

บทที่ 5

การเลือกใช้กลไกทางกฎหมายและช่องทางอื่นๆ ในระดับท้องถิ่น เพื่อการร้องเรียนปัญหาและการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1 การร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน

ประเด็นการศึกษาในบทนี้ จะได้อธิบายถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เหตุผลในการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน เพราะหน่วยงานแรกในระดับท้องถิ่นที่ประชาชนเลือกใช้ในการร้องเรียนปัญหา ได้แก่ ตัวของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่อยู่ในพื้นที่ของประชาชนผู้ร้องเรียนเหล่านั้นเอง นอกจากนี้ จะได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต่อเนื่องของการร้องเรียนปัญหาของประชาชน และการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนของฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความเห็นของประชาชนต่อการร้องเรียนปัญหาไปที่หน่วยงานอื่นในระดับท้องถิ่น และวิธีการใช้ช่องทางการร้องเรียนอื่นๆ ที่ประชาชนสามารถเลือกใช้ในการร้องเรียนและใช้เป็นช่องทางในการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ดังรายละเอียดที่จะได้นำเสนอต่อไปนี้

5.1.1 บทบาทอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

ตามที่ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งหมวด 2 เรื่องการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะ ในมาตราที่ 16 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองไว้จำนวนถึง 31 เรื่อง และให้อำนาจแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 29 เรื่อง (ราชกิจจานุเบกษา, 2542: 53-55) ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การจัดให้มีสาธารณูปโภค การดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน การสาธารณสุข การดูแลความสงบเรียบร้อย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น โดยตรง และในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่ดัดขึ้นมารองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ก็ได้

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องยึดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2551: 11) เมื่อศึกษาของรายละเอียดของการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะพบว่า กฎหมายมุ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิต และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นธรรมดาที่เมื่อเกิดปัญหาขึ้นประชาชนส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ของตนเอง แต่ทั้งนี้ กฎหมายไม่ได้กำหนดรูปแบบของการยื่นเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนเหมือนกับระบบการร้องเรียนอื่นๆ เช่น การฟ้องคดีต่อศาลที่ต้องมีการทำคำฟ้องตามแบบที่กฎหมายกำหนด ฉะนั้น รูปแบบของกลไกการร้องเรียนปัญหาของประชาชนจึงมีทั้งการเขียนคำร้องด้วยลายมือ การเดินทางไปแจ้งด้วยวาจา หรือการทำหนังสือร้องเรียนที่เป็นทางการ ซึ่งเมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วก็จะดำเนินการตามขั้นตอนอำนาจหน้าที่และตามแนวทางของระบบราชการ ที่ต้องมีการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ในส่วนของกรปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการหรือสั่งการให้มีการดำเนินการ ซึ่งการแก้ไขปัญหาจะใช้เวลาเร็วหรือช้าก็ขึ้นอยู่กับรูปแบบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง ซึ่งมีธรรมชาติของการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน

5.1.2 เหตุผลของการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการร้องเรียนปัญหาของประชาชนนั้น จากการศึกษาพบว่าหน่วยงานเบื้องต้นที่ประชาชนเลือกใช้ในการร้องเรียนปัญหา คือ ตัวของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่ของประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาเหล่านั้นนั่นเอง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าเป็นหน่วยงานที่สามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของตนเองได้จึงได้ตัดสินใจร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมักจะร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานแรก ซึ่งการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นประกอบด้วยเหตุผล ดังต่อไปนี้

5.1.2.1 การรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น

เหตุผลของการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชน ส่วนหนึ่งมาจากการประชาสัมพันธ์ของนักการเมืองท้องถิ่นที่ในตอนหาเสียงมักจะแจ้งว่า ถ้าหากประชาชน

มีปัญหาอะไรทุกเรื่องก็สามารถไปร้องเรียนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ และถ้าหากตนเองได้รับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆให้รวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนเข้าใจว่าหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทุกเรื่อง เมื่อเกิดความเดือดร้อนขึ้นจึงได้ร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพราะคิดว่าจะสามารถแก้ไขให้ได้ เช่น ตัวอย่างคำกล่าวของบุคคลต่อไปนี้

คุณแก้ว “พี่ไม่รู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาลหรือของอบต.ตามกฎหมายการกระจายอำนาจอะไรหรอก แต่พี่รู้ว่าเขาต้องมาดูแลความเดือดร้อนในท้องถิ่นของเขา เพราะเวลามหาเสียงเขาว่า เขาทำได้ทุกอย่าง”

คุณอัมพร “ที่ร้องเรียนไปที่อบต.ก็เพราะคิดว่าเขาคงช่วยเราได้ แล้วทางอบต.ก็เคยบอกเหมือนกันว่า ถ้ามีเรื่องเดือดร้อนอะไรก็ให้ไปแจ้งที่อบต. เราก็เลยไปร้องเรียนที่อบต.เป็นแห่งแรก”

คุณสอน “เทศบาลสุเทพเป็นหน่วยงานแรกที่ไปร้องเรียน เพราะเป็นคนดูแลเบื้องต้นเลย เขามีหน้าที่ดูแลท้องถิ่น ต้องไปร้องเรียนที่เขาก่อนเป็นแห่งแรก”

คุณน้อง “ร้องเรียนไปที่เทศบาลเป็นแห่งแรก เพราะคิดว่าเขาเป็นผู้ปกครองชุมชน น่าจะช่วยเราได้”

5.1.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน

ด้วยความที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่น ประชาชนสามารถเดินทางไปมาหาสู่ได้ง่าย จึงเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่าหน่วยงานราชการอื่น ๆ และด้วยความที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชน และฝ่ายปฏิบัติการต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็มาจากคนในท้องถิ่นจึงทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจและกล้าที่จะไปร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ โดยจากการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้เลือกที่จะร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนของตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานแรกก่อนการร้องเรียนไปที่หน่วยงานราชการอื่นๆ เช่น ตัวอย่างคำกล่าวของบุคคลต่อไปนี้

คุณยุทธภูมิ “อบต.ท่าทุ่งหลวงเป็นหน่วยงานแรกที่ผมได้ไปร้องเรียน เพราะคิดว่าเขาฟังได้ แล้วอยู่ใกล้ไปขอคำปรึกษาได้ง่าย แล้วก็มีตัวแทนคนบ้านเราอยู่ในนั้น ยังไงเสียอบต.ก็เป็นคนบ้านเดียวกันที่เราเลือกเข้าไป ก็น่าจะเข้าใจปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ได้”

คุณเสถียร “ที่ร้องเรียนความเดือดร้อนไปที่อบต.ก็เพราะว่าเรามีผู้เชี่ยวชาญ และทางอบต.ก็แนะนำให้ประกาศบอกให้คนที่เดือดร้อนได้รับผลกระทบเหมือนกันมาเข้าชื่อร้องเรียน อีกอย่าง

หนึ่งที่ร้องเรียนไปที่อบต.เป็นแห่งแรก ก็เพราะอยู่ใกล้ และคิดว่าเป็นที่พึ่งของชาวบ้านได้ ร้องเรียนไปครั้งเดียวเขาก็มาลงตรวจพื้นที่ร่วมกับชาวบ้านเลย”

คุณเชิด “ร้องเรียนไปที่เทศบาลเป็นแห่งแรกนะ เพราะเห็นว่าเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ที่สุด เพราะถึงแม้เราจะไปแจ้งที่สาธารณสุขจังหวัด เรื่องก็ต้องถูกส่งกลับมาที่นี้ก่อนอยู่ดี ทุกอย่างต้องเริ่มที่นี้ก่อนทั้งหมด”

คุณแดง “อบต.เป็นหน่วยงานแรกที่ไปร้องเรียน เพราะไม่มีใครแล้วนอกจากอบต. บ้านเรามีเรื่องร้อนร้ายยังงี้ก็ต้องไปพึ่งอบต.ไว้ก่อน เพราะคนในหมู่บ้านนี้มีเรื่องอะไรเขาจะพึ่งอบต.เป็นหลัก มีอะไรเดือดเนื้อร้อนใจก็จะพากันไปพึ่งอบต.”

คุณดารา “อบต.ทางหลวงเป็นหน่วยงานแรกที่ร้องเรียนเพราะเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้เราที่สุด ไปร้องเรียนได้ง่าย และมีบุคลากรเจ้าหน้าที่เป็นคนในท้องถิ่น แต่โดยบทบาทหน้าที่แล้วก็ต้องไปร้องเรียนให้อบต.เข้ามาแก้ไขปัญหาให้ก่อน แต่ถ้าเขาไม่มาจัดการแก้ไขปัญหาเราก็อาจจะไปร้องเรียนหน่วยงานอื่นที่อยู่สูงขึ้นไป เช่น ไปร้องเรียนที่อำเภอ”

5.1.2.3 การแก้ไขปัญหาเป็นอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นโดยตรง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น บางส่วนทราบว่าปัญหาความเดือดร้อนของตนเองนั้นเป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ปัญหา โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มีความรู้หรือมีการศึกษาที่สูงซึ่งได้ศึกษาหรือได้ทราบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ทราบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการในเรื่องใดบ้าง เช่น การดำเนินการด้านสาธารณูปโภคในท้องถิ่น การดูแลความสะอาด สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และทราบว่า การร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ นั้น ถ้าหากไปร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นโดยไม่ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้ายที่สุดเรื่องที่ร้องเรียน ไปนั้นก็จะถูกส่งกลับมาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขในเบื้องต้นก่อนเป็นลำดับแรก ดังนั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแห่งแรก และถ้าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขจึงจะดำเนินการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่นที่ตนเองเห็นว่าเกี่ยวข้องต่อไป เช่น ตัวอย่างคำกล่าวของบุคคลต่อไปนี้

คุณสม “เทศบาลสุเทพเป็นหน่วยงานแรกที่ผมไปร้องเรียน เพราะเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันมีกฎหมายรับรอง และก็เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเรื่องนี้โดยตรง ถ้าเราไม่ได้ร้องเรียนตรงนี้ก่อนแล้วไปร้องเรียนที่อื่นเลย เช่น ไปร้องเรียนที่จังหวัดเลยนะ

สุดท้ายเขาจะโยนกลับมาที่เทศบาล เพราะว่าเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาของคนในท้องถิ่น โดยตรงสามารถรับและแก้ไขปัญหาได้เลย”

คุณพล “เทศบาลสุเทพ ตอนนั้นยังมีฐานะเป็นอบต.อยู่ ที่ผมได้ร้องเรียนเป็นแห่งแรก ก็เห็นว่าเรื่องการเก็บขยะนี้เป็นหน้าที่ของเขา ก็เลยบอกเขาว่าน่าจะมาทำหน้าที่ของคุณให้บ่อยครั้งขึ้น เพราะเราไม่ได้รับความสะดวกเลย”

คุณเอก “เทศบาลสุเทพเป็นหน่วยงานแรกที่ผมร้องเรียนปัญหาไป เพราะว่าเราแบ่งการปกครองเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ก็คิดว่าปัญหาที่ผมร้องเรียนไปน่าเป็นเรื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเข้ามาแก้ไขปัญหา”

คุณด้อย “การร้องเรียนปัญหาต่างๆ จะต้องร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อน ตาม Line of Organization ก็เลยต้องร้องเรียนไปที่เทศบาลก่อนเพราะเขาเป็นเจ้าภาพในการแก้ปัญหา เรื่องต่างๆ ในท้องถิ่นนี้ต้องผ่านเขาก่อนเป็นลำดับแรก แต่เราก็ไม่ได้ร้องเรียนไปที่เทศบาลสุเทพเพียงที่เดียวนะ เพราะไม่ค่อยเชื่อในสมรรถภาพ เราถึงต้องร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่นควบคู่ไปด้วย”

คุณชาติ “เทศบาลสุเทพเป็นหน่วยงานแรกที่ผมไปร้องเรียน เพราะผมไปถามคนที่เขามีความรู้แล้วเขาแนะนำให้ทำเรื่องถึงเทศบาลก่อน เพราะเรื่องนี้เป็นหน้าที่ของเทศบาล”

คุณถาวร “อบต.เป็นหน่วยงานแรกที่ผมไปร้องเรียน เพราะเป็นหน่วยงานที่สามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากโดยบทบาทหน้าที่ของฝ่ายนายกฯกับฝ่ายบริหารของอบต.แล้วเขาสามารถเข้ามาจัดการได้เลย เขาดูแลปกครองด้านนี้โดยตรงอยู่แล้ว โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นหน้าที่ในการดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง”

คุณสมยศ “ถ้าเป็นการร้องเรียนความเดือดร้อนจะต้องแจ้งไปที่อบต.ก่อน และทำหนังสือทวงถามความคืบหน้าไปสัก 3 ครั้ง ถ้ายังไม่มาดำเนินการแก้ไขให้ก็คงจะไปร้องเรียนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเลย”

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความต่อเนื่องของการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน

ในการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนนั้นมีหลายปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนมีการร้องเรียนปัญหาเรื่องซ้ำเดิมไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นควบคู่ไปกับการร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งลักษณะของการร้องเรียนของประชาชนนั้นมีทั้งการไปร้องเรียนเพียงครั้งเดียวและไม่ร้องเรียนต่ออีก และการร้องเรียนซ้ำเดิมอีก ถ้าหากปัญหาที่ร้องเรียนไปนั้นไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการร้องเรียนซ้ำนั้น ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ

5.1.3.1 การดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหของเจ้าหน้าที่

การร้องเรียนปัญหาของประชาชนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการผ่านเจ้าหน้าที่หรือฝ่ายปฏิบัติการก่อนที่เรื่องจะส่งให้ฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณา และในบางเรื่องก็เป็นดุลพินิจในการตัดสินใจของข้าราชการของหน่วยงานที่ประชาชนไปร้องเรียน ซึ่งถ้าหากเมื่อมีการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นได้รับเรื่องและมีการดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนตั้งแต่เริ่มแรก ก็จะทำให้ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหามีความรู้สึกพอใจที่ปัญหาได้รับการแก้ไข และจะไม่มีมาร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำอีก แต่ถ้าหากเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการแก้ไข และไม่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่ปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้น ได้รับการให้ความสำคัญจากเจ้าหน้าที่ ก็จะทำให้ผู้ที่ไปร้องเรียนปัญหานั้นไม่พอใจ รู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็จะมีการร้องเรียนปัญหาซ้ำอีก รวมไปถึงการนำความเดือดร้อนนั้นไปร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงาน หรือ องค์กรอื่นที่ตนเองเห็นว่าสามารถเป็นที่พึ่งได้

ดังนั้น กรณีของคุณด้อยที่ไปร้องเรียนเรื่องการตอกเสาเข็มทำให้บ้านร้าว และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยคำพูดที่ไม่เหมาะสม ทำให้คุณด้อยรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงได้นำเรื่องไปร้องเรียนขอคำปรึกษาจากโยธาธิการจังหวัดเชียงใหม่ และทางโยธาธิการจังหวัดได้ลงมาตรวจสอบบ้านของคุณด้อย ปรากฏว่าบ้านมีการร้าวจริงและอาจจะทรุดได้ จึงได้มีคำสั่งให้ฝ่ายช่างของเทศบาลตำบลสุเทพ มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการหอบักมีการแก้ไขโดยด่วน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “ซีแพคหลังคาร้าวมาก เขาตอกเสาเข็มเพียง 28 ต้นบ้านเราก็ร้าว เราต้องคืนรนเพราะไม่มีใครมาช่วยเราเลย และเป็นที่น่าเสียใจอย่างที่สุดจากข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่บอกกับเราว่า “ไหนๆ ตอกเสาเข็มไป 28 ต้นบ้านอาจารย์ก็ร้าวแล้ว ปล่อยให้ตอกจนครบ 80 ต้นเลยจะได้มี” ซึ่งผู้ที่พูดนี้เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างของเทศบาล เราก็เลยถามเขาว่า “ทั้งคุณทั้งเราต่างก็เป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเหมือนกัน ถ้าเป็นบ้านคุณๆจะพูดอย่างนี้หรือเปล่า” และจากคำพูดคำนี้ทำให้เรารู้ว่าเราพึ่งเทศบาลตำบลสุเทพไม่ได้แล้ว จึงได้ไปร้องเรียนที่โยธาธิการจังหวัด”

หรือกรณีการร้องเรียนของคุณเอกที่ได้ร้องเรียนปัญหาจากการพักอาศัยหอพักเอกชนในเขตตำบลสุเทพ และได้ขอร้องให้ทางเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบหอพัก ซึ่งกว่าเจ้าหน้าที่จะมาตรวจก็ใช้เวลานาน และมาด้วยลักษณะไม่เต็มใจหรือมาด้วยความรำคาญเพื่อให้เสร็จสิ้นกระบวนการในการทำงานของตนเอง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “ผมย้ายหอพักจากที่หนึ่ง ไปอยู่อีกที่หนึ่งก็ไปเจอปัญหาอีก จึงคิดว่าทางเทศบาลคงจะมาช่วยแก้ปัญหาได้ก็เลยร้องเรียนไป รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่เขามาด้วยความรำคาญ สังเกตได้จากคำพูดของเจ้าหน้าที่ผู้หญิงที่เขาบอกผม ว่า “น้องต้องเข้าใจด้วยนะ



ว่ามีงานเยอะมาก”ผมว่าถ้าเป็นเจ้าของหน้าที่ซึ่งเป็นบุคคลกลุ่มเดิม ถ้ายังไม่มี การปรับจิตสำนึกของความเป็นเจ้าหน้าที่ข้าราชการ ถึงไปร้องเรียนขอความช่วยเหลือก็คงเป็นเหมือนเดิม เพราะผมรู้สึกว่าการที่เขามาทำงานนั้น ยังมีความรู้สึกว่าเขาเองนั้นมีอำนาจเหนือประชาชนที่ตนเองจะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และการปฏิบัติงานก็เป็นการกระทำตามหน้าที่ให้เสร็จสิ้นภารกิจ เพียงเพื่อจะได้รับเงินเดือนเป็นเดือนๆไปเท่านั้น...”

หรือกรณีของคุณสอน ที่ร้องเรียนเรื่องความเดือดร้อนจากการเผาอิฐ และได้ นำเรื่องไปฟ้องศาลปกครอง และศาลมีคำสั่งให้ทางเทศบาลตำบลสุเทพมีคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ไม่มีการดำเนินการตามคำสั่งศาลปกครอง คุณสอนจึงได้ไปสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการให้ปฏิบัติตามคำสั่งศาล และได้รับคำตอบที่ไม่เป็นที่พอใจจากเจ้าหน้าที่ที่คุณสอนไปสอบถาม ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “...ร้องเรียนไปตั้งนาน จนบัดนี้ศาลปกครองตัดสินแล้ว เขายังไม่มาดูแลเลย ร้องไปตั้งแต่ปี 49 ศาลตัดสินปี 51 ยังเผาเหมือนเดิม จนคุณลุงเข้า ICU เราโทรไปถามนิติกร ว่าทำไมยังไม่มีการให้ชาวบ้านดำเนินการปรับปรุงการเผาเสียที ฝ่ายนิติกรบอกเราว่า ศาลให้เวลาดำเนินการ 1 เดือนตอนนี้ยังไม่ถึง 1 เดือนไม่รับฟัง ไม่ต้องโทรมาถาม...”

หรือในกรณีของคุณแก้วที่ร้องเรียนไปที่เทศบาลสุเทพ เพื่อให้มาแก้ไขปัญหาร้านอาหารเปิดเพลงเสียงดังในเวลากลางคืน ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการดำเนินการที่เป็นที่พอใจต่อผู้ร้องเรียน จึงมีการแจ้งไปที่สถานีตำรวจพิงค์ราชนิเวศน์ เพื่อให้มาดำเนินการสั่งให้ทางร้านหยุดดำเนินการให้ตรงตามเวลาที่กำหนด ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “ทางเทศบาลเขาก็ลงมาดูสถานที่เหมือนกัน คือมาดูว่าร้านเป็นยังไง บ้านข้างๆ เป็นยังไง วันที่เราเขียนไปนั้นถูกต้องไหม เขามาดูแต่ก็เฉยๆ ไปจนเราต้องโทรศัพท์ไปถามเขาถึงจะอธิบายให้ฟัง แต่ก็ไม่ได้มาแก้ไขอะไร แจ้งฝ่ายสาธารณสุขก็แล้ว ขึ้นไปพบนายกเทศมนตรีก็ไปมาแล้ว ก็เลยแจ้งไปที่ตำรวจพิงค์ฯ แต่ที่ตำรวจมาแก้ไขให้ คือมาสั่งให้ร้านหยุดตามเวลาที่กำหนดเป็นวัน ๆ ไป แต่ที่ปัญหาเรื่องนี้มันหมดไปเพราะทางร้านขายไม่ดี คือแจ้ง...แล้วก็เลยเลิกกิจการไป”

หรือกรณีของคุณแสงที่ไปร้องเรียนเรื่องควันจากโรงเผาอิฐเข้ามาที่บ้าน โดยได้ไปร้องเรียนต่อเทศบาลตำบลสุเทพซึ่งก็ไม่ได้รับการตอบสนองต่อการร้องเรียนของคุณแสง จึงทำให้คุณแสงคิดว่าไม่สามารถจะฟ้องร้องปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหานี้ได้ และคิดว่าจะฟ้องศาลปกครองแทน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “อย่างว่า.....เขาไม่ดำเนินการอะไรให้เราสักอย่าง เราล่าลายเซ็นได้เป็น 40-50 คน เทศบาลก็ได้แต่รับเรื่องไว้แต่ตอนหลังเรื่องก็ค่อยๆ เงียบไป ร้องเรียนไปเป็นปีเขายังไม่ลงมาดูปัญหาเลย ตอนไปร้องเรียนแฟนที่เป็นคนไปร้องเรียน แล้วปลัดเทศบาลเป็นคนรับเรื่องทีแรกจะไม่เซ็นรับด้วยซ้ำ เขาบอกว่า “คุณร้องเรียนได้ร้องเรียนไป” เขาไม่รู้ว่าเป็นใคร เราก็ก

เลยตอบเขาว่า ถ้าเทศบาลไม่เซ็นรับเรื่อง เราก็จะร้องเรียนเทศบาลขอหาละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เพราะเราเป็นผู้ได้รับผลกระทบเต็มๆ.....จะให้ไปร้องเรียนเทศบาลนี้อีก พี่ไม่ไปแล้ว พี่รู้จักหมดแล้ว ไม่ว่าจะไปร้องเรียนเป็นกลุ่มหรือไปคนเดียวก็ไม่ได้ผลเหมือนกัน ถ้านายกขมาเถวนี้พี่อยากให้เราเผาอิฐเสียจริงๆ จะได้ให้ลองมานั่งดมดูสิว่าจะทนได้ไหม จะได้ว่าวามันเหมือนขนาดไหน พี่ว่านะ...เรื่องนี้ต้องฟ้องศาลปกครองอย่างเดียวแล้วละ”

ในขณะที่เดียวกัน ถ้าหากประชาชนไปร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนแล้วได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ทำให้ประชาชนรู้สึกพอใจว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิบัติงานที่ดี และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้ว่าการร้องเรียนปัญหาจะยังไม่ได้รับการแก้ไข ก็จะคิดว่าอย่างไรเสีย ปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้นก็คงได้รับการแก้ไขภายหลัง และไม่คิดที่จะไปร้องเรียนที่หน่วยงานไหนอีก ดังเช่น กรณีการแก้ไข ปัญหาฟาร์มหมูป่าลอยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทุ่งหลวงที่ทางนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายเจ้าหน้าที่ได้เข้ามาดำเนินการตรวจพื้นที่ร่วมกับประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายท้องถิ่นและเกิดความเชื่อมั่นว่าปัญหาความเดือดร้อนของตนเองจะได้รับการแก้ไข และดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณนันท์ “ อบต.ท่าทุ่งหลวงเข้ามาทำหน้าที่เป็นปากเป็นเสียงให้กับชาวบ้านที่เดือดร้อนได้อย่างดีเยี่ยม สุขยอดเลยครับ โดยทางอบต.ได้ให้ไปรวบรวมรายชื่อชาวบ้านผู้ได้รับความเสียหายมาแล้วลงไปตรวจสอบร่วมกับตัวแทนชาวบ้านในการไปดูสถานที่ๆปล่อยน้ำเสียของฟาร์มหมู....ผมภูมิใจในการแก้ไขปัญหาของทางอบต.มาก เปรียบเทียบเลยว่าขนาดพ่อผมยังช่วยแก้ไขความเดือดร้อนในครั้งนี่ให้ผมไม่ได้เลย แต่อบต.นี่เป็นคนอื่นที่เข้ามาช่วยผมอย่างเต็มที่ อบต.เป็นที่เทิดทูนมากในการแก้ไขปัญหานี้”

คุณเสถียร “ทาง อบต.ได้แนะนำให้ล่ำรายชื่อคนที่เดือดร้อนได้รับผลกระทบแนบไปพร้อมกับหนังสือร้องเรียนปะหน้า...อบต.ก็ทำงานเหมือนส.ส.นั่นแหละ มีหน้าที่ดูแลสารทุกข์สุกดิบให้กับชาวบ้าน ถนนเสียหรือน้ำท่วมเราก็ไปแจ้งที่อบต.แล้วเขาก็มาให้บริการช่วยเหลือ เพียงแต่พื้นที่ในการดูแลประชาชนของอบต.นั้นน้อยกว่า ส.ส.พอใจในการเข้ามาแก้ไขปัญหาของอบต. เขาทำงานได้ดีมากเลย”

หรือกรณีของคุณแดงกับคุณยุทธภูมิ ที่ร้องเรียนปัญหาถนนกลางหมู่บ้านสกปรกจากมูลวัว และได้ขอให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทุ่งหลวงเข้ามาแก้ไขปัญหานี้ ซึ่งฝ่ายบริหารได้เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ จึงทำให้ผู้ร้องเรียนคิดว่าถึงปัญหานี้จะไม่ได้ได้รับการแก้ไขก็ไม่คิดที่จะไปร้องเรียนที่หน่วยงานไหนอีก โดยคิดว่า อย่างไม่เสียปัญหาก็จะได้รับการแก้ไขภายหลัง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณแดง “ร้องเรียนไปที่ อบต.เพียงครั้งเดียวเขาก็ลงมาดูแล นายกขมาด้วยตนเอง เขาก็บอกว่า ถ้าขี้วัวมากเหลือปากว่าแรง เขาก็จะส่งรถมาล้างถนนให้ทุก 15 วัน...ถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ก็คิดอยากจะไปร้องเรียนที่อื่นเหมือนกัน แต่ไม่รู้ว่าจะไปที่ไหน พอดี อบต.ของที่นี่ฟังได้ก็ไม่ได้คิดจะไปร้องเรียนที่ไหนอีกแล้ว...”

คุณยุทธภูมิ “ร้องเรียนไปครั้งเดียวเขาก็มาแก้ไขปัญหาให้ แต่ไม่รู้ว่าจะทางอบต.ได้ไปคุยกับกลุ่มเจ้าของวัวยังงั้นนะ เพราะตอนที่ร้องเรียนไปนั้นวัวเยอะมากเลย แต่ตอนนี้เห็นขายไปหลายเจ้าแล้ว...ถ้าเรื่องที่ร้องเรียนไปที่ อบต.ไม่ได้รับการแก้ไขก็ไม่คิดจะไปร้องเรียนที่ไหนอีกแล้ว จบที่อบต.นี้แหละอยู่กับตามสภาพ...ทุกวันนี้ก็ไม่มีเรื่องอะไรที่คิดว่าเป็นปัญหาที่จะต้องร้องเรียนอีกแล้ว เพราะมีอะไรแจ้งไปที่ อบต.เขาก็ลงมาแก้ไขให้ เลยไม่มีเรื่องจะร้องเรียนแล้ว”

หรือกรณีของคุณคาราที่ร้องเรียนปัญหาควั่นจากการเผาถ่านไปตั้งกรรมการบริหารส่วนตำบลทุ่งหลวงที่ทางเจ้าหน้าที่ของอบต.ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบปัญหา และได้สั่งการให้เจ้าของเตาเผาถ่านดำเนินการแก้ไขปัญหา และทำให้คุณคาราเกิดความพอใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้ “พอใจกับการลงมาแก้ไขปัญหามาของทาง อบต.นะ เพราะเพียงแค่ 2-3 วันเขาก็มาจัดการลงพื้นที่และสั่งการให้มีการปรับปรุงการเผาถ่านใหม่แล้ว....ถ้าทาง อบต.ไม่มาจัดการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนไป ตอนนั้นก็ไม่ได้คิดที่จะร้องเรียนไปที่ไหนต่อนะเพราะคิดถึงแต่ อบต.ที่เดียวนั้นแหละ”

5.1.3.2 ฐานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ และอำนาจต่อรอง

ความยึดติดต่อเนื่องของการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนไปตั้งกรรมการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ปัจจัยด้านฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา อาชีพ และอำนาจต่อรองของผู้ร้องเรียนมาเกี่ยวข้อง ถ้าหากประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจสูง และถ้าปัญหาที่ร้องเรียนไปนั้นไม่ได้รับการแก้ไขประชาชนกลุ่มนี้จะมีการมองหาช่องทางในการร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น เพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของตนเองด้วยความที่เป็นผู้ที่เข้าใจในเรื่องของการปกป้องสิทธิของตนเอง และสามารถเข้าถึงข้อมูลช่องทางในการร้องเรียนได้มากกว่า ในขณะที่เดียวกัน ถ้าผู้ถูกร้องเรียนปัญหา หรือผู้ที่เป็นสาเหตุของปัญหาที่ร้องเรียนนั้น เป็นผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจ มีความรู้ หรือเป็นผู้มีความเกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือมีความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีอำนาจในท้องถิ่น เมื่อถูกร้องเรียนเรื่องที่ตนเองเป็นสาเหตุของการก่อความเดือดร้อนหรือปัญหาขึ้น ก็มักจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับการถูกร้องเรียนนั้นๆ มากนัก และมักจะเพิกเฉยต่อการร้องเรียนไปเสีย เพราะเห็นว่าตนเองมีช่องทางในการต่อสู้หลายทาง เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ที่ร้องเรียนก็มักจะร้องเรียนซ้ำอีก เพราะปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ส่งผลให้การร้องเรียนปัญหามีความยึดติดต่อ

แต่ในทางกลับกัน ถ้าหากผู้ที่ร้องเรียนปัญหานั้นเป็นผู้ที่มีการศึกษาไม่สูง ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายและกระบวนการร้องเรียนปัญหา เมื่อปัญหาที่ร้องเรียนไปนั้นไม่ได้รับการแก้ไข ก็ไม่กล้าที่จะไปร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นต่อเพราะไม่แน่ใจว่าตนเองจะได้รับความเป็นธรรมหรือกลัวว่าจะถูกฝ่ายผู้ร้องเรียนฟ้องกลับเอาบ้าง และบางส่วนก็จะยอมจำนนอยู่กับปัญหาไปเสียโดยไม่คิดจะดำเนินการใดๆ อีก ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณสม “มีชาวบ้านมาปรึกษาผมหลายรายเรื่องปัญหาที่ดินกันแถบนี้ละ เนื่องจากว่าชาวบ้านเขาไม่มีความรู้ด้านเอกสาร เขาเห็นว่าผมพอจะมีความรู้ด้านนี้ก็เลยมานั่งปรึกษาหารือกัน และมีความเห็นร่วมกันว่าเมื่อได้รับผลกระทบเหมือนกันจะอย่างไรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาแก้ไขปัญหาให้ ก็เลยทำหนังสือแจ้งไปที่ผู้ใหญ่บ้าน เทศบาลตำบลสุเทพ ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยทำไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้หน่วยงานที่ร้องเรียนไปเหล่านี้ลงมาแก้ไขปัญหาให้ โดยได้มีหนังสือทวงถามความคืบหน้าไปเป็นระยะ.....” จากคำพูดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าคุณสมเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความเข้าใจในเรื่องกระบวนการร้องเรียน และมีความรู้ด้านเอกสาร จึงทำให้คุณสมเป็นตัวแทนของชาวบ้านในการทำเรื่องร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนจากที่ดินผาอิฐแทนชาวบ้าน และได้ทำการร้องเรียนไปเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นตอน

คุณแก้ว “ที่คิดว่าเรื่องความรู้และตำแหน่งหน้าที่ของเรานี้มีผลต่อการแอกทิฟของเจ้าหน้าที่หน่วยงานท้องถิ่นมากนะ เพราะถ้าเป็นตาแก้ว ตามา ตาสี ตาสา เขาคงไม่ลงมาดูให้เลยแหละ คงคิดว่าปล่อยให้พวกชาวบ้านร้องเรียนไปสักพักเดียวเรื่องก็เงียบไปเอง...” จากคำพูดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคุณแก้วคิดว่าด้วยความรู้และตำแหน่งฐานะทางสังคมของคนที่เป็นทันตแพทย์ มีผลให้เจ้าหน้าที่ของทางท้องถิ่นมาตรวจสอบปัญหาที่ร้องเรียนไป แต่ถ้าเป็นคนที่ไม่มีความรู้ก็คงได้รับการปฏิบัติที่ต่างไปจากคุณแก้วก็ได้

คุณด้อย “ใจจริงๆ ก็ยังคิดเลยว่าขนาดเราเป็นนักวิชาการ มีตำแหน่งหน้าที่ทางวิชาการ มี educate ยังได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่เทศบาลแบบนี้เลย แล้วชาวบ้านที่เขาไม่มีความรู้ละจะไม่แย่ยิ่งกว่าเราหรือ.....” จากคำพูดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าคุณด้อยเกิดความรู้สึกท้อแท้ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่คุณด้อยไปร้องเรียนปัญหา ด้วยความคิดว่าถึงแม้ตนเองจะเป็นผู้ที่มีความรู้ และตำแหน่งฐานะทางสังคมก็ยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่ดี และถ้าหากเป็นประชาชนที่ไม่มีความรู้ก็อาจจะได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่แย่ยิ่งกว่ากรณีของคุณด้อยก็ได้

คุณน้อง “ก็คิดว่าถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขก็ต้องไปร้องเรียนต่อหน่วยงานในระดับที่สูงขึ้น โดยน่าจะเป็นร้องเรียนที่จังหวัดหรือไปที่ศาลปกครอง แต่ก็ยังไม่ได้ศึกษาว่าต้องไปที่

หน่วยงานไหนเป็นลำดับแรก ซึ่งต้องเป็นระดับที่สูงกว่าเทศบาลแล้วละ ก็คงต้องไปปรึกษากับทางจังหวัดก่อนว่าเขาจะแนะนำอย่างไร.....” จากคำพูดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าถึงแม้คุณน้องจะไม่ว่าจะไปร้องเรียนหน่วยงานไหนได้อีก นอกเหนือไปจากการร้องเรียนไปที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ก็ไม่ใช่ปัญหา เพราะคุณน้องสามารถไปสอบถามข้อมูลหรือหาความรู้จากหน่วยงานอื่นที่คุณน้องคิดว่าน่าจะเกี่ยวข้องได้

คุณนันท “ถึงผมเรียนจะจบแค่ ป.4 ก็เถอะ แต่การปล่อยน้ำเสียออกมาโดยไม่บำบัดนี่เด็กตัวเล็กๆ ก็ยังรู้เลยเพราะสีน้ำขี้หมูกับสีน้ำในแม่น้ำมันต่างกัน แต่ถ้าพวกเราชาวบ้านต่อสู้เพียงลำพังโดยไม่มีทางอบต.มาช่วยเป็นตัวกลางเราก็คงแพ้พวกนายทุน เพราะพวกเราไม่มีเงินแล้วจะไปสู้อิทธิพลของกลุ่มนายทุนได้ยังไง และกว่าจะได้เข้าพบกับผู้บริหารฟาร์มหมูนี่ก็ยากมากเลย เขาใช้วิธีประวิงเวลาอ้างว่าให้คุยกับฝ่ายกฎหมายก่อน แล้วก็นัดไปนัดมานานมากตั้งแต่เริ่มปลูกข้าวจนจะเกี่ยวข้าวเสร็จแล้วจึงจะได้พบ กว่าจะตกลงกันได้ก็นานมากจนพวกเราเกือบจะท้อกันแล้วละ” จากคำพูดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าคุณนันทนั้นคิดว่า ด้วยความที่ตนเองไม่มีความรู้ และไม่มีกำลังทรัพย์มาเป็นฐานอำนาจต่อรอง ถ้าหากไม่ได้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหาทางหลวงมาเป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้ประกอบการฟาร์มสุกรแล้ว ก็คงยากที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายเนื่องจาก ผู้ประกอบการมีทั้งกำลังทรัพย์และใช้ช่องทางด้านกฎหมายมาเป็นเครื่องมือในการต่อรองกับชาวบ้าน เช่น การประวิงเวลาในการเจรจา หรือการอ้างฝ่ายกฎหมาย ซึ่งอาจจะมีผลในทางจิตวิทยาทำให้ชาวบ้านเกิดความเกรงกลัวความผิดว่าจะถูกฟ้องกลับได้

คุณอัมพร “คนที่ถูกร้องเรียนนี่ก็เป็นพี่ชายของกำนัน มีอิทธิพลบ้างเหมือนกันแหละ เราไปขอร้องเขาก็ไม่สนใจ แล้วยังว่าพี่ไปรุกที่ดินของเขาอีก พี่ก็เลยเอาที่ดินมารังวัดเขต ก็ไม่ได้มีการรุกที่อะไร แต่เขากลับไม่ยอมวัดว่าเขารุกล้ำลำเหมืองหรือเปล่า ก็เลยต้องไปร้องเรียนที่อบต.ทางอบต.เขาก็เลยส่งคนมาขุดร่องเหมืองให้ใหม่ในที่ดินของเรา... ถ้าเรื่องที่พวกพี่ร้องเรียนไปที่อบต.ไม่ได้รับการแก้ไข ก็คงจะไม่ไปร้องเรียนที่ไหนอีกแล้ว ก็ให้เรื่องจบที่อบต.นี้แหละยอมรับสภาพเพราะพวกพี่เขาไม่ค่อยจะรู้อะไรกันมากมาย ” จากคำพูดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าคุณอัมพรยอมรับที่จะอยู่กับปัญหา ถ้าหากเรื่องที่ร้องเรียนไปไม่ได้รับการแก้ไขหลังจากที่ร้องเรียนไปแล้ว เพราะคิดว่าตนเองไม่มีความรู้จึงไม่รู้จะไปร้องเรียนที่หน่วยงานไหนได้อีก และในขณะที่เดียวกันการที่ผู้ถูกร้องเรียนมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีอำนาจในท้องถิ่นก็ทำให้มีท่าทีเพิกเฉยต่อการร้องเรียนที่ตนเองได้มีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วย

คุณอาคม “ที่ผมไปมีส่วนร่วมร้องเรียนตรวจสอบการซื้อที่ดินของอบต.ป่าบงนี้ ก็เพราะคิดว่าเราก็เองเป็นคนที่มีความรู้พอสมควรก็ไม่กลัวนะ” จากคำพูดดังกล่าวทำให้เห็นว่า คุณอาคมมี

ความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่ตนเองตัดสินใจกระทำลงไปนั้นเป็นการกระทำจากความรู้ จึงไม่รู้สึกลัวในการเข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบการซื้อที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าบาง ในครั้งนี้

คุณเอก “ถึงผมจะไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตาม พ.ร.บ. กระจายอำนาจฯ แต่เราก็มีความรู้ เคยฟัง เคยศึกษามาก่อนว่าแต่ละท้องถิ่นมีกระจายอำนาจปกครองดูแล เข้าใจว่าโดยความเป็นหน่วยงานราชการก็น่าจะมีกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ก็เลยไปร้องเรียนที่เทศบาลตำบลสุเทพ” จากคำพูดดังกล่าวทำให้เห็นว่า คุณเอกคิดว่าถึงแม้ตนเองจะไม่ได้ศึกษาเรื่องอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็จริงอยู่ แต่จากที่เคยศึกษามาทำให้สามารถอนุมานได้ว่า ปัญหาที่ตนเองประสบอยู่นี้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้ตัดสินใจร้องเรียนไปที่เทศบาลตำบลสุเทพ

คุณสอน “เราไม่ใช่เป็นคนไม่มีการศึกษานะ การเรียนการสอนเดี๋ยวนี้เป็นโลกไร้พรมแดนแล้วในอินเทอร์เน็ตก็มีเราอยากจะรู้อะไรก็ไปหาข้อมูลได้ ไม่จำเป็นต้องไปนั่งเรียนในห้องเรียน โทรทัศน์ สื่ออะไรก็ออกมาให้รู้ทุกอย่าง....เรื่องวันนี้เป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับภาวะโลกร้อน จังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นเมืองใหญ่เป็นอันดับ 2 รองจากกรุงเทพฯ มีคนมาเที่ยวเต็มไปหมด แล้วเทศบาลตำบลสุเทพทำอะไรกันอยู่ ทำไมถึงปล่อยให้มีปัญหาหมอกควันในพื้นที่โดยไม่ลงมาแก้ไขเทศบาลเก็บเงินภาษีบำรุงท้องที่ไปทำอะไร ที่เราเรียนไปไม่ได้อยากให้ชาวบ้านเลิกอาชีพการทำอาชีพ แต่อยากให้มาจัดการให้กระบวนการดีขึ้น ให้เราอยู่ได้และให้ชาวบ้านมีอาชีพอยู่ได้ แต่ท้องถิ่นที่ไม่ทำอะไร ที่ของตำบลแม่เหียะที่อยู่ติดกันนี้เขายังทำได้เลย ตอนนี้เขาเลิกเผาอิฐแบบนี้แล้ว...เรื่องที่จะไปทำอะไรให้บ้านเมืองเดือดร้อนเราไม่ทำ แต่เราจะทำทุกวิถีทางตามกระบวนการทางกฎหมาย เพื่อให้เราได้รับความยุติธรรมตามสิทธิที่ควรจะได้รับจากรัฐ เราจะไม่เลิกร้องเรียน คิดเหมือนกันว่าถึงที่สุดแล้ว...จะถวายฎีกา” จากคำพูดดังกล่าวทำให้เห็นว่า คุณสอนคิดว่าตนเองก็เป็นผู้ที่มีความรู้ และความรู้ในปัจจุบันสามารถหาได้จากหลายแหล่ง โดยเฉพาะจากอินเทอร์เน็ต และเรื่องที่คุณสอนร้องเรียน คือ ปัญหากลิ่นควันแกลบจากการเผาอิฐนั้นก็ปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับที่ใหญ่มากที่เทศบาลตำบลสุเทพไม่สามารถจะมองข้ามไปได้ แต่ควรจะมาแก้ไขอย่างเร่งด่วน และด้วยความเป็นผู้ตระหนักถึงสิทธิของความเป็นอยู่โดยสงบ จึงทำให้การร้องเรียนของคุณสอนเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนกว่าปัญหาของตนจะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

5.1.3.3 ความเข้าใจในประเด็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

ความรู้และความเข้าใจว่าประเด็นปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้นเกี่ยวข้องกับกฎหมายอะไรบ้าง หรือผู้ที่ถูกร้องเรียนหรือตรวจสอบทำผิดเกี่ยวกับกฎหมายอะไรบ้าง ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่

ทำให้ผู้ร้องเรียนมีความกล้าที่จะร้องเรียนปัญหา และอาจจะมีการร้องเรียนซ้ำเดิมได้ ถ้าหากเห็นว่าสิ่งที่ร้องเรียนไปนั้นไม่ได้รับการตอบสนองแก้ไข หรือไม่ได้รับการดำเนินการชี้แจงให้กระจ่าง นอกจากนี้ ความเข้าใจในประเด็นกฎหมายในเรื่องที่ร้องเรียน ยังทำให้ผู้ร้องเรียนมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนตามลำดับไป แต่ในขณะเดียวกันแม้ผู้ร้องเรียนจะไม่ทราบถึงความเดือดร้อนหรือเรื่องที่ตนเองร้องเรียนเกี่ยวข้องกับกฎหมายอะไรบ้าง แต่ก็ต้องการจะร้องเรียนเพราะเป็นความเดือดร้อนที่ตนเองได้รับ เช่นการร้องเรียนของประชาชนดังต่อไปนี้

คุณสอน “เรื่องการเผาอิฐที่อยู่ภายใต้กฎหมาย พ.ร.บ.สาธารณสุข ปี 2535 กลุ่มคนที่เผาอิฐก็ต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย คนเผาอิฐที่นี้ทำผิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม กฎหมายสาธารณสุข และกฎหมายอาญา เพราะเขาติดป้ายกันทั่วเมือง ว่าใครเผาขยะมีความผิดติดคุกกับปรับ 2 หมื่นนี้ เราก็ร้องเรียนไปที่ อบต.สุเทพที่ตอนนั้นยังไม่เป็นเทศบาลว่าควันทันที่เผาอิฐเข้ามาในบ้านเราจนหายใจไม่ออก เราร้องเรียนไปที่ อบต.เพื่อให้เขาลงมาดูแลให้ชาวบ้านเผาอิฐตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด แต่เขาไม่มาดูแลเลย เราร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน แล้วติดตามด้วยวาจาทางโทรศัพท์ แต่เขาไม่ทำอะไร ร้องเรียนไปที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผ่านไป 7 เดือนไม่มีอะไรคืบหน้าจึงทำหนังสือทวงถามไปก็ไม่ทำอะไร เลยตัดสินใจยื่นฟ้องศาลปกครอง”

คุณเอก “ผมเข้าใจว่าเรื่องที่ผมร้องเรียนไปนี้ เกี่ยวข้องกับกฎหมายคุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ ซึ่งผมเคยอ่านอยู่ และการที่ผมร้องเรียนในครั้งนี้ทำให้ผมถูกเพ่งเล็งจากทางเจ้าของหอพัก เพราะมีหอพักจำนวนมากที่หลีกเลี่ยงการจดทะเบียนหอพัก เพราะไม่ต้องการเสียภาษี เมื่อเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นไปตรวจพบว่าไม่ได้จดทะเบียนเขาก็ถูกเรียกให้ไปจดทะเบียนหอพักก็ทำให้เขาต้องเสียภาษี”

คุณแสง “อันเรื่องกฎหมายนี้พี่ไม่ค่อยจะรู้ว่าเกี่ยวกับกฎหมายอะไรบ้าง แต่ว่ามัน همینนี้สิ มันเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับสุขภาพ เขาจะเอากฎหมายอะไรมาบังคับพี่ไม่ทราบ แต่ว่ากลิ่นมันแรงจนทนไม่ไหว”

คุณถาวร “เรื่องการเลี้ยงหมูท่ามกลางหมู่บ้านชุมชนนี้ปกติเขาก็ห้ามอยู่แล้ว และทางอบต.ก็ได้มีประกาศแล้วว่าห้ามไม่ให้มีการทำคอกหมูในหมู่บ้าน ซึ่งเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับกฎหมายสุขภาพอนามัยในชุมชน และมีกฎหมายข้อบังคับตำบลชัดเจนในเรื่องนี้”

คุณสงวน “ผมทราบว่า การซื้อที่ดินของอบต.ที่เป็นหน่วยงานราชการต้องมีกฎหมายควบคุมนะ แต่ไม่รู้จักชื่อกฎหมาย ก็ขนาดคนรับเหมายังมีกฎหมายเกี่ยวกับห้ามการฮ้างงานมาควบคุมเลย”

คุณสมยศ “เดิมทีสมัยก่อนเส้นทางที่ใช้อยู่ก็สามารถเดินผ่านที่กันได้ปกติ ไม่มีใครว่าอะไรกัน แต่ตอนนี้คนรู้กฎหมายกันหมดและเริ่มไม่ยอมให้ผ่านแล้วมีการทำรั้วกัน พวกเราที่เขา

ไม่ให้ผ่านที่เขาถือยากจะมีทางออกที่เป็นกิจลักษณะก็เลยไปถ่ายภาพพระวางที่ดินที่อำเภอสารภีเพื่อสอบเขต เพราะทางที่เราใช้สัญจรอยู่เป็นที่ดินสันล้าเหมืองซึ่งปกติขอบล้าเหมืองตามกฎหมายนี้ถือว่าเป็นที่สาธารณะ เมื่อมีการล้อมรั้วชิดล้าเหมืองทำให้เราผ่านไปไม่ได้ เราคิดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องที่ไปร้องเรียนแจ้งที่อบต. ก็ด้วยความประสงค์จะนำปัญหาเข้าสู่ระบบที่มีแนวทางที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา และทุกคนก็มีความเห็นชอบร่วมกันเพราะต่างก็ไม่มีทางออกเหมือนกันหมด”

คุณชาติ “เรื่องกฎหมายนี้เราไม่อยากจะอะไรกันมากมาย คนบ้านใกล้เรือนเคียงกันไปพูดอะไรมากก็ไม่ดี การปล่อยน้ำเสียโดยไม่บำบัดนั้นที่จริงก็รู้กันอยู่ว่าผิดกฎหมาย แต่เขาบอกว่าเขาไม่ได้ปล่อยแล้วก็พอละ ไม่ได้คิดจะไปติดตามว่า บำบัดจริงมั๊ย น้ำระบายดีมั๊ย เพียงแต่ที่ร้องเรียนไปครั้งที่แล้วก็เพราะมันเหม็นเท่านั้น”

คุณน้อง “ไม่รู้ว่่าเรื่องที่ร้องเรียนไปนั้นเกี่ยวกับกฎหมายอะไรบ้างนะ เพียงแต่อยากให้เทศบาลเขามาช่วยแก้ไขให้ แต่ว่าช่วงที่ร้องเรียนนั้นเป็นช่วงที่เขารณรงค์ลดมลพิษจากควันของการเผาขยะในที่โล่ง เพราะมีปัญหาเรื่องหมอกควัน เรื่องที่เราเรียนก็น่าจะเกี่ยวข้องนะ”

คุณต้อย “ตอนแรกเราก็ไม่เข้าใจว่าทางหอพักพฤษภาเพลสเขาทำผิดกฎหมายอะไรบ้าง ก็เลยเชิญนายความมาคุยเพื่อขอคำปรึกษา และได้เริ่มศึกษาจากเอกสารต่างๆ ซึ่งนายบอกว่า การสร้างหอพักแบบนี้ต้องได้รับความยินยอมจากชุมชนก่อน แต่นี่ถมดินแล้วสร้างเลย ตอนแรกก็เตรียมจะฟ้องตั้งแต่ที่มีการถมดินชิดกำแพงจนกำแพงบ้านเราจะพังแล้ว เราก็เลยให้กวาดดินออกจากกำแพง เพราะกำแพงเป็นแนวแบ่งเขตไม่ใช่ที่กันดิน”

คุณแก้ว “ร้านเดอะกรีนเนอร์รี่น่าจะทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งร้านจำหน่ายของมีนเมาซึ่งต้องอยู่ห่างจากสถานศึกษาไม่น้อยกว่า 500 เมตรนะ แต่ร้านนี้ตั้งอยู่ในซอยในหมู่บ้านหลังมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่มากไม่ถึง 500 เมตรหรอก ก็ถึงได้ไปร้องเรียนเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องผิดกฎหมายและไม่ถูกต้อง”

คุณเชิด “ผมรู้ว่าร้านอาหารทะเลทองทำผิดกฎหมาย คือ ไม่ได้มีใบอนุญาตประกอบกิจการร้านอาหาร เพราะถ้าขออนุญาตก็ไม่น่าจะเกิดเรื่องแบบนี้ขึ้น คิดว่าเขาไม่มีใบอนุญาตแน่ๆ เพราะถ้ามีใบอนุญาตก็ต้องมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายสาธารณสุขมาตรวจที่ร้านบ้าง แต่นี่ไม่เคยมาเลย”

5.1.3.4 สภาพบังคับทางกฎหมายที่นำไปใช้กับปัญหาที่ร้องเรียน

ลักษณะของสภาพบังคับทางกฎหมายของปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนนั้น ถ้าหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายอาญาและมีการบังคับใช้กฎหมายนั้นอย่างจริงจัง ก็จะทำให้ผู้ถูกร้องเรียนไม่กล้าที่จะละเมิดต่อกฎหมาย เช่น กลุ่มผู้เผาอิฐไม่กล้าใช้ไม้ในการเผาอิฐ เพราะการตัดไม้เพื่อมาทำฟืนนั้นอาจจะถูกเจ้าหน้าที่ป่าไม้จับกุมดำเนินคดีได้ แต่ในขณะที่เรื่องของการเผาอิฐนั้น

เกี่ยวข้องกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมซึ่งฝ่ายท้องถิ่นเป็นผู้ดูแล แม้จะมีบทลงโทษเหมือนกันแต่ไม่ค่อยมีการบังคับใช้กฎหมายหรือมีบทลงโทษ จึงทำให้ผู้ฝ่าฝืนกฎหมายไม่เกิดความเกรงกลัวและไม่มี การดำเนินการแก้ไข แม้จะมีการร้องเรียนความเดือดร้อนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม ดังเช่นกรณีของคุณสอน ที่ได้สอบถามตัวแทนผู้ประกอบการเตาเผาอิฐที่ใช้แกลบเป็นเชื้อเพลิง ว่าทำไมถึงไม่ใช้ฟืนเป็นเชื้อเพลิงเพราะฟืนใช้เวลาเผาไม่นาน แต่แกลบต้องใช้เวลาในการเผาถึง 7 วัน ซึ่งคำตอบที่ได้จากตัวแทนผู้ประกอบการ มีประเด็นเรื่องการบังคับใช้กฎหมายมาเกี่ยวข้อง ดังนี้ “เราเคยถามเขาว่าเมื่อก่อนนี้เคยใช้ฟืนเผาอิฐกัน แต่ตอนนี้กลับมาใช้แกลบแทนทำไมไม่กลับไปใช้ ฟืนเหมือนเดิม ชาวบ้านที่เผาอิฐเขาบอกว่าใช้ฟืนไม่ได้แล้ว เดี่ยวถูกป่าไม้จับติดคุก ที่กฎหมายป่า ไม้ชาวบ้านกลับกลัวแต่ไม่กลัวความผิดตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข ทั้งๆ ที่มีโทษตามกฎหมาย เหมือนกัน นั่นเป็นเพราะฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เข้มงวด ต่างหาก.....และจะบอกให้นะ เพราะตั้งแต่ท้องถิ่นตำบล ท้องถิ่นอำเภอ ท้องถิ่นจังหวัด และนิติกร ที่สำนักงานจังหวัด พวกเหมือนกันว่า “ที่นี่เชียงใหม่ คุณจะเอากฎหมายมาใช้ยังไงไม่ได้” ก็เลยถาม เขาไปว่า “แล้วที่เชียงใหม่นี้เป็นจังหวัด หรือว่าเป็นประเทศเชียงใหม่”... เขาก็ไม่ตอบ”

หรือกรณีความเห็นของคุณสมต่อพบตามอำนาจหน้าที่ในการออกกฎหมายและ บังคับใช้กฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่คุณสมเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ได้ออกกฎหมายหรือข้อบังคับท้องถิ่นเพื่อแก้ไขปัญหา ทั้งที่กฎหมายได้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ “ถามถึงความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาอันไม่มีเลย เพราะว่า เทศบาลนั้น ทั้งที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และสามารถใช้ออกกฎหมายมาดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้ แต่ไม่ทำอะไรเหมือนปล่อยให้ชาวบ้านที่เดือดร้อนนั้นให้เป็นไปตามยถากรรม....ผม ศึกษากฎหมายดูแล้ว รู้ว่าทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถออกกฎระเบียบโดยผ่านสภา ท้องถิ่นได้ โดยอาศัยอำนาจตามความใน พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.2535 ที่เขาให้อำนาจไว้แต่ท้องถิ่น ไม่ได้ใช้บทบาทอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เลย สำหรับการแก้ไขปัญหาในส่วนนี้”

5.1.3.5 จำนวนผู้เดือดร้อนและความรุนแรงของสภาพปัญหา

ปัญหาความเดือดร้อนที่ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของผู้ร้องเรียนที่มากจนไม่ อาจทนอยู่ได้โดยปกติสุข เช่น ปัญหาเรื่องกลิ่นคาวจากการเผาอิฐในเขตตำบลสุเทพ หรือปัญหา เรื่องน้ำเสียจากฟาร์มสุกรในเขตตำบลท่าทุ่งหลวง ที่ทำให้ผู้ได้รับผลกระทบต้องรวมตัวกัน ร้องเรียน หรือร้องเรียนเพียงลำพังแต่จะติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขจากองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นระยะ และถ้าหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขผู้ร้องเรียนก็จะเพิ่มความเข้มข้นในการ ร้องเรียนเป็นลำดับ นอกจากนี้ การร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ผู้ร้องเรียน

ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีร้องเรียนแบบเป็นกลุ่ม เนื่องจากเชื่อมั่นว่าจะทำให้กลุ่มของตนเองมีอำนาจต่อรองมากขึ้น หรืออาจจะทำให้ฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นว่ามีจำนวนประชาชนผู้เดือดร้อนจำนวนมาก และจะได้เร่งเข้ามาติดตามแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มผู้ร้องเรียนปัญหา ดังเช่นคำกล่าวดังต่อไปนี้

คุณสอน “กลั่นควันจากการเผาอิฐเข้ามาที่บ้านตลอด 7 วันเลย มีฝุ่นต้องเช็ดพื้นตลอด และเราก็เป็นภูมิแพ้ แสบจมูก หายใจไม่ได้เลย คุณลุงก็เป็นโรคไตมาเจอย่างนี้เข้าตอนนี้ป่วยโลหิตเป็นพิษและเป็นอัมพาตไปเลย และควันนี้มันไม่ได้อยู่เฉพาะที่นี้มันลอยไปทั่วจนเด็กๆ แลวนี่เป็นภูมิแพ้หอบหืดต้องพ่นยาขยายหลอดลม ที่เราร้องเรียนไปนี้ไม่ใช่เพื่อตัวเองคนเดียวแต่เพื่อสังคมโดยรวมด้วย เพราะชาวบ้านที่เขาไม่ได้เผาทุกคนก็เดือดร้อนแต่ไม่มีใครกล้าเอ่ยปาก เพราะเดี๋ยวจะประสบชะตากรรมเดียวกับเรา คือ โดนกลั่นแกล้ง เอายามาหลุม้ามาใส่ดินไม้เราบ้าง มารื้อของในบ้านหมดเลยแต่ไม่เอาทรัพย์สิน ยิงนกตายแล้วปาเข้ามาในบ้าน ทำนองว่าถ้าเราไม่เลิกร้องเรียนก็จะเหมือนนกตัวนี้....เราเป็นคนอื่นมาอยู่ที่นี่ ยังไงเราก็จะต้องต่อสู้ต่อไป....เราเป็นพลเมืองดี เสียภาษีให้รัฐทุกบาททุกสตางค์ ก็ควรจะได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกับคนอื่น แต่ไม่ใช่ว่าเป็นคนประเภทอะไรนิดหน่อยก็ร้องเรียน ถ้าไม่ใช่เรื่องที่กระทบกับวิถีชีวิตเราจนไม่สามารถจะทนอยู่ได้โดยปกติ สุข ความจริงแล้วในชุมชนควรจะอยู่กันอย่างอะลุ่มอะหลายสมานฉันท์กันมากกว่า แต่อย่าให้ถึงกับเดือดร้อนอย่างนี้เลย คุณลุงเข้าโรงพยาบาลครั้งนี้หมดค่าพยาบาลไป 2.1 ล้านบาท ประกันสังคมออกให้ 1.5 ล้านบาท เราจ่ายเอง 6 แสน ถามว่าเราควรจะได้จ่ายเงินส่วนนี้ไหม ถ้าทางจังหวัดหรือทางเทศบาลสุเทพมาดำเนินการแก้ไขเสียตั้งแต่แรก” ในกรณีของคุณสอนนี้ เป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง และคุณสอนได้ร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนเพียงลำพัง เนื่องจากผู้เดือดร้อนคนอื่นไม่กล้าเข้าร่วมกับคุณสอนในการร้องเรียนปัญหา แต่ความเดือดร้อนนี้เป็นสิ่งที่กระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตของคุณสอนอย่างมาก คุณสอนจึงได้ดำเนินการร้องเรียนปัญหาไปตามหน่วยงานต่าง ๆ และคิดว่าเป็นสิทธิของตนเองที่จะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับคนอื่นในฐานะของประชาชนผู้เสียภาษีคนหนึ่ง

คุณสม “ผมเป็นผู้ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนโดยตรงเลย เพราะเตาเผาอิฐอยู่ตรงหน้าบ้านคนละฝั่งถนนไม่เกิน 20 เมตร ควันลอยเข้ามาตลอด เราส่งคนไปเจรจาโดยให้ญาติของคนเผาอิฐนั้นแหละไปเจรจาให้เขาย้ายที่ และไปขอร้องด้วยตนเองด้วย เขาก็ไม่สนใจอ้างว่าทำมาตั้งแต่ปู่ย่าตายาย ทั้งๆ ที่เห็นมาทำที่ตรงนี้เมื่อตอนปี 41เอง จะทำมาจากที่อื่นก่อนหรือเปล่าไม่รู้ แต่ว่าที่นี้เพิ่งเริ่มมาทำไม่นาน แล้วไม่สนใจว่าคนรอบข้างแลวนี่เขาจะเดือดร้อนยังไง เขาสนใจแต่รายได้ของตัวเองอย่างเดียว” ในกรณีของคุณสมนั้นก็ปัญหาความเดือดร้อนที่กระทบต่อการดำรงวิถีชีวิตตามปกติสุขเช่นเดียวกัน แต่คุณสมได้ดำเนินการร้องเรียนโดยมีประชาชนที่ได้รับ

ผลกระทบเช่นเดียวกันมาร่วมลงชื่อร้องเรียนด้วย และก็มีแนวโน้มที่จะร้องเรียนเข้มข้นขึ้น ถ้าหากปัญหาที่ร้องเรียนไปนั้น ไม่ได้รับการบรรเทาหรือแก้ไข

คุณต้อย “เสียงตอกเสาเข็มดังสนั่นฟ้าเลย แต่ไม่มีใครกล้าพูด ชาวบ้านแถวนั้นก็ไม่น่าโรงเรียนโป่งน้อยที่อยู่ใกล้นั้นก็สะท้อน เขาตอกเสาเข็มไม่เท่าไรบ้านเราแล้วเลย ระยะเวลาที่ไปร้องเรียนที่เทศบาลสุเทพทั้งทางวาจาและทางเอกสาร ขอให้มีการสั่งให้ทางหอพักพฤษภาคมสละรับการตอกเสาเข็มเพราะบ้านเราจะพังแล้ว แต่ไม่ได้ผลเขาไม่ทำอะไรเลย เราก็คิดว่าที่ดินผืนนี้บ้านหลังนี้เป็นบ้านหลังสุดท้ายที่เราต้องมี เพราะฉะนั้นเราต้องปกป้อง ตอนแรกก็อยากจะหยุดอยู่แค่เทศบาลแต่เขาไม่ได้ให้ความหวังแก่เราเลย ก็เลยไปร้องเรียนที่โยธาธิการจังหวัด” กรณีของคุณต้อยนั้นการตอกเสาเข็มทำให้ที่อยู่อาศัยของคุณต้อยได้รับความกระทบกระเทือนและอาจจะเกิดอันตรายได้ คุณต้อยจึงไปร้องเรียนที่หน่วยงานอื่น คือ โยธาธิการจังหวัดด้วยความหวังว่าจะเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับตนเองได้ หลังจากปัญหาไม่ได้รับการตอบสนองในการแก้ไขจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาลตำบลสุเทพ

คุณนันท์ “ครั้งแรกทำนาที่ปกติดีแต่พอมิฟาร์มหมูขึ้นมา น้ำก็เริ่มเสีย น้ำที่ไหลเข้านาข้าวนี้ทำให้ต้นข้าวเน่ายุบ ปลายตายหมดและน้ำเป็นสีดำเลย ก็มีพวกชาวนาด้วยกันประมาณ 40-50 รายมาปรึกษาร่วมกันตั้งแต่ผู้ใหญ่บ้านที่ก็เป็นชาวนาเหมือนกัน จึงรวมตัวกันไปร้องเรียนปัญหาไปยังกำนันตำบลทาทุ่งหลวง เพื่อให้กำนันพาพวกเราไปร้องเรียนที่อบต. เพราะเราถือว่ากำนันเป็นเหมือนพ่อบ้านของเรา ครั้งแรกที่เราร้องเรียนนั้น ทางฟาร์มปฏิเสธว่าไม่ได้ปล่อยน้ำเสียออกมา แต่เรามีหลักฐานเป็นภาพถ่ายที่เราไปถ่ายเก็บไว้และนำมาแสดง แล้วเอาตัวอย่างข้าวไปตรวจสอบที่แม่โจ้ด้วยรวมถึงส่งตัวอย่างน้ำไปพิสูจน์ ที่เรารวมตัวกันร้องเรียนเยอะๆ ก็เพราะต้องการให้มีอำนาจต่อรอง ยังมีคนร่วมร้องเรียนมาก ก็ยิ่งทำให้มีอำนาจต่อรองสูง.....แต่ถ้าพวกเราชาวบ้านต่อสู้เพียงลำพังโดยไม่มีทาง อบต.มาช่วยเป็นตัวกลาง เราก็คงแพ้พวกนายทุนเพราะพวกเราไม่มีเงิน แล้วจะไปสู้อิทธิพลของกลุ่มนายทุนได้อย่างไร.....อบต.ได้ประสานงานไปที่อำเภอแม่ทาให้เรียกตัวแทนของฟาร์มมาเจรจาดตกลงกับชาวนาผู้เดือดร้อนจากนาข้าวเสียหาย และได้มีการเรียกหน่วยงานอื่นมาร่วมเจรจาด้วย ตั้งแต่ นายอำเภอ ตำรวจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ ดิน และพืชในอำเภอนี้เอามาหมดเลย...” ในกรณีการร้องเรียนปัญหานาข้าวเสียหายจากการที่ฟาร์มสุกรปล่อยน้ำเสียเข้ามาในนาข้าวนี้ คุณนันท์ได้เป็นแกนนำของกลุ่มชาวนาในการร้องเรียนปัญหา ซึ่งคุณนันท์เชื่อว่าการร้องเรียนปัญหาด้วยจำนวนผู้ร้องเรียนที่มากจะทำให้เกิดอำนาจต่อรองกับผู้ประกอบการฟาร์มสุกรและการมีกระบวนการในการเก็บหลักฐานเพื่อการร้องเรียนและต่อรองอย่างเป็นระบบ คือ มีการบันทึกภาพขณะปล่อยน้ำเสีย และการนำต้นข้าวและน้ำไปวิเคราะห์ตามหลักวิทยาศาสตร์ ทำให้การเจรจาของกลุ่มชาวนามีน้ำหนัก นอกจากนี้ การร้องเรียนปัญหาที่มีจำนวนผู้ร้องเรียนที่มาก ทำให้

ปัญหาควมีความใหญ่โตและมีโอกาสแพร่ขยายออกไปจนทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรีบเข้ามาแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน ดังจะเห็นได้จากการที่ทาง อบต.ท่าทุ่งหลวงได้ประสานงานไปยังหน่วยงานราชการอื่นๆ เพื่อให้เข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาย่างบูรณาการ

5.1.3.6 ความเชื่อถือของประชาชนต่อผู้บริหารท้องถิ่น

ความเชื่อถือและความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เกิดการร้องเรียนหรือไม่ และถ้ามีการร้องเรียนเรื่องจะขยายลูกถามไปหรือไม่ ถ้าหากประชาชนเชื่อว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพฤติกรรมทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นที่ยึดถือกันมา ยาวนานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดการต่อต้านผู้บริหารท้องถิ่น และถ้าหากว่าประชาชนมีความเข้มแข็งในการรวมตัวกันของกลุ่มก็จะมี การต่อต้านที่ต่อเนื่อง และมักจะขยายตัวการร้องเรียนออกไปเรื่อยๆจนกลายเป็นการประท้วงขับไล่หรือการร้องเรียนให้มีการตรวจสอบผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังเช่นกรณีการประท้วงขับไล่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าบงกรณีที่ถูกกล่าวหาว่าทุจริตในการซื้อที่ดิน ซึ่งกรณีนี้เกิดจากการที่ประชาชนส่วนหนึ่งสงสัยในการตัดสินใจซื้อที่ดินของทางนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ได้มีการชี้แจงข้อสงสัยของประชาชนให้กระจ่างจนนำไปสู่การประท้วงขับไล่ในที่สุด

คุณยอดชาย “พ่อแม่เราจะสร้างบ้าน ยังต้องหามือหาวัวน หาฤกษ์หายาม ช่วงกลางพรรษานี้ ไม่มีใครมาสร้างที่อยู่กันมัน “ซิด” (เป็นอับมงคล: ผู้เขียน) และการซื้อที่ดินในที่และที่ซำที่ปากน้ำลำเหมืองนี้คนสมัยก่อนเขาถือกัน ไม่มีใครไปทำที่อยู่กันหรอก แล้วนี่เป็นที่ซึ่งไม่ได้ถมด้วย ถ้าหากถมแล้วราคาจะตกเกินไปตั้ง 4 ล้านกว่าบาท เราก็ไปสอบถามอยากให้นายกฯชี้แจง นายกฯก็บอกไม่ทราบ เพราะเป็นเรื่องของฝ่ายนิติกรกับสำนักปลัดฯ เอาละ พูดอย่างนี้ได้ยังไง ท่านเป็นนายกฯ บอกว่าตนเองไม่รู้เรื่อง พอไม่รู้มันก็เป็นเรื่องเป็นราวนะสิ”

คุณเกียรติ “ที่ดินผืนเดิมที่ทางอบต.ป่าบงไม่ยอมซื้อนั้น มีเนื้อที่ 3 ไร่ เขาขายให้ 3.5 ล้าน และที่ใหม่ที่ซื้อปัจจุบันนี้มีเนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน 18 ตารางวา เขาขายให้ 3.2 ล้าน ซึ่งทางผู้บริหารอบต. อ้างว่าซื้อได้ในราคาถูกลงกว่าเดิมเนื้อที่ก็มากกว่าด้วย ถ้าดูเผินๆ ก็อาจจะใช่ แต่ที่ดินอยู่ต่ำกว่าระดับถนนมาก ต้องถมที่เพื่อปรับระดับหมดเงินอีกเป็นล้านรวมราคาค่าเนินการก็ 4.2 ล้าน และถนนก็แคบต้องขยายถนน ไม่มีไฟฟ้า น้ำประปา ต้องดำเนินการติดตั้งใหม่ใช้งบประมาณราว 5 แสนกว่าบาท และที่เขาสงสัยกันมากที่สุด คือ พื้นที่อาจจะไม่ถึงเนื้อที่ 3 ไร่ 1 งาน 18 ตารางวา ตามที่ทางนายกฯอ้างไว้ เพราะเดิมถนนหน้าอบต.แห่งใหม่นั้นเป็นคันทากว้าง 1 เมตร และเมื่อมีการทำเป็นถนนกว้าง 6 เมตร ก็ต้องกินพื้นที่ข้างเคียงเข้าไปด้วย แต่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ในโฉนด

ถนนก็ยังเป็นคันนาอยู่ในโฉนด และทางอบต.ก็ไม่ได้มีการให้สอบเขตรังวัดใหม่ก่อนซื้อ ฝ่ายสภา อบต.ก็เข้าไปถามนายกฯ ว่า นายกฯทำไมซื้อที่ดิน ไม่ตรงกับที่สภานุมัติให้ซื้อที่ดินเนื้อที่ 3 ไร่ ซึ่ง ที่ตรงนี้อาจจะไม่ถึง 3 ไร่ แต่นายกฯก็อ้างว่าได้ซื้อที่ดินครบตามจำนวนพื้นที่ในโฉนด โดยไม่มีการ ตรวจสอบเนื้อที่จริงๆ ก่อนตัดสินใจซื้อ”

คุณอาคม “ที่ไปทำเรื่องร้องเรียนที่อบต.ก็เพราะต้องการจะทราบว่า ทำไมเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่ที่จะซื้อที่ดินใหม่จึงไม่แจ้งให้ประชาชนทราบ สาเหตุอะไรถึงซื้อที่ดินตรงนี้ ไม่ได้ ซึ่งทางนายกฯไม่มีการชี้แจงอะไรสักอย่างเลย ซื้อก็ซื้อไปเลย ซื้อแบบปิดเงียบด้วย รู้กันอีก ที่ก็คือซื้อ ไปเรียบร้อยแล้ว แสดงว่าไม่โปร่งใสสิ.....คิดว่าที่เขาไม่ซื้อที่นี้คงเป็นเพราะไม่ได้ค่านายหน้า คนที่ตกลงตัดสินใจซื้อที่ดินปัจจุบันนี้น่าจะมีเอี่ยวอะไรเอี่ยวอยู่ ก็ตั้งข้อสงสัยไปที่ตัวนายกอบต.นั่นแหละ”

หรือในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความเห็นว่าฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้เข้ามาแก้ไข ปัญหา ตามที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ท้องถิ่นควรจะทำ ก็อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจและคิดว่า ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความสามารถ ไม่ปฏิบัติหน้าที่ และร้องเรียนไปที่ หน่วยงานอื่นต่อไปอีก เช่น กรณีการร้องเรียนปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ ดัง ตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณน่อง “ไม่เคยพอใจการทำงานของเทศบาลเลยแม้แต่น้อย เพราะเขาทำตามหน้าที่เพียง ส่งคนระดับล่างมาดูแลแล้วก็กลับไปรายงานเสนอให้กับผู้บริหาร แล้วก็บอกว่าแก้ไขอะไรไม่ได้ ไม่มีอะไรดีขึ้นมาแม้แต่น้อย.....เราแจ้งเรื่องถนนชำรุดในหมู่บ้าน เขาก็แก้ไขด้วยการเอาลูกรังมาเททับ ซึ่งยิ่งแย่กว่าเดิมเพราะก้อนหินลูกรังกระเด็นเต็มไปหมด โทรไปถามนายกเทศมนตรีเขาก็บอกว่ายังไม่มีงบ ร้องไปจน 4 ปีแล้ว สัปดาห์ก่อนก็เพิ่งโทรไปอีกรอบ เขาก็บอกว่าไม่มีงบเหมือนเดิม เราก็ถามว่าเมื่อถนนในซอยนี้มันเสียหายแค่ 20 เมตร ก็ทำไมไม่ซ่อมเฉพาะจุดที่เสียหายและเป็นปัญหา ก่อนจะมาทำทั้งหมู่บ้านทำไม ไม่รู้เขามาเป็นนายกเทศมนตรีได้อย่างไร”

คุณต้อย “ไม่พอใจการแก้ปัญหาของเทศบาลสุเทพเลย เพราะเขาไม่ได้ทำหน้าที่ตาม บทบาทที่กฎหมายกำหนด พูดอกมาก็กลัวแต่ว่าจะถูกทางพฤษาเพลสฟ้องเอา เห็นได้ชัดว่า เทศบาลเขาเอาใจผู้ประกอบการมากกว่าเราซึ่งเป็นผู้เดือดร้อน ไปร้องเรียนก็ไม่ได้ดำเนินการอะไร ก็ตั้งใจว่าจะฟ้องเทศบาลตำบลสุเทพฐานไม่ปฏิบัติหน้าที่ต่อศาลปกครอง จะฟ้องทางหอพักพฤษาเพลสต่อศาลยุติธรรม และจะร้องเรียนไปที่สื่อมวลชนด้วย เอาลงหนังสือพิมพ์ทุกฉบับเลย”

คุณสอน “ที่ทางเทศบาลสุเทพเขาไม่มีคำสั่งอะไรออกมา ก็เพราะบ้านประธานสภาฯเองก็ เผาอิฐ เขาเป็นคนออกกฎระเบียบเอง ว่าการเผาอิฐเป็นอาชีพที่ต้องควบคุมเพราะมีคนเดือดร้อน เขาเป็นคนเขียนกฎข้อบังคับของตำบล แต่เป็นผู้นำทำเสียเองอย่างนี้แล้วชาวบ้านที่ไหนเขาจะเชื่อ

ในเมื่อผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้ละเมิดข้อบังคับนั้นเสียเอง....ที่ทางเทศบาลตำบลสุเทพออกบันทึกข้อตกลงเกี่ยวกับการเผาอิฐนะ โทหกทั้งนั้น เป็นแค่นามธรรมไม่ใช่รูปธรรม ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติที่แท้จริงเลย....ไม่พอใจการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสุเทพเลย เพราะเราไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งโดยหลักนิติรัฐและนิติธรรมแล้ว ไม่ว่าจะประชาชนจะไปร้องเรียนเพียงคนเดียว หรือไปร้องเรียนเป็นกลุ่ม ถ้าหากเป็นประเด็นทางกฎหมาย ก็ควรจะมีแนวทางการปฏิบัติที่เหมือนกัน”

5.1.3.7 ระบบฐานเสียงในการเมืองท้องถิ่น

การที่ปัญหาของประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วไม่ได้รับการแก้ไขปัญหานั้น อาจจะเป็นเพราะว่าถ้าหากทางผู้บริหารท้องถิ่นมีคำสั่งให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ก็อาจจะไปกระทบกับผลประโยชน์ของประชาชนกลุ่มที่เป็นฐานเสียงให้กับตนเอง ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อคะแนนเสียงในการเลือกตั้งทำให้ไม่ได้รับการเลือกตั้งในครั้งต่อไป หรืออาจจะทำให้คะแนนนิยมของฝ่ายบริหารลดลง จึงเลือกที่จะไม่ดำเนินการใดๆ จึงทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าคุณเองถูกเพิกเฉยในการแก้ไขปัญหาจากทางท้องถิ่น และเพิ่มระดับความเข้มข้นของการร้องเรียนด้วยการไปร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นเพื่อให้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา เช่น การร้องเรียนเรื่องการเผาอิฐของประชาชนทั้งในเขตพื้นที่หมู่บ้านหมู่ 7 และหมู่ 13 ของประชาชนตำบลสุเทพ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณสม “ก็เป็นไปได้ว่าที่ปัญหาที่พวกผมร้องเรียนไปไม่ได้รับการแก้ไข เป็นเพราะผู้บริหารท้องถิ่นกลัวจะเสียฐานเสียง เช่น ในหมู่บ้านช่างทองหมู่ 7 นั้นมีโรงเผาอิฐถึง 33 โรงเป็นแบบเผาในที่โล่งนี้แหละ และเป็นกลุ่มใหญ่ที่เป็นฐานเสียงให้กับผู้บริหารชุดปัจจุบันนี้แหละ และสมาชิกสภา อบต. บางคนก็มีญาติที่ประกอบธุรกิจเผาอิฐโดยตรง แม้แต่ประธานสภาเทศบาลยังทำเองเลย”

คุณสอน “เราเคยไปถามเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ที่ทำเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมว่า เมื่อศาลปกครองตัดสินให้เราชนะคดีแล้ว ทำไมเทศบาลตำบลสุเทพยังไม่ดำเนินการแก้ไขให้มีการปรับปรุงเรื่องการเผาอิฐอีก เจ้าหน้าที่คนนั้นก็บอกว่า “เราต้องเห็นใจนายกเทศมนตรีด้วย เพราะท่านมาจากการเลือกตั้ง และที่ตรงนั้นก็เป็ฐานเสียงของท่าน ถ้าท่านนายกฯ จัดการตามข้อร้องเรียนของเรา ท่านนายกฯ ก็พัง” เราก็เลยถามเจ้าหน้าที่ท่านนั้นว่าทุกวันนี้เขากินเงินเดือนจากนายกเทศมนตรี หรือว่าจากภาษีของประชาชน เมื่อกระทรวงสาธารณสุขออกกฎหมายมาแล้ว ทำไมถึงไม่มีการบังคับให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย เขาก็บอกว่า “เขาไม่ได้เป็นคนออกกฎหมาย” และตั้งแต่นั้นมา เวลาไปติดต่อสอบถามความคืบหน้าขอคำปรึกษาไม่เคยได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ท่านนั้นอีกเลย”

5.1.4 ลักษณะการตอบสนองต่อปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

การตอบสนองในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนความเดือดร้อนของฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหมายรวมถึงตั้งแต่ระดับข้าราชการไปจนถึงฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ช่วยลดความรู้สึกขัดเคืองหรือความไม่สบายใจที่ได้รับจากเรื่องความเดือดร้อนที่ประชาชนผู้นั้นประสบอยู่ และรู้สึกว่าปัญหาที่ร้องเรียนไปนั้นได้รับการดูแลใส่ใจจากเจ้าหน้าที่ และทำให้ความรู้สึกต้องการร้องเรียนผ่านไปยังหน่วยงานอื่นลดลง

แต่ถ้าหากว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้แล้ว แม้จะได้ดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการและระเบียบขั้นตอนทางราชการ แต่ไม่ได้มีการสะท้อนข้อมูลย้อนกลับไปยังประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหา ก็ย่อมจะทำให้ผู้ที่ร้องเรียนปัญหานั้นคิดว่าทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการแก้ไข หรือคิดว่าการดำเนินงานเป็นไปด้วยความล่าช้า จนนำไปสู่การคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ใช่องค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งของคนในท้องถิ่นได้ ดังเช่นการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ ที่ทางเทศบาลไม่ค่อยมีการแจ้งข้อมูลย้อนกลับมาให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน ทำให้ประชาชนในพื้นที่รู้สึกไม่ค่อยพอใจต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตอบสนองที่รวดเร็วในการลงมาตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และไม่คิดที่จะไปร้องเรียนหน่วยงานอื่นอีก เพราะคิดว่าถึงอย่างไรเสีย ปัญหาความเดือดร้อนของตนก็จะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังเช่น การเข้ามาแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยองค์การบริหารส่วนตำบลทาทุ่งหลวง ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา และทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันใกล้ชิดกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคิดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นที่พึ่งที่ตนเองสามารถเข้าไปขอความช่วยเหลือได้ในยามที่มีความเดือดร้อน และจากการศึกษาวิจัย พบว่า รูปแบบการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้แล้วแต่ไม่ได้แจ้งข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ร้องเรียน หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นไม่ได้ดำเนินการใดๆ เพราะขาดความชัดเจนในเรื่องอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนนั้นๆ แต่ก็มีในบางกรณีอีกเช่นเดียวกัน ที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนทันที ดังประเด็นที่จะได้นำเสนอต่อไปนี้



5.1.4.1 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้วไม่ได้แจ้งข้อมูลย้อนกลับ

การแจ้งข้อมูลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา ย้อนกลับไปยังประชาชนผู้ร้องเรียน ปัญหา ว่าทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการเกี่ยวกับที่ร้องเรียนไปนั้นอย่างไร เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะทำ เพราะจะทำให้ประชาชนเข้าใจในกระบวนการการทำงานของเจ้าหน้าที่ และรู้ว่าปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้นไม่ได้ถูกทอดทิ้ง แต่อยู่ในระหว่างการดำเนินการตามขั้นตอนอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่จากการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ได้รับการรายงานหรือแจ้งกลับมาว่า ปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้นได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว ดังเช่นตัวอย่างคำพูดดังต่อไปนี้

คุณชาติ “ร้องเรียนไปที่เทศบาลสักครั้งสองครั้งนี้แหละ ก็คิดว่าเขาคงมาแก้ไขให้ แต่ไม่ได้แจ้งกลับมาที่เราอีกเลยไม่รู้ว่าจะจริงๆ แล้วใครมาทำให้”

คุณเชิด “ร้องเรียนไปที่เทศบาลแล้วไม่เห็นมาทำอะไรสักอย่างเลย ไม่มีอะไรเลย คิดว่าคงส่งเจ้าหน้าที่มาดูเหมือนกัน แต่เค้าก็ไม่ได้ทำอะไร”

คุณเอก “ผมร้องเรียนปัญหาไปที่เทศบาลถึง 2 ครั้ง แล้วมาทราบภายหลังว่าเรื่องแรกที่เราร้องเรียนไปก็ยังไม่ได้รับการใส่ใจดูแลแก้ไข ซึ่งเรื่องผ่านไปถึง 2-3 เดือนแล้ว ทางเทศบาลสุเทพไม่ได้แจ้งกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโทรศัพท์ต่อกลับมาเลย เรายังเจอปัญหาซ้ำเดิมอยู่ทุกๆ วัน”

คุณสม “ร้องเรียนไปที่เทศบาลเป็นระยะเวลา 3-4 เดือนเป็นอย่างต่ำ กว่าจะรู้ว่าทางเทศบาลดำเนินการอะไรไปบ้างก็เดือนที่ 5 ที่ 6 แล้ว โดยทางเทศบาลได้ตั้งงบประมาณขึ้นเพื่อให้ไปไกล่เกลี่ยเจรจากันแล้วหาข้อตกลง จนกระทั่งได้มีบันทึกข้อตกลงระหว่างผู้เดือดร้อนจากวันเผาอิฐกับผู้ประกอบการเตาเผาอิฐ แต่ก็บันทึกข้อตกลงนั้นก็ไม่มีการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพ เพราะได้มีการตั้งกรรมการและเจ้าหน้าที่ขึ้นมาแต่ไม่มีการตรวจสอบว่าได้มีการปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงจริงหรือไม่ มีแต่เอกสารแต่ไม่มีการปฏิบัติ ทั้งๆที่ในข้อตกลงนั้นมีการให้ประชุมเพื่อติดตามผลและตรวจสอบผลการดำเนินงาน แต่ก็ไม่มีการประชุมแบบนั้นเลย”

คุณแสง “เทศบาลออกประกาศกำหนดระยะเวลาเผาอิฐ แต่ไม่ได้บังคับให้มีการปฏิบัติตามอย่างจริงจัง แล้วไม่ได้แจ้งว่าได้ดำเนินการไปอย่างไรบ้าง จะมีก็แต่พนักงานของเทศบาลที่ถึงเวลาที่ส่งเอกสารนั้นมาให้ มีแต่ส่งเอกสารอย่างเดียว จะมาติดตามถามเราว่าเป็นยังไง ยังเหมือนอยู่มัยข้างบ้านยังเผาอิฐแบบเปิดโล่งอยู่รีเป่า ไม่เคยมีใครเข้ามาถามเลย มีคุณ(ผู้ศึกษาวิจัย)คนแรกนี่แหละที่เข้ามาถาม”

คุณน้อง “ร้องเรียนไปที่เทศบาลครั้งเดียว เขาก็ไม่ได้ตอบอะไรกลับมา...ก็พอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เทศบาล เพราะตอนไปร้องเรียนเขาให้บริการดีมาก แต่ไม่ค่อยมี feedback

อะไร ก็เลยไม่รู้ว่ที่โรงงานน้ำพริกเขาย้ายออกไปเป็นเพราะอะไร แต่ก็คาดว่าเป็นอำนาจของท้องถิ่นที่ดำเนินการ”

5.1.4.2 เจ้าหน้าที่ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่

ในประเด็นการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ในบางครั้งก็มีหลายหน่วยงานที่มีส่วนในการเข้ามาแก้ไขปัญหา หรือเรื่องนั้นอยู่ในอำนาจตามกฎหมายของหลายหน่วยงาน ทำให้แต่ละหน่วยงานไม่แน่ใจ ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของตนเองหรือไม่ ในการเข้ามาจัดการปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน เช่น กรณีการที่ร้านอาหารเดอะกรีนเนอร์เปิดเพลงเสียงดัง มีการจำหน่ายเครื่องดื่มมินิมา ทั้งที่อยู่ห่างจากสถานศึกษา คือมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ไม่ถึง 500 เมตรตามที่มีกฎหมายกำหนด และคุณแก้วได้ไปร้องเรียนทั้งเทศบาลตำบลสุเทพ ไปแจ้งตำรวจ และแจ้งสรรพสามิต แต่ปรากฏว่าไม่มีหน่วยงานไหนที่ยอมรับว่าอำนาจในการจัดการปัญหาร้านอาหารเดอะกรีนเนอร์เป็นอำนาจของหน่วยงานตนเอง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณแก้ว “เราร้องเรียนไปที่สถานีตำรวจก่อน แล้วตำรวจก็บอกว่าการจะตั้งร้านแบบนี้เขาต้องไปขออนุญาตกับเทศบาล เราก็ไปร้องเรียนที่เทศบาลที่ตอนนั้นยังเป็นอบต.อยู่ พอไปร้องเรียนทางนี้ก็ปัดว่าต้องไปร้องเรียนที่สรรพสามิต เพราะเป็นร้านขายเหล้าต้องไปขออนุญาตจากสรรพสามิตก่อน ก็เลยไปร้องต่อสรรพสามิตว่าให้เปิดร้านขายเหล้าใกล้สถานศึกษาได้ยังไง สรรพสามิตก็บอกว่าแล้วจะรู้ได้ยังไงในเมื่อเขามาขอก็ต้องอนุญาต เพราะคนที่รู้ดีน่าจะเป็นท้องถิ่นคือ ต่างคนต่างเกี่ยวกัน พี่ก็รู้ว่าร้านขายเหล้าแบบนี้ต้องไปขออนุญาตที่ไหนกันแน่ แต่ที่รู้คือทุกคนเกี่ยวหมดเลย เขาไม่ได้มาแก้ไขอะไรเลย” จากกรณีดังกล่าว ทำให้เห็นได้ว่าแท้จริงแล้วแต่ละหน่วยงานองค์กรที่คุณแก้วร้องเรียนไปนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการปัญหา แต่ก็ไม่มีหน่วยงานไหนที่มีความชัดเจนในการตัดสินใจว่า เรื่องนี้เป็นอำนาจของตนเอง และดำเนินการสั่งการให้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อเป็นการตรวจสอบปัญหา หรือระงับปัญหาที่ร้องเรียนนั้น และท้ายที่สุดปัญหาก็ไม่ได้รับการแก้ไข ผู้ร้องเรียนก็ยังคงได้รับความเดือดร้อนจากปัญหานั้นต่อไป และยังทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

5.1.4.3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

ถ้าหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตอบสนองต่อการร้องเรียนปัญหาของประชาชนได้รวดเร็ว เช่น ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงมาตรวจสอบพื้นที่ด้วยตนเอง และมีการสั่งการให้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการที่เจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องลงมาแก้ไข

ปัญหาที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและการร้องเรียนปัญหาต่างๆ ก็จะจบอยู่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น กรณีการร้องเรียนปัญหาต่างๆ ของประชาชนในตำบลท่าทุ่งหลวงที่ได้รับการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่น ทำให้ทัศนคติของประชาชนในตำบลท่าทุ่งหลวงที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในเชิงบวก และไม่เกิดความขัดแย้ง หรือมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้แนวโน้มในการร้องเรียนปัญหาไปที่หน่วยงานหรือองค์กรอื่นมีน้อย นอกจากนี้ การที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทุ่งหลวงมีช่องทางในการสื่อสารกับประชาชนโดยผ่านเวทีประชาคมหมู่บ้าน และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเข้าฟังการประชุมของสภาตำบล ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการแก้ไขปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

คุณนันท์ “พวกเราเรียนไปทีอบต.เป็นแห่งแรก....เรียนไปเพียงครั้งเดียวทางอบต. เขาก็ลงพื้นที่ตรวจสอบเลย ผู้บริหารมีทั้งนายกฯ และปลัดอบต.ลงไปด้วยกันหมดเลย....เรื่องที่ผมจะร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของเราเป็นอย่างมาก.....และต้องไปร้องเรียนที่อบต.ก่อนเพราะผมไม่รู้จะคิดถึงใคร”

คุณถาวร “ทราบว่าคุณฯ ลงมาดูแลแล้ว แต่ก็ยังเป็นลักษณะตักเตือนให้เจ้าของฟาร์มหมูให้ปรับปรุงให้ดีขึ้นมากกว่า”

คุณยุทธภูมิ “พอใจกับการแก้ไขปัญหาของอบต. เพราะเขาลงมาสอบถาม ตรวจสอบปัญหาเรื่องไม่เจียบไปหลังจากที่ร้องเรียนไปแล้ว...ทุกวันนี้ก็ไม่มีเรื่องอะไรที่คิดจะร้องเรียนปัญหาแล้ว เพราะมีอะไรแจ้งไปเขาก็ลงมาแก้ไขให้ ก็เลยไม่มีเรื่องจะร้องเรียนแล้ว”

คุณแดง “พอใจกับการลงมาแก้ไขปัญหาของอบต. ในครั้งนี้ นายกฯ ทำงานดี เวลาขึ้นไปหาเจ้าหน้าที่อบต.ก็ไม่มีปัญหาอะไร....ก็คิดว่าที่เขาตั้งอบต.ขึ้นมานั้นก็เพื่อเอาไว้ช่วยชาวบ้านๆ มีเรื่องเดือดเนื้อร้อนใจก็ไปหาอบต.ได้ มีอุทกภัย เป็นฝนเป็นลม ข้าวนาเสียหาย ลำไยหักโค่น อะไรก็ไปหาอบต. เขาก็ช่วยเหลือหมด อบต.ฟังได้ พอใจ...อย่างถนนเส้นนี้ที่ร้องเรียนก็เพราะเป็นถนนที่ทุกคนใช้ร่วมกันทั้งหมด ใครๆ ก็บ่นทุกคนเดือดร้อนกันหมด จี๊วมันเยอะเกินไป ที่เหลือก็ไม่มีเรื่องอะไรจะร้องเรียนแล้ว เพราะเขาก็ช่วยเหลือเราหมด”

คุณเสถียร “ทางอบต.ได้แนะนำให้ตำรวจคนที่เดือดร้อนได้รับผลกระทบแนบไปพร้อมกับหนังสือร้องเรียนปะหน้า.....เรียนไปครั้งเดียวทางอบต.ก็ลงตรวจพื้นที่ร่วมกับชาวบ้านเลย....เรื่องอะไรที่กระทบต่อวิถีชีวิตมาก ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำให้เดือดร้อนไม่สามารถทำมาหากินได้ตามปกติก็จะไปร้องเรียนที่อบต. เช่น ลำเหมืองขาด พอไปร้องเรียนที่อบต.เขาก็จะให้กระสอบทรายมา 50 ลูกบ้าง 100 ลูกบ้าง เขามักยื่นขอบเหมือง แต่ต้องมีหลักฐานนะ เช่น เขาจะไปถ่ายรูปสถานที่ก่อนว่า

เป็นความจริงแล้วถึงจะให้มา... ในหมู่บ้านนี้ไม่ค่อยจะมีอะไรให้ร้องเรียนหรือตรวจสอบ เพราะเป็นคนในหมู่บ้านเดียวกัน ก็รู้จักกันหมด อนาคต. เวลาที่มีวาระประชุมอะไร เขาก็เชิญชาวบ้านไปร่วมฟังตลอด เชิญไปเป็นสักขีพยาน ตัวแทนประชาชน ใครอยากรู้เรื่องประชุมวาระไหนก็ไปฟังได้ที่ อนาคต.”

คุณดารา “พอใจกับการลงมาแก้ไขปัญหาของอนาคต. เพราะเพียงแค่ 2-3 วัน เขาก็มาจัดการลงพื้นที่และสั่งการให้มีการปรับปรุงการเผาถ่านใหม่แล้ว”

5.2 การร้องเรียนปัญหาโดยผ่านองค์กรหรือกลไกทางกฎหมายและช่องทางอื่นๆ ในระดับท้องถิ่น

ในการร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชนนั้น นอกจากการร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองแล้ว ก็ยังสามารถร้องเรียนไปที่หน่วยงานราชการอื่นที่อยู่ในท้องถิ่นได้อีก ถ้าหากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนนั้นเห็นว่าหน่วยงานอื่นนอกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะสามารถเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้ ก็จะมีประชาชนบางส่วนใช้วิธีการร้องเรียนไปที่หน่วยงานราชการอื่นๆ ควบคู่ไปกับการร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังประเด็นที่จะได้นำเสนอต่อไปนี้

5.2.1 การร้องเรียนปัญหาไปยังหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่

จากการศึกษาถึงหน่วยงานในระดับท้องถิ่นที่ประชาชนเลือกใช้ในการร้องเรียนปัญหานั้น พบว่า การร้องเรียนปัญหาไปที่หน่วยงานในระดับท้องถิ่นของประชาชน นอกจากจะได้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เทศบาล หรือ อนาคต. ในพื้นที่ๆ ตนเองอาศัยอยู่ก่อนเป็นแห่งแรกแล้ว ประชาชนบางส่วนยังได้มีการร้องเรียนปัญหาไปที่หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคอื่นๆ ที่ดูแลพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนร่วมด้วยในบางครั้ง เนื่องจากว่า ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาเหล่านั้น มีความต้องการให้มีหน่วยงานอื่นๆ ได้มาร่วมกันแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของตนเองด้วย ซึ่งหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกใช้ในการร้องเรียนปัญหา ได้แก่ การร้องเรียนปัญหาไปที่นายอำเภอ การร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด การร้องเรียนต่อสาธารณสุขจังหวัด การร้องเรียนต่อโยธาธิการจังหวัด และการร้องเรียนต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เห็นว่ามีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้มาร่วมตรวจสอบปัญหาและแก้ไขปัญหาค ด้วยความคิดว่า หน่วยงานเหล่านี้ควรมีอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการใดอย่างหนึ่งตามที่ตนเองร้องเรียนไป ดังกรณีการร้องเรียนปัญหาของประชาชน ดังต่อไปนี้

คุณด้อย “พอมีคนมาอยู่ที่หอพักพฤษภาพลสได้ไม่นาน ก็เริ่มรู้สึกว่ามีน้ำในบ่อน้ำบ้านเราเริ่มมีกลิ่น เพราะบ่อน้ำอยู่ห่างจากกำแพงไม่เกิน 8 เมตร ประมาณ 5-8 เมตรนี้แหละ ลูกชายคนที่เป็น

วิศวกรก็เลยบอกว่าให้ชูป๋อสังเกตการณ์ดู เราก็เลยชูป๋อไว้ 3 ป๋อปรากฏว่าน้ำเต็มหมดเลย แล้วน้ำนี้มาจากไหนล่ะ ถ้าไม่ใช่จากหอพักนี้ แล้วน้ำในบ่อก็เริ่มเน่า เราก็เลยขึ้นไปร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กับสิ่งแวดล้อมภาคที่ 1 ที่ศาลากลางจังหวัดเลย เรื่องหลังคารั่วนี้ไปร้องที่โยธาธิการจังหวัด แต่เรื่องน้ำในบ่อน้ำนี้ก็ไปที่สาธารณสุข คือไปในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเรื่องนะ แล้วก็ร้องเรียนที่เทศบาลด้วย เทศบาลนี้ไป ร้องเรียนเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว แต่ก็เหมือนเดิมคือ เทศบาลส่งเจ้าหน้าที่มาดูแลแต่ไม่มีข้อสรุป”

คุณยอดชาย “ผมไปหานายอำเภอ 10 ครั้งนี้ยังไม่ค่อยไปเลย ไปถามความคืบหน้าในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องซื้อที่ดิน สุดท้ายก็ไม่มีอะไร นายอำเภอบอกว่าส่งต่อไปที่จังหวัดแล้ว แต่จังหวัดก็เงียบไม่สอบสวนต่อ ตอนนี่เห็นว่าส่งเรื่องมาที่อำเภอใหม่อีกแล้ว”

คุณแก้ว “เคยร้องเรียนไปที่ตู้ ปณ.1111 ที่เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สมัยนายกทักษิณ แล้วก็ร้องเรียนไปที่นายชุมพร แสงมณี สมัยที่ยังเป็นนายอำเภอเมือง ร้องเรียนไปหมดหลายที่ แต่ที่ทุกอย่างสงบลงได้เพราะร้านมันเจ๊ง เขาไม่ได้มาแก้ไขอะไรให้เลย แคร์รับเรื่องไว้เฉยๆ ที่บอกว่าแจ้งตำรวจก็ไม่ได้หมายความว่าให้ตำรวจมาสั่งปิดร้านเขา เพียงแต่แจ้งตำรวจให้มาดูเป็นวันๆ ไปเปิดเกินเวลาที่บอกให้เลิก แต่ที่ทุกอย่างสงบลงเพราะกิจการเขาไม่ดีต่างหาก”

คุณเอก “เรื่องกลิ่นนุหรีในหอพักนี้ผมไม่ได้ร้องเรียนไปที่เทศบาลสุเทพอย่างเดียว เพราะเห็นว่า เขายังมีการดำเนินการที่ไม่ชัดเจน ก็เลยร้องเรียนไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดด้วย ผลปรากฏว่าทุกส่วนของหน่วยงานราชการในการดูแลปัญหาตรงนี้ไม่ชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่เพียงแต่ว่าได้บันทึกว่าได้รับเรื่องแล้ว แต่ไม่มีการติดตามว่าได้มีการแก้ไขอย่างไร การแก้ไขปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นเลย”

คุณสม “ผมได้ร้องเรียนปัญหาการเผาอิฐนี้ไปที่ผู้ว่าราชการจังหวัด เทศบาลตำบล อำเภอเมือง สาธารณสุขจังหวัด สิ่งแวดล้อมจังหวัด และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนการร้องเรียนไปที่อำเภอ คือ ร้องเรียนต่อนายอำเภอเมืองเชียงใหม่ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง”

คุณเชิด “ผมเคยทำสำเนาหนังสือร้องเรียนไปตั้งหลายที่ ตั้งแต่ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ นายกเทศมนตรี เลขาธิการอย. ผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 สถานีวิทยุ F.M 100 นี้ก็ไป เพราะเราไม่รู้ว่าจะทำยังไงแล้ว อะไรที่ร้องเรียนได้ก็ร้องเรียนไปหมดแหละ คิดว่าต้องมีสักหน่วยงานหนึ่งแหละที่มาแก้ไขปัญหาให้ แต่ไม่มีสักหน่วยงานเลยที่มาดูแลแก้ไขปัญหาให้ หายไปหมดเลย นี่แหละภาครัฐพึ่งไม่ได้เลย คุณทำอะไรกันอยู่ ประชาชนคนเดียวร้องเรียนไปทำอะไรไม่ได้ ที่ร้องเรียนไปที่หนังสือพิมพ์ด้วย ก็เพราะ

อยากจะทำให้ภาพความเดือดร้อนนั้นดูใหญ่ขึ้น หวังจะให้ผู้ใหญ่เหล่านี้หันมาสนใจ แต่ก็ไม่ได้คาดหวังว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขอะไรหรอก”

จากตัวอย่างการร้องเรียนไปที่หน่วยงานราชการอื่นๆ ข้างต้น พบว่า ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหา เลือกที่จะร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนไปที่หน่วยงานอื่นๆ ควบคู่ไปกับการร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงานราชการที่อยู่ในท้องถิ่นอื่นๆ ที่ประชาชนเลือกใช้ในการร้องเรียนปัญหา คือ การร้องเรียนไปที่ผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เนื่องจาก ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบว่า ปัญหาความเดือดร้อนของตนที่ประสบอยู่นี้ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านี้ในการเข้ามาจัดการด้วย แต่ในขณะเดียวกัน ประชาชนบางส่วนก็ได้มีการร้องเรียนไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในท้องถิ่นของตนเองด้วย เพราะคิดว่า อย่างไรเสียก็เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาด้วย เช่นเดียวกัน และถ้าหากไม่ร้องเรียนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยแล้ว เรื่องก็อาจจะถูกตีกลับมาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นการเบื้องต้นก่อนก็เป็นได้ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต้องยืดเยื้อออกไป และไม่เป็นผลดีต่อประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหา

5.2.2 การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมประจำอำเภอและจังหวัด

ถึงแม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำ “โครงการดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด” เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานรวดเร็วและเป็นธรรม ในกรณีที่ประชาชนต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงตลอดถึงจากการปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน และจากเจ้าหน้าที่ ข้าราชการ และพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ สามารถร้องเรียนต่อ “ศูนย์ดำรงธรรม” ได้ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมนี้สามารถร้องเรียนได้ทั้งที่ส่วนกลางคือ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และส่วนภูมิภาคนั้นสามารถร้องเรียนได้ที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัดและที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง หรือจะส่งหนังสือร้องเรียนมาที่กระทรวงมหาดไทยโดยตรงก็ได้ แต่จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ไม่รู้จักศูนย์ดำรงธรรม และบางส่วนที่เคยร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมมาแล้ว ก็มองว่าศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจในการสั่งการใดๆ เพื่อนำไปสู่

การแก้ไขปัญหา เป็นเพียงทางผ่านของเอกสารเพื่อส่งไปยังหน่วยงานที่เห็นว่าเกี่ยวข้องซึ่งไม่เห็นผลงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เป็นรูปธรรม ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

5.2.2.1 การร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมของประชาชนในตำบลสุเทพ

คุณสม “ศูนย์ดำรงธรรมผมเคยไปร้องเรียนมาแล้ว และเท่าที่ประเมินดูแล้วศูนย์ดำรงธรรม เป็นเพียงทางผ่านของหนังสือเฉยๆ เขาไม่ได้ลงมาจี้จ้ำไซ้ หรือให้มีการปฏิบัติอย่างเป็นจริงเป็นจัง รับหนังสือแล้วก็ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรอรับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ส่งเรื่องไปแล้วก็แจ้งกลับมาให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ดำเนินการอย่างนั้นอย่างนี้แค่นั้นแหละ บางทีก็ไม่แจ้งกลับด้วยซ้ำไป”

คุณสอน “ศูนย์ดำรงธรรมเหอ เคยไปร้องเรียนแล้วไม่ได้ผลอะไร ถึงไปฟ้องศาลปกครองนี่ไง”

คุณแก้ว “ศูนย์ดำรงธรรมเคยได้ยินคร่าวๆ แต่ก็ไม่รู้รายละเอียดว่าทำเกี่ยวกับอะไร คิดว่าคงทำเพื่อความเป็นธรรมในบ้านเมืองมั้ง”

คุณเชิด “ศูนย์ดำรงธรรมนี่ไม่คิดจะไปร้องเรียนเลย เพราะไม่เคยรู้จัก”

คุณพล “ศูนย์ดำรงธรรมเหอ ไม่รู้จักเลย”

คุณสอน “ศูนย์ดำรงธรรมกำลังมีการริเริ่มร้องเรียนไป เพราะทางพ่อหลวงบ้านเป็นผู้ดำเนินการ เนื่องจากทางอำเภอให้มาล่ำรายชื่อคนที่เดือดร้อนจากเรื่องควันอยู่ เพราะเชียงใหม่มีปัญหาเรื่องหมอกควันเผาป่า เขาก็จะร่วมร้องเรียนปัญหาของที่นี่ด้วย”

คุณน้อง “ศูนย์ดำรงธรรมไม่เคยรู้จักเลย”

5.2.2.2 การร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมของประชาชนในตำบลป่าบาง

คุณเกียรติ “ศูนย์ดำรงธรรมไปร้องมาแล้ว หยุคก็ก ไม่เห็น โผล่มาดูแลเลย”

คุณอัมพร “ศูนย์ดำรงธรรม ไม่รู้จักเลย”

คุณสงวน “ศูนย์ดำรงธรรมอะไรไม่รู้ละ แต่อยากให้มีการร้องเรียนไปหลายๆ ที่หน่อย เพราะหน่วยงานของรัฐ ในท้องถิ่นบางทีก็เอื้อเฟื้อกัน ก็คิดคูสิ หลังเกิดเหตุประท้วงทางนายกอบต. ยังพาเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นอำเภอมากินข้าวที่เสนห์ชายน้านี้”

คุณอาคม “ศูนย์ดำรงธรรมไม่ไปร้องเรียนแล้วละ แค่นี้ก็ท้อแล้ว”

คุณแจ๊ค “ศูนย์ดำรงธรรมผมไปร้องเรียนมาแล้ว เจียบเจียบ หยุคก็ก ผมไม่รู้จะทำยังไงแล้ว”

5.2.2.3 การร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมของประชาชนในตำบลตาบทุกหลวง

คุณเสถียร “ศูนย์ดำรงธรรมไม่รู้จัก และ ไม่รู้ที่อยู่ด้วย”

คุณนันท์ “ศูนย์ดำรงธรรมไม่เคยไปร้องเรียน เพราะไม่รู้จัก”

คุณยุทธภูมิ “ศูนย์ดำรงธรรมไม่รู้จักครับ”

คุณดารา “ศูนย์ดำรงธรรมไม่เคยรู้จัก กำลังได้ยื่นเดี๋ยวนี้แหละ”

คุณแดง “ศูนย์ดำรงธรรมไม่รู้จักหรอก แต่ก็คงไม่ไปร้องเรียน เรื่องไปถึงที่อบต.นี้ก็จบแล้ว ถ้าเขาไม่มาก็รอไปก่อน ถึงเวลาเขาก็จะมาเอง เชื่อว่ายังงัยอบต.ก็จะมาดูแลปัญหาให้อยู่”

คุณถาวร “ศูนย์ดำรงธรรมไม่รู้จักเลย”

จากความเห็นของประชาชน พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมนั้นไม่เป็นที่รู้จักของประชาชน โดยทั่วไปเลย และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมก็ไปซ้ำซ้อนกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักนายกรัฐมนตรี แต่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นมีการประชาสัมพันธ์มากกว่า จึงมีประชาชนร้องเรียนไปที่นั่น แต่ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมนั้นเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดการควบคุมดูแลของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งขอช่วยอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบอาจจะน้อยกว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกฯ และมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ไม่มากพอ จึงไม่มีผู้ให้ความสนใจที่จะร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนที่ไปร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมมาแล้ว ก็พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่เป็นเหมือนธุรการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการเข้าไปแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ที่ร้องเรียนโดยตรง ในขณะที่ประชาชนที่ไปร้องเรียนปัญหาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อไม่ได้รับการแก้ไขดำเนินการจากทางท้องถิ่น การไปร้องเรียนต่อหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เห็นว่าเกี่ยวข้อง ก็ด้วยความต้องการว่าหน่วยงานเหล่านั้นจะเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับตนเอง แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การทำหน้าที่แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยไม่ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติหรือความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา จึงไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนต้องการ

5.2.3 การใช้ช่องทางในทางกฎหมายอื่นๆ เพื่อตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารท้องถิ่น

ในกระบวนการร้องเรียนปัญหานั้น ถ้าหากประชาชนคิดว่าตนเองไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม หรือไม่ได้รับการบริการที่พึงพอใจจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือถ้าหากประชาชนต้องการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อเห็นว่ามีการบริหารงานที่ไม่โปร่งใสต่อไปในทางทุจริต ก็สามารถใช้ช่องทางกฎหมายอื่นๆ คือ การเข้าชื่อเพื่อถอดถอนผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งบัตรสนเท่ห์ไปยังหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการชุมนุมประท้วงโดยสันติซึ่งเป็นสิทธิตาม

รัฐธรรมนูญมาตรา 63 ที่ประชาชนสามารถจะทำได้ ซึ่งเป็นช่องทางกฎหมายในระดับท้องถิ่น ที่ประชาชนสามารถนำมาใช้เพื่อตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ โดยในข้อนี้จะได้นำเสนอถึงความเห็นของประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของพื้นที่ๆ ได้ไปศึกษาข้อมูลทั้ง 3 ตำบล คือ ตำบลสุเทพ ตำบลป่าบง และตำบลทาทุ่งหลวง ว่าประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหา มีความเข้าใจในการใช้ช่องทางกฎหมายอื่นๆ เพื่อการร้องเรียนและตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ และประชาชนมีความเห็นอย่างไร ต่อการใช้ช่องทางกฎหมายอื่นๆ เหล่านั้นเพื่อตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.2.3.1 การใช้สิทธิด้วยการเข้าชื่อเพื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะกำหนดให้ประชาชนสามารถเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนักการเมืองท้องถิ่น ได้ ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ให้อำนาจแก่ประชาชนในการถอดถอนไว้กว้างมาก โดยไม่ได้ระบุเหตุแห่งการถอดถอน ระบุเพียงแต่ว่าถ้าหากประชาชนเห็นว่าไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไปก็สามารถใช้สิทธิในการถอดถอนได้ โดยต้องมีรายละเอียดของข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ที่แสดงให้เห็นว่าสมาชิกสภาท้องถิ่นผู้ใด หรือผู้บริหารท้องถิ่นผู้ใดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์จะให้ลงคะแนนเสียงถอดถอนนั้น มีการปฏิบัติหน้าที่หรือมีความประพฤติเสื่อมเสียอย่างใดจนเป็นเหตุที่ไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป แต่ด้วยการกำหนดจำนวนของประชาชนในการเข้าชื่อถอดถอนที่มีจำนวนมากก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การเข้าชื่อถอดถอนเป็นอุปสรรค ไม่สามารถจะทำได้ง่ายในทางปฏิบัติ และจากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหา พบว่า กระบวนการถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นนั้น ไม่ใช่สิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะดำเนินการ ด้วยดีใจเรื่องจำนวน นอกจากนี้ ยังเห็นว่าอย่างไรเสียนักการเมืองท้องถิ่นก็คือ คนในท้องถิ่นชุมชนเดียวกับตนเอง ซึ่งต้องอาศัยอยู่ร่วมกันไปอีกนาน จึงไม่สมควรต้องมีการถอดถอนออกจากตำแหน่ง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

5.2.3.1(ก) การใช้สิทธิเพื่อเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นของประชาชนในตำบลสุเทพ

คุณน้อง “เรื่องถอดถอนผู้บริหารคงไม่ถึงขั้นนั้น และเรื่องถอดถอนนี้ก็ไม่ใช่เกี่ยวกับปัญหาของเราที่เราเรียน มันเล็กไป”

คุณแสง “เรื่องถอดถอนนี้ไม่คิดหรอก หมาควาระก็คือจบกัน ให้เขาหมาควาระไปเอง สมัยหน้าไม่ต้องเลือกก็แค่นั้น”

คุณเชิด “ถึงกฎหมายจะเปิดช่องว่าให้ประชาชนสามารถถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นได้ แต่มันก็ยากสำหรับประชาชนอย่างเรา มันไม่มีทางที่จะทำได้หรอก รายชื่อเยอะเกินไป กฎหมายไม่ได้อำนวยความสะดวกให้เราทำได้ง่าย เราไม่มีเพาเวอร์ไปล่ารายชื่อได้มากขนาดนั้น เสียเวลาเปล่าๆ”

คุณสม “เรื่องถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นนี้ผมก็เคยคิดเหมือนกัน แต่เคยคุยกับชาวบ้านแล้ว เขากลัวว่า จะได้รับผลกระทบต่อการครอบครัวอะไรอย่างนี้ แม้แต่การเผาอิฐผมก็เคยไปขอให้ร่วมลงชื่อเพื่อร้องเรียน บางคนทั้งที่เขาก็ได้รับผลกระทบแต่ก็ปฏิเสธร่วมลงชื่อ เหมือนกับจะรอคว้าถ้าปัญหาเรื่องควันเผาอิฐ ได้รับการแก้ไขจากที่มีคนเข้าชื่อร้องเรียน ความเดือดร้อนของเขาก็ได้รับการแก้ไขด้วย แต่ถ้าจะให้ร่วมลงชื่อด้วยเขาไม่เอา”

คุณต้อย “เรื่องถอดถอนผู้บริหารเทศบาลนี่อยากจะทำเหมือนกัน แต่ไม่อยากจะป็นหัวหอกในการดำเนินการ ให้เป็นแนวร่วมก็จะทำอยู่ แต่จะให้ป็นผู้นำนั้น ไม่อยากทำ”

คุณพล “ถ้าเหลือบ่ากว่าแรงก็จะรวมตัวชาวบ้านสัก 2-3 หมู่บ้าน ไปสอบถามผู้บริหารว่าจะจัดการปัญหาให้เรายังไง แต่เรื่องถอดถอนนี้ทำได้หรือ”

คุณแก้ว “อยากจะถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นมาก ถ้าทำได้ง่ายนะ และอยากจะให้ประชาชนมีสิทธิประเมินการทำงานผู้บริหารเทศบาลทุกปีเลย ไม่ใช่ 4 ปีก็มาเลือกตั้งกันทีหนึ่ง ถ้าประเมินแล้วทำงานไม่ดีก็ให้ถอดถอนออกจากตำแหน่งไปเลย”

คุณสอน “เรื่องเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารเทศบาลนี้คงไม่ทำ เพราะเรารู้ว่าชาวบ้านในท้องถิ่นแถวนี้เขาคงไม่กล้าเข้าร่วม และการร้องเรียนปัญหาควันเผาอิฐในบ้านหมู่ 7 นี้เราก้ทำของเราเพียงลำพังไม่ได้มีคนอื่นเข้าร่วม”

5.2.3.1(ข) การใช้สิทธิเพื่อเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นของประชาชนในตำบลป่าบง

คุณแจ๊ค “เรื่องการถอดถอนนายกอบต.นั้นเคยคิดจะทำ แต่มีปัญหาการรวบรวมรายชื่อประชาชน ซึ่งผมมองว่าทำได้ยาก”

คุณอาคม “ถอดถอนนายกฯ เคยคิดเหมือนกัน แต่ไม่มีหลักฐานชัดเจนพอ คนเข้าร่วมก็น้อย แล้วรู้สึกท้อด้วย อีกอย่างคือเขามองว่าไม่เกิดประโยชน์”

คุณสมยศ “ถอดถอนนายกฯ เพราะไม่มาดำเนินการทำถนนให้ที่นี่คงไม่ทำหรอก เขาไม่มาทำให้เราก้ทำกันเองเสียก็เท่านั้น”

คุณอัมพร “ไม่รู้ว่าสามารถถอดถอนนายกฯ ได้นะ แต่ถ้าเขาไม่มาทำอะไรให้ก็คงไม่พอใจเหมือนกัน แต่จะให้เข้าชื่อถอดถอนนี่คงไม่ทำ คนรู้จักกันทั้งนั้น ทำอะไรก็ลำบากใจกันเปล่าๆ”

คุณเกียรติ “ถอดถอนนายกอบต.ท่านนี้ผมไม่ทำแล้ว เพราะครั้งหลังสุดผมเคยลงสมัครนายกอบต.แข่งกับท่านอยู่ ถ้าผมไปทำเรื่องถอดถอนแสดงว่าผมมีความแค้นส่วนตัวกับท่านผมไม่

ทำหอรอก แล้วการถอดถอนก็ทำได้ยาก ต้องใช้เสียง 3 ใน 5 ของประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ประชากรมี 3 พัน ต้องใช้เสียง 2 พันกว่านี้ไม่มีทางเลย แล้วใครจะกล้าลงชื่อเข้าร่วม”

คุณยอดชาย “การถอดถอนนายกอบต. ไม่ใช่ประเด็นที่ผมต้องการ แต่อยากจะรู้ตัวการในการทุจริตซื้อที่ดินของอบต.มากกว่า”

คุณสงวน “ถอดถอนนายกฯก็เคยคิดจะทำเหมือนกัน สุดท้ายก็ซู่เสียกันซะ ทีแรกแกนนำที่จะดำเนินการก็เป็นกำนันของตำบลนี้แหละ พอนายกฯโยนงานประมุขให้กำนัน เรื่องก็เลยเงียบเสียแล้วเราคนตัวเล็กๆ จะไปทำอะไรได้”

5.2.3.1(ค) การใช้สิทธิเพื่อเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นของประชาชนในตำบลต่างๆ หลวง

คุณถาวร “เรื่องถอดถอนผู้บริหารอบต.นี้คงไม่คิดถึงขั้นนั้นมั้ง แต่ตามหลักก็คงทำได้อยู่ แต่ไม่ควรทำ เพราะเรื่องที่เราโรงเรียนเป็นเรื่องเล็กน้อยเกินไปกว่าที่จะมาถอดถอนกัน ซึ่งการถอดถอนนี้เป็นเรื่องที่รุนแรงเกินไป จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมไม่สงบ”

คุณแดง “เรื่องถอดถอนนายกอบต.นี้ไม่ทำอยู่แล้ว เพราะเขาก็เป็นคนบ้านเราคนบ้านเดียวกัน แล้วเขาก็ทำงานดีด้วย มีเรื่องอะไรก็ค่อยๆพูด ค่อยๆจากันดีกว่า ไม่ถอดถอนใครสักคนหอรอก”

คุณดารา “ไม่คิดเรื่องถอดถอนหอรอก คงไม่ถึงขนาดนั้น คนบ้านเหนือบ้านใต้กันทั้งนั้น ถ้าทำอย่างนั้นก็เหมือนกับไม่ไว้หน้ากันจริงๆ ตอนที่เราโรงเรียนก็ไม่ได้ไปพบกับนายกฯ เพียงแต่ทำหนังสือร้องเรียนไปเขาก็ส่งคนมาดูแลแล้ว”

คุณยุทธภูมิ “ไม่คิดถอดถอนนายกฯหอรอก ก็เรื่องมันไปถึงเขาแล้ว ถ้าเขาไม่มาแก้ไขให้ก็แล้วไป เราเป็นคนเลือกตั้งเขาเข้ามาครั้งหน้าก็ไม่ต้องเลือกก็เท่านั้นเอง เขาเป็นได้ก็ 4 ปีแค่นั้น”

คุณนันท์ “พวกผมพร้อมที่จะถอดถอนนายกฯ นะ ในเมื่อพวกเราเลือกเขาเข้ามาได้ก็ต้องเอาออกได้เหมือนกัน จะสู้จนถึงที่สุดส่วนวิธีการนั้นค่อยมาศึกษากันอีกที ถ้าเราเลือกเขามาแล้วไม่ทำงานจะเอาไว้ทำไม”

คุณเสถียร “ถ้าเราเลือกเขาเข้ามาทำงานแล้ว ถ้าไม่ช่วยเหลือ เราก็จะถอดถอนเหมือนกัน”

จากความเห็นของประชาชน พบว่า ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีสิทธิในการเข้าชื่อเพื่อเสนอให้มีการถอดนักการเมืองท้องถิ่น คือ ผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ก็เป็นเรื่องที่ทำได้ยากในทางปฏิบัติ เนื่องจาก กฎหมายได้กำหนดจำนวนผู้ที่จะยื่นถอดถอนได้ในจำนวนที่มาก และในขณะเดียวกันประชาชนส่วนหนึ่งก็มองว่า การถอดถอนนั้นเป็นเรื่องที่รุนแรงสำหรับผู้ที่ถูกเข้าชื่อถอดถอน และถ้าหากผู้บริหารหรือนักการเมืองท้องถิ่นทำงานไม่ตอบสนองต่อความ

ต้องการของประชาชน ก็ควรที่จะรอให้หมดวาระและไม่เลือกเข้ามาอีกในสมัยต่อไป และด้วยความที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือคนในท้องถิ่นเดียวกัน มีความรู้จักและคุ้นเคยกันอยู่ การเข้าชื่อถอดถอนจึงไม่ใช่คำตอบของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และส่วนใหญ่ยังเห็นว่าการใช้ช่องทางการเจรจา ประนีประนอมเป็นหนทางที่ดีกว่า เพราะไม่ทำให้เกิดความเจ็บช้ำน้ำใจกับคนในสังคมเดียวกัน แต่ในบางส่วนของประชาชนผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีความเห็นว่าถ้าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ก็พร้อมที่จะดำเนินการถอดถอนออกจากตำแหน่ง เพราะคิดว่าเมื่อตนเองเลือกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาทำงานได้ ก็สามารที่จะทำให้พ้นจากตำแหน่งได้เช่นเดียวกัน แต่ก็ไม่ได้มีความเข้าใจว่าการถอดถอนนักการเมืองนั้นต้องมีการดำเนินการอย่างไร และมีปัจจัยทางกฎหมายอะไรมาเกี่ยวข้องบ้าง จึงเป็นการพูดที่แสดงออกถึงความรู้สึกมากกว่าการศึกษาข้อเท็จจริงของการดำเนินการเพื่อถอดถอน หรือเพื่อให้การถอดถอนนักการเมืองหรือผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ

5.2.3.2 การร้องเรียนด้วยวิธีการส่งบัตรสนเท่ห์ไปยังหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ว่าการส่งบัตรสนเท่ห์จะเป็นที่รู้จักและคุ้นเคยกันในหมู่ประชาชนทั่วไปว่าเป็นหนังสือกล่าวหาบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยระบุเพียงพฤติการณ์ หรือ ข้อเท็จจริงของการกระทำความผิด หรือ การทุจริต และโดยมติดิฉันะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ก็ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยไว้ ซึ่งเป็นการรับรองความสำคัญของบัตรสนเท่ห์ในฐานะที่เป็นหลักฐานที่กฎหมายให้การรับรอง ถ้าหากข้อมูลการร้องเรียนมีมูลความจริง ก็สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน เพื่อเอาผิดทั้งทางวินัยและทางอาญาต่อข้าราชการที่ถูกร้องเรียนได้ แต่จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เชื่อมั่นว่า การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์จะทำให้ปัญหาความเดือดร้อนที่ตนเองร้องเรียนไปนั้น ได้รับการแก้ไข และเห็นว่าถ้าหากจะร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนนั้น ขอให้วิธีการร้องเรียนที่เป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรดีกว่า เพื่อให้ทางหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถประสานสอบถามข้อมูลความจริง หรือแจ้งข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ทราบ ว่าเรื่องได้ดำเนินการไปอย่างไรแล้ว ซึ่งการร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์จะทำให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับได้ และผู้ร้องเรียนก็จะไม่ทราบว่าได้มีการดำเนินการกับเรื่องของตนอย่างไรไปแล้วอย่างไรบ้าง และที่

สำคัญ คือ ประชาชนบางส่วนเชื่อว่าบัตรสนเท่ห์ไม่ต่างอะไรจากเศษขยะที่ผู้รับเรื่องอาจจะทิ้งลงถังขยะเสียก็ได้ แต่ก็มีส่วนที่คิดว่าบัตรสนเท่ห์อาจจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข้อมูลบางประการจากการร้องเรียน ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

5.2.3.2(ก) การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ของประชาชนในตำบลสุเทพ

คุณสม “เรื่องบัตรสนเท่ห์นี้ ผมเคยถามเจ้าหน้าที่บางคนของศูนย์ดำรงธรรม เขาบอกว่าหนังสือถ้าไม่ลงลายมือชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรนี้ไม่มีทางเลย พอไปถึงแล้วเขาก็จับโยนลงตะกร้าเท่านั้นแหละ เพราะเป็นบัตรสนเท่ห์โดยทั่วไปไม่มีตัวตนที่แท้จริง”

คุณสอน “ไม่เคยใช้วิธีส่งบัตรสนเท่ห์ แต่จะใช้วิธีเขียนจดหมายถึงตัวผู้รับผิดชอบโดยตรงเลย”

คุณแก้ว “พี่ไม่เคยทำบัตรสนเท่ห์ เพราะไม่คิดว่าจะได้ผล แต่พี่จะใส่ทั้งตำแหน่งและเบอร์โทรศัพท์ของเรา เพื่อให้เขาโทรกลับมาหา เพราะเคยมีคนบอกว่า การติดต่อหน่วยงานราชการจะต้องใส่ชื่อ ตำแหน่ง ข้อมูลของเราด้วย เพื่อเขาจะได้ติดต่อกลับ”

คุณเชิด “เคยส่งบัตรสนเท่ห์ร้องเรียนเทศบาลสุเทพไปที่ผู้ว่าราชการจังหวัด ทำจดหมายปิดผนึกแต่ไม่ลงชื่ออะไรก็ไม่มีเห็นมี feedback อะไรกลับมาเลย”

คุณแสง “บัตรสนเท่ห์นี้ไม่คิดจะส่งเลย ก็เคยเห็นคนอื่นเขาส่งเหมือนกัน แต่ไม่เห็นมีผลอะไรเลย บัตรสนเท่ห์พอเขาได้รับก็เก็บทิ้งเท่านั้นแหละ”

คุณนื่อง “บัตรสนเท่ห์ไม่คิดจะใช้นะ เพราะคิดว่ายังไงเราต้องไปแสดงตนดีกว่า”

คุณชาติ “ลู่ที่ว่าบัตรสนเท่ห์ไม่น่าจะได้ผลอะไร เพราะกว่าเรื่องจะส่งถึงข้างใน โน้มน้ำมันถูกเก็บไปตั้งแต่ต้นแล้ว ยิ่งถ้าเป็นบัตรสนเท่ห์ไม่มีลายเซ็นอีกก็ยิ่งไม่มีความหมายเลย ไม่มีประโยชน์ แต่ถ้าใส่ชื่อตนเองโน้มน้ำมันก็อีกอย่างหนึ่ง คือว่าไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ เพราะบัตรสนเท่ห์จะต้องไม่ลงนาม”

คุณพล “การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์เขาคงไม่เชื่อถืออะไร การร้องเรียนนั้นต้องร้องแบบเป็นบัญชีหางว่าวถึงจะน่าเชื่อถือ”

คุณเอก “ผมคิดว่าในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันเขาก็คงรู้จักกัน ไม่เชื่อว่าการร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์จะได้ผลเพราะเขาเป็นพวกเดียวกัน ถ้าจะร้องเรียนเรื่องเดิมๆซ้ำๆผมว่าข้ามหน่วยงานไปร้องที่ผู้ว่าฯเลยดีกว่า”

5.2.3.2(ข) การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ของประชาชนในตำบลป่าบาง

คุณยอดชาย “ทางอำเภอเขาก็ใช้หนังสือสนเท่ห์ที่เราร้องเรียนไปประกอบการตรวจสอบอยู่เหมือนกัน หนังสือสนเท่ห์ทำให้เขามีข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น”

คุณเกียรติ “บัตรสนเท่ห์ไม่มีประโยชน์อะไรเลย ผมส่งไปแล้วพร้อมกับแจ้งรายละเอียดข้อมูลต่างๆ แล้วลงท้ายว่า ชาวตำบลป่าบาง ไม่มีผลใดๆ ทั้งสิ้น”

คุณอัมพร “เท่าที่พี่เคยเห็นมา บัตรสนเท่ห์ไม่มีผลอะไร อ่านก็อ่านเฉยๆ ไม่มีใครสนใจติดตามต่อหรอก”

คุณอาคม “บัตรสนเท่ห์คิดว่าไม่ได้ผลอะไร เขาเห็นก็โยนทิ้งเท่านั้นแหละ”

คุณแจ๊ค “บัตรสนเท่ห์นั้นะ ขนาดมีคนทำวางไว้กลางตลาด ยังไม่มีชาวบ้านคนไหนสนใจเลย เขาก็คิดว่าช่างมันเถอะ ไหนๆ นายกอบต.ก็เป็นคนบ้านเดียวกัน เรื่องมันก็เรียบร้อยไปแล้วที่ทำการ อบต.ก็สร้างจนเสร็จเรียบร้อยแล้ว”

คุณสมยศ “บัตรสนเท่ห์ไม่เคยส่ง ผมคิดว่าบัตรสนเท่ห์เป็นเรื่องกระดาษแผ่นเดียว ไม่น่าจะมีผลให้มีการตรวจสอบอะไร เพียงแต่ให้ทราบเฉยๆ ว่าบุคคลคนนั้นมีพฤติกรรมยังไง แต่การจะดำเนินการอะไรได้ต้องมีพยานหลักฐานชัดเจน”

5.2.3.2(ค) การร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์ของประชาชนในตำบลท่าทุ่งหลวง

คุณถาวร “บัตรสนเท่ห์นี้ไม่เคยส่งเลย แต่ก็คิดว่าถ้าทำบัตรสนเท่ห์สักฉบับสองฉบับก็น่าจะมีผลบ้าง แต่การทำจดหมายลงชื่อเป็นเรื่องเป็นราวน่าจะดีกว่า ทำให้เป็นลายลักษณ์อักษรมีรายชื่อดีกว่าเพราะแสดงถึงว่ามีผู้เดือดร้อนจริง”

คุณแดง “บัตรสนเท่ห์ไม่เคยส่งแต่รู้จัก ไม่เชื่อเลยว่าถ้าส่งบัตรสนเท่ห์ไปร้องเรียนแล้วจะมีคนมาแก้ไขปัญหาให้”

คุณดารา “บัตรสนเท่ห์ไม่เคยทำ แต่ก็คิดว่าบัตรสนเท่ห์น่าจะมีผลอยู่เหมือนกันเพราะหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนคงจะมีคนทำงานของเขาอยู่”

คุณยุทธภูมิ “บัตรสนเท่ห์ไม่เคยคิดจะทำนะ ให้เข้าชื่อร้องเรียนดีกว่า บัตรสนเท่ห์ใช้ไม่ได้หรอก ไม่มีผลอะไร”

คุณนันท์ “เคยส่งบัตรสนเท่ห์ไปครั้งหนึ่ง เป็นการทำหนังสือโดยไม่ลงชื่อให้รู้ว่าเราเป็นใคร เจตนาต้องการให้รู้ว่าเรื่องราวเป็นยังไงแต่ไม่ประสงค์จะวิจารณ์ใคร ก็ให้ส่วนที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบข้อเท็จจริงเอาเอง”

คุณเสถียร “บัตรสนเท่ห์ใช้ไม่ได้ ต้องทำแบบลงชื่อดีกว่า ทำบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อเขาก็เอาใส่ถังขยะเท่านั้นสิ”

จากความเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการร้องเรียนปัญหาด้วยการส่งหนังสือสนทนោះ เพราะคิดว่า หนังสือสนทน่านั้นเป็นลักษณะของการกล่าวหาที่ไม่มีตัวตนของผู้แจ้งที่แท้จริง ซึ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ค่อยให้ความสำคัญ เมื่อประชาชนต้องการที่จะร้องเรียนก็จะใช้วิธีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรที่แนบท้ายรายชื่อของผู้ที่ร้องเรียนมากกว่า เพราะเชื่อว่าจะทำให้เห็นว่า มีตัวตนของผู้ที่เดือดร้อนอยู่จริง ถึงแม้ว่า การส่งบัตรสนทนោះจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น แต่เมื่อจะเข้าไปแก้ไขปัญหาก็ต้องมีข้อมูล ข้อเท็จจริง และตัวผู้แจ้งที่สามารถสอบถามความถูกต้องของข้อมูลได้ ปัญหาจึงจะได้รับการแก้ไขที่ตรงตามความต้องการของผู้ที่ร้องเรียนปัญหา การส่งหนังสือสนทนาที่มีแต่การกล่าวหาที่อาจจะถูกมองว่าเป็นการกล่าวหาที่เลื่อนลอย ไม่ได้รับความสำคัญ ที่มีความหมายไม่ต่างอะไรจากเอกสารที่เป็นขยะ ยากที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะให้ความสำคัญ

5.2.3.3 การข่มขู่ประท้วงโดยอาศัยสิทธิตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.

2550 มาตรา 63

แม้ว่า การข่มขู่ประท้วงนั้นจะเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ให้การรับรองไว้ในมาตราที่ 63 ให้การข่มขู่ประท้วงเป็นสิ่งที่ประชาชนสามารถกระทำได้ ถ้าหากเป็นการข่มขู่โดยปราศจากอาวุธ และการข่มขู่ประท้วงนี้ก็ถือเป็นอีกช่องทางอย่างหนึ่ง ซึ่งจัดว่าเป็นรูปแบบการตรวจสอบแบบไม่เป็นทางการ ที่ประชาชนสามารถเลือกที่จะนำมาใช้ในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึง การตรวจสอบการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ในกรณีที่ประชาชนได้ใช้วิธีการดำเนินการตามช่องทางกฎหมายอื่นๆ แล้วไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ร้องเรียนปัญหาผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการประท้วงนั้นเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ และบางส่วนก็ต้องการจะเข้าร่วม แต่ไม่อยากจะไปเป็นแกนนำในการประท้วง และบางส่วนมองว่า การประท้วงนั้นอาจจะได้ผลในแง่ทางจิตวิทยา ที่ทำให้สังคมหันมามองว่าในท้องถิ่นนี้มีปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไข แต่ปัญหาอาจจะไม่ได้รับการแก้ไขจากการข่มขู่ประท้วงนั้น แต่เป็นการกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องลงมาตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และถ้าหากประนีประนอมกันได้ หรือเจรจาตกลงกันได้ ประชาชนก็พร้อมที่จะเจรจากันมากกว่า เพราะการประท้วงนั้นถ้าหากมีการปิดช่องทางการจราจรเนื่องจากมีผู้เข้าร่วมชุมนุมมากก็จะเป็นการสร้างความสะดวกให้กับคนโดยทั่วไปได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

5.2.3.3(ก) การใช้สิทธิในการชุมนุมประท้วงของประชาชนในตำบลสุเทพ

คุณเอก “การประท้วงไม่ใช่เป็นเรื่องที่เสียหาย ถ้าเป็นการประท้วงตามสิทธิเสรีภาพในเรื่องที่ถูกต้อง และเราถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพจริงๆ ก็สมควรที่พลเมืองจะลุกขึ้นมาประท้วงเพื่อปกป้องสิทธิของชุมชน”

คุณพล “เรื่องประท้วงก็คงจะทำอยู่เหมือนกันถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข และคิดว่าชาวบ้านเขาก็ต้องไปรวมเพราะมันเดือดร้อนไปหมด”

คุณชาติ “เรื่องประท้วงนี้ลุงไม่เอาหรอก ไม่ชอบ เพราะขั้นตอนอย่างอื่นยังมีอยู่ เราจะไปประท้วงให้เขาทำอย่างนั้นอย่างนี้ มันไม่ง่ายหรอก เพราะขั้นตอนการทำงานของเขาที่มีอยู่”

คุณน้อง “คงยังไม่ถึงขั้นประท้วงนะ แต่คิดว่าถ้ายังไม่มีการแก้ไขก็น่าจะรวมตัวกันเป็นกลุ่มใหญ่ไปยื่นหนังสือที่เทศบาลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เขาเห็นว่ามีคนเดือดร้อนจำนวนมาก ใช้วิธีร้องเรียนแบบบัญชีทางว่าว แต่จะไปถือป้ายยกขบวนก็คงไม่ถึงขนาดนั้น”

คุณแสง “จะให้ไปประท้วงกันเฮ้อๆ นี่ไม่ทำหรอกอายคนอื่นเขา ถึงไปประท้วงที่หน้าเทศบาลเลย เขาก็คงไม่มาทำอะไรให้ นอกจากนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพจะมานั่งที่หน้าบ้านนี่ถึงจะรู้ว่าวันมัน همینหรือไม่ همین”

คุณเชิด “ถ้าปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขจริงๆ ก็ต้องทำ เพราะไม่มีใครมาช่วยเราได้แล้ว ก็ต้องขึ้นป้ายประท้วงหน้าร้านนี้แหละ ใช้มาตรการกดดันทางสังคม แต่คงไม่ชวนใครมาร่วมประท้วง เพราะเป็นปัญหาของเราไม่ก็คน”

คุณแก้ว “การประท้วงทำไม่ได้หรอก เพราะคนในหมู่บ้านนี้ไม่ค่อยร่วมมือกันเหมือนกับทุกคนเห็นแก่ตัว ขนาดไฟฟ้าถนนหน้าบ้านเขาเสียก็ยังไม่บอกพี่ให้ช่วยแจ้งให้ พี่ก็ถามเขาว่าทำไมไม่ไปแจ้งเองบ้าง แสดงว่าในหมู่บ้านนี้ต่างคนต่างอยู่ผู้คนไม่ค่อยให้ความร่วมมือกัน ถ้าจะไปประท้วงคงไม่มีใครเข้าร่วม”

คุณแสง “เราไม่เคยคิดจะชักชวนใครมาร่วมประท้วงนะ แต่มีแนวคิดจะขอให้เขาถอนสิทธิในสัญชาติไทยเสีย เพราะไม่อยากเป็นคนไทยแล้ว เพราะเราอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ เสียภาษีให้รัฐทุกบาททุกสตางค์ ปฏิบัติตามกฎหมายไทยอย่างพลเมืองดี แต่กฎหมายไม่ได้ให้ความคุ้มครองเรา คนมีหน้าที่รักษากฎหมายกลับบอกเราว่าที่นี่เชียงใหม่อย่าเอากฎหมายมาอ้าง”

คุณสม “เรื่องการประท้วงนั้นผมเคยเข้าร่วมชุมนุมในหลายๆ ที่มาก่อน ทั้งการชุมนุมของกลุ่มสมัชชาคนจนและกลุ่มเครือข่ายเกษตรกรภาคเหนือ เพราะผมเคยเป็นตัวแทนในการต่อสู้เรื่องที่ดินป่าไม้ในภาคเหนือ แล้วจากปัจจุบันที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ผมว่าเมื่อมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับผิดชอบต่อปัญหาโดยตรง ก็ควรจะร้องเรียนไปที่หน่วยงานนั้นๆ โดยตรงจะดีกว่า ถ้าหากเขาไม่มาแก้ไขปัญหาให้ เราก็ควรจะใช้ออกกฎหมายในการต่อสู้ หรือยื่นฟ้องต่อศาลไปเลย

ซึ่งตรงนี้จะเร็วและได้ผลกว่าการประท้วง ซึ่งเป็นการเสียเวลา และต้องกลับไปกลับมา สุดท้ายก็ไม่ได้ผลอะไร ไปนั่งตากแดดเสียเวลา”

5.2.3.3(ข) การใช้สิทธิในการชุมนุมประท้วงของประชาชนในตำบลป่าบง

คุณแจ๊ค “ผมมองว่าการชุมนุมประท้วงก็อาจจะทำให้ข้อมูลข่าวสารอีกด้านหนึ่งกระจายออกไป แต่ก็ไม่ได้หวังว่าจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอะไร เป็นการให้สังคมรับทราบเรื่องราวมากกว่า”

คุณอาคม “ผมเห็นด้วยกับการปิดถนนประท้วงนายกอบต. ในครั้งนี้นะ เพราะถ้าเขาแน่จริง ก็บอกมาสิ ว่าทำไมถึงซื้อที่ดินที่นี่ ที่ดินที่ประกาศไปแล้วทำไมถึงเปลี่ยนแปลงแล้วไม่ซื้อ นายกฯ น่าจะบอกชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจ เพราะถ้าคลายความสงสัยของคนเสียได้ก็คงไม่มีการประท้วงเกิดขึ้นหรอก”

คุณสงวน “ที่ลุกขึ้นมาประท้วงนี้ เพราะว่าเราขึ้นไปเจรจาคุยกันด้วยเหตุด้วยผลแล้วก็แค่นั้น แต่เราอยากให้เห็นน้องชาวบ้านได้รู้ว่าพฤติกรรมของคณะผู้บริหารอบต. ป่าบงทั้งหมดเนี่ย ว่ากำลังเริ่มมีการกระทำอย่างนี้ซึ่งไม่น่าไว้วางใจแล้ว ก็ต้องแสดงบาทบาทว่าเราในฐานะประชาชนมีสิทธิขอข้อเท็จจริงจากนายกอบต. ได้ แต่ถามว่าประท้วงแล้วชาวบ้านเขาเดือดร้อนมั๊ย เราก็ประท้วงอยู่ในขอบเขตเราไม่ได้ปิดถนนจนทำให้ถนนเป็นอัมพาต แก่อให้สื่อมวลชนมาติดตามทำข่าวสักพักก็เปิดถนนแล้ว ประท้วงเพื่อเป็นจุดสนใจเรียกให้คนมาดู พอพูดข้อมูลต่างๆ ให้เขาได้ทราบสักพักก็ปล่อยแล้ว”

คุณอัมพร “เรื่องประท้วงนี้ไม่คิดเลยนะ แต่เห็นเขาชุมนุมประท้วงกันก็ชอบ สนุกดีนะ แต่จะให้ไปเข้าร่วมคงไม่ไปหรอก”

คุณเกียรติ “การประท้วงก็ได้ผลแค่สะกิดให้คัน คือ ให้สังคมได้รับรู้ปัญหา แล้วให้นายกฯ ไปวิ่งค้นหาเส้นสายมาช่วยให้ตัวเองรอด แต่ไม่ได้มาเพื่อแก้ปัญหาคารhutrit ยิ่งทำให้ทางอบต. มีความระมัดระวังในการทำงานมากขึ้น แต่ก็ยังมีการhutritอยู่”

คุณยอดชาย “การชุมนุมประท้วง เป็นการทำให้ชาวบ้านตื่นตัวตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดมามีส่วนร่วมมากขึ้น ก็เป็นสิ่งที่ดีเหมือนกัน”

5.2.3.3(ค) การใช้สิทธิในการชุมนุมประท้วงของประชาชนในตำบลท่าทุ่งหลวง

คุณเสถียร “จะให้พากันไปประท้วงปิดถนนยกป้ายอะไรนี่ไม่ทำหรอก เรามีอะไรก็ไปพูดไปถามกันดีๆ สิ พูดยกันให้เป็นเรื่องเป็นราว การชุมนุมอย่างนั้นเป็นการสร้างความเดือดร้อน คนเขาจะเกลียดเอา คนบ้านเดียวกันทั้งนั้น”

คุณนันท์ “โดยมากในหมู่บ้านแถวนี้เขาไม่นิยมการชุมนุมประท้วง เช่นการไปยกป้ายประท้วงนี้เขาไม่ทำกัน แต่จะมีการพูดกันในที่ประชุมของหมู่บ้าน มีเรื่องอะไรก็จะคุยทำความเข้าใจกัน ในประชาคมหมู่บ้านแทน แล้วก็แก้ไขปัญหากันในที่ประชุมหมู่บ้านนั่นแหละ”

คุณยุทธภูมิ “การประท้วงนี้ไม่ทำหรอก เขาเป็นคนบ้านเดียวกันกับเรา หมู่พวกเดียวกันนี้แหละรู้จักกันอยู่ อย่าไปทำอะไรให้เกิดความอับอายขายหน้าหรือเสียหน้ากันเลย มีอะไรก็ให้พูดกันข้างในนี่ ถ้าเขาไม่มาแก้ไขให้ครั้งแรกก็ร้องไปอีกรอบหนึ่งก็ได้ ดีกว่าไปชุมนุมประท้วง”

คุณดารา “เรื่องชุมนุมประท้วงนั้นเราไม่ทำหรอกเพราะไม่มีเวลา แต่ก็เห็นว่าการประท้วงนั้นดีในแง่ที่ว่าทำให้หน่วยงานที่ถูกประท้วงได้รู้ว่าตนเองนั้นอยู่ในสายตาของชาวบ้านในระดับใด มีผลงานที่ถูกคาดหวังเขาไหม หรือทำอะไรที่ไม่ถูกต้องหรือเปล่า เพื่อจะได้มีการปรับปรุงต่อไป”

คุณแดง “การชุมนุมประท้วงนั้นไม่ไปหรอก เราอยู่ของเราอย่างนี้ก็ดีแล้ว พอใจในความ เป็นอยู่ของเราแล้ว การไปประท้วงจะทำให้เรื่องราวยืดยาวใหญ่โตไปอีก ทนรอหน่อยเดี๋ยวขอบต. เขาก็มาจัดการแก้ไขปัญหาให้เอง เพราะมีคนเดือดร้อนมากขนาดนี้”

คุณถาวร “การประท้วงนี้คงไม่ทำเพราะเป็นเรื่องเล็กน้อยเกินไป เรื่องการประท้วงนี้ในท้องถิ่นบ้านเราแถวนี้ไม่มีหรอก น้อยมากเลย เพราะชาวบ้านเองก็มีความผูกพันกับฝ่ายบริหารอบต. มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เราเลือกเขามาแล้วก็ต้องให้เกียรติ ถ้ามีอะไรที่ไม่ดีสมาชิกอบต. ที่เป็นตัวแทนของชาวบ้านก็จะไปสะกิด ไปบอกฝ่ายบริหารเอง ว่าชาวบ้านเขารู้สึกอย่างนี้ๆ มีปัญหาอะไร ก็ค่อยๆ พูดกัน การประท้วงในตำบลท่าทุ่งหลวงนี้ไม่น่าจะทำได้ เพราะนายกฯ มีช่องทางในการ เปิดรับข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนอยู่แล้ว”

จากความเห็นของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการชุมนุมประท้วงการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกออกเป็น 2 ความเห็น คือ มีทั้งฝ่ายที่เห็นด้วยกับการประท้วง และฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการประท้วง ซึ่งเหตุผลของฝ่ายที่เห็นด้วย คือ เมื่อใช้วิธีการร้องเรียนอื่นๆ แล้วไม่ได้ผล ก็น่าจะใช้วิธีการชุมนุมประท้วงเพราะจะทำให้มีผู้ให้ความสนใจมาก สื่อมวลชนก็จะเข้ามาทำข่าวหรือสอบถาม ทำให้เกิดช่องทางในการร้องเรียนมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน กลุ่มผู้ที่เห็นด้วยกับการชุมนุมประท้วง ก็ไม่ได้คาดหวังว่าปัญหาที่ตนเองร้องเรียนไปนั้นจะได้รับการดำเนินการแก้ไขเพราะเหตุจากการชุมนุมประท้วง เพราะในการแก้ไขปัญหาที่มีขั้นตอนอยู่ในตัวของมันเองอยู่แล้ว การชุมนุมประท้วงเป็นเหมือนการไปเร่งให้มีการเข้ามาตรวจสอบ หรือเร่งให้มีการดำเนินการที่เร็วขึ้น ถ้าเป็นเรื่องของการทุจริตก็อาจจะมีการลงมาตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่รวดเร็วกว่าการร้องเรียนโดยทั่วไป เพราะการที่มีเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่ได้รับการแก้ไขจนบานปลายไปสู่การชุมนุมประท้วง แสดงว่าเหตุการณ์นั้นอยู่ในความสนใจของประชาชนมากพอสมควร จึงต้องให้ความสำคัญในการลงมาตรวจสอบแก้ไข แต่ในบางครั้งการ

ชุมนุมประท้วงก็กลายเป็นเหตุผลในใช้การต่อรองเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากกลุ่มผู้นำหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นมีการอ้างว่าจะนำประชาชนมาชุมนุมประท้วงจับได้ แต่เมื่อมีการหยิบยื่นผลประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ตัวแทนนำในการชุมนุมประท้วง ท้ายที่สุด ก็อาจจะมีการเลิกชุมนุมหรือมีการทำให้จำนวนของผู้ชุมนุมมีน้อยลง จนทำให้การชุมนุมไม่เข้มข้นและต้องเลิกการชุมนุมไปในที่สุด โดยที่ปัญหาอาจจะยังไม่ได้รับการแก้ไข

ส่วนเหตุผลของฝ่ายที่ไม่เห็นด้วยกับการชุมนุมประท้วงนั้น ด้วยความเห็นที่ว่ายังมีช่องทางในการเจรจาอย่างอื่นอยู่ และการชุมนุมประท้วงนั้นเป็นการสร้างความเดือดร้อนวุ่นวายในชุมชน ไม่ได้ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไข เพราะในกระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นไปตามขั้นตอนของระบบราชการ นอกจากนี้ การชุมนุมประท้วงยังเป็นการไม่ให้เกียรติกับกลุ่มผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนได้เลือกขึ้นมา ซึ่งกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับการชุมนุมประท้วงนั้นคือประชาชนในพื้นที่ที่มีลักษณะของสังคมชุมชนที่มีความเป็นประชาสังคมสูง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนมีความใกล้ชิด เอื้อเฟื้อต่อกัน และมีช่องทางในการทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน จึงให้ความคับข้องใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีน้อย ประชาชนจึงไม่ใช่แนวทางการชุมนุมประท้วงในการเรียกร้องเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับตนเอง