

แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม
ให้มีประสิทธิภาพ

โดย

พลตรี ไพรัช โอฬารไพบูลย์
ผู้บัญชาการกองพลพัฒนาที่ ๑
กองทัพบก

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัย เรื่อง “แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ” ลักษณะวิชา การเมือง ของ พลตรี ไพรัช โอฬารไพบูลย์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๑ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒

พลโท

(ขจรฤทธิ์ นิลกำแหง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ
ลักษณะวิชา การเมือง
ผู้วิจัย พลตรี ไพรัช โองพารไพบูลย์ **หลักสูตรรวปอ. รุ่นที่ ๖๑**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อวิเคราะห์และประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม และเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของพลเมือง การให้บริการสาธารณะของรัฐ และการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม ประชากรคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้ที่ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑ (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี) ทำการศึกษาตั้งแต่วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ถึง วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑๕ คน และประชาชนผู้ที่ใช้บริการ จำนวน ๑๓๕ คน รวม ๑๕๐ คน นำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แปลความหมาย และตีความหมาย

ผลการวิจัย พบว่า แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ ทำการใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามด้วยคำถามปลายเปิดการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๗ ปัจจัย คือ บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม และการดำรงอยู่และการดำเนินการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ คือ การปรับปรุงการรายงานติดตามผลการร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

Abstract

Title The concept of driving the Damrongtham Centers to be efficiency
Field Politics
Name Maj.Gen.PairachOranpaiboon **Course**NDCClass61

The Objective of this research were to study the problem with process in the Damrongtham Centers, to analyzed and assessed problem solving process of the Damrongtham Centers and to propose the approaches forimproving of process in the Damrongtham Centers to be sustainable. This research wasconducted by studying the relevanttheories concerned with the national Human Rights Committee that accepts complaints and assists the victims of human rights violations.Populations wereofficers that work in the Damrongtham Centers and service recipients. Scopeof study area specific inLower Central Provincial Cluster 1 (Kanchanaburi, Ratchaburiand SuphanBuri). Study period from May 2014to May2019. This research wasqualitativeapproaches collected data by in-depth interviewing with 15officers and 135service recipients.The data were analyzed by contentanalysis comprising translation, interpretation and analysis.

The research results reviewed that the approaches forimproving of process in the Damrongtham Centerswere 7 aspects as Role of Damrongtham Centers, People, Process, Facilitation,Service Quality, Reliability of Damrongtham Centersand efficiency and Recommendations for improving of process to be efficiency by establishing a reporting system, a monitoring complaints system and made public relations to communicate with people.

คำนำ

การทำวิจัยเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพนั้น มีสาเหตุมาจากแนวความคิดของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ต้องการให้ประชาชนมีช่องทางในการร้องทุกข์ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในด้านการไม่ได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการถูกเอาเปรียบจากผู้มีอิทธิพลในสังคม หน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมนั้น เป็นกลไกในการร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งกำกับดูแลโดยกระทรวงมหาดไทย โดยเป็นกลไกที่มีอยู่เดิม แต่ไม่ได้รับการขับเคลื่อนการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม เนื่องจากปัญหาของบทบาทหน่วยงานที่เป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยที่มีที่ตั้งอยู่ที่ส่วนกลางเท่านั้น ประชาชนที่อยู่ส่วนภูมิภาคไม่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึง ปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ งบประมาณ ที่ไม่ชัดเจน ทำให้บทบาทการให้บริการในการร้องทุกข์ของประชาชน ไม่ได้รับการแก้ไขให้เป็นรูปธรรม เมื่อคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เข้ามาแก้ไขปัญหาโดยการบริหารหน่วยงานให้เกิดความชัดเจน เป็นรูปธรรม มีกระบวนการที่ถูกต้อง มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมถึงมีกฎหมายรองรับการดำเนินการ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาแนวคิดในการที่จะขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ข้อคิดเห็นจากประชาชนและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลออกมาเป็นแนวทางในการดำเนินการ และการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

พลตรี

(ไพรัช โอฬารไพบูลย์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพสำเร็จด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐ เอกชนอาจารย์ และประชาชนทุกท่าน ตลอดจนศูนย์ดำรงธรรมและกระทรวงมหาดไทยที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ที่เป็นครูผู้คอยให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขในงานวิจัยให้ตลอดจนงานวิจัยชิ้นนี้รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ รวมทั้งให้คำปรึกษาที่มีคุณค่าต่องานวิจัยชิ้นนี้

ความสำเร็จของงานวิจัยชิ้นนี้ต้องขอขอบคุณและขอบใจเพื่อนๆ วปอ. รุ่นที่ ๖๑ ที่คอยช่วยเหลือเรื่องงานและสนับสนุนเรื่องข้อมูลในการเรียน รวมถึงประสบการณ์ชีวิตที่ได้เรียนรู้ร่วมกันด้วยสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยเป็นที่ปรึกษาให้กำลังใจ รวมถึงผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นที่ให้การสนับสนุนในเรื่องงานและเวลาจนงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จรวมทั้งทุกท่านที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือทุกด้านจนเป็นผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลงานวิจัยเรื่องนี้จะแหล่งข้อมูลที่สะท้อนปัญหาเพื่อผลักดันให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม ร่วมแรงร่วมใจผนึกกำลังในพัฒนาปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนต่อไป

พลตรี

(ไพรัช โอสถารโพบูลย์)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๑

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๓
วิธีดำเนินการวิจัย	๓
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๔
คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม	๗
แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน	๗
แนวคิดในการให้บริการสาธารณะ	๑๑
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ	๑๓
แนวคิดการร้องทุกข์ร้องเรียน	๑๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๖
บทที่ ๓ การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม	๓๐
การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม	๓๐
แนวทางการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม	๔๔
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๕๑
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๒
ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ	๕๓
แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ	๕๔

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ ๕สรุปและข้อเสนอแนะ	๗๒	
สรุป		๗๒
ข้อเสนอแนะ		๗๕
บรรณานุกรม		๗๙
ภาคผนวก		๘๑
ผนวก กแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๘๒	
ผนวก ขประเภทงานบริการของศูนย์ดำรงธรรม		๘๔
ประวัติย่อผู้วิจัย		๘๙

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๓- ๑	สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ ๑๘ ก.ค.๕๗ - ๑๕ ก.พ.๖๑	๔๔
๔ - ๑	จำนวนและร้อยละของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชน ผู้ที่มาใช้บริการ	๕๓
๔ - ๒	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม	๕๖
๔ - ๓	การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร	๕๘
๔ - ๔	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๖๐
๔ - ๕	ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	๖๒
๔ - ๖	คุณภาพการให้บริการโดยรวม	๖๔
๔ - ๗	ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ	๖๖
๔ - ๘	การดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	๖๘

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่	
๓ - ๑ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔๑
๓ - ๒ กรอบแนวคิดของการวิจัย	๕๑

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เพราะมนุษย์มีการอาศัยอยู่ร่วมกัน มิได้ใช้ชีวิตอยู่เพียงคนเดียวตามลำพัง เนื่องจากมนุษย์ต้องทำกิจกรรมร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และแต่ละชีวิตต่างก็ต้องการที่จะเสริมสร้างความสุข ความมั่นใจ และความปลอดภัยให้กับตนเองอยู่เสมอ สังคมจึงเป็นแหล่งรวมศูนย์ทางความคิดที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมา เพื่อแสวงหาคำตอบทุกอย่างให้กับตนเองแต่ในขณะเดียวเมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกัน มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดความขัดแย้งกัน เนื่องจากความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละคนที่ไม่ตรงกัน ส่งผลต่อการเกิดการทะเลาะเบาะแว้ง การละเมิดกติกาของสังคม และก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่อเนื่องกันไป

ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น ไม่เพียงแต่เฉพาะปัญหาระหว่างปัจเจกบุคคลเท่านั้น ยังมีปัญหาที่หลากหลายและมีความซับซ้อน เช่น ปัญหาการใช้อำนาจโดยมิชอบของข้าราชการ ปัญหาครอบครัวและสังคม หรือแม้กระทั่งปัญหามลภาวะเป็นพิษ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน มีการดำเนินการวางแผนการแก้ไขเป็นระบบและใช้เวลานาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม เมื่อประชาชนได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น รัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการกำหนดช่องทางเพื่อรับทราบปัญหา รับข้อร้องเรียน หรือช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ประชาชน จนเกิดเป็นแนวคิดในการให้บริการสาธารณะที่เป็นช่องทางที่หลากหลายและกระจายให้สามารถเข้าถึงประชาชนในแต่ละพื้นที่ ทำให้หน่วยงานที่มีขีดความสามารถดังกล่าวและสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ คือ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ดังนั้นจึงเป็นที่มาในการจัดตั้ง “ศูนย์บริการร่วมข่าวสารมหาดไทย” เพื่อให้ประชาชนสอบถามและแสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยที่เกิดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๐) ได้รับรองสิทธิด้านการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และการร้องเรียนไว้ในมาตรา ๕๙ และมาตรา ๖๑ กล่าวคือ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหายรวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค” จากหลักการดังกล่าวนายกรัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะรัฐมนตรีในฐานะขององค์กรฝ่ายบริหารจึง

ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒(ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๒) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนจึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อว่าที่เรียกว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ให้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจังในลักษณะเชิงรุกให้ประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่างๆได้ทุกระยะเวลา

ประกอบกับปัจจุบันมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่๙๖/๒๕๕๗(คณะรักษาความสงบแห่งชาติ, ๒๕๕๗)ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมายและคำสั่งของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมด้านกระบวนการรับเรื่องราร้องทุกข์ในหลายด้านในเรื่องการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นลักษณะการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายให้อำนาจในการบังคับใช้เพื่อการดำเนินงานในส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในส่วนขอประชาชนไม่ทราบว่าตนมีสิทธิยื่นเรื่องราร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมได้ทางช่องทางใดบ้าง ไม่ทราบหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรูปแบบของการยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม ตลอดจนไม่สามารถเขียนหนังสือร้องทุกข์แจ้งความต้องการความช่วยเหลือได้หรือเขียนได้แต่ไม่ชัดเจน รวมถึงความซ้ำซ้อนด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานราชการอื่นๆ

ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ โดยการประเมินกระบวนการ เวลา และผลสัมฤทธิ์ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาชนผู้มาใช้บริการตลอดจนผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหาจากกลุ่มเป้าหมายรวมถึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพมีกฎหมายและหลักเกณฑ์รองรับที่ชัดเจนประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายในอนาคตและมีการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
๒. เพื่อวิเคราะห์และประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม
๓. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพในประเด็นหน้าที่ของรัฐ และการให้บริการสาธารณะของรัฐ การประเมินผล และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรคือ ข้าราชการและประชาชนผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม

ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่เฉพาะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑ (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี โดยให้จังหวัดราชบุรีเป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด)

ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่ห้วงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ถึง วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้

๑. การรวบรวมข้อมูล

๑.๑ ข้อมูลทุติยภูมิ

ดำเนินการโดยการศึกษาจากแบบสำรวจผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนด้านเรื่องร้องทุกข์ ด้านข้อหาหรือของศูนย์ดำรงธรรม ฐานข้อมูลการประชุมของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย สรุปผลงานของกระทรวงมหาดไทยที่รายงานต่อคณะรัฐมนตรี ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ข้อมูลปฐมภูมิ

ดำเนินการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมและสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการโดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๕ คน และกลุ่มประชาชน จำนวน ๑๓๕ คน รวม ๑๕๐ คนและแบ่งตามกลุ่มจังหวัด ดังนี้

๑.๒.๑ จังหวัดราชบุรี จำนวน ๕๐ ชุด แบ่งเป็น

๑.๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ ชุด

๑.๒.๑.๒ ประชาชน จำนวน ๔๕ ชุด

๑.๒.๒ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน ๕๐ ชุด แบ่งเป็น

๑.๒.๒.๑	เจ้าหน้าที่	จำนวน ๕ชุด
๑.๒.๒.๒	ประชาชน	จำนวน ๔๕ชุด
๑.๒.๓	จังหวัดสุพรรณบุรี	จำนวน ๕๐ ชุด แบ่งเป็น
๑.๒.๓.๑	เจ้าหน้าที่	จำนวน ๕ ชุด
๑.๒.๓.๒	ประชาชน	จำนวน ๔๕ชุด

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบและสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎีหลักการต่างๆ

๓. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์นำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
๒. ได้วิเคราะห์และประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม
๓. ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม
ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน	หมายถึงความเดือดร้อนและเรื่องราวที่เป็นทุกข์ของประชาชน ที่มาร้องเรียนต่อบุคคลหน่วยงานหรือองค์กรของ ศูนย์ดำรงธรรมเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
ความเดือดร้อนของประชาชน	หมายถึงความเสียหายหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแก่บุคคลทั่วไป ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างในองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรืออาจจะเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยง ได้จากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐจากสภาพแวดล้อมทาง สังคมการเมืองและสิ่งแวดล้อมจากความซับซ้อน

ของระบบธุรกิจภายใต้ภาวะเศรษฐกิจซึ่งเปลี่ยนแปลงไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงจนผู้บริโภคอยู่ในฐานะผู้เสียหายจากภัยธรรมชาติในแต่ละพื้นที่และจากปัญหาความไม่มั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กลไกการแก้ไขปัญหา

หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

ซึ่งดำเนินการโดยข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ดำเนินงานในด้านต่อไปนี้เป็นด้านวิเคราะห์รับเรื่องและประสานการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาด้านเร่งรัดติดตามและประสานงานติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทยด้านส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีและด้านปฏิบัติการในพื้นที่

กระบวนการแก้ไขปัญหา

หมายถึง วิธีการและกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

เป็นขั้นตอนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งทำหน้าที่ด้านการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยวิธีการรับเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องทุกข์

ช่องทางการแก้ไขปัญหา

หมายถึง สถานที่ที่ประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อน

รวมถึงช่องทางของสื่อในการรับข่าวสารที่เป็นขั้นตอนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม

การประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหา

หมายถึง การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของที่เกิดขึ้นของประชาชนจากการแก้ปัญหาว่ามีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับใด เป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่และนำไปปรับปรุงแก้ไขในการทำงานครั้งต่อไป

ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหามีถึง การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนให้เสร็จสิ้นในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานตามกระบวนการของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และทันเวลา โดยศูนย์ดำรง
ธรรม ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายที่ปัญหา
และให้บริการประชาชนอย่างทันท่วงที เพื่อ
บรรเทาทุกข์ของประชาชน

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน

๑. พัฒนาการของสิทธิมนุษยชน

แนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนมีมาตั้งแต่สมัยกรีกที่มีลักษณะโน้มเอียงไปในทางที่จำกัดอำนาจของผู้ปกครอง ส่วนคำว่า“สิทธิมนุษยชน” นั้นเป็นถ้อยคำที่เริ่มใช้กันเมื่อศตวรรษที่๒๐ นี้เอง โดยเรื่องสิทธิมนุษยชนมีรากฐานทางความคิดมาจากทฤษฎีตามกฎหมายธรรมชาติ ซึ่งมีหลักการที่สำคัญว่า สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิและเสรีภาพที่มนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ (Natural Rights) ในฐานะที่เขาเกิดมาเป็นมนุษย์โดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะมีถิ่นที่อยู่ ชนชั้นวรรณะ ชาติพันธุ์ เพศ อายุ สีผิว ภาษา มีความเชื่อทางศาสนาหรือทางการเมืองเป็นเช่นไร ทุกคนสามารถใช้สิทธิตามธรรมชาติเหล่านี้ได้เสมอภาคและเท่าเทียมกันด้วยเหตุผลเพราะบุคคลนั้นเป็นมนุษย์ โดยทั่วไปแล้วสิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิที่มีมาก่อนการเกิดขึ้นของ “รัฐ” ดังนั้น การเป็นผู้ทรงสิทธิมนุษยชนจึงมิได้เป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสิทธิแก่บุคคล หากแต่เป็นเรื่องที่กฎหมายของรัฐได้บัญญัติรับรองสิทธิที่ติดตัวมนุษย์ไว้ในบทบัญญัติของกฎหมายเช่น เสรีภาพในชีวิตร่างกาย เสรีภาพในความเชื่อทางศาสนา เป็นต้น (วราเทพ รัตนากร, ๒๕๕๒)

อย่างไรก็ดี แนวความคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนแต่เดิมนั้นยังไม่มีฐานเป็นสิทธิตามกฎหมายอย่างแท้จริงหากแต่โน้มเอียงไปในทางปรัชญาอยู่มาก เพราะเป็นแต่เพียงการยอมรับว่าบุคคลควรมีสิทธิบางประการในฐานะที่เกิดมาเป็นมนุษย์ ซึ่งมีประเด็นปัญหาตามมาว่าสิทธิดังกล่าวมีขอบเขตแค่ไหนเพียงไรอันเป็นเรื่องที่ขาดความชัดเจนและไม่แน่นอน ด้วยเหตุนี้ นานาประเทศจึงได้พยายามที่จะทำให้สิทธิตามกฎหมายธรรมชาติมีสภาพบังคับเป็นสิทธิตามกฎหมายด้วยการนำเอาแนวความคิดสิทธิมนุษยชนมาบัญญัติรวบรวมไว้เป็นเอกสารทางกฎหมายซึ่งมีสภาพบังคับตามกฎหมายระหว่างประเทศ เช่น สนธิสัญญา หรือให้มีสภาพบังคับทางกฎหมายภายใน เช่น บัญญัติรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

สรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชน เป็นแนวคิดพื้นฐานที่มาจากกฎหมายธรรมชาติ เน้นสิทธิและเสรีภาพที่มนุษย์ทุกคนมีอยู่ตามธรรมชาติ ในฐานะที่ทุกคนเกิดมาเป็นมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่าง ทุกคนสามารถใช้สิทธิตามธรรมชาติเหล่านี้ได้เสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยปัจจุบันได้กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญเพื่อให้เป็นสิทธิตามกฎหมาย

๒. ความหมายของสิทธิ เสรีภาพ และสิทธิมนุษยชน

สิทธิและเสรีภาพเป็นสิ่งที่อยู่เคียงคู่กับบุคคลอย่างขาดเสียไม่ได้ในรัฐเสรีประชาธิปไตยรัฐธรรมนูญของรัฐเสรีประชาธิปไตยจึงได้รับรองและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลไว้อย่างชัดเจนด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะพิจารณาถึงความหมายของสิทธิมนุษยชน จึงควรต้องพิจารณาถึงความหมายของสิทธิและเสรีภาพตามที่รัฐธรรมนูญในรัฐเสรีประชาธิปไตยได้รับรองไว้เสียก่อน

๒.๑ ความหมายของสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

ความหมายโดยทั่วไปของคำว่า “สิทธิ” (Right) นั้น หมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรองและให้ความคุ้มครองแก่บุคคลในอันที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง สิทธิจึงก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่นด้วยแต่ “สิทธิตามรัฐธรรมนูญ” นั้นถือว่าเป็นสิทธิตามกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายถึงอำนาจตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดได้บัญญัติให้การรับรองแก่ปัจเจกบุคคลในอันที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการใด การให้อำนาจแก่ปัจเจกบุคคลดังกล่าวก่อให้เกิดสิทธิเรียกร้องต่อองค์กรของรัฐมิให้แทรกแซงในขอบเขตสิทธิของตน นอกจากนี้ สิทธิตามรัฐธรรมนูญยังหมายความรวมถึง การให้หลักประกันในทางหลักการ คือการมุ่งคุ้มครองต่อสถาบันทางกฎหมายในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น มุ่งคุ้มครองเรื่องกรรมสิทธิ์ หรือเสรีภาพทางวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น สิทธิตามรัฐธรรมนูญจึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับรัฐ และสิทธิตามรัฐธรรมนูญเป็นสิทธิที่ผูกพันองค์กรผู้ใช้อำนาจรัฐทั้งหลายที่จะต้องให้ความเคารพ ปกป้องและคุ้มครองสิทธิตามรัฐธรรมนูญ เพื่อให้สิทธิตามรัฐธรรมนูญมีผลได้รับการรับรองและคุ้มครองในทางปฏิบัติ

ส่วน “เสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ” นั้น หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลมีอิสระที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของตน โดยไม่ถูกแทรกแซงหรือครอบงำจากบุคคลอื่น กฎหมายที่บัญญัติให้การรับรองและคุ้มครองเสรีภาพของบุคคลนั้นอาจเป็นกฎหมายมหาชนหรือกฎหมายเอกชนก็ได้เสรีภาพตามรัฐธรรมนูญเป็นเสรีภาพตามกฎหมายมหาชนที่รัฐธรรมนูญได้ให้การรับรองและคุ้มครองแก่บุคคลในการกำหนดชะตากรรมของตน^๑ โดยมีอิสระที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้รัฐหรือบุคคลอื่นดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยให้การใช้เสรีภาพของตนบรรลุผลหรือสะดวกขึ้น รัฐหรือบุคคลอื่นมีหน้าที่เพียงไม่เข้ามารบกวนการใช้เสรีภาพของตนเท่านั้น ตัวอย่างเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้การรับรองและคุ้มครองไว้ เช่น เสรีภาพนับถือศาสนา เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในเคหสถาน เสรีภาพในการเดินทางและเลือกถิ่นที่อยู่ภายในราชอาณาจักร เสรีภาพในการประกอบอาชีพ เสรีภาพในทางวิชาการ เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ เป็นต้น

๒.๒ ความแตกต่างระหว่างสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

สิทธิและเสรีภาพแตกต่างกันตรงที่ “สิทธิ” เป็นอำนาจที่บุคคลพึงมีเพื่อเรียกร้องให้รับหรือบุคคลอื่นกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยให้การใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญของบุคคลนั้นบรรลุผลหรือสะดวกขึ้น เช่น สิทธิในการลงสมัครรับเลือกตั้ง บุคคลผู้ทรงสิทธิจะใช้สิทธิดังกล่าวไม่ได้ตราบใดที่รัฐยังไม่ได้จัดการเลือกตั้ง หรือสิทธิได้

รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ บุคคลผู้ทรงสิทธิมีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อมูลข่าวสารสาธารณะที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐได้ ซึ่งก่อให้เกิดหน้าที่แก่หน่วยงานของรัฐที่จะต้องให้ผู้ยื่นคำขอได้ข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะเหล่านั้น เป็นต้น

ในขณะที่ “เสรีภาพ” เป็นอำนาจที่บุคคลพึงมีเพื่อความอิสระในการตัดสินใจที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ด้วยตนเอง แม้เสรีภาพจะก่อให้เกิดหน้าที่แก่รัฐหรือบุคคลอื่นเช่นเดียวกับสิทธิ แต่หน้าที่นั้นก็เป็นที่ต้องงดเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นอุปสรรคขัดขวางการใช้เสรีภาพของบุคคลผู้ทรงเสรีภาพเท่านั้น บุคคลผู้ทรงเสรีภาพจึงไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเรียกร้องให้รัฐหรือบุคคลอื่นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีลักษณะเป็นการส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยการใช้เสรีภาพของตนได้สะดวกขึ้นเช่น เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ ผู้ทรงเสรีภาพย่อมมีอำนาจตามกฎหมายในอันที่จะชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องรอให้รัฐมาจัดการชุมนุมหรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการชุมนุมให้ก่อนที่จะใช้เสรีภาพนั้น และผู้ทรงเสรีภาพก็ไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะเรียกร้องให้รัฐจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการชุมนุมให้แก่ตนผู้ทรงเสรีภาพมีอำนาจตามกฎหมายเพียงเรียกร้องให้รัฐหรือบุคคลอื่นงดเว้นกระทำการใด ๆ อันเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการชุมนุมเท่านั้น

๒.๓ ประเภทของสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

เมื่อพิจารณาจากผู้ทรงสิทธิและเสรีภาพหรือบุคคลซึ่งได้รับสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญอาจจำแนกสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ สิทธิมนุษยชนและสิทธิพลเมืองดังนี้

๒.๓.๑ สิทธิมนุษยชน (Human Right)

หมายถึง สิทธิและเสรีภาพที่ติดตัวมนุษย์ทุกคนมาตั้งแต่กำเนิดและไม่อาจถูกพรากไปจากมนุษย์ได้โดยไม่เป็นการทำลายความเป็นมนุษย์ของผู้นั้น สิทธิมนุษยชนจึงเป็นคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์และเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนพึงมีในฐานะที่เกิดมาเป็นมนุษย์ มนุษย์ทุกคนจึงมีสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้อยู่แล้วตั้งแต่ก่อนที่จะมีรัฐเกิดขึ้น ไม่มีมนุษย์ผู้ใดสามารถจะละสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้ได้โดยชอบ และไม่มีผู้ปกครองคนใดหรือคณะใดที่จะมีอำนาจทำลายสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้ได้ ตัวอย่างสิทธิมนุษยชน เช่น สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย สิทธิในทรัพย์สิน สิทธิในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนความเป็นอยู่ส่วนตัว เสรีภาพในการนับถือศาสนาและแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ สิทธิมนุษยชนจึงเป็นสิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญมุ่งให้ความคุ้มครองแก่บุคคลทุกคนโดยมิได้แบ่งแยกว่าบุคคลนั้นจะเป็นคนสัญชาติใด เชื้อชาติใด หรือนับถือศาสนาใด หากบุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในขอบเขตอำนาจรัฐที่ใช้รัฐธรรมนูญของรัฐนั้น บุคคลดังกล่าวย่อมได้รับความคุ้มครองภายใต้รัฐธรรมนูญนั้น ๆ ด้วย

๒.๓.๒ สิทธิพลเมือง (Citizen Right)

หมายถึง สิทธิและเสรีภาพในอันที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างเจตจำนงทางการเมืองของรัฐหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรของรัฐ สิทธิพลเมืองจึงมีได้เฉพาะภายหลังเวลาที่เกิดรัฐแล้วเท่านั้น และรัฐมักจะบัญญัติรับรองและคุ้มครองสิทธิประเภทนี้ให้แก่พลเมืองของตนเท่านั้น ตัวอย่างสิทธิพลเมือง เช่น สิทธิและเสรีภาพในทางการเมืองทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพในการรวมตัวกันจัดตั้งพรรคการเมือง สิทธิในการออกเสียงเลือกตั้ง สิทธิในการลงสมัครรับเลือกตั้งเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ และสิทธิในการสมัครเข้ารับราชการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า สิทธิและเสรีภาพ ความหมายตามรัฐธรรมนูญ เป็นการให้อำนาจรับรองแก่ปัจเจกบุคคลในอันที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการใด และมีสิทธิเรียกร้องต่อองค์กรของรัฐมิให้แทรกแซงในขอบเขตสิทธิของตน โดยสิทธิเป็นอำนาจที่บุคคลพึงมีเพื่อเรียกร้องให้รับหรือบุคคลอื่นกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยให้การใช้สิทธิตามรัฐธรรมนูญของบุคคลนั้นบรรลุผลหรือสะดวกขึ้น ส่วนเสรีภาพเป็นอำนาจที่บุคคลพึงมีเพื่อความอิสระในการตัดสินใจที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ด้วยตนเอง โดยสิทธิกับเสรีภาพแตกต่างกันในเรื่องของสิทธิเป็นเรื่องของตัวปัจเจกบุคคล แต่เสรีภาพนั้นรวมไปถึงเจ้าหน้าที่รัฐไม่สามารถงดเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการใช้เสรีภาพของบุคคลด้วย โดยประชาชนไทยจะมีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมายสิทธิมนุษยชนและในฐานะพลเมืองตามสิทธิพลเมือง

๓. การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิที่ผูกติดอยู่กับมนุษย์ทุกคน เป็นสิ่งที่ไม่อาจมีผู้ใดพรากไปจากมนุษย์ได้ด้วยเหตุนี้การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนจึงเป็นเรื่องสำคัญทั้งในระดับกฎหมายภายในประเทศและระดับกฎหมายระหว่างประเทศ ดังนี้

๓.๑ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายภายในประเทศ

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคลนั้น รัฐเสรีประชาธิปไตยส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐในอันที่จะต้องให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ภายในรัฐของตน โดยการบัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไว้ในบทบัญญัติแห่งกฎหมายระดับรัฐธรรมนูญ เพราะการบัญญัติไว้เช่นนั้นย่อมเท่ากับว่าสิทธิและเสรีภาพมีสถานะเป็นส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญและมีคุณค่าในฐานะความเป็นกฎหมายสูงสุดไปด้วย ซึ่งเป็นไปตาม “หลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ” และส่งผลให้การตรากฎหมายและการใช้อำนาจของรัฐจะขัดหรือแย้งกับบทบัญญัติ แห่งรัฐธรรมนูญไม่ได้ นอกจากนี้การบัญญัติรับรองสิทธิและเสรีภาพในรัฐธรรมนูญยังเป็นการกำหนดหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิในทางศาลแก่บุคคลซึ่งถูกกระทำละเมิดจากรัฐไว้อีกด้วย

๓.๒ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายระหว่างประเทศ

แนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคลในระบบกฎหมายระหว่างประเทศนั้นถือว่ายังมีความแตกต่างจากระบบกฎหมายภายใน เนื่องจากแต่เดิมปัจเจกบุคคลไม่ถือว่าเป็นผู้ทรงสิทธิตามกฎหมายระหว่างประเทศแตกต่างจากรัฐที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ทรงสิทธิตามกฎหมายระหว่างประเทศ และแม้ว่ารัฐต่าง ๆ จะทำสนธิสัญญาระหว่างประเทศเพื่อคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคลก็ตามสนธิสัญญาเหล่านั้นก็เป็นแต่เพียงการผูกพันการใช้อำนาจของรัฐภาคีในอันที่จะคำนึงถึงการปฏิบัติต่อประชาชนของตนเท่านั้น กล่าวคือ ข้อความในสนธิสัญญามีได้มีสภาพบังคับเป็นกฎหมายที่จะก่อให้เกิดสิทธิแก่ปัจเจกบุคคลในอันที่จะเรียกร้องให้รัฐต้องรับผิดชอบจากการละเมิดสนธิสัญญาเหล่านั้นแต่อย่างใดด้วยเหตุนี้รัฐต่าง ๆ จึงคิดค้นวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยความร่วมมือกันจัดทำสนธิสัญญาเพื่อสร้างหลักประกันและให้ความคุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคลให้มีสภาพบังคับทางกฎหมายขึ้นเป็นการเฉพาะซึ่งเป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับในเวลาต่อมาและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไปในอนาคต (จารุกฤษณ์ เรื่องสุพรรณ, ๒๕๕๘)

สรุปได้ว่า การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องคุ้มครองให้เกิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยบัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ และถือเป็นข้อกำหนดตามกติกาสากลระหว่างประเทศที่คุ้มครองสิทธิของปัจเจกบุคคลให้สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิสากลของมนุษย์ทุกคน

แนวคิดในการให้บริการสาธารณะ

๑. ประยูรกาญจนกุล

ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการสำคัญ ดังนี้ (ประยูรกาญจนกุล, ๒๔๙๕)

- ๑.๑บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกของรัฐ
- ๑.๒บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- ๑.๓การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
- ๑.๔บริการสาธารณะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
- ๑.๕เอกชนย่อมมีวิธีที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

๒. เทพศักดิ์ บุญรัตน์

ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะว่า อาจจะเป็นของรัฐหรือของเอกชน มีหน้าที่ในการ

ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, ๒๕๓๖)

๒.๑สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒.๒ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

๒.๓กระบวนการและกิจกรรม

๒.๔ผลผลิตหรือตัวให้บริการ

๒.๕ช่องทางการให้บริการ

๒.๖ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

๓. จอห์น ดี มิลเล็ท

กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ (John D.Millet, 1954)

๓.๑การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable and Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๓.๒การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการที่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

๓.๓การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ในการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Geographical Location) มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๓.๔การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๓.๕การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ

การประเมินเป็นกระบวนการที่เริ่มใช้ครั้งแรก เมื่อ ค.ศ. ๑๙๓๘ โดยปรากฏในหนังสือของ H.Murray เรื่อง Explorations in Personality และมีความหมายที่พยายามตีค่าลักษณะส่วนบุคคลใน ส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในสถานะต่างๆ หลังจากนั้นมีการใช้คำว่า การประเมินนี้ ในบทความต่างๆ ตั้งแต่สมัยสงครามโลกครั้งที่ ๒ และเริ่มใช้ประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. ๑๙๖๕ โดยประธานาธิบดี จอห์น เอฟ.เคนเนดี ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา ได้ทุ่มงบประมาณมหาศาลในการศึกษาพัฒนา เพื่อเป็นการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพทุกโครงการ ดังนั้นจึงต้องมีการ ประเมินผลโครงการทุกโครงการ เพื่อให้แน่ใจว่างบประมาณถูกนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างไร และนับว่าการประเมินถูกนำไปใช้อย่างจริงจังเป็นครั้งแรก (Henry A. Murray, 1938)

การประเมิน (Assessment) หมายถึง กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถ ตีความได้ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นการประเมินผล (Evaluation) ส่วนการ ประเมินผล เป็นกระบวนการในการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจากการประเมินเป็นหลัก การประเมิน จึง ได้แก่ การนำลักษณะของสิ่งต่างๆ ที่ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ มาศึกษาตีความให้สัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมในขณะนั้นโดยใช้สถานะต่างๆ กันเป็นเกณฑ์ การประเมินจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์ และสิ่งแวดล้อมดังกล่าวด้วย การประเมินในลักษณะนี้ สามารถทำได้ในเวลาใดก็ได้ เช่น ก่อน ระหว่าง หลัง การดำเนินการแล้ว ยกตัวอย่างเช่น การประเมินผลงาน การประเมินตนเอง เป็นต้น การประเมิน จึงต่างจากการวัดและการประเมินผล เพราะต้องมีการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสิ่งที่ ต้องการศึกษาก่อน แล้วจึงตีค่าของสิ่งนั้นออกมา โดยผลลัพธ์ที่ได้มีได้นำมาตัดสินใจสรุปผลเพื่อจำแนกกลุ่ม แต่ ต้องการราคาตีค่าให้เห็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ของสิ่งที่ประเมิน เพื่อจะได้นำมาพัฒนาสิ่งที่ถูก ประเมินนั้นต่อไปในอนาคต (ประชุม รอดประเสริฐ, ๒๕๓๕)

สรุปได้ว่า การประเมิน คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูลให้อยู่ในรูปที่สามารถตีความได้ เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับนำไปสู่การตัดสินใจในขั้นการประเมินผล โดยการนำลักษณะของสิ่งต่างๆ มา ศึกษาตีความให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น โดยใช้สถานะต่างๆ กันเป็นเกณฑ์ สามารถทำได้ใน ก่อน ระหว่าง หลัง การดำเนินการ

สำหรับวัตถุประสงค์ของการประเมินผลบรรพ ประพฤติดี กล่าวไว้ว่า การประเมินผลนั้น มี วัตถุประสงค์หลักกว้าง ๆ ๒ ประการด้วยกัน คือ(บวร ประพฤติดี, ๒๕๒๕)

ประการที่ ๑ บำรุงรักษาบริหารงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ (Organization Control) โดยการติดตาม (Monitoring) และการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนที่ร่วมกันขององค์การ ทั้งหมด สิ่งที่ป้อนเข้า (Inputs) จะประกอบด้วยมนุษย์ (Human) สิ่งของ (Physical) การคลัง (Financial) และ เทคโนโลยี (Technological Resource) ซึ่งจะแปรเปลี่ยนเป็นผลได้ (Output) ของ องค์การ ถ้าองค์การ บำรุงรักษาตนเอง ตลอดเวลา องค์การก็มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญ (Crucial) ต่อสังคมภายในองค์กรเองและความอยู่รอดของมนุษย์ ถ้าหากไม่มีการประเมินผล อันเนื่องมาจากการไม่มีความสามารถที่จะสรรหาทรัพยากรป้อนเข้าสู่ระบบได้ หรือปัญหาจากการแปรเปลี่ยนกลไกภายในระบบเอง สิ่งที่ย้อนเข้าก็จะกลับเข้าไปในระบบอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้นการประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์กรจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กร และดูแลสุขภาพขององค์กรท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ประการที่ ๒ วัดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยดูจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ในองค์กร และการปรับปรุงทรัพยากรเหล่านี้ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ สามารถนำแนวคิดหลักของ 7s ของMcKinsey มาเป็นกรอบแนวคิดในการพิจารณาและวางแผนเพื่อการกำหนดกลยุทธ์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยจะเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย ๗ ประการ ดังนี้

แนวคิดการบริหารจัดการ 7-S McKinsey เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย ๗ ประการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินกลยุทธ์ดังนี้ (มณฑล แก้วเก่า, ๒๕๕๓)

ปัจจัยที่ ๑ กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อน และเป็นแนวทางที่บุคลากรขององค์กรจะได้นำไปใช้ในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม

ปัจจัยที่ ๒ โครงสร้าง (Structure) เป็นโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามงาน ตามผู้ใช้บริการตามภูมิภาค ได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรที่จะต้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพราะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัว ลดความผิดพลาด และความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงขอบเขตหน้าที่ในการทำงาน

ปัจจัยที่ ๓ ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ การจัดระบบการทำงานหรือกระบวนการในการดำเนินงานภายในศูนย์ดำรงธรรม เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการติดตามประเมินผล เป็นต้น

ปัจจัยที่ ๔ รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะของศูนย์ดำรงธรรม เช่น การสั่งการ การควบคุม การจูงใจ เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยที่ ๕ เจ้าหน้าที่ (Staff) หมายถึง การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่มีความสามารถ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงถึงความต้องการบุคลากรขององค์กรในอนาคต โดยให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

ปัจจัยที่หกทักษะ (Skill) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการใน
ขั้นตอนของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่เจ็ดค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง ความรู้ แนวคิด ความเชื่อ ซึ่งได้รับการ
ยอมรับทั่วทั้งศูนย์ดำรงธรรม จนเกิดเป็นบรรทัดฐาน และปฏิบัติตามค่านิยมร่วมเหล่านั้น ทำให้องค์กร
มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งและดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

แนวคิดการร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. ราชบัณฑิตยสถาน

ราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้ ร้องเรียน
หมายถึง เสนอเรื่องราวร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๒. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ ๒
ประการ คือ(ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก
ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้
ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความ
เสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๓. อุกฤษ มงคลนาวิน

การร้องทุกข์คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล
ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือ
เสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของ
รัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือ
แก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้ จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความ
เดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การ
แก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง (อุกฤษ มงคลนาวิน, ๒๕๔๐)

๔. ชาญชัย แสงศักดิ์

การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี
ดังนี้ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๔.๑ โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๔.๒ โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

๔.๓ โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒

กล่าวเฉพาะการให้ความคุ้มครองสิทธิมนุษยชนตลอดจนสิทธิและเสรีภาพโดยองค์กรฝ่ายบริหารนั้น มีส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินบทบาทในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนแบบป้องกันและแก้ไข เช่น กรณีสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่มีหน้าที่ตรวจสอบความชอบด้วยรัฐธรรมนูญและกฎหมายของร่างกฎหมาย เพื่อไม่ให้ร่างกฎหมายมีเนื้อหาสาระจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเกินสมควร หรือกรณีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่มีภารกิจจัดวางระบบและส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ตลอดจนการดำเนินการให้พยาน ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญาได้รับการคุ้มครอง ช่วยเหลือ หรือเยียวยา เป็นต้น นอกจากนี้กรณีดังกล่าว หากมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ บุคคลดังกล่าวก็มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการ และมีศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนกลไกตามระเบียบนี้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะระเบียบดังกล่าวได้ใช้บังคับมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ก็ยังคงมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนซึ่งสมควรได้รับการ

พิจารณาแก้ไขปรับปรุงอยู่หลายประการ ทั้งนี้ เนื้อหาในส่วนนี้จะได้อธิบายหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โดยสังเขปดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๕๒)

๑.๑ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีภรรยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

คำร้องทุกข์นั้นจะต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยมีรายการชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงและคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์และลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนและในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

กรณีที่คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบถ้วนตามที่กล่าวมาข้างต้น หรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง และหากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง ทั้งนี้ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

สำหรับการเสนอคำร้องทุกข์นั้น ให้ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ หรือส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

๑.๒ การรับคำร้องทุกข์

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์แล้วเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์จะออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาโดยการส่งไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือจากส่วนราชการอื่น ส่วนราชการนั้นจะตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในการรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กำหนดภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

๑.๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเพื่อวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ดังนี้

๑.๓.๑ คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ประกอบด้วย รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรี มอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ.เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวน ๓ คน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้านละ ๑ คน โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจหน้าที่เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดและรายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรี พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรี ควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล ตลอดจนพิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

๑.๓.๒ คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ คนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ด้านละ ๑ คน

คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจหน้าที่ควบคุม อำนวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรี

พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล ตลอดจนพิจารณา วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

กรณีที่คณะกรรมการตาม ๑.๓.๑ หรือ ๑.๓.๒ ได้คำร้องทุกข์แล้ว คณะกรรมการดังกล่าวก็จะพิจารณาคำร้องทุกข์นั้นว่าสามารถปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้หรือไม่โดยจัดทำคำวินิจฉัยและมีข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือ รัฐมนตรี แล้วแต่กรณีเพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรีหรือ รัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไรพร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วยอย่างไรก็ดี หากตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ได้แต่สมควรเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ได้

๒.ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ออกประกาศเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถ ให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้(คณะรักษาความสงบแห่งชาติ, ๒๕๕๗)

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือ สถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการ ดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายใน ศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรง ธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงาน จังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้ สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล

การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาระงาต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดและข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในขณะที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กล่าวถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานราชการ โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมมีกล่าวถึงในเป้าหมาย ตามมาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังนี้(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ๒๕๔๖)

- ๓.๑ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๓.๒ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๓.๔ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๓.๕ มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- ๓.๖ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- ๓.๗ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

โดยส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม ในหัวข้อแรก การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กล่าวถึงในมาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิด ความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยมีแนวทางตาม มาตรา ๘ ที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ ดังต่อไปนี้

หัวข้อที่ ๑ การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

หัวข้อที่ ๒ การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

หัวข้อที่ ๓ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

หัวข้อที่ ๔ ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

หัวข้อที่ ๕ ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่น หรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

ในหัวข้อที่ ๒ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม คือ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กล่าวในมาตรา ๘ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้ามีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด และในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม และในมาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ในหัวข้อที่ ๓ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม คือ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐเพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย โดยส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะใช้ราคาและประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในหัวข้อที่ ๔ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาตการอนุมัติการปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียหายแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณเมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ และในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว โดยในศูนย์บริการร่วมตาม ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหามาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วม ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้วหากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้ง ให้ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมาย หรือกฎนั้นต่อไป

ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัด ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันใน จังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัดที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่น ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ในหัวข้อที่ ๕ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม คือ การปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการ โดยสามารถให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกันในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่โครงสร้าง และ อัตรากำลังของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อ ดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบดำเนินการอยู่ สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรี เห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่โครงสร้างและอัตรากำลังของ ส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกันในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือ บางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการ บริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน

ในหัวข้อที่ ๖ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม คือ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้ว เสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และให้เป็นหน้าที่ ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ส่วนราชการควรจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่

ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

๔. (ร่าง) พระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พ.ศ. ...

สำหรับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ได้มีการร่างกฎหมายในการดำเนินการ โดยรายละเอียดในการดำเนินงานได้ถูกกำหนดไว้ใน(ร่าง) พระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พ.ศ. ... ซึ่งได้ให้รายละเอียดและวิธีการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๖๑)

ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมี แนวทางการดำเนินการ ดังนี้

แนวทางที่ ๑ มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชน เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และดำเนินการตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในสังคม

แนวทางที่ ๒ ให้กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร โดยให้ที่ ประชุมคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง การบูรณาการและการปฏิบัติให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน การบริการและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทั่วถึง ทันสถานการณ์ ทั้งนี้ กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจะพิจารณาจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานได้ตามความจำเป็นหรือเหมาะสม

แนวทางที่ ๓ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถ แก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การ ป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการการ ตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้ เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล

ให้ประธานคณะกรรมการ มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐตามที่ กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

๔.๑ คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง

ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ประกอบด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อัยการสูงสุด และ หัวหน้าส่วนราชการที่ประธานคณะกรรมการแต่งตั้ง เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่ง ประธานคณะกรรมการแต่งตั้งจำนวนไม่เกินห้าคนเป็นกรรมการ ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและเลขานุการ ให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม และข้าราชการของกระทรวงมหาดไทยที่คณะกรรมการแต่งตั้งอีกหนึ่งคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบ ในงานธุรการ ของคณะกรรมการ มีหน้าที่รับและบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ใกล้เคียง ประenomข้อพิพาท ศึกษาและสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการ แก้ไข ปัญหาให้แก่ประชาชน ศึกษาและจัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการได้มอบหมาย ตลอดจนประสานงาน และปฏิบัติการร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้แก่ประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบ การ ปฏิบัติงานของสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมและเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างสำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งจะให้มีผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้ช่วยสั่ง และปฏิบัติราชการด้วยก็ได้

โดยคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ กำหนดนโยบาย แนวทาง และมาตรการต่างๆ ในการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม เสนอต่อคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือพิจารณาสั่งการ ในกรณีมี ปัญหาหรืออุปสรรคเกี่ยวในการการประสานงานกับหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ

๔.๑.๒ เสนอความเห็นให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและ ความต้องการที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกของ สังคมเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๔.๑.๓ ให้ประธานคณะกรรมการ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรม สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ ประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทัวถึง ทันต่อสถานการณ์ และปฏิบัติการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัตินี้ โดยระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้ ทั้งนี้ ให้ประธานคณะกรรมการ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

๔.๑.๔ ให้คณะกรรมการ กำกับ ดูแล สนับสนุนงบประมาณและอำนวยความสะดวกให้การปฎิบัติงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และชุดปฏิบัติการพิเศษ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการประสานงานกับ ศูนย์ดำรงธรรม หรือหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ด้วย

๔.๑.๕ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน คณะกรรมการ จะแจ้ง ให้หน่วยงาน หรือส่วนราชการใดดำเนินการจัดให้กรรมการหรือ อนุกรรมการ เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ถูกกล่าวหา หรือบุคคลอื่นที่มีหลักฐานเพียงพอว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการ แสวงหาข้อเท็จจริงหรือเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของคณะกรรมการ หรือ คณะอนุกรรมการ หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กรรมการหรืออนุกรรมการจะขอเข้าถึงข้อมูลของ หน่วยงาน หรือ ส่วนราชการใดให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ ภายใต้บังคับของ กฎหมายหรือ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนั้น การดำเนินการ ดังกล่าว คณะกรรมการหรืออนุกรรมการอาจจะมอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการแทนก็ได้

๔.๑.๖ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงาน ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

๔.๑.๗ ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีมอบหมาย

๔.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ให้มีคณะกรรมการประจำจังหวัดคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ รองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นรองประธานกรรมการ อัยการจังหวัด ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ที่ประธานคณะกรรมการแต่งตั้ง เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานคณะกรรมการแต่งตั้งจำนวนไม่เกินห้าคนเป็นกรรมการ ให้ปลัดจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ ให้แต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานจังหวัดและที่ทำการปกครองจังหวัดแต่ละ ๑ คน เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้ที่ทำการปกครองจังหวัด มีสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยให้ที่ทำการปกครองจังหวัด เป็นหน่วยงานหลัก และสำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานร่วมสนับสนุนรับผิดชอบในงานธุรการของ คณะกรรมการ มีหน้าที่รับและบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ไกล่เกลี่ยประนอม ข้อพิพาท เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามที่กำหนด และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการได้ มอบหมาย ตลอดจนประสานงานและปฏิบัติการร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนให้เป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีปลัดจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นผู้ช่วย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ทั้งนี้ ให้ประธานคณะกรรมการแต่งตั้งชุดปฏิบัติการพิเศษ และอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้คำแนะนำ ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการดำเนินการที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางกำหนด

ให้คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจดำเนินการภายในเขตจังหวัด โดย ให้นำที่ ดังนี้

๔.๒.๑ บำรุงการในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนร่วมกับ หน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่ทับซ้อนหลายพื้นที่อำเภอ กิ่งอำเภอ หรือหลาย หน่วยงาน และหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ หรือประสานงาน ส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ หน่วยงาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๔.๒.๒ ดำเนินการตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี กระทรวงทบวง กรม สั่งการให้ตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๒.๓ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหา ติดตามและประเมินผล การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ ส่วนราชการ และชุดปฏิบัติการพิเศษด้วย

๔.๒.๔ มีหนังสือและหรือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มี หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐาน อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเชิญผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือ ให้ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

๔.๒.๕ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ตลอดจนเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ส่วนราชการ ต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ อย่างรวดเร็ว และแจ้งผลการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะยุติ เรื่องตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการดำเนินการที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางกำหนด

๔.๒.๖ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงาน ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

๔.๒.๗ เสนอความเห็นให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางพิจารณาเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกเป็น ธรรมของ สังคม ตลอดจนพิจารณาสั่งการในกรณีมีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ

๔.๒.๘ ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง มอบหมาย

๔.๓ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ให้มีคณะกรรมการประจำอำเภอ เรียกว่า “คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ” ประกอบด้วยนายอำเภอ เป็นประธานกรรมการ ปลัดอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการที่ประธาน คณะกรรมการแต่งตั้ง เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประธานคณะกรรมการแต่งตั้ง จำนวนไม่เกินห้าคนเป็นกรรมการ

ให้ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองอำเภอ เป็นกรรมการและ เลขานุการ โดยให้ที่ทำการปกครองอำเภอ มีสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รับผิดชอบในงานธุรการ ของคณะกรรมการ มีหน้าที่รับและบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ไกล่เกลี่ย ประนอมข้อ พิพาท เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนรายงานผลการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรมตามที่กำหนด และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการได้ มอบหมาย ตลอดจนประสานงานและปฏิบัติการร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ การแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้นายอำเภอ เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองอำเภอ เป็นผู้ช่วย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ทั้งนี้ ให้ประธานคณะกรรมการแต่งตั้งชุดปฏิบัติการพิเศษ และอาจแต่งตั้งที่ ปรีक्षाศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้คำแนะนำ ปรีक्षाเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตาม หลักเกณฑ์ วิธีการ และ แนวทางการดำเนินการที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางกำหนด

คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีอำนาจดำเนินการภายในเขตอำเภอ โดย ให้นำที่ ดังนี้

๔.๓.๑ บุคลากรในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของ ประชาชนร่วมกับ หน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ หรือประสาน ส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้หน่วยงาน ส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ให้เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

๔.๓.๒ ดำเนินการตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี กระทรวงทบวง กรม สั่งการให้ตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ให้แก่ประชาชน

๔.๓.๓ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหา ติดตามและประเมินผล การดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของส่วนราชการ และชุดปฏิบัติการประจำตำบลด้วย

๔.๓.๔มีหนังสือและหรือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มี หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ หรือของ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือ พยานหลักฐาน อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจง ข้อเท็จจริงหรือให้ ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

๔.๓.๕ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เกี่ยวกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตลอดจนเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ส่วนราชการต่างๆ เพื่อใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ อย่างรวดเร็ว และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ทราบเป็น ระยะเวลา จนกว่าจะยุติเรื่อง ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการดำเนินการที่ศูนย์ดำรงธรรม ส่วนกลางกำหนด

๔.๓.๖ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงาน ตามที่ คณะกรรมการมอบหมาย

๔.๓.๗ เสนอความเห็นให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง หรือศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด พิจารณา เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนและความต้องการที่มีผลกระทบต่อความสงบ เรียบร้อยและการอำนวยความสะดวกของสังคม ตลอดจนพิจารณาสั่งการในกรณีมีปัญหาหรือ อุปสรรคในการดำเนินการ

๔.๓.๘ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมาย

บทที่ ๓

การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

๑. ที่มาของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา บทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ เพื่อรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๑๐๑ ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖

ในห้วงต่อมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยให้เข้าไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของ

ศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เขตชุมชนธรรม ประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

นโยบายที่ ๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน อย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

นโยบายที่ ๒ ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่าง แพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา

นโยบายที่ ๓ ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม

นโยบายที่ ๔ ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเขตชุมชนดีและให้ความรู้ ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

กระทรวงมหาดไทย จึงปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบ ปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริม สงเคราะห์ภัยช่องเขตชุมพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขัน อันตรายด้วยคุณธรรมและเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์บำรุง สุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและ เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อ ประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่ว ประเทศในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรม มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” ดำรง หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ ธรรม หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้อง กับพระนามขององค์ปฐม เสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพด้วย จึงนับว่า ศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง

๒. ขอบเขตภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๒.๑ รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๒ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

๒.๓ ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๒.๔ รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว

๒.๕ ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

๒.๖ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

๒.๗ ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยแนวความคิดในการดำเนินงาน การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร

๓. โครงสร้างองค์กร

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินงานและจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรม รวม ๒ ระดับ ประกอบด้วย ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๓.๑ ส่วนกลาง

ส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น ๑ อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และ ศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจที่มีตั้งอยู่ในกรม และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตาม ประสานและประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่ กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานภายในเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนประสาน การประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน ตลอดทั้งวัน(ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่อง และประเภท วิเคราะห์และประเมินเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๒ ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัด กระทรวงมหาดไทยเสนอรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบและ พิจารณาสั่งการ แจ้งผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจน จัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน

ส่วนที่ ๓ ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่อง กองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแล พลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียน พลเมืองดี จัดทำทุนรับผิดชอบการใช้จ่ายเงินของกองทุน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กองทุนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ ๔ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยงานปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว มี หน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสาน งานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

โดยการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย บริหารงานในรูปแบบ ของคณะกรรมการ เรียกว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีการ ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนระบบงานเรื่องราร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้ กองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานกลาง รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรง ธรรมกระทรวงมหาดไทย มีความสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนระบบงาน เรื่องราร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย ที่มีการปรับปรุงใหม่ จึงมอบอำนาจให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทย ในงานศูนย์ดำรงธรรมแทนรอง

ปลัดกระทรวงมหาดไทย ฝ่ายบริหาร ตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ ๒/๒๕๕๐ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๐ ดังนั้น โครงสร้างคณะทำงานประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------|
| ๑) ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย | ประธาน |
| ๒) ปลัดกระทรวงมหาดไทย | รองประธาน |
| ๓) รองปลัดกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๔) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๕) รองอธิบดีกรมการปกครอง | กรรมการ |
| ๖) ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. กรรมการ | |
| ๗) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กรรมการและ | |

เลขานุการ

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่

- ๑) กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม
- ๒) ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม
- ๓) ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย

เมื่อคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้เหตุผลในการจัดตั้งคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึง พอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้ (คณะรักษาความสงบแห่งชาติ, ๒๕๕๗)

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการ ดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วน ราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติ ภายใน ศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่เป็นจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการ ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดและข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ในขณะที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม โดยคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย (กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๗)

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| ๑) ปลัดกระทรวงมหาดไทย | ประธาน |
| ๒) รองปลัดกระทรวงมหาดไทย | รองประธาน |
| ๓) หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย | กรรมการ |
| ๔) อธิบดีกรมการปกครอง | กรรมการ |
| ๕) อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน | กรรมการ |
| ๖) อธิบดีกรมที่ดิน | กรรมการ |
| ๗) อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๘) อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง | กรรมการ |
| ๙) อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | กรรมการ |
| ๑๐) ผู้ว่าการไฟฟ้านครหลวง | กรรมการ |
| ๑๑) ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | กรรมการ |
| ๑๒) ผู้ว่าการประปานครหลวง | กรรมการ |
| ๑๓) ผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค | กรรมการ |

- ๑๔) ผู้อำนวยการองค์การตลาด กรมการ
- ๑๕) ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ กรมการและเลขานุการ
และเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัด
กระทรวงมหาดไทย
- ๑๖) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กรมการและ
กรมการปกครอง ผู้ช่วยเลขานุการ
- ๑๗) สำนักงานศูนย์บริการร่วม กรมการปกครอง กรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ กำกับ ดูแล อำนวยการให้การบริการงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และ การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีภารกิจบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจการดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล อำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน การอำนวยความสะดวกและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด โดยมอบหมายให้มีผู้ทำหน้าที่กำกับ ดูแล ภารกิจและหน่วยงานปฏิบัติการ ตามโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย

- ๑) ภารกิจดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกิจการความมั่นคงภายใน ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ
 - ๒) ภารกิจอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทยฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ
 - ๓) ภารกิจให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ มอบหมายให้อธิบดีกรมการปกครอง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ
 - ๔) ภารกิจการอำนวยความสะดวก มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ
 - ๕) หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ
- สำหรับภารกิจตรวจติดตาม มอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ ผู้กำกับ ดูแล การตรวจติดตาม และให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นหัวหน้าคณะตรวจติดตาม

๓.๒ ส่วนภูมิภาค

ส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง ดังนี้

๓.๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

แบ่งงานออกเป็น ๕ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัด
รับผิดชอบ ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด และข่าวพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ลงทะเบียนรับเรื่องตอบปัญหาซักถาม (กรณีที่ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ยาเสพติด
และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและ
ประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาค
ราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน

ส่วนที่ ๒ ส่วนวิเคราะห์ติดตาม และประสานงาน มอบหมายให้
สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยา
เสพติด จัดทำลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและ
สงเคราะห์พลเมืองจังหวัด

ส่วนที่ ๓ ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่ม
ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี
จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดูแล
พลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีเด่นประจำปี จัดทำ
ทะเบียนพลเมืองดีและติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี
จังหวัด

ส่วนที่ ๔ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบให้
นายอำเภอเมืองรับผิดชอบทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ยาเสพติดและการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ประสานงานกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติการ

ส่วนที่ ๕ ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด
รับผิดชอบทำหน้าที่ในการจัดแผนงานและบริหารงานประชาสัมพันธ์

โดยมีสถานที่ตั้งทั้ง ๕ ส่วนอยู่ที่ศาลากลางจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ
เรียกว่า "คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด" ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่
เกิน ๑๕ คน

- | | |
|---|---------------|
| ๑) ผู้ว่าราชการจังหวัด | เป็นประธาน |
| ๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัด | เป็นรองประธาน |
| ๓) ปลัดจังหวัด | กรรมการ |
| ๔) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด | กรรมการ |
| ๕) บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร | กรรมการ |

- ๖) หัวหน้าสำนักงานจังหวัด กรรมการและเลขานุการ
ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
- ๑) กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 - ๒) ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 - ๓) ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
 - ๔) ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

ให้ปลัดจังหวัดทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา ดังนี้

- ๑) สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่
- ๒) สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่
- ๓) ผู้นำศาสนา
- ๔) ผู้นำประชาชน
- ๕) ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน
- ๖) บุคคลตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร (ถ้ามี)

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ๑) โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
- ๒) ตู้ ปณ.๑๐๑ปณฝ. มหาดไทย
- ๓) มาร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๔) อินเทอร์เน็ต www.mahadthai
- ๕) อื่นๆเช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม

๓.๒.๒ ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอ

แบ่งงานออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือ ปลัดอำเภอที่นายอำเภอเห็นสมควรและมอบหมายรับผิดชอบ ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด และข่าวพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่องตอบปัญหาซักถาม (กรณีที่สามารถตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นาเสพติด และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี

สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำทะเบียนอาสาสมัคร ผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบทุกเดือน ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ส่วนที่ ๒ ส่วนวิเคราะห์ติดตาม และประสานงาน มอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือปลัดอำเภอที่นายอำเภอเห็นสมควรและมอบหมายรับผิดชอบ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด จัดทำลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งทำหน้าที่ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหารายได้เข้ากองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

ส่วนที่ ๓ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบให้ฝ่ายความมั่นคงรับผิดชอบประกอบกำลังจากส่วนราชการ กลุ่มพลังต่างๆ ในพื้นที่ ประกอบกันเป็นส่วนปฏิบัติการ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติการ

๔. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะรับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๔.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๔.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องใช้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึง

จะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้ (ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑) เป็นเรื่องราวที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรงซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบ ต่อสภา

๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๕. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

สำนักงาน ก.พ. กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ดังนี้(ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔)

๑) ร้องเรียนด้วยวาจากรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

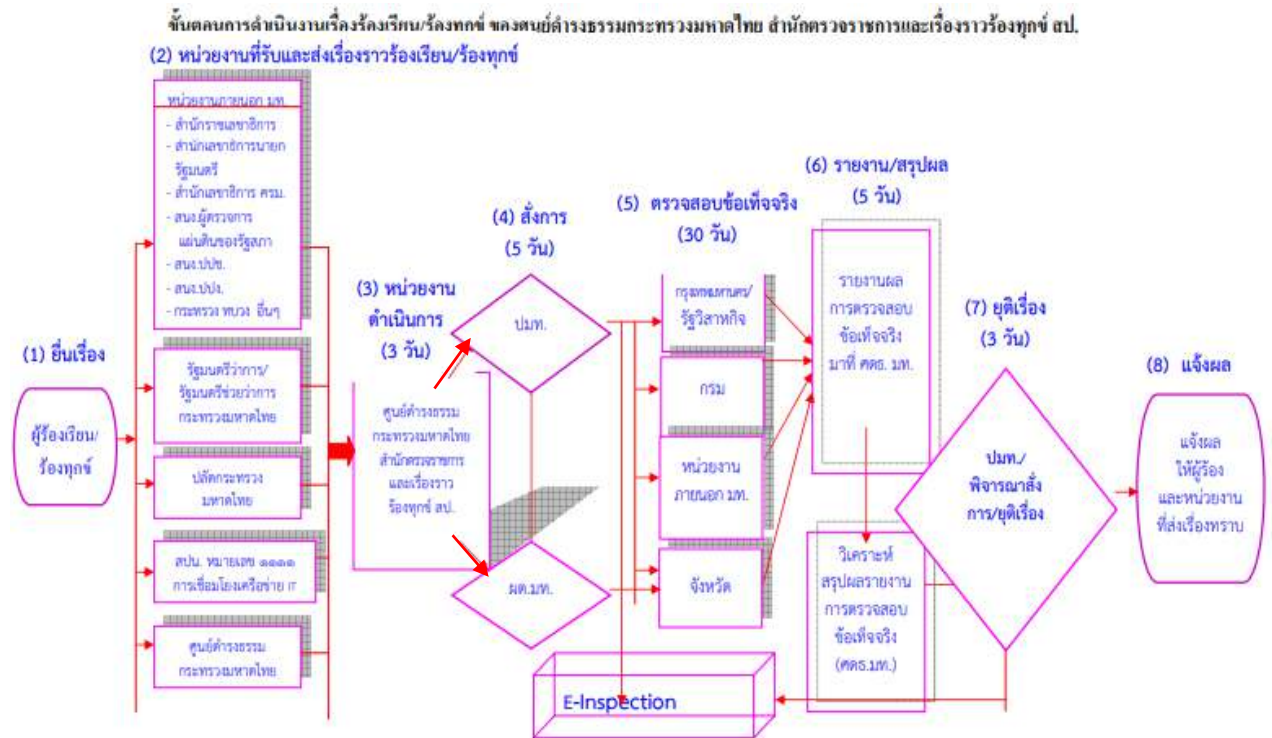
พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ดังนี้.

๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทนซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

แผนภาพที่ ๓- ๑ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ ยื่นเรื่องผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน

การยื่นเรื่องผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางอินเทอร์เน็ตทางไปรษณีย์ทางโทรศัพท์หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

๖.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตทางไปรษณีย์ทางโทรศัพท์หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองหลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๖.๔ การสั่งการ

๖.๔.๑ ปลัดกระทรวงมหาดไทย/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย แจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่นตรวจสอบข้อเท็จจริงมอบหมายผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ/สอบสวนและสัับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๔.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๕.๑ กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัดและหน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๕.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวนและสัับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๖.๕.๓ คณะกรรมการฯ ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขเมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด

ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สป. จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

ครั้งที่ ๑ เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

ครั้งที่ ๒ เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

ครั้งที่ ๓ เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๖.๖ การรายงาน/สรุปผล

เมื่อกรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัดและหน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือ ยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้ กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๖.๗ ระบบ E-Inspection

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็น ข้อมูล ในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

๗. การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน โดยเข้าร่วมประชุมกับกระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครอง เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน โดยแบ่ง ข้อมูลออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่เป็นสถิติผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในภาพรวม กรณีที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นสาเหตุ ของการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน โดยมีรายละเอียดงานตามผนวกท้ายเล่ม

ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในภาพรวม พบว่า มีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน และ ดำเนินการแล้วเสร็จ ตามตาราง

ตารางที่ ๓- ๑ สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ ๑๘ ก.ค.๕๗ - ๑๕ ก.พ.๖๑

ประเภทการให้บริการ	ผลการดำเนินการ				
	จำนวนเรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	คงเหลือ	ร้อยละ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖๓,๓๔๘	๑๑๙,๘๘๒	๗๓.๓๙	๔๓,๔๖๖	๒๖.๖๑
บริการเบ็ดเสร็จ	๒,๓๘๕,๐๐๙	๒,๓๘๕,๐๐๙	๑๐๐.๐๐	-	-
บริการส่งต่อ	๗๑,๗๙๒	๖๒,๗๕๔	๘๗.๔๑	๙,๐๓๘	๑๒.๕๙
บริการข้อมูล	๔๓๘,๐๖๑	๔๓๗,๓๒๖	๙๙.๘๓	๗๓๕	๐.๑๗
บริการให้คำปรึกษา	๑๘๖,๕๘๗	๑๘๕,๕๘๗	๑๐๐.๐๐	-	-
หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	๗,๐๖๘	๕,๕๗๑	๗๙.๒๓	๑,๕๙๗	๒๒.๗๗
หนี้นอกระบบ	*๙,๕๐๒	*๕,๗๖๙	*๖๐.๗๑	*๓,๗๓๓	*๓๙.๒๙
รวม	๓,๒๕๒,๔๐๕	๓,๑๙๗,๑๒๙	๙๘.๓๐	๕๕,๒๗๖	๑.๗๐

*หมายเหตุ คือ หนี้นอกระบบ เป็นเรื่องที่อยู่ในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่มา : ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๖๑

แนวทางการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรม

ผลจากการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม ทำให้เกิดการจัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยในส่วนของศูนย์ดำรงธรรม ได้ดำเนินการปรับปรุงโดยใช้แนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยเฉพาะในส่วนของลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแนวทางใน มาตรา ๓๒ โดยผลจากการสัมมนาสรุปประเด็นในการพัฒนาได้ดังนี้ (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์, ๒๕๖๑)

นโยบายในการปฏิบัติงาน โดยนายธนาคม จงจิระ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

นโยบายที่ ๑ ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน โดยเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เรื่องที่ประชาชนทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาในพื้นที่ทั้งเรื่องที่ยังค้างการดำเนินการและเรื่องที่ได้รับเข้าใหม่ขอให้ถือปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา นอกจากนั้นต้องให้ความสำคัญในเรื่องที่ได้รับแจ้งจากองค์กรอิสระ ขอให้ทุกจังหวัดเร่งรัดดำเนินการโดยให้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาบูรณาการ แก้ไขปัญหาร่วมกันนอกจากนั้นขอให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนให้ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินการในเรื่องนั้นๆด้วยและให้ถือเป็นการเร่งด่วนลำดับแรกที่ต้องดำเนินการ

นโยบายที่ ๒ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอว่าเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาในพื้นที่ได้นั้นเป็นเรื่องประเภทใด หรือแก้ไขไม่ได้เพราะเหตุใดหากมีข้อเสนอแนะหรือต้องการขอความ สนับสนุนจากส่วนกลางให้แก่งมายังกระทรวงมหาดไทย

นโยบายที่ ๓ ให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจะต้องบูรณาการร่วมกับทุกส่วนราชการ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ยุติให้ได้มากที่สุดเพราะเราต้องเข้าใจว่าประชาชนที่เดือดร้อนต่างคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะเป็น ที่พึ่งให้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้

นโยบายที่ ๔ ขอให้มีความสำคัญในการบันทึกข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงระบบรับและติดตาม เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างจริงจังเป็นปัจจุบันเพราะข้อมูลที่ได้ นอกจากจะใช้เป็นเครื่องมือในการ ตรวจสอบการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมแล้วยังสามารถใช้เป็นผลงานในการ เสนอต่อหน่วยงานในการเพิ่ม อัตรากำลังหรือการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมได้

นโยบายที่ ๕ ในการปฏิบัติงานขอให้ทุกท่านระลึกอยู่เสมอว่าหากประชาชนไม่เดือดร้อน คงไม่เดินทางมาพบ เจ้าหน้าที่ ดังนั้นควรทำหน้าที่อย่างเต็มกำลังสุดความสามารถสิ่งที่เราจะได้จากการ แก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ได้รับความเดือดร้อน คือ บุญและความสุขทางใจสำหรับปัญหาและ ข้อเสนอแนะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้มีการเสนอผ่านการระดมสมองการแสดงความคิดเห็น กระทรวงมหาดไทยจะนำไปพิจารณาเพื่อกำหนดเป็น แนวทางการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในระยะ ยาวต่อไป

นโยบายที่ ๖ การที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องเผชิญกับผู้ร้องเรียนหลากหลายรูปแบบ จำเป็น จะต้องมีเทคนิคในการ รับมือกับอารมณ์ของประชาชนที่เดือดร้อน และความคาดหวังที่สูง โดยการยึด หลักเอาใจเขามาใส่ใจเราใช้เรา ใช้ความสงบและความอ่อนโยน ในการแก้ไขปัญหาเน้นการรับฟัง มากกว่าการตอบโต้ และใช้หลักเหตุผลในการ อธิบาย หรือชี้แจง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันที่สำคัญ ที่สุด เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้ เห็นถึงแนวโน้มหรือทิศทางความเป็นไปได้ในการ แก้ไขปัญหา มากกว่าการใช้หลักข้อกฎหมาย หรือข้อโต้แย้ง ด้วยอารมณ์กับประชาชนผู้มาร้องเรียน

ในขณะที่ พันเอก(พิเศษ) คชาวุธ ขจรกิตติยุทธ หัวหน้าฝ่ายความมั่นคง ศูนย์ปฏิบัติการ นายกรัฐมนตรีบรรยาย เรื่อง “ความคาดหวังของรัฐบาลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม” ไว้ดังนี้

๑. ประชาชน มีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นศูนย์ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชน ได้ทุกเรื่อง เมื่อความคาดหวังสูงย่อมมีความผิดหวังตามมาด้วย เพราะโดยข้อเท็จจริงศูนย์ ดำรงธรรมไม่สามารถ แก้ไขปัญหาได้ในทุก ๆ เรื่องตามที่ประชาชนต้องการ ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมต้อง เผชิญกับบุคคล หรือประชาชน ที่เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบซ้ำ หรือบุคคลที่ไม่ยอมรับฟังเหตุผล หรือคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่และสุดท้าย กลับเป็นประชาชนมากล่าวหาเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ให้ความสำคัญ หรือไม่ใส่ใจต่อปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน

๒. ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในปัจจุบันมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากขึ้น กว่าเดิม ลำพังศูนย์ดำรงธรรมเพียงหน่วยงานเดียวคงไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องจึงจำเป็นที่

จะต้องมีการบูรณาการ การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในระดับพื้นที่ ทั้งนี้หากมีปัญหาอุปสรรคขอให้แจ้งมาทางสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนให้กับประชาชน

วิทยาการจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้บรรยาย เรื่อง “การบูรณาการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” โดยกล่าวถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ขาดการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานขณะนี้มีส่วนราชการที่จะ เชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มีเพียง 8 หน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากส่วน ราชการที่มีระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเองจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนา Web Service เพื่อเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ส่วนราชการรับเรื่อง เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง

๒. การดำเนินการตามแผนงานและภารกิจของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) หน่วยงานราชการสมัครน้อยกว่าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์และการกระตุ้นให้หน่วยงานสมัครและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี

๓. ขาดความร่วมมือจากส่วนราชการในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จาก สปน. ส่วนราชการต่าง ๆ มี ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานตนเอง จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องทุกข์ที่ สปน. ส่งให้ดำเนินการ รวมถึงไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของ หน่วยงานโดยตรง ทำให้บางหน่วยงานมีการขับเคลื่อนช้าและมีเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวนมาก

ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

๑. ด้านการทำงานและภารกิจ

ที่ประชุมมีข้อเสนอ สรุปได้ ดังนี้

๑.๑ ควรกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน งานที่ไม่ใช่ภารกิจไม่ควร รับมา เนื่องจากในปัจจุบันมีภารกิจที่ไม่ใช่งานหลักของศูนย์ดำรงธรรมเป็นจำนวนมากทำให้การแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความล่าช้า

๑.๒ ควรมีกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันใน ลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่มีความคล้ายคลึงกันหรือการรับมือกับผู้ร้องเรียนที่มีลักษณะพิเศษที่มีการร้องเรียนซ้ำ หรือไม่ยอมรับผลของการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพราะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในการจัดการ หรือแก้ปัญหาโดยตรงจึงจำเป็นต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับปัญหา ซึ่งทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่อาจจัดการกับข้อร้องเรียนของ

ประชาชน ได้อย่างเบ็ดเสร็จรวดเร็วเนื่องจากต้องรอขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น จึงเห็นควร กำหนดอำนาจหรือ เพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดด้วย

๑.๔ การพัฒนาระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันจัดทำระเบียบการ ยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติ จัดทำระเบียบเกี่ยวกับการยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และทำคู่มือการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

๒. ด้านงบประมาณ

ที่ประชุมมีข้อเสนอ ดังนี้

๒.๑ ควรเพิ่มงบประมาณให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดเนื่องจากในปัจจุบัน งบประมาณ ที่ได้รับส่วนใหญ่จะเป็นค่าใช้จ่ายประจำ เช่น ค่าจ้างลูกจ้าง ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าน้ำมันรถตู้ ทำให้ขาดแคลน งบด้านการบริหารการดำเนินงานไม่คล่องตัว นอกจากนี้ควรมีงบประมาณในการจ้างพนักงานขับรถยนต์ ประจำศูนย์ดำรงธรรมด้วย

๒.๒ การจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ควรมีการยืดหยุ่นสามารถถ่วง ง่ายกันได้ ใน ทุกรายการไม่ควรกำหนดตายตัวเพื่อให้การบริหารงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การ จัดสรรงบประมาณควรพิจารณาตามเกณฑ์ของจำนวนประชากร และปริมาณเรื่องร้องเรียน เช่น จังหวัดขนาดใหญ่มีประชากรมากมีเรื่องร้องเรียนมากควรได้รับ งบประมาณมากกว่าจังหวัดขนาดเล็กที่มี เรื่องร้องเรียนน้อย ไม่ควรจัดสรรเท่ากันทุกจังหวัด

๒.๓ ควรเพิ่มงบประมาณในส่วนของงบลงทุนและงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ เช่น งบประมาณในการปรับปรุงซ่อมแซมศูนย์ดำรงธรรมที่ปัจจุบันหลายแห่งมีความชำรุดทรุด โทรม ไม่มีที่เก็บ เอกสารทำให้ที่ทำงานไม่สวยงามเป็นระเบียบ คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมาเป็นเวลานาน ควรได้รับการจัดซื้อทดแทน นอกจากนี้ควรเพิ่มงบประมาณในส่วนของการประชาสัมพันธ์ให้กับศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดให้เพิ่มมากขึ้น

๒.๔ ควรมีงบประมาณเพื่อสนับสนุนการทำงานของชุดเคลื่อนที่เร็วเป็นกรณีพิเศษ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารับรองและค่าเสี่ยงภัย เป็นต้น

๒.๕ ควรกำหนดกรอบการเบิกจ่ายที่ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เช่น ค่าน้ำมัน เชื้อเพลิง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทางไปปฏิบัติราชการของลูกจ้างศูนย์ดำรงธรรม และค่า ปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ เป็นต้น

๒.๖ ควรกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกจ่าย และสวัสดิการอื่น ๆ ให้ลูกจ้างของศูนย์ ดำรงธรรมเพื่อให้ สามารถเบิกจ่ายเงินได้ตามการปฏิบัติงานจริง รวมถึงการให้สวัสดิการพื้นฐาน (ประกันสังคม)

๒.๗ ควรจัดหาโทรศัพท์ส่วนกลางให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๑ เครื่อง เพื่อใช้ในการ ติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนและส่วนราชการ

๓.ด้านการพัฒนาระบบงานศูนย์ดำรงธรรม

ที่ประชุมมีข้อเสนอ ดังนี้

๓.๑ ควรมีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยในการนำมากำหนดเป็นเครื่องมือให้กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยลักษณะของโปรแกรม ต้องเป็นโปรแกรม ที่เข้าถึงรายละเอียดการกรอกข้อมูลได้ง่ายทันต่อสถานการณ์

๓.๒ ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและส่วนราชการอื่น เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลแบบเดียวกันซึ่งจะส่งผลต่อการตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน การจัดทำข้อมูลและการป้องกันการซ้ำซ้อนของเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงาน

๓.๓ ควรเชื่อมโยงระบบติดตามประเมินผลแผนงาน (PADME) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ฐานข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วยข้อมูลสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐาน ข้อมูลค่าเป้าหมายในการ ปฏิบัติงาน

๓.๔ การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้มีประสิทธิภาพพัฒนา และจัดทำระบบเว็บไซต์สำเร็จรูปให้กับศูนย์ฯ ทั่วประเทศ โดยใช้ Server จากส่วนกลาง (ประกอบด้วยข้อมูล พื้นฐาน เช่น รูปแบบการกรอกข้อมูล ประเภทเรื่องร้องเรียน ฯลฯ เผยแพร่ Best Practice อย่างต่อเนื่อง และ ถอดบทเรียน ต้องมีคู่มือและมาตรฐานงานทุกอย่างพร้อมทั้งระบบการรายงานข้อมูลไปสู่ส่วนกลางทางออนไลน์ Real Time

๔.ด้านการพัฒนาคน

ที่ประชุมมีข้อเสนอ ดังนี้

๔.๑ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน มีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์และงานด้านอื่นๆตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ควรมีการเพิ่มอัตรา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในส่วนของผู้จ้าง เจ้าหน้าที่ ตลอดจนควรมีนักจิตวิทยาประจำที่ศูนย์ดำรงธรรม ในทุกจังหวัด และควรมีเงินประจำตำแหน่ง หรือค่าตอบแทนพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากเป็นงานไม่เอกริมย์

๔.๒ ควรกำหนดความก้าวหน้าให้กับข้าราชการศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนของการดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ นิติกร และการบรรจุลูกจ้างให้เป็นพนักงานราชการ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและป้องกัน การโอนย้ายไปทำงานที่อื่นซึ่งจะทำให้การทำงานไม่มีความต่อเนื่อง

๔.๓ ควรมีการจัดประชุมสัมมนาในการฝึกภาคปฏิบัติให้กับนิติกรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เช่น ฝึกเทคนิคในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การเขียนบันทึกข้อร้องเรียนและข้อตกลงระหว่างคู่กรณี การฝึกปฏิบัติการบันทึกข้อมูลระบบสารสนเทศ

๔.๔ ควรมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเป็นพนักงานราชการของศูนย์ดำรงธรรม จะต้องเป็นบุคคลที่เคยปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรม อย่างน้อยเป็นเวลา ๑ ปี

สรุปผลจากการสัมมนา และจากข้อเสนอแนะ

การรับฟังความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมได้ ดังนี้

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ศูนย์ดำรงธรรม ประสบ ปัญหาเกี่ยวกับ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ปัญหาปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหาด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น โดยสามารถแยกเป็นประเด็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับปัญหา ดังนี้

๑. ปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน ทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ประสบปัญหาด้านความไม่เพียงพอของบุคลากรกับภาระงาน เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมได้รับการมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนในขอบเขตที่กว้างขวางมาก จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มีจำนวนมาก จึงนำไปสู่ความไม่สมดุลระหว่างงานกับอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคที่มีเพียงประมาณศูนย์ละ ๕ - ๖ คน ทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินงาน เช่น รถยนต์ วัสดุอุปกรณ์ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน โดยเฉพาะในกรณี ของการลงพื้นที่เกิดเหตุภายหลังจากการได้รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของประชาชน ที่ต้องอาศัยการยืม จากหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นอกจากนี้ยังรวมถึงการขาด การจัดทำคู่มือหรือเอกสารชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสารประกอบการขอรับบริการแก่ประชาชน ผู้เข้ามาใช้บริการจากศูนย์ดำรงธรรม เพื่อมอบให้กับ ผู้รับบริการอันส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายไม่พึงพอใจการทำงาน of ศูนย์ดำรงธรรม

๒. ปัญหาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมตาม คำสั่ง ของรัฐบาลที่ครอบคลุมถึง ๗ มิติ และเกี่ยวพันกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายมาตรา ทำให้การทำงานของบุคลากรต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย และข้อร้องเรียนในบางประเด็นเป็นเรื่อง เฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ ซึ่งแม้จะมีความพยายามในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ แก่บุคลากร แต่ก็ยังทำได้เพียงบางส่วน เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการ ฝึกอบรม การขาดประสบการณ์ของบุคลากรที่ทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเป็นอีกข้อจำกัดสำคัญ เพราะบุคลากรส่วน ใหญ่เพิ่งได้รับการบรรจุทำให้ขาดความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการจัดการข้อ ราชการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชน

๓. ปัญหาและอุปสรรคด้านกฎหมาย การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องอาศัย ความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการจัดการหรือแก้ปัญหาโดยตรง จึงจำเป็นต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการ กับปัญหา ซึ่งทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่อาจจัดการกับข้อ ร้องเรียนของประชาชน ได้อย่างเบ็ดเสร็จรวดเร็ว เนื่องจากต้องรอขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น

๔. ปัญหาและอุปสรรคด้านโครงสร้างการบริหารงาน โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง ที่ยังมีฐานะเป็นเพียงระดับ “ศูนย์” ที่อยู่ภายใต้สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด และโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่อยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด ทำให้การสั่งการหรือการประสานงาน ในบางเรื่องยังต้องผ่าน ขั้นตอนหลายชั้น ไม่คล่องตัวเท่าที่ควร รวมทั้งประเด็นเรื่องภาพลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมที่หลายส่วนราชการ เข้าใจว่าเป็นงานของกระทรวงมหาดไทย ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีความเกี่ยวข้อง กับส่วนราชการหลายหน่วยงาน ปัญหาอีกประการคือ การโยกย้ายของบุคลากรบ่อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาความ ไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงาน ซึ่งสืบเนื่องจากความไม่ชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ภายในศูนย์ดำรงธรรม ทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงานและขอโยกย้ายบ่อยครั้ง หากมีโอกาสความก้าวหน้าทางราชการของหน่วยงานอื่นที่ดีกว่า

สรุปการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ พบว่า แนวคิดของการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมนั้น มีแนวคิดมาจากสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ที่มนุษย์ทุกคนมีเกิดมามีสิทธิทางธรรมชาติอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันสิทธิกับเสรีภาพเป็นของตัวปัจเจกบุคคล ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐไม่สามารถกระทำการใดๆ ที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการใช้เสรีภาพของบุคคลได้ ดังนั้น แนวคิดในการให้บริการสาธารณะ กล่าวไว้ว่า บทบาทหน้าที่ของรัฐคือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งมีเป้าหมายคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า

ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ต้องบริหารการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการคุณภาพ ให้เกิดประสิทธิภาพ ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการคือประชาชน เกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และนำไปสู่การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยของการแนวคิดในการให้บริการสาธารณะ รวมทั้งการบริหารงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเลือกศึกษาปัจจัยการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม๗ ด้าน ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการความสะดวกสบายในการใช้บริการคุณภาพการให้บริการโดยรวม ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อนำไปสู่ แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

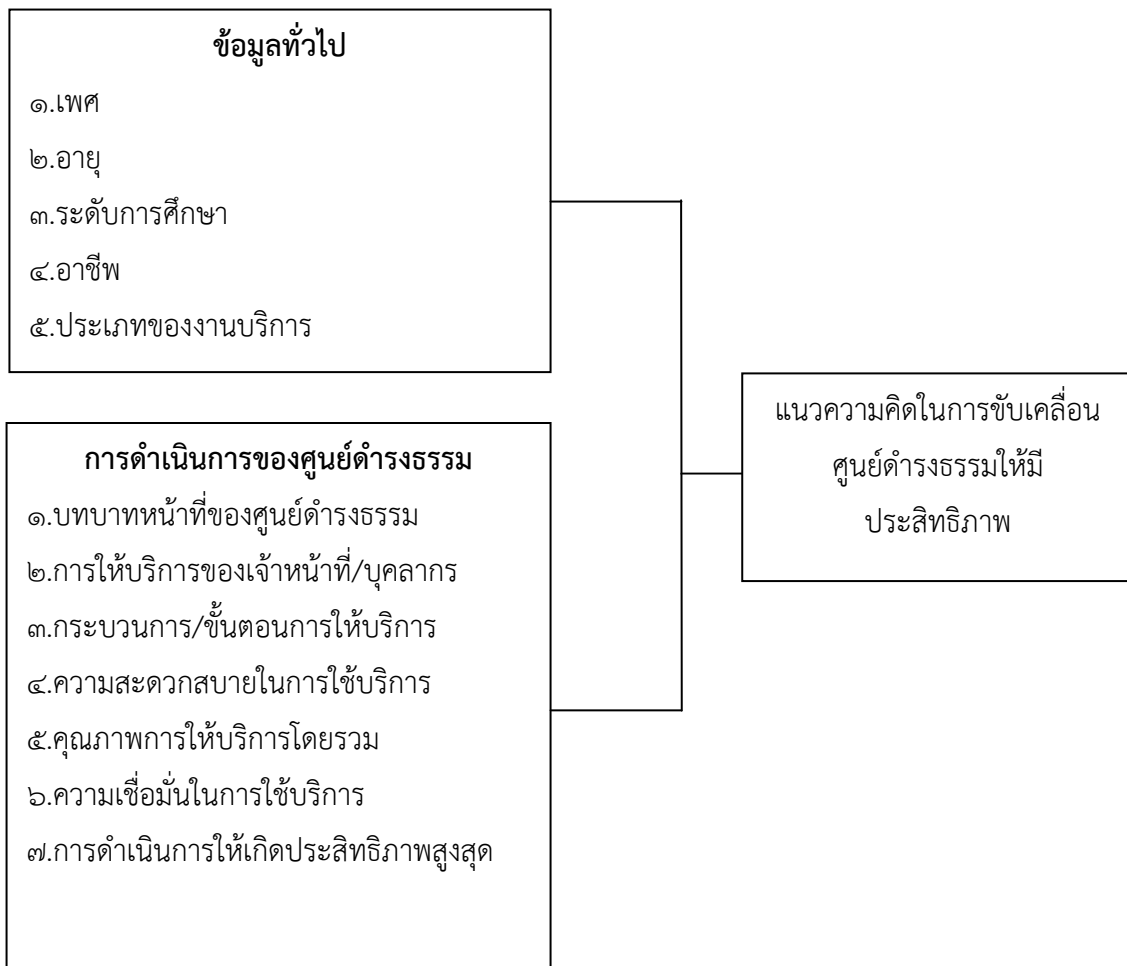
กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพจากการ ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ ดังนี้

แผนภาพที่ ๓- ๒ กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรูปแบบเป็นระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และข้าราชการทั่วไป จำนวน ๑๕ คน และกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน ๑๓๕ คน รวม ๑๕๐ คนโดยผลการศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย ซึ่งแบ่งผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ และแบบเรียงลำดับ

๒. แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑ จำนวนและร้อยละของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
ชาย	๘๙	๕๙
หญิง	๖๑	๔๑
๒. อายุ		
๒๐ - ๓๙ ปี	๓๓	๒๒
๔๐ - ๕๐ ปี	๕๔	๓๖
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๓	๔๒
๓. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	๔๑	๒๗
ปริญญาตรี	๖๙	๔๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๔๐	๒๗
๔. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๑	๔๗
พนักงานบริษัท	๙	๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๘
ผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้าง	๒๘	๑๘
ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๑๑
เกษตรกร	๑๓	๘
๕. งานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น		
ร้องเรียนร้องทุกข์	๘๐	๕๓
ขอความช่วยเหลือ	๒๘	๑๘
ขอความเป็นธรรม	๑๐	๗
ขอคำปรึกษา	๑๕	๑๐
ขอรับบริการ	๑๓	๘
อื่นๆ	๔	๒
รวม	๑๕๐	๑๐๐

ที่มา: แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

จากตารางที่ ๔ - ๑ ลักษณะทั่วไปของจำนวนและร้อยละของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้ที่มีใช้บริการที่ตอบแบบสัมภาษณ์ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

เพศกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๙ และเพศหญิง จำนวน ๖๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๑

อายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปีขึ้นไปจำนวน ๖๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๒ อายุ ๔๐ - ๕๐ ปีจำนวน ๕๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๖ และอายุ ๒๐ - ๓๙ ปีจำนวน ๓๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๒

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๖๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๖ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ตามลำดับ

อาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้าง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพนักงานบริษัท จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

งานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในส่วนของ ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ขอคำปรึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ขอรับบริการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ขอความเป็นธรรม จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ ๕๑ ปีขึ้นไปมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมในเรื่องของการร้องเรียนร้องทุกข์

แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพทำการใช้แบบ สัมภาษณ์สอบถามปัจจัยการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมด้วยคำถามจำนวน ๗ ข้อ โดยผลการ สัมภาษณ์มีดังนี้

๑. บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

คำถามในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันคืออะไร และมีความสำคัญอย่างไรผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของนายวิสาห์ พูลศิริรัตน์ รองผู้ว่าราชการ จังหวัดราชบุรี ให้ความคิดเห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จะเป็นหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้อง (รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมว่า ศูนย์ดำรงธรรม มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มีความเดือดร้อน แก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และเป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ ให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการได้ ตรงกันกับ นางสาว พิภูษามาศ แยม่อน เจ้าหน้าที่ปกครอง ที่ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานในการให้บริการประชาชนในเรื่องของการต้องการข้อมูลภาครัฐ ด้านกฎหมาย และช่วยเหลือในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายของประชาชน (เจ้าหน้าที่ปกครอง, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมว่า ศูนย์ดำรงธรรม มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรีให้ความเห็นว่า ศูนย์อำนวยความสะดวก และความถูกต้องที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม รวมถึงเป็นศูนย์อำนวยความสะดวกด้วย มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ได้รับความเดือดร้อน โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางการแก้ไขให้ความช่วยเหลือต่อไป ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานของรัฐบาลเพื่อทำให้ประชาชนและประเทศชาติเกิดความผาสุก (ปลัดอำเภอ, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมว่า แทบไม่ได้รับทราบบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้บริการในเรื่องของข้อมูลภาครัฐ ด้านกฎหมาย และช่วยเหลือในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายของประชาชนอย่างใกล้ชิด และมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ขาดการ

ประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่รับรู้ ไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ และไม่มีการชี้แจงผลงานให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔- ๒บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	เป็นหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำแนะนำปรึกษา ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้อง	รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มีความเดือดร้อน แก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน
จังหวัดกาญจนบุรี	เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ ให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดและมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการได้	รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาแก่ประชาชน แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา
จังหวัดสุพรรณบุรี	เป็นศูนย์อำนวยความสะดวก ความเป็นธรรม ความถูกต้อง ยุติธรรม รวมถึงเป็นอำนวยความสะดวก รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางการแก้ไขให้ความช่วยเหลือต่อไป	แทบไม่ได้รับทราบบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไรผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และนิติกร รวมถึงลูกจ้าง ที่ทำหน้าที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีเจ้าหน้าที่ สคบ. ที่ให้บริการเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและยังมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาผลัดเปลี่ยน

หมุ่นเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี เช่น นักจิตเวช ทัศนคติ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี (งานอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการต่อทะเบียน) เป็นต้น ซึ่งคิดว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานของผู้มาใช้บริการแล้ว (ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมว่า การให้บริการควรคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่นาย มีชัย บุญเกิด เจ้าหน้าที่พลศึกษาประจำอำเภอ ในจังหวัดกาญจนบุรี ได้ให้ความเห็นว่าในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม แต่ในเรื่องของความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความรู้และแนะนำในเชิงกฎหมาย หรือนิติกร มีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (เจ้าหน้าที่พลศึกษาประจำอำเภอ, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมว่าเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการ ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถเนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานผ่านมาจากหลากหลายงาน ทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี (ผู้ใหญ่บ้าน, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า การให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้เข้ารับบริการ ทำให้เกิดการไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ บางครั้งเกิดการเลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับที่น่าพอใจ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานผ่านมาจากหลากหลายงาน ทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการ ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน บางครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้เข้ารับบริการ ไม่มีความรู้มาตรฐานในการให้บริการ บางครั้งเกิดการเลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนการ รวมทั้งขาดการคำนึงถึงความ

เป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้ โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ - ๓การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานของผู้มาใช้บริการมีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสูงสุด	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้
จังหวัดกาญจนบุรี	มีความเหมาะสม แต่ในเรื่องของความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความรู้และแนะนำในเชิงกฎหมาย หรือนิติกร มีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการ ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน
จังหวัดสุพรรณบุรี	เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถเนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานผ่านมาจากหลากหลายงาน ทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี	การให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้เข้ารับบริการ ทำให้เกิดการไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ บางครั้งเกิดการเลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

๓. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่ อย่างไรผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการของชนิดประเภทเรื่องแต่ละเรื่อง ตามความยากง่ายแบ่งเป็น ๓ วัน ๕ วัน ๗ วัน ซึ่งบางเรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และต้องตรวจสอบหาข้อเท็จจริง จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่านั้น แต่

โดยทั่วไปแล้วถือว่ามีความเหมาะสม (ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัดภาคกลาง ตอนล่าง ๑, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า การดำเนินการในเรื่องของการร้องทุกข์ของ ประชาชนนั้น ช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมเป็นแค่เพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ในขณะที่ช่องทางใน การดำเนินคดีและการร้องเรียน ประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องเอง ซึ่งจะเสียเปรียบในการ ดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่รัฐ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมนั้น มีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากผ่านกระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความ ซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชน (สสดีอำเภอกาญจนบุรี, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า ควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้ มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ดี ให้บริการได้ค่อนข้างดีตรงกับ นายภัทร เสงวนร กุล ปลัดอำเภอกาญจนบุรี เห็นว่า การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการและเตรียมการขั้นตอนในการ ให้บริการที่ค่อนข้างดี และมีความเหมาะสม รวดเร็ว สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (ปลัดอำเภอกาญจนบุรี, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว แต่ควรมี ระบบในการช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรง ธรรมพบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีขั้นตอนและกระบวนการ ทำงานที่ดี ให้บริการได้ค่อนข้างดีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากผ่าน กระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชนในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้ มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ และควรมีระบบในการ ช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้ ในขณะที่ที่กระบวนการ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมไม่ครอบคลุมทั้งกระบวนการ แต่การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นแค่

เพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ในขณะที่ช่องทางในการดำเนินคดีและการร้องเรียน ประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องเอง ซึ่งจะเสียเปรียบในการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่รัฐ โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ - ๔กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	มีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการของชนิดประเภทเรื่องแต่ละเรื่อง ตามความยากง่ายแบ่งเป็น ๓ วัน ๕ วัน ๗ วัน ซึ่งบางเรื่องที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และต้องตรวจสอบหาข้อเท็จจริง จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่านั้น แต่โดยทั่วไปแล้วถือว่ามีความเหมาะสม	การดำเนินการในเรื่องของการร้องทุกข์ของประชาชนนั้น ช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมเป็นแค่เพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ในขณะที่ช่องทางในการดำเนินคดีและการร้องเรียน ประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องเอง ซึ่งจะเสียเปรียบในการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่รัฐ
จังหวัดกาญจนบุรี	มีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากผ่านกระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชน	ควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ
จังหวัดสุพรรณบุรี	การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดการและเตรียมการขั้นตอนในการให้บริการที่ค่อนข้างดี และมีความเหมาะสม รวดเร็ว สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว แต่ควรมีระบบในการช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

๔. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่เพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใดผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมนั้น ค่อนข้างมีความสะดวกสบาย เนื่องจากเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและให้งบประมาณในการดำเนินการมาก (รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า ไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ แต่ยังขาดบุคลากรในการดำเนินการ ทำให้ไม่ได้รับการบริการที่เพียงพอ ควรมีการจัดบุคลากรหรือเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มีมากกว่านี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและรู้สึกว่าจะมีความใส่ใจในการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ปกครอง, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า ได้รับการบริการที่เพียงพอ แต่อาจต้องรอในบางครั้ง เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมาก

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่าในปัจจุบันเห็นว่ามีเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน แต่อาจต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดความทันสมัยและรวดเร็ว (เจ้าหน้าที่ปกครอง, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า เน้นที่สะดวกสบายที่สถานที่และการอำนวยความสะดวกเพียงภายนอกเท่านั้น แต่ในขณะที่การให้บริการทั้งกระบวนการยังมีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง ความสะดวกสบายในการใช้บริการ พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ แต่ยังขาดบุคลากรในการดำเนินการ ทำให้ไม่ได้รับการบริการที่เพียงพอ ควรมีการจัดบุคลากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มีมากกว่านี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและรู้สึกว่าจะมีความใส่ใจในการให้บริการ เนื่องจากเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและให้งบประมาณในการดำเนินการมากแต่ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้นเนื่องจากเน้นที่สะดวกสบายที่สถานที่และการอำนวยความสะดวกเพียงภายนอกเท่านั้น แต่ในขณะที่การให้บริการทั้งกระบวนการยังมีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ - ๕ ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมนั้นค่อนข้างมีความสะดวกสบาย เนื่องจากเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและให้งบประมาณในการดำเนินการมาก	ไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น
จังหวัดกาญจนบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ แต่ยังขาดบุคลากรในการดำเนินการ ทำให้ไม่ได้รับการบริการที่เพียงพอ ควรมีการจัดบุคลากรหรือเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและรู้สึกว่ามีความใส่ใจในการให้บริการ	ได้รับการบริการที่เพียงพอ แต่อาจต้องรอในบางครั้ง เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมาก
จังหวัดสุพรรณบุรี	ปัจจุบันเห็นว่ามีเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน แต่อาจต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดความทันสมัยและรวดเร็ว	เน้นที่ความสะดวกสบายที่สถานที่และการอำนวยความสะดวกเพียงภายนอกเท่านั้น แต่ในขณะที่ยังให้บริการทั้งกระบวนการยังมีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

๕. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใดผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ถือว่าอยู่ในระดับดีเด่น ซึ่งจะเห็นได้จากการผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ประจำปี ๒๕๕๙ (๒๕๕๙ -๒๕๖๑) และได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาบริการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีมีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้วยซึ่งส่วนมากมีความพึงพอใจ และไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร ยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมว่า ยังต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบการดำเนินการอีกหลายขั้นตอน เนื่องจากประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงานได้ มีการร้องเรียนและเรื่องไม่มีการดำเนินการ เก็บเรื่องเงียบหายไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ การร้องเรียนดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว (ปลัดอำเภอ, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมว่า มีประชาชนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งกระบวนการในการดำเนินการล่าช้า และใช้เวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนค่อนข้างนาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก (ผู้ใหญ่บ้าน, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมว่า ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียน

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก แต่ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า ยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะกระบวนการในการดำเนินการล่าช้า และใช้เวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนค่อนข้างนาน รวมทั้งบางครั้งการร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียนด้วย กระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบการดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงานได้ มีการร้องเรียนและเรื่องไม่มีการดำเนินการ เก็บเรื่องเงียบหายไป และยังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ - ๖คุณภาพการให้บริการโดยรวม

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดีเด่น ซึ่งจะเห็นได้จากการผ่านการรับรองมาตรฐาน และได้รับรางวัล ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีมีการประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้วยซึ่งส่วนมากมีความพึงพอใจ และไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ยัง ต้อง มี การ ป ร ับ ป ร ุ ง กระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบการดำเนินการอีกหลายขั้นตอน เนื่องจากประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงานได้ มีการร้องเรียนและเรื่องไม่มีการดำเนินการ
จังหวัดกาญจนบุรี	มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ การร้องเรียนดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	มีประชาชนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งกระบวนการในการดำเนินการล่าช้า
จังหวัดสุพรรณบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก	ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียน

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

๖. ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

คำถามในเรื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมหรือไม่ เพราะเหตุใดผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า มีความเชื่อมั่น เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว เรื่องดังกล่าวจะเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนการดำเนินการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการติดตาม ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะดำเนินการเสร็จ (นางสาว อภิตดา เพ็งแสง ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑ สัมภาษณ์เมื่อ ๙ เมษายน ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เพราะเหตุการณ์หรือขณะที่ประชาชนมีปัญหาไม่สามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรม สามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นจำนวนมาก เพราะเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ (นางสาว ภณิตา มะลิราชฎ์ ปลัดอำเภอ สัมภาษณ์เมื่อ ๙ เมษายน ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า การดำเนินการบางครั้งสร้างความสับสนกับการแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้ประชาชนที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ที่มิอำนาจ และส่วนใหญ่ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจและสามารถตัดสินใจได้เอง โดยไม่ต้องขึ้นตรงอยู่กับกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากอาจมีข้อจำกัดในการดำเนินการ ควรเป็นหน่วยงานที่แยกขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นายภัทร เขวงวรกุล ปลัดอำเภอ สัมภาษณ์เมื่อ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมว่า คุณภาพการดำเนินการไม่ดี เนื่องจากค่อนข้างล่าช้า และ ข้อมูลไม่เป็นความลับ มีการรอการดำเนินการตามขั้นตอนที่ล่าช้า

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง ความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้ประชาชนที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ที่มิอำนาจ และส่วนใหญ่ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ แต่ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากไม่สามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้ คุณภาพการดำเนินการไม่ดี เนื่องจากค่อนข้างล่าช้า และข้อมูลไม่เป็นความลับ มีการรอการดำเนินการตามขั้นตอนที่ล่าช้าโดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ - ๗ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	มีความเชื่อมั่น เพราะกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการติดตาม ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องดังกล่าวจะดำเนินการเสร็จ	ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เพราะเหตุการณ์หรือขณะที่ประชาชนมีปัญหาไม่สามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้
จังหวัดกาญจนบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นจำนวนมาก เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายงบประมาณ	การดำเนินการบางครั้งสร้างความสับสนกับการแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ
จังหวัดสุพรรณบุรี	มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้ประชาชนที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ที่มีอำนาจ และส่วนใหญ่ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน อยากให้มีอำนาจและสามารถตัดสินใจได้เอง โดยไม่ต้องขึ้นตรงอยู่กับกระทรวงมหาดไทย	คุณภาพการดำเนินการไม่ดี เนื่องจากค่อนข้างล่าช้าและข้อมูลไม่เป็นความลับ มีการรอการดำเนินการตามขั้นตอนที่ล่าช้า

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผวก ก

๗. การดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำถามในเรื่อง การดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยถามคำถามว่า ท่านต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ หากท่านต้องการให้คงอยู่ ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพผลการสัมภาษณ์แบ่งตามกลุ่มจังหวัดได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดราชบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมควรอยู่ต่อไป เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ซึ่งในอนาคต หน่วยงานผู้ให้บริการและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรต้องมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถช่วยเยียวยาแก้ไขปัญหาให้กับ

ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ควรพิจารณาทบทวนกฎหมายแต่ละฉบับให้มีความทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพราะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หลายเรื่องไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ เนื่องจากติดขัดด้วยข้อกฎหมายที่ล้าสมัย (ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑, ๒๕๖๒)

ตรงกันกับความคิดเห็นของ นายวิสาห์ พูลศิริรัตน์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ที่ให้ความคิดเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมควรต้องคงอยู่ต่อไป เพราะเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดราชบุรี ให้ความเห็นในเรื่องการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของศูนย์ดำรงธรรมว่า แม้จะยังต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมคงอยู่ต่อไป แต่ต้องการให้มีอำนาจในการจัดการเรื่องราวต่างๆ ได้มากกว่านี้ เนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความยุติธรรมให้กับประชาชน ต้องมีความจริงจังและใส่ใจในทุกความช่วยเหลือที่ให้แก่ประชาชน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ในจังหวัดกาญจนบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมควรมีอยู่ต่อไป เพราะเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ควรมีอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและงบประมาณในการให้บริการ (เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดกาญจนบุรี ให้ความเห็นในเรื่องการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของศูนย์ดำรงธรรมว่า ควรมีอยู่ต่อไป แต่ควรปรับปรุงหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ในจังหวัดสุพรรณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ปกครอง ให้ความเห็นว่า ควรมีอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชน เป็นที่รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน โดย ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการอำนวยความสะดวกที่ควรมีมากขึ้น ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อาจจะติดปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนนอกเวลาราชการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอ (ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ, ๒๕๖๒)

ในขณะที่ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการในจังหวัดสุพรรณบุรี ให้ความเห็นในเรื่องการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของศูนย์ดำรงธรรมว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ควรเปิดเผยให้ประชาชนทุกคนรู้จักมากขึ้น เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ง่ายขึ้น โดยไม่แบ่งแยกฐานะของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงในการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวยื่นนอกที่ตั้ง

สรุปผลการสัมภาษณ์ ในเรื่อง ความต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ และการดำเนินการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พบว่า ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าควรมีอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชน เป็นที่รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการอำนวยความสะดวกที่ควรมีมากขึ้น ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อาจจะไปติดต่อปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนนอกเวลาราชการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอ ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ สอดคล้องกับประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า แม้จะยังต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมคงอยู่ต่อไป แต่ต้องการให้มีอำนาจในการจัดการเรื่องราวต่างๆ ได้มากกว่านี้ เนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความยุติธรรมให้กับประชาชน ต้องมีความจริงจังและใส่ใจในทุกความช่วยเหลือที่ให้แก่ประชาชน มีความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ควรเปิดเผยให้ประชาชนทุกคนรู้จักมากขึ้น เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ง่ายขึ้น โดยไม่แบ่งแยกฐานะของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงในการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง โดยสามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๔ – ผลการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

	เจ้าหน้าที่	ประชาชนทั่วไป
จังหวัดราชบุรี	ควรอยู่ต่อไป เป็นที่พึ่งของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และเป็นหน่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในอนาคตควรมีการปรับปรุงให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรทบทวนกฎหมายแต่ละฉบับให้มีความทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและงบประมาณ	ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมคงอยู่ต่อไป แต่ต้องการให้มีอำนาจในการจัดการเรื่องราวต่างๆ ได้มากกว่านี้ เนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความยุติธรรมให้กับประชาชน ต้องมีความจริงจังและใส่ใจในทุกความช่วยเหลือที่ให้แก่ประชาชน
จังหวัดกาญจนบุรี	ควรมีอยู่ต่อไป เพราะเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ควรมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและงบประมาณ	ควรมีอยู่ต่อไป แต่ควรปรับปรุงหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

จังหวัดสุพรรณบุรี	ควรมีอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน โดย ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการอำนวยความสะดวกที่ควรมีมากขึ้น ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	ควรมีการปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ควรเปิดเผยให้ประชาชนทุกคนรู้จักมากขึ้น เข้าถึงประชาชนผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้ติดต่อร้องเรียนได้ง่ายขึ้น โดยไม่แบ่งแยกฐานะของ ผู้ใช้บริการ ปรับปรุงการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง
-------------------	--	---

ที่มา : แบบสัมภาษณ์ ผนวก ก

สำหรับแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพทำการใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามด้วยคำถามปัจจัยการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจำนวน ๗ ข้อ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้บริการในเรื่องของข้อมูลภาครัฐ ด้านกฎหมาย และช่วยเหลือในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายของประชาชนอย่างใกล้ชิด และมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่รับรู้ ไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ และไม่มีการชี้แจงผลงานให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา

การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับที่น่าพอใจ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานผ่านมาจากหลากหลายงาน ทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการ ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน บางครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้เข้ารับบริการ ไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ บางครั้งเกิดการเลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนการ รวมทั้งขาดการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สรุปลผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของผู้ให้บริการ เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ดี ให้บริการได้ค่อนข้างดี ขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากผ่านกระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชนในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ และควรมีระบบในการช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้ ในขณะที่ที่กระบวนการร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมไม่ครอบคลุมทั้งกระบวนการ แต่การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นแค่เพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ในขณะที่ช่องทางในการดำเนินคดีและการร้องเรียน ประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องเอง ซึ่งจะเสียเปรียบในการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่รัฐ

ความสะดวกสบายในการใช้บริการ สรุปลผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของผู้รับบริการ เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ แต่ยังมีขาดบุคลากรในการดำเนินการ ทำให้ไม่ได้รับการบริการที่เพียงพอ ควรมีการจัดบุคลากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและรู้สึกว่ามี ความใส่ใจในการให้บริการเนื่องจากเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและใส่ใจประมาณในการดำเนินการมากแต่ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น เนื่องจากเน้นที่สะดวกสบายที่สถานที่และการอำนวยความสะดวกเพียงภายนอกเท่านั้น แต่ในขณะที่การให้บริการทั้งกระบวนการยังมีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

คุณภาพการให้บริการโดยรวม สรุปลผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในส่วนของผู้รับบริการ เห็นว่า มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก แต่ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า ยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะกระบวนการในการดำเนินการล่าช้า และใช้เวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนค่อนข้างนาน รวมทั้งบางครั้งการร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียนด้วย กระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบการดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงานได้ มีการร้องเรียนและเรื่องไม่มีการดำเนินการ เก็บเรื่องเงียบหายไป และยังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

ความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม สรุปลผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของผู้รับบริการ เห็นว่า มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้ประชาชนที่

ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ที่มีอำนาจ และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแก่ประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ แต่ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากไม่สามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้ คุณภาพการดำเนินการไม่ดี เนื่องจากค่อนข้างล่าช้าและข้อมูลไม่เป็นความลับ มีการรอกการดำเนินการตามขั้นตอนที่ล่าช้า

ความต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ และการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าควรอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชน เป็นที่รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการอำนวยความสะดวกที่ควรมีมากขึ้น ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อาจจะติดปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนนอกเวลาราชการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอ ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ สอดคล้องกับประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า แม้จะยังต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมคงอยู่ต่อไป แต่ต้องการให้มีอำนาจในการจัดการเรื่องราวต่างๆ ได้มากกว่านี้ เนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความยุติธรรมให้กับประชาชน ต้องมีความจริงจังและใส่ใจในทุกความช่วยเหลือที่ให้แก่ประชาชน มีความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ควรเปิดเผยให้ประชาชนทุกคนรู้จักมากขึ้น เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นผ่านระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ง่ายขึ้น โดยไม่แบ่งแยกฐานะของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงในการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีรูปแบบเป็นระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการ จำนวน ๑๕ คน และกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน ๑๓๕ คน รวม ๑๕๐ คนผลการศึกษาสรุปผลได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. สรุป
๒. ข้อเสนอแนะ

สรุป

๑. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการในศูนย์ดำรงธรรม และประชาชนผู้มาใช้บริการ

เพศกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๕๙ และเพศหญิง จำนวน ๖๑ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๑

อายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปีขึ้นไปจำนวน ๖๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๒ อายุ ๔๐ - ๕๐ ปีจำนวน ๕๔ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๖ และอายุ ๒๐ - ๓๙ ปีจำนวน ๓๓ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๒

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ๖๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๖ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ตามลำดับ

อาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗ ผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้าง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑ เกษตรกร จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และพนักงานบริษัท จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

งานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการในส่วนของ ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ขอคำปรึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ขอรับบริการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็น

ร้อยละ ๙ ขอความเป็นธรรม จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ และอื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ ๕๑ ปีขึ้นไปมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในส่วนของศูนย์ดำรงธรรมในเรื่องของการร้องเรียนร้องทุกข์

๒. แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพทำการใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามด้วยคำถามปัจจัยการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจำนวน ๗ ข้อ โดยผลการสัมภาษณ์มีดังนี้

ปัจจัยแรก ในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันคืออะไร และมีความสำคัญอย่างไร สรุปผลการสัมภาษณ์พบว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้บริการในเรื่องของข้อมูลภาครัฐ ด้านกฎหมาย และช่วยเหลือในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายของประชาชนอย่างใกล้ชิด และมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่รับรู้ ไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ และไม่มีแรงจูงใจผลงานให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา

ปัจจัยที่สอง ในเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับปานกลาง แต่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการให้บริการในระดับที่น่าพอใจ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับการร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงานผ่านมาจากหลากหลายงาน ทำให้สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการ ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน บางครั้งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของผู้เข้ารับบริการ

ไม่มีมาตรฐานในการให้บริการ บางครั้งเกิดการเลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน การ รวมทั้งขาดการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจมากกว่านี้

ปัจจัยที่สาม ในเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ดี ให้บริการได้ค่อนข้างดีขั้นตอนการดำเนินการที่สะดวก และรวดเร็ว เนื่องจากผ่านกระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชนในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ และควรมีระบบในการช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้ในขณะที่ที่กระบวนการร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมไม่ครอบคลุมทั้งกระบวนการ แต่การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเป็นแค่เพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ในขณะที่ช่องทางในการดำเนินคดีและการร้องเรียน ประชาชนต้องเป็นผู้ดำเนินการฟ้องร้องเอง ซึ่งจะเสียเปรียบในการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่รัฐ

ปัจจัยที่สี่ ในเรื่องความสะดวกสบายในการใช้บริการ ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่เพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใด สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ แต่ยังคงขาดบุคลากรในการดำเนินการ ทำให้ไม่ได้รับการบริการที่เพียงพอ ควรมีการจัดบุคลากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ทำให้ประชาชนมีความสะดวกสบายและรู้สึกว่ามีใจใส่ใจในการให้บริการเนื่องจากเป็นงานที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและให้งบประมาณในการดำเนินการมากแต่ในขณะที่ประชาชนที่มาใช้บริการบางส่วน เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกสบายอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการปรับปรุงเพิ่มขึ้น เนื่องจากเน้นที่ความสะดวกสบายที่สถานที่และการอำนวยความสะดวกเพียงภายนอกเท่านั้น แต่ในขณะที่การให้บริการทั้งกระบวนการยังมีความล่าช้า ไม่เป็นระบบ และยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

ปัจจัยที่ห้า ในเรื่องคุณภาพการให้บริการโดยรวม ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านคิดว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใดสรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่า ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรม

แก่ผู้มาใช้บริการ เป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก แต่ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า ยังต้องมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะกระบวนการในการดำเนินการล่าช้า และใช้เวลาในการพิจารณาข้อร้องเรียนค่อนข้างนาน รวมทั้งบางครั้งการร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียนด้วย กระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบการดำเนินการอีกหลายขั้นตอน ประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงานได้ มีการร้องเรียนและเรื่องไม่มีการดำเนินการ เก็บเรื่องเงียบหายไป และยังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่เข้าใจการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

ปัจจัยที่หก ในเรื่องความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมหรือไม่ เพราะเหตุใด สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่า มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้ประชาชนที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้ที่มีอำนาจ และส่วนใหญ่ให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ แต่ในขณะที่ประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า ไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากไม่สามารถช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้ คุณภาพการดำเนินการไม่ดี เนื่องจากค่อนข้างล่าช้าและข้อมูลไม่เป็นความลับ มีการรอกการดำเนินการตามขั้นตอนที่ล่าช้า

ปัจจัยที่เจ็ด ในเรื่องความต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ และการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ศึกษาโดยใช้คำถามในเรื่อง ท่านต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ หากท่านต้องการให้คงอยู่ ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปผลการสัมภาษณ์ พบว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม เห็นว่าควรมีอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชน เป็นที่รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน แต่ควรปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่หรือการอำนวยความสะดวกที่ควรมีมากขึ้น ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน อาจจะติดปัญหาในเรื่องของการร้องเรียนนอกเวลาราชการ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอ ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ สอดคล้องกับประชาชนที่มารับบริการบางส่วน เห็นว่า แม้จะยังต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมคงอยู่ต่อไป แต่ต้องการให้มีอำนาจในการจัดการเรื่องราวต่างๆ ได้มากกว่านี้

เนื่องจากเป็นช่องทางในการสร้างความยุติธรรมให้กับประชาชน ต้องมีความจริงจังและใส่ใจในทุกความช่วยเหลือที่ให้แก่ประชาชน มีความรู้ความสามารถในด้านที่ตนเองรับผิดชอบ ควรมีการปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการปรับปรุงคุณภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ควรเปิดเผยให้ประชาชนทุกคนรู้จักมากขึ้น เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นผ่านระบบสารสนเทศขององค์การ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ง่ายขึ้น โดยไม่แบ่งแยกฐานะของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงในการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ในเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อวิเคราะห์และประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมและเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพดำเนินการโดย สํารวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยอันเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และนำผลการสำรวจความคิดเห็นและผลการประเมินฯ ข้างต้นมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยผู้วิจัยเห็นว่า จากการสำรวจเอกสาร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม โดยศูนย์ดำรงธรรมนั้น มีบทบาทหน้าที่เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการพิทักษ์สิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในการให้อิสระที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของตน โดยไม่ถูกแทรกแซงหรือครอบงำจากบุคคลอื่น โดยศูนย์ดำรงธรรมนั้นจะทำหน้าที่ในการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จากผู้ปกครองหรือข้าราชการที่ใช้อำนาจทำลายสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในเรื่องนี้เป็นไปตามกฎหมายทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศที่ให้สิทธิเสรีภาพของประชาชนในฐานะของมนุษย์ ดังนั้นหน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นหน่วยงานของรัฐที่ช่วยเหลือในการเพิ่มสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้วย ในขณะที่การดำเนินชีวิตของประชาชนนั้น มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการของรัฐ ที่เรียกว่าการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นบริการที่รัฐจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนจากเงินภาษีที่ประชาชนทุกคนเสียให้แก่รัฐ การที่ประชาชนได้รับบริการจากรัฐอย่างไม่เป็นธรรม ไม่มีประสิทธิภาพหรือถูกปฏิเสธการให้บริการ ถือเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในการได้รับบริการโดยรัฐ จากเงินภาษีที่ได้จ่ายไป ทำให้ช่องทางที่ประชาชนแสดงออกถึงปัญหาผ่านการร้องทุกข์จึงเป็นเรื่องสำคัญ

ดังนั้นหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรม จึงเป็นหน่วยงานที่มีขึ้นเพื่อรองรับ และมีหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้บริการในเรื่องของข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งเป็นสถานที่ให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่ประชาชนอย่างใกล้ชิดเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการและช่วยเหลือในการประสานการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา จากผลสำรวจในเอกสารการประชุมของศูนย์ดำรงธรรม (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์, ๒๕๖๑) เห็นว่า บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานรัฐอื่นบางส่วน ขาดการประชาสัมพันธ์ ประชาชนไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ และไม่มีการชี้แจงผลงานให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา ทำให้คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ทำการสั่งการให้เกิดการจัดโครงสร้างหน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมใหม่ ให้มีหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานย่อยในระดับจังหวัดที่ช่วยแก้ไข มีกฎหมายเฉพาะและมีโครงสร้างหน่วยงานที่เป็นรูปธรรมตามภารกิจ ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า มีประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัด/อำเภอ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่ำกว่าศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีประชาชนเข้ามาร้องเรียนให้เกิดการดำเนินการในหลายเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งแนวทางการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้น ตามมาตรฐานที่กล่าวถึงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (ราชกิจจานุเบกษา, ๒๕๔๖) นั้น ควรต้องบริหารศูนย์ดำรงธรรมให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางที่ได้จากการวิจัยเพิ่มเติมไว้ ดังนี้

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในเรื่องของบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม นั้น ต้องเกิดจากการกำหนดภารกิจให้ชัดเจนในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวยุทธศาสตร์ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ทางราชการ มีโครงสร้างขององค์กร มีการกำหนดขอบเขตภารกิจ บทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจนซึ่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ดำเนินการผลักดันกฎหมายจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในภารกิจและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ รวมทั้งในอนาคตต้องมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินการแบบบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในวงกว้าง เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และรับทราบ รวมทั้งเข้ามาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในเรื่องของเจ้าหน้าที่และบุคลากรนั้น เดิม เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยที่ได้รับมอบหมายให้มาทำงานที่ศูนย์ดำรง

ธรรม ดังนั้นจึงไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติการมากนัก ซึ่งตรงกับเอกสารการประชุมของศูนย์ดำรงธรรม (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด, ๒๕๖๑) และผลการวิจัยที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความมีความใส่ใจในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี แต่ขาดความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน มาตรฐานในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติและสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน ดังนั้นแนวทางการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การใช้แนวทางธรรมาภิบาล ในการกำหนดโครงสร้างขององค์กร มีการกำหนดขอบเขตภารกิจ บทบาทหน้าที่และผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน โดยการจัดแบ่งหน้าที่และผู้ที่ได้รับผิดชอบในแต่ละงานในครอบครัว การบรรจุเจ้าหน้าที่ให้มีอัตราที่เพียงพอ การให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายในการดำรงตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถตรงตามบทบาทหน้าที่ของตน

แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในเรื่องการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมเอกสารการประชุมของศูนย์ดำรงธรรม (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด, ๒๕๖๑) และผลการวิจัยที่ระบุว่ากระบวนการร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมไม่ครอบคลุมทั้งกระบวนการควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการให้มากกว่านี้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นควรมีระบบในการช่วยเหลือให้ประชาชนสามารถติดตามผลการช่วยเหลือหรือการดำเนินการได้ ดังนั้นแนวทางการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามแนวทางธรรมาภิบาล คือ การปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้วิธีการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การทำนิยามและเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้ การสร้างระบบร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศให้สามารถร้องเรียนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง การกำหนดขอบเขตการดำเนินงานและระยะเวลาดำเนินงาน การเชื่อมโยงระบบติดตามประเมินแผนงาน การจัดบัญชีตัวผู้ร้องเรียน การพัฒนาระบบเพื่อส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชนในการช่วยเหลือผู้ร้องเรียน เป็นต้น

การดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปทราบว่กระทรวงมหาดไทยมีศูนย์ดำรงธรรมตั้งอยู่ในทุกจังหวัด/อำเภอเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องทั้งที่อยู่ในและนอกความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย การปรับปรุงกฎหมายที่ให้บทบาทหน้าที่ที่มีความชัดเจน รวมทั้งการปรับปรุงระบบงาน ให้มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการ รวมทั้งใช้ในการประเมินและตรวจสอบการดำเนินการ การสร้างช่องทางติดต่อทางอินเทอร์เน็ตผู้ที่ติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมรวมทั้งการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

บวร ประพตติดี. การประเมินค่างาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๕.

ประชุม รอดประเสริฐ. การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : เนติกุล, ๒๕๓๕.

ประยูร กาญจนดุล. คำอธิบายกฎหมายปกครอง. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ
การเมือง, ๒๕๔๕.

ศุภย์ดำรงธรรม. คู่มือดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. กรุงเทพฯ :สำนักตรวจราชการ
และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย, ๒๕๕๔.

อุกฤษ มงคลนาวิน. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๐.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

จารุกฤษณ์ เรืองสุวรรณ. “สัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการการเลือกตั้งให้สุจริตและเที่ยงธรรมในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๘.

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

มณฑล แก้วเก่า. “ศึกษารูปแบบและแนวทางการพัฒนาระบบการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดของศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด”. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ๒๕๕๓.

กฎหมาย

“ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”, ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง, วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๔๗ ก, วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๐.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

ตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป., สำนัก. “หนังสือสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ที่ มท.๐๒๐๕.๓/๙๒๖ เรื่อง สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ที่ มท.๐๒๐๕.๓/๙๒๖”. วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑.

มหาดไทย, กระทรวง “คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม”. วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๗.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ. “ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม”.(ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก : knhong.org/ncpo-announce96-2557.pdf, ๒๕๕๗.

วราเทพ รัตนากร. “สิทธิมนุษยชนกับสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”.(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : www.constitutionalcourt.or.th/occ_web/ewt_dl_link.php?nid=1383, ๒๕๕๒.

ภาษาต่างประเทศ

Henry A. Murray. Explorations in Personality. New York : Oxford university press, 1938.

Millet, John D. Management in the Public Service.New York : McGraw Hill Book Company, 1954.

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน

คำชี้แจงแบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากท่านไปใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมเท่านั้น แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ที่ตรงกับข้อมูลของผู้กรอกแบบสอบถาม

- | | | |
|---|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี | <input type="checkbox"/> 20 – 39 |
| | <input type="checkbox"/> 40 – 50 | <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช., ปวส. |
| | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ผู้ใช้แรงงาน/ลูกจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> เกษตรกร |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |
| 5. งานบริการที่ท่านต้องการแสดงความคิดเห็น | <input type="checkbox"/> ร้องเรียนร้องทุกข์ | <input type="checkbox"/> ขอความช่วยเหลือ |
| | <input type="checkbox"/> ขอความเป็นธรรม | <input type="checkbox"/> ขอคำปรึกษา |
| | <input type="checkbox"/> ขอรับบริการ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| | | |

ตอนที่ 2 แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน

1. ท่านคิดว่าศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน ในความคิดของท่าน คืออะไร มีหน้าที่และความสำคัญอย่างไร

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4. ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์ดำรงธรรม มีความสะดวก เหมาะสมหรือไม่มีเพียงพอหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

5. ท่านคิดว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมของศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

6. ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

7. ท่านต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไปหรือไม่ หากท่านต้องการให้คงอยู่ ควรดำเนินการปรับปรุงอย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ และผู้ให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

.....

.....

ผนวก ข

ประเภทงานบริการของศูนย์ดำรงธรรม

ประเภทงานบริการ	ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องย่อย
๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑.๑ ขอความช่วยเหลือ	๑.๑.๑ ทูลประคบอบาชีพ
		๑.๑.๒ ทูลการศึกษา
		๑.๑.๓ สถานศึกษา
		๑.๑.๔ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา
		๑.๑.๕ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
		๑.๑.๖ การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
		๑.๑.๗ การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย
		๑.๑.๘ การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร
		๑.๑.๙ หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ)
		๑.๑.๑๐ สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน
		๑.๑.๑๑ ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน่วยงาน)
		๑.๑.๑๒ ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ
		๑.๑.๑๓ ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่
	๑.๒ ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล	๑.๒.๑ ข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน
		๑.๒.๒ ถูกปิดกั้นเส้นทาง
		๑.๒.๓ พิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร
		๑.๒.๔ ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
		๑.๒.๕ งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค)
		๑.๒.๖ งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทบริการ)
		๑.๒.๗ งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย)
๑.๒.๘ โกล่เกลี่ยทางอาญา		

ประเภทงาน	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่องย่อย
-----------	--------------	------------------

บริการ	หลัก	
		๑.๒.๙ โกล่เกลี่ยทางแพ่ง
		๑.๒.๑๐ ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน)
		๑.๒.๑๑ ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล อื่นๆ
	๑.๓ ร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐ	๑.๓.๑ กล่าวโทษเจ้าหน้าที่
		๑.๓.๒ ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ
		๑.๓.๓ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน)
	๑.๔ แจ้ง เบาะแสการ กระทำ ความผิด	๑.๔.๑ ยาเสพติด
		๑.๔.๒ ผู้มีอิทธิพล
		๑.๔.๓ สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี
		๑.๔.๔ บ่อนการพนัน/หวย
		๑.๔.๕ ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
		๑.๔.๖ แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง
		๑.๔.๗ ค้ามนุษย์
		๑.๔.๘ เตือนร้อนรำคาญ
		๑.๔.๙ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน)
		๑.๔.๑๐ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่นๆ
		๑.๔.๑๑ แจ้งเบาะแสแชร์ลูกโซ่
	๑.๕ ร้องเรียน โครงการของ รัฐ	๑.๕.๑ โครงการตำบลละห้าล้าน
		๑.๕.๒ โครงการหมู่บ้านละสองแสนห้า
		๑.๕.๓ งบประมาณศาสตร์กลุ่มจังหวัด
		๑.๕.๔ งบประมาณศาสตร์จังหวัด
		๑.๕.๕ ร้องเรียนโครงการของรัฐอื่น ๆ
	๑.๖ ร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐ ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๑.๖.๑ ร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
		๑.๖.๒ ร้องเรียนกระบวนการตรวจรับ
		๑.๖.๓ ร้องเรียนกระบวนการเบิกจ่าย
		๑.๖.๔ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจโดยมิชอบ

ประเภทงาน บริการ	ประเภทเรื่องหลัก
๒. การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	๒.๑ คัดสาคณะทะเบียนราษฎร/บัตรประจำตัวประชาชน
	๒.๒ ทำบัตรประจำตัวประชาชน
	๒.๓ ทะเบียนราษฎร/บัตร
	๒.๔ จดทะเบียนสมรส
	๒.๕ แฉ่งย้ายที่อยู่-แฉ่งย้ายปลายทาง
	๒.๖ แฉ่งเกิด-ตาย
	๒.๗ เปลี่ยนชื่อ-สกุล
	๒.๘ ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์
	๒.๙ ต่อใบขับขี่รถยนต์-จักรยานยนต์
	๒.๑๐ ชำระค่าไฟฟ้า
	๒.๑๑ ชำระค่าน้ำประปา
	๒.๑๒ ชำระค่าโทรศัพท์
	๒.๑๓ ชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล
	๒.๑๔ ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
	๒.๑๕ ด้านภาษีเงินได้
	๒.๑๖ ชำระภาษีโรงเรือน
	๒.๑๗ ชำระภาษีป้าย
	๒.๑๘ ประกันสังคม
	๒.๑๙ ด้านแรงงาน
	๒.๒๐ บริการแบบเบ็ดเสร็จอื่นๆ

ประเภทงาน บริการ	ประเภทเรื่องหลัก
๓.บริการรับ-ส่ง ต่อ	๓.๑ ขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวิดิทัศน์
	๓.๒ ขอเปิดสถานประกอบการ
	๓.๓ จดทะเบียนผู้ประกอบการ
	๓.๔ จดทะเบียนบริษัท
	๓.๕ จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
	๓.๖ จดทะเบียนคนพิการ
	๓.๗ จดทะเบียนมูลนิธิ
	๓.๘ สงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส
	๓.๙ ออกโฉนด รั้ววัดที่ดิน
	๓.๑๐ ยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารและยา
	๓.๑๑ ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอาคาร
	๓.๑๒ ยื่นคำขอจดสิทธิบัตรทางปัญญา
	๓.๑๓ ขอติดตั้งไฟฟ้า
	๓.๑๔ ขอติดตั้งน้ำประปา
	๓.๑๕ ขอเข้ารับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ (ผู้ป่วยสมัครใจบำบัด)
	๓.๑๖ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว
	๓.๑๗ ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน (ประกันสังคม) ฯลฯ
	๓.๑๘ หนังสือเดินทาง
	๓.๑๙ บริการรับ-ส่งต่อ อื่นๆ

ประเภทงาน บริการ	ประเภทเรื่องหลัก
๔. บริการด้าน ข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ	๔.๑ เศรษฐกิจพอเพียง/ศูนย์การเรียนรู้
	๔.๒ นโยบาย ผลงานสำคัญของรัฐบาล
	๔.๓ การประกอบอาชีพ
	๔.๔ ระเบียบกฎหมาย/หลักเกณฑ์การบริการภาครัฐ
	๔.๕ บริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการอื่นๆ
๕. บริการให้ คำปรึกษา	๕.๑ คดีความ/กฎหมาย
	๕.๒ การประกอบอาชีพ
	๕.๓ แสดงความคิดเห็น
	๕.๔ บริการให้คำปรึกษา อื่นๆ
๖. ดำเนินการตาม นโยบายสำคัญ ของรัฐบาล	๖.๑ เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา
	๖.๒ หนี้นอกระบบ
	๖.๓ ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล อื่นๆ
๗. เรื่องร้องเรียน ผ่านสื่อ	๗.๑ ร้องเรียนผ่านทีวี
	๗.๒ ร้องเรียนผ่านหนังสือ
	๗.๓ ร้องเรียนผ่านวิทยุ
	๗.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
	๗.๕ ร้องเรียนผ่านโซเชียล
๘. แก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	๘.๑ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว
๙. โทรศัพท์ก่อน	๙.๑ โทรศัพท์ก่อน

ที่มา : ศูนย์ดำรงธรรม, ๒๕๕๔

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลตรี ไพรัช โอบารไพบูลย์
วัน เดือน ปีเกิด	10 กรกฎาคม 2506
การศึกษา	โรงเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โรงเรียนเสนาธิการทหารบก หลักสูตรส่งทางอากาศ หลักสูตรการรบแบบจู่โจม
ประวัติการทำงานโดยย่อ	<p>ผบ.มว.ก่อสร้างทั่วไป ร้อย.ช.ก่อสร้าง ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2531-2532</p> <p>รรก.อจ.ส่วนการศึกษา รร.จปร. พ.ศ. 2532-2534</p> <p>รอง ผบ.ร้อย.ช.ก่อสร้าง ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2534-2537</p> <p>ผบ.ร้อย.ช.ก่อสร้าง ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2537-2539</p> <p>ประจำ รร.สธ.ทบ.สบส. พ.ศ. 2539-2540</p> <p>ประจำแผนก กช. พ.ศ. 2540-2543</p> <p>ผอ.3 ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2543-2544</p> <p>รอง ผบ.ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2544-2548</p> <p>ผบ.ช.พัน.52 ช.1 รอ. พ.ศ. 2548-2550</p> <p>เสธ.ช.1 รอ. พ.ศ. 2550-2552</p> <p>ผบ.ช.พัน.112 ช.1 รอ. พ.ศ. 2552-2554</p> <p>รอง ผบ.ช.1 รอ. พ.ศ. 2554-2555</p> <p>ฝสธ.ประจำผู้บังคับบัญชา พ.ศ. 2555-2557</p> <p>เสธ.พล.พัฒนา 1 พ.ศ. 2557-2558</p> <p>รอง ผบ.พล.พัฒนา 1 พ.ศ. 2558-2561</p> <p>ผบ.พล.พัฒนา 1 พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน</p>
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้บัญชาการกองพลพัฒนาที่ 1

สรุปย่อ

ลักษณะวิชาการเมือง

เรื่องแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน

ผู้วิจัย พลตรี ไพรัช โอฬารไพบูลย์ หลักสูตรวปอ. รุ่นที่ 61

ตำแหน่งผู้บัญชาการกองพลพัฒนาที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เพราะมนุษย์มีการอาศัยอยู่ร่วมกัน และทำกิจกรรมร่วมกันอยู่ตลอดเวลา ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน สังคมจึงเป็นแหล่งรวมศูนย์ทางความคิดที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมา เพื่อแสวงหาคำตอบทุกอย่างให้กับตนเอง แต่ในขณะที่เดียวกันเมื่ออยู่ร่วมกัน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดความขัดแย้งกัน เนื่องจากความต้องการขั้นพื้นฐานที่ไม่ตรงกัน ส่งผลต่อการเกิดการทะเลาะเบาะแว้ง การละเมิดกติกาของสังคม และก่อให้เกิดปัญหาสังคมต่อเนื่องกันไป

ปัญหาสังคมที่เกิดขึ้น ไม่เพียงแต่เฉพาะปัญหาระหว่างปัจเจกบุคคลเท่านั้น ยังมีปัญหาการใช้อำนาจโดยมิชอบของข้าราชการ ปัญหาครอบครัวและสังคม หรือแม้กระทั่งปัญหามลภาวะเป็นพิษ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องแก้ไขร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน มีการดำเนินการวางแผนการแก้ไขเป็นระบบและใช้เวลานานในการแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม เมื่อประชาชนได้รับผลกระทบจากปัญหา รัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องมีช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการกำหนดช่องทางเพื่อรับทราบปัญหา รับข้อร้องเรียน หรือช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ประชาชน จนเกิดเป็นแนวคิดในการให้บริการสาธารณะที่เป็นช่องทางให้ประชาชนสอบถามและแสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกิดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550) ได้รับรองสิทธิด้านการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และการร้องเรียนมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน จึงมีหน่วยงานที่เรียกว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ให้มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน ให้ประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา ประกอบกับปัจจุบัน มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557, 2557) ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทและหน้าที่ตามกฎหมายและคำสั่งของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการของศูนย์

ดำรงธรรม มีหลายด้าน ทั้งด้านกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์การไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายให้อำนาจในการบังคับใช้ในส่วน of ประชาชนไม่ทราบสิทธิและหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรูปแบบของการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรม ตลอดจนความซ้ำซ้อนด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานราชการอื่นๆ

ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน โดยการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาใช้บริการ ตลอดจนผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาจากกลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
2. เพื่อวิเคราะห์และประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม
3. เพื่อเสนอแนะทางการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน ในประเด็นหน้าที่ของรัฐ และการให้บริการสาธารณะของรัฐ การประเมินผล และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการ การบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรคือ ข้าราชการและประชาชนผู้ที่มีมาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มข้าราชการในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 จำนวน 3 จังหวัดจังหวัดละ 5 คน รวม 15 คน และกลุ่มประชาชน จังหวัดละ 45 คน รวม 135 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่เฉพาะการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี โดยให้จังหวัดราชบุรีเป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด)

ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่ห้วงวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 22 พฤษภาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิดำเนินการโดยการศึกษาจากแบบสำรวจผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนด้านเรื่องร้องทุกข์ ด้านข้อหาหรือของศูนย์ดำรงธรรมฐานข้อมูลการประชุมของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทยสรุปผลงานของกระทรวงมหาดไทยที่รายงานต่อคณะรัฐมนตรี ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมและสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มข้าราชการ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และข้าราชการทั่วไป จำนวน 3 จังหวัด จังหวัดละ 5 คน รวม 15 คน และกลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการจังหวัดละ 45 คน รวม 135 คน รวมทั้งสิ้น 150 คนและแบ่งตามกลุ่มจังหวัด คือ จังหวัดราชบุรี จำนวน 50 ชุด จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 50 ชุด และจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 50 ชุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Context Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลทฤษฎี หลักการต่างๆ

3. การนำเสนอข้อมูลนำเสนอข้อมูลแบบรายงานวิจัยเชิงพรรณนาและวิเคราะห์นำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืนผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ใน 7 ประเด็น คือ 1) บทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร 3) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 4) ความสะดวกสบายในการใช้บริการ 5) คุณภาพการให้บริการโดยรวม 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม 7) การดำรงอยู่ของศูนย์ดำรงธรรมและการดำเนินการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมใน 7 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และการให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้บริการในเรื่องของข้อมูลภาครัฐ และช่วยเหลือในด้านการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายของประชาชนปัญหา คือ ขาดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่และขอบเขตในการดำเนินการ ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎหมายเฉพาะให้ชัดเจน โดยอยู่ระหว่างการเสนอ (ร่าง) พระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พ.ศ. ...

รวมถึง การประชาสัมพันธ์ ปัญหา คือ ประชาชนไม่รับทราบบทบาทหน้าที่ และไม่มีภารกิจผลงานให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย (คนจน) เพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญมากขึ้น

ประเด็นที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีการให้บริการในระดับที่น่าพอใจ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องการรับเรื่องร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ มีประสิทธิภาพการทำงาน สามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่/บุคลากรบางส่วน ไม่มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำโดยไม่ใช้หลักการของกฎหมาย ทำให้เกิดความสับสนในการร้องเรียน ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ การแก้ไขควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในเรื่องของกฎหมายและเรื่องเฉพาะด้าน รวมทั้งสร้างมีมาตรฐานในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติและสร้างความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน และควรคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและรักษาความลับของประชาชนที่มาใช้บริการ

รวมถึง การปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรปัญหา คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ควรมีขีดความสามารถในการให้บริการนอกเวลาราชการ และประสานงานการให้บริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หรือมีระบบรับเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต

ประเด็นที่ 3 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ดี ให้บริการได้ค่อนข้างดี สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากผ่านกระบวนการคิดเพื่อปรับกระบวนการให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ คือ ประชาชนปัญหา คือ มีขั้นตอนของระบบราชการที่ยุ่งยาก ไม่เป็นความลับและไม่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ปรับปรุงการดำเนินการ ความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นของราชการ การดำเนินคดีและการร้องเรียน

รวมถึงระบบการติดตามผลการดำเนินการปัญหา คือ ขาดระบบในการช่วยเหลือและติดตามผลการดำเนินการทางออนไลน์ กระบวนการทำงานที่ยังไม่มีระบบตรวจสอบ ประชาชนไม่สามารถทราบกระบวนการดำเนินงาน มีเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการดำเนินการ เก็บเรื่องเงียบหายไป

กระบวนการร้องเรียนไม่ครอบคลุมทั้งกระบวนการ บางครั้งเป็นเพียงช่องทางให้คำปรึกษาเท่านั้น ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ควรมีระบบติดตามผลการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต และบริการในการร้องเรียนให้ครบทั้งกระบวนการ โดยศูนย์ดำรงธรรม อาจมีเจ้าหน้าที่จากสภานายความเป็นที่ปรึกษา อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการฟ้องร้องแทนและมีประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประเด็นที่ 4 ความสะดวกสบายในการใช้บริการ มีสถานที่ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม สะอาด เพียงพอ ปัญหา คือ การขาดแคลนบุคลากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม กาแฟ ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ควรจัดเจ้าหน้าที่และเครื่องมืออำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เพิ่มการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นระบบ และลดความยุ่งยากในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ

ประเด็นที่ 5 คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีการให้บริการที่ดี มีความเป็นธรรมแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นหน่วยงานที่มีการประเมินและได้รางวัลในการให้บริการอยู่บ่อยครั้ง การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และแก้ไขปัญหาได้จำนวนมาก ปัญหา คือ กระบวนการใช้เวลาพิจารณาข้อร้องเรียนนาน มีการเลือกปฏิบัติ การร้องเรียนจะได้รับการตอบสนองขึ้นอยู่กับสถานะของผู้ร้องเรียน ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทางราชการ รวมทั้งใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประเด็นที่ 6 ความเชื่อมั่นในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการ เพราะเป็นช่องทางให้โอกาสประชาชนที่ไม่มีอำนาจในการต่อรองกับผู้มีอำนาจ เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานกับหลายหน่วยงาน และได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและการสนับสนุนด้านงบประมาณในการให้บริการ ปัญหา คือ ขาดความเชื่อมั่นจากการให้บริการที่ไม่เป็นมืออาชีพในบางครั้ง ปัญหาบางส่วนในเรื่องความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นความลับ มีกระบวนการหลายขั้นตอน ต้องแก้ไขโดยการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ควรมีการประเมินจากผู้รับบริการและมีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบางเรื่องอาจใช้บริการภาคเอกชนในการให้บริการ

ประเด็นที่ 7 การดำรงอยู่และการดำเนินการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีอยู่ต่อไป เพื่อเป็นช่องทางในการต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชน เป็นที่รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ปัญหา คือ ควรมีระบบหรือเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงาน การจัดการเรื่องราวกับหน่วยงานราชการอื่นๆ ควรได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและงบประมาณ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกคนรู้จักได้มากขึ้น จัดการ

ให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง ดังนั้น แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ ออกกฎหมายเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน ปรับปรุงในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่และกระบวนการ ให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงาน การจัดการเรื่องราวกับหน่วยงานราชการอื่นๆ ได้รับการสนับสนุนทางนโยบายและงบประมาณ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกคนรู้จักได้มากขึ้น และจัดการให้บริการนอกที่ตั้ง เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกที่ตั้ง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ในเรื่องแนวความคิดในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำข้อเสนอจากการวิจัย ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะการรายงานติดตามผลการร้องเรียน และการประชาสัมพันธ์ ถือเป็นจุดอ่อนที่ต้องมีการแก้ไขทันที

2. ข้อเสนอแนะเรื่องอื่นๆ

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบกับต่างประเทศในเรื่องของการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน