาอุดีอาระเบีย ซิเรีย อียิปต์ คูเวต จอร์แดน เป็นต้น และกลุ่มประเทศมุสลิม เช่น ประเทศปากีสถาน มาเลเซีย อินโดนีเซีย ทั้งนี้เยาวชนส่วนใหญ่ที่ไปศึกษาต่อที่ประเทศเหล่านั้น ใช้นทุนส่วนตัวหรือได้รับทุนจากสถาบันการศึกษาของประเทศเหล่านั้น บุคคลที่สำเร็จการศึกษาทั้งในระดับประกาศนียบัตร ระดับอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสะสมอยู่ในพื้นที่มาก ปัญญาชนของมุสลิมเหล่านี้ เป็นผู้ที่ประชาชนในพื้นที่ให้การยอมรับนับถืออย่างสูง เพราะเป็นผู้ที่รอบรู้ในวิชาการด้านต่างๆ โดยเฉพาะวิชาการด้านศาสนา และมีความสามารถสูงในการสอนศาสนาอิสลามให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อนำไปเป็นหลักปฏิบัติในชีวิตประจำวัน แต่ในสภาพความเป็นจริงปัญญาชนมุสลิมเหล่านี้ มักไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานราชการ โดยทั่วไปในการให้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาท้องถิ่นเพราะในเมื่อความเป็นจริงแล้วกระบวนการทางสังคมและวิถีความเป็นอยู่ของคนในสังคม ทั้งในด้านการใกล้เกลี่ยข้อพิพาท การร้องเรียน และการแสวงหาความยุติธรรมในพื้นที่แล้ว บุคคลเหล่านี้เป็นผู้มีอิทธิพลสูงต่อสถานการณ์สังคมและวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งควรจะเป็นแกนนำเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ รวมทั้งการพัฒนาท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มต้นของกระบวนการกำหนดนโยบาย และความมั่นคงในพื้นที่ ดังนั้นแล้วการพัฒนาคนในสังคมให้เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาทั้งปวง สร้างและพัฒนาศักยภาพของคนทั้งภาครัฐและประชาชน ได้มีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของความหลากหลายในวัฒนธรรมบนพื้นฐานของเอกลักษณ์เฉพาะ ” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 21-25, 14 สิงหาคม 2563)

4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ในการศึกษานี้ได้แยกปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านการบริหารจัดการ ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร และด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้การกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง

องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่อาจมีปัญหาแตกต่างกัน ทำให้บางครั้งไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ มีการจ้างบุคคลภายนอกเป็นตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเป็น

ตำแหน่งที่ไม่มีความมั่นคงรองรับ ทำให้มีการลาออกเมื่อได้งานที่ดีกว่า ทำให้เกิดการโอนย้ายงาน ทำให้เรื่องที่ร้องเรียนกันไม่มีความต่อเนื่อง ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“มีปัญหา คือเจ้าหน้าที่กับปริมาณงานไม่สมดุล เจ้าหน้าที่น้อย งานเยอะ อัตรากำลังคนยังน้อย” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 20, 10 เมษายน 2563)

“ปัจจุบันในศูนย์ดำรงธรรม ไม่ค่อยพบปัญหาด้านโครงสร้างในหน่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการรับเรื่องเดือดร้อนจากชาวบ้านเป็นสิ่งสำคัญ โดยมี ปลัดอำเภอๆ เป็นผู้นำทีมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ปกติ อย่างน้อยศูนย์ละ 2 คน งานตำแหน่งอื่นๆ ก็จะประกอบไปด้วย นิติกร และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระเบียบที่มีความลับ เพียงแต่หากศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ใดแล้วมีปัญหาการร้องเรียนที่มีผลกระทบ ต่อภัยความมั่นคงของชาติ หรือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องใช้บุคลากรเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถยืมบุคลากร เพื่อช่วยกันปฏิบัติงานเป็นครั้งคราวไป ดังนั้นแล้วการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนมากจะเป็นลักษณะนี้ ” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 19, 9 เมษายน 2563)

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ การดำเนินการเรื่องราวยังไม่มีกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เป็นรูปธรรมเพียงพอ แต่บางที่ก็สามารถจัดการตัวเองได้ และสามารถทำงานโดยไม่มีปัญหาใดๆ ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

ลักษณะและสาเหตุของปัญหา

“ปัญหาการร้องเรียนในพื้นที่ที่เป็นปัญหาความขัดแย้ง โดยเฉพาะความขัดแย้ง การเมือง ลาม ไปท้องถิ่นเป็นการเมืองต่างขั้ว ซึ่งจะทำให้ลำบากใจ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ร้องเป็นฝ่ายที่มีความเชื่อความคิดเห็นแตกต่างกันในพื้นที่ฐานการเมือง การเลือกตั้งเมื่อมีการร้องเรียนในระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็มีการร่วมงานอยู่ทั้ง 2 ฝ่ายหากเกิดเหตุการณ์ ลักษณะแบบ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็จำเป็นจะต้องร้องให้จังหวัดในฐานะคนกลางให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลงไปเพื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ยปัญหาเอง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็เข้าใจว่าคนที่อยู่หน้างานในพื้นที่ลุ่มหน้าปะจุมศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็ยินดีแม้จะเป็นภาระพอสมควร” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 18, 9 เมษายน 2563)

แนวทางแก้ไข

“การบริหารจัดการในศูนย์ดำรงธรรมที่พบบ่อยและเป็นปัญหาเรื้อรัง คือ การจัดการด้านเวลาในแต่ละเรื่องที่มีการร้องเรียน กล่าวคือ การได้รับข้อมูลที่ล่าช้าจากหน่วยงานต้นเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน และประสานงานมายังศูนย์ดำรงธรรมที่เกิดเรื่อง ส่งผลทำให้การ

ตรวจสอบล่าช้า หรือการจัดการด้านการวางแผนการทำงานที่ไม่เป็นระบบ ส่งผลทำให้การเรียงลำดับงานไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย เกิดประสิทธิผลน้อย ดังนั้นแล้ว การบริหารจัดการเรื่องที่เกี่ยวข้องที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้ได้รับการแก้ไขจะต้องมีการวางแผนที่ดี เรื่องใดควรมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อความสะดวก และรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 14, 7 เมษายน 2563)

3. ปัญหาด้านกฎหมาย

ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้กฎหมายหลายประเภท ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องเรียนรู้และใช้ให้เหมาะสมในแต่ละกรณีไป แต่บางคนก็ไม่ได้เรียนด้านกฎหมายโดยตรง แต่ว่าทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการจ้างนิติกรหรือผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย โดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมายอิสลามก็จะมีการเชิญผู้นำศาสนามาด้วย เพื่อให้คำปรึกษาด้านกฎหมายโดยตรง ดังเช่นคำกล่าวของกลุ่มตัวอย่างต่อไปนี้

“ด้านกฎหมายทั้ง ๕ ฉบับเจ้าหน้าที่มีปัญหาในการปฏิบัติมีพันธมิตรในการร่วมทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมมีข้อเด่นตาม สคช.กรณีข้อกฎหมายทั่วไปไม่ว่าจะเป็นแพ่ง พาณิชย ก็จะมีสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีสำนักงานอัยการจังหวัด ถ้าเป็นด้านภาษีก็จะมีสำนักงานสรรพากรจังหวัด ทุกหน่วยงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ทางกฎหมายนั้น ก็เหมือนเป็นที่ปรึกษาให้ผู้ช่วยให้กับ ศูนย์ดำรงธรรมถ้าเป็นกฎหมายมรดก กฎหมายอิสลามก็จะมีคณะกรรมการอิสลามเป็นที่ปรึกษาที่ผ่านการขัดแย้งในเรื่องมรดกของพี่น้องอิสลามก็จะจบที่สำนักงานคณะกรรมการอิสลาม โดยผู้ร้องเองมักจะไม่ได้เรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรทางศาสนาจึงยุติตั้งแต่ตรงนั้น” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 1, 27 มีนาคม 2563)

แนวทางแก้ไข

“รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพิเศษ เนื่องจากความเดือดร้อนในพื้นที่ ที่มีกฎหมายหลายฉบับเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ ความจำเป็นจะต้องมีผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมายมาประจำการที่ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ/จังหวัด ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้จ้างบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย อาชีพ มาประจำทุกศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ในด้านกฎหมายในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับการแก้ไขปัญหาที่เรื้อรังยาวนานได้อีกวิธีหนึ่ง” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 12, 6 เมษายน 2563)

4. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการศึกษาพบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนใต้ไม่มีปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจมีบางส่วนในเรื่องระบบ

ฐานข้อมูลบางอย่างที่ยังไม่มีการจัดการและเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

“ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัญหาคือ ห้องศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไม่มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ อยากให้มีเบอร์โทรศัพท์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยตรง เวลาประชาชนจะร้องเรียนจะได้สบายใจ เพราะประชาชนบางคนอาจจะไม่กล้าโทรถ้าเป็นเบอร์โทรกลาง ตอนนี้ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว บางเคสเคยใกล้เกลี้ยเรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่โทรมาปรึกษาเป็นระยะเพื่อเป็นการติดตาม” (สัมภาษณ์, 1 เมษายน 2563)

แนวทางแก้ไข

“ส่วนใหญ่แล้วไม่มีปัญหาอุปสรรค แต่จะพบว่าศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ ไม่มีการจัดระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถค้นหาตรวจสอบได้” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 9, 3 เมษายน 2563)

5. ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง ดังนั้นจำเป็นต้องมีความรู้รอบด้าน รู้ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ แต่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมรายหนึ่งกล่าวว่า

“ไม่มีแรงจูงใจ หรือการพัฒนาบุคลากร มีการพาไปทัศนศึกษาแต่น้อยมาก”

(ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 2, 28 มีนาคม 2563) ดังนั้นการศึกษาดูงานนอกสถานที่จึงอาจมีความจำเป็นเพื่อเปิดโลกทัศน์ต่อภายนอก ตลอดจนการศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบจากองค์กรภายนอก หรือการศึกษาร่องรอย นโยบาย จากส่วนกลาง เพื่อกระชับความรู้ความชัดเจนในทุกด้าน (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 18, 9 เมษายน 2563)

6. ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

เนื่องจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่พิเศษ มีหน่วยงานกลางคือ ศอ.บต.เป็นตัวประสานกับศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดต่างๆ ทำให้การดำเนินการหรือ ประสานงานกับต่างๆองค์กรไม่มีปัญหา และส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้จะรู้จักกันทุกคน มีการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ ดังเช่นคำกล่าวของผู้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

ลักษณะและสาเหตุของปัญหา

“บางครั้งในปัญหาประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องซึ่งเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ทางกฎหมายหลายหน่วยงาน มอบหมายภารกิจให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เป็นเจ้าภาพกลางในการดำเนินการมักจะมีความคิดเห็นในหลายครั้งในการประชุมก็จะให้ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าภาพเองแต่มีข้อคิดขัดบางประการ คือศูนย์ดำรงธรรมจะมีปัญหาเข้ามาทุกวัน โดยนโยบายของผู้บริหาร คือเมื่อ

ปัญหาเข้ามาหาหน่วยงานเจ้าภาพได้ศูนย์ดำรงธรรมต้องส่งเรื่องเหล่านั้นเพื่อเตรียมการรับเรื่องใหม่ๆเข้ามาบางเวทีก็มีศูนย์ดำรงธรรมต้องเป็นเจ้าภาพเองโดยเชิญรองผู้ว่าราชการที่กำกับดูแลเป็นประธานที่ประชุมเพราะว่ามีหลายหน่วยงาน เช่น โรงเรียนเกี่ยวกับการบุกรุกที่ การตรวจสอบพบว่า นอกจากเป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกลายเป็นพื้นที่ดังกล่าวมีปัญหาเรื่องเอกสิทธิ์ไม่ว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับป่าชายเลน เกี่ยวข้องกับสำนักงานทรัพยากรชายฝั่ง บางครั้งบางกรณีมีติดกับแม่น้ำลำคลองด้วย ก็มีทั้งกลุ่มที่ดิน สำนักงานคุ้มครองธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือเจ้าภาพจะมีหลายคนหลายมิติก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคแต่ก็ถือเป็นความท้าทาย” (ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 7,31 มีนาคม 2563)

ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ รูปแบบการทำงานในด้านการแก้ไขปัญหาโรงเรียนเพื่อขอความเป็นธรรม จะมีลักษณะปัญหาที่คล้ายๆกัน โดยเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัด 4 อำเภอในจังหวัดสงขลา จะมีหน่วยงานหนึ่งที่เป็นศูนย์กลางประสานงานของการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ หรือเป็นตัวแทนของรัฐบาลส่วนหน้า คือ ศอ.บต. ดังนั้น ประชาชนผู้ที่เข้ามาเรียนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ว่าจะเป็นยะลา ปัตตานี นราธิวาส และสงขลา ก็มาร้องทุกข์มาที่ศูนย์ดำรงธรรม ศอ.บต. โดยการประสานงานต่างๆ ศอ.บต. จะเชิญศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัดเพื่อซักซ้อมแนวทาง การปฏิบัติงาน ตลอดจนการประสานงานกับพื้นที่ให้เป็นเอกภาพอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด ชัยแดนภาคใต้ 2) เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัด ชัยแดนภาคใต้

รูปแบบการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา จำนวน 20 คน แยกเป็นจังหวัดละ 5 คน นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกลุ่มบุคคลภายนอก ได้แก่ กรรมการอิสลามประจำจังหวัด ภาคประชาสังคม และผู้นำท้องถิ่น จำนวน 5 คน เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มขึ้น ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ In-depth-interview รวบรวมข้อมูลที่ได้และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. พัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทำงานเป็นเครือข่ายกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และมีการตั้งเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กระจายไปในทุกอำเภอ

2. สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นคนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่แล้ว แม้จะมีเหตุการณ์ความไม่สงบอย่างต่อเนื่อง แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อย่างไม่มีอุปสรรค และมีการสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านในพื้นที่เป็นอย่างดีเพื่อการทำงานที่ราบรื่น

3. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมพบสามารถสรุปได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้ด้านกฎหมายบางเรื่อง เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีกฎหมายหลายฉบับเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ต้องมีการจ้างบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

- ชาวบ้านที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ส่วนใหญ่เป็นคนที่ตกทุกข์ได้ยากเดือดร้อน มาร้องทุกข์ รับคำปรึกษาด้านกฎหมาย ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมก็จะรับปรึกษาในฐานะผู้ให้บริการด้านกฎหมาย ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ด้านกฎหมายอยู่พอสมควรเพื่อสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำอย่างเหมาะสม

- ถ้าชาวบ้านที่ไปรับบริการคำปรึกษาหรือร้องเรียนที่หน้าด่าน อย่างศอ.บต. เขาก็จะพלקมาที่ศูนย์ดำรงธรรม เช่น มีหลายกรณีที่ชาวบ้านไปขอเงินรับบริจาค ขอทุนการศึกษา ขอเงินเพื่อซ่อมแซมบ้านจากเหตุการณ์ไฟไหม้ หลังจากรั่วเป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้มันนอกเหนือจากอำนาจและความสามารถของศูนย์ดำรงธรรมได้ เพราะศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจที่จะให้ความช่วยเหลือที่เป็นตัวเงินได้

- มีชาวบ้านมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นจำนวนมาก มีหลายปัญหาและหลายกรณี แต่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นจริงๆ ได้ไม่กี่กรณี แก้ปัญหาจริงๆ ได้น้อยมาก

- มีการบันทึกสรุปสถิติจำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละปีงบประมาณ เช่น จาก 100 คนพบว่า มี 70% ที่จะมาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัจจัยทางการเงินซึ่งตามกฎหมายแล้วศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจเกี่ยวกับเรื่องทางการเงิน

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจะมีการลงพื้นที่ไปพบปะชาวบ้าน ซึ่งเวลาลงพื้นที่ส่วนใหญ่ก็จะมีชาวบ้านมาขอความช่วยเหลือด้านการเงินทำให้เกิดความลำบากใจแก่เจ้าหน้าที่ หลายครั้งที่เจ้าหน้าที่เกิดความสงสารและเห็นใจ ทำให้มีการควักเงินตัวเอง เพื่อมอบให้แก่ชาวบ้านที่มาขอความช่วยเหลือ แต่ก็ยังเป็นจำนวนเงินไม่มาก ให้เพราะเกิดความสงสาร และไม่สามารถเบิกเงินส่วนนี้คืนจากศูนย์ดำรงธรรมได้ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมไม่มีงบประมาณเกี่ยวกับเงินที่จะให้ความช่วยเหลือประชาชนตั้งแต่แรก

- ประชาชนมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับหน้าที่ และอำนาจที่ศูนย์ดำรงธรรมมีสิทธิหรือสามารถกระทำได้ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ไม่มีอำนาจหรือสิทธิเกี่ยวกับการช่วยเหลือด้านการเงิน และไม่มีงบประมาณสำหรับการเบิกจ่ายเงินในการให้ความช่วยเหลือชาวบ้าน

- ปลัดอำเภอที่ดูแลศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นหัวหน้างาน แม้จะเป็นคนในพื้นที่ แต่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งทำให้บางครั้งมีปัญหาเรื่องการสื่อสารไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษามลายูกับผู้มาร้องเรียน ที่ส่วนใหญ่ผู้มาร้องเรียนจะนับถือศาสนาอิสลามและพูดภาษามลายู ซึ่งปลัดที่นับถือศาสนาอิสลามก็มีแต่ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ตำบลมากกว่า

- อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีผลลงโทษทางอาญาหรือบังคับทางแพ่งได้ เมื่อได้รับการร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เมื่อมีการตรวจสอบแล้ว หาก

พบว่ามิมูล ก็ไม่สามารถดำเนินการทางอาญาหรือกฎหมายได้ เช่น มีชาวบ้านมาร้องเรียนว่ากำนันมีการโกงเลือกตั้ง หรือมีการโกงประมูล โครงการแต่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจในการดำเนินคดีได้ ต้องส่งต่อคดีไม่ให้ปลัดอำเภอเพื่อดำเนินการต่อ

- การมีกฎหมายหลายฉบับในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพราะกฎหมายแต่ละฉบับก็จะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้เมื่อต้องการความช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหาไม่มีความเป็นเอกภาพ

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง พัฒนาการ โครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การพัฒนาโครงการและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.1 พัฒนาการโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมก่อตั้งครั้งแรกโดยอยู่ภายใต้กระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรม รวม 2 ระดับ ประกอบด้วยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคส่วนศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ถือว่าอยู่ในส่วนภูมิภาค ซึ่งเดิมที่อยู่ในสอ.บต. แต่ภายหลังมีการแยกเป็นศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละจังหวัด และมีการลงไปถึงศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ทั้งหมดแต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันก็ยังคงต้องทำงานเป็นเครือข่ายกับสอ.บต. นอกจากนี้ยังมีบางช่วงรอยต่อในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง หรือเปลี่ยนบุคลากรในการทำงาน ทำให้งานที่ทำอยู่ขาดตอนได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไรวรรณ เตียนศรี และคณะ (2562) ได้เสนอประเด็นว่า ในช่วงการเปลี่ยนผ่านของการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารประเทศในแต่ละยุค จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระบบข้าราชการ ทำให้งานที่ทำอยู่ขาดความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัญหาที่ฝังลึกในระบบราชการไทย ส่วนหนึ่งก็มาจากนโยบายของฝ่ายบริหารประเทศในแต่ละยุคสมัย ที่มีการปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

1.2 กระบวนการบริหารและดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ อำนาจความเป็นธรรมให้กับประชาชน มีอำนาจหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกเป็นการรับ เรื่องร่ำร้องทุกข์ ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 9(6) และมาตรา 12 แห่งราชบัญญัติการบริหารจังหวัด ชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 คือ มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนโดยการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ให้ความช่วยเหลือและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานของ รัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังบริหารจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ ตรวจสอบ ทำ ความจริงให้เป็นที่ประจักษ์ และประสานแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมกับทุก ฝ่าย อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดเปลื้องทุกข์ให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน สร้างความ ตระหนักให้เจ้าหน้าที่รัฐ ปฏิบัติตนและปฏิบัติราชการ ตามหลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมกระบวนการ มีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นของสำนักงานผู้ตรวจราชการ (2563) กล่าวว่า สำหรับใน ส่วนของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน้าที่ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ราษฎรนั้น ได้ มีการตรวจติดตาม ผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับผิดชอบทั้งในส่วนกลางและส่วน ภูมิภาคมาโดยตลอด โดยกระทำในรูป ของการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรม จะเห็นได้ว่า กระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความสำคัญ ในการให้มีการตรวจ ติดตามผลการปฏิบัติงานทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของงาน และก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อ ประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้ตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทยทุกระดับ โดยภารกิจ หน้าที่แล้วนอกจากการตรวจ ติดตาม กำกับ ดูแล เร่งรัดการปฏิบัติงานของหน่วยงานแล้ว ยังมี หน้าที่ในการ ประสานงาน ระหว่างราชการส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค และกับประชาชนในชนบท เพื่อให้สามารถเข้าใจในบทบาท และภารกิจหน้าที่ของตน ได้รับรู้แนวนโยบาย รวมทั้งการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตรงตามเป้าหมาย

1.3. กระบวนการพิจารณาดำเนินการในการจัดการข้อเรียกร้องเกิดการทุจริตและประพฤติ ขอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ จะรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามช่องทางที่เปิดให้ประชาชนเข้าถึงความเป็นธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียมกัน เช่น การร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ สอ.บต. การ ร้องเรียนผ่านสื่อ เช่น โทรศัพท์สายด่วน จดหมาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ การร้องเรียนผ่าน เครือข่ายการอำนวยความสะดวก เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวกภาคประชาชน และส่วน

ราชการต่าง ๆ โดยมีกระบวนการจำแนกเป็นเรื่องที่สมควรรับไว้พิจารณา เช่น เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนในเรื่องส่วนตัว ความเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือความเสียหายนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า การกระทำโดยไม่สุจริตและขัดต่อนโยบายของรัฐ ส่วนเรื่องที่ไม่รับไว้พิจารณา เช่น เรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว หนี้สิน สามิภรรยาทะเลาะวิวาท หลังจากนั้นก็จะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานงานแก้ไข ติดตามไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานผู้ตรวจราชการ (2563) เสนอประเด็นที่ว่า กระบวนการบริหารราชการมีลักษณะเช่นเดียวกับกระบวนการบริหารงานทั่วไป คือ ประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนการวางแผน ส่วนการนำแผนไปปฏิบัติ และส่วนของการควบคุมประเมินผล ในส่วนของการควบคุมประเมินผลนั้น กระทำได้หลายวิธี ซึ่งการตรวจราชการเป็นวิธีหนึ่งของการควบคุมหรือกำกับดูแลการบริหารราชการ ของผู้บังคับบัญชา แต่เนื่องจากปริมาณงานมีมากผู้บังคับบัญชาผู้เดียว จึงไม่สามารถที่จะทำหน้าที่ในการตรวจราชการ ได้อย่างทั่วถึง และสม่าเสมอ จึงจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่น ซึ่งได้แก่ ผู้ตรวจราชการ ออกไปปฏิบัติหน้าที่แทนตน และนำผลจากการตรวจราชการ นั้นมาวินิจฉัยสั่งการ หรือให้หน่วยงานถือปฏิบัติเพื่อให้แผนงาน โครงการบรรลุผลตามเป้าหมาย

2. สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 สถานการณ์และสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่า เหตุการณ์ยังเหมือนเดิม ยังมีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่เรื่อยๆ ยังไม่จบ บางช่วงอาจมีเหตุการณ์ลดลง บางช่วงอาจมีเหตุการณ์เพิ่มมากขึ้น แต่โดยรวมถือว่าลดลงระดับหนึ่งจากช่วงเริ่มต้นที่มีเหตุการณ์แรกๆ ช่วง ปี พ.ศ. 2547 และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ก็มีการปรับตัวและวางตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

โดยสาเหตุของความไม่สงบมีหลายสาเหตุ หนึ่งในนั้นก็มาจากความหลากหลายของคนในพื้นที่ ซึ่งทำให้มีบางอย่างที่เกิดความขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกัน ซึ่งถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนในพื้นที่ ก็สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและสังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ก็จะมีอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2560) พบว่า เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในช่วงพ.ศ. 2555 เป็นต้นมา ความรุนแรงและความไม่สงบมีลักษณะความรุนแรงกว่าเหตุการณ์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 จนถึง พ.ศ. 2556 แต่สถานการณ์ยังไม่แน่นอนบางช่วงเหตุการณ์ลดลง บางช่วงเหตุการณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ก่อความไม่สงบในพื้นที่ยังมุ่งหวังให้เกิดเหตุการณ์ตลอดเวลา

นำมาซึ่งความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินจำนวนมาก ซึ่งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอาจมาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เมื่อเชื่อมโยงเข้ากับความแตกต่างด้านศาสนา เชื้อชาติ และภาษา ซึ่งถือเป็นอัตลักษณ์ของคนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เรียกตัวเองว่าชาวมลายูถูกปลุกปั่นว่ากำลังจะถูกทำลาย ทำให้พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องตกอยู่ในภาวะความไม่สงบอย่างไม่สิ้นสุด

2.2 ผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบ รู้สึกว่าสามารถปรับตัวและทำงานได้กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หากต้องมีการลงพื้นที่ก็จะมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่และสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านก่อนเสมอ

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาซัน ดงนะเต็ง (2553) ที่ศึกษาเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ: กรณีศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ไม่ว่าจะปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดๆ ทางวิชาการย่อมได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความไม่สงบด้วยกันทั้งสิ้น แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นคนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่แล้วทำให้มีความเคยชินและมีการปรับตัวต่อสถานการณ์ได้ดี

2.2.1 ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนในพื้นที่อยู่แล้ว มีความตั้งใจเดิมที่จะทำงานและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ มีขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าตอบแทนในการทำงานตามความเหมาะสม มีเจ้านาย เพื่อนร่วมงาน และเครือข่ายการทำงานที่รู้จักกัน ช่วยเหลือและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุณีย์ เครานวล และคณะ(2552) ที่ศึกษาในกลุ่มพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า การทำงานของพยาบาลในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเสี่ยง แต่เงินที่ปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษ เสี่ยงภัยที่จัดสรรมาให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสาม จังหวัดชายแดนภาคใต้ พยาบาลไม่ได้รับเนื่องจากถูก จัดว่าเป็นเงินหมวดเดียวกับเงินเบี่ยงเบี่ยงหมาจ่าย พื้นที่ขาดแคลนและทุรกันดาร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าเป็น เงินที่เบิกจ่ายให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ทุรกันดารทั่วประเทศ แต่พื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่ทุรกันดารและเสี่ยงภัยพยาบาลจึงควรได้ รับเงินเสี่ยงภัยด้วย ไม่ได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.2.2 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่มีความคุ้นเคยกับคนในพื้นที่ เมื่อมีงานบางอย่างที่จำเป็นต้องลงพื้นที่ก็จะมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เพื่อแจ้งให้ชาวบ้านทราบก่อนล่วงหน้า เพื่อให้ชาวบ้านแตกตื่น ชาวบ้านก็ให้การต้อนรับและร่วมมือเป็นอย่างดี ไม่มีเหตุการณ์อะไรที่ทำให้รู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาซัน ดงนะเต็ง (2553) ที่ศึกษาเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ: กรณีศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าความรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ขึ้นกับประสบการณ์การสัมผัสและได้รับผลกระทบกับตัวเองโดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่อาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไม่ได้สัมผัสเหตุการณ์ที่ทำให้ได้รับผลกระทบกับตัวเองโดยตรง ทำให้ไม่ได้เกิดความหวาดกลัว กังวล เกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2.3 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

จากผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดี ส่วนใหญ่พอใจและมีความสุขในการเป็นเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่มีความรู้สึกว่าเป็นคนในพื้นที่ ที่เป็นบ้านเกิดตัวเองอยู่แล้ว สามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติ แต่อาจต้องระมัดระวังตัวบ้างบางครั้งในบางสถานการณ์ นอกจากนั้นอาจมีบ้างบางครั้งที่ปัญหาของชาวบ้านที่มาร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาคุณภาพชีวิตของเขา ซึ่งก็สร้างความกังวลให้กับเจ้าหน้าที่ แต่ก็มีการประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2560) พบว่า สังคมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ก็จะประกอบไปด้วยคนเชื้อสายมลายูนับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งถูกปิดทับหรือจำกัดกิจกรรม หรือการกระทำบางอย่างจากนโยบายภาครัฐ ที่พยายามสร้างความเป็นไทยแก่สังคมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ แม้ว่าปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้จะปรากฏมานานแล้ว แต่ดูเหมือนว่าภาครัฐและสังคมไทยยังขาดความรู้ในการยอมรับความแตกต่างทางสังคม และกลายเป็นปัญหาในปัจจุบัน

2.2.4 ด้านวัฒนธรรมประเพณี

จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาหรือผลกระทบในเรื่องของวัฒนธรรมประเพณี ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่เป็นคนที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อยู่แล้วทำให้สามารถเข้าใจบริบทของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี หรือหากมีเจ้าหน้าที่บางคนที่ไม่ได้เป็นคนในพื้นที่โดยตรง ก็จะมีคนคอยช่วยอธิบาย หรือถ้าหากต้องการลงพื้นที่พบปะชาวบ้าน ก็จะมีเจ้าหน้าที่ในท้องถิ่นมาคอยช่วยเหลืออยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของ นิमित ชยกิจ (2541) ที่ทำการศึกษาในครูประถมที่ทำการสอนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ครูที่นับถือศาสนาอิสลาม หรือ ครูที่สามารถพูดภาษามลายูได้ จะไม่มีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ค่อยกลัว หรือวิตกกังวล เนื่องจากคนในพื้นที่ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม และพูดภาษามลายู

2.2.5 ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีสุขภาพแข็งแรงดี ไม่มีโรคใดๆสภาพทางสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม ศูนย์ดำรงธรรมก็ถือว่าดี ส่งเสริมต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับแนวคิดของศาสตราจารย์ชาร์ลส์-เอ็ดเวิร์ด เอ วินสโลว์ (Charles-Edward A. Winslow) (Winslow, C.E.A., 'The cost of sickness and the price of Health (1951) World health organization monograph series, No. 7.) ผู้มีชื่อเสียงทางด้านสาธารณสุข ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การสาธารณสุขไว้เมื่อ พ.ศ. 2464 ว่าการสาธารณสุข หมายถึง การป้องกันและรักษาโรคทำนุบำรุงให้ประชาชนมีสุขภาพและพลานามัยดี มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจสังคมใดจะเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้จำเป็นต้องมีพลเมืองที่มีสุขภาพอนามัยดีอันเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการพัฒนาสาธารณสุขขึ้น การสาธารณสุขมีความสำคัญทั้งต่อตัวบุคคลและสังคม

2.2.6 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้มีระบบดูแลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพ มีการเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ความไม่สงบ องค์กรมีการแบ่งเวรเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาซัน ดงนะเค็ง (2553) ที่ศึกษาเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ: กรณีศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าทางมหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ระบบและมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยของอาจารย์และบุคลากรภายใน มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ตรวจพาดูหน้าเข้าออกมหาวิทยาลัย มีการจัดเวรยามดูแลความ

ปลอดภัยรอบๆมหาวิทยาลัย แต่อาจจะมีการตรวจเข้มแบบเด็ดขาดไม่ได้ เพราะมหาวิทยาลัยเป็นพื้นที่เปิดซึ่งทุกคนสามารถเข้าออกได้ตลอดเวลา

3. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.1 ปัญหาด้านโครงสร้าง

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีภารกิจหลักอยู่คือ การเป็นฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ การเป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและให้คำปรึกษากฎหมาย และฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำงานสำหรับช่วยเหลือคนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนให้สามารถเข้าหาเจ้าหน้าที่ของรัฐได้โดยง่าย และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของอุไรวรรณ เตียนศรีและคณะ(2562) ที่ทำการศึกษารื่องการปรับ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 พบว่า การบริหารงานด้านการปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ เป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และส่งเสริมการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่ความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อช่วยผลักดันให้ประเทศมีการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจไปได้ในทิศทางที่ดีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการกำหนดคนโยบายของภาครัฐจำเป็นที่จะต้องสะท้อนบทบาทและการขับเคลื่อนระบบราชการสู่ยุทธศาสตร์ชาติ และมีเป้าหมายที่จะมุ่งไปที่การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ประชาชน) โดยโครงสร้างขององค์กรภาครัฐจะต้องไม่ซับซ้อน กระชับมีความคล่องตัวปรับเปลี่ยนได้ง่ายและรวดเร็ว

3.2 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้มีการจัดการบริหารองค์กรภาคใต้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความไม่มั่นคงของประเทศ โดยให้ความสำคัญ มีการทบทวนและปรับเปลี่ยน โครงสร้าง การบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ทั้งในเรื่องเอกภาพและประสิทธิภาพในการบูรณาการตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ที่ต้องลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริหารงานในแต่ละช่วงของรัฐบาล สอดคล้องกับการศึกษาของอุไรวรรณ เตียนศรีและคณะ(2562) ที่ทำการศึกษารื่องการปรับ โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 พบว่าผู้บริหารในองค์กรมีวิสัยทัศน์นโยบาย กรอบการทำงานที่ชัดเจน เอาใจใส่ต่อการวิเคราะห์กลยุทธ์ เป็นผู้นำเชิงรุก มองหาโอกาสพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับตัวเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลงและพร้อมรับความเสี่ยง และบทบาทของผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐที่จะก้าวไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมเป็นผู้บริหารอย่างมืออาชีพ เป็นนักบริหารการเปลี่ยนแปลง สามารถทำงาน

ภายใต้แรงกดดันและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ในการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน ทรัพยากรมนุษย์ควรให้มีขนาดเล็กกะทัดรัด กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน มีความหลากหลายและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากระบบราชการเป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน จึงควรจะต้องมีการพัฒนา ระบบราชการให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ จะต้องมีการปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดเล็กลง มีความยืดหยุ่นและมุ่งมั่นให้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ

3.3 ปัญหาด้านกฎหมาย

จากการศึกษาพบว่าในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีการใช้กฎหมายพิเศษหลายฉบับ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรู้เรื่องกฎหมายเพิ่มเติมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่โดยส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่ก็จะไม่ค่อยรู้เรื่องกฎหมายละเอียดมากนัก แต่ขณะนี้แต่ละศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้แก้ปัญหาดังกล่าวโดยการจ้างบุคคลที่รู้กฎหมายมาเป็นนิติกรประจำศูนย์ ทำให้เวลาเจ้าหน้าที่มีปัญหา เกี่ยวกับกฎหมายก็สามารถไปปรึกษานิติกรประจำศูนย์ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สอดคล้องกับการศึกษาของอุไรวรรณ เตียนศรีและคณะ(2562) ที่ทำการศึกษารองการปรับโครงสร้าง หน่วยงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 พบว่า การขาด บุคลากรที่มีศักยภาพและความเป็นมืออาชีพ ถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐ ซึ่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องมีความรู้ความชำนาญและมีความเข้าใจในหน้าที่ ของตนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและมีความเที่ยงธรรมในการให้บริการ ข้าราชการจะต้องสุจริต โปร่งใส และสามารถที่จะตรวจสอบการทำงานได้ในทุกขั้นตอน

3.4 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีเครื่องมือเทคโนโลยี ที่ เพียงพอและมีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวกับอุปกรณ์และ เทคโนโลยี จะมีปัญหาบ้างในส่วนของระบบของข้อมูลที่มีการบันทึก และข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ยังไม่ มีระบบการจัดการที่ดีพอ ทำให้เวลาที่จะค้นหาข้อมูลต่างๆยังยุ่งยากอยู่จึงควรมีการปรับปรุง ระบบโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้สอดคล้องกับการศึกษาของ อุไรวรรณ เตียนศรีและ คณะ(2562) เสนอประเด็นที่ว่า จากนโยบายของรัฐสะท้อนให้เห็นความพยายามที่จะนำเอา เทคโนโลยีมาใช้ในระบบราชการเพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนได้เข้าถึงการบริการที่รวดเร็ว มี ประสิทธิภาพ และข้าราชการจะต้องมีการพัฒนา โดยสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้ ซึ่งในการร่วมขับเคลื่อนของภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล และการก้าวไปสู่ประเทศ

ไทย 4.0 จึงจำเป็นจะต้องพัฒนาทักษะ ด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐนั้นให้ เป็นไปตามยุทธศาสตร์ โดยการบูรณาการและยกระดับ โครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลดิจิทัลตาม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564

3.5 ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนา บุคลากรไม่บ่อย ไม่มีการอบรมนอกพื้นที่หรือไปศึกษาดูงานองค์กรอื่นๆ เพื่อเรียนรู้และกลับมา ปรับใช้กับองค์กรตนเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของนโยบายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ของ หน่วยงานภาครัฐที่มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ส่วนเรื่องการสร้างแรงจูงใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เป็นคนในพื้นที่ จึงรักและชอบที่จะปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากได้ ช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับคนในพื้นที่ได้ สอดคล้องกับ การศึกษาของ อาชน ดงนะเต็ง (2553) ที่ ศึกษาเรื่องความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ: กรณีศึกษาอาจารย์มหาวิทยาลัย ของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ มองว่าได้รับค่าตอบแทน ในการทำงานในพื้นที่ไม่เหมาะสม ไม่ได้รับค่าเสี่ยงภัย รู้สึกว่ามีการจัดสรรเงินสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่เหมาะสมตามสภาพความเสี่ยงของการทำงาน ทำให้ ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3.6 ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่จะรู้จักกัน ทำงานกันเป็นเครือข่าย มีการประสานงานระหว่างองค์กรแต่ละแห่งเป็นประจำ โดยมีศอ.บต.เป็นตัวกลางเพื่อให้ทุกองค์กรทำงานได้อย่างเอกภาพ ทำให้ไม่มีปัญหาในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธาดา รัชกิจ (2563) กล่าวว่า องค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช่ระบบการทำงานแบบคนเดียว แต่เป็นการร่วมมือกันทำงานหลายคน ตลอดจนหลายภาค ส่วน เมื่อมีคนอยู่รวมกันเป็นจำนวนมากแน่นอนว่าย่อมเกิดปัญหาตามมามากมาย เพราะบุคคลแต่ละคนนั้นต่างก็มีความแตกต่างกันอยู่แล้ว แต่องค์กรควรจะทำอย่างไรให้ความต่างนั้นอยู่ ร่วมกันได้อย่างลงตัว การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในองค์กรนั้นจึงเปรียบเสมือนกาวที่จะเชื่อม ประสานให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างดี มีความเข้าใจอันดีต่อกันตามความหมายของคำนี้ ใช้ความแตกต่างให้เป็นประโยชน์ มากกว่าที่จะส่งเสริมความแตกต่างให้เกิดความแตกแยก ศาสตร์ และศิลป์ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนี้จึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรใส่ใจและให้ความสำคัญที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดกิจกรรมดูงานนอกพื้นที่ เพื่อเรียนรู้จากองค์กรอื่นๆ
2. ควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้
3. ควรมีการสร้าง ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกับชาวบ้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เน้นการศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งยังถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของหน่วยงานในพื้นที่เท่านั้น จึงเห็นว่าจะมีการวิจัยหรือสอบถามความคิดเห็นกับองค์กรอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและทำงานร่วมกันกับศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งจะสามารถมองเห็นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรศึกษาถึงเงื่อนไข และโครงสร้างเสริมอื่นๆ ที่มีผลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เพราะจะทำให้กรอบแนวคิดในการแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

บรรณานุกรม

- _____. (2557). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์
- _____. (2561). กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สอ.บต. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563, จาก www.sbpac.go.th/?p=37764. _.
- _____. (2562). สรุปผลการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประจำวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562. สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2563, จาก <http://www.sbpac.go.th/?p=37746>.
- กระทรวงมหาดไทย. (ม.ป.ป.). ประวัติศูนย์ดำรงธรรม. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2563, จาก <http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>.
- กระทรวงยุติธรรม. (2560). รมว.ยุติธรรม ลงพื้นที่ จ.นราธิวาส มอบนโยบายการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้ สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2563, จาก <https://www.moj.go.th/view/9377>.
- กลุ่มพัฒนาภาคีเครือข่าย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 นครราชสีมา. (ม.ป.ป.). พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://odbc9.ddc.moph.go.th/DPC5/60-conclude-low7.pdf>
- คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน. (2560). เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2563, จาก <https://www.google.co.th/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ad=ria&uact=8&ved=2ahUKEwithYCLr5znAhUVH7cAHVIRBPwQFjAAegQIAhAB&url=http%3A%2F%2Fedoc.parliament.go.th>.

คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ สภาผู้แทนราษฎร. (2553). สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดน ภาคใต้และแนวทางแก้ไขเชิงรุก. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

คณะทำงานจัดทำข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมข้าราชการรัฐสภาสู่ประชาคมอาเซียน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การก้าวสู่ประชาอาเซียน กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จิตติมา อัครชิตพิงศ์. (2557). การพัฒนาองค์การ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จุมพล นิมพานิช. (2550). การบริหารจัดการภาครัฐใหม่: หลักการ แนวคิด และกรณีตัวอย่าง ของไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2), นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนงกรณ์ คุณชลบุตร. (2556). หลักการจัดการ: องค์การและการจัดการสมัยใหม่, กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชาญชัย จิตเหล่าอาพร. (2552). การบริหารจัดการท้องถิ่น, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชัยณรงค์ กิจรุ่งโรจน์เจริญ. (2555). การพัฒนาองค์การ ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).

ชัยยุทธ์ เหลืองบุศราคัม. (2552). ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของบุคลากรสำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดนครนายก ปี 2552. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563, จาก http://www.person.did.go.th/2556/knowledge/km_data/cy2doc.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์

- คารุณี ใจคิด. (2553). รายงานวิจัยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดลำปาง, ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ธาดา รัชกิจ. (2563). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2563, จาก
<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190523-human-relation-organization/>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชั้นยन्नัท จันทร์ทรงพล. (2560), บทบาทและการสื่อสารทางการเมืองของศูนย์อำนวยการ
บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ในการการแก้ไขปัญหาการก่อความไม่สงบจังหวัดชายแดน
ภาคใต้วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 7(1), 102 – 111.
- นิพล แสงศรี. (2558). กฎหมายอิสลาม. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563, จาก
<http://www.islammore.com/view/3397>.
- นิมิต ยศกิจ. (2541). ขวัญของครูประถมศึกษาใน โครงเรียนเกี่ยวกับในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์) ทิพาวดี เมฆสวรรค์.
(2540), “การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา: ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ. 42(2),
24-43.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช.(2556). การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ทริปเฟลิกซ์
- บงกช เทพจารี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พลเรือนตำรวจทหารในการ
แก้ไขปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- บายฮียะ เจ๊ะอะและชนิษญา ชูสุข. (2558), เหตุการณ์ความไม่สงบ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลตันหยง อำเภอยะหริ่ง จังหวัด
ปัตตานี วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ, 1, (1088 - 1099).

ประภาวดี หลิ่ง สร้อยเสนา. (2555). การพัฒนาโครงสร้างการบริหาร. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2563, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/394808>.

ประภาศรี พิษณุพงควิชชา และคณะ. (2558) รายงานวิจัยการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่, กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ประพรศรี นรินทร์รักษ์, และ สุวรรณมา หล่อโลหการ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: เครื่องข่ายบริการสุขภาพภูเก็ต. วารสารพยาบาลสาธารณสุข. 28(3), 1 – 13.

ปทุมวรรณ สิ้นสิ้น. (2560). รายงานวิจัยปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพชรบุรี: สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเพชรบุรี,

แผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน 4 ปี (2560 - 2564) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก http://www2.tsu.ac.th/org/planoffice/main/files_sec.

พิฑูวรรณ กิติคุณ. (2559). “การพัฒนาระบบราชการโดยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM)”. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563, จาก <http://www.parliament.go.th>.

พันศักดิ์ เจริญ. (2552). รายงานวิจัยการศึกษาข้อร้องเรียนและผลการให้ความช่วยเหลือประชาชนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชกิจจานุเบกษา. (2553). พระราชบัญญัติการบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2553 สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2563, จาก <https://web.codi.or.th/wp-content/uploads/2019/04/Other-5.pdf>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์

รุ่งรวี เกลิมศรีภิญโญรัช. (2558). เส้นทางกระบวนการ สันติภาพปาตานี, กรุงเทพฯ: หจก.ภาพพิมพ์

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์, กรุงเทพฯ: บพิธการ
พิมพ์

มานิตย์ จุมปา. (2555). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมาย. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตาม
รัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

สมาคมนักปกครองแห่งประเทศไทย. (2562). แนวทางการแก้ปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2563, จาก
[https://www.dol.go.th/landdoc
/DocLib87/00%E0%B8%A7223.pdf](https://www.dol.go.th/landdoc/DocLib87/00%E0%B8%A7223.pdf)

สมยศ เชื้อไทย. (2553). คำอธิบายวิชากฎหมายแพ่ง : หลักทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 16), กรุงเทพฯ:
วิญญูชน

สถาบันพระปกเกล้า. (2559). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก
[http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title.](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title)

สุชาติ มั่นคงพิทักษ์กุล และคณะ. (2559). การแก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: นโยบาย
กระบวนการ และ ผลลัพธ์ วารสาร อัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี, 6(12), 35 - 53.

สังคมยุติธรรม. (2556). บุรณาการ 5 จว.ชายแดนใต้ บริหารความยุติธรรมอย่างเสมอภาค. สืบค้น
เมื่อ 17 มกราคม 2563, จาก [https://mgronline.com/crime/detail/9560000110687.](https://mgronline.com/crime/detail/9560000110687)

- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (2561). ศอ.บต. ลงพื้นที่ จ.สงขลา สร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการ นำกฎหมายอิสลามมาใช้ในกระบวนการยุติธรรม เพื่อลดปัญหาและความขัดแย้งในพื้นที่. สืบค้น เมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก http://thainews.prd.go.th/th/website/th/news/news_detail/WNSOC6108270010116.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2556). พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการใช้กฎหมายอิสลามในเขต จังหวัดปัตตานี นราธิวาส ยะลา และสตูล พ.ศ. 2489. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2563, จาก https://www.mculture.go.th/mculture_th60/download/article/article_20160108142113.pdf.
- สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. (2557). กรอบความเห็นร่วมปฏิรูปประเทศไทยด้านการปกครอง ท้องถิ่น, กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและนโยบายการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้พ.ศ.2560 – 2562. สืบค้นเมื่อ 17 มกราคม 2563, จาก <http://www.nsc.go.th/>.
- สุนีย์ เกรานวล และคณะ.(2552). ผลกระทบของสถานการณ์ความไม่สงบต่อพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้,รามาศิษย์พยาบาลสาร.15(2):284-298.
- ศรีสมภพ จิตรภิมย์ศรีและบุษบง ชัยเจริญวัฒน์. (2553). โครงการวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลง สถานการณ์เฉพาะหน้าทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และความรุนแรงในจังหวัด ชายแดน ภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/8635/1/349964.pdf>.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา. (2562). เกี่ยวกับหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมยะลา. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2563, จาก <http://www.yala.go.th/subdomain/damrongtham/aboutus>.
- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้.(2560).เกี่ยวกับศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชาย

แดนภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2563, จาก [http://www.sbpac.go.th/?page id=6568](http://www.sbpac.go.th/?page%20id=6568)

หยุด แสงอุทัย. (2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิรักษ์ สิทธิสมบูรณ์. (2544). ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจ
ชั้นสัญญาบัตรในกองกำกับการ 1 - 5 กองปราบปราม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรม
หาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

อาชัน ดงนะเจ็ง. (2553). ความมั่นคงของมนุษย์ภายใต้สถานการณ์ความไม่สงบ: กรณีศึกษาอาจารย์
มหาวิทยาลัยของรัฐในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

อุไรวรรณ และคณะ. (2562). การปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐตามนโยบายรัฐบาลในการ
ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์.8(1): 127-
140.

อาลี เสือสมิง (2551), ประวัติการตรากฎหมายอิสลาม. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563, จาก
<http://fws.cc/muslimchaingmai/index.php?topic=1438>.

อุस्ताซอับดุลชชะกูร์ บิน ซาฟีอีย์, [ม.ป.ป.]. อนาคตกฎหมายอิสลามในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 19
มกราคม 2563, จาก [https://deepsouthwatch.org/sites/default/files /archives
/docs/naakhtkthmaay_islaam_10_-_1_-_54.pdf](https://deepsouthwatch.org/sites/default/files/archives/docs/naakhtkthmaay_islaam_10_-_1_-_54.pdf).

Winslow, C. E. A & World Health Organization. (1951). The cost of sickness and the price of
health / C. E. A. Winslow. World Health Organization, สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2563.
จาก <https://apps.who.int/iris/handle/10665/40729>

ภาคผนวก

1. แบบสอบถาม

ที่ อว 6801.08 /1217



คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตู้ ปณ.5 ต.คอหงส์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

27 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าเก็บแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรียน

เนื่องด้วย นายฮาริฟ มาหิและ รหัสนักศึกษา 6110521562 นักศึกษาระดับปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต
หาดใหญ่ กำลังดำเนินการจัดทำสารนิพนธ์เรื่อง "พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้" โดยมี ผศ.ดร.ศรีสมภพ
จิตรภิรมย์ศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านและหน่วยงานของท่านในการเข้าเก็บข้อมูล
แบบสอบถามจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน โดยข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประมวลผลและวิเคราะห์
ในภาพรวม และใช้ในแง่ของการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน และผู้ตอบ
แบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาตให้นักศึกษาดังกล่าวเข้าเก็บแบบสอบถามในหน่วยงานของท่าน
เพื่อประกอบการจัดทำงานวิจัยต่อไป หากท่านต้องการผลการวิจัย ในครั้งนี้ หรือ ข้อมูลเพิ่มเติม
ประการใด สามารถติดต่อประสานงานโดยตรงกับนายฮาริฟ มาหิและ หมายเลขโทรศัพท์
080-6957472

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ณัฐธิดา สุวรรณโณ)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและพัฒนาดิจิทัล

บัณฑิตศึกษาวิทยาการจัดการ(โครงการจัดตั้ง)

โทร 0 7428 7858



แบบสัมภาษณ์

พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่
จังหวัดชายแดนภาคใต้

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องพัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้
 - 1.1 เพื่อศึกษาพัฒนาการโครงสร้างและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
 - 1.2 เพื่อศึกษาสถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
 - 1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการวิจัยเรื่อง พัฒนาการโครงสร้างและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายอารีฟ มาหิเละ

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ชื่อ - สกุล.....

ศาสนา.....

ตำแหน่ง.....

ชื่อหน่วยงาน.....

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....

ภูมิลำเนาเดิม.....

ตอนที่ 2 พัฒนาการโครงการและปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. พัฒนาการโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นอย่างไร

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

2. กระบวนการบริหารและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

วางแผน
.....
.....

การตัดสินใจ
.....
.....

การจัดระเบียบองค์กร
.....
.....

การบริหารงานบุคคล
.....
.....

การสื่อสาร

การจูงใจ

การเป็นผู้นำ

การควบคุมการทำงาน

3. กระบวนการพิจารณาคำเนิการในการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีขั้นตอนและ
กระบวนการอย่างไร

ตอนที่ 3 สถานการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. สถานการณ์และสาเหตุความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ผลกระทบของเหตุการณ์ความไม่สงบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมใน
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.1 ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้

.....

2.3 ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต

.....

2.4 ด้านวัฒนธรรม ประเพณี

.....

2.5 ด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

.....

2.6 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

2. ด้านการบริหารจัดการ

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

3. ด้านกฎหมาย

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

5. ด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

6. ด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

ลักษณะของปัญหา.....

สาเหตุ.....

แนวทางการแก้ไข.....

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 20 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 21 คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 22 ผู้นำท้องถิ่น

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 23 ผู้นำท้องถิ่น

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 24 ผู้นำท้องถิ่น

ผู้ถูกสัมภาษณ์คนที่ 25 เจ้าหน้าที่ภาคประชาสังคมในพื้นที่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นาย ฮารีฟ มาหิละ
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6110521562

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	2547

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มการพัฒนาระบบและสวัสดิการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดปัตตานี อาคารศาลากลางจังหวัดปัตตานี

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

ไม่มี