

การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561-2580) ด้านการ
สร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคม
ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

โดย

นายเอกรัฐ หลีเส้น
รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
กระทรวงมหาดไทย

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560 - 2561

บทคัดย่อ

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (2561-2580) ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

ผู้วิจัย นายเอกรัฐ หลีเส็น

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 60

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580) ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการประชาชน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวม และเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ดำเนินการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาจากเอกสาร ประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวมและในจังหวัดนราธิวาส ยังมีปัญหาด้านโครงสร้าง ด้านบริหารจัดการ ด้านนโยบายและข้อกฎหมาย ด้านบุคลากร และด้านการเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการจัดระบบงาน ซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข ทั้งการสร้างการยอมรับจากส่วนราชการทุกภาคส่วน การให้ภาคธุรกิจและภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในลักษณะประชารัฐ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย การพัฒนาบุคลากรในทุกด้าน การพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีระบบข้อมูลให้เป็นเอกภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพ การติดตามงานด้วยเทคโนโลยี การสร้างระบบการจัดการองค์ความรู้ และการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้จัดโครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอำเภอเชิงประจักษ์ มีการกำหนดระเบียบ รูปแบบการบริหารจัดการในศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่เริ่มจนจบให้ชัดเจนเป็นระบบ ควรคัดสรรบุคลากรที่มีจิตใจบริการ มีการพัฒนาตนเองทุกด้าน รับฟังความทุกข์ร้อนของประชาชนเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีระบบการติดตามงานและสร้างระบบจัดการองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพและที่สำคัญคือ ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องให้ความสำคัญและติดตามภารกิจอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

ABSTRACT

Title : Increasing effectiveness and Efficiency of Provincial Damrongdham Center's Missions to Respond the 20-year National Strategy B.E. 2560 – 2579 in Terms of Social Equality : Studying only Cases in Damrongdhamma Center in Narathiwat Province

Field : Social Psychology

Name : Mr. Ekkarat Leesen

Course : NDC

Class 60

The research 'Increasing effectiveness and Efficiency of Provincial Damrongdham Center's Missions to Respond the 20-year B.E. 2560 - 2579 National Strategy in Terms of Social Equality : Studying only Cases in Damrongdhamma Center in Narathiwat Province' was studied to learn the problems, obstacles of the services for people, the ways to improve efficiency and effectiveness, and also suggestions to increase the efficiency and effectiveness overall and specifically Narathiwat Province. This is a qualitative research studied with documents and indept interviews from 19 executives, operators, and service staff in the center. The research revealed that provincial Damrongdhamma Center overall and specifically in Narathiwat province had problems about structures, policy and law management, personnel, information technology, and work system which is necessary to be improved. There should be acceptance from all state agencies, joining with business sections, and public sections to adjust laws, improve personnel, and develop the information technology to be unity, effectiveness, to follow tasks with technology, and build the systems of knowledge management, and strategic PR. According to the research, the suggestions are to build the structure of the centers' management in provinces and districts in the way of civil state by determine the disciplines, the accurate management of processes from beginning to finishing, recruiting service-minded personnel who always develop themselves and listen to the people's complaints linking the information between people and the organizations. There should be the systems to follow missions and build the systems for knowledge management. One of the most important matters is provincial governors, who are the highest executives of each province and the Damrongdhamma centers must pay attention and follow the missions continually and closely.

คำนำ

ตามที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ โดยการนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เห็นถึงความสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะนำมาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ขยายบทบาทและขอบเขต ภารกิจ ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมไปถึงเรื่องการบริหารประชาชน การบริการส่งต่อ การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล ตลอดจนการจัดชุดเคลื่อนที่เร็วลงไปตรวจสอบ พิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงในพื้นที่ โดยให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

การบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนในส่วนภูมิภาค ผู้บังคับบัญชาสูงสุดทุกระดับมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบในการตอบสนองภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นที่พึงของประชาชน สนองต่อนโยบายรัฐบาล แต่อย่างไรก็ตามยังปรากฏข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ได้เป็นที่พึงของประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนในส่วนภูมิภาคอย่างเต็มที่

ผู้วิจัยในฐานะเคยดำรงตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา รองผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา และปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมมาโดยตลอด มีความเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นเวทีสำคัญในการลดความขัดแย้ง สร้างความเป็นธรรมในสังคม ในระดับภูมิภาค และสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคม โดยเฉพาะในเรื่องความเป็นธรรมในสังคมได้ จึงสนใจศึกษาถึงสภาพปัญหา จุดอ่อน จุดแข็ง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้สามารถเป็นที่พึงของประชาชนในภูมิภาคได้ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในภาพรวมในอนาคต

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมต่อไป

หากเอกสารวิจัยนี้ปรากฏข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัย และขอน้อมรับไปปรับปรุงให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

(นายเอกรัฐ หลีเส็น)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 60

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีดำเนินการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล	5
กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)	12
นโยบายศูนย์ดำรงธรรมในอดีต	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	
ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค	34
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	34
กรอบแนวทาง ขั้นตอน การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	39
ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	43
การดำเนินงานที่โดดเด่นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	46
ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	50
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	
ประสิทธิผลการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	51
ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม	52
ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	
ประสิทธิผล การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	59
สรุป	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุป และข้อเสนอแนะ	66
สรุป อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	76
ผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจและข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรม	77
ผนวก ข ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	80
ประวัติย่อผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3-1	ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	43

สารบัญแนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
2-1	เป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ	18
2-2	โครงสร้างยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	19
2-3	การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้คนทุกกลุ่มในสังคม	20
3-1	โครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมนราธิวาส	38
3-2	ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	42
3-3	การเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละปีงบประมาณ	44
3-4	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนราธิวาสได้มอบเงิน สงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	48
3-5	การให้ความช่วยเหลือราษฎรพื้นที่อำเภอเมืองนราธิวาส	49

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและการปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรโดยประกาศให้ประชาชนทราบ
2. ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง
3. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ
5. ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด
6. ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 65 ระบุ

1. “รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้ในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ”

2. วรคสอง ระบุ “การจัดทำการกำหนดเป้าหมายระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมายและวาระที่พึงมีในยุทธศาสตร์ชาติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ”

3. วรคสาม ระบุ “ยุทธศาสตร์ชาติเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้ มาตรา 275 ระบุให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีกฎหมายตามมาตรา 65 วรคสองให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับตั้งแต่ประกาศใช้รัฐธรรมนูญและดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับตั้งแต่วันที่กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับ”

กรอบแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความมั่นคง
2. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
4. ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมของสังคม
5. ด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือแจ้งแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประกอบด้วยแนวคิดการตั้ง โครงสร้างรูปแบบ กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งแนวทางดำเนินการของจังหวัดในการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติประจำศูนย์และงบประมาณ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของศูนย์ดำรงธรรมยุคใหม่ภายใต้รัฐบาล คสช. โดยมีกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานส่วนกลางคอยกำกับดูแลบูรณาการให้ภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยมีการให้บริการประชาชน แบ่งเป็น 7 มิติ ได้แก่

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ One stop service
3. การบริการส่งต่อ service link
4. การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
5. รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
6. เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล
7. การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

ซึ่งภารกิจให้บริการทั้ง 7 มิติ เป็นภารกิจสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่เป็นเวทีให้ประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเดือดร้อน เข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ขอรับบริการคำปรึกษาหารือต่าง ๆ แนนอนที่สุดภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดถือเป็นงานสำคัญในภูมิภาคที่จะตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติการสร้างโอกาสสร้างเสมอภาค และความเท่าเทียมกันในสังคมโดยตรง

เพราะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะรับปัญหาของประชาชนทุก ๆ เรื่อง แล้วนำมาดำเนินการตามกระบวนการในการแก้ไขปัญหา มีการกำหนดตัวชี้วัด และติดตามผลการทำงานมาเป็นระยะ แต่หลายครั้งเมื่อสอบถามจากส่วนราชการและประชาชน ยังปรากฏข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควรจะเป็น หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่ได้เป็นที่พึ่งของประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนในภูมิภาค ผู้วิจัยรับราชการในตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัดมา 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดพังงา และจังหวัดนราธิวาส ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 3 จังหวัด โดยตรง มีความเห็นว่าภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความสำคัญในการลดความขัดแย้ง สร้างความเป็นธรรม ในระดับภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหากมีการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และวิเคราะห์ถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อตอบโจทย์ ตอบปัญหาข้างต้นก็จะสามารถนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ กำหนดศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวมและศึกษาวิจัยเป็นโครงการนำร่องในพื้นที่รับผิดชอบ นั่นคือ จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันในสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยเป็นโมเดลในการปรับปรุง พัฒนา ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวมและของจังหวัดนราธิวาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง จุดอ่อน จุดแข็ง ในการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมและของจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ในศูนย์ดำรงธรรมในระดับต่าง ๆ รวมถึงผู้ใช้บริการ ในปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และข้อคิดเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส อันจะนำไปสู่การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ทั้งระดับจังหวัด และระดับอำเภอ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มุ่งเน้นการค้นหาค้นหาทฤษฎี หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept Interview) ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนราธิวาส ทั้งระดับจังหวัด และอำเภอ เพื่อค้นหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้อง ในการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
2. ทราบความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ผู้เกี่ยวข้อง ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด และระดับอำเภอของจังหวัดนราธิวาส
3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลใช้ประโยชน์นำไปสู่การศึกษาวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผล ภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นคำที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอนำเสนอความหมายของคำทั้งสอง ดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพ

สามารถให้ความหมายใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์และความหมายเชิงสังคมศาสตร์

ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

สมศักดิ์ คงเที่ยง (ม.ป.ป., 61) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง (วิกิพีเดีย, ออนไลน์, 2560)

ประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้วว่าวิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า (จงกล ทองโถม, ออนไลน์, 2560)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตหรือผลงานกับการใช้ทรัพยากร

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ ได้กล่าวถึงนักวิชาการที่ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ยุวชู ภูลาตี (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องการ (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam, 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

เฮอเบิร์ท เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon 1960 : 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

กู๊ด (Good 1973 , อ้างถึงใน บุญหนา จิมาโนง และ ฤดี แสงเดือนฉาย, 5) หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้ผลงานที่ได้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์จากเว็บไซต์ <http://isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc> หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิตธ์ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ซุบ กาญจนประกร (2502 : 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525 : 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ รวมถึง ความพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่าและปริมาณการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

ความหมายของประสิทธิผล

มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

ประสิทธิผล (Effective) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือก การนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้ (ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545)

สมศักดิ์ คงเที่ยง (หน้า 63) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นอกนากนี้ พรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : 31-32) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 3) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ดิน ปรัชญพทธี (2536 : 130) ระบุว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536 : 32-33) ได้ให้แนวคิดและความหมายของประสิทธิผลว่าประสิทธิผลของโรงเรียนไม่น่าจะหมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวกตลอดจนให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นการมองประสิทธิผลของทั้งระบบ

เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง (2536 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียนคือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่มสเตอร์ส (Steers, 1977 : 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ไพเรส (Price, 1963 : 318 cited in Lawless, 1979 : 33) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ประสิทธิผล (Effectiveness)

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในทางตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 22) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 : 169) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เปรมสุริย์ เชื้อมทอง (2536 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ซีซอร์ และ ยูชต์แมน (Seashore & Yuchtman quoting Hall, 1991) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

ฮอย และ มิสเกล (Hoy & Miskel, 1991 : 51) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์รวมในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กิ๊บสัน และคณะ (Gibson Others 1982 : 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำ หรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิง ปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

จึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถ จะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (Zamuto, 1982)

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal-based Approach) เป็นการพิจารณา ว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่า องค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple-Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็น การตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอด และมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้น จึงมีความสำคัญ ต่อองค์การ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนด วัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่
2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม ย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่ การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงาน กับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังของ องค์การแสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ผล ที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่าง มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิ๊บสันและคณะ (Gibson and Other, 1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ว่าใช้ไปอย่างไร มากน้อยแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานใช้โดยประหยัดให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การคาดหวังอย่างคุ้มค่าหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล
2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคหรือยุทธวิธีในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามความต้องการและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและปริมาณของผลงาน มีวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรและกำลังคน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตั้งชี้วัดความสำเร็จขององค์การในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์การมากเช่นกัน หากการดำเนินงานขององค์การไม่มีประสิทธิภาพก็จะมีผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์กรจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (Goals) และประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ

ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (Effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้ที่เริ่มให้ความหมายของคำทั้งสองแตกต่างกัน คือ บาร์นาต (Barnard, 1968) โดยให้ความหมายไว้เมื่อ 1938 บาร์นาตให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์การและให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์การ ส่วนเอทซีโอนิ (Etzioni, 1964) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพมีความหมายในลักษณะของเศรษฐศาสตร์ คือ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตต่อผลผลิตหนึ่งหน่วยอันเป็นแนวการให้ความหมายของคำทั้งสองคำในเวลาต่อมา โดยทั่วไปถือว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่ต้องการให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ (Goals) ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์

ในการดำเนินการขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (Inputs) กับผลผลิต (Outputs) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ โดยถือว่าองค์การต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่ทรัพยากรมีจำกัด เนื่องจากทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมที่จัดให้องค์การมีจำกัด การวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่จึงใช้ค่าเกี่ยวกับการเงิน เช่น รายได้ และค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางองค์การไม่สามารถพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปแบบค่าใช้จ่ายได้ เช่น โรงพยาบาล จึงพิจารณาประสิทธิภาพจากการกระทำต่อคนไข้หรือการรักษาคนไข้เป็นผลผลิตได้จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของประสิทธิผลของหน่วยงาน กล่าวคือ องค์การต้องบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์การต้องบรรลุถึงทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพอันเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์การอาจมีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิผลแต่อาจมีประสิทธิภาพได้ (Jackson, Morgan & Paolillo, 1986 ; Ford, Armandi & Heaton, 1968, Hodge & Anthony, 1988) ดังนั้น ประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์กันตามนัยทั้งสองแนวคิดดังกล่าว

องค์ประกอบที่นำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การ

กระบวนการ

1. การจัดองค์การ
2. การตัดสินใจ
3. ระบบข้อมูลการวางแผนและควบคุม

ผลผลิต

ปัจจัย

1. ปัจจัยมนุษย์
2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์

สมิธ (Smith) ให้กรอบแนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานองค์การที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของการผลิต (ธงชัย สันติวงษ์, 2537)

องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1. ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน ความสามารถ พลัง ความต้องการ ความคาดหวัง
2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Nonhuman)
 - 2.1 เงินทุน
 - 2.2 เครื่องมือเครื่องจักร
 - 2.3 วัสดุ
 - 2.4 เทคนิควิธีการ
 - 2.5 ที่ดิน

องค์ประกอบด้านกระบวนการ

1. การจัดองค์การ ได้แก่
 - 1.1 จัดโครงสร้าง
 - 1.2 จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน
 - 1.3 การวิเคราะห์

- 1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.5 การกำหนดยุทธศาสตร์
- 1.6 การกำหนดกลยุทธ์
2. การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 กระบวนการตัดสินใจ
 - 2.2 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
 - 2.3 การจัดระบบสนับสนุน
3. การวางแผนและควบคุม
 - 3.1 การวางแผนยุทธศาสตร์
 - 3.2 รูปแบบการวางแผน และวิธีการที่ใช้
 - 3.3 การวางแผนโครงการ
 - 3.4 การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล

องค์ประกอบด้านผลผลิต

1. สินค้าและบริการ
2. ความสามารถขององค์การ
3. ระดับการเพิ่มผลผลิต
4. นวัตกรรม
5. การเติบโตและพัฒนาการขององค์การ ได้แก่
 - 5.1 การขยายสถานที่
 - 5.2 การขยายทุน
 - 5.3 การขยายตลาด
 - 5.4 การใช้เทคโนโลยี
 - 5.5 การขยายบุคลากร
6. ภาพพจน์ขององค์การ
7. ความมุ่งมั่นขององค์การ
8. แรงจูงใจขององค์การ
9. ความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 เห็นชอบให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำยุทธศาสตร์ระยะ 20 ปี เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

“ยุทธศาสตร์ชาติ” เป็นกรอบอย่างหนึ่งในการจัดทำนโยบาย และการจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลชุดต่อ ๆ ไป ทั้งนี้ ในรัฐธรรมนูญฉบับประชามติ ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์ดังนี้

มาตรา 65 รัฐพึงให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้อง และบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

การจัดทำการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมาย และสาระที่พึงมีในยุทธศาสตร์ชาติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึงด้วย ยุทธศาสตร์ชาติเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา 275 ให้คณะรัฐมนตรีจัดทำมีกฎหมายตามมาตรา 65 วรรคสอง ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน (หนึ่งร้อยยี่สิบวัน) นับแต่วันประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้และดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับแต่วันที่กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับ

วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” ทั้งนี้ วิสัยทัศน์ดังกล่าวจะต้องสนองต่อผลประโยชน์แห่งชาติ อันได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย และบูรณภาพแห่งเขตอำนาจรัฐ การดำรงอยู่อย่างมั่นคง ยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติ การดำรงอยู่อย่างมั่งคั่งของชาติ และประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคมและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความยุติธรรมมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหารความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติ และศักดิ์ศรี โดยที่ความมั่นคงเป็นรากฐานของทั้ง 3 ประการที่จะทำให้เกิดความมั่งคั่งและยั่งยืนได้

ความมั่นคง หมายถึง การมีความมั่นคงปลอดภัยและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศ และนอกประเทศในทุกระดับ ทั้งระดับประเทศ สังคม ชุมชน ครัวเรือน และปัจเจกบุคคล และมีความมั่นคงในทุกมิติ ทั้งมิติทางการทหาร เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง เช่น ประเทศมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีความเข้มแข็งเป็นศูนย์กลาง และเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน มีระบบการเมืองที่มั่นคงเป็นกลไกที่นำไปสู่การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล สังคมมีความปรองดอง และความสามัคคี สามารถผนึกกำลังเพื่อพัฒนาประเทศ ชุมชนมีความเข้มแข็ง ครอบครัวมีความอบอุ่น ประชาชนมีความมั่นคงในชีวิต มีงานและรายได้ที่มั่นคงพอเพียงกับการดำรงชีวิต ความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำ มีที่อยู่อาศัย และความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน มีการออมสำหรับวัยเกษียณ

สรุปได้ว่า ความมั่นคง คือ

1. การมีความมั่นคงปลอดภัย จากภัยและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศในทุกระดับ ทั้งระดับประเทศ สังคม ชุมชน ครัวเรือน และปัจเจกบุคคล และมีความมั่นคงในทุกมิติ ทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมือง

2. ประเทศมีความมั่นคงในเอกราชและอธิปไตย มีสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ที่เข้มแข็งเป็นศูนย์กลางและเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของประชาชน ระบบการเมืองที่มั่นคงเป็นกลไกที่นำไปสู่ การบริหารประเทศที่ต่อเนื่องและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

3. สังคมมีความปรองดองและความสามัคคี สามารถผนึกกำลังเพื่อพัฒนาประเทศ ชุมชน มีความเข้มแข็ง ครอบครัวมีความอบอุ่น

4. ประชาชนมีความมั่นคงชีวิต มีงานและรายได้ที่มั่นคงพอเพียงกับการดำรงชีวิต มีที่อยู่อาศัย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. ฐานทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีความมั่นคงของอาหาร พลังงาน และน้ำ

ความมั่งคั่ง หมายถึง ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง และมีความยั่งยืน จนเข้าสู่กลุ่มประเทศรายได้สูง ความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาลดลง ประชากรมีความอยู่ดีมีสุขได้รับ ผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และมีการพัฒนาอย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน (Inclusive Growth) มีคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติ ไม่มีประชาชนที่อยู่ใต้เส้นความยากจน เศรษฐกิจในประเทศมีความเข้มแข็ง ขณะเดียวกันต้องมีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในตลาดโลก และตลาดภายในประเทศ เพื่อให้สามารถสร้างรายได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนมีการสร้างฐานเศรษฐกิจ และสังคมแห่งอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาที่เปลี่ยนแปลง และประเทศไทยมีบทบาทที่สำคัญในเวทีโลก และมีความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการค้าอย่างแน่นแฟ้น กับประเทศในภูมิภาคเอเชีย เป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาคทั้งการคมนาคมขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุน และการทำธุรกิจ เพื่อให้เป็นพลังงานในการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีความสมบูรณ์ ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่องไปได้ ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญา ทุนทางการเงิน ทุนที่เป็นเครื่องมือ เครื่องจักร ทุนทางสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุปได้ว่า ความมั่งคั่ง คือ

1. ประเทศไทยมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ยกกระดับเข้าสู่กลุ่มประเทศรายได้สูง ความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาลดลง ประชากรได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น

2. เศรษฐกิจมีความสามารถในการแข่งขันสูง สามารถสร้างรายได้ทั้งภายในและภายนอก ประเทศ สร้างฐานเศรษฐกิจและสังคมแห่งอนาคตและเป็นจุดสำคัญของการเชื่อมโยงในภูมิภาคทั้งการ คมนาคม ขนส่ง การผลิต การค้า การลงทุน และการทำธุรกิจมีบทบาทสำคัญในระดับภูมิภาคและ ระดับโลก เกิดสายสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจและการค้าอย่างมีพลัง

3. ความสมบูรณ์ในทุนที่จะสามารถสร้างการพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนทาง ปัญญา ทุนทางการเงิน ทุนที่เป็นเครื่องมือ เครื่องจักร ทุนทางสังคม และทุนทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่สามารถสร้างความเจริญ รายได้ และคุณภาพชีวิตของ ประชาชนให้เพิ่มอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจที่อยู่บนหลักการ ใช้ การรักษาและการ ฟื้นฟูฐานทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ไม่ใช่ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินพอดี ไม่สร้างมลภาวะต่อ สิ่งแวดล้อมจนเกินความสามารถในการรองรับและเยียวยาของระบบนิเวศน์ การผลิตและการบริโภค เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้น และสิ่งแวดล้อม

มีคุณภาพดีขึ้น คนมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเอื้ออาทร เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รัฐบาลมีนโยบายที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และทุกภาคส่วนในสังคมยังถือและปฏิบัติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการพัฒนาในระดับอย่างสมดุล มีเสถียรภาพ และยั่งยืน

สรุปได้ว่า ความยั่งยืน คือ

1. การพัฒนาสามารถสร้างความเจริญ รายได้ และคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเจริญเติบโตที่ไม่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติจนเกินพอดี ไม่สร้างมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อมจนเกินความสามารถในการรองรับและเยียวยาของระบบนิเวศน์

2. การผลิตและการบริโภคเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์มากขึ้น และสิ่งแวดล้อมมีคุณภาพดีขึ้น คนมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเอื้ออาทร เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3. มุ่งประโยชน์ส่วนรวมอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และทุกภาคส่วน เพื่อการพัฒนาในระดับอย่างสมดุล มีเสถียรภาพ และยั่งยืน

4. ประชาชนทุกภาคส่วนในสังคมยึดถือ และปฏิบัติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ชาติในระยะ 20 ปี ยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.1 การรักษาความสงบภายในประเทศ

1.2 การพัฒนาศักยภาพในการป้องกันประเทศ พร้อมรับมือกับภัยคุกคามทั้งทางทหาร และภัยคุกคามอื่น ๆ

1.3 การบูรณาการความร่วมมือกับต่างประเทศ ที่เอื้อให้เกิดความมั่นคง ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ป้องกันภัยคุกคามข้ามชาติ และคุณภาพของคนในชาติ

1.4 การรักษาความมั่นคง และผลประโยชน์ทางทรัพยากรธรรมชาติและทางทะเล

1.5 การบริหารจัดการความมั่นคงให้สอดคล้องกับแผนงานพัฒนาอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชน และร่วมพัฒนาประเทศ

2. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 การพัฒนาภาคการผลิตและบริการ

2.2 การพัฒนาสังคมผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Society) เพื่อสร้างผู้ประกอบการทางธุรกิจ

2.3 การพัฒนาปัจจัยสนับสนุน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

2.4 การวางรากฐานที่แข็งแกร่ง เพื่อสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนา และเสริมสร้างศักยภาพคน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.1 การปรับเปลี่ยนค่านิยม และวัฒนธรรม (Transformation of Culture) เพื่อสร้างคนไทยที่มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย

- 3.2 การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- 3.3 การปฏิรูปการเรียนรู้แบบพลิกโฉม (Transformation of Learning)
- 3.4 การพัฒนา และรักษากลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ (Talents)
- 3.5 การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี
- 3.6 การสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย
4. ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 - 4.1 การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินของทุกกลุ่มในสังคม
 - 4.2 การสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างทั่วถึง
 - 4.3 การเสริมสร้างพลังทางสังคม
 - 4.4 การสร้างความสมานฉันท์ในสังคม
5. ยุทธศาสตร์การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้
 - 5.1 จัดระบบอนุรักษ์ ฟื้นฟู และป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
 - 5.2 วางระบบบริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการให้มีประสิทธิภาพใน 25 ลุ่มน้ำทั้งด้านอุปสงค์ และอุปทาน
 - 5.3 พัฒนา และใช้พลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในทุกภาคเศรษฐกิจ
 - 5.4 พัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศน์ และเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
 - 5.5 ร่วมลดปัญหาโลกร้อน และปรับตัวให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
 - 5.6 ใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ และนโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้
 - 6.1 การวางระบบบริหารงานราชการแบบบูรณาการ
 - 6.2 การยกระดับงานบริการประชาชน และการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ
 - 6.3 การปรับปรุงบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ
 - 6.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคน และพัฒนาบุคลากรภาครัฐในการปฏิบัติราชการและมีความเป็นมืออาชีพ
 - 6.5 การต่อต้านด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ
 - 6.6 การปรับปรุง แก้ไข กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับให้มีความชัดเจน ทันสมัย เป็นธรรม และสอดคล้องกับข้อบังคับสากล หรือข้อตกลงระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

การที่ประเทศไทยจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ประเทศไทยจะต้องเป็นประเทศที่ทุกคนมีโอกาสและความเสมอภาคในทุกด้าน หรือการเป็น “สังคมแห่งโอกาส” ทั้งในมิติของการเข้าถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทรัพยากร กระบวนการยุติธรรม และบริการสาธารณะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็น

หลักประกันทางสังคมที่ลดความเสี่ยงของบุคคลที่จะตกลงสู่ภาวะความยากจน โดยเฉพาะกลุ่มประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้น้อยที่สุดและผู้ด้อยโอกาสที่ต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการดังกล่าว อันจะส่งผลให้ทุกคนสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศภายใต้ศักยภาพสูงสุดที่ตนเองมี รวมถึงการสร้าง สังคมที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนสถานะของผู้คนในสังคมผ่านการสร้างสังคมแห่งโอกาสควบคู่ไปกับการสร้างสมรรถนะทางสังคม สิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดสังคมแห่งโอกาสจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างทางสังคมเพื่อยกระดับคุณภาพสังคมในทุก ๆ ด้านไปพร้อมกันโดยไม่ทอดทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ประกอบด้วย การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับคนทุกกลุ่มในสังคมซึ่งเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลให้ได้รับการตอบสนอง โดยการมีหลักประกันทางสังคมที่จำเป็นในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง กลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มผู้พิการ และมีการกระจายทรัพยากรให้ทุกคนสามารถเข้าถึงอย่างเป็นธรรมควบคู่กับการสร้างโอกาสที่เป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยก และคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะการส่งเสริมความเสมอภาคและความเป็นธรรมในฐานะของสมาชิกในสังคมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน และความสัมพันธ์ทางสังคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างทั่วถึงและมีการบังคับใช้กฎหมายกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องมีการเสริมสร้างพลังทางสังคมที่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพ ทรัพยากรมนุษย์ และเปิดช่องทางให้มีการใช้และพัฒนาศักยภาพดังกล่าวอย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะที่โครงสร้างเชิงสถาบันของรัฐต้องเปิดกว้างและสนับสนุนการมีบทบาทของประชาชนและชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างศักยภาพให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในพื้นที่ได้ด้วยตนเอง การส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศและการมีบทบาทที่สำคัญในสังคม รวมถึงส่งเสริมความเสมอภาคทางสิทธิขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต เสริมสร้างให้ประชาชนมีภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบทางสังคม รวมถึงการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคมที่สังคมยอมรับความแตกต่างและเคารพซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีค่านิยมร่วมกัน และสามารถก่อให้เกิดเป็นเครือข่ายสังคม โดยการสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การส่งเสริมค่านิยมความเสมอภาคระหว่างกลุ่มคนในสังคม

เป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ

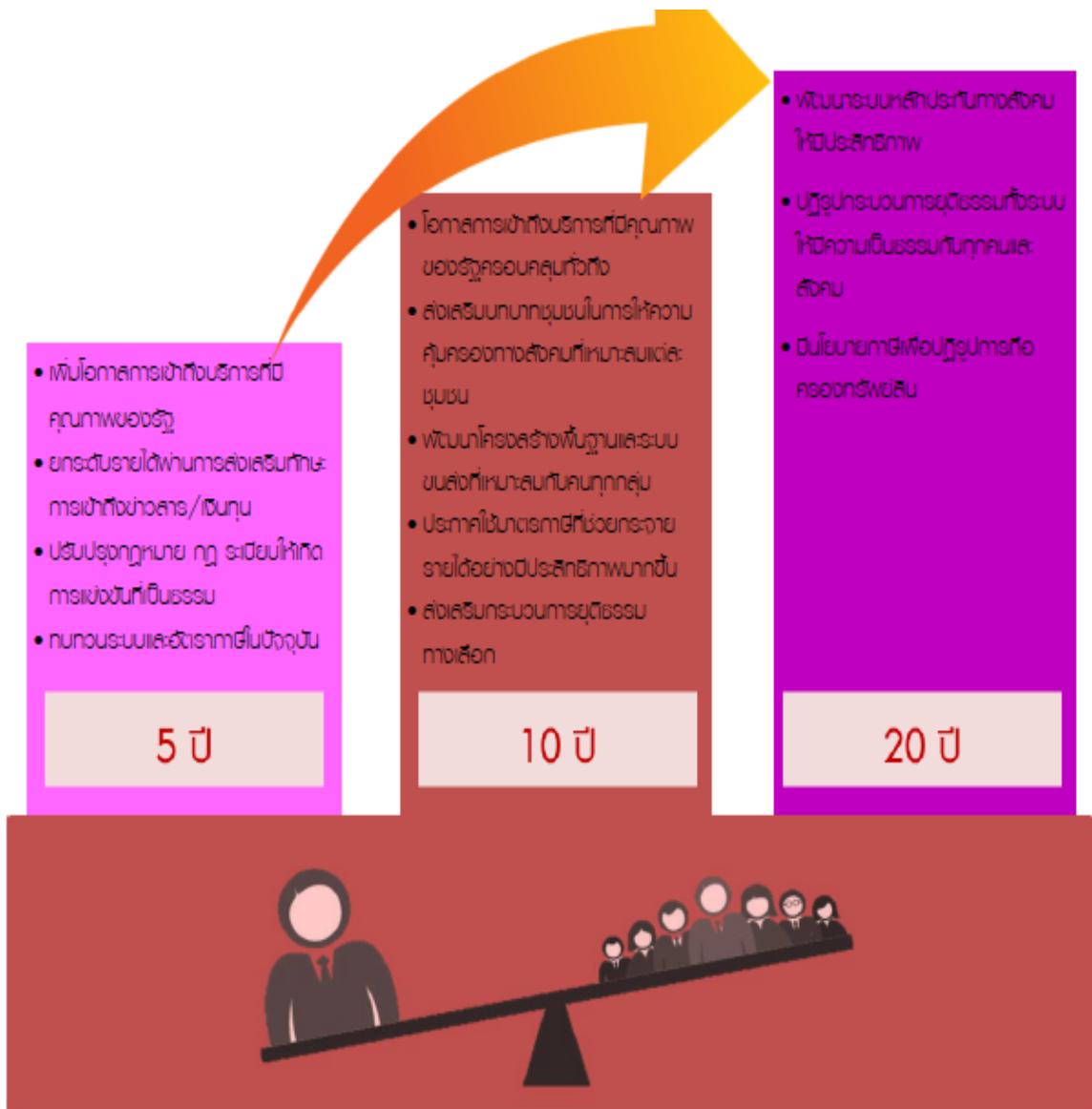
การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมในสังคม ตั้งอยู่บนหลักการและพื้นฐานสำคัญ คือ การสร้างสังคม คุณภาพสังคมในทุกๆ ด้านไปพร้อมกัน โดยไม่ทอดทิ้งใครไว้เบื้องหลัง ประกอบด้วย การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic Security)

ซึ่งเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลให้ได้รับการตอบสนอง โดยการจัดระบบสวัสดิการทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ควบคู่กับการสร้างโอกาสที่เป็นธรรมโดยไม่แบ่งแยก (Social Inclusion) โดยเฉพาะการส่งเสริมความเสมอภาคและความเป็นธรรมในฐานะของสมาชิกในสังคมที่ทุกคนสามารถเข้าถึง และเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันและความสัมพันธ์ทางสังคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังต้องมีการเสริมสร้างพลังทางสังคม (Social Empowerment) ที่เป็นการเสริมสร้างศักยภาพ ทรัพยากรมนุษย์ และเปิดช่องทางให้มีการใช้และพัฒนาศักยภาพดังกล่าวอย่างเต็มประสิทธิภาพ ขณะที่โครงสร้างเชิงสถาบันของรัฐต้องเปิดกว้างและสนับสนุนการมีบทบาท

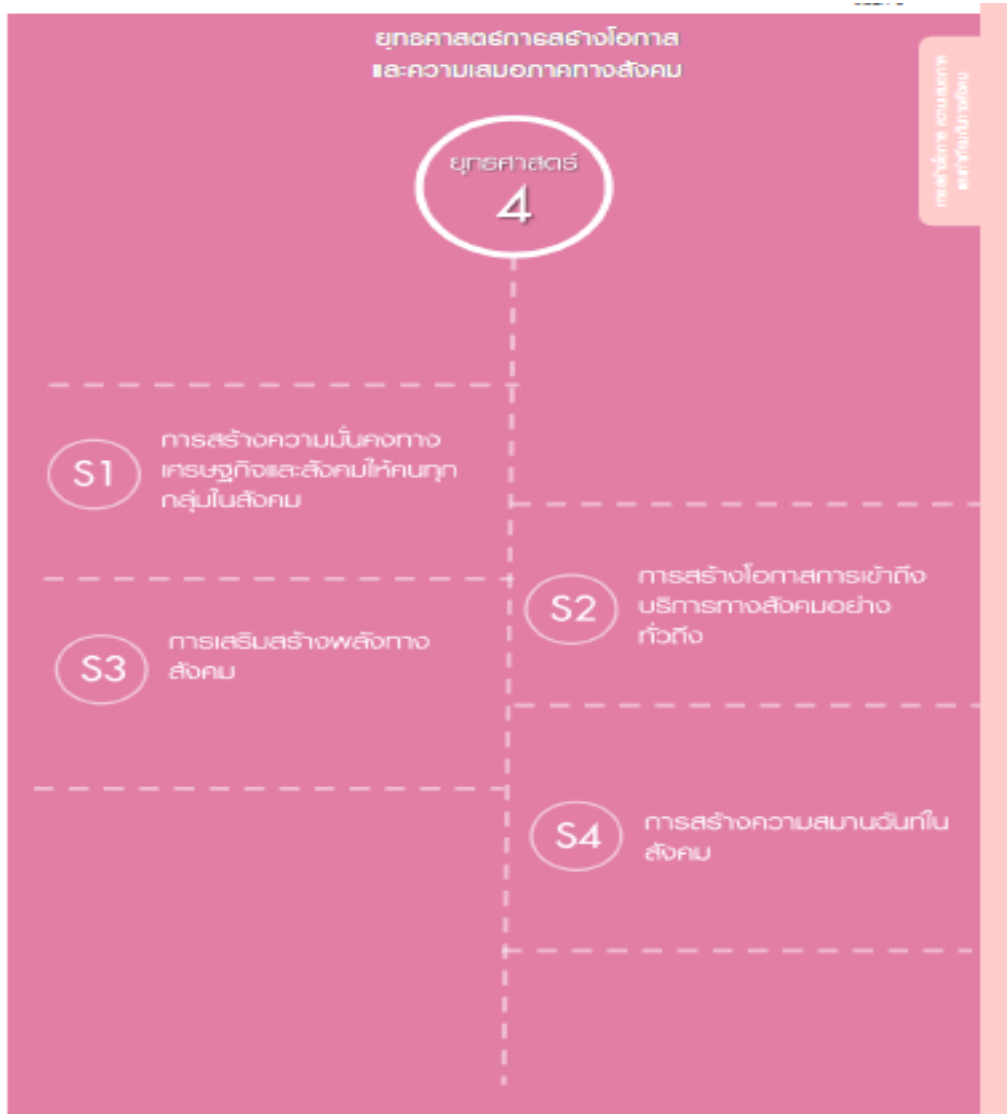
ของประชาชนและชุมชน รวมถึงการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสังคม (Social Cohesion) ที่สังคมยอมรับความแตกต่างและเคารพซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจใจกัน มีค่านิยมร่วมกันและสามารถก่อให้เกิดเป็นเครือข่ายสังคม โดยมีแนวทางและประเด็นพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 : เป้าหมายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ



ที่มา : ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2560-2579), 2560 : 115

แผนภาพที่ 2-2 : โครงสร้างยุทธศาสตร์การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม



ที่มา : ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2560-2579), 2560 : 116

1. การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้คนทุกกลุ่มในสังคม

1.1 สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับคนทุกช่วงวัยและทุกกลุ่ม โดยพิจารณาให้ครอบคลุมสิทธิ พื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงมีตามรัฐธรรมนูญรวมถึงการให้ สิทธิตามระดับขั้นความจำเป็นของแต่ละบุคคลตั้งแต่การสร้าง ความมั่นคงสำหรับตัวบุคคลจนถึงการนำไปสู่ประสิทธิภาพของ สังคมในภาพรวม อาทิ การขยายความคุ้มครองระบบประกันสังคม การพัฒนาระบบบริหารจัดการหลักประกัน สุขภาพ และการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกระดับ เป็นต้น

1.2 เพิ่มรายได้ให้กับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย (ประชากร ร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำที่สุด) และผู้ด้อยโอกาส โดยการ สร้างศักยภาพของคนอย่างยั่งยืนให้สามารถพึ่งตนเองได้ และส่งเสริมการออมในทุกช่วงวัย เพื่อความมั่นคงทางรายได้ ในสังคมสูงวัยและบรรเทาภาระทางการคลังของรัฐบาล

1.3 กระจายการถือครองทรัพย์สินให้มีความเป็นธรรม เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยการปฏิรูป ระบบภาษีเพื่อสร้างความเสมอภาคและการกระจายทรัพยากร เช่น การพิจารณาปรับรายการหักลดหย่อนภาษีเงินได้ นิติบุคคล การขยายฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับลด การลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่เอื้อประโยชน์ต่อ ผู้มีรายได้สูง การปรับอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การจัดเก็บภาษีมรดก และขยายการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวข้องกับ การถือครองทรัพย์สิน เป็นต้น รวมทั้งการมีมาตรการ สนับสนุนให้ประชาชนมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ซึ่งจะช่วย ยกระดับความมั่นคงในการดำรงชีวิตของประชาชน

แผนภาพที่ 2-3 : การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้คนทุกกลุ่มในสังคม



ที่มา : ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2560-2579), 2560 : 117

2. การสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการทางสังคมอย่างทั่วถึง

2.1 กระจายบริการทางสังคมที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางสังคมให้มี คุณภาพในทุกพื้นที่และทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง ผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมการสื่อสารทางไกลมาปรับใช้ในการให้บริการ และใช้การบริหารจัดการทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานในเขตพื้นที่ รวมถึง สนับสนุนให้มีความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ร่วมกันจัดบริการทางสังคมให้แก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) และการสร้างความร่วมมือที่เน้นผลลัพธ์ เพื่อสังคม (Social Impact Partnership Model) เป็นต้น

2.2 สร้างสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมทางสังคมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตสำหรับทุกกลุ่มทุกวัย โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรกับประชาชนทุกกลุ่มทุกวัย ตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เช่น ทางเดินเท้า ระบบขนส่งสาธารณะ พื้นที่สาธารณะที่อยู่อาศัย เป็นต้น การลงทุนก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประชาชนในพื้นที่ชายขอบสามารถเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสาร ได้สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมสำหรับการดำเนินชีวิตให้แก่กลุ่มคนที่มีความต้องการพิเศษ เช่น นวัตกรรมป้องกันการล้มนในผู้สูงอายุ หุ่นยนต์ดูแลผู้สูงอายุ การทดสอบภาวะสมองเสื่อมผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์กายเทียมสำหรับผู้พิการ เป็นต้น

3. การเสริมสร้างพลังทางสังคม

โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการพัฒนาและบริหารจัดการชุมชน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาสังคม ดังนี้

3.1 สร้างศักยภาพให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในพื้นที่ได้ด้วยตนเอง โดยการสร้างองค์ความรู้ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรและการสนับสนุนให้ชุมชน มีโอกาสในการบริหารจัดการทรัพยากรในพื้นที่ของตนเองให้เหมาะสมกับความต้องการ และบริบทของพื้นที่ โดยไม่เป็นการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ หรือรุกรานพื้นที่อื่น ผ่านการจัดทำโฉนดชุมชน รวมทั้งส่งเสริมให้วิสาหกิจของชุมชนสามารถ เข้าถึงตลาดเงิน ตลาดทุน และมีการเชื่อมต่อกับตลาดสินค้า และบริการตามกลุ่มประเภทของแต่ละวิสาหกิจ และสร้างเสริม ความรอบรู้ทางการเงินให้แก่สมาชิกของชุมชน พร้อมทั้งจัดตั้ง สถาบันการเงินชุมชนในการให้บริการทางการเงิน การกระจาย ความรู้ทางการเงิน และการติดตามพฤติกรรมทางการเงิน อย่างต่อเนื่องให้แก่คนในชุมชน

3.2 ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศและการมีบทบาทที่สำคัญในสังคม รวมถึง ส่งเสริมความเสมอภาคทางสิทธิขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต โดยเน้นการสร้างการยอมรับในเพศสภาพของกลุ่มคนต่าง ๆ ภายใต้การสร้างเจตคติที่ถูกต้องบนพื้นฐานของการเรียนรู้และรับรู้ร่วมกันในสังคม การศึกษา การทำงาน และการดำรงชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งสร้างโอกาส ให้ทุกคนทุกกลุ่มสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความเห็นที่เป็นประโยชน์ และมีความพร้อมในการตัดสินใจเพื่อการพัฒนาในระดับปัจเจกและระดับประเทศได้อย่างเท่าเทียม

3.3 เสริมสร้างให้ประชาชนมีภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบทางสังคม ผ่านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต โดยเฉพาะการเพิ่มโอกาสและช่องทางในการเข้าถึงข่าวสารเพื่อให้ประชาชนมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ทั่วถึง ขณะเดียวกันมุ่งเน้นพัฒนา

และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาเครือข่ายที่มีศักยภาพในการพัฒนาภูมิคุ้มกันทางสังคมแก่ประชาชน

4. การสร้างความสมานฉันท์ในสังคม

โดยการสร้างการยอมรับความแตกต่างในสังคมมีเครือข่ายทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนี้

4.1 สร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม โดยปรับแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้มีความทันสมัย ลดความขัดแย้งของกฎหมาย และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศและสนับสนุนการลดความเหลื่อมล้ำ เช่น การปรับปรุงกฎหมายด้านการค้า ที่ส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน กฎหมายที่ป้องกันและแก้ไขปัญหาการผูกขาด เป็นต้น รวมทั้งให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขกฎหมายตั้งแต่ ขั้นตอนการร่างและให้ความสำคัญกับร่างกฎหมายที่ภาคประชาชนเป็นผู้เสนอ และจัดให้แต่ละชุมชนมีระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมกับระบบการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการยุติธรรม และมีการสร้างความรู้พื้นฐานทางกฎหมายในชุมชน นอกจากนี้ ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด จริงจัง ไม่เลือกปฏิบัติตามฐานะทางเศรษฐกิจ และฐานะทางสังคมในทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม

4.2 ส่งเสริมค่านิยมความเสมอภาคระหว่างกลุ่มคนในสังคม โดยฟื้นฟูบทบาทสถาบันทางศาสนาในการส่งเสริมการมีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมตามหลักคำสอนทางศาสนา ที่ถูกต้อง รวมทั้งให้สื่อสารมวลชนและสื่อสาธารณะทุกช่องทาง การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างเสริมการมีจิตสาธารณะ ลดความขัดแย้ง ร่วมใจกันพัฒนาสังคมและประเทศ โดยยึดเอาประโยชน์ของส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว รวมทั้งสร้างเสริมให้เกิดการยอมรับและเข้าใจความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น และการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม รวมถึงการให้โอกาสแก่กลุ่มคนเปราะบางและกลุ่มด้อยโอกาสสามารถพัฒนาและแสดงศักยภาพของตนเองได้ โดยไม่พึ่งพิงการช่วยเหลือจากภาคส่วนต่าง ๆ

นโยบายศูนย์ดำรงธรรมในอดีต

1. ประวัติศูนย์ดำรงธรรม

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร มหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับเรื่องร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ตู้ ปณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2537 ในห้วงอดีตที่ผ่านมาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีลักษณะทำงานแบบเปิด บริการเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในสมัยนั้น (นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา) มีนโยบายที่จะปรับปรุงบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะ

เชิงรุกมากกว่าเชิงรับโดยพิจารณาเห็นว่าการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรมประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มีนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ
2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา
3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

เพื่อให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ตอบสนองนโยบายดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุง ศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และให้มีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 10 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ” ศูนย์ดำรงธรรมมาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพะเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

2. ขอบเขตภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

- ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
- 2.1 รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง
 - 2.2 วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
 - 2.3 ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
 - 2.4 รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว
 - 2.5 ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย
6. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดี และให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป
7. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุมทั้งประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคส่วนกลาง แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย

และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจที่มีตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 1 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง

4. แนวคิดในการดำเนินงาน

การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร

5. การจัดองค์กรของศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทย จึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรม รวม 2 ระดับ ประกอบด้วย ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินผลการดำเนินงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่สามารถตอบได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาภัยกับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน ประสาน การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนตลอดทั้งวัน (ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่อง และประเภท วิเคราะห์ และประเมินเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ส่วนเร่งรัดติดตาม และประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทย เสนอรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาสั่งการแจ้งผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจนจัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี วิเคราะห์ ตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณ หรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย บริหารงานในรูปของคณะกรรมการเรียกว่าคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

4.1 ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธาน

4.2 ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน

4.3 รองปลัดกระทรวงมหาดไทย กรรมการ

4.4 หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย กรรมการ

4.5 รองอธิบดีกรมการปกครอง กรรมการ

4.6 ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. กรรมการ

4.7 ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่

4.7.1 กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

4.7.2 ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

4.7.3 ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย

ส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

4.7.3.1 ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนจัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงทราบทุกเดือน

4.7.3.2 ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดลำดับความเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

4.7.3.3 ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่ เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุนรับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ดูแลพลเมืองที่ดี ได้รับความเดือนร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

4.7.3.4 ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมือง รับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

4.7.3.5 ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผนและบริหารงานประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ สถานที่ตั้ง ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการเรียกว่า “คณะกรรมการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่เกิน 15 คน

1. ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธาน
 2. รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นรองประธาน
 3. ปลัดจังหวัด กรรมการ
 4. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด กรรมการ
 5. บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร กรรมการ
 6. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด กรรมการและเลขานุการ
- ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจ

หน้าที่ดังนี้

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

ให้ปลัดจังหวัดทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา คือ

- 4.1 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่
- 4.2 สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่
- 4.3 ผู้นำศาสนา
- 4.4 ผู้นำประชาชน
- 4.5 ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน
- 4.6 บุคคลตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร (ถ้ามี)

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. โทรศัพท์สายด่วน 1567
2. ตู้ ปณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย
3. มาร้องเรียนด้วยตนเอง
4. อินเทอร์เน็ต www.mahadthai
5. อื่น ๆ เช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม

7. นโยบายศูนย์ดำรงธรรมของรัฐบาลปัจจุบัน

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ได้สรุปว่า

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงมีประกาศดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยจัดตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ 2 ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

ข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธี ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ 4 ให้สำนักงานประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ 5 ในกรณีที่ต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่า และทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการบังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงาน

ของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดและข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด

ข้อ 6 ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกการบริหารงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

กระทรวงมหาดไทย ได้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้สามารถเป็นตัวแทนของหัวหน้าคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติและรัฐบาลที่ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อคลายทุกข์ให้ประชาชน กระจายอยู่ในพื้นที่ทั่วประเทศเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเข้ามาใช้บริการ และเป็นที่ยอมรับเรื่อง รับฟัง รับข้อเสนอแนะ นำไปสู่การแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และบังเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

8. คำนิยาม/คำจำกัดความ

ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งโดยอาศัยอำนาจตามประกาศ คสช. ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

1. **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการ หรือส่งมาให้ดำเนินการ)

คำร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

ส่วนราชการ หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร

2. **บริการเบ็ดเสร็จ** หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

(หมายความรวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนอื่นในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น)

3. บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ มีขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ กำหนดเงื่อนไข เช่น เวลาไว้ ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง กรณีขอรับบริการหลาย ๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

(หมายความถึง การให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และมีใช้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น การออกใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้วส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไป หรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน)

4. บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการก่อนเข้าสู่บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(หมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น ข้อมูลทางการเกษตร ราคาปุ๋ย สารเคมีทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลน้ำฝน ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น ส่วนข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้ต้องขออนุญาตข่าวของเรื่องก่อน)

5. บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

6. แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัยในการกระทำที่สงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมาย ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

7. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็วเพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อกระทรวงมหาดไทย (ปกครองจังหวัด) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุกรณีประสบเหตุฉุกเฉิน แรงด่วน ที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการทำผิดกฎหมายที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

จากประชาชนให้เข้าติดตามจับกุม หน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กกล.รส, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการโดยตรง หรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

8. การพิจารณายุติเรื่อง

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

8.1 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

8.2 เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

8.3 เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

8.4 เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขต อำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือหรือรายย่อยในกรณีทั่วไปหน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

1. การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
2. เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
3. เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
4. เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
5. เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
6. เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
7. เรื่องเกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์ กลั่นกรอง และเสนอความคิดเห็น

ด้านกฎหมาย

8. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

9. เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

10. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นายประเสริฐ ลือชาธนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้พื้นที่จังหวัดขอนแก่นเป็นพื้นที่นำร่องในการศึกษา

ผลการศึกษวิจัยพบว่า การบริหารศูนย์ดำรงธรรมโดยการใช้หลักธรรมาภิบาลนั้นมีแนวทางสำคัญประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความถูกต้อง คือ มีการพิจารณาวินิจฉัยปัญหา การทำการตัดสินใจ และสั่งการด้วยความถูกต้อง ยึดหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบวินัย ข้าราชการ ซึ่งเป็นข้อบังคับภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน

2. หลักคุณธรรม ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความเหมาะสม คือ รู้จักคิด พุด ทำ กิจการ งาน และปฏิบัติได้เหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ บุคคล สังคม และสถานการณ์ และปฏิบัติต่อผู้ใต้การปกครอง และบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยความชอบ

3. หลักความโปร่งใส ผู้บริหารจะต้องยึดหลักความบริสุทธิ์ คือ การมีวินัย สั่งการ กระทำกิจการ งานด้วยความบริสุทธิ์ใจ

4. หลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหารจะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน

5. หลักความรับผิดชอบ ผู้บริหารจะต้องให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบร่วมกันในผลของการดำเนินงานที่มีผลผลิตที่แตกต่างกัน

6. หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารจะต้องใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินการ กับทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด มีการตรวจสอบคุณภาพของระบบอย่างครบถ้วน

โดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผลจากการศึกษาในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล ตามหลักต่าง ๆ ทั้ง 6 หลัก ยังมีปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติ จึงเสนอให้นำกฎ ระเบียบ การบริหารงานมาบังคับใช้ให้เป็นมาตรฐานพร้อมกับปรับโครงสร้างกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในส่วนข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ผู้ศึกษาเสนอแนะให้ดำเนินการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ให้มีการศึกษวิจัยในเรื่องนี้ในเชิงปริมาณ ศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของประชาชน แล้วนำผลการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อไปสู่การวิเคราะห์ สังเคราะห์ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

นายอมรศักดิ์ กิจธนานันท์ (2558) ได้ศึกษวิจัย เรื่อง การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ

รายงานการวิจัย เรื่อง “การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2258) เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลกรดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยภาพรวม ผ่านการศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเสนอข้อมูลผ่านแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือชุดแบบสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และชุดสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็นการระบุ

ปัญหา และอุปสรรคในการยุติปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากร ระบบการทำงาน งบประมาณ และทรัพยากร รวมทั้งข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของการตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อยู่ในระดับ “มาก” ทั้งหมด และในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการ ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ สำนักงาน สถานที่ และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ตาม 5 ภารกิจ อยู่ในระดับ “มาก และมากที่สุด” ในส่วนของปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหา อุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหางบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งในรายงานการวิจัยได้มีการเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับปัญหาที่ประสบไว้ระดับหนึ่ง

คณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศดำเนินการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ การบริการประชาชน ที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการ การร้องทุกข์ของประชาชน

การศึกษานี้ คณะผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ

1. เพื่อขยายผลการขับเคลื่อนแนวคิด “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-Based Approach)” ของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

2. เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และตลอดจนสนับสนุนคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรม

คณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดำเนินการจัดทำรายงานวิจัยโดยศึกษาจาก ระเบียบกฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม เอกสารและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งลงพื้นที่ ศึกษาดูงาน และสัมมนาเชิงปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดยโสธร จังหวัดนครนายก จังหวัดกาญจนบุรี และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่จัดโดยกระทรวงมหาดไทยในพื้นที่ต่าง ๆ

ผลการศึกษา คณะผู้วิจัยได้สรุปปัญหาด้านต่าง ๆ ไว้ ประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง (ส่วนงานภายในองค์กร องค์กรประกอบของตำแหน่ง และสายงาน
บังคับบัญชา)

2. ปัญหาด้านบริหารจัดการ

3. ปัญหาด้านกฎหมาย

4. ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

5. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคคล

ซึ่งคณะผู้วิจัย ได้ให้ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมตามประเด็น
ปัญหาข้างต้นไว้อย่างดียิ่งเช่นกัน

บทที่ 3

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงมีประกาศให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร และประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัดนราธิวาสเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 56/2557 ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2557 จังหวัดนราธิวาสจึงมีคำสั่งจังหวัดนราธิวาส ที่ 2052/2557 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2557 ดังนี้

1. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานและกำกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่

2. ให้ทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำอำเภอโดยบูรณาการระหว่างศูนย์ปฏิบัติการอำเภอกับศูนย์อำนวยความสะดวก และมอบหมายส่วนราชการประจำอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จัดตั้งศูนย์ในการให้บริการประชาชนแบบครบวงจรและกำกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ยกเว้นศูนย์ดำรงธรรมองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองให้อยู่ในกำกับของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

3. ให้ทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล และศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการประชาชน และเป็นเครือข่ายของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

4. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส โดยมอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ที่ปรึกษา ประกอบด้วย

4.1.1 อัยการจังหวัดนราธิวาส

4.1.2 อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนราธิวาส

4.1.3 อัยการจัดคุมครองสิทธิและบังคับคดีและช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

จังหวัดนราธิวาส

4.1.4 ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจนราธิวาส

4.1.5 ผู้บังคับการกรมทหารราบที่ 3 กรมพลนาวิกโยธิน

4.1.6 รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดนราธิวาส (ท)

ให้คณะกรรมการที่ปรึกษามีอำนาจหน้าที่ในการให้คำปรึกษา และเสนอแนะการดำเนินงานต่าง ๆ

4.2 คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ประธาน หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการและปลัดจังหวัดนราธิวาส หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนราธิวาส และท้องถิ่นจังหวัดกรรมการและเลขานุการร่วม โดยมีหน้าที่ ดังนี้

4.2.1 กำหนดนโยบายในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัดให้สามารถสนองตอบต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

4.2.2 เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการประชาชนโดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้เดือดร้อน

4.2.3 พิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากรให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้ง บูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาสับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อเสนอสำนักงบประมาณ

4.2.4 อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและกระทรวงมหาดไทยหรือประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมาย

4.3 แบ่งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ดังนี้

4.3.1 ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

4.3.2 หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนราธิวาสเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านธุรการ สนับสนุนการปฏิบัติการกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการรวบรวมข้อมูล และอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมาย

4.3.3 แบ่งโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จำนวน 4 ส่วน ดังนี้

4.3.3.1 ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยหัวหน้าสำนักงานจังหวัดนราธิวาส หัวหน้าส่วน และหัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ เลขานุการมีหน้าที่ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. ประสานส่วนราชการหน่วยงานในการตรวจสอบ และแก้ไข ปัญหา รวมทั้ง ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการได้รับความช่วยเหลือ
3. รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและรายงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย

4.3.3.2 ส่วนบริการข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ โดยมีสถิติ จังหวัดนราธิวาส หัวหน้าส่วน หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและการสื่อสาร สนจ.นธ. เลขานุการ และมีหน้าที่ดังนี้

1. จัดหาข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเพิ่มช่องทางให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
2. การจัดสถานที่ให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการข้อมูล ข่าวสารภาครัฐและประกาศให้ประชาชนทราบ
3. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชน ในพื้นที่รับทราบและผลงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ร้องเรียน
4. อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.3.3 ส่วนงานบริการประชาชน โดยปลัดจังหวัดนราธิวาสเป็นหัวหน้าส่วน และจังหวัดนราธิวาส ที่ทำการปกครองจังหวัดนราธิวาส เป็นเลขานุการ มีหน้าที่ดังนี้

1. จัดตั้งศูนย์ให้บริการประชาชน เพื่อให้บริการประชาชน โดยจัดตั้งศูนย์บริการร่วมตามนัยมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แบ่งภารกิจในการให้บริการออกเป็นฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จและฝ่ายให้บริการรับ เรื่องส่งต่อ
2. ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่บริการประชาชนให้แล้ว เสร็จในที่แห่งเดียว
3. ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อให้มีหน้าที่บริการรับเรื่องจาก ประชาชน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ
4. ติดตามประเมินผลการให้บริการประชาชน ให้สามารถ ตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน
5. อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

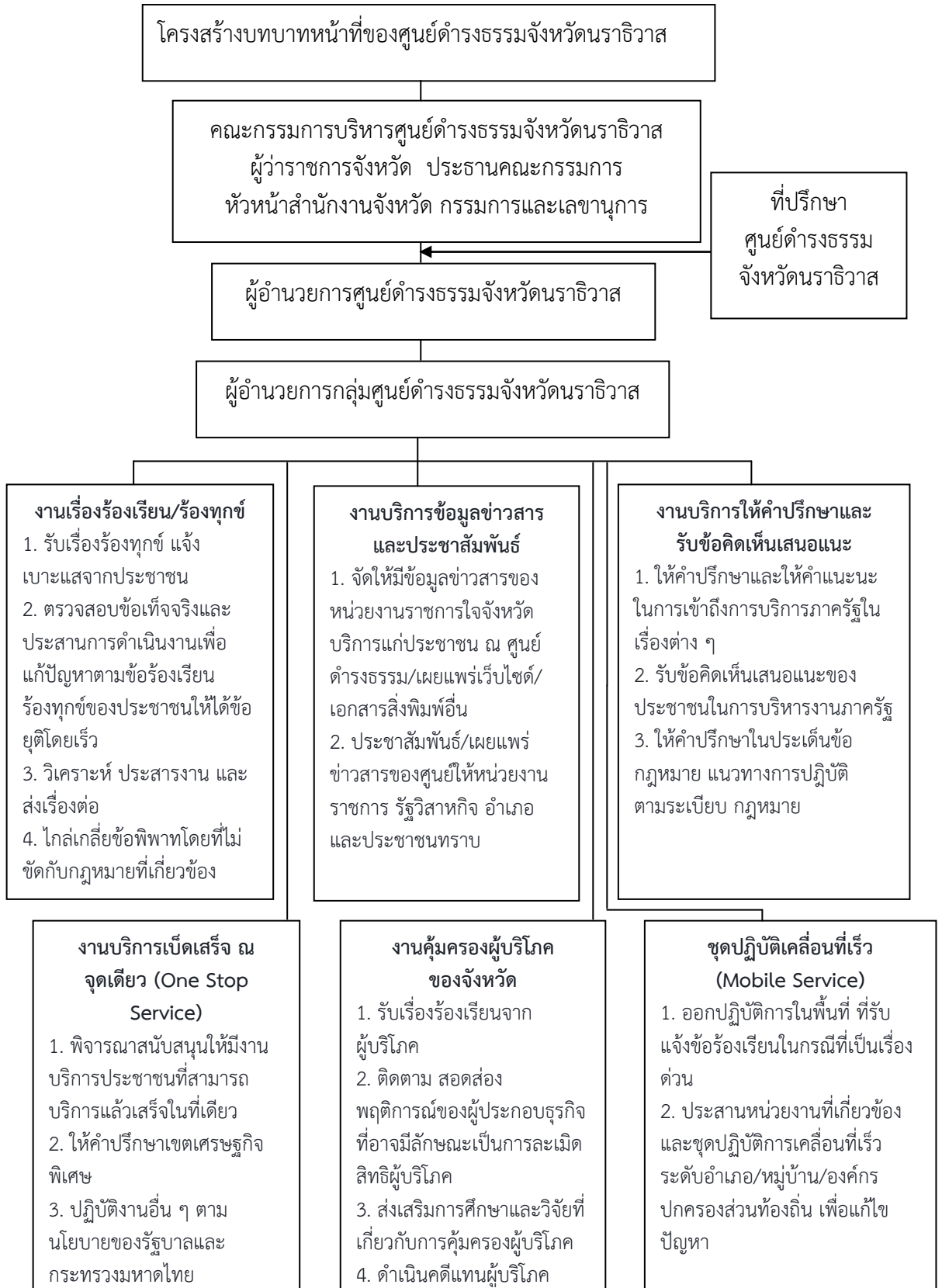
4.3.3.4 ส่วนปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยมีปลัดจังหวัดนราธิวาส เป็นหัวหน้าและหัวหน้ากลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองจังหวัดนราธิวาส เลขานุการ มีหน้าที่ ในการตรวจสอบ ติดตาม หาข้อมูล แก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือในเรื่องสำคัญเร่งด่วน พร้อมรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.4 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มอบหมายนายอำเภอทุกอำเภอเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจที่เกี่ยวข้อง ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสถานที่อื่นที่เห็นสมควร โดยหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และกำกับดูแล การปฏิบัติการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นศูนย์ดำรงธรรม ส่วนจังหวัดนครราชสีมาและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง

4.3.5 ศูนย์ดำรงธรรมปกครองส่วนท้องถิ่น มอบหมายให้ผู้บริหารท้องถิ่น ทุกองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามกรอบภารกิจ ที่เกี่ยวข้อง ณ สำนักงานหรือที่ตั้งโดยทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นเครือข่ายของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมราธิวาส

แผนภาพที่ 3-1 : โครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมราธิวาส



กรอบแนวทาง ขั้นตอน การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1. ขั้นตอนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำมาตรวจสอบ/วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องตามลำดับถึงผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งช่องทางการร้องเรียน มีดังนี้

1.1.1 ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาสหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (Walk in)

1.1.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 7364 2657 หรือสายด่วน 1576

1.1.3 เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส www.naratiwat.go.th/dumrongtham

1.1.4 เฟสบุ๊กแฟนเพจชื่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

1.1.5 แอปพลิเคชัน Spond ของกระทรวงมหาดไทย

1.1.6 ทางไปรษณีย์จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

1.1.7 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ

1.1.8 ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการแล้วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสภายใน 15 วัน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

1.3 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม หรือดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

1.4 หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/ขอขยายระยะเวลา หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสมีการดำเนินการดังนี้

1.4.1 มีหนังสือติดตาม/ทวงถาม เป็นเดือนครั้งที่ 1, 2, 3

1.4.2 ติดตาม/ทวงถาม ในการประชุมกรรมการจังหวัดทุกเดือน

1.4.3 ติดตาม/ทวงถาม/เร่งรัด ทางโทรศัพท์

1.4.4 หากครบกำหนดเดือนครั้งที่ 3 แล้วไม่มารายงาน จะเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

1.5 เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ผู้ว่าราชการจังหวัดจะสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

1.6 ดำเนินการจัดเก็บในแฟ้มพร้อมบันทึกในระบบ 1576

1.7 กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

2. การเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน/ระบบเครือข่ายเรื่องร้องทุกข์ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์บริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงต่าง ๆ เพื่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างครบวงจร สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จัดส่งให้กับกระทรวงมหาดไทยทุกสัปดาห์และมีการบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบ 1576 Data Center ในเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และได้จัดทำรายงานนำเสนอในการตรวจ ติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดของผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เพื่อนำเสนอความคืบหน้าการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ตลอดจนรายงานปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ตรวจราชการฯ ทราบ ซึ่งจะมีการตรวจติดตามเดือนละ 1 ครั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานในพื้นที่ในทุกระดับ เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุกโดยการประสานงานทั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัด และภาคส่วนต่าง ๆ ในการลงพื้นที่เพื่อให้เรื่องร้องเรียนสามารถยุติได้โดยเร็ว โดยยึดหลักพื้นที่ของประชาชนผู้เดือดร้อน ทั้งนี้ เพื่อลดขั้นตอนและลดภาระในการเดินทางเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน

3. การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปีงบประมาณ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสมีการแยกประเภทเรื่องร้องเรียน โดยมีภารกิจ 7 ด้านตามนโยบาย คสช. ประกอบด้วย

1. บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 2. บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
 3. บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
 4. บริการข้อมูลข่าวสาร
 5. บริการให้คำปรึกษา รับข้อเสนอแนะ
 6. ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
 7. การดำเนินงานตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล
4. มีการกำหนดมาตรฐานเวลาที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส หากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปจะมีการเร่งดำเนินการให้ยุติโดยเร็วที่สุดโดยใช้ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วจากทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และมีกำหนดการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้จังหวัดทราบภายใน 15-30 วัน หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนจะมีการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบและกำหนดเวลามาตรฐานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบ ตามกำหนดเวลา 15-30 วัน

5. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ได้ปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยยึดหลักคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานจะเน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุกตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส และเน้นนโยบายการยึดหลักพื้นที่ที่ประชาชนได้ร้องเรียน เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน

6. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

6.1 รัฐบาล คสช. ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

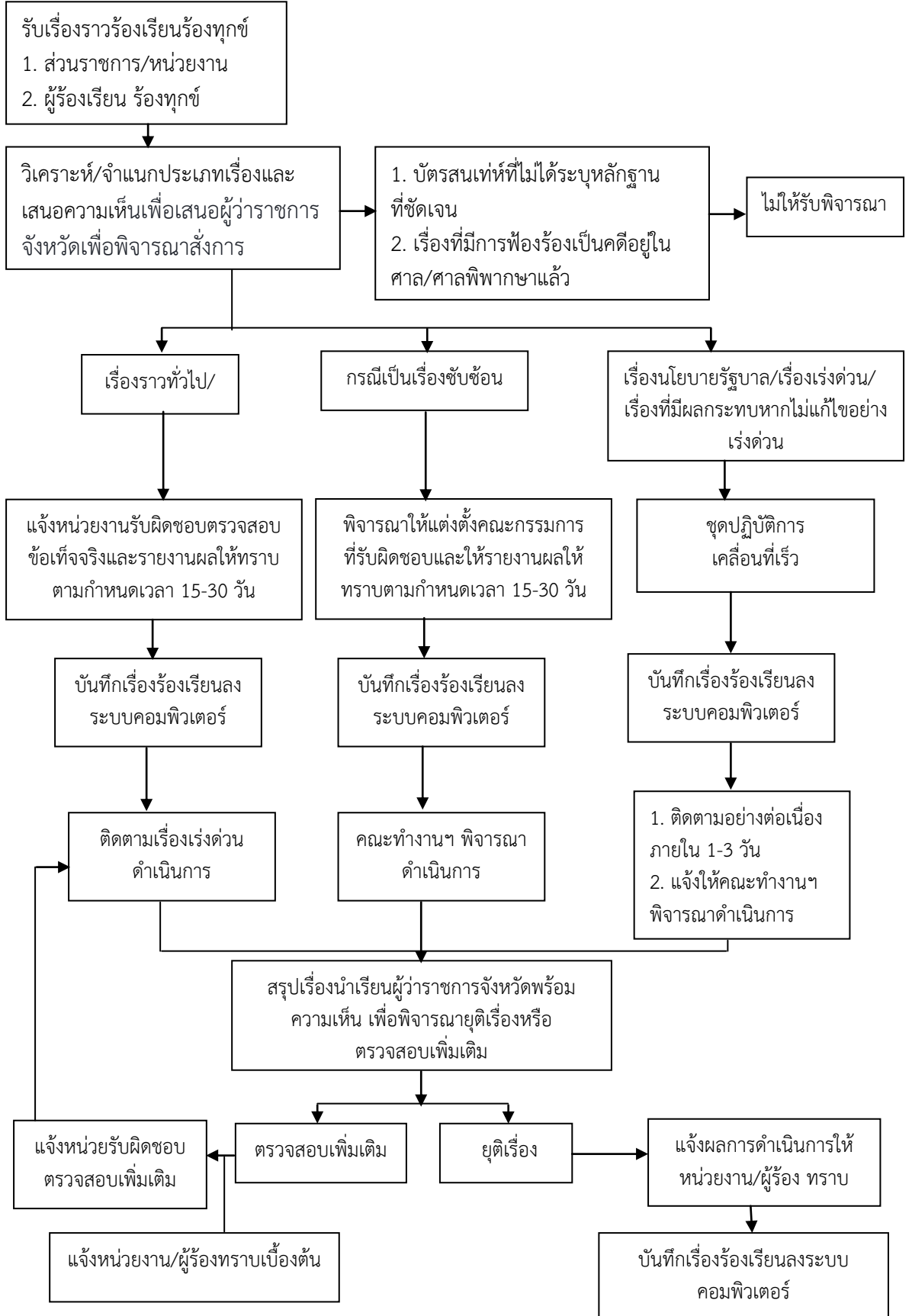
6.2 ผู้บริหารระดับจังหวัด มีบทบาทหลักในการขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมให้สำเร็จ โดยมีได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานราชการทุกภาคส่วนให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม

6.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ได้แก่ สายด่วน 1576, การยื่นเรื่องด้วยตนเอง, การส่งทางไปรษณีย์จดหมาย, ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และเฟสบุ๊คแฟนเพจ นอกจากนี้ได้มีการจัดบู๊ทกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการบริการข้อมูลข่าวสารทางราชการต่างให้ประชาชนได้รับทราบในกิจกรรมจังหวัดเคลื่อนที่, โครงการเยี่ยมมัสยิดและวัด

6.4 การใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสนับถือศาสนาอิสลาม ใช้ภาษามลายูในการสื่อสาร ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษามลายูได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ร้องและหน่วยงาน

ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนภาพที่ 3-2 : ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2557 ถึงปัจจุบันปรากฏตามตารางดังนี้
 ตารางที่ 3-1 : ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	ภารกิจ	ปีงบประมาณ 2557			ปีงบประมาณ 2558			ปีงบประมาณ 2559			ปีงบประมาณ 2560			ปีงบประมาณ 2561		
		การให้บริการ			การให้บริการ			การให้บริการ			การให้บริการ			การให้บริการ		
		รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
1	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	85	85	-	282	281	1	244	244	-	184	180	4	138	111	27
2	งานบริการเบ็ดเสร็จ	1	1	-	385	385	-	565	565	-	-	-	-	-	-	-
3	บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	4	4	-	20	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	ให้คำปรึกษา	3	3	-	474	474	-	500	500	-	350	350	-	232	232	-
5	บริการข้อมูลข่าวสาร	20	20	-	416	416	-	382	382	-	196	196	-	104	104	-
6	หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	-	-	-	6	6	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
รวม		113	113	-	1,583	1,583	1	1,692	1,692	-	730	726	4	474	447	27

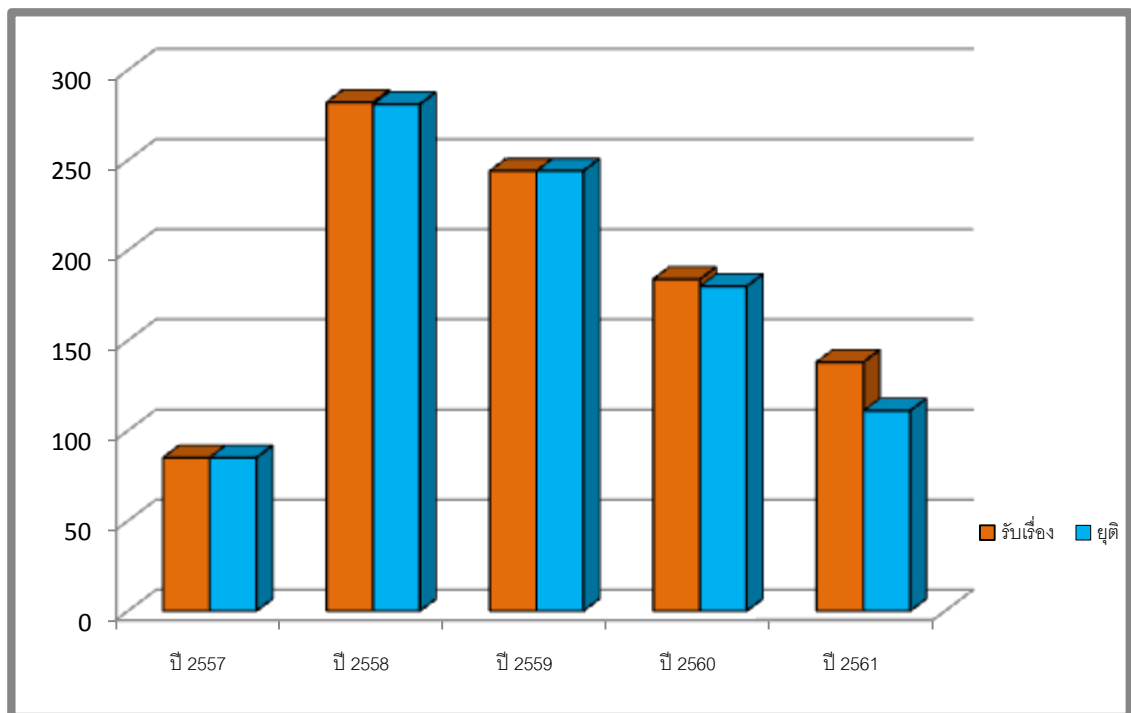
ตารางที่ 3-1 : ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (ต่อ)

ลำดับ	ภารกิจ	ปีงบประมาณ 2557- ปัจจุบัน		
		การให้บริการ		
		รับเรื่อง	ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
1	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์	933	901	32
2	งานบริการเบ็ดเสร็จ	952	952	-
3	บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	20	20	-
4	ให้คำปรึกษา	1,559	1,559	-
5	บริการข้อมูลข่าวสาร	1,118	1,118	-
6	หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	7	7	-
รวม		4,589	4,557	32

ที่มา : บรรยายสรุปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, 2561

แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละปีงบประมาณ

แผนภาพที่ 3-3 : การเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละปีงบประมาณ



ที่มา : บรรยายสรุปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, 2561

หากเปรียบเทียบภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมที่ได้ดำเนินการตั้งแต่มีการตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส พบว่า มีตัวเลขการให้บริการสูงสุดเมื่อปี 2558 และลดลงเรื่อย ๆ จนถึง 2561 ซึ่งจำนวนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในแต่ละช่วงปี นั้นอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น

การเข้าถึงการบริการ

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส มีช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น ดังนี้

1. ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเองต่อผู้ว่าราชการจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส (Walk In)
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 073642657 หรือสายด่วน 1567
3. เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส www.narathiwat.go.th/dumrongtham
4. เฟสบุ๊คแฟนเพจ (Facebook Fanpage) ชื่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
5. ทางไปรษณีย์จดหมายเจ้าหน้าที่ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

ช่องทางเหล่านี้เป็นสิ่งที่ตอบสนองในเรื่องการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงหน่วยงานรัฐทำให้ในช่วงปีแรกที่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส มีผู้เข้ามาใช้บริการใช้บริการที่มากขึ้น เพราะมีช่องทางที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงการบริการจากเจ้าหน้าที่รัฐได้ง่าย

แต่ในขณะเดียวกัน การพัฒนาช่องทางการให้บริการนี้ มิได้มีเพียงแต่ของหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเท่านั้น หน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานต่างก็ได้ให้ความสำคัญในส่วนนี้มากขึ้น ทำให้ภายหลัง มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีจำนวนลดลง เนื่องจากประชาชนสามารถขอความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง หรือประชาชนหันไปใช้บริการหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับตัวเองมากขึ้นเช่น การใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งการใช้ช่องทางเหล่านี้ นอกจากจะเป็นช่องทางที่รวดเร็วแล้ว ยังเป็นช่องทางที่ประชาชนให้ความรู้สึกถึงความใกล้ชิด เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในพื้นที่ของประชาชนส่งผลให้การเข้ารับบริการต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสมีจำนวนลดลงไปด้วย

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ในช่วงปี 2557-2558 พบว่า ประชาชนยังขาดความเข้าใจในเรื่องขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่โดยเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมจะสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง ทำให้มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในช่วงปีแรก

หลักการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสได้ยึดหลักการให้บริการโดยจะรับฟังปัญหาประชาชนในทุกเรื่อง บนสมมุติฐานว่าผู้มาติดต่อหรือผู้ร้องเรียนคือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างแท้จริง และจะนำข้อมูลดังกล่าวมาพิจารณาว่าเรื่องใดที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่ได้ โดยทุกเรื่องร้องเรียนต้องมีคำตอบให้ประชาชนได้ทราบผล

ในช่วงหลัง ประชาชนส่วนมากได้เข้าใจถึงบทบาทและขอบเขตการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมมากขึ้น วัตถุประสงค์จากปริมาณเรื่องที่ได้รับมา แต่จัดอยู่ในประเภทที่อยู่นอกเหนืออำนาจของศูนย์ดำรงธรรมที่จะดำเนินการได้ เช่น กรณีเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางศาล ซึ่งในส่วนนี้เองที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้จำนวนประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมมีจำนวนลดลง

นอกจากนั้นแล้วในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาการดำเนินการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม พบว่ายังมีอุปสรรคในเรื่องของอำนาจหน้าที่ที่ควรมีการรับรองหรือให้อำนาจไว้ตามกฎหมาย เช่น อำนาจในการตรวจสอบ สอบสวน หรือเรียกบุคคลมาให้ถ้อยคำเรื่องพยานหลักฐาน เป็นต้น ทำให้โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควรโดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ประชาชนจึงหันไปใช้บริการหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ โดยตรง ส่งผลให้การเข้ารับบริการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสลดลง และเพิ่มตัวเลขการบริการที่ไม่อาจยุติได้ในปีงบประมาณเพิ่มขึ้นด้วย

การดำเนินงานที่โดดเด่นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

1. จังหวัดนราธิวาสได้รับประสานจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนใต้ (ศอ.บต) กรณีให้ความช่วยเหลือนายรอยยี่ลัน ปือราเฮง เนื่องจากผู้ร้องถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมในขณะที่ทำการขนไม้ซุงเพื่อสร้างวัดวังน้ำเย็น ตำบลภูเขาทอง อำเภอสุคีริน เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2554 ต่อมาเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2556 ศาลจังหวัดนราธิวาสพิพากษายกฟ้องและให้รับของกลางซึ่งเป็นไม้ ผู้ร้องจึงขอรับคืนรถยนต์ (รถบรรทุก) ของกลางจากสถานีตำรวจภูธรสุคีรินหลายครั้ง แต่สถานีตำรวจภูธรสุคีริน อ้างว่าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา-บาลาสุคีริน ไม่สามารถคืนรถยนต์คันดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องได้

จังหวัดนราธิวาสประสานอัยการจังหวัดนราธิวาส นายอำเภอสุคีริน ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรสุคีริน หัวหน้าเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ฮาลา-บาลา หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และนายรอยยี่ลันฯ เพื่อเข้าร่วมประชุมหารือเพื่อดำเนินการคืนของกลางให้แก่ผู้ร้อง โดยอาศัยข้อหารือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาในประเด็นการตีความข้อกฎหมายว่าผลจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวของหน่วยงานใดชอบด้วยกฎหมายหรือไม่โดยสรุปความได้ว่า ตามมาตรา 64 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติป่าไม้พุทธศักราช 2518 พนักงานเจ้าหน้าที่จะมีอำนาจยึดรถยนต์ของกลางไว้ได้ก็เพื่อเป็นหลักฐานในการพิจารณาตีความนั้น กรณีดังกล่าวนายรอยยี่ลันฯ ไม่ได้มีส่วนรู้เห็นเป็นใจในการกระทำความผิดในคดีนี้เป็นทรัพย์สินไม่พึงรับตามกฎหมายและไม่จำเป็นต้องยึดไว้เพื่อพิสูจน์ความผิดตามฟ้องพนักงานอัยการจึงมิได้ขอให้ศาลริบรถยนต์ของกลาง และพนักงานอัยการได้แจ้งให้พนักงานสอบสวนจัดการตามมาตรา 85 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งแสดงว่ารถยนต์ของกลางที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา-บาลา ได้ยึดไว้ นั้น มิได้เป็นหลักฐานเพื่อพิสูจน์ความผิดตามมาตรา 64 ทวิ วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติป่าไม้ฯ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา - บาลา จึงไม่มีอำนาจยึดรถยนต์ของกลางดังกล่าวไว้โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 64 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติป่าไม้ฯ โดยต้องคืนรถยนต์ของกลางให้แก่ผู้ร้อง

ดังนั้น ที่ประชุมจึงมีมติให้เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา-บาลา ดำเนินการคืนของกลางให้แก่ผู้ร้องภายในวันที่ 25 มีนาคม 2559 เวลา 10.00 น. โดยให้จัดทำหนังสือแจ้งพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรสุคีริน เพื่อดำเนินการคืนของกลางดังกล่าว และให้ผู้ร้องสำรวจและประเมินราคา

ค่าเสียหายกรณีที่ยรถยนต์ของผู้ร้องได้รับความเสียหาย ร้องขอค่าเสียหายต่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โดยผ่านเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าฮาลา-บาลา ต่อไป

2. การให้ความช่วยเหลือราษฎรพื้นที่อำเภอบาเจาะ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้รับคัดเลือกจากกระทรวงมหาดไทยในการตีพิมพ์ ผลงานดีเด่นหนังสือพิมพ์มติชนสุดสัปดาห์ ประจำวันที่ 21 เมษายน 2560 ซึ่งผลงานดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการบูรณาการให้ความช่วยเหลือแก่นางสาวไอนิง กะนา ราษฎรพื้นที่ อำเภอบาเจาะ อยู่บ้านเลขที่ 119/1 หมู่ที่ 5 ตำบลกาเยาะมาตี อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ได้ร้องขอความช่วยเหลือมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายผู้ร้องต้องทำงานเลี้ยงดูบุตร 4 คนเพียงลำพังเนื่องจากสามีเสียชีวิต ซึ่งบุตรทั้ง 4 คนอยู่ในวัยเรียนทุกคนผู้ร้องประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไปทำให้มีรายได้ ไม่เพียงพอในการใช้จ่ายเลี้ยงดูครอบครัว ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพและในเรื่องที่อยู่อาศัย เนื่องจากผู้ร้องอาศัยอยู่กับมารดา ซึ่งเป็นบ้านที่มีความทรุดโทรมมาก

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้ประสานไปยังอำเภอบาเจาะ พัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ และองค์การบริหารส่วนตำบลกาเยาะมาตี เพื่อพิจารณาดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือโดยอำเภอบาเจาะร่วมกับอบต.กาเยาะมาตี ได้ร่วมกับตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้มีการให้ความช่วยเหลือดังนี้

1. สร้างที่อยู่อาศัยให้กับนางสาวไอนิง กะนา โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ในการสร้างบ้านจาก อบต.กาเยาะมาตี เป็นเงินจำนวน 20,000 บาท และได้รับงบประมาณ จากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับหมู่บ้าน (พนม.) เป็นเงินจำนวน 70,000 บาท โดยได้รับความร่วมมือจากคณะกรรมการหมู่บ้าน และชุด อส.สัมพันธ ในการสร้างบ้านดังกล่าว
2. ได้ประสานกับสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส และสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 1 เพื่อช่วยเหลือทุนการศึกษาให้กับบุตรทั้ง 4 คน
3. นอกจากนี้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนราธิวาส ได้มอบเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม กรณีฉุกเฉิน จำนวน 2,000 บาท เพื่อเป็นทุน ประกอบอาชีพเสริมเพิ่มเติม

แผนภาพที่ 3-4 : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนราธิวาสได้มอบเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม



ที่มา : บรรยายสรุปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, 2561

3. การให้ความช่วยเหลือราษฎรพื้นที่อำเภอเมืองนราธิวาส

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้รับเรื่องขอความช่วยเหลือกรณีผู้ร้องได้ตกลงซื้อบ้านพร้อมที่ดินบริเวณตำบลบางนาค อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส ในราคา 1,400,000 บาท ซึ่งผู้ร้องได้จ่ายเงินครบถ้วนแล้วเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2554 แต่จนถึงปัจจุบัน ผู้ร้องยังมิได้รับจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์บ้านและที่ดินดังกล่าวให้เป็นชื่อของผู้ร้องแต่อย่างใด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสประสานไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง (ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส) โดยเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2559 ที่ผ่านมา คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่ายสามารถเจรจาตกลงกันได้ ซึ่งผู้ถูกร้องยินยอมโอนกรรมสิทธิ์บ้านพร้อมที่ดินดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องโดยผู้ร้องได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างมาก

ปัญหาที่ยืดเยื้อมาเป็นเวลานานสามารถแก้ไขได้ด้วยการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

แผนภาพที่ 3-5 : การให้ความช่วยเหลือราษฎรพื้นที่อำเภอเมืองนราธิวาส



ที่มา : บรรยายสรุปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, 2561

4. การให้ความช่วยเหลือราษฎรพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้รับเรื่องขอความช่วยเหลือจากนายณัฐจักร ตั้งขอบลาภ ประกอบอาชีพพนักงานขับรถทัวร์อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2559 ผู้ร้องได้รับประสานจากผู้ถูกร้อง ให้มารับผู้โดยสารบริเวณถนนรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ให้นำส่งผู้โดยสารถึงจังหวัดนราธิวาส โดยตกลงค่าจ้างจำนวน 45,000 บาท แต่เมื่อมาถึงจังหวัดนราธิวาสผู้ร้องได้รับค่าจ้างเพียง 15,000 บาท ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปผู้ร้องได้โทรศัพท์ติดต่อผู้ถูกร้องเพื่อทวงเงินในส่วนที่เหลือจำนวน 30,000 บาท แต่เวลาผ่านไปนานพอสมควรผู้ร้องก็ยังไม่ได้รับเงินจำนวนดังกล่าวผู้ร้องจึงร้องเรียนมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเพื่อขอความเป็นธรรมกรณีดังกล่าว ซึ่งผู้ร้องได้อ้างว่าผู้ถูกร้องเป็นนักการเมืองท้องถิ่นของจังหวัดนราธิวาส

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสได้ประสานอำเภอเมืองจังหวัดนราธิวาส เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าผู้ถูกร้องเป็นนักการเมืองท้องถิ่นจริง จึงได้ประสานไปยังผู้ถูกร้อง โดยเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2559 ผู้ถูกร้องได้โอนเงินให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนราธิวาส เป็นจำนวน 30,000 บาท เพื่อชำระให้แก่นายณัฐจักร ตั้งขอบลาภ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสได้โทรศัพท์แจ้งนายณัฐจักร ตั้งขอบลาภ เป็นที่เรียบร้อยแล้วเรื่องร้องเรียนเป็นอันยุติ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะการดำเนินการแบบบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความช่วยเหลือกรณีราษฎรขอไฟฟ้าใช้

เมื่อช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากนายมะรอพะ แซ่มะยู และพวกรวม 6 คน ซึ่งอาศัยอยู่บริเวณ หมู่ที่ 4 ตำบลโคกเคียน อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส กรณีผู้ร้องและพวกสร้างบ้านอยู่บริเวณดังกล่าวมา 16 ปี ปัจจุบันมี 19 หลังคาเรือน แต่ยังไม่ไฟฟ้าใช้ จึงต้องการขอความช่วยเหลือขอใช้ไฟฟ้าในบริเวณดังกล่าว

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ร้องตามอำนาจหน้าที่ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส ก็ได้ดำเนินการสำรวจจัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่ายในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าบริเวณดังกล่าวและเสนอของบจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ จังหวัดยะลา เป็นโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับครัวเรือนราษฎรที่ห่างไกล ซึ่งภายหลังปรากฏว่าได้รับการอนุมัติงบประมาณตามโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับราษฎรในพื้นที่ดังกล่าว และในเดือนมิถุนายน ได้รับแจ้งจากผู้ร้องว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส ได้เริ่มดำเนินการติดตั้งเสาไฟฟ้าให้ผู้ร้องแล้ว

จากกรณีดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการตามภารกิจในการประสานงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ทำให้ผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือภายหลังประสบปัญหาขาดไฟฟ้าใช้มา 16 ปี

6. การให้ความช่วยเหลือ

นางสาวโรสมินี แวหะมะ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส กรณีอ้างว่าเจ้าหน้าที่การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา นราธิวาส ตัดการจ่ายน้ำให้แก่ผู้ร้อง โดยที่ผู้ร้องมิได้มียอดค้างชำระประกอบกับการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา นราธิวาส ก็ไม่มีใบแจ้งเตือนหนี้ต่อผู้ร้องแต่อย่างใด ในวันเดียวกันนั้น จึงได้พาผู้ร้องไปเจรจากับเจ้าหน้าที่การประชาสัมพันธ์ ส่วนงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา นราธิวาส ผลปรากฏว่า กรณีดังกล่าวเจ้าหน้าที่เก็บน้ำค่าประปาฯ ได้เรียกเก็บเงินผู้ร้องไปแล้วจริง แต่มีได้นำหลักฐานการจ่ายส่งไปยังสำนักงานการประปาฯ เจ้าหน้าที่การประปาฯ จึงได้กล่าวขอโทษผู้ร้องและดำเนินการจ่ายน้ำให้ผู้ร้องตามเดิม ทั้งสองฝ่ายหนึ่งพึงพอใจและขอถอนเรื่องดังกล่าว ซึ่งการแก้ไขปัญหาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยใช้เวลาเพียง 2 ชั่วโมง

ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มีดังนี้

1. การร้องเรียนซ้ำซากของผู้ร้องที่ได้อ้างไปยังหน่วยงานต่าง ๆ หรือได้ร้องซ้ำ เพื่อต้องการให้หน่วยงานดำเนินการช่วยเหลือทั้งที่ได้รับการแก้ไขไปพอสมควรแล้ว
2. ผู้ร้องเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมจะสามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นที่แท้จริงและการพึ่งพาตนเองก่อนที่จะร้องขอ แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์ดำรงธรรม ก็จะรับฟังปัญหาในทุกเรื่องบนสมมุติฐานว่าผู้มาติดต่อหรือผู้ร้องเรียนคือผู้ได้รับความเดือดร้อนอย่างแท้จริง ภายหลังจากนั้น จึงนำข้อมูลความเดือดร้อนมาพิจารณาว่าเรื่องใดสามารถดำเนินการได้ก็ ก็จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือได้ทันที เรื่องใดที่มีขั้นตอนการดำเนินการหรือไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ โดยยึดหลักว่าทุกเรื่องร้องเรียนต้องมีคำตอบ
3. ส่วนราชการบางหน่วยงานไม่เร่งดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จตามกำหนดทำให้เรื่องร้องเรียนค้าง ซึ่งจังหวัดได้มีการติดตามทวงถามอย่างต่อเนื่อง จนกว่าการดำเนินงานจะบรรลุเป้าหมาย

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยให้จัดตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามสมควร นโยบายสำคัญนี้เกิดขึ้นจากความมุ่งหวังของรัฐบาลที่จะจัดตั้งหน่วยงาน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนภูมิภาค รับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของประชาชน โดยให้มีขีดความสามารถแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ เพื่อไม่ให้ประชาชนเดินทาง มาร้องเรียนยังส่วนกลาง ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความลำบาก และเสียทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายในการ เดินทางกินอยู่เป็นจำนวนมาก ประกาศ คสช. ดังกล่าวมีการกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม สนับสนุนการ ทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการจัดการร่วมกับส่วนราชการทุกส่วนในการ ปฏิบัติงานภายใต้ศูนย์ดำรงธรรม ยกเว้นในพระองค์ ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ

ในกรณีจำเป็น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการบังคับบัญชา กำกับดูแล บรรดา ข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการฝ่ายพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการ ทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแล และอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระยะ 4 ปีที่ผ่านมาได้ปฏิบัติตามภารกิจตามที่ได้รับ มอบหมาย 7 มิติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง มีประชาชนมาใช้บริการและร้องทุกข์/ร้องเรียน กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ จำนวนมาก อย่างไรก็ตามในการศึกษาข้อมูล จากเอกสาร กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งจังหวัดที่ผู้ศึกษาวิจัยเคยรับผิดชอบภาคนี้ เช่น จังหวัดสงขลา และจังหวัดพังงา พบว่า ในการ บริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวม และในจังหวัดนครราชสีมา ยังมีปัญหา อุปสรรค ทั้งที่สอดคล้องเหมือนกัน และแตกต่างกันออกไปตามสภาพแวดล้อมของสังคม วัฒนธรรม ประชากร และศาสนาและวัฒนธรรมอีกหลายประการ

ผลจากการรวบรวมข้อมูล เอกสาร กรอบแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย หนังสือสั่งการ ตลอดจนงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอข้อมูล ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยแยกเป็น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา รวมถึงผลการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม

1. ปัญหา อุปสรรคศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1.1 ปัญหาด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

1.1.1 การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ยังไม่มีการตรากฎหมายรองรับสถานภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)

1.1.2 การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่มีกฎหมายรองรับและให้ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1.1.3 ปัญหาเรื่อง “การมอบอำนาจ” ระหว่างหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการ สังกัดภูมิภาคเป็นอุปสรรคหนึ่งของผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำให้การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในบางเรื่อง ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการแก้ไขได้ ส่งผลให้ไม่สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้ จำต้องส่งเรื่องหรือส่งต่อส่วนราชการส่วนกลาง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจและต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียนที่ส่วนกลาง

1.1.4 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ย เช่นเดียวกับนายอำเภอ จำต้องอาศัยนิติกรและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น อาทิ อัยการ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

1.1.5 มาตรฐานการทำงานกลางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยังไม่มี/กำหนดขึ้น จึงทำให้ขาดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานแต่ละประเด็นปัญหา เป็นต้น

1.1.6 ส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังมีความเข้าใจว่าบทบาท ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีภารกิจเพียงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เท่านั้น จึงทำให้การมีส่วนร่วมของส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชนมีจำกัด (ในขณะที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้รับมอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ รวมทั้งสิ้น 7 มิติ)

1.1.7 องค์กรประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งจากที่ในพื้นที่ต่าง ๆ มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน การจัดองค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ และต้องจัดการให้เหมาะสมกับปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการจัดตำแหน่งที่แน่นอนบางตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นยังมีความสำคัญ เพื่อให้อย่างน้อยศูนย์ดำรงธรรมสามารถตอบสนองต่อนโยบายที่ได้ตั้งไว้ เช่น การกำหนดตำแหน่งนิติกรไว้ในศูนย์ดำรงธรรม นอกจากนี้แล้วได้มีการเสนอแนะความเห็นโดยผู้ปฏิบัติงานให้บุคคลที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมที่ควรจะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้วระยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรงตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้ สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการ

เปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อย ๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมหลายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และมีการโอนย้ายเข้า-ออก จำนวนมาก ทำให้งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร

1.2 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

1.2.1 การบริการจัดการบุคลากร

การบริหารทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสภาพปัญหาที่สำคัญ คือ

1.2.1.1 ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมาก

1.2.1.2 มีการนำคนของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยราชการในส่วนอื่น เช่น กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานอื่น ๆ ของจังหวัด

1.2.1.3 คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งมีความรู้ความสามารถแต่ในหลายจังหวัดกลับเลือกบุคคลที่หัวหน้าหน่วยงานไม่ประสงค์จะร่วมทำงานด้วยมาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากแต่ละส่วนราชการต่อการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้ปฏิบัติงานหน้าที่หลัก

1.2.1.4 การมีอัตราส่วนลูกจ้างชั่วคราวที่มากเกินไป ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวมีการลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้มีปัญหาในการพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากต้องอบรมลูกจ้างใหม่บ่อยครั้ง

1.2.2 การบริหารจัดการงาน

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่วางแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมหรือชัดเจนเพียงพอ หรือไม่ยอมยึดถือกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การบริหารจัดการ ส่งต่อ การรายงาน การยุติเรื่อง การรายงานผลการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ควรมีการกำหนดเพิ่มเติมขึ้นจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้าง พ.ศ.2552 เนื่องจากการปฏิบัติพบว่า

1.2.2.1 เจ้าหน้าที่จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามหรือสภาพของงานไม่อาจเปิดช่องให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ มีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การรายงานผลโดยการปิดความรับผิดชอบแบบห้วน ๆ โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามีการพิจารณาโดยละเอียดแล้วว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะเหตุใด หรือให้เหตุผลว่าเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานตนที่จะพิจารณา ทั้งที่เรื่องดังกล่าวสามารถช่วยได้โดยวิธีการอื่น ซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานสามารถกระทำได้

1.2.2.2 ไม่มีการดำเนินการจัดทำแบบของการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ตรงกันและมีการกำหนดให้อ้างข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ที่ใช้ดำเนินการหรือไม่อาจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้เพราะเหตุใด

1.2.2.3 ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่ระบบมากเกินไป และหลายเรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

1.3 ปัญหาด้านนโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1.3.1 ไม่มีการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ทราบถึงอำนาจในการสั่งการแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่อง

1.3.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ซึ่งเสมือนเป็นกฎหมายกลางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ และระเบียบยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ไม่อาจดำเนินการตามระเบียบได้ หรือสร้างขั้นตอนปฏิบัติมากเกินไปจนเกินไป

1.3.3 อำนาจในการระงับข้อพิพาท

แม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมีมาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มีกฎหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้ แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้เอง โดยเรื่องที่พบเจอเป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้/การเรียกคู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้ายหรือทำให้ผู้ที่ไม่มาต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด ในขณะที่นายอำเภอสามารถเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญา ตามกรณีที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ และกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดสภาพบังคับไว้ และไม่มีมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าของพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือเอาผิดเพิ่มขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ทุจริตและชุดเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจในการตรวจค้นต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกต่อภารกิจในการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การค้ายาเสพติด

1.3.4 ขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และเรื่องทางนโยบาย

โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องเรียนได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้นเกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาซึ่งกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานทางปกครองไม่อาจเข้าไปแก้ไขปัญหาทางนโยบายโดยตรงได้

1.4 ด้านบุคลากร

1.4.1 สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ตรงกับลักษณะงาน (Job Description) ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ความรู้

พื้นฐานด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ทักษะการให้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เทคนิคการสร้างการมีส่วนร่วม เป็นต้น

1.4.2 ปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีมาก และต้องดำเนินการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม อีกทั้งลักษณะงานของศูนย์ดำรงธรรมต้องมีความอดทน อดกลั้น ต่ออารมณ์ของผู้เข้ามาใช้บริการ ในขณะเดียวกันจำนวนบุคลากรก็มีจำกัด ทำให้เกิดสภาวะความกดดันและความเครียดต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1.4.3 ปัญหาขาดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องรู้กฎหมาย ระเบียบ และนโยบายหลัก ๆ

1.4.4 ปัญหาเรื่องสภาพจิตใจ บางครั้งนำความทุกข์ของประชาชนผู้ร้องเรียนมาเป็นความทุกข์ของตนเอง ทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่บางคนนอนไม่หลับ ส่งผลต่อสุขภาพด้านอื่น ๆ

1.4.5 อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อรองรับภารกิจที่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำ ยังมีไม่เพียงพอ ปัจจุบันต้องอาศัยกำลังคนจากส่วนราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีภารกิจประจำอยู่แล้วมาช่วยงานและ/หรือว่าจ้างพนักงานรายปีมาทำหน้าที่ (ซึ่งมีการลาออกไปทำงานที่อื่นที่มีความมั่นคงกว่า) ทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดความต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้ง ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาลมีถึง 7 มิติ จึงส่งผลให้ต่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1.4.6 ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมก็ยังไม่ชัดเจนขาดความมั่นคง ความก้าวหน้าตามเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมขาดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อการดำเนินงาน (Performance) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1.5 ปัญหาด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร และระบบทำงาน

1.5.1 ปัจจุบันนอกจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ยังมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องบริการอื่นของหน่วยราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละแห่งนั้นระบบเทคโนโลยีโดยเฉพาะฐานข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

1.5.2 ปัญหาการขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ อันเนื่องมาจากปัญหาที่ครอบคลุมหลายภารกิจ เกี่ยวพันกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ขาดความรู้ในการบริหารจัดการ และความรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการจัดระบบข้อมูล

1.5.3 ปัญหาการจัดระบบข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมที่ขาดประสิทธิภาพทำให้ยากในการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง

1.6 ปัญหาด้านอื่น ๆ

1.6.1 ปัญหาในการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงมหาดไทย ภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรม คือ การบริการรับเรื่อง-ส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในแต่ละประเด็นร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในด้านการรับเรื่องราວร้องทุกข์/ร้องเรียนดำเนินไปอย่าง

ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแก้ไขและบรรเทาปัญหาที่เป็นความทุกข์ของประชาชน ในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมลักษณะดังกล่าวหลายกรณีจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยราชการอื่น ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวงมหาดไทย อย่างไรก็ตาม ในการบูรณาการการทำงาน ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับหน่วยงานอื่น ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของหน่วยงาน แนวทางแก้ไขออกระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ส่วนราชการมีบทบาทและหน้าที่ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม

1.6.2 ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเป็นส่วนที่ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือและบริการพื้นฐาน แก่ประชาชนจำนวนมากที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ จึงมีความจำเป็นให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ต้องมีสถานที่ สำนักงานที่มีพื้นที่ขนาดพอเพียงและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สะดวกสบายแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้พิการด้วย

1.6.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานก็ไม่มี หรือมีจำกัดยกตัวอย่างเช่น ยานพาหนะสำหรับหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ เครื่องผลิตเอกสาร เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหาร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2.1 ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

2.1.1 รัฐบาลในระดับนโยบายต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุง แก้ไข ปัญหา ด้านโครงสร้าง โดยเฉพาะต้องมีกฎหมายรองรับ เพื่ออธิบายขยายรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ จากประกาศ คสช. ที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เพื่อรองรับและให้ความคุ้มครองการ ปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ตลอดจนเอื้ออำนวย และช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ ของผู้ปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ยิ่งขึ้น

2.1.2 การปรับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์กร โดย

2.1.2.1 จัดตั้งคณะกรรมการระดับชาติในการแก้ไขปัญหา การร้องเรียน ที่เป็นประเด็นใหญ่ มีความซับซ้อนเกินกว่าที่จะแก้ไขในระดับจังหวัดได้อย่างชัดเจน เช่น ปัญหาป่าไม้ ที่ดิน ลุ่มน้ำ เป็นต้น

2.1.2.2 ปรับอัตรากำลังและคุณลักษณะของอัตรากำลังให้สอดคล้องกับ ภาระงานที่มีจำนวนมาก เนื่องจากปัจจุบันอัตรากำลังไม่เพียงพอ และส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวปีต่อปี

2.2 ด้านการบริหารจัดการ

การเสริมสร้างระบบงานศูนย์ดำรงธรรมให้ก้าวหน้าทันสมัย โดย

2.2.1 การพัฒนาระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2.1.1 จัดทำระเบียบการยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้เป็นรูปแบบ เดียวกันทั่วประเทศ

1. กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร
2. ทำระเบียบเกี่ยวกับการยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
3. ทำคู่มือการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

2.2.1.2 กำหนดคำนิยามและเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน
 1. กำหนดให้ชัดว่ารับ/ไม่รับเรื่องลักษณะใดได้บ้าง เช่น เรื่องที่เป็นคดีในชั้นศาล หรือศาลได้พิพากษาแล้ว/เรื่องร้องเรียนที่มีมูลค่า ความเสียหายต่ำ/การให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใกล้เคียงข้อพิพาทหาแพ่ง และทางอาญาในความผิดส่วนตัว ฯลฯ

2. เรื่องยุติ/สิ้นสุด

2.2.1.3 จัดทำข้อปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนอย่างเป็นขั้นตอน

1. กำหนดขั้นตอนเป็นระเบียบการปฏิบัติ ทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนยื่นหลักฐานเพื่อแสดงตนทุกครั้งที่มาติดต่อ เช่น บัตรประชาชน
 2. มีบทลงโทษผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องราวเป็นเท็จ เจตนาแจ้งเพื่อกลั่นแกล้งบุคคลอื่น

2.2.2 การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงกลยุทธ์

2.2.2.1 ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ศูนย์ดำรงธรรมตามอำนาจการปฏิบัติงานจริง

2.2.2.2 ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกอย่างตามที่ประชาชนเข้าใจ

2.2.2.3 ต้องให้ข้อมูลตามจริงว่าศูนย์ฯ ทำอะไรได้ มากน้อยเพียงใด

2.2.2.4 จัดระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสร้างสรรค์

2.2.2.5 ใช้ช่องทางที่หลากหลาย

2.2.2.6 กระตุ้นให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตา แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

2.2.3 การเร่งรัดพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือและดำเนินการเชิงบูรณาการ

2.2.3.1 สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็งระหว่างรัฐ เอกชน และประชาชน

2.2.3.2 องค์กรอาสาสมัคร มูลนิธิ สมาคม ชมรม ที่จะช่วยเป็นแขนขาให้กับศูนย์ฯ ได้

2.2.3.3 เร่งรัดการทำงานเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานในระดับประเทศและนอกประเทศ

2.2.3.4 ระบบการกลั่นกรองข้อสั่งการ หรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.2.3.5 การถามตอบระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับส่วนราชการต่าง ๆ

2.3 ด้านบุคลากร

2.3.1 กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน

2.2.3.1 บรรจุลูกจ้างชั่วคราวที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์เหมาะสม เป็นพนักงานราชการ

2.2.3.2 ปรับปรุงคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นบุคคลที่มีความพร้อม ทั้งความรู้และประสบการณ์ มีเส้นทางความก้าวหน้าในราชการที่ชัดเจน

2.3.2 การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย

2.3.2.1 จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ มีกรอบการจ่ายที่ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกันทั้งประเทศ มีค่าน้ำมัน เบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานล่วงเวลาราชการ

2.3.2.2 กำหนดใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เช่น ความดีความชอบ การบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย เส้นทางความก้าวหน้าในราชการ

2.4 ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และระบบข้อมูล

พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพ โดย

2.4.1 การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว

2.4.1.1 เร่งรัดพัฒนาระบบงานมาตรฐานเพื่อการรับเรื่องร้องเรียน

1. บูรณาการระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ในแต่ละพื้นที่ และหน่วยงานภายในกระทรวง

2. มีระบบการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยสังเขป

3. ตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องเรียนมาแล้วหรือไม่

2.4.1.2 เชื่อมโยงระบบติดตามประเมินผลแผนงาน (PADME) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบฐานข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม

ประกอบด้วยข้อมูลสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานข้อมูลค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

2.4.1.3 จัดทำบัญชีผู้ร้องเรียน (Black List) เป็นข้อมูลความลับเฉพาะภายในหน่วยงาน

บัญชีลับผู้ร้องซ้ำในเรื่องที่ยุติแล้วเรียบร้อยแล้ว, ผู้บกพร่องทางจิต

2.4.1.4 พัฒนาระบบเพื่อส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและให้ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

2.4.2 การเพิ่มสมรรถนะของระบบการติดตามงานด้วยเทคโนโลยี

2.4.2.1 จัดทำระบบติดตามเรื่องร้องเรียน และรายงานความก้าวหน้า

2.4.2.2 สร้างระบบติดตาม (Tracking) การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

2.4.3 การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้มีประสิทธิภาพ

2.4.3.1 พัฒนาและจัดทำระบบเว็บไซต์สำเร็จรูปให้กับศูนย์ฯ ทั่วประเทศ โดยใช้ Server จากส่วนกลาง ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน เช่น รูปแบบการกรอกข้อมูล ประเภทเรื่องร้องเรียน ฯลฯ

2.4.3.2 เผยแพร่ Best Practice อย่างต่อเนื่อง และถอดบทเรียน

2.4.3.3 คู่มือ และมาตรฐานงานทุกอย่าง

2.4.3.4 ระบบการรายงานข้อมูลไปสู่ส่วนกลางทางออนไลน์ Real Time

2.5 ด้านนโยบาย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม อ่างจัดทำ พ.ร.บ. ศูนย์ดำรงธรรมขึ้น และกำหนดขอบเขต ภารกิจให้ชัดเจน กำหนดสายการบังคับบัญชา ตั้งแต่ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค อำเภอ ท้องถิ่น ให้ชัดเจน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา (ปัจจุบันงบประมาณมีประมาณ 1 ล้านบาทต่อจังหวัด เป็นค่าจ้างเสีย 700,000 บาท)

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติ และผู้ใช้บริการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสโดยตรง ประกอบด้วยผู้ว่าราชการ จังหวัด รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดนราธิวาส (ฝ่ายทหาร) ปลัดจังหวัดนราธิวาส หัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ (ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาส ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ผู้ใช้บริการที่สามารถให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 19 ราย ใน 2 ประเด็น คือ

1. ปัญหาอุปสรรคของการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
2. แนวทางการแก้ไขปัญหา และการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาสในด้านต่าง ๆ

ผลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุป วิเคราะห์ผลในประเด็นสำคัญ จำแนกเป็นปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสในหัวข้อดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรค

1.1 ปัญหาด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่พบว่ามีปัญหา คือ ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานที่ชัดเจน ในขณะที่ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในปัจจุบันขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ตลอดจนทักษะความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ดังนั้น หากมีการโยกย้ายผู้บริหาร โดยเฉพาะตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น การไกล่เกลี่ย การเข้าตรวจค้นสถานที่ต้องอาศัยอำนาจในการดำเนินการตามกฎหมายจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น ทำให้งานล่าช้า ไม่สามารถยุติเรื่องได้ (น.อ. วันชัย จุลมนต์, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสไม่มีโครงสร้างอัตรากำลังโดยตรง ทำให้ขาดบุคลากรและงบประมาณ (พล.ต.ต. มนัส ศิกษมดี, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสยังขาดเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการปฏิบัติงานเชิงรุก (วิเชียร ทองเอียด, สัมภาษณ์, 8 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสขาดการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในลักษณะประชารัฐ (ปัญญา น่วมประวัตติ, สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ไม่มีอำนาจไกล่เกลี่ย ไม่มี

อำนาจสั่งการ ประชาชนคาดหวังสูง (เยาวนาถ ประสพสุขโชค, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ปัจจัยความสำเร็จขึ้นอยู่กับการใช้อำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งให้ความสำคัญไม่เหมือนกันและมีการโยกย้ายบ่อย (เกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, สัมภาษณ์ 15 พฤษภาคม, 2561) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการกิจรับเรื่องร้องเรียนกว้างขวางเกินไป แต่บุคลากรจำกัด ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญช่วยเหลือประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควร (เสริมศิริ พุทธิวิภาปัญญารัตน์, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม, 2561)

1.2 ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ในด้านการบริหารจัดการจากการสัมภาษณ์พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีจุดอ่อนในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนไม่ได้มีกระบวนการพิจารณา กลั่นกรอง หรือหาข้อมูลเบื้องต้นที่เหมาะสม บางเรื่องเมื่อทำการสอบสวนแล้วไม่มีข้อมูลความจริงทำให้เสียเวลา และเพิ่มภาระ (พล.ต.ต. มนต์ ศิขมัต, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม, 2561) การขาดแคลนงบประมาณ บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญในการสืบสวนสอบสวน ทำให้งานสะดุด (สมหวัง เรืองเพ็ง, สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาด้านการบริหารจัดการทั่วไป เช่น การไม่มาตามนัด การประวิงเวลา การเกี่ยงงาน การไม่มีความเข้าใจ มีภาระหน้าที่ แต่ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้ (ปรีชา นวลน้อย, สัมภาษณ์, 12 พฤษภาคม, 2561) บางกรณีผู้ร้องปกปิดข้อมูลให้เฉพาะบางส่วน และมีการกลั่นแกล้งกัน (บุญลอย เขียดนิล, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาการร้องเรียนโดยบัตรสนเท่ห์จำนวนมาก ซึ่งผู้ร้องไม่ได้ลงชื่อ เป็นการร้องทุกข์แบบลอย ๆ บางครั้งมีการกลั่นแกล้ง เป็นการเพิ่มภาระงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยไม่จำเป็น (วิศรดา จุฬามณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561)

1.3 ปัญหาด้านนโยบาย ระเบียบ และข้อกฎหมาย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นปัญหานโยบาย ระเบียบ และข้อกฎหมาย ศูนย์ดำรงธรรมในการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ประสบปัญหาในเรื่องระเบียบรองรับที่กำหนด ขอบเขต การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมและการให้อำนาจหน้าที่โดยเฉพาะในบางเรื่องบางประเด็นในระดับที่เหมาะสม ซึ่งไม่มีการกำหนดอย่างชัดเจนทำให้เป็นอุปสรรคในการบริการประชาชน (สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาการไม่มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ ได้ (น.อ. วันชัย จุลมนต์, สัมภาษณ์ 6 พฤษภาคม 2561) ปัญหาประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ไม่มีความชัดเจนโดยเฉพาะในเรื่องอำนาจหน้าที่ และขอบเขตการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเกิดความขัดข้องและล่าช้า (ไมตรี วรรณรัตน์, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม, 2561)

1.4 ปัญหาด้านบุคลากร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาในด้านการบุคลากร ดังนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา มีบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ บุคลากรที่มีอยู่ ขาดทักษะประสบการณ์ และการเผชิญกับความกดดัน บุคลากรขาดขวัญกำลังใจในเส้นทางความก้าวหน้า สายอาชีพ ขาดการอบรมในเรื่องจิตวิทยา การให้บริการ และอื่น ๆ (สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมในขณะที่หน่วยงานอื่น ๆ

ในจังหวัดมีภารกิจบางครั้งไม่สามารถจัดส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ (ว่าที่ ร.ต. สมศักดิ์ สิ้นประเสริฐ, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561)

1.5 ปัญหาด้านระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบปัญหาในด้านระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการสื่อสาร ดังนี้ ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมายังคงคลนเครื่องมือในการสืบสวนสอบสวนเบื้องต้น เครื่องมือสื่อสาร ระบบการจัดการข้อมูล (สมหวัง เรืองเพ็ง, สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาเว็บไซต์ไม่ทันสมัยและไม่อัปเดต ขาดระบบข้อมูลที่ทันสมัย (วิลาศ ทะยีสะเม็ง, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาการช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม (ว่าที่ ร.ต. สมศักดิ์ สิ้นประเสริฐ, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561) ปัญหาขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะทำให้การบริการประชาชนล่าช้า (เยาวนาถ ประสพสุขโชค, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม, 2561)

1.6 ปัญหาด้านอื่น ๆ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นปัญหาทั่วไป ซึ่งจำแนกไว้ในหัวข้อปัญหาด้านอื่น ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัญหาความไม่สงบเรียบร้อยในพื้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีข้อจำกัดในการลงพื้นที่เพื่อติดตาม พิสูจน์ทราบในเรื่องต่าง ๆ ปัญหาสถานที่ในการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความแออัด คับแคบ เข้าถึงยาก (วิศิรา จุฬามณีรัตน์, สัมภาษณ์, พฤษภาคม, 2561) การขาดการบูรณาการ ประสานงานระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น รวมถึง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง (เกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561)

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

2.1 ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

ควรยกระดับโครงสร้างในส่วนกลางจาก “ศูนย์” เป็นกองหรือสำนัก แยกจากสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในส่วนภูมิภาคควรกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีความเชื่อมโยงกัน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นกลุ่มงานหนึ่งในสำนักงานจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นเพียงงานหนึ่งของที่ทำการปกครองอำเภอ แม้ในเชิงโครงสร้างจะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจากส่วนราชการต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่ายังไม่มี ความเชื่อมโยงในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมแต่ละระดับเท่าที่ควร (สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) ควรจัดให้มีโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบส่วนราชการปกติ เพื่อให้มีบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (พล.ต.ต. มนัส ศึกษมัต, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) ควรกำหนดให้มีกรรมการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับ เพื่อให้เป็นองค์กร แก้ไขปัญหาในทุกปัญหา (น.อ. วันชัย จุลมนต์, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม, 2561) ควรมีตำแหน่งนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อช่วยเหลือการดำเนินการ (พิลาศ ทะยีสะเม็ง,

สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561) ควรกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในลักษณะประจํารัฐ เพื่อตรวจสอบถ่วงดุลให้เกิดธรรมาภิบาล (ปัญญา น่วมประวัตติ, สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม 2561) ควรยกระดับการบูรณาการกาเชื่อมโยงการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสั่งการ กำกับ การรายงาน และการสัมพันธ์เชื่อมโยงในรูปแบบต่าง ๆ (เกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561) ควรกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็น หน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดคล้ายกับกลุ่มงานตรวจสอบภายใน เพื่อลดขั้นตอนและ แก้ปัญหาการละเมิดข้อมูลความลับบุคคล (วิศรดา จุฬามณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561)

2.2 ด้านการบริหารจัดการ

ควรมีกระบวนการตรวจสอบที่เป็นระบบเพื่อกลั่นกรองข้อมูลการร้องเรียน เบื้องต้น เพื่อลดภาระงานให้กับศูนย์ดำรงธรรม (พล.ต.ต. มนัส ศิกษมัต, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม, 2561) ควรเพิ่มมาตรการ แรงจูงใจเกี่ยวกับบำเหน็จความชอบ ความก้าวหน้าในการรับราชการ เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม (ไมตรี วรรณรัตน์, สัมภาษณ์, 18 พฤษภาคม, 2561)

2.3 ด้านนโยบาย ระเบียบ กฎหมาย

ควรมีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจาก ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งนี้ แม้ลักษณะปัญหาของแต่ละพื้นที่มีความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน แต่ก็ควรกำหนดมาตรฐาน กลางที่แต่ละจังหวัดสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัญหาของแต่ละพื้นที่ได้ (สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561)

ควรมีการปรับปรุงกฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนบางกรณีได้อย่างเบ็ดเสร็จ สามารถยุติปัญหาได้โดยศูนย์ดำรงธรรม (น.อ. วันชัย จุลมนต์, สัมภาษณ์, 6 พฤษภาคม, 2561) ควรออกระเบียบค่าตอบแทนพิเศษในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่หนัก ยุ่งยาก และกดดัน (สมหวัง เรื่องเพ็ง, สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม, 2561) ควรออกระเบียบหรือกฎหมายรองรับในการให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดมีอำนาจให้คุณให้โทษกับหน่วยงานที่ไม่สนใจหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดือดร้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม (ว่าที่ ร.ต. สมศักดิ์ สินประเสริฐ, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561) ควรกำหนดระเบียบ กฎหมายในกรณีศูนย์ดำรงธรรมเชิญบุคคลมาให้ปากคำหรือส่งเอกสารหลักฐาน หากผู้นั้นไม่มาก็ถือเป็นความผิด หรือไม่ยอมส่งเอกสารหรือมาแต่ให้การเป็นเท็จก็ไม่ถือว่าเป็น ความผิดให้มีความใกล้เคียง การออกหมายเรียก หมายจับตาม ป.วิอาญาหรือการดำเนินการตาม พ.ร.บ. คู่ครองสิทธิผู้บริโภค (เกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561) ควรจัดทำ ระเบียบการรับเรื่อง การยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ (เสริมศิริ พุทธิวิญญูรัตน์, สัมภาษณ์, 16 พฤษภาคม, 2561)

2.4 ด้านบุคลากร

ควรจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในพื้นที่ ทั้งในเชิงของจิตวิทยาในการให้บริการ (Service Mind) ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดิน

การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพแต่ละ ระดับให้ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น กรณีของลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นเวลานาน ก็ไม่มีความชัดเจนในการบรรจุเป็นพนักงานราชการหรือข้าราชการ รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะต้องมีการประเมินในสายงานนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ทำให้เป็นข้อจำกัดของผู้ที่ดำรงตำแหน่งนิติกร เป็นต้น

การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยควรกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

1. การกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้บำเหน็จความชอบที่ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

2. การกำหนดสวัสดิการและเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

(สุรพร พร้อมมูล, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561) ควรเพิ่มอัตรากำลังด้านนิติกร ให้มีความสมดุลกับปริมาณงานทั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด และระดับอำเภอ (บุญลอย เขียวดนิล, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม, 2561) ควรให้มีการจัดอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ กับศูนย์ดำรงธรรมร่วมกัน เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน และเปิดโอกาสในการสร้างเครือข่าย เพื่อการติดต่อประสานงานต่อไป

(วิศรา จุฬามณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561) ควรเน้นกลุ่มปัญหาที่เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

2.5 ด้านระบบข้อมูล เทคโนโลยี และการสื่อสาร

ควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ในหลายรูปแบบ อาทิ ระบบเอกสาร บัตรสนเท่ห์ รูปแบบเว็บไซต์ การให้มีการจัดรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นการประสานเรื่องราวกรณีคาบเกี่ยวกันในหลายพื้นที่ โดยมีให้ต้องประชาชนเสียเวลาในการเดินทางมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (พล.ต.ต. มนัส ศิกษมัต, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม, 2561) ควรปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ ให้ทันสมัย อัปเดต ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และควรส่งเสริมให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนตาม Social App อาทิ Line Facebook ด้วย (วิลาศ ทะยีสะเม็ง, สัมภาษณ์, 19 พฤษภาคม, 2561) ควรจัดให้มีฐานข้อมูลการร้องทุกข์ร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงทั่วประเทศ โดยให้กระทรวง มหาดไทย เป็นศูนย์กลางข้อมูล (วิเชียร ทองเอียด, สัมภาษณ์, 8 พฤษภาคม, 2561) การจัดประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ที่เป็นเรื่องสาธารณะให้ประชาชนทราบผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก ไลน์ Socialnetwork อื่น ให้ประชาชนทราบ (บุญลอย เขียวดนิล, สัมภาษณ์, 13 พฤษภาคม, 2561)

ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ทั่วประเทศ เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนกลาง ให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกและจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ ด้วยเทคโนโลยีให้เพียงพอ (เกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561)

ควรสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด เพื่อให้มีระบบเครือข่ายในการส่งเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งหนังสือวิธีปกติจะช่วยให้การติดต่อประสานดำเนินงาน สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องทุกข์ได้รวดเร็วขึ้น เรื่องลับก็จะไม่ตกหล่น สูญหาย เพราะส่งต่อเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เยาวนารถ ประสพสุขโชค, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม, 2561)

ควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส โดยให้มีห้องสำหรับให้คำปรึกษา เนื่องจากการร้องเรียนบางเรื่องผู้ร้องต้องการคำปรึกษาแบบส่วนตัวและห้องประชุมเพื่อใช้ในการไกล่เกลี่ย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการมากขึ้น (ชูไฮริน บาซอ, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม, 2561)

สรุป

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสในบทนี้ ทั้งการศึกษาจากเอกสาร ข้อมูล ระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบจำเพาะเจาะจงจำนวน 19 ราย ผลสรุปพบว่า ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยทั้งที่เป็นประเด็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านคน

ปัจจัยด้านคนมีความสำคัญยิ่งต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติฝ่ายประจำ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสริม ซึ่งปัจจุบันขาดแคลนทั้งบุคลากรประจำและบุคลากรเสริม รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

2. ปัจจัยด้านงาน

อันได้แก่ การจัดระบบงาน การบริหารจัดการ ภารกิจ ตั้งแต่รับเรื่อง ปัญหาความต้องการของประชาชน การพิจารณาเบื้องต้น การไกล่เกลี่ย การส่งต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา การติดตาม การรายงาน และการยุติเรื่อง

3. ปัจจัยด้านระบบ

ระบบภารกิจงานของศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับตั้งแต่กระทรวงมหาดไทย จังหวัด อำเภอ จะต้องมีการเชื่อมโยงระบบติดตามเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ

4. ปัจจัยด้านงบประมาณ

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมแต่ละจังหวัด มีงบประมาณค่อนข้างน้อย คือ ประมาณ 1 ล้านบาทเศษ ในจำนวนนี้เป็นงบประมาณค่าจ้างประจำกว่า 7 แสนบาท ส่วนที่เหลือก็จะจะเป็นงบค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าสาธารณูปโภค ซึ่งมีไม่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานเชิงรุก จังหวัดหรือส่วนกลางต้องพิจารณาแก้ไขปัญหา

5. ปัจจัยด้านสถานที่

การจัดสถานที่ทำการของศูนย์ดำรงธรรมหลายจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดนราธิวาส ยิ่งคับแคบ ไม่สะดวก ไม่มีห้องสอบสวน โกล่เกลี่ย ที่เป็นสัดส่วน จำเป็นต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะ ต้องให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เข้าถึงง่าย สะดวก เป็นสัดส่วนให้มากที่สุด

6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร

มีความจำเป็นมากในยุคข้อมูลข่าวสาร ปัจจุบันแต่ละจังหวัดใช้ระบบ Line vedecall ในการประสานงาน เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนระหว่างส่วนราชการในพื้นที่ ควรจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การจัดระบบข้อมูล การติดตาม เชื่อมโยงกันทั่วประเทศ

โดยสรุปแล้ว ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดในภาพรวม มีปัญหาครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งจำเป็นต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แก้ปัญหาพัฒนา ประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งระยะสั้นเฉพาะหน้า ระยะกลาง และระยะยาวต่อไปต่อไป

สำหรับในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสนั้น จากการศึกษาข้อมูล เอกสาร และสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ พบว่ามีปัญหาเช่นเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในภาพรวม แต่จะมีประเด็นเพิ่มเติมในเรื่องของการมีส่วนร่วมแนวพระราชรัฐ โดยเฉพาะการให้ผู้นำ ศาสนา ทั้งระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ซึ่งเป็นที่เคารพนับถือของประชาชนโดยรวมเข้าช่วยไกล่เกลี่ย เป็นการเสริมการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอีกทางหนึ่ง นอกจากนั้นการปฏิบัติงานเชิงรุก เช่น การจัดชุดเคลื่อนที่เร็วลงไปพิสูจน์ทราบหรือสืบสวน สอบสวน ช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อน ในพื้นที่จำเป็นต้องมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของตัวผู้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มเติม ในส่วนของสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส มีปัญหาความคับแคบไม่เป็นสัดส่วน มีความจำเป็นต้องปรับปรุง ขยับขยายต่อไป เหล่านี้เป็นประเด็น ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสเพิ่มเติม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมและศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีลักษณะทางสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่แตกต่างจากภูมิภาคอื่น โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ประกอบกับวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บริการ รวมจำนวน 19 คน โดยได้นำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ไว้แล้วในบทที่ 4 ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาข้างต้นมาสรุปไว้ในบทที่ 5 ดังต่อไปนี้

สรุป อภิปรายผล

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน ไม่มีอัตรากำลังเพียงพอ ขาดอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย การรับเรื่องร้องเรียนกว้างขวางภารกิจมาก ไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังและอำนาจหน้าที่ มีข้อเสนอทั้งจากการสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสาร เสนอแนะให้ยกระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนราชการปกติเพื่อให้มีโครงสร้างอัตรากำลังมีงบประมาณเป็นของตนเอง เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการประชาชน มีข้อเสนอให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงที่ชัดเจนระหว่างศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งคือมีข้อเสนอให้กำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในลักษณะประจํารัฐ ประกอบด้วยภาคประชาชน ประชาสังคม ให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการตรวจสอบถ่วงดุล

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

ปัญหาด้านการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีจำนวนมากค่อนข้างละเอียดและปลีกย่อย จึงขอสรุปเฉพาะประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย การบริหารจัดการบุคลากร ซึ่งมีปัญหาเหมือนกันแทบทุกจังหวัด นั่นคือ ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับบุคลากร การมีลูกจ้างชั่วคราวมากเกินไป มีการลาออกบ่อย ในการบริหารจัดการงาน เช่น ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีเพียงพอ มีการร้องเรียนโดยบัตรสนเท่ห์กล่าวหาถกเถียงกัน มีการเกี่ยงงาน ประเว้งเวลา การขาดปัจจัยการบริหาร เป็นต้น ซึ่งมีข้อเสนอให้มีการพัฒนาระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การจัดทำระเบียบการยุติเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การกำหนดนิยามและหลักเกณฑ์ การรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน การจัดทำข้อปฏิบัติ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน การประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะ

ข้อเท็จจริงและภาพลักษณ์ การเร่งรัดพัฒนา เครือข่ายความร่วมมือ และการดำเนินงานเชิงบูรณาการ รวมไปถึงการเพิ่มบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ

3. ปัญหาด้านนโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาในประเด็นนี้พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศยังไม่มีกฎหมายที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างเบ็ดเสร็จ เช่น การมีอำนาจไกล่เกลี่ย การมีอำนาจให้คุณให้โทษแก่บุคลากร หรือหน่วยงานที่ไม่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาแก่ประชาชน รวมถึงการไม่สามารถแก้ปัญหาเชิงนโยบายที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ขาดอำนาจในการตัดสินใจ ทำได้เพียงรับเรื่องส่งต่อรัฐบาล จากการศึกษาวิจัยข้อเสนอให้มีการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายเหล่านี้ เพื่อให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาลงถึงประชาชนได้อย่างเบ็ดเสร็จ และสามารถยุติเรื่องในระดับจังหวัดได้ระดับหนึ่ง

4. ปัญหาด้านบุคลากรและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

ปัญหาด้านบุคลากรมีหลายประการ เช่น สมรรถนะของบุคลากรยังไม่ตรงกับคุณลักษณะของงาน ปริมาณงานที่มีมากกว่าอัตรากำลัง การขาดองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านกฎหมาย ปัญหาสภาพจิตใจ ปัญหาด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งมีข้อเสนอให้แก้ไขปัญหาลงเหล่านี้ โดยจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาแต่ละจังหวัด เช่น ด้านจิตวิทยาทั่วไป จิตวิทยาการให้บริการ รวมถึง การกำหนดเส้นทางก้าวหน้าสายอาชีพ และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากรให้ชัดเจนในทุก ๆ ด้าน อย่างเป็นธรรม

5. ปัญหาด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ระบบงานและข้อมูล และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ รวมถึง ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนราชการอื่น ๆ มีจำนวนมากแต่ละแห่งก็มีระบบเทคโนโลยี ระบบฐานข้อมูลของตนเองไม่เชื่อมต่อกัน ทำให้มีปัญหาการบูรณาการ การขาดการจัดระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดการองค์ความรู้ที่เป็นระบบอันเนื่องมาจากภารกิจที่ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับกฎหมายจำนวนมาก ปัญหาประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ปัญหาการไม่อัปเดต พัฒนาเว็บไซต์ และปัญหาด้านนวัตกรรมอื่น ๆ จำนวนมาก ซึ่งมีข้อเสนอในการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยี การจัดระบบข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านระบบไอที การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว การพัฒนาระบบเพื่อเสริมเครือข่ายภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยี เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน รวมถึงการสร้างระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management)

6. ปัญหาด้านอื่น ๆ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

นอกจากปัญหา และแนวทางการแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหลัก ๆ 5 ประการอันได้แก่ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ ปัญหาการบริหารจัดการ ปัญหานโยบาย ข้อกฎหมาย ปัญหาบุคลากร และปัญหาเทคโนโลยี/ข้อมูลข่าวสาร ระบบงาน ข้อมูลข้างต้นแล้ว ยังมีปัญหาอีกหลายประการ เช่น ปัญหาการบูรณาการระหว่างส่วนราชการในระดับต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยมีระเบียบปฏิบัติมีวัฒนธรรมเป็นของตนเองทำให้ขาดการบูรณาการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ เช่น ปัญหาสถานที่ ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ และปัญหา

ความไม่สงบเรียบร้อยในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ซึ่งจะได้สรุปเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของจังหวัดนราธิวาสต่อไป ในประเด็นปัญหาเหล่านี้มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในหลายประการเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า สภาพปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยเอกสาร และสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ศึกษาวิจัย ขอนำเสนอข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

ในอดีตที่ผ่านมาต้องยอมรับว่ารัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนภูมิภาคเป็นภารกิจหลักในระดับต้น ๆ โดยเฉพาะรัฐบาล คสช. ในปัจจุบันให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านกลไกของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหลัก แต่ก็ยังมีปัญหาทั้งเชิงนโยบาย เชิงการบริหารจัดการในระดับหนึ่ง จากผลการศึกษาวิเคราะห์ของผู้ศึกษา พบว่า ปัญหาด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่มีประเด็นสำคัญที่ควรขอเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง ดังนี้

1.1 ต้องสร้างการยอมรับว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งสั่งการผ่านกระทรวงมหาดไทย เป็นภารกิจหน้าที่โดยตรงอันสำคัญยิ่งของส่วนราชการทุกส่วนราชการ รวมถึง กลไกพระราชรัฐทุกระดับที่จะต้องช่วยกันปฏิบัติให้บรรลุผลไม่ใช่เป็นศูนย์ของกระทรวงมหาดไทย

1.2 ควรกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพระราชรัฐ นั่นคือ ให้ทุกระดับต้องมีภาคราชการ ภาคธุรกิจ เอกชน ภาคประชาสังคม ผู้นำกลุ่มสำคัญ ๆ เช่น กลุ่ม อสม. กลุ่มสตรี เข้ามาเป็นกรรมการในศูนย์ดำรงธรรมในระดับต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ตามความสำคัญจำเป็น โดยเฉพาะในจังหวัดนราธิวาส อาจตั้งผู้แทนชมรมอิหม่ามในระดับอำเภอ ระดับจังหวัด เข้ามาร่วมประชุม กำหนดทิศทาง ประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์และร่วมไกล่เกลี่ยแก้ปัญหาข้อร้องเรียนในระดับสาธารณะที่กระทบในภาพรวมด้วยจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้มาก

1.3 เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไก การแก้ไขปัญหาในทุกระดับจนถึงระดับตำบล หมู่บ้าน ทั้งกลไกตามอำนาจหน้าที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และกลไกธรรมชาติ เช่น ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำศาสนา เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานซึ่งกันและกัน

1.4 ให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย หรือด้านอื่น ๆ เข้ามารับรองการความร่วมมือในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะการบริหารจัดการเพื่อสร้างความเป็นธรรม

2.1 ควรกำหนดระเบียบ รูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินการในภารกิจสำคัญให้ชัดเจน โดยเฉพาะภารกิจรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึง การเพิ่มอำนาจบทบาทในการไกล่เกลี่ย การระงับข้อพิพาท การส่งต่อเรื่อง การประสานในการแก้ปัญหา การรายงานผล การติดตาม ประเมินผล และที่สำคัญคือการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อลงไปเผชิญเหตุ แก้ไขปัญหาโดยด่วนทันที

เนื่องจากในประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ไม่ได้กำหนดระเบียบแบบแผนนี้ไว้ มีเพียงหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทยที่ทราบกันเฉพาะผู้ปฏิบัติ

2.2 กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด การป้องกันการแจ้งข้อมูลเท็จ การกลั่นแกล้ง โดยจัดในรูปแบบคณะกรรมการในการกลั่นกรองเรื่องในเบื้องต้นขึ้นมาก่อนรับเรื่องเข้าสู่ระบบ

2.3 นำแนวคิดบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมเชิงพื้นที่ (Area Based Approach) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เช่น การตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระดับอำเภอ จากหลายภาคส่วน ตามบริบทสภาพปัญหา รวมถึง วัฒนธรรม ประเพณี และความพร้อมของแต่ละพื้นที่ เช่น จังหวัดนราธิวาส อาจตั้งอิหม่าม ผู้แทนภาคประชาสังคมที่มีบทบาทเป็นที่ยอมรับของประชาชนด้วย

2.4 รัฐบาลต้องสนับสนุนปัจจัยการบริหารทั้งคน เงิน วิธีการจัดการ และวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอเพื่อลดภาระจังหวัด อำเภอ

2.5 ควรมีระบบติดต่อสื่อสาร สำหรับประชาชนที่เข้าถึงสะดวก มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ทันสมัย รวดเร็ว

2.6 ควรกำหนดมาตรฐานงานทั้งกรอบระยะเวลา วิธีปฏิบัติให้ชัดเจน โดยอาจทำเป็นคู่มือการบริการไว้ตามระเบียบกฎหมายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2.7 ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องให้ความสำคัญติดตาม กำกับ ดูแล สั่งการ รวมทั้งประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และให้มีการรายงานประชาชนทราบเดือนละ 1 ครั้ง

3. ข้อเสนอแนะด้านระเบียบ กฎหมาย

3.1 ควรปรับปรุงแก้ไข ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจศูนย์ดำรงธรรม เช่น พ.ร.บ. การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ โดยให้นักกฎหมาย และผู้ปฏิบัติร่วมกันร่างกฎหมายขึ้น และให้มีการระดมสมองจากทุกภาคส่วนในการยกร่างกฎหมาย ซึ่งหากมีกฎหมายเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด ก็จะมีกฎหมายรองรับมีกรอบการปฏิบัติและระยะเวลาที่ชัดเจนในอนาคต

4. ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร และการพัฒนา

4.1 ด้านการคัดสรรบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมต้องเป็นคนที่มีความตั้งใจ บริการ ช่วยเหลือคนอื่น อาจมีการทดสอบโดยการประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ แนวคิดทัศนคติเพิ่มเติมมากขึ้นจากกระบวนการปกติ

4.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร ต้องพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทั้งเชิงนโยบาย ทักษะการปฏิบัติงาน จิตวิทยามวลชน การสื่อสาร การจัดการความเครียดให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่

4.3 ส่งเสริมขวัญกำลังใจทางบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมทั้งเรื่องของบำเหน็จ ความชอบ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

4.4 ควรจัดให้มีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในระดับต่าง ๆ เพื่อสร้างการติดต่อประสานงานแลกเปลี่ยนเรื่องราวและพัฒนาการบริการประชาชน

5. ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร การจัดทำระบบข้อมูล

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามคำสั่งของรัฐบาลที่ครอบคลุมถึง 7 มิติ และเกี่ยวพันกับกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายฉบับหลายมาตรา ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย บางข้อร้องเรียนเป็นเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ แม้จะมีการจัดหลักสูตรอบรม เพิ่มความรู้แก่บุคลากรแต่ก็ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น ระบบการจัดความรู้ จัดระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ จึงขอเสนอแนะในประเด็นนี้ ดังต่อไปนี้

5.1 การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว

5.1.1 เร่งรัด พัฒนาระบบงานมาตรฐานเพื่อการรับเรื่องร้องเรียน

5.1.1.1 บูรณาการระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ทั้งระดับส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1.1.2 มีระบบการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยสังเขป

5.1.1.3 ตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องเรียนมาแล้วหรือไม่

5.1.2 เชื่อมโยงระบบติดตามประเมินผลแผนงาน (PADME) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบฐานข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลางและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประกอบด้วยข้อมูลสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์มาตรฐานข้อมูลค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

5.1.3 จัดทำบัญชีดำผู้ร้องเรียน (Black List) เป็นข้อมูลความลับเฉพาะภายในหน่วยงาน

บัญชีลับผู้ร้องเรียนซ้ำในเรื่องที่ยุติเรียบร้อยแล้ว, ผู้บกพร่องทางจิต

5.1.4 พัฒนาระบบเพื่อส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและให้ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

5.2 การเพิ่มสมรรถนะของระบบการติดตามงานด้วยเทคโนโลยี

5.2.1 จัดทำระบบติดตามเรื่องร้องเรียน

5.2.2 สร้างระบบติดตาม (Tracking) การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

5.3 การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้มีประสิทธิภาพ

5.3.1 พัฒนาและจัดทำระบบเว็บไซต์ให้กับศูนย์ทั่วประเทศ โดยใช้ Server จากส่วนกลาง ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน เช่น รูปแบบการกรอกข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียน ฯลฯ

5.3.2 เผยแพร่ Best Practice อย่างต่อเนื่อง และถอดบทเรียน

5.3.3 ระบบการรายงานข้อมูลไปสู่ส่วนกลางทางออนไลน์ Real Time

5.4 ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เนื่องจากที่ผ่านมาแต่ละหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบเฉพาะตัว และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลกระทำได้ยากหรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงได้โดยวิธีการบูรณาการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การจำแนกการจัดระบบฐานข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ส่วนที่ 2 คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ส่วนที่ 3 คือ ระบบฐานข้อมูลรวมของทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอ

โดยระบบฐานข้อมูลตามการจำแนกดังกล่าวจะต้องสามารถให้กระทรวง กรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าศึกษาข้อมูล แลกเปลี่ยน หรือใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกันได้ โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไปได้ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย ทั้งนี้ ในการออกแบบระบบฐานข้อมูลจะต้องคำนึงถึงรูปแบบ และวิธีการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงฐานข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการและการเรียกใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำระบบของการจำแนกข้อมูลออกเป็นประเภทของเรื่องต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่มีความประสงค์จะสืบค้นข้อมูล และไม่ซับซ้อนจนเกินไป นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างการยอมรับร่วมกันในการจัดทำและบูรณาการระบบฐานข้อมูลนี้แก่บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ

5.5 การนำเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) คือฝ่ายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติสามารถแจ้งผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ และประชาชนสามารถสอบถามปัญหาเพิ่มเติมได้ ปัจจุบันมีหลายช่องทาง เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (Line) Social App, Facebook ซึ่งสามารถสร้างรหัสคิวอาร์ (QR Code) ที่ส่งต่อหรือปิดประกาศให้ประชาชนในจังหวัดทราบและสามารถเข้าร่วมกลุ่มได้ง่าย

สรุป

การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นภาระหน้าที่สำคัญยิ่งของรัฐบาลทุกรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลปัจจุบันที่ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมยุคใหม่ขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเพิ่มเติมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่ให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วยิ่ง แม้จะมีการปรับปรุงจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินไปบ้าง แต่ส่วนใหญ่แล้วมีการปรับปรุงเฉพาะราชการส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ขณะที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัด อำเภอ ยังไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงเท่าที่ควร ทำให้การบริการประชาชน การแก้ไขปัญหาประชาชนที่เกิดขึ้นในระดับภูมิภาคยังติด ๆ ขัด ๆ ประเด็นเหล่านี้ล้วนแล้วแต่สร้างความรู้สึกน้อยเนื้อต่ำใจแก่ประชาชนที่ขาดโอกาสการเข้าถึงทรัพยากร การเข้าถึงการบริการ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม หรือระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นอันมาก

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 มีส่วนสำคัญในการลดช่องว่าง เติมเต็มการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนภูมิภาค ซึ่งแยกออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

1. การเป็นกลไกอุดช่องว่างของราชการบริหารส่วนภูมิภาคในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งปัญหาความเดือดร้อน นั่นคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะทำหน้าที่เป็นกลไกหลักเป็นเจ้าภาพใหญ่ในการช่วยเหลือราชการบริหารส่วนกลางในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่ เพื่อให้เกิดปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้รับการ แก้ไขด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. การเป็นกลไกส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องที่เป็นผลกระทบวงกว้างเป็น สาธารณะ หรือเป็นผลพวงมาจากการกำหนดนโยบายจากส่วนกลางแล้วส่งผลกระทบต่อลมา ยังประชาชนในระดับภูมิภาค แน่นนอนที่สุดปัญหาหลักขณะนี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่สามารถแก้ไข ปัญหาได้เองตามลำพัง

3. การเป็นศูนย์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับ ประชาชน เช่น การขอข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของส่วนราชการทั้งด้านการลงทุน การประกอบธุรกิจ และหลายครั้งที่ศูนย์ดำรงธรรมจะทำหน้าที่เจ้าภาพดำเนินการในการนำข้อคิดเห็น คำถามจากรัฐบาล ไปสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนและนำความคิดเห็นจากประชาชนส่งกลับไปยังรัฐบาล เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหามืองต่อไป

โดยสรุปแล้วบทบาทของรัฐบาล คือ การเติมเต็ม ส่งต่อ และประสานติดตามภารกิจ สำคัญให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ จึงเป็นหัวใจสำคัญยิ่งในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับภูมิภาคให้บรรเทาเบาบางลงไป ไม่ขยายส่งผล กระทบในวงกว้าง

อย่างไรก็ตามเนื่องจากการประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลง วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับ ดูแล และอำนวยในการแก้ไข การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่บูรณาการร่วมกับส่วนราชการ ต่าง ๆ ในจังหวัด ทำให้ในหลายกรณีส่วนราชการ และหน่วยงานเกิดการรับรู้ และเข้าใจไปว่าศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบ การทุ่มเทเอาใจใส่ในภารกิจนี้ของบางส่วนราชการ จึงไม่เต็มกำลังเต็มศักยภาพตาม ที่ควรจะเป็น แม้เจตนารมณ์ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ต้องการให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกองค์กรในพื้นที่ร่วมมือกัน บูรณาการกันทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ภายใต้โครงสร้าง “ศูนย์ดำรงธรรม” ก็ตามที่ ดังนั้น การสร้างความตระหนักรู้หรือการกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิด การสร้างความร่วมมืออย่างเต็มที่ในเรื่องนี้มีความสำคัญยิ่ง

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทาง สังคมมีเป้าหมายที่จะลดความเหลื่อมล้ำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่ทุกคนมีโอกาสและความเสมอ ภาคในทุก ๆ ด้าน หรือการเป็น “สังคมแห่งโอกาส” ทั้งมิติของการเข้าถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทรัพยากร

กระบวนการยุติธรรม และบริการสาธารณะ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นหลักประกันทางสังคมที่ลดความเสี่ยงของบุคคลที่จะตกลงสู่ภาวะความยากจน การสร้างความเป็นธรรมในสังคมนั้น ต้องอยู่บนหลักการตั้งอยู่บนพื้นฐานสำคัญ คือ การสร้างสังคม คุณภาพสังคมในทุก ๆ ด้านไปพร้อมกันโดย “ไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลัง”

จากหลักการข้างต้นในส่วนภูมิภาค จังหวัด อำเภอบ้านหมี่ ตำบล หมู่บ้าน ยังมีประชาชนอีกจำนวนมาก ที่ขาดโอกาสและความเสมอภาคทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การรักษาพยาบาล การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และอื่น ๆ มีทั้งที่ภาครัฐทราบและไม่ทราบ การมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส การขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับประชาชน ในภูมิภาคในปัจจุบัน ถือเป็นภารกิจต้นน้ำที่จะเป็นเวทีให้ประชาชนผู้เดือดร้อนได้เข้ามาร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การช่วยเหลือแก้ไขปัญหา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้พวกเขาเหล่านั้นต่อไป ซึ่งภารกิจเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติ เรื่องการสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคมได้อย่างดียิ่งอีกหนทางหนึ่ง แม้ว่าปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ ยังมีปัญหาอุปสรรคเชิงนโยบายเชิงบริหารจัดการ รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ อีกมาก แต่ศูนย์ดำรงธรรมยังมีจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนาไปสู่การเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างเต็มภาคภูมิในประเด็นหลัก นั่นคือ การมีรัฐบาลที่ให้ความสำคัญ สนับสนุน โดยกำหนดเป็นวาระสำคัญแรก ๆ ของประเทศ และการมีผู้รับผิดชอบระดับจังหวัด ซึ่งเป็นผู้บริหารสูงสุดเป็นตัวแทนรัฐบาลในระดับจังหวัด คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด ทำหน้าที่รับนโยบายและแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งหากดำเนินในเชิงรุกอย่างมุ่งมั่นทุกภาคส่วนแล้วก็จะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นที่พึ่ง และเป็นเวทีที่คุ้นเคย เชื่อมั่น เป็นหน่วยงานที่ไว้วางใจได้ของประชาชนทั่วทั้งประเทศได้ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2537.
วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546.

สัมภาษณ์

นายสุรพร พร้อมมูล, ผู้อำนวยการจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 5 พฤษภาคม, 2561
น.อ. วันชัย จุลมนต์, รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดนราธิวาส ฝ่ายทหาร, สัมภาษณ์,
6 พฤษภาคม, 2561
พล.ต.ต. มนต์ ศิกษมดี, ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 7 พฤษภาคม, 2561
นายวิเชียร ทองเอียด, ท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 8 พฤษภาคม, 2561
นายปัญญา น่วมประวัติ, ผู้แทนพัฒนาการจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 9 พฤษภาคม, 2561
นางเยาวนาถ ประสพสุขโชค, ขนส่งจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 11 พฤษภาคม, 2561
นายเกียรติศักดิ์ มณีรัตน์, หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 15 พฤษภาคม, 2561
นางสาวเสริมศิริ พุทธิวาปัญญารัตน์, เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์,
16 พฤษภาคม, 2561
นายสมหวัง เรืองเพ็ง, ปลัดจังหวัดนราธิวาส, สัมภาษณ์, 10 พฤษภาคม 2561.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

กมลวรรณ ชัยวินิชศิริ. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน”.
ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2537.
พรชัย เชื้อชูชาติ. “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียน
เทศบาลในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
ประเสริฐ ลือชาธนานนท์. “การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารศูนย์ดำรงธรรม”. เอกสารวิจัย,
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2257.
ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. “การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผล
องค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขา
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง. “จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาวะของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน”. ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์บัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2536.

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร. “แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ” ในประมวลสารชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 9-12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2536.

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป.). “หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา เทคนิคการบริหารจัดการศึกษายุคใหม่”. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2560

อมรศักดิ์ กิจจนาพันธ์. “การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้มารับบริการ”. เอกสารวิจัย, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2558.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

คณะวิทยาการจัดการราชภัฏเชียงราย, มหาวิทยาลัย. “ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.management.cmru.ac.th/data/guarantee_2_50/part2.pdf, 2551.

จنگล ทองโถม. “รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชา”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, 2561.

จنگล โถมทอง. “ศัพท์เกี่ยวกับการประเมินผล” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, 2551.

ฐิตินันท์ สุวรรณศิริ. “การจัดการความรู้ของผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ (สร.-ว.ส.ท.)” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.larners.in.th/file/lemonpoo>, 2551.

บุญหนา จิมานั่ง และ ฤดี แสงเดือนฉาย. “รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการสอนของพระสอนศีลธรรมในสถานศึกษาเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.202.28.110.162/~e-research/files/51001chap2.pdf>, 2551.

“ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.wikipedia.org>, 2017.

รามคำแหง. มหาวิทยาลัย, (ม.ป.ป.). “ความหมายประสิทธิภาพ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc>, 2551.

ภาคผนวก

ผนวก ก
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ
บริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. ชื่อ - สกุล.....

.....

2. ตำแหน่ง.....

.....

ส่วนที่ 2 ปัญหา และอุปสรรคของการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผนวก ข

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

หน้า ๘

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

หน้า ๙

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ : นายเอกรัฐ หลีเส้น

วัน เดือน ปีเกิด : 17 ตุลาคม 2505

การศึกษา : ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
: ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติการทำงาน

โดยย่อ : นายอำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี
: นายอำเภอละแม จังหวัดชุมพร
: นายอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล
: นายอำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล
: นายอำเภอละงู จังหวัดสตูล
: ปลัดจังหวัดสตูล จังหวัดสตูล
: รองผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา
: รองผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา

ตำแหน่งปัจจุบัน : รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อตอบสนอง ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561-2580) ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ผู้วิจัย นายเอกรัฐ หลีเส็น **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 60

ตำแหน่ง รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและการปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรโดยประกาศให้ประชาชนทราบ

2. ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

3. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

4. ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

5. ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัด

6. ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 65 ระบุ

1. “รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้ในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายต่าง ๆ”

2. วรคสอง ระบุ “การจัดทำการกำหนดเป้าหมายระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าหมายและวาระที่พึงมีในยุทธศาสตร์ชาติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ”

3. วรคสาม ระบุ “ยุทธศาสตร์ชาติเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้” มาตรา 275 ระบุ “ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีกฎหมายตามมาตรา 65 วรคสองให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับตั้งแต่ประกาศใช้รัฐธรรมนูญและดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันที่กฎหมายดังกล่าวใช้บังคับ”

กรอบแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความมั่นคง
2. ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
4. ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมของสังคม
5. ด้านการสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือที่กระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2557 แจ้งแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประกอบด้วย แนวคิดการตั้ง โครงสร้างรูปแบบ กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งแนวทางดำเนินการของจังหวัดในการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติประจำศูนย์และงบประมาณ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของศูนย์ดำรงธรรมยุคใหม่ภายใต้รัฐบาล คสช. โดยมีกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานส่วนกลางคอยกำกับดูแลบูรณาการให้ภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์โดยมีการให้บริการประชาชน แบ่งเป็น 7 มิติ ได้แก่

1. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. การบริการแบบเบ็ดเสร็จ One stop service
3. การบริการส่งต่อ service link
4. การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
5. รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
6. เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล
7. การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

ซึ่งภารกิจทำให้บริการทั้ง 7 มิติ เป็นภารกิจสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่เป็นเวทีให้ประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเดือดร้อน เข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ขอรับบริการคำปรึกษาหารือต่าง ๆ แนนอนที่สุดภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดถือเป็นงานสำคัญในภูมิภาคที่จะตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติการสร้างโอกาสสร้างความเสมอภาค ได้เท่าเทียมกันในสังคม โดยตรงเพราะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะรับปัญหาของประชาชนทุก ๆ เรื่อง แล้วนำมาดำเนินการตามกระบวนการในการแก้ไขปัญหา มีการกำหนดตัวชี้วัด และติดตามผลการดำเนินงานมาเป็นระยะ แต่หลายครั้งเมื่อสอบถามจากส่วนราชการและประชาชน ยังปรากฏข้อมูลข่าวสารในลักษณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควรจะเป็น หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่ได้เป็นที่พึ่งของประชาชนผู้ประสบความเดือดร้อนในภูมิภาค ผู้วิจัยรับราชการในตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัดมา 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดพังงา และจังหวัดนราธิวาส ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง 3 จังหวัด โดยตรง มีความเห็นว่าภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความสำคัญในการลดความขัดแย้ง สร้างความเป็นธรรม ในระดับภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหากมีการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และวิเคราะห์ถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อตอบโจทย์ ตอบปัญหาข้างต้นก็จะสามารถนำมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยได้รับผิดชอบอยู่ ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันในสังคม ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งในภาพรวมและของจังหวัดนราธิวาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง จุดอ่อน จุดแข็ง ในการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมและของจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติในศูนย์ดำรงธรรมในระดับต่าง ๆ รวมถึงผู้ใช้บริการในปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และข้อคิดเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส อันจะนำไปสู่การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาวิจัยภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ทั้งระดับจังหวัด และระดับอำเภอ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มุ่งเน้นการค้นหาคำพิพากษา หลักการ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดนราธิวาส ทั้งระดับจังหวัด และอำเภอ เพื่อค้นหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส โดยวิเคราะห์ และสังเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติ ผู้ใช้บริการ มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 19 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัย โดยแยกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวมและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน ไม่มีอัตรากำลังเพียงพอ ขาดอำนาจหน้าที่ในการใกล้เคียง การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กว้างขวาง ภารกิจมาก ไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังพลที่มี ผลการศึกษาเห็นว่าควรยกระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้เป็นส่วนราชการปกติ เพื่อให้มีโครงสร้าง อัตรากำลังและงบประมาณของตนเอง ให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างชัดเจนเป็นระบบ และประเด็นที่สำคัญอีกประการ คือ ให้กำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอำเภอในลักษณะพระราชรัฐ

2. ด้านการบริหารจัดการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสมีปัญหาในด้าน

2.1 การบริหารจัดการบุคลากร คือ ปริมาณงานมากบุคลากรน้อย มีลูกจ้างชั่วคราวมาก และลาออกบ่อย บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ความรู้ความสามารถ

2.2 การบริหารจัดการงาน คือ ไม่มีระบบตัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดี เพียงพอ มีการร้องเรียนโดยบัตรสนเท่ห์ กล่าวหา กลับแก้งกัน มีการเกี่ยงงาน ประวิงเวลา

ผลการศึกษา เห็นควรให้มีการพัฒนาระเบียบ และแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง จนถึงการยุติเรื่อง ให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ของศูนย์ดำรงธรรมโดยเฉพาะ ข้อเท็จจริงและภาพลักษณ์ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากร

3. ด้านนโยบาย และกฎหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ยังไม่มีกฎหมายที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างเบ็ดเสร็จ เช่น การมีอำนาจไกล่เกลี่ย การมีอำนาจให้โทษแก่บุคลากร หรือหน่วยงานที่ไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน ผลการศึกษาเห็นควรให้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่เหล่านี้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

4. ด้านบุคลากร และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในภาพรวม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ปัญหาหลักคือบุคลากรน้อยกว่าปริมาณงาน และบุคลากรที่มียังขาดสมรรถนะ และองค์ความรู้ในการทำหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน เช่น องค์ความรู้ด้านกฎหมาย จิตวิทยาการให้บริการ จิตวิทยาทั่วไป บางครั้งมีปัญหาสภาพจิตใจ เนื่องจากความกดดัน ควรมีหลักสูตรพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ ทั้งด้านองค์ความรู้ต่าง ๆ และดำเนินการจิตวิทยาการแก้ไขปัญหาในสภาวะกดดัน และให้มีการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในทุก ๆ ด้านอย่างเป็นระบบ

5. ด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ระบบงานและข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศรวมถึงศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์/ร้องเรียนของส่วนราชการอื่น ๆ มีจำนวนมาก แต่ละแห่งมีระบบฐานข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีเฉพาะหน่วยแตกต่างกันออกไป ไม่เชื่อมโยง ทำให้มีปัญหาการบูรณาการ การส่งการขาดการจัดการระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข่าวสาร และปัญหาด้านนวัตกรรมอื่น ๆ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีระบบข้อมูลเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เป็นเอกภาพ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านระบบไอที การพัฒนาระบบเพื่อเสริมเครือข่ายภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม การเพิ่มประสิทธิภาพติดตามงานด้วยระบบเทคโนโลยี และการสร้างระบบจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

1.1 ต้องสร้างการยอมรับว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งสั่งการผ่านกระทรวงมหาดไทย เป็นภารกิจ หน้าที่โดยตรงของส่วนราชการทุกส่วนราชการ รวมถึงกลไกประชารัฐทุกระดับที่จะต้องช่วยกันปฏิบัติให้บรรลุผล ไม่ใช่เป็นแค่ส่วนราชการหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย

1.2 ควรกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอเชิงประจักษ์ โดยเฉพาะในจังหวัดนราธิวาส ควรมีผู้นำศาสนาเป็นกรรมการร่วมกันทั้งในระดับจังหวัด และอำเภอ

2. ด้านการบริหารจัดการ

2.1 ควรกำหนดระเบียบ รูปแบบ ขั้นตอนการดำเนินการในภารกิจสำคัญให้ชัดเจน โดยเฉพาะในขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงการเพิ่มบทบาทในการไกล่เกลี่ย ระบุข้อพิพาท การส่งต่อเรื่อง การประสานงานในการแก้ไขปัญหา การรายงานผล การติดตามผล รวมถึงการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อลงไปเผชิญเหตุ

2.2 กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องให้ความสำคัญ กำกับ ดูแล ติดตาม สั่งการ รวมทั้งประเมินผลด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และให้มีการรายงานให้ประชาชนทราบเดือนละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย

3. ด้านนโยบาย ข้อกฎหมาย

ควรยกร่างกฎหมายเฉพาะ หรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมโดยตรง โดยให้มีทั้งนักกฎหมาย ผู้ปฏิบัติ และตัวแทนประชาชนร่วมกันระดมสมองร่าง

4. ด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร

4.1 การคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ต้องเป็นคนที่มีความตั้งใจบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ควรมีการทดสอบโดยการประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะแนวคิด ทักษะเพิ่มเติมมากขึ้นจากส่วนราชการอื่น

4.2 ให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกด้านทั้งเชิงนโยบาย และการปฏิบัติ โดยเฉพาะทักษะการให้บริการจิตวิทยาการให้บริการ จิตวิทยามวลชน การสื่อสารตอบโต้ การจัดการความเครียดตามสภาพพื้นที่

4.3 ให้มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนเรื่องระหว่างบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยอาจแยกเป็นกลุ่มจังหวัดเพื่อประสานงานแลกเปลี่ยนเรื่องราวและพัฒนาการให้บริการ

5. ด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ระบบงานและข้อมูล

5.1 ให้มีการเชื่อมโยง ระบบข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว

5.2 ให้มีการเพิ่มสมรรถนะของระบบการติดตามงานโดยเทคโนโลยี

5.3 ให้มีการสร้างระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่มีประสิทธิภาพ

5.4 ให้มีการบูรณาการข้อมูล ฐานข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ