

สารบัญ

หน้า

หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

1

ผู้วิจัย พชร ประชุมแดง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี

5

ผู้วิจัย ทรรศิกานต์ โชติกเสถียร



บทคัดย่อ

เรื่อง : การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย : พชร ประชุมแดง
ชื่อปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน
คำสำคัญ : การจัดการ, เรื่องร้องเรียน, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเอกสาร คู่มือ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีและผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่เคยประสานการปฏิบัติกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานีรวมถึงประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า

1) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี สามารถแบ่งขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนออกได้เป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการติดตามผล และขั้นตอนการยุติเรื่อง โดยการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก อันประกอบไปด้วย นโยบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนด้วย และขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์ดำรงธรรมเอง

2) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกันไปในแต่ละขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน กล่าวคือ ในขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียนปัญหาอุปสรรคจะเกิดจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเองเนื่องจากต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง ในขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา มีปัญหาอุปสรรคเรื่องข้อมูลที่ได้จากการรับเรื่องไม่ละเอียดเพียงพอจึงต้องลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อมูลเบื้องต้นให้เพียงพอที่จะเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการได้ซึ่งต้องอาศัยเวลา ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการติดตามผลคือการที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานบางหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ บางหน่วยงานไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการแต่ไม่มีความคืบหน้า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯมีจำนวนน้อยแต่ต้องติดตามเรื่องร้องเรียนจำนวนมากทำให้การติดตามล่าช้า ปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนการยุติเรื่องร้องเรียนผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลายประการ ส่วนหนึ่งเกิดจาก



ลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบาย ซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้



ABSTRACT

TITLE : COMPLAINT MANAGEMENT IN UBON RATCHATHANI DAMRONGDHAMA CENTER
AUTHOR : PHOTCHARA PRACHUMDAENG
DEGREE : MASTER OF POLITICAL SCIENCE
MAJOR : GOVERNMENT
ADVISOR : PRATUENG MOUNG-ON, Ph.D.
KEYWORDS : MANAGEMENT, COMPLAINT, UBON RATCHATHANI DAMRONGDHAM CENTER

This study aimed to investigate (1) complaint management at Ubon Ratchathani Damrongdhama Center, (2) problems and obstacles concerning the complaint management found at the Ubon Ratchathani Damrongdhama Center. This study was conducted qualitatively by using academic documents, manuals, regulations, and related laws as data analysis. Additionally, in-depth Interviews among workers in administrative agencies cooperating with the center (as stakeholders), officers, and clients of Ubon Ratchathani Damrongdhama Center were employed for data collection. The findings found in this study were demonstrated as follows:

1) The complaint management in Ubon Ratchathani Damrongdhama Center could be categorized into five steps consisting of accepting complaints, problem solving, sending complaints to related departments, monitoring, and terminating the petitions. The management mostly depended on both internal and external contexts such as policies, rules, laws, feedbacks of government agencies with its stakeholders, categories of petitions with complainers, and internal factors found in the center.

2) There were 5 problems and obstacles found within the complaint management system. (1) Complainers did not file their petitions by themselves; therefore, identity of the complainers had to be proved for transparency. (2) Complaint details were unclear and confusing; consequently, it might take a long time to survey the real petition facts before presenting it to the center director for consideration. (3) Some administrative agencies did not inform their performances to the center. Significantly, some agencies had no progress for problem solution and incomplete solutions for some serious problems.



(4). There were not enough officers for monitoring the complaints so there were delays in getting the problem solved.

(5) Lastly, there were several problems that were to be resolved by policy makers and higher authorities, beyond the provincial governor, who is also the director of the Ubon Ratchathani Damrongdhama Center.



บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย : ทรรศิกานต์ โชติกเสถียร
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ดารุณี พุ่มแก้ว
คำสำคัญ : ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, แนวทางการปรับตัวและ
การแก้ไขปัญหา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ เทศบาลนครอุบลราชธานี เทศบาลเมืองวารินชำราบ เทศบาลเมืองเดชอุดม เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเดช องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม องค์การบริหารส่วนตำบลนาสง ซึ่งเก็บข้อมูลจากเอกสาร การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 14 คน ผู้รับเหมาที่เคยยื่นการประมูล 5 คน นักกฎหมาย 5 คน โดยดำเนินการศึกษาและเก็บข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คือ เดือนตุลาคม 2558 – เดือนกันยายน 2559

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี มี 2 ด้าน คือ ปัญหาด้านกฎระเบียบหรือข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติ ได้แก่ (1) การกำหนดผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้นในการจัดซื้อจัดจ้าง (2) การแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้าง (3) กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (4) การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง (5) การกำหนดราคากลาง และปัญหาด้านบุคคล ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่มีความรู้กฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างค่อนข้างน้อย (2) การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างล่าช้า เนื่องจากวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์มีหลายขั้นตอน (3) การไม่ปรับปรุงรูปแบบการก่อสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับราคาการก่อสร้างปัจจุบัน (4) การแก้ไขคุณลักษณะครุภัณฑ์หรือเปลี่ยนแปลงรายการเพื่อให้เหมาะสมกับวงเงินที่ได้รับ ทำให้ดำเนินการล่าช้า

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านกฎระเบียบหรือข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติ (1) เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการกำหนดคุณสมบัติในการจัดซื้อจัดจ้างที่กีดกันเอกชนบางราย ควรนำระบบคณะกรรมการมาใช้โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินสูง (2) ควรพิจารณาการให้ความรู้และความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการเป็นคณะกรรมการ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด (3) ควรมีความรู้การปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจน และควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกปี

(4) แนวทางการแก้ไขปัญหาการแบ่งซื้อแบ่งจ้างจำเป็นต้องชี้แจงหน้าที่ระหว่างเป้าหมายในการป้องกันการทุจริตและเป้าหมายในด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (5) ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในด้านการคำนวณราคากลางมีคณะทำงานตรวจทานงาน และคณะกรรมการทำหน้าที่



ในการกำหนดราคามาตรฐานของราคาวัสดุให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคคล (1) คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ (2) มีบทลงโทษผู้กระทำผิดที่เป็นข้าราชการการเมือง ผู้รับเหมา เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่พัสดุ



ABSTRACT

TITLE : PROCUREMENT PROBLEMS IN LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
UBON RATCHATHANI PROVINCE

AUTHOR : TADSIKARN JOTIKASTHIRA

DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION

ADVISOR : DARUNEE PUMKAEW, Ph.D.

KEYWORDS : PROBLEMS OF PROCUREMENT, LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
GUIDELINES OF ADAPTATION AND SOLUTIONS

The objectives of this research were to investigate problems and obstacles on procurement at Local Administrative Organizations in Ubon Ratchathani Province and to study guidelines and solutions to solve the problems. The research was conducted at local administrative organizations in Ubon Ratchathani including Ubon Ratchathani City Municipality, Warin Chamrap Town Municipality, Det Udom Town Municipality, Phibun Mangsahan Town Municipality, Muang Det Sub-district Administration Organization, Bua-Ngam Sub-district Administration Organization, and Nasuang Sub-district Administration Organization. The data was collected from documents, internet sources, and interviews of 14 purchasing officers and those whose work are related to procurements, 5 contractors who submitted auctions, and 5 lawyers. The data was conducted in the fiscal year of B.E. 2559 (2016), which was from October 2015 to September 2016.

The findings revealed that there were two problems and obstacles on procurement in the Local Administrative Organizations in Ubon Ratchathani Province. The first one was regulations or laws related to the procurement operation which consisted of; 1) the specification of hiring staff who dealt with procurement, 2) the appointment of the procurement's committee, 3) electronic procurement, 4) splitting of procurement into lots, and 5) the determination of reference prices. The second obstacle was personnel problems which consisted of; 1) purchasing officers with little knowledge and skills on procurement procedures, 2) a delayed purchasing process due to complex steps of an electronic purchasing method, 3) being up to date on the construction's pattern in accordance with the current prices of construction, and 4) a delayed purchasing procedure due to the change of purchasing items and the specification that would meet the budget amount.



The study suggested that the guidelines to solve the issues for regulations or laws are the following:

- 1) a committee system should be proposed especially for procurement with a high budget. Having a committee system can prevent a lock purchasing specification that might be advantageous or disadvantageous to some specific companies.
- 2) The purchasing committees should be provided opportunities to increase their procurement knowledge and recognition of their roles and duties. This could prevent errors and mistakes.
- 3) A detailed and clear work manual should be provided to the staff and they should be annual trained on how to work the electronic tools.
- 4) For the divided procurement or contracts that might cause corruption, the effectiveness of the organizations and prevention of corruption should be analyzed and weighed.
- 5) The officers who have proficient calculating skills should get involved in the identification of reference prices. There should be a group of committees who verify the work specification and a group of committees who specify the standard prices of materials which are suitable to local conditions.

This study also suggested guidelines to solve personnel problems.

- 1) Qualified people with procurement knowledge, technology skills, and computer skills should be hired.
- 2) Political officials and contractors who are involved in corruption should be punished by law as well as supply officers.