

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงาน  
คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค ประจำภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นางนันทมน ชุ่มแข่ง

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว กรรมการ  
อาจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการประเมินผลกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการ  
วินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค ประจำภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหา  
และสาเหตุที่ประชาชนมาร้องทุกข์ต่อสำนักงานฯ ความคิดเห็นของผู้ร้องทุกข์ต่อกระบวนการ  
ปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสำนักงานฯ

วิธีการดำเนินการศึกษาเป็นการผสมผสานกันระหว่างการศึกษาจากเอกสารและการ  
รวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากผู้ร้องทุกข์ที่ได้รับการวินิจฉัยคดีเสร็จเรียบร้อยแล้วซึ่งอยู่ในเขต  
จังหวัดเชียงใหม่ และนิติกรของสำนักงานฯ ที่รับผิดชอบงานในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน  
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างไว้จำนวนสองชุด คือ ชุด  
ของประชาชนที่มาร้องทุกข์ต่อสำนักงานฯ และชุดของนิติกรของสำนักงานฯ

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ประชาชนมาร้องทุกข์ต่อสำนักงานฯ เกิดจากการ  
ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับที่ดินซึ่งเป็น  
เรื่องความผิดพลาดด้านเอกสารและการเวนคืนที่ดินเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผลการพิจารณาคดีของ  
คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์นั้น ผู้ที่มาร้องทุกข์ส่วนใหญ่แล้วพอใจในผลการพิจารณาคดีมีส่วน  
น้อยที่ยังไม่มีความมั่นใจในผลการพิจารณาคดีของคณะกรรมการฯว่าจะมีความโปร่งใสและเกิด  
ความเป็นธรรมมากนักน้อยเพียงใด แต่โดยภาพรวมแล้วการเยียวยาทุกข์ของสำนักงานฯก็ ทำให้  
ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนพึงพอใจพอสมควร โดยผู้ร้องทุกข์มีข้อเสนอแนะว่าในด้านการ

ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์สำนักงานฯ ให้มากขึ้นเพื่อที่ประชาชนที่เดือดร้อนจะได้มาใช้บริการในเรื่องร้องทุกข์ได้มากขึ้น และต้องการให้สำนักงานฯ ส่งเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบสถานที่ที่เกิดกรณีพิพาทด้วยซึ่งจะทำให้การพิจารณาคดีเกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่ายคือผู้ร้องทุกข์และหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เป็นคู่กรณีสำนักงานฯ ควรพิจารณาคดีในลักษณะขององค์กรอิสระ กล่าวคือ ไม่ต้องเสนอความเห็นของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ไปยังนายกรัฐมนตรี ขั้นตอนในการพิจารณาคดีควรรัดกุมและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีบทลงโทษหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่เข้มงวดกว่าที่เป็นอยู่ อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องทุกข์ส่วนใหญ่ยังมีความเห็นว่าสำนักงานฯ เป็นที่พึ่งของประชาชน สมควรที่จะขยายขอบข่ายงานในด้านรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานฯ ได้ยุบเป็นส่วนหนึ่งกับศาลปกครองแล้ว ดังนั้น ปัญหาและข้อเสนอนั้นๆ จึงถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศาลปกครองได้ต่อไป

Independent Study Title                      Operational Process Evaluation of Office of the Northern  
Regional Petition Committee, Chiang Mai Province

Author    Mrs. Natamon Sunseng

M.P.A.

Examining Committee

Assoc. Prof. Seksin Srivattananukulkit      Chairman

Assoc. Prof. Somsak Kaewkingkeo          Member

Lecturer. Pairat Trakamsirinont            Member

### Abstract

The objectives of this study are to learn about : 1) problems and reasons why people made petitions to The Office of the Northern Regional Petition Committee, Chiang Mai Province, 2) the petitioners' attitude towards the operational process of the office, and 3) problems and obstacles occurred during the operation of the office.

Field questionnaires and documentary research are the used search methods. The samples are drawn from petitioners living in Chiang Mai Province, whose petitions were already adjudged, as well as the office's legal officials who were responsible for the task in the upper northern part of Thailand. There are 2 sets of questionnaire-one for the petitioners and the other for the legal officials.

The study finds that the main reason for these petitions was the misconduct of officials or public authorities, especially about land with was mostly documentary errors and the expropriation of land. Where the petition proceeding concerned, most petitioners were satisfied with, whereas a few petitioners lacked trust in the proceeding and doubted about its transparency and fairness. Some petitioners suggested that the public relations of the office should be promoted in order that more people could learn about the office and get its service. Inspection of the scene of dispute by official was

also proposed. More suggestions were that the Petition Committee should have an authority or plenary power to order the parties concerned instead of sending the decision to the prime minister who would issue commands to these parties, more precise and rapid trial or proceeding and more serious punishment for the officials or administrative agencies for their misconduct.

In conclusion, most petitioners had positive opinion towards the office. They thought they could rely on the office and thus, the office should continue its task. At present, the Office of the Northern Regional Petition Committee, Chiang Mai Province, becomes one part of The Office of Administrative Courts. Consequently, the problems obstacles and suggestions to the office can be basic information which is beneficial to the operation of Administrative Courts.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University