

กลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม
ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน
โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม

โดย

นายชูชีพ พงษ์ไชย

รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

นักศึกษาระดับปริญญาโท วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65

ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 – 2566

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “กลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม” ลักษณะวิชา ยุทธศาสตร์ของ นายชูชีพ พงษ์ไชย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 -2566

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง กลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา
ข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม

ลักษณะวิชา ยุทธศาสตร์

ผู้วิจัย นายชูชีพ พงษ์ไชย

หลักสูตร วปอ. **รุ่นที่** 65

การศึกษากลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมจึงเป็นกลไกในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆของประชาชนให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติของรัฐบาลในด้านของความมั่นคงที่รัฐมีแนวทางการพัฒนาเสริมสร้างคนในทุกภาคส่วนให้มีความเข้มแข็ง มีความพร้อม และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การวิจัยนี้จึงเลือกกรณีศึกษาที่ฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าว่า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีปัญหาในด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลในเรื่องของการที่แม่น้ำท่าว่าเน่าเสียและไม่สามารถใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคตามปกติได้ เพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษาแนวทางการพัฒนาบทบาทหน้าที่ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในรูปแบบสันติวิธีและใช้การมีส่วนร่วม โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้เลือกวิธีการศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ข้าราชการระดับสูงและระดับปฏิบัติงาน รวมถึงชาวบ้านและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลการศึกษานั้นได้ระบุแนวทางการยกระดับการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมและกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่ด้วยรูปแบบสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมในรูปแบบ 5 S (Structure, Staff, Service, Stakeholders and Social integration) คือด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านภาคีเครือข่าย และด้านการมีส่วนร่วม ซึ่งผลการศึกษาจากกรณีศึกษาระบุว่ากลไกข้างต้นถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

Abstract

Title The mechanism for developing the roles and responsibilities of a Center for Justice in addressing public complaints using a peaceful resolution approach and promoting participation

Field Strategy

Name Choocheap Pongchai

Course NDC **Class** 65

The study explores the mechanism for developing the roles and responsibilities of a Center for Justice in addressing public complaints using a peaceful resolution approach and promoting participation. This mechanism aims to enhance the effectiveness of the Center for Justice and make it a central hub for resolving various issues of public concern, in line with the national government's strategy for fostering resilience and readiness and promoting inclusive problem-solving across all sectors of society. The research selected a case study of the Ta Wa Rivers swine farm in Suphan Buri province, which faces environmental problems resulting in the contamination of the Ta Wa River and the inability to use its water for consumption. This case study serves as an example for studying the development of roles and responsibilities in addressing complaints through peaceful means and fostering participation. The research methodology includes interviews with high-level government officials and practitioners, as well as local residents and relevant stakeholders. The study identifies strategies to enhance the effectiveness of the Center for Justice and the mechanisms for its development, emphasizing peaceful resolution approaches and the importance of stakeholder involvement. Specifically, it focuses on the 5 S framework: Structure, Staff, Service, Stakeholders, and Social integration. The findings from the case study demonstrate that this mechanism is crucial in achieving sustainable success in addressing public grievances and resolving community concerns.

คำนำ

ในยุคปัจจุบัน การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการรักษาความปรองดองในสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างมากในการตอบสนองการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ระดับชาติของรัฐบาลในการสร้างความสมานฉันท์ในสังคมและแก้ไขปัญหาแบบครอบคลุมในทุกภาคส่วน

การวิจัยฉบับนี้จะศึกษาถึงกลไกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบทบาทและความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมในการศึกษาว่าศูนย์ดำรงธรรมนั้นจัดการกับข้อร้องเรียนสาธารณะได้อย่างไรมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีแก้ไขปัญหอย่างสันติและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างไร จากกรณีศึกษา ที่น่าสนใจของฟาร์มสุกรแม่น้ำท่าว่าในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเผชิญกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพน้ำของแม่น้ำท่าว่า และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน ทำให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้กลไกเหล่านี้ในทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างดี

ผมหวังว่าการศึกษานี้จะสามารถเป็นแหล่งข้อมูลอันมีค่าสำหรับผู้กำหนดนโยบาย ผู้ปฏิบัติงาน และนักวิจัยที่สนใจในการเพิ่มขีดความสามารถของศูนย์ดำรงธรรม ผมเชื่อว่าด้วยการผสมผสานกลไกการแก้ปัญหอย่างสันติและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะสามารถเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในเชิงบวกได้อย่างแท้จริงสำหรับการสร้างสังคมที่มีความเสมอภาคและปรองดองสำหรับทุกคน

(นายชูชีพ พงษ์ไชย)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์เอาใจใส่และการให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์จากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย พลโท กิตติ คงสมบัติ พันเอกหญิง พจนา เปลี่ยนเกิด ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง รวมถึงแนวทางในการศึกษาค้นคว้าด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ นายพิริยะ ฉันทดิลก ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนสำคัญในการให้ข้อคิดเห็นที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ขึ้น ขอขอบคุณผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์และกรุณาให้สัมภาษณ์ประสบการณ์และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษางานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณเพื่อนชาว วปอ. 65 ที่ได้ให้กำลังใจและการสนับสนุนที่ดีเสมอมา และขอขอบคุณบรรดาผู้เขียนตำราที่ได้ใช้ศึกษาอ้างอิงทุกท่าน

(นายชูชีพ พงษ์ไชย)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
คำจำกัดความ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิด ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบสันติวิธี	8
แนวคิด ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาโดยการมีส่วนร่วม	15
บทบาทหน้าที่และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	17
กรอบแนวคิดด้านความมั่นคง	18
ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคง	22
ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาสันติภาพกับทฤษฎีความมั่นคงในประเทศไทย	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดของการวิจัย	26
สรุป	27
บทที่ 3 การศึกษาถึงลักษณะบทบาท อำนาจหน้าที่ กลไก ความพร้อม	
และโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม	28
บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม	28
สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม	43
สรุป	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่ด้วยรูปแบบ	
สันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วม	51
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาต่อไป	
การมีส่วนร่วมของศูนย์ดำรงธรรม	51
การวิเคราะห์ถึงปัจจัยของการนำรูปแบบสันติวิธีและมีส่วนร่วมมาใช้ใน	
การพัฒนาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านแนวทางการแก้ไข	
ปัญหาแม่น้ำท่าฟ้า	59
การวิเคราะห์ผลการศึกษาผ่านการทบทวนวรรณกรรม	62
วิเคราะห์กลไกการพัฒนารูปแบบบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม	
รูปแบบใหม่ผ่านกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี	63
สรุป	64
บทที่ 5	
สรุปและข้อเสนอแนะ	65
สรุป	66
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์งานวิจัย	77
ประวัติย่อผู้วิจัย	79

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนแม่บทของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในประเด็นของความมั่นคงนั้นถือเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการ หลักที่ถูกลงไว้โดยมีจุดมุ่งหมายอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมชัดเจนในระยะเวลา 20 ปี ที่มุ่งให้ประเทศชาติมั่นคง สังคม มีสุข ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดที่เรียกว่าความมั่นคงแบบองค์รวมที่มีความต้องการให้ความมั่นคงของชาตินั้น ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ ในทุกมิติทั้งในด้านของการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและอื่น ๆ อีกมากมาย โดยมีความมุ่งเน้นให้ประเทศนั้นมีความปลอดภัย มั่นคง และมีความสงบ เรียบร้อย มีการพัฒนาและเสริมสร้างคนในทุกภาคส่วนให้มีความเข้มแข็ง มีความพร้อม สามารถแก้ไขปัญหา โดยมีการบูรณาการความร่วมมือของทุกฝ่าย และพัฒนาปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการและขับเคลื่อนงาน ยุทธศาสตร์ชาติในด้านอื่น ๆ ไปได้ตามทิศทางตามที่เป้าหมายนั้นกำหนดได้

กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นหน่วยงานรัฐในระดับกระทรวงที่มีภารกิจหลักสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ชาติด้านความมั่นคงที่สำคัญอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การรักษาความ มั่นคงภายใน และคอยดูแลบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งการบริการสาธารณะของ กระทรวงมหาดไทย (Public Service) ก็ถือเป็นหน้าที่หลักที่จะต้องดำเนินการให้กับประชาชน และเป็น บริการที่มีไว้เพื่อผู้คนในสังคมโดยผ่านการมีส่วนร่วม โดยไม่คำนึงถึงอาชีพ รายได้ หรือเจือใจทางสังคมใด ๆ (McGregor Jr et al., 1982) โดยการบริการสาธารณะนั้นสามารถที่จะแบ่งย่อยออกได้หลายประเภท แต่สำหรับประเภทของการบริการสาธารณะของกระทรวงมหาดไทยที่เราจะกล่าวถึง ณ ที่นี้ก็คือ การบริการ สาธารณะทางปกครอง ซึ่งหมายถึงการบริการที่โดยสภาพนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐ หรือฝ่ายปกครองที่ต้องจัดทำ โดยส่วนใหญ่จะครอบคลุมไปในภารกิจด้านการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน (นันทวัฒน์, 2541)

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นอีกหนึ่งบริการสาธารณะทางปกครองที่สำคัญของ ประเทศไทย ซึ่งมีลักษณะของกรอบการทำงานในรูปแบบการเน้นการมีส่วนร่วมระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนต่าง ๆ ในการประสานความร่วมมือ ประสาน การทำงานร่วมกัน โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยนั้น มีการ

ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศในสองระดับใหญ่ๆ ด้วยกันคือ ส่วนกลาง และภูมิภาค โดยส่วนกลางนั้น ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ที่ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 ของศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ที่มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง สำหรับส่วนภูมิภาคนั้น จะมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในทุกศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในทุกที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง (Bangkokbiznews,2014) ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมถือว่าเป็นอีกหนึ่งช่องทางหลักในการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการบริหารราชการนั้น ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ จึงได้มีการจัดตั้งให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีฐานะเทียบเท่ากับ หน่วยงานระดับกองภายในสำนักปลัดกระทรวง ซึ่งมีการจัดโครงสร้างหน้าที่เป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีภารกิจในการประสานรับเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการติดตามประเมินผล 2) ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ 3) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์ พลเมืองดี ดูแลในส่วนของการวิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น และ4) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องเร่งด่วน โดยมีการลงพื้นที่ ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งลักษณะของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอก็มีโครงสร้างใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอนั้น ถือเป็นเครื่องมือหลักของการบริหารงาน ของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่มีความต้องการในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ผ่าน การประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 โดยได้มีการเพิ่มอำนาจให้กับศูนย์ดำรงธรรม ระดับอำเภอ เน้นการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนั้นกลายเป็น “ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ” เพื่อให้บริการในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมถึงแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนอื่น ๆ เช่นปัญหาน้ำท่วม ปัญหาภัยพิบัติ หรือปัญหาอาชญากรรม โดยได้มีการเน้นการแก้ไขปัญหา ในเชิงรุก โดยจะอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในลักษณะของ ศูนย์ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) รวมถึงเป็นการวางนโยบายเชิงรุกและวางกรอบยุทธศาสตร์ ให้กับศูนย์ดำรงธรรม ในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายล่วงหน้า ในกรณีของปัญหาที่มักเกิดขึ้น ซ้ำซากทุกปี ซึ่งหลังจากได้มีการประกาศของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 แล้วนั้น จังหวัดจึงกลายเป็นแกนนำหลักในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ในแต่ละพื้นที่ เพราะสามารถสั่งการ ให้หน่วยงานข้าราชการสามารถเข้าแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง และทันต่อเหตุการณ์

ทั้งนี้รัฐบาลก็ยังมีความต้องการในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ศูนย์ดำรงธรรมจึงมีขอบเขตภารกิจงานครอบคลุมงานด้านอื่นๆ ด้วย ดังจะเห็น จากการที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้นำนโยบายที่สำคัญต่าง ๆ ของประเทศ นั้นมาร่วมดำเนินการผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรม เช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตอบคำถามแสดง ความคิดเห็นต่อคำถามของนายกรัฐมนตรี 4+6 ข้อ (BBC News, 2017) การขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ การป้องกันและ แก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ แชนร์ลูกโซ่ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ รวมถึงนโยบายอื่น ๆ อีกมากมาย อาทิ การที่ใส่กลไกของศูนย์ดำรงธรรมในการเข้าไปแก้ไขหรือระงับกลุ่มมวลชนที่รวมตัวกัน เรียกร้องในเรื่องต่าง ๆ ทั้งรูปแบบการชุมนุมอย่างสงบและรูปแบบที่อาจจะให้เกิดความรุนแรง

ด้วยเหตุนี้ การศึกษากลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชน โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญและสำคัญอย่างมาก ในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติของรัฐบาลในด้านของความมั่นคงที่รัฐมีแนวทาง การพัฒนาเสริมสร้างคนในทุกภาคส่วนให้มีความเข้มแข็ง มีความพร้อม และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา โดยมีศูนย์ดำรงธรรมเป็นเสมือนเครื่องมือในการทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น และยังถือเป็นการศึกษาเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมด้วย การวิจัยนี้จึงเลือกกรณีศึกษาที่ฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าว่า จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีปัญหาในด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลในเรื่องของการที่แม่น้ำท่าว่าเน่าเสียและไม่สามารถใช้น้ำในการอุปโภคบริโภคตามปกติได้ เพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษาแนวทางการพัฒนาบทบาทหน้าที่ในการแก้ไข เรื่องร้องเรียนในรูปแบบสันติวิธี และใช้การมีส่วนร่วม ซึ่งกรณีศึกษาฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าว่านั้น มีสาเหตุหลัก เกิดจากการทิ้งสิ่งปฏิกูลจากการเลี้ยงสุกรส่งสู่แม่น้ำ โดยไม่ได้มีการบำบัดจากผู้เลี้ยงสุกรที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำท่าว่าในพื้นที่ตำบลสระแก้ว ตำบลสนามคลี ตำบลลี้ชัง และตำบลสวนแดง ทำให้ปัญหาการทิ้งสิ่งปฏิกูลจากการเลี้ยงสุกรนั้นไม่ได้รับการแก้ไขและสะสมมากกว่า 30 ปี ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่และบริเวณ ใกล้เคียงนั้นกว่า 10,000 ครัวเรือนนั้นได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงในเรื่องของกลิ่น และความเสียหายต่อ ระบบนิเวศ จังหวัดสุพรรณบุรีจึงได้ใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมและทำให้เกิดความยั่งยืน โดยใช้หลักสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมในการบูรณาการ ทำงานร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วน ในการปฏิบัติงานมากกว่าการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ข้อแนะนำให้ผู้ประกอบการปรับปรุงพื้นที่ในฟาร์มสุกรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ การตรวจสอบและติดตามการประกอบอาชีพให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ร่วมลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ในการประกอบอาชีพแก่ผู้เลี้ยงสุกร พร้อมทั้งทำประชาคมโดยส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

พร้อมผู้เลี้ยงสุกร และประชาชนที่ได้รับผลกระทบ เพื่อพิจารณาหาแนวทางที่ทุกฝ่ายนั้นยอมรับได้และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยให้คนในชุมชนร่วมกันเฝ้าระวังการละเมิดข้อกฎหมายและข้อตกลง รวมถึงมีการสนับสนุนและส่งเสริมด้านวิชาการในการประกอบอาชีพ และสนับสนุน งบประมาณในโครงการจัดทำระบบผลิตก๊าซชีวภาพจากฟาร์มสุกร เพื่อนำน้ำเสียในฟาร์มสุกรมาเป็นพลังงานทดแทน ซึ่งจากการดำเนินการข้างต้นทำให้แม่น้ำท่าเสาใสสะอาดขึ้น และสามารถใช้น้ำมาอุปโภค บริโภคได้ และผู้คนในชุมชนนั้นได้ร่วมกันพัฒนาสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้ดีขึ้นอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ การวิจัยนี้จึงมุ่งหวังและ มีเป้าหมายในศึกษาวิจัยการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมผ่านกรณีศึกษาข้างต้นเพื่อเป็นเสมือนเครื่องมือในการสนับสนุนแนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างคนในทุกภาคส่วนให้มีความเข้มแข็ง มีความพร้อมตระหนักในเรื่องของความมั่นคง และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาตามกรอบการพัฒนาหลักของยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะบทบาท อำนาจหน้าที่ กลไก ความพร้อม และโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการนำรูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมมาใช้เพื่อพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม
3. เพื่อนำเสนอกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่ด้วยรูปแบบสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อให้เชื่อมโยงภารกิจนโยบายรัฐบาลและให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมตามแผนปฏิรูปประเทศ นโยบายและแผนระดับชาติในเรื่องของความมั่นคง ตลอดจนบรรลุเป้าหมายตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

- 1.1 การวิจัยนี้จะทำการวิจัยกรณีศึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีของฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าเสา จังหวัดสุพรรณบุรี
- 1.2 ศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม
- 1.3 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมายและบริบทของสันติวิธีและการมีส่วนร่วม

1.4 ศึกษากรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมถึงแนวคิดในด้านความมั่นคงที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตประชากร

2.1 ผู้บริหารระดับกำหนดนโยบาย

2.1.1 ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.1.2 ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน / ผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2.2 คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

รองปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ดูแลศูนย์ดำรงธรรม/ ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการเรื่องราวร้องทุกข์ สป./ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

2.3 ผู้บริหาร/ข้าราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดสุพรรณบุรี

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี / รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

2.4 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

นายกเทศมนตรีตำบลท่าเสาดีจ/ สมาชิกสภาเทศบาลตำบล

2.5 ผู้นำท้องที่

กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

2.6 ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากฟาร์มเลี้ยงสุกรส่งผลกระทบต่อแม่น้ำท่าว่า

2.7 ผู้ประกอบการฟาร์มสุกรในพื้นที่

3. ขอบเขตด้านเวลา

พฤศจิกายน 2565 – พฤษภาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัย โดยการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. การรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ : ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากขอบเขตประชากรของงานวิจัยนี้

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ : ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จากกรณีศึกษาฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าว่า จังหวัดสุพรรณบุรี รวมถึงข้อระเบียบกฎหมาย หรืองานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่จัดเก็บผ่านจากคำถามของการวิจัยที่ได้ตั้งเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งจะจำแนกข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ในการนำเสนอผลของการวิจัย

3. การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ผลของการวิจัยที่ได้ทำการศึกษา รวบรวมข้อมูล นำเสนอออกมา เป็นผลของการวิจัยเพื่อตอบคำถามของการวิจัยว่า การศึกษาวิจัยดังกล่าวนี้สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างไร และการศึกษาวิจัยดังกล่าวได้สร้างองค์ความรู้ใหม่หรือแนวทางใหม่อย่างไร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมผ่านกรณีศึกษา
2. ทำให้ทราบปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการสนับสนุนการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ
3. เป็นตัวอย่างของการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในกรณีอื่น ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม

คำจำกัดความ

ศูนย์ดำรงธรรม	หมายถึง	หน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจ การรับเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนจากประชาชนและ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานการปฏิบัติและส่ง ต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และ ติดตาม ผลการดำเนินการ
สันติวิธี	หมายถึง	วิธีการแก้ไขปัญหาที่ให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน นันทมิตร ปราศจากอคติและความเกลียดชัง ยอมรับ ความแตกต่าง และถือความยุติธรรมเป็นใหญ่

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนคือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้และความชำนาญ ร่วมกับวิทยากรที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง หมายถึง หนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งมีเป้าหมายการพัฒนาในการที่ทำให้ประเทศมั่นคงปลอดภัย และมีความสงบเรียบร้อยในทุกระดับ โดยมี การใช้กลไกการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการทั้งส่วนภาครัฐและเอกชน ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนำ

สำหรับการทบทวนวรรณกรรมในบทนี้นั้น ผู้วิจัยจะทำการค้นคว้าทฤษฎีกรอบแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความเดือนร้อนของประชาชน เช่นกรอบทฤษฎีสันติศึกษา (Peace Studies) ทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict resolution theory) ทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี (Non-violent resistance theory) ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice theory) และกรอบทฤษฎีของแนวคิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration framework) กรอบแนวคิดด้านความมั่นคง รวมถึงยกตัวอย่างรูปธรรมที่ทฤษฎีต่าง ๆ ได้ถูกนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาในบริบทของประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้ทำการค้นคว้าบทบาทและการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เข้าใจภาพของงานวิจัย ชี้นำได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบสันติวิธี

1. ทฤษฎีสันติศึกษา

สันติศึกษา (Peace Studies) เป็นสาขาวิชาสหวิทยาการที่เน้นการศึกษาสันติภาพ ความขัดแย้ง และการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ไม่รุนแรง สาขานี้เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1950 และ 1960 เพื่อตอบสนองต่อข้อกังวลที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงเป็นวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและผลกระทบร้ายแรงของสงครามและความรุนแรงต่อบุคคลและสังคม สาขาวิชาสันติศึกษาครอบคลุมสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่ รัฐศาสตร์ สังคมวิทยา จิตวิทยา ประวัติศาสตร์ มานุษยวิทยา และกฎหมาย เป็นต้น

จุดมุ่งหมายหลักประการหนึ่งของการศึกษาสันติภาพคือการส่งเสริมการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบต้นตอของความขัดแย้งและพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง นักวิชาการด้านสันติศึกษายังตรวจสอบบทบาทของสถาบัน นโยบาย และขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในการส่งเสริมสันติภาพและความยุติธรรมทางสังคม สาขาวิชาสันติภาพศึกษาประกอบด้วยสาขาย่อยต่าง ๆ

รวมถึงการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การสร้างสันติภาพ สิทธิมนุษยชน ความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาลโลก

การศึกษาสันติภาพถูกนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งในเขตความขัดแย้งและสังคมหลังความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น ในไอร์แลนด์เหนือ การศึกษาสันติภาพถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการสนทนาระหว่างกลุ่มและความร่วมมือ ในขณะที่ในแอฟริกาใต้ การศึกษาสันติภาพถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนความยุติธรรมในระยะเปลี่ยนผ่านและความพยายามในการปรองดอง (Galtung, J., 1969)

Oliver Richmond พูดถึงสันติศึกษาว่าคือ "การศึกษากระบวนการทางสังคมและการเมืองที่นำไปสู่การสร้างและการรวมสังคมแห่งสันติ ตลอดจนกลยุทธ์และเทคนิคในการบรรลุผลและรักษาสันติภาพนั้นเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งทางการเมือง สงคราม และความรุนแรงในรูปแบบอื่น ๆ " (Richmond, 2010) นักวิชาการด้านสันติศึกษาพยายามทำความเข้าใจต้นตอของความขัดแย้งและพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง โดยเน้นที่วิธีการที่ไม่รุนแรงในการบรรลุการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการส่งเสริมสันติภาพและความยุติธรรม

Johan Galtung หนึ่งในนักวิชาการผู้ก่อตั้งสันติศึกษาถือว่าเป็น "สาขาวิชาสหวิทยาการของการศึกษา การวิจัย และการปฏิบัติที่มุ่งเน้นไปที่สาเหตุของความขัดแย้งและสงคราม เงื่อนไขของสันติภาพ และกระบวนการทางสังคม เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองที่จำเป็นต่อการบรรลุและรักษาสันติภาพ" (Galtung, 2003)

Betty A. Reardon ให้คำจำกัดความของการศึกษาสันติภาพว่าเป็น "การได้สว่นแบบสหวิทยาการเกี่ยวกับเงื่อนไขของสันติภาพและสาเหตุของสงคราม ความรุนแรง และความขัดแย้งทางสังคม ตลอดจนโครงสร้างสถาบันและวัฒนธรรม นโยบาย และการปฏิบัติที่ส่งเสริมหรือบ่อนทำลายความสัมพันธ์อย่างสันติ" (Reardon, 1988,)

David P. Barash การศึกษาสันติภาพเป็น "กระบวนการของการสอบสวนทางปัญญาและการปฏิบัติที่ใช้เครื่องมือและวิธีการที่หลากหลายเพื่อทำความเข้าใจพลวัตของความรุนแรงและความขัดแย้งให้ดีขึ้น และเพื่อพัฒนากลยุทธ์สำหรับการแก้ปัญหาและการป้องกัน" (Barash, 2000)

ในประเทศไทย สันติศึกษาถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ภายในประเทศ ตัวอย่างเช่น ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งประสบกับความขัดแย้งยาวนานระหว่างรัฐไทยและผู้แบ่งแยกดินแดนชาวมลายู-มุสลิม นักวิชาการสันติศึกษาได้มีส่วนร่วมในโครงการริเริ่มสร้างสันติภาพหลายโครงการและหนึ่งในความคิดริเริ่มดังกล่าวคือ Deep South Watch ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี 2548 โดยกลุ่มนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ผู้มีบทบาทภาคประชา

สังคม และนักข่าว เพื่อติดตามความขัดแย้งและส่งเสริมการเจรจาระหว่างรัฐบาลไทยและกลุ่มแบ่งแยกดินแดน องค์กรได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งและอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ ของการเจรจา รวมถึงการจัดตั้งกระบวนการพูดคุยเพื่อสันติภาพระหว่างรัฐบาลไทยและกลุ่มแบ่งแยกดินแดนในปี 2556 (McCargo and Ketchley, 2014)

อีกตัวอย่างหนึ่งคือศูนย์ทรัพยากรสันติภาพ ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี 2550 ที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดปัตตานี ศูนย์นี้มุ่งเน้นการส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยสันติภาพในภาคใต้ของประเทศไทย และให้การฝึกอบรมและเสริมสร้างศักยภาพสำหรับองค์กรท้องถิ่นและชุมชนเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งและการสร้างสันติภาพ (Ibid.,)

นอกจากนี้ การศึกษาสันติภาพยังถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งอื่น ๆ ในประเทศไทย รวมถึงความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลไทยกับชาวกะเหรี่ยงทางภาคเหนือ และความขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับขบวนการคนเสื้อแดงในกรุงเทพฯ นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานได้ทำการวิจัยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและการประชุม และพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อจัดการกับความขัดแย้งเหล่านี้และส่งเสริมการแก้ปัญหาอย่างสันติ (Ibid.,)

โดยรวมแล้ว การใช้สันติศึกษาในประเทศไทยได้ช่วยส่งเสริมความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับสาเหตุของความขัดแย้งและพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการเจรจาและความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง รวมทั้งรัฐบาล องค์กรภาคประชาสังคม และชุมชน

2. ทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution theory)

การอธิบายถึงทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution theory) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เห็นภาพกว้างของการแก้ไขปัญหาในรูปแบบสันติวิธีได้ดียิ่งขึ้น Bercovitch, J., & Jackson, R. (2017) กล่าวว่าทฤษฎีการแก้ปัญหความขัดแย้งเป็นกรอบสำหรับการทำความเข้าใจและจัดการกับความขัดแย้งในสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมผลลัพธ์ในด้านสันติวิธี ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของการระบุสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งและค้นหาวิธีแก้ไขสาเหตุเหล่านี้ในลักษณะที่สร้างสรรค์และไม่รุนแรง ทฤษฎีการแก้ไขข้อขัดแย้งมาจากหลากหลายสาขาวิชา รวมทั้งจิตวิทยา สังคมวิทยา รัฐศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และรวมเอาแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย และการเจรจา

Galtung, J. (2015) พูดถึงแก่นแท้ของทฤษฎีการแก้ปัญหความขัดแย้งมีพื้นฐานอยู่บนแนวคิดที่ว่าความขัดแย้งเป็นผลมาจากความต้องการ ความสนใจ และค่านิยมพื้นฐานที่ไม่ได้รับการสนองตอบ ความต้องการ ความสนใจ และคุณค่าเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับประเด็นที่จับต้องได้ เช่น การเข้าถึงทรัพยากรหรืออำนาจทางการเมือง หรือประเด็นที่จับต้องไม่ได้ เช่น อัตลักษณ์และ

การยอมรับ เมื่อความต้องการ ความสนใจ และคุณค่าเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจบานปลายเป็นความรุนแรงและผลลัพธ์ที่ทำลายล้างอื่น ๆ ซึ่งเป้าหมายของทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งคือการหาวิธีที่จะตอบสนองความต้องการ ผลประโยชน์ และค่านิยมพื้นฐานเหล่านี้ด้วยวิธีที่สร้างสรรค์และไม่รุนแรง สิ่งนี้อาจเกี่ยวข้องกับแนวทางต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของความขัดแย้งและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แนวทางหลักบางประการในการแก้ไขข้อขัดแย้ง ได้แก่

การเจรจาต่อรอง: การเจรจาเกี่ยวข้องกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งมารวมตัวกันเพื่อหารือเกี่ยวกับความต้องการและผลประโยชน์ของพวกเขา โดยมีเป้าหมายในการหาทางออกที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน การเจรจาสามารถอำนวยความสะดวกโดยบุคคลที่สามที่เป็นกลาง เช่น คนกลางซึ่งช่วยให้มั่นใจว่าการสื่อสารยังคงมีประสิทธิภาพและมุ่งเน้นไปที่การหาทางออก

การไกล่เกลี่ย: การไกล่เกลี่ยเกี่ยวข้องกับการใช้บุคคลที่สามที่เป็นกลางเพื่อช่วยให้คู่สัญญาในความขัดแย้งหาทางออก คนกลางช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ระบุความสนใจร่วมกัน และค้นหาวิธีจัดการกับความต้องการและค่านิยมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง

การสื่อสารพูดคุย : เกี่ยวข้องกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้งมารวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการสื่อสารที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายเพื่อทำความเข้าใจมุมมองของกันและกันและค้นหาวิธีการทำงานร่วมกัน

การต่อต้านแบบไม่ใช้ความรุนแรง: การต่อต้านแบบไม่ใช้ความรุนแรงเกี่ยวข้องกับการใช้กลวิธีอย่างสันติ เช่น การประท้วงและการไม่เชื่อฟัง เพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง (Bar-Tal, D,2013)

ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งเป็นกรอบสำคัญสำหรับการจัดการความขัดแย้งในสังคม ตั้งแต่ความขัดแย้งระหว่างบุคคลไปจนถึงความขัดแย้งทางการเมืองขนาดใหญ่ ด้วยการส่งเสริมวิธีการที่ไม่รุนแรงและสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งจะช่วยส่งเสริมสันติภาพและความยุติธรรมทางสังคม และยังเป็นกรอบสำคัญสำหรับการจัดการกับความขัดแย้งในสังคมและส่งเสริมผลลัพธ์ที่สันติ ในประเทศไทยมีกรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นมากมาย ตั้งแต่ความขัดแย้งทางการเมืองไปจนถึงความขัดแย้งระหว่างเชื้อชาติและศาสนา การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งถูกนำมาใช้เพื่อจัดการกับความขัดแย้งเหล่านี้ในรูปแบบต่าง ๆ

ตัวอย่างหนึ่งของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในประเทศไทย คือ การใช้การไกล่เกลี่ยในชุมชนเพื่อจัดการกับความขัดแย้งในชุมชนท้องถิ่นในประเทศไทย การไกล่เกลี่ยในชุมชนเป็นกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งโดยการมีส่วนร่วมของบุคคลที่สามที่เป็น

กลางซึ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการเจรจาระหว่างฝ่ายตรงข้าม ในประเทศไทย การประนีประนอมในชุมชนถูกนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเพื่อนบ้าน ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างเชื้อชาติและศาสนา ความพยายามเหล่านี้ประสบความสำเร็จในการแก้ไขความขัดแย้งมากมายและส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในประเทศไทยยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยทางวิชาการ ตัวอย่างเช่น งานศึกษาของ อภิญญา เฟื่องฟูสกุล และประภาพรรณ พรตระกูล (2560) ได้ตรวจสอบประสิทธิภาพของการไกล่เกลี่ยในชุมชนในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในประเทศไทย การศึกษาพบว่า การไกล่เกลี่ยในชุมชนมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมผลลัพธ์ที่สันติและสร้างความไว้วางใจระหว่างฝ่ายตรงข้าม

การศึกษาอีกชิ้นหนึ่งของชญาดา รุ่งเรือง (2563) สำรวจบทบาทของการเจรจาและการเจรจาเพื่อจัดการกับความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศไทย การศึกษาพบว่า การสนทนาและการเจรจามีความสำคัญในการลดความตึงเครียดและส่งเสริมการแก้ไขความขัดแย้งอย่างสันติ

โดยรวมแล้ว การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในประเทศไทยเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมผลลัพธ์อย่างสันติและจัดการกับความขัดแย้งในสังคม การส่งเสริมการเจรจา การตอรอง และการไกล่เกลี่ย ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการที่ยุติธรรมและยั่งยืน

3. ทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี (Non-violent resistance theory)

อีกหนึ่งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหามิใช่ในทางสันติวิธีที่งานวิจัยชิ้นนี้เลือกที่จะศึกษาก็คือทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี (Non-violent resistance theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี เป็นกรอบแนวคิดในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมืองด้วยสันติวิธี ทฤษฎีนี้เน้นพลังของการกระทำร่วมกัน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และยุทธวิธีที่ไม่รุนแรงเพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่และส่งเสริมความยุติธรรมในสังคม หลักการต่อไปนี้เป็นหัวใจของทฤษฎีการต่อต้านที่ไม่รุนแรง

การไม่ใช้ความรุนแรงอย่างแข็งขัน: การไม่ใช้ความรุนแรงอย่างแข็งขันเป็นหลักการสำคัญของทฤษฎีการต่อต้านแบบไม่ใช้ความรุนแรง ซึ่งเน้นความสำคัญของการดำเนินการเพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่ด้วยสันติวิธี หลักการนี้เกี่ยวข้องกับกลวิธีต่าง ๆ เช่น การเดินขบวน การนัดหยุดงาน การคว่ำบาตร และการคือแพ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าประชาชนมีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมืองผ่านการกระทำร่วมกัน (Sharp, G., 1973)

การไม่ร่วมมือ: การไม่ร่วมมือเป็นหลักการสำคัญอีกประการหนึ่งของทฤษฎีการต่อต้านที่ไม่รุนแรง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิเสธที่จะร่วมมือกับโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สนับสนุนพวกเขา ซึ่งอาจรวมถึงการคว่ำบาตร การนัดหยุดงาน และการไม่เข้าร่วม

ในรูปแบบอื่น ๆ และมีวัตถุประสงค์เพื่อขัดขวางการทำงานของโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่และสร้างแรงกดดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

การคือแพ่ง: การคือแพ่งเป็นกลวิธีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจฝ่าฝืนกฎหมายหรือกฎเกณฑ์เพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง หลักการนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าปัจเจกบุคคลมีพันธะทางศีลธรรมในการต่อต้านกฎหมายและระบบที่ไม่ยุติธรรม และพลังของการไม่เชื่อฟังมาจากความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นดำเนินการ (Thoreau, H. D., 1849)

เอกภาพและการสร้างแนวร่วม: เอกภาพและแนวร่วมเป็นหลักการสำคัญของทฤษฎีการต่อต้านที่ไม่รุนแรง ซึ่งเน้นความสำคัญของการสร้างการเคลื่อนไหวในวงกว้างที่สามารถรวบรวมกลุ่มที่หลากหลายเพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่ หลักการนี้ยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมืองต้องการความร่วมมือของบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลาย และการสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของขบวนการต่อต้านที่ไม่รุนแรง (Ackerman, P., & DuVall, J., 2000)

การสื่อสารที่ไม่รุนแรง: การสื่อสารที่ไม่รุนแรงเป็นหลักการของทฤษฎีการต่อต้านที่ไม่รุนแรงซึ่งเน้นความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจน ให้เกียรติ และเห็นอกเห็นใจระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ หลักการนี้ตระหนักดีว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการสร้างความไว้วางใจ การแก้ไขข้อขัดแย้ง และสร้างความรู้สึกร่วมกัน (Rosenberg, M. B., 2003)

Chenoweth, E., & Stephan, M. J., 2011) กล่าวว่าทฤษฎีการต่อต้านแบบไม่ใช้ความรุนแรง (Nonviolent resistance theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี เป็นกรอบสำหรับการทำความเข้าใจและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมืองด้วยวิธีการที่ไม่รุนแรง ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าผู้คนมีอำนาจที่จะท้าทายและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่โดยใช้ยุทธวิธีอย่างสันติ เช่น การประท้วง การนัดหยุดงาน และการอารยะขัดขืน ทฤษฎีการต่อต้านแบบไม่ใช้ความรุนแรงนำมาจากสาขาวิชาต่าง ๆ รวมถึงรัฐศาสตร์ สังคมวิทยา และจิตวิทยา และรวมเอาแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เช่น การสื่อสารที่ไม่ร่วมมือและไม่ใช้ความรุนแรง

ประเทศไทยเป็นที่ตั้งของขบวนการต่อต้านความรุนแรงที่สำคัญในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา รวมถึงกลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย (พธม.) ในปี 2549 การประท้วงของคนเสื้อแดงในปี 2553 และกลุ่มเคลื่อนไหวเพื่อประชาธิปไตยในปี 2563 การเคลื่อนไหวเหล่านี้ใช้กลวิธีไม่ใช้ความรุนแรงหลายรูปแบบเพื่อท้าทายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง (Petcharamesree, S., & Kamolrat, B., 2014)

หนึ่งในตัวอย่างสำคัญของการต่อต้านด้วยสันติวิธีในประเทศไทย คือ การเคลื่อนไหวเพื่อประชาธิปไตย พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นชุดการประท้วงและการกระทำอารยะขัดขืนที่เริ่มขึ้นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 เพื่อตอบโต้การยุบพรรคการเมืองที่ได้รับความนิยม การเคลื่อนไหว ใช้กลวิธีไม่ใช้ความรุนแรง เช่น การเดินขบวน การประท้วง และการอดอาหาร เพื่อเรียกร้องการปฏิรูปประชาธิปไตยและทำลายโครงสร้างอำนาจที่มีอยู่ในประเทศไทย แม้จะเผชิญกับ การปราบปรามอย่างจากรัฐบาล แต่การเคลื่อนไหวยังคงมีอย่างต่อเนื่อง

4. ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice theory)

ทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice theory) เป็นกรอบการทำงานที่เน้นการซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมหรือความขัดแย้ง โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของเหยื่อ ผู้กระทำความผิด และชุมชน วิธีการนี้ขัดแย้งกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญกับการลงโทษและการแยกผู้กระทำความผิด กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์พยายามสร้างโอกาสในการพูดคุยและทำความเข้าใจระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ส่งเสริมความรับผิดชอบ การเยียวยา และการแก้ปัญหาในระยะยาว หลักการสำคัญของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

แนวทางที่เน้นเหยื่อเป็นศูนย์กลาง: แนวทางที่เน้นเหยื่อเป็นศูนย์กลางเป็นหลักการสำคัญของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งเน้นความต้องการและประสบการณ์ของเหยื่อในกระบวนการจัดการกับอันตรายที่เกิดจากอาชญากรรมหรือความขัดแย้ง หลักการนี้ตระหนักถึงผลกระทบที่อันตรายสามารถมีต่อเหยื่อและชุมชนของพวกเขา และพยายามจัดลำดับความสำคัญของเสียงและความต้องการของพวกเขาในกระบวนการจัดการกับความเสียหาย (Strang, H., & Sherman, L. W. , 2003)

ความรับผิดชอบของผู้กระทำความผิด: หลักการสำคัญอีกประการหนึ่งของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คือความรับผิดชอบของผู้กระทำความผิด ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของการให้ผู้กระทำความผิดรับผิดชอบต่อผลกระทบของพวกเขาและสนับสนุนให้พวกเขาคำเนินการเพื่อแก้ไขความเสียหาย หลักการนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าผู้กระทำความผิดเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน และการจัดการกับอันตรายที่เกิดจากการกระทำของพวกเขาจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้กระทำความผิดและชุมชน (Bazemore, G., & Schiff, M. (2011)

การมีส่วนร่วมของชุมชน: การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลักการของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ที่เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในกระบวนการจัดการกับอันตรายที่เกิดจากอาชญากรรมหรือความขัดแย้ง หลักการนี้ตระหนักดีว่าชุมชนได้รับ

ผลกระทบจากอันตรายและมีส่วนได้ส่วนเสียในการแก้ปัญหา และพยายามที่จะส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมกันและการแก้ปัญหาาร่วมกัน (Walgrave, L. และ Willemsens, J, 2004)

การเจรจาและความเข้าใจ: หลักการสุดท้ายของทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์คือการเจรจาและความเข้าใจ ซึ่งเน้นความสำคัญของการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการเคารพซึ่งกันและกันระหว่างคู่สัญญา หลักการนี้ตระหนักดีว่าการจัดการกับอันตรายที่เกิดจากอาชญากรรมหรือความขัดแย้งนั้นจำเป็นต้องเต็มใจที่จะรับฟัง เรียนรู้ และทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายที่มีร่วมกัน (Umbreit, M. S. , & Armour, M. P.,2011)

แนวคิด ทฤษฎีการแก้ไขปัญหาโดยการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ (Collaborative governance theory)

ทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ (Collaborative governance theory) เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่มีการพัฒนาที่ค่อนข้างเร็วในด้านนโยบายสาธารณะและการบริหาร แนวคิดของการทำงานร่วมกันได้รับการกล่าวถึงในงานวิจัยมานานหลายทศวรรษ จนกระทั่งปี 1990 ที่นักวิชาการเริ่มพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบและเชิงทฤษฎีมากขึ้นในการกำกับดูแลแบบร่วมมือ ตั้งแต่นั้นมา ทฤษฎีนี้ได้รับการพูดถึงเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ

Ansell and Gash (2008) ให้ภาพรวมที่ครอบคลุมของทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ โดยให้คำจำกัดความว่าเป็น "รูปแบบการปกครองที่เน้นการทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือ และการแก้ปัญหาร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย" พวกเขาให้เหตุผลว่าการปกครองแบบร่วมมือกันเป็นทางเลือกแทนรูปแบบการปกครองแบบลำดับชั้นจากบนลงล่างแบบดั้งเดิม และมีศักยภาพที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นประชาธิปไตยและยั่งยืน Ansell และ Gash ยังเน้นย้ำถึงความท้าทายและโอกาสที่สำคัญบางประการของการกำกับดูแลแบบร่วมมือ ซึ่งรวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ ความชอบธรรม ความไว้วางใจ และความสามารถ

Emerson และ Nabatchi (2015) ขยายความหมายของ Ansell และ Gash เกี่ยวกับการกำกับดูแลแบบร่วมมือ โดยนำเสนอแนวคิดของระบอบการปกครองแบบร่วมมือ พวกเขาได้แย้งว่าการกำกับดูแลแบบร่วมมือสามารถมีได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่เครือข่ายที่ไม่เป็นทางการไปจนถึงการจัดการสถาบันที่เป็นทางการมากขึ้น และรูปแบบเหล่านี้อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับบริบทและปัญหาที่กำลังกล่าวถึง Emerson และ Nabatchi ยังเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบอบการปกครองแบบร่วมมือ

Kania และ Kramer (2011) มุ่งเน้นเฉพาะแนวคิดของผลกระทบโดยรวม ซึ่งพวกเขาให้นิยามว่าเป็น "ความมุ่งมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาคส่วนต่าง ๆ ในวาระร่วมกันในการ

แก้ปัญหาสังคมที่เฉพาะเจาะจง" พวกเขาให้เหตุผลว่าผลกระทบโดยรวมเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการบรรลุการเปลี่ยนแปลงทางสังคมขนาดใหญ่ และต้องการความร่วมมือและการประสานงานในระดับสูงระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ Kania และ Kramer ยังเน้นย้ำถึงองค์ประกอบสำคัญบางประการของการริเริ่มผลกระทบโดยรวมที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับปัญหา วาระการประชุมร่วมกัน กิจกรรมเสริมแรงร่วมกัน การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และองค์กรแกนหลักเพื่อสนับสนุนความคิดริเริ่ม

นักวิชาการคนอื่น ๆ ได้สำรวจแง่มุมต่าง ๆ ของทฤษฎีและการปฏิบัติในการกำกับดูแลแบบร่วมมือ รวมถึงบทบาทของความเป็นผู้นำ (Gray, 1989; Bryson et al., 2006) ความสำคัญของการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูล (Schneider et al., 2003; Healey et al., 2007) และความท้าทายในการประเมินการริเริ่มการกำกับดูแลร่วมกัน (Mandell and Keast, 2008; O'Flynn, 2010)

โดยสรุป ทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือเป็นสาขาวิชาที่กว้างขวางและหลากหลายสาขาวิชา ซึ่งครอบคลุมแนวคิดและแนวทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย นักวิชาการได้สำรวจแง่มุมต่าง ๆ ของการกำกับดูแลแบบร่วมมือ รวมถึงคำจำกัดความ องค์ประกอบหลัก ความท้าทาย และโอกาสวรรณกรรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลแบบร่วมมือยังคงมีการพัฒนาและมีความจำเป็นสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจทฤษฎีและแนวปฏิบัติของการกำกับดูแลแบบร่วมมือในบริบทและการตั้งคำถามต่าง ๆ

ตัวอย่างในประเทศไทยสำหรับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีของการกำกับดูแลแบบร่วมมือในการบริการสาธารณะคือการจัดตั้งโครงการ "หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์" (OTOP) โครงการ OTOP ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2544 เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการที่ผลิตในท้องถิ่นจากแต่ละตำบลในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ของชุมชนในชนบทโดยการสร้างโอกาสในการทำงานและสร้างรายได้

โครงการ OTOP เป็นความคิดริเริ่มในการกำกับดูแลแบบร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ชุมชนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และองค์กรภาคประชาสังคมซึ่งตั้งอยู่บนหลักการของการวางแผนแบบมีส่วนร่วม การสร้างฉันทามติ และการแก้ปัญหาาร่วมกัน

ภายใต้โครงการ OTOP ชุมชนท้องถิ่นมีอำนาจในการระบุผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของตนที่มีศักยภาพ และนำไปขายในเชิงพาณิชย์ พวกเขายังรับผิดชอบในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและแผนธุรกิจของตนเอง โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อีกด้วย โครงการ OTOP ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมผู้ประกอบการในท้องถิ่นและสร้างโอกาสการจ้างงานในชนบท นอกจากนี้ยังช่วยอนุรักษ์ประเพณีและมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น เนื่องจากผลิตภัณฑ์และบริการจำนวนมากใช้ความรู้และทักษะแบบดั้งเดิม

โครงการ OTOP เป็นตัวอย่างของประยุกต์ใช้ทฤษฎีดังกล่าวในประเทศไทย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากร และการให้อำนาจแก่ชุมชนท้องถิ่นในกระบวนการตัดสินใจ

บทบาทหน้าที่และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

"ศูนย์ดำรงธรรม" เป็นศูนย์อำนวยความสะดวกยุติธรรมในประเทศไทย สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลักในการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบในการบริหารหรือการกระทำที่ผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมถึงปัญหาความเดือดร้อนอื่น ๆ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ในการจัดบริการสาธารณะ

ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนและสอบสวนข้อกล่าวหาในทางปกครองที่ประพฤติมิชอบ ทุจริต หรือใช้อำนาจโดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างบุคคลกับหน่วยงานของรัฐและประชาชนด้วยตนเอง นอกจากนี้ ศูนย์ยังให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและคำแนะนำแก่ประชาชนที่อาจไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรทางกฎหมายได้ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ๆ ดังนี้

การรับเรื่องราวร้องเรียน: ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากบุคคลที่ถูกกระทำผิด ซึ่งเรื่องราวเรียนอาจเกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ เช่น ข้อพิพาทแรงงาน ข้อพิพาทที่ดิน ข้อร้องเรียนของผู้บริโภค และการละเมิดสิทธิพลเมือง

การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย: ศูนย์ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายแก่ผู้ที่ไม่สามารถชื้อทนายความได้ รวมถึงการร่างเอกสารทางกฎหมายและการเป็นตัวแทนของลูกความในศาล

การไกล่เกลี่ย: ศูนย์ทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างฝ่ายที่เกี่ยวข้องในข้อพิพาทเพื่อหาทางออกที่ยอมรับร่วมกันในการแก้ปัญหา

การส่งเสริมการรับรู้ด้านกฎหมาย: ศูนย์นี้ยังดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านกฎหมายและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิและความรับผิดชอบของตนภายใต้กฎหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมมีเครือข่ายทั่วทุกอำเภอในประเทศไทย โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมซึ่งสามารถให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่บุคคลที่ขอความช่วยเหลือ รวมถึงยังดำเนินการรณรงค์สร้างจิตสำนึกสาธารณะเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิของตนและวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนอีกด้วย

กรอบแนวคิดด้านความมั่นคง

ปัจจุบันมีอยู่หลากหลายแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นการสื่อถึงแนวความคิดด้านความมั่นคง ซึ่งแนวคิดหลักที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้คือ แนวคิดความมั่นคงแห่งชาติ (National Security) นอกจากนี้ยังมีหลายแนวคิดด้านความมั่นคงที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้คือ เช่น ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Security) และความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดความมั่นคงของชาติ (National security)

ความมั่นคงของชาติเป็นแนวคิดที่ซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศจากการคุกคามภายในและภายนอก นักวิชาการได้สำรวจมิติต่าง ๆ ของความมั่นคงของชาติ รวมถึงการป้องกันทางทหาร ความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ การรวบรวมข่าวกรอง และการทูต เป็นต้น ซึ่งประเด็นทั่วไปประการหนึ่งในวรรณกรรมเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติคือความต้องการแนวทางแบบองค์รวมเพื่อการรักษาความปลอดภัยที่คำนึงถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันของภาคส่วนต่าง ๆ และความซับซ้อนของภัยคุกคามสมัยใหม่ ตัวอย่างเช่น Buzan และ Weaver (2003) ได้แย้งว่าความปลอดภัยควรถูกเข้าใจว่าเป็นกระบวนการ "การแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์" ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ถูกตีกรอบว่าเป็นภัยคุกคามที่มีอยู่ต่อประเทศชาติ และมีการใช้มาตรการเพื่อตอบโต้ภัยคุกคามเหล่านั้น แนวทางนี้เน้นความสำคัญของการวิเคราะห์บริบทที่ปัญหาด้านความปลอดภัยเกิดขึ้นและพลวัตของพลังงานที่เกี่ยวข้องกับการวางกรอบให้เป็นภัยคุกคามด้านความปลอดภัย

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งในวรรณกรรมเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติคือบทบาทของเทคโนโลยีในการกำหนดความท้าทายและการตอบสนองด้านความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น Harknett and Stever (2013) ให้เหตุผลว่าการเพิ่มขึ้นของพื้นที่ไซเบอร์ในฐานะโดเมนของความขัดแย้งได้สร้างความท้าทายใหม่สำหรับความมั่นคงของชาติ รวมถึงความจำเป็นในมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการโจมตีทางไซเบอร์เพื่อทำลายโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ นักวิชาการคนอื่น ๆ ได้สำรวจการใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมข่าวกรอง เช่น การใช้โดรนเพื่อการเฝ้าระวังและการสังหารเป้าหมาย (Denning, 2016)

ประเด็นที่สามในวรรณคดีเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติคือความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงกับประชาธิปไตย นักวิชาการบางคนได้แย้งว่าการแสวงหาความมั่นคงของชาติสามารถนำไปสู่การกัดเซาะเสรีภาพของพลเมืองและสถาบันประชาธิปไตย (Friedman, 2017) ในขณะที่

คนอื่น ๆ เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการสร้างความสมดุลระหว่างความกังวลด้านความปลอดภัยกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล (Manning, 2010)

กล่าวโดยสรุป วรรณกรรมเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งชาติเน้นให้เห็นถึงความซับซ้อนและหลากหลายมิติของความท้าทายด้านความมั่นคงที่ประเทศสมัยใหม่เผชิญอยู่ และความต้องการแนวทางที่เหมาะสมและเฉพาะบริบทในนโยบายความมั่นคง

บริบทของแนวคิดเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งชาติ ยังรวมถึงความสมดุลระหว่างความปลอดภัยและเสรีภาพ หนึ่งในข้อถกเถียงที่สำคัญเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติคือ ทำอย่างไรจึงจะรักษาสมดุลระหว่างความจำเป็นในการรักษาความปลอดภัยกับเสรีภาพส่วนบุคคลและสิทธิพลเมือง นี่เป็นความท้าทายอย่างยิ่งในบริบทของการต่อต้านการก่อการร้าย ซึ่งอาจมีแรงกดดันให้ใช้มาตรการเชิงรุกที่อาจละเมิดสิทธิเสรีภาพ (เช่น การเฝ้าระวังที่เพิ่มขึ้น การจำกัดเสรีภาพในการพูด)

สำหรับบทบาทของความร่วมมือระหว่างประเทศ: ความมั่นคงของชาติไม่ได้เป็นเพียงปัญหาภายในประเทศ แต่ยังเกี่ยวข้องกับตัวแสดงและพลวัตระหว่างประเทศด้วย ตัวอย่างเช่น ภัยคุกคามอย่างเช่นการก่อการร้าย การโจมตีทางไซเบอร์ และการแพร่กระจายของอาวุธนิวเคลียร์ มักมีลักษณะข้ามชาติและต้องการความร่วมมือระหว่างประเทศในการแก้ไขปัญหา นักวิชาการได้สำรวจบทบาทขององค์กรระหว่างประเทศ สนธิสัญญา และพันธมิตรในการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ

ผลกระทบของเทคโนโลยีเกิดใหม่: เทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีชีวภาพ และคอมพิวเตอร์ควอนตัม มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของภัยคุกคามและการตอบสนองด้านความมั่นคงของชาติ ตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้าของ AI อาจทำให้เกิดการโจมตีทางไซเบอร์หรืออาวุธอัตโนมัติที่ซับซ้อนมากขึ้น ในขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีชีวภาพอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางชีวภาพแบบใหม่ นักวิชาการได้ตรวจสอบความหมายของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่เหล่านี้สำหรับนโยบายและธรรมาภิบาลความมั่นคงแห่งชาติ (Harknett and Stever, 2013)

ความสำคัญของความยืดหยุ่น: แทนที่จะมุ่งเน้นไปที่การป้องกันภัยคุกคามเพียงอย่างเดียว นักวิชาการบางคนได้แย้งว่านโยบายความมั่นคงแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นด้วย ซึ่งเป็นความสามารถของระบบในการดูดซับและกู้คืนจากแรงกระแทก แนวทางนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน ความซ้ำซ้อน และความสามารถในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อภัยคุกคามด้านความปลอดภัย

โดยข้างต้นเป็นเพียงประเด็นเพิ่มเติมเพียงเล็กน้อยที่ควรพิจารณาในบริบทของความมั่นคงของชาติ ซึ่งความมั่นคงของชาติเป็นหัวข้อที่ซับซ้อนและมีหลายแง่มุม ซึ่งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์แบบสหวิทยาการและการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย

2. ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Security)

ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Security) เป็นแนวคิดของการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและทรัพยากรในลักษณะที่รับประกันความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของคนรุ่นปัจจุบันและอนาคต มันเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการพัฒนาที่ยั่งยืนและครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มากมาย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การตัดไม้ทำลายป่า การสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ และมลพิษ (Horgan, J., 2017) โดยมีแนวคิดดังต่อไปนี้

ภัยคุกคามต่อความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม : ความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อมถูกคุกคามจากปัจจัยหลายประการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรที่ร่อยหรอ ภัยคุกคามเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อสังคมมนุษย์ได้หลากหลาย รวมถึงความไม่มั่นคงทางอาหาร การพลัดถิ่น และความขัดแย้ง (Malka, 2019)

กลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม: มีการเสนอกลยุทธ์ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน การอนุรักษ์ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กลยุทธ์เหล่านี้มุ่งส่งเสริมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน และลดผลกระทบจากความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อสังคมมนุษย์

ความท้าทายในการเสริมสร้างความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม: การเพิ่มความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เรื่องท้าทาย ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลประโยชน์ทางการเมืองและเศรษฐกิจ การขาดทรัพยากร และการรับรู้ที่แตกต่างกันเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมสามารถขัดขวางความพยายามที่จะจัดการกับภัยคุกคามด้านสิ่งแวดล้อม (ibid, 2017)

3. ความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security)

ความมั่นคงของมนุษย์เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในทศวรรษที่ 1990 เพื่อกำหนดนิยามใหม่ของการรักษาความปลอดภัยที่นอกเหนือไปจากแนวทางดั้งเดิมที่มีรัฐเป็นศูนย์กลาง เน้นการคุ้มครองและการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของแต่ละบุคคลและชุมชนมากกว่าความมั่นคงทางทหารหรือรัฐ ซึ่งความมั่นคงของมนุษย์ได้รับการนิยามในรูปแบบต่าง ๆ แต่โดยทั่วไปหมายถึงการคุ้มครองบุคคลและชุมชนจากภัยคุกคามต่าง ๆ รวมถึงความยากจน โรคภัยไข้เจ็บ ความรุนแรง และความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม แนวคิดนี้เน้นให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างกันของความไม่ปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ และความต้องการแนวทางแบบองค์รวมในการรักษาความปลอดภัย

3.1 มิติด้านความมั่นคงของมนุษย์:

ความมั่นคงของมนุษย์มีแนวคิดในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม มิติเหล่านี้เชื่อมโยงกันและจัดการกับความไม่มั่นคงรูปแบบต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลและชุมชน

3.2 ความท้าทายในการบรรลุความมั่นคงของมนุษย์:

การบรรลุความมั่นคงของมนุษย์ไม่ใช่เรื่องท้าทาย ซึ่งรวมถึงปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่สามารถบ่อนทำลายความพยายามในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์

3.3 หลักการสำคัญของความมั่นคงของมนุษย์:

ความมั่นคงของมนุษย์ตั้งอยู่บนหลักการสำคัญหลายประการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับประชาชนมากกว่ารัฐ แนวทางหลายมิติในการรักษาความปลอดภัย และการตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและการแทรกแซงในระยะแรก หลักการของการรักษาความปลอดภัยที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางเน้นย้ำถึงความสำคัญของการจัดการกับความตึงเครียดและข้อกังวลของบุคคลและชุมชน มากกว่าแค่การปกป้องรัฐ

การประยุกต์ใช้ความมั่นคงของมนุษย์:

ความมั่นคงของมนุษย์ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทต่าง ๆ รวมถึงสถานการณ์ความขัดแย้งและหลังความขัดแย้ง การลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และการสาธารณสุข ในบริบทเหล่านี้ ความมั่นคงของมนุษย์ถูกนำมาใช้เพื่อส่งเสริมการปกป้องและการเพิ่มขีดความสามารถของประชากรที่เปราะบาง และเพื่อจัดการกับสาเหตุพื้นฐานของความไม่มั่นคง

3.4 การวิพากษ์วิจารณ์ความมั่นคงของมนุษย์:

แม้ว่าความมั่นคงของมนุษย์จะได้รับความนิยมในฐานะแนวคิด แต่ก็ไม่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ นักวิชาการบางคนโต้แย้งว่าแนวคิดนี้กว้างเกินไปและไม่มีนัยยะเชิงนโยบายที่ชัดเจน คนอื่น ๆ วิพากษ์วิจารณ์ความมั่นคงของมนุษย์ว่าละเลยบทบาทของรัฐในการรักษาความปลอดภัย และให้ความสำคัญกับภัยคุกคามระดับปัจเจกมากเกินไป

ความมั่นคงของมนุษย์เป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและกำลังพัฒนา ซึ่งมีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงแนวทางดั้งเดิมในการรักษาความปลอดภัย โดยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการแก้ไขต้นตอของความไม่มั่นคงและการส่งเสริมการคุ้มครองและการเพิ่มขีดความสามารถของประชากรที่เปราะบางได้ (Caparini & Marenin, 2018)

3.5 ตัวอย่างของความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย:

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมหลายประการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และความมั่นคงของประชาชน ความท้าทายเหล่านี้รวมถึงมลพิษทางอากาศ มลพิษทางน้ำ การตัดไม้ทำลายป่า และภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วมและภัยแล้ง ผลกระทบของความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมเหล่านี้มักจะรุนแรงที่สุดสำหรับประชากรที่เปราะบางและอยู่ชายขอบ เช่น ผู้ที่อาศัยอยู่ในความยากจน ชุมชนพื้นเมือง และชาวสลัมในเมืองเพื่อจัดการกับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมเหล่านี้จากมุมมองด้านความมั่นคงของมนุษย์ รัฐบาลไทยได้ดำเนินนโยบายและความคิดริเริ่มต่าง ๆ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ในขณะที่เดียวกันก็ตอบสนองความต้องการทางสังคมและเศรษฐกิจของชุมชนที่ได้รับผลกระทบ หนึ่งในความคิดริเริ่มดังกล่าวคือปรัชญา "เศรษฐกิจพอเพียง" ซึ่งเน้นความสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจที่สมดุลกับความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและความยุติธรรมทางสังคม

ภายใต้ปรัชญานี้ รัฐบาลได้ดำเนินนโยบายและโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมเกษตรกรรมยั่งยืน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น รัฐบาลได้ส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์และจัดตั้งโครงการจัดการป่าโดยชุมชนเพื่อต่อต้านการตัดไม้ทำลายป่า ยังได้ดำเนินนโยบายส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนและลดการพึ่งพาเชื้อเพลิงฟอสซิล นอกจากนี้ความคิดริเริ่มด้านสิ่งแวดล้อมเหล่านี้แล้ว รัฐบาลยังได้ดำเนินนโยบายที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคมและเศรษฐกิจ เช่น โครงการลดความยากจนและโครงการพัฒนาโดยชุมชน ด้วยการจัดการกับสาเหตุของความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนที่ได้รับผลกระทบ แนวทางของประเทศไทยเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมแสดงถึงแนวทางแบบองค์รวมและยั่งยืนในการรักษาความปลอดภัยที่เน้นความสำคัญของการปกป้องทั้งผู้คนและโลกใบนี้ (Chonchirdsin, 2015)

กล่าวโดยสรุป ตัวอย่างแนวทางของประเทศไทยในด้านความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างกันของข้อกังวลทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และการนำแนวทางแบบองค์รวมและบูรณาการมาใช้กับความมั่นคงที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนได้เป็นอย่างดี (Chonchirdsin, 2015)

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคง

การศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากทั้งสองสาขาพยายามทำความเข้าใจเงื่อนไขและกระบวนการที่นำไปสู่สันติภาพและความมั่นคง และพัฒนากลยุทธ์ในการส่งเสริมสิ่งเหล่านี้

ในระดับพื้นฐาน การศึกษาสันติภาพสามารถมองได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านความมั่นคง โดยเน้นไปที่การป้องกันความขัดแย้งที่รุนแรงและการส่งเสริมความสัมพันธ์อย่างสันติระหว่างบุคคล กลุ่ม และรัฐ ในขณะที่การศึกษาด้านความมั่นคงมักจะมุ่งเน้นไปที่ความกังวลทางการทหารและยุทธศาสตร์ แต่การศึกษาสันติภาพใช้แนวทางแบบองค์รวมมากกว่าในการรักษาความปลอดภัย โดยรวมเอามิติด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมของความมั่นคงเข้าไว้ด้วยกัน

ความแตกต่างที่สำคัญประการหนึ่งระหว่างการศึกษาสันติภาพกับการศึกษาด้านความมั่นคงแบบดั้งเดิมคือ การศึกษาสันติภาพมักจะเน้นความสำคัญของการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยไม่ใช้ความรุนแรง และการใช้การทูตและการเจรจาเพื่อแก้ไขข้อพิพาทมากกว่าการใช้กำลัง สันติศึกษายังมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับบทบาทของภาคประชาสังคม การเคลื่อนไหวระดับรากหญ้า และผู้มีบทบาทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รัฐในการส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคง

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีความแตกต่างเหล่านี้ แต่ก็มีทับซ้อนกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสองสาขานี้ และนักทฤษฎีความมั่นคงหลายคนเริ่มตระหนักถึงความสำคัญของแนวทางที่ไม่ใช้การทหารในการส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพมากขึ้น นอกจากนี้ โครงการศึกษาสันติภาพหลายโครงการยังรวมหลักสูตรการศึกษาด้านความมั่นคงไว้ด้วย โดยตระหนักถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจทั้งสาเหตุของความขัดแย้งและกลยุทธ์ในการป้องกัน

แม้ว่าทฤษฎีความมั่นคงจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นทางการทหารและยุทธศาสตร์ แต่การศึกษาสันติภาพกลับใช้แนวทางแบบองค์รวมมากกว่าในการรักษาความปลอดภัย ตัวอย่างเช่น นักวิชาการด้านสันติภาพศึกษาอาจตรวจสอบผลกระทบของความยากจน ความไม่เท่าเทียม ความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเชิงโครงสร้างอื่น ๆ ต่อความเป็นไปได้ของความขัดแย้งและความไม่มั่นคง (Richmond, 2010)

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคงสามารถมองได้ว่าเป็นส่วนเสริม โดยทั้งสองสาขาเอื้อต่อความเข้าใจแบบองค์รวมที่เหมาะสมยิ่งขึ้นของเงื่อนไขและกระบวนการที่เอื้อต่อสันติภาพและความมั่นคง ด้วยการรวมเอาปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เข้าไว้ในการวิเคราะห์ ทั้งสองสาขานำเสนอข้อมูลเชิงลึกอันมีค่าเกี่ยวกับวิธีที่เราสามารถทำงานเพื่อส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ และความปลอดภัยให้มากขึ้นในโลก

การศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคงมีความกังวลร่วมกันในการทำความเข้าใจและจัดการกับแหล่งที่มาของความรุนแรง ความขัดแย้ง และความไม่มั่นคง ทั้งสองสาขาศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ในการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้ง ส่งเสริมความมั่นคงและความปลอดภัย และสร้างเงื่อนไขสำหรับความสัมพันธ์อย่างสันติระหว่างบุคคล กลุ่ม และรัฐ

ทฤษฎีสันติศึกษายังให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่ไม่รุนแรงและการใช้การทูตและการเจรจาเพื่อแก้ไขข้อพิพาทมากกว่าการใช้กำลัง นักวิชาการด้านสันติศึกษาอาจตรวจสอบบทบาทของการไกล่เกลี่ย การเจรจา และเทคนิคการแก้ปัญหาความขัดแย้งในการส่งเสริมความสัมพันธ์อย่างสันติระหว่างบุคคล กลุ่ม และรัฐ

ข้อแตกต่างที่สำคัญอีกประการหนึ่งระหว่างสันติศึกษาและทฤษฎีด้านความมั่นคงสันติศึกษามักจะเน้นที่บทบาทของภาคประชาสังคม การเคลื่อนไหวระดับรากหญ้า และผู้มีบทบาทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รัฐในการส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคง นักวิชาการด้านสันติศึกษาอาจตรวจสอบผลกระทบของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม องค์กรภาคประชาสังคม และตัวแสดงอื่น ๆ ต่อการป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง และอาจสำรวจกลยุทธ์ในการเสริมพลังให้ตัวแสดงเหล่านี้มีบทบาทอย่างแข็งขันมากขึ้นในการส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคง

นอกจากนี้ โครงการศึกษาสันติภาพหลายโครงการยังรวมหลักสูตรการศึกษาด้านความมั่นคงไว้ด้วย โดยตระหนักถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจทั้งสาเหตุของความขัดแย้งและกลยุทธ์ในการป้องกัน ด้วยการรวมข้อมูลเชิงลึกจากทั้งการศึกษาสันติภาพและการศึกษาด้านความมั่นคง นักวิชาการและผู้กำหนดนโยบายสามารถพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมและครอบคลุมมากขึ้นในการส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ และความมั่นคง (Boulding, 1991)

โดยรวมแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคงสามารถมองได้ว่าเป็นส่วนเสริม โดยทั้งสองสาขาเอื้อต่อความเข้าใจแบบองค์รวมที่เหมาะสมยิ่งขึ้นของเงื่อนไขและกระบวนการที่เอื้อต่อสันติภาพและความมั่นคง ด้วยการรวมเอาปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เข้าไว้ในการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาสันติภาพกับทฤษฎีความมั่นคงในประเทศไทย

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยประสบกับความขัดแย้งและความท้าทายด้านความมั่นคง รวมทั้งความไม่มั่นคงทางการเมือง ความรุนแรงในการแบ่งแยกดินแดนในจังหวัดภาคใต้และความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อม นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในประเทศไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นมากขึ้นสำหรับแนวทางที่ครอบคลุมมากขึ้นเพื่อจัดการกับความท้าทายเหล่านี้ ซึ่งเป็นแนวทางที่รวมทั้งการศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคง

ตัวอย่างเช่น เพื่อตอบสนองต่อความขัดแย้งแบ่งแยกดินแดนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในภาคใต้ของประเทศไทย นักวิชาการและผู้กำหนดนโยบายบางคนเรียกร้องให้เปลี่ยนจากแนวทางที่เน้นการทหารไปสู่ความมั่นคง และหันไปใช้แนวทางที่ครอบคลุมมากขึ้นซึ่งกล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองที่ขับเคลื่อนขัดแย้ง. แนวทางนี้รวมเอาข้อมูลเชิงลึกจากการศึกษา

สันติภาพ เช่น ความสำคัญของการเจรจาและการไกล่เกลี่ยในการแก้ไขความขัดแย้ง ตลอดจนข้อมูลเชิงลึกจากการศึกษาด้านความมั่นคง เช่น ความสำคัญของธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพและหลัก นวัตกรรมในการส่งเสริมเสถียรภาพและความมั่นคง

ในทำนองเดียวกัน เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมที่ประเทศไทยเผชิญอยู่ ซึ่งรวมถึงการตัดไม้ทำลายป่า มลพิษทางอากาศและทางน้ำ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานบางคนเรียกร้องให้มีแนวทางแบบองค์รวมมากขึ้นเพื่อความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อมที่รวมทั้งการศึกษาสันติภาพและทฤษฎีความมั่นคง แนวทางนี้ตระหนักถึงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ และเน้นย้ำถึงความจำเป็นของความร่วมมือและการเจรจาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันเพื่อจัดการกับความท้าทายเหล่านี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาสันติภาพกับทฤษฎีความมั่นคงในประเทศไทยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการผสมผสานมุมมองและแนวทางต่าง ๆ เพื่อจัดการกับความท้าทายด้านความมั่นคงที่ซับซ้อน จากข้อมูลเชิงลึกจากทั้งสองสาขา นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนากลยุทธ์ที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ และความมั่นคงในประเทศไทยและที่อื่น ๆ (Sangkhamee and Satha-Anand,2012)

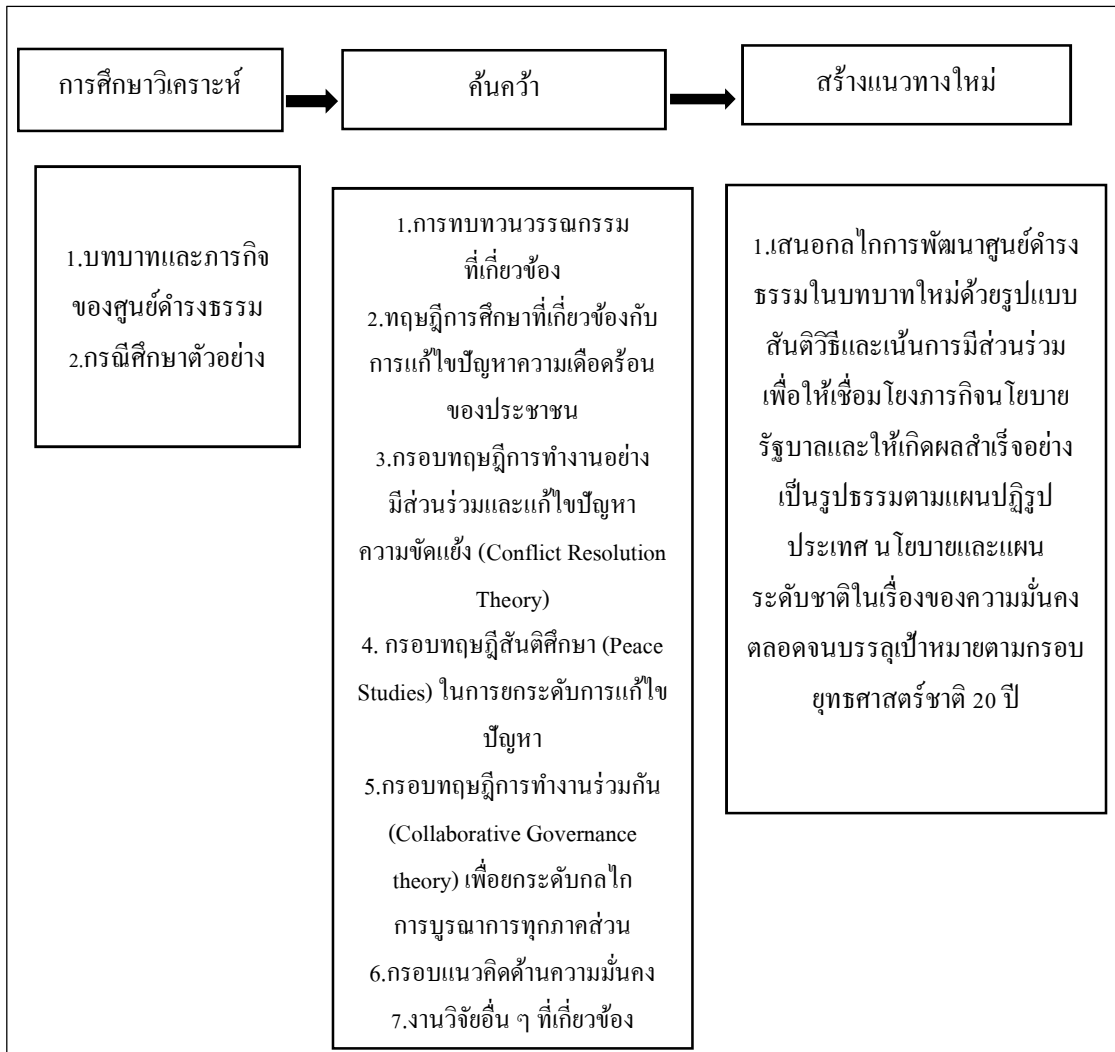
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หนึ่งในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้คืองานวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมของฉันทบุรี และสุรเมธ (2564) ได้ศึกษาสัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และศึกษาระดับของการนำนโยบายจากรัฐบาลกลางสู่การปฏิบัติ รวมถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพเชิงนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมได้มีการสรุปผลการวิจัยว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุคปัจจุบันนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน แนวทางในเชิงนโยบายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ควรที่จะเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เพื่อเป็นการลดช่องทางการดำเนินงาน ตลอดจนเน้นการกระจายอำนาจให้กับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละภูมิภาคเพื่อให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสามารถดูแลคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ซึ่งผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจว่าการพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ต้องให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจการบริหารงานให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบังคับบัญชาเป็นไปอย่างรวดเร็ว เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารที่เน้นการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นอย่างแนบแน่นทั้งในระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเองเพื่อให้การทำงานเกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทที่แท้จริงของศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งข้อจำกัดหลาย ๆ ประการที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งท้ายที่สุดแล้ว จะสามารถทำให้การบริการแก่ประชาชนเกิดประสิทธิภาพสูงที่สุดได้นั่นเอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยเริ่มต้นจากการศึกษาบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกรณีศึกษาตัวอย่าง รวมถึงค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอันประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความเดือนร้อนของประชาชน เช่นกรอบทฤษฎีสันติศึกษา (Peace Studies) ในการยกระดับการแก้ปัญหา รวมถึงได้ค้นคว้าทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict resolution theory) และทฤษฎีการต่อต้านด้วยสันติวิธี (Non-violent resistance theory) เพื่อค้นคว้าถึงแนวทางการบูรณาการการทำงานอย่างมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหาอย่างสันติ นอกจากนี้งานวิจัยชิ้นนี้ยังได้ศึกษาถึงทฤษฎีความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative justice theory) และกรอบทฤษฎีของแนวคิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration framework) เพื่อการยกระดับกลไกการบูรณาการการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน ซึ่งในทุก ๆ ทฤษฎีที่ได้ค้นคว้ามานั้นงานวิจัยชิ้นนี้ได้หยิบยกตัวอย่างของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีต่าง ๆ ในประเทศไทยให้เห็นภาพคร่าว ๆ อีกด้วย ซึ่งจากการค้นคว้าที่ได้กล่าวถึงมานั้น งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะเสนอกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่ด้วยรูปแบบสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมเพื่อให้เชื่อมโยงภารกิจนโยบายรัฐบาลและให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมตามแผนปฏิรูปประเทศ นโยบายและแผนระดับชาติในเรื่องของความมั่นคง ตลอดจนบรรลุเป้าหมายตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีต่อไป



สรุป

การทบทวนวรรณกรรมของงานวิจัยชิ้นนี้ได้พูดถึงหลากหลายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาโดยใช้สันติวิธีรวมถึงการทำงานร่วมกันในทุกภาคส่วน ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้ได้เสนอกรอบการทำงานและเครื่องมือมากมายสำหรับการจัดการความขัดแย้ง ส่งเสริมสันติภาพ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเราจะเห็นถึงตัวอย่างที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ซึ่งได้มีการนำทฤษฎีเหล่านี้ไปใช้ในบริบทต่าง ๆ เช่น กรณีพิพาทด้านการเมือง การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ OTOP เป็นต้น ด้วยทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ รัฐบาลและภาคประชาสังคมสามารถส่งเสริมการแก้ปัญหาคความขัดแย้งอย่างสันติ เสริมสร้างระบบธรรมาภิบาล และปรับปรุงผลลัพธ์สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านกลไก บทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

บทที่ 3

การศึกษาถึงลักษณะบทบาท อำนาจหน้าที่ กลไก ความพร้อม และโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม

เนื้อหาในบทนี้จะเป็นการศึกษาถึงลักษณะบทบาท อำนาจหน้าที่ กลไก ความพร้อม และโครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในข้อ 1 ถึงการศึกษาแนวทางการนำการแก้ไขปัญหาแบบสันติวิธี และการมีส่วนร่วมเข้ามามีใช้ในการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

1. แนวคิดและรูปแบบการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยถูกตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันมีการพยายามที่จะปรับให้ทันสมัยในหลายประการ เช่น ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและมีความต้องการที่จะผลักดันให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไปอีกด้วย ซึ่งสำหรับการดำเนินงานและแนวคิดในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จะเน้นรูปแบบการสื่อสาร ทางโทรศัพท์ที่ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนา เอกชน มูลนิธิชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลัก ในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” นั้น มีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งใน ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง

จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาคจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง นอกจากนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็ได้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ทำหน้าที่ในลักษณะใกล้เคียงกันเช่นกัน ซึ่งทั้งหมดจะถูกกล่าวในส่วนถัดไป

2. รูปแบบการจัดองค์กร

2.1 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบาย ในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรมรวม 2 ระดับ ประกอบด้วยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่า ระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้ง การปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วนต่าง ๆ ดังนี้

รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ประสานเร่งรัดติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ประมวลแยกแยะเรื่องร้องทุกข์จากช่องทาง/หน่วยงาน

งานให้คำปรึกษาแนะนำกับประชาชน

ประสานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/แก้ไขปัญหาของประชาชน

ประสานการจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

งานส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี

พัฒนาระบบฐานข้อมูลและการให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (E-Report)

งานติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

งานทูลเกล้าถวายฎีกาจากสำนักราชเลขาธิการ

ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีการจัดโครงสร้างในการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาให้กับศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปี ของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก ประชาชนตลอดทั้งวัน (ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่อง และประเภท วิเคราะห์และ ประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัด กระทรวงมหาดไทย เสนอรายงานผล การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณาสั่งการ แจ้งผลการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจนจัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำเดือน

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุน ส่งเสริมและสงเคราะห์ พลเมืองดีวิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คู่มือพลเมืองดีที่ ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปีจัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานใน พื้นที่ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการ บริหารศูนย์ดำรงธรรม” ประกอบด้วย

1. ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธาน
2. ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน
3. รองปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ
4. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ
5. รองอธิบดีกรมการปกครอง เป็นกรรมการ

6. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. เป็นกรรมการ
 7. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ
 และเลขานุการ

หน้าที่ดังนี้

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจ

มอบหมาย

1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม
2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม
3. ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

หน้าที่ความรับผิดชอบ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่
 ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

ชั่วโมง

1. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง
2. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการ ให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับ
 ไปดำเนินการ

4. รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับ
 เรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและ ภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว

5. ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

6. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม
 จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

7. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะของเรื่องร้องเรียน
 ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
 จะพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียน
 กล่าวโทษที่ขาดข้อมูล หลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนใน
 ประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการ
 พิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็น เรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรม จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้ง

3. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและ รายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนไปอีกครั้งหนึ่ง

2.2 ศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ

2.2.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

2.2.1.1 ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่สามารถตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข่าวพลเมืองดีให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ติดตามและ ประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติรายงานผล การดำเนินการให้กระทรวงทราบทุกเดือน

2.2.1.2 ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่ วิเคราะห์ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

2.2.1.3 ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด รับผิดชอบ ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณ หรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

2.2.1.4 ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมืองรับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันที ที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

2.2.1.5 วนประชาสัมพันธ์มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผนและ บริหารงานประชาสัมพันธ์จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์สถานที่ตั้งศาลากลาง จังหวัดทุกจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการ บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่เกิน 15 คน

1. ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประธาน
 2. รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นรองประธาน
 3. ปลัดจังหวัด เป็นกรรมการ
 4. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด เป็นกรรมการ
 5. บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร เป็นกรรมการ
 6. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ
- คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 3. ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
 4. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ให้ปลัด

จังหวัดทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุมกำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่
2. สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่
3. ผู้นำศาสนา
4. ผู้นำประชาชน
5. ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน
6. บุคคลตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร (ถ้ามี)

2.2.2 ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นหน่วยงานในระดับภูมิภาค การดำเนินงานขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งจากอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยคณะกรรมการ ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์
 - (1) นายอำเภอ ผู้อำนวยการ
 - (2) ทหาร กรรมการ
 - (3) สาธารณสุขอำเภอ กรรมการ
 - (4) เกษตรอำเภอ กรรมการ
 - (5) ปศุสัตว์อำเภอ กรรมการ
 - (6) ประมงอำเภอ กรรมการ
 - (7) ป่าไม้อำเภอ กรรมการ
 - (8) ท้องถิ่นอำเภอ กรรมการ
 - (9) พัฒนาการอำเภอ กรรมการ
 - (10) ที่ดินอำเภอ กรรมการ
 - (11) ผู้แทนโครงการชลประทาน กรรมการ
 - (12) ผู้แทนหน่วยงานการไฟฟ้า กรรมการ
 - (13) ผู้แทนหน่วยงานการประปา กรรมการ
 - (14) ผู้แทนหน่วยงานองค์การโทรศัพท์ กรรมการ
 - (15) ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง กรรมการ
 - (16) ภาคเอกชน/ภาคประชาสังคม/NGO กรรมการ
 - (17) ผู้นำท้องถิ่น เช่น ประธานชมรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการ
 - (18) ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง กรรมการ/เลขานุการ

(19) ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

(20) ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายความมั่นคง กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. อำนวยการ กำหนดแนวทางการดำเนินงาน และสั่งการ เพื่อมอบภารกิจให้ชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.)

2. ดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรอบอำนาจหน้าที่ เช่น การอำนวยความสะดวกทางแพ่ง อาญา และปกครอง/การรับเรื่องร้องทุกข์/เบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย ให้คำปรึกษาแนะนำด้านต่าง ๆ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการแบบเบ็ดเสร็จ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.)

3. การติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

4. กรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน หรือเกินศักยภาพของคณะกรรมการ อำนวยการศูนย์ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป

2.3 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำหรับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น ก็มีหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คอยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเช่นเดียวกัน ซึ่งก็คือศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนหรือองค์กรประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยดำเนินการภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่ได้ประกาศไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ โดยการประสานงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่กำหนดให้มีการพัฒนาและเชื่อมโยงระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบกลาง รวมทั้งเตรียมความพร้อมและพัฒนา ศักยภาพของหน่วยงานทั้งด้านบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อสร้างความเชื่อมโยงการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ระบบฐานข้อมูลเดียวกันทำให้เกิดการประสานความร่วมมือระหว่าง

หน่วยงานและพัฒนการให้บริการแก่ประชาชนในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน ภายใต้ชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์”

ศูนย์บริการประชาชนยังได้ดำเนินภารกิจที่สำคัญอีกหลายประการ เช่น เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ในด้านการเมือง การขับเคลื่อนภารกิจจิตอาสาพัฒนาคุณภาพชีวิต ร่วมทั้งการขับเคลื่อนศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ที่มีเป้าหมายผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนได้รับการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนสู่ความเป็นมาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการ “สะดวก รวดเร็วเข้าถึงง่าย”

ขอบเขตเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

1. สายด่วนของรัฐบาล 1111 (ไม่เสียค่าโทร) ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
2. จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีชั้น 1 อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
3. www.1111.go.th ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
4. ตู้ ปณ.1111 (ไม่ต้องติดแสตมป์) เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
5. โบบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีรวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

3. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

4. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน

5. ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิรูปประเทศ

ด้วยรัฐบาลได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุสู่วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยมีหน้าที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ นอกจากนี้แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักประการสำคัญประการหนึ่งคือเพื่อ “สร้างภาครัฐ ของประชาชนเพื่อประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customized Public Service)” ภายใต้ประเด็นประเด็นปฏิรูปที่ 1 : บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบโจทย์ชีวิตประชาชน กลยุทธ์ การยกระดับการให้บริการ ประชาชนสู่การบริการที่เร็วขึ้น ง่ายขึ้น และถูกลง ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการทํางานในการรับเรื่องร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริงติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในการ

นี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดสถานะขององค์กรเป็น “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล” และได้มีนโยบายในการการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์โดยผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้เหมาะสม รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนโยบายและทิศทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการบริการภาครัฐ และเชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนการปฏิรูปประเทศบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาและขยายผล ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Integrated Complaint Management System) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาขีดสมรรถนะของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สามารถสนองตอบความต้องการ ของประชาชนที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และส่วนราชการเครือข่าย (Contact Point) ที่ใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ร่วมกัน ตลอดจนกลุ่มผู้บริหารที่มีความจำเป็นต้องมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ 2 กิจกรรม ได้แก่การพัฒนากระบวนการติดตามผลและสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ความเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำโครงการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อขับเคลื่อนให้ปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนเพื่อให้การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือฯ และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับ CCEO โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการเป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

ประจำหน่วยงาน CCEO และผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์จากทุกกระทรวง ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมบังคับคดี

3. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

3.1 การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ - การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งที่มา ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

3.2 การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ - หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ /จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบ - มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวน และสลับรับฟัง ข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ - แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปสอบสวน ข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข แล้วรายงานผลให้ทราบ

3.3 การติดตามผลการดำเนินการ เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผล จะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ ดังนี้

เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน

เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1

เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

3.4 การรายงานผล - เมื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผล มายังกระทรวงมหาดไทยแล้ว ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ทราบและพิจารณาสั่งการหรือยุติเรื่อง ถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่อง มาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

3.5 ระบบ E-Inspection - เป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัดและผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผลการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภายใต้การขับเคลื่อนของกระทรวงมหาดไทยได้บูรณาการร่วมกับ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนใน 7 มิติหลัก นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมยังได้ สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล อาทิการช่วยเหลือเกษตรกร โดยให้คำแนะนำและให้ข้อมูล 8 พื้นฐานที่จำเป็น เช่น ข้อมูลด้านการเกษตร โรคระบาดพืช ราคาพืชผล ความรู้ทางการเกษตร หรือให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้จากสถิติการปฏิบัติงาน พบว่าเกินร้อยละ 70 ของการร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใต้การดำเนินการของจังหวัด แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่เหนืออำนาจของจังหวัดจะถูกส่งเรื่องขึ้นมาตามลำดับการปกครองแต่อย่างไรก็ตาม กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ จำนวน 878 อำเภอ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ที่ได้ให้ความเห็นชอบเรื่อง “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ นายอำเภอในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผลงานของศูนย์ดำรงธรรม

ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 31 มีนาคม 2565) โดยผ่านรูปแบบการบริการ 7 มิติ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 136,610 เรื่อง สามารถดำเนินการ จนได้ข้อยุติ 132,049 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 96.66 มีเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ 4,561 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.34

5. ศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

กระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทยเป็นหน่วยงานกลาง รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และเพื่อให้การปฏิบัติ ราชการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีความสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ และ ขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยที่มีการปรับปรุงใหม่ จึงมอบอำนาจให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยในงานศูนย์ดำรงธรรมแทนรองปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งหลังจากที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหาร

ประเทศ “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องทุกปัญหา ซึ่งมีทั้งส่วนกลางอยู่ที่ทำเนียบรัฐบาล และที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบผลการประชุมเรื่อง “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2559 ตามบัญชานายกรัฐมนตรีและให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) ดำเนินการตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ ดังต่อไปนี้

1. ให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) ดำเนินการตามหนังสือ มท. ด่วนที่สุด ที่ มท 0307.2/ว2417 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2557 ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะ รักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์

2. ให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) เคลียอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม มท. ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการ ส่วนตรวจราชการ ส่วนประมวลผลและวิเคราะห์ เรื่องราวร้องทุกข์ ส่วนติดตามผลการบริหาร ราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

3. ในการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อ สถานการณ์ 4. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) พิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บทวิเคราะห์ “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ถือเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารงานของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ โดยเพิ่มอำนาจให้มีการจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ในแต่ละจังหวัด ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ ดังกล่าวเพิ่มขึ้นทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัดขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการบริการประชาชนมีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน และการปฏิรูปประเทศ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดประชุมระดับผู้บริหารของกระทรวงและผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) โดยเห็นว่า การเพิ่มอำนาจให้กับ ศูนย์ดำรงธรรมให้กลายเป็น “ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ” หลังจากเปิดศูนย์ดำรงธรรม

มาแล้วตั้งแต่ปี 2537 แต่ค่อย ๆ หดบทบาทลง เมื่อรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งเลือกใช้ศูนย์บริการประชาชนที่ทำเนียบรัฐบาลและร้องเรียนผ่านทางสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ดังนั้น รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือคำสั่งดังกล่าว โดยมีเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มขึ้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น “ศูนย์สั่งการ เบ็ดเสร็จ” เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมือบิขผลการเกษตรที่มีอยู่ทั่วประเทศให้จำกัดอยู่ในเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ

2. ต้องการจัดโครงสร้างการบริหารใหม่ ให้มีการแบ่งลักษณะงานเป็น 2 ประเภท คือ งานปกติ ได้แก่การรับเรื่องราวร้องทุกข์การให้คำปรึกษา การให้บริการข้อมูล การจัดตั้งบอร์ดบริหารและกำหนดเป็น คณะทำงาน 4 กลุ่ม และอีกประเภทหนึ่ง คือ งานกรณีพิเศษ ขึ้นอยู่กับบอร์ดบริหารในการพิจารณาเป็นกรณีไป เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาภัยพิบัติปัญหายาเสพติด เป็นต้น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

3. เมื่อแต่ละจังหวัดได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เรียบร้อยแล้ว จะเป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงรุก โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ให้มากที่สุด ก่อให้เกิดลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นรูปธรรม เป็นศูนย์ดำรงแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมทั้งเป็นการวางนโยบายเชิงรุกและวางยุทธศาสตร์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมเพื่อจัดตั้งคณะทำงานที่จะเข้าไปศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตร แล ปัญหาน้ำท่วมซึ่งเป็นปัญหาที่เผชิญอยู่ซ้ำซากทุกปีหากสามารถใช้กลไกการประสานหน่วยงานราชการที่มีอยู่ ตอนนี้อย่างเป็นองค์รวม จะช่วยแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก่อนมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะพบว่า ประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุด จะเป็นเรื่องปัญหาราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ ปัญหาภัยธรรมชาติเช่น น้ำท่วม โดยปัญหาดังกล่าวไม่สามารถ แก้ไขได้ทันทีเนื่องจากจังหวัดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทั้งหมด จึงต้องส่งเรื่องมายังส่วนกลางโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาอุปสรรคที่คิดว่าจะพบในช่วงแรก น่าจะเป็นเรื่องความเข้าใจของประชาชนและ เจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ เพราะเดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย แต่หลังจากมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ทำให้จังหวัดกลายเป็นแกนนำหลักในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่ เพราะสามารถสั่งการ ให้หน่วยงานข้าราชการภายใต้สังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่จริง ๆ แล้ว การปฏิบัติงานใน ลักษณะนี้มีอยู่แล้ว เพียงแต่แยกส่วนงานกันทำ ทำให้การดำเนินงานไม่เป็น

องค์กรร่วม คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) อยากให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะถ้ามาศูนย์ดำรงธรรมแล้ว สามารถจบได้ในศูนย์เดียว

สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

จากภารกิจของกระทรวงมหาดไทยตั้งยุคก่อตั้งกระทรวง ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงกำหนดภารกิจของกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย” และให้มีความเจริญในเมืองต่าง ๆ ต่อมาสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ทรงขยายพระบรมราโชวาทดังกล่าวว่า “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” กระทรวงมหาดไทยจึงมีขอบเขตภารกิจ กว้างขวาง และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ปัจจุบันหน้าที่และภารกิจของกระทรวงมหาดไทย เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2544 ซึ่งบัญญัติให้ กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวก การส่งเสริม และพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะเห็นว่าภารกิจของกระทรวงมหาดไทยนั้นมีความกว้างขวาง อีกทั้งมีความเป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมกันอยู่ในภารกิจอย่างมาก ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผล ประกอบกับภารกิจตามคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 แล้วจึงต้องมีการทำงานในหลายด้าน ตั้งแต่ระดับบนลงมายังระดับล่างการทำงานที่มีขอบเขตภารกิจและใกล้ชิดกับประชาชน และต้องร่วมมือแก้ไขกับหน่วยงานรัฐหลาย หน่วยงาน และหลายระดับตั้งแต่ระดับกระทรวง มาถึงการเข้าถึงประชาชนโดยตรงทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสบปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจากการวิจัยของสถาบันดำรงราชานุภาพ การจัดสัมมนา รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่พบว่า สภาพปัญหาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง (ส่วนงานภายในองค์กร องค์ประกอบของตำแหน่งและสาขางานบังคับบัญชา)
2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ
3. ปัญหาด้านกฎหมาย
4. ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

5. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

1. ปัญหาด้านโครงสร้าง

1.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด จากการให้ข้อคิดเห็นโดยเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม มีปัญหาที่สำคัญคือการให้ศูนย์ดำรงธรรมขึ้นกับสำนักงานจังหวัด ทำให้มีผู้คัดค้านกลางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและผู้ว่าราชการจังหวัด ทำให้นโยบายที่จะให้ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนไม่ประสบผล เท่าที่ควร และบางครั้งมีการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยงานในฝ่ายอื่น รวมถึงทรัพยากรอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไปใช้ประโยชน์แก่กลุ่มงานอื่นของสำนักงานจังหวัด รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่าย หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่มีความยืดหยุ่นและรวดเร็ว ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่อาจปฏิบัติภารกิจ ได้อย่างเต็มกำลังตามที่ตั้งไว้ และยังทำให้ประสบปัญหาในการบูรณาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งเป็น หน่วยราชการของกรมการปกครองและรายงานตรงต่อปลัดจังหวัด ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงยังไม่มี การเชื่อมโยงกันเท่าที่ควร

1.2 องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งจากที่ในพื้นที่ต่าง ๆ มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน การจัดองค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ และต้องจัดการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการจัดตำแหน่งที่แน่นอนบางตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐาน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นยังมีความสำคัญ เพื่อให้อย่างน้อยศูนย์ดำรงธรรมสามารถตอบสนองต่อนโยบาย ที่ได้ตั้งไว้ เช่น การกำหนดตำแหน่งนิติกรไว้ในศูนย์ดำรงธรรม นอกจากนี้แล้วได้มีการเสนอแนะความเห็น โดย ผู้ปฏิบัติงานให้บุคคลที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมควรที่จะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้วระยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรงตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อย ๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมหลายคนเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และมีการโอนย้ายเข้า - ออก จำนวนมาก ทำให้งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่อง และ เจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร

2. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

2.1 การบริหารจัดการบุคลากร การบริหารทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสภาพปัญหา ที่สำคัญ คือ

2.1.1 ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับ ปริมาณงานที่มีมาก

2.1.2 มีการนำคนของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยราชการในส่วนอื่น เช่น ฝ่าย งานอำนาจการ

2.1.3 คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งควรมีความรู้ ความสามารถ แต่ในหลายจังหวัดกลับเลือกบุคคลที่หัวหน้าหน่วยงานไม่ประสงค์จะร่วมทำงานด้วย มาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม

2.1.4 การมีอัตราส่วนลูกจ้างชั่วคราวที่มากเกินไป ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวมีการ ลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้มีปัญหาในการพัฒนาบุคลากรที่จะ ปฏิบัติงานเนื่องจากต้องอบรมลูกจ้างใหม่บ่อยครั้ง

2.2 การบริหารจัดการงาน

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่วางแนว ทิศทางการ ปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมหรือชัดเจนเพียงพอ หรือไม่ยอมยึดถือตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบการส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และองค์ประกอบของการรายงานผลการตรวจสอบเรื่อง ดังกล่าว ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ควรมีกำหนดเพิ่มเติมเพิ่มขึ้นจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เนื่องจากการปฏิบัติพบว่า

2.1.1 เจ้าหน้าที่จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามหรือสภาพของงานไม่อาจเปิดช่อง ให้ปฏิบัติ ตามระเบียบดังกล่าวได้มีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การรายงานผลโดยการปิดความ รับผิดชอบแบบห้วน ๆ โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่ามี การพิจารณาโดยละเอียดแล้วว่า ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะเหตุใด หรือให้เหตุผลว่าเรื่อง ดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานตนที่จะ พิจารณาทั้งที่เรื่องดังกล่าวสามารถช่วยได้โดยวิธีการ อื่นซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานสามารถกระทำได้

2.1.2 ไม่มีการดำเนินการจัดทำแบบของการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนนั้น ให้ตรงกันและมีการกำหนดให้อ้างข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ที่ใช้ดำเนินการ หรือไม่อาจ ดำเนินการในเรื่อง ดังกล่าวได้ เพราะเหตุใด

2.1.3 ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่สารบบ มากเกินไป และหลายเรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

2.3 ปัญหาด้านกฎหมาย กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีขอบเขตและภารกิจตามกฎหมายกว่าร้อยฉบับ ซึ่งยังไม่รวมกรณีในระดับภูมิภาคซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นอีกหลายฉบับ ซึ่งจำนวนกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบมาทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ทราบขอบเขตงานที่จังหวัดต้องรับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย นอกจากนี้กฎหมายที่กำหนดงานในความรับผิดชอบแล้ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโดยมากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

2.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. 2552

2.3.2 แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวจังหวัดของกระทรวงมหาดไทย

2.3.3 แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวจังหวัดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) เป็นต้น

2.3.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานพบปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายมีดังต่อไปนี้

1. ไม่มีการรวบรวมกฎหมายระเบียบและเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบ

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวจังหวัด พ.ศ. 2552 ซึ่งเสมือนเป็นกฎหมายกลางในการจัดการเรื่องราวจังหวัดต่าง ๆ และระเบียบ ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ไม่อาจดำเนินการตามระเบียบได้หรือสร้างขั้นตอนปฏิบัติมากเกินสมควร เช่น ข้อ 3 กำหนดให้การจัดการเรื่องราวจังหวัดของส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวจังหวัดที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว ซึ่งในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เท่าที่ควรหรือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งที่ผู้ร้องยังไม่เคยดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ซึ่งยังไม่อาจถือว่าสิทธิของผู้ร้องถูกระทบอันจะเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหาย

ตามนัยข้อ 18 ของระเบียบนี้ได้ และกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบ หรือไม่แน่ใจว่าต้องดำเนินการตามกฎหมายใด อย่างไร เพราะมีเป็นจำนวนมากและบางเรื่องเป็นกฎหมาย เฉพาะที่อาจไม่รู้เป็นการทั่วไปได้ จึงควรมีการทำคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการกรณีที่ต้องไปดำเนินการตามกฎหมาย หรือควรค้นหาศึกษาข้อมูลในเรื่องนั้น โดยการสอบถามหน่วยงานที่น่าจะเกี่ยวข้อง ผู้รู้ หรือ อินเทอร์เน็ตก่อน ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง รวมถึง ข้อ 9 และข้อ 12 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เรื่องอำนาจของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะกรรมการประจำกระทรวง ยังไม่มีการนำมาใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมยังมีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การแจ้งว่าเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็อำนาจระหว่างกระทรวงหรือภายในกระทรวงด้วยกันเอง (ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ว่า ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง เห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้) ข้อกำหนดดังกล่าวควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัยได้เองและควรกำหนดเป็นแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนนี้เนื่องจากการช่วยเหลือประชาชนไม่ควรพิจารณาเพียงด้านเดียวหรือตามที่ผู้ร้องทุกข์ขอเท่านั้น แต่ควรมีตัวเลือกอื่นในการเสนอความช่วยเหลือตามที่หน่วยงานตนมีอำนาจหน้าที่จัดการได้ด้วย

3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ใช้บังคับกับหน่วยงานรัฐตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และหน่วยงานในกำกับดูแล ของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

4. อำนาจในการระงับข้อพิพาท แม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมีมาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มียกกฎหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้ แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้โดยเรื่องที่พบเจอ เป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้ การเรียกคู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้ายหรือทำให้ผู้ที่ไม่มาต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด ในขณะที่นายอำเภอสามารถเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญาตามกรณีที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ และกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 กำหนดสภาพบังคับไว้ และไม่มีการกำหนดให้

เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือเอาผิดเพิ่มขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ทุจริต และชุดเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจในการตรวจค้นต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานในการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การค้ายาเสพติด

5. ขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และเรื่องทางนโยบาย โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาพิจารณา ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ ทั้งนี้หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้น เกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานทางปกครองไม่อาจเข้าไปแก้ไขปัญหาทางนโยบายโดยตรงได้

4. ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

ในปัจจุบันพบว่า การดำเนินการยังขาดการสื่อสารและการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความสะดวกและความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาการบูรณาการร่วมกันที่พบแบ่งได้ดังนี้

4.1 ราชการส่วนกลาง ในราชการบริหารส่วนกลางพบปัญหาการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเดียวกัน เช่น 1) สำนัก กอง ภายในหน่วยงานเดียวกัน 2) ระหว่างกรมภายในกระทรวงเดียวกัน และ 3) ระหว่างกระทรวง

4.2 ราชการส่วนภูมิภาค โดยมากราชการส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด จึงมีการบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณีราชการส่วนที่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ปัจจุบันมีส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดที่ไม่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัดจำนวนมากและรับผิดชอบดูแลภารกิจที่หลากหลายภารกิจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จำนวนมากให้ข้อคิดเห็นว่ายังไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างจังหวัดและราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเท่าที่ควร

4.3 เอกชน ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานทางปกครองและเอกชนมีความสำคัญมาก ในปัจจุบัน หน่วยงานที่สามารถดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานได้มาก มีแนวโน้มที่จะบรรลุภารกิจมากกว่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบันมี

ภาคเอกชนได้ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากมายทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิต่าง ๆ การให้บริการซ่อมรถตลอด 24 ชั่วโมง สื่อมวลชนต่าง ๆ หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ฯลฯ หากมีการประสานความร่วมมือกัน ไม่เกี่ยงกันในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถอำนวยความสะดวกเป็นธรรมหรือความสะดวกได้เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงภาคเอกชนเอง ยังถือปฏิบัติ หรือแย่งงานกันทำเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานรัฐไม่มีการสำรวจภาคเอกชนที่ให้บริการประชาชนเท่าที่ควร ในขณะที่เอกชนเองหลายครั้งพบว่าพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองโดยละเอียดกลไกของรัฐที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มีประสิทธิภาพกว่า

5. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันนอกจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ยังมีหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียน และเรื่องบริการอื่นของหน่วยราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละแห่งนั้นระบบเทคโนโลยีโดยเฉพาะฐานข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

6. ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

6.1 การพัฒนาบุคลากร จากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้ รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่เพื่อตอบปัญหาและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ประกอบด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 พระราชบัญญัติความ รับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2540 และ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติการปกครองท้องถิ่น และพระราชกฤษฎีกาการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ฯลฯ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนใหญ่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน เช่น พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยการอำนวยความสะดวกฯ พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เป็นต้น นอกจากนี้เรื่องความรู้แล้ว การพัฒนาจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเสมือนว่าความทุกข์ของประชาชนเป็นความทุกข์ของตนก็มีความสำคัญ เนื่องจากหลายครั้งที่ประชาชนที่เข้ามาที่ศูนย์ดำรงธรรมนั้น เป็นผู้ทรมานที่พึ่ง หรือหาทางออกให้แก่ปัญหาของตนเองไม่ได้แล้ว การพยายามช่วยเหลือประชาชนเท่าที่อำนาจหน้าที่ จะเอื้อได้แล้วจึงมีความสำคัญ แต่ทั้งนี้ก็มีหลายกรณีเจ้าหน้าที่ได้รับเอาความทุกข์ของประชาชน ที่เข้ามาติดต่อไว้เป็นความทุกข์ส่วนตัวด้วยทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจของตัวเจ้าหน้าที่เอง

จึงควรมีการฝึกฝน จิตใจเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้มแข็งในการรับความทุกข์ของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

6.2 การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องทำงานเป็นจำนวนมากทั้งงานเอกสาร งานลงพื้นที่ และ การอำนวยความสะดวก 24 ชั่วโมง แต่โดยมากแล้วพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็น ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งไม่มีสวัสดิการ อีกทั้งไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใด ๆ ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นยังขาดขวัญและกำลังใจหรือแรงจูงใจ ในการทำงาน

สรุป

เนื้อหาในบทนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาถึงลักษณะบทบาท อำนาจหน้าที่ กลไก ความพร้อม และ โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงปัญหา อุปสรรค และ ข้อจำกัดต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม เข้ามาใช้ในการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 ของการศึกษาวิจัย

บทที่ 4

การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่ด้วยรูปแบบสันติวิธีและ เน้นการมีส่วนร่วม

เนื้อหาในบทนี้จะเป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนา
กลไกการมีส่วนร่วมในรูปแบบสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ
การวิจัยในการวิเคราะห์ความพร้อม โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันเพื่อ
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงการศึกษา
วิเคราะห์ กลไกที่ทำให้แนวทางการแก้ไขปัญหากรณีฟาร์มเลี้ยงสุกรแม่น้ำท่าว่า จังหวัดสุพรรณบุรี
นั้นประสบผลสำเร็จเพื่อมาใช้เป็นกรอบในการอภิปรายผลการศึกษา รวมถึงนำกรอบทฤษฎีที่ได้ทำ
การทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ว่า ทฤษฎีที่ศึกษานั้นสอดคล้องกับผลการศึกษาอย่างไร เพื่อที่จะ
นำเสนอถึงแนวทางการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์ 20 ปี ต่อไป โดยในบทนี้นั้นมีประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของศูนย์ดำรงธรรม
2. การวิเคราะห์กลไกที่ทำให้การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่าประสบความสำเร็จ
3. การวิเคราะห์ผลการศึกษาผ่านกับการทบทวนวรรณกรรม
4. วิเคราะห์กลไกการพัฒนาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมรูปแบบใหม่ผ่านกรอบ

ยุทธศาสตร์ 20 ปี

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของศูนย์ ดำรงธรรม

สืบเนื่องจากการที่เราได้ทำการ ศึกษาถึงบทบาทและหน้าที่ รวมถึง โครงสร้าง
ในปัจจุบันของศูนย์ดำรงธรรม ในบทที่ 3 ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย
นั้นถือเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน เนื่องด้วยมี
ภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันนั้น มีการพยายามที่จะปรับให้ทันสมัยในหลายประการ เช่น ให้
ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการ

ทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมด้วย

1. ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม/ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในปัจจุบัน

สำหรับในส่วนของประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันนั้น ผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยหลายท่านได้มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมนั้นคืออยู่แล้ว และถือว่าเป็นระบบที่มีกลไกที่ช่วยในการบริหารราชการได้ดีอีกกลไกหนึ่ง โดยนายสมคิด จันทมฤก รองปลัดกระทรวงมหาดไทยที่กำกับดูแลระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ให้ความเห็นไว้ว่า “ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเปิดช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนได้มาแจ้งปัญหา ซึ่งในปัจจุบันก็มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องนี้อีกด้วย แต่แม้ระบบศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมในบางครั้งเป็นเพียงแค่ผู้รับ ส่ง และประสานเรื่องเท่านั้น ไม่ได้เป็นเจ้าของกฎหมายที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นจริง ๆ (สมคิด จันทมฤก, สัมภาษณ์, 2566) สอดคล้อง กับ แนวคิดของ นายฉัฐภัทร สุวรรณประทีป ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีความเห็นว่า ระบบของ ศูนย์ดำรงธรรมนั้นมีประสิทธิภาพมากเพียงพอต่อการเป็นกลไกที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เนื่องจากประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เกินกว่า 90 % และอีก 10 % ที่แก้ไขไม่ได้นั้นก็ถือว่าเป็นเรื่องของข้อระเบียบกฎหมายที่ซับซ้อนและต้องใช้เวลาในการแก้ไข รวมถึงมีระบบออนไลน์และออฟไลน์ที่ทำให้การดำเนินการของการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นเร็วขึ้น นอกจากนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรียังเพิ่มเติมในประเด็นของเรื่องงบประมาณไว้ว่า “ปัจจุบันระบบศูนย์ดำรงธรรมอาจจะต้องการงบประมาณบางตัวที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่องเฉพาะหน้าหรือมีงบกลางที่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถนำไปใช้ได้เลย หรืออาศัยภาคีเครือข่ายที่เป็นความคิดของปลัดกระทรวงมหาดไทยในการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็เป็นอีกทางหนึ่งที่มีประสิทธิภาพเช่นกัน” (ฉัฐภัทร สุวรรณประทีป, สัมภาษณ์, 2566)

ในส่วนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น ก็มีหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คอยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเช่นเดียวกัน ซึ่งก็คือศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ซึ่งถือเป็นอีกกลไกในการทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งในส่วนของประเด็นในเรื่องของประสิทธิภาพ ของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนัก

นายกรัฐมนตรีนั้น ผู้บริหารของสำนักปลัดนายกรัฐมนตรีมองว่า เป็นระบบปกติที่มีประสิทธิภาพมากเพียงพออยู่แล้ว ในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เนื่องจากได้มีโครงสร้างของการบริหารงานที่ชัดเจน และครอบคลุม ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ผ่านการบูรณาการจากทุกกระทรวง “จริง ๆ ระบบ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการในระดับที่ดี เนื่องจาก เราได้มีการตั้งโครงสร้างในการเข้าไปดูแล และแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์ ในระดับนโยบาย โดยมีการบูรณาการจากทุกกระทรวงซึ่งเรามี CCEO (Chief Complaint Executive Officer) ในการกำกับดูแลระบบโครงสร้าง และมีคณะกรรมการแก้ไขปัญหาของทุกกระทรวง โดยมีรัฐมนตรีของแต่ละกระทรวงเป็นประธาน นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการที่เจาะลึกเฉพาะปัญหา ซึ่งมีตัวแทนของทุกภาคส่วนมาเป็นกรรมการ รวมถึงผู้ร้องเรียนด้วยเพื่อที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาด้วยกัน นอกจากนี้ยังมีการตรวจแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างผู้ตรวจราชการของแต่ละกระทรวงเพื่อลงพื้นที่ หรือวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยกัน ซึ่งนี่เป็นอีกหนึ่งที่ทำให้กลไกของการรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาในระดับภาพรวมได้ในระดับหนึ่ง” (สมพาศ นิลพันธ์ และนลินี มหาจันทร์, สัมภาษณ์, 2566)

นอกจากนี้นายสมพาศ นิลพันธ์ ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ยังได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในประเด็นของมิติการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ 1111 ของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยที่มองว่าการเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลระหว่างสององค์กรนั้นมีระบบการจัดการที่ดี ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียนรวมถึงระบบการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทุกภาคส่วน โดยในปัจจุบันอาจจะมีความปัญหาในเรื่องของทางเทคนิคอยู่บ้าง แต่ทุกฝ่ายก็มองในแง่ดีถึงการมีระบบเทคโนโลยีที่ได้เข้ามาเชื่อมการทำงานให้ราบรื่นมากยิ่งขึ้น “เรา (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) พยายามอย่างต่อเนื่องในการเชื่อมข้อมูล เมื่อคุณไปร้องเรียนที่เชียงใหม่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่กรุงเทพฯก็เห็นเรื่องได้ทันที ปัจจุบันเมื่อรับเรื่องเข้าระบบเราสามารถส่งเรื่องผ่านไปยังกระทรวงต่าง ๆ ได้แล้ว แต่ยังไม่เป็นระบบเดียวกันซะทีเดียว ทุกวันนี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถเข้ามาดูที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ ว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งง่ายต่อการติดตามเรื่องราวได้ แม้จะมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นปัญหาเชิงเทคนิค แม้กระทั่งการลงพื้นที่เราก็ลงพื้นที่ด้วยกันมีการลงไปตั้งเต็นท์ออกมารับเรื่องร่วมกัน เราจะไม่น้อยใจให้ส่วนราชการในพื้นที่รับหน้าเพียงอย่างเดียว เนื่องจากส่วนราชการต่าง ๆ เค้ารับหน้าอยู่ทุกวันอยู่แล้ว จึงควรจะต้องมีหน่วยเหนือที่ตัดสินใจได้ ทำหน้าที่ลงไปตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ด้วย” (สมพาศ นิลพันธ์, สัมภาษณ์, 2566) “มหาดไทยมีระบบที่เชื่อมกันระหว่างเรากับ

ทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีการบูรณาการเมื่อมีการลงพื้นที่ตรวจข้อร้องเรียน ซึ่งตอนนี้ก็กำลังพยายามทำระบบให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีก。” (ชนิด ภูมิถาวร, สัมภาษณ์, 2566)

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมก็ยังคงมีปัญหายูบ้างในบางประเด็น เช่นเรื่องปัญหาของเรื่องกฎหมาย ปัญหาเรื่องบุคลากร หรือปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคของการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม/ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนของประเด็นด้านกฎหมายนั้น อำนาจในการระงับข้อพิพาท แม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมามาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มียกกฎหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้โดยเรื่องที่พบเจอ เป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้ การเรียกคู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้ายหรือทำให้ผู้ที่ไม่มาต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด รองปลัดกระทรวงมหาดไทยมองว่าด้วยการที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเพียงเสมือนตัวกลางที่ทำหน้าที่ประสานเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ การที่ไม่มีอำนาจในกฎหมายหลาย ๆ เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามา นั้น ก็เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรม “แม้ระบบศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีอุปสรรคในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมในบางครั้งเป็นเพียงแค่ผู้รับ ส่ง และประสานเรื่องเท่านั้น ไม่ได้เป็นเจ้าของกฎหมายที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาจริง ๆ” (สมคิด จันทมฤก, สัมภาษณ์, 2566) ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบด้านศูนย์ดำรงธรรมก็เห็นคล้ายกัน “ผมคิดว่าประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมนั้นมีไม่มากเนื่องจากเป็นเหมือนตัวกลางในการรับเรื่อง จะทำหน้าที่ได้แค่ลงตรวจติดตามกับหน่วยงานที่เป็นเจ้าของกฎหมาย ซึ่งบางทีก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในตัวมันเอง” (ธรรมปพน จันทร์แก้ว, สัมภาษณ์, 2566) นอกจากนี้ในมุมมองของผู้อำนวยการส่วนประประสานมวลชนและองค์กรประสานมวลชน และผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็มองไปในทางเดียวกัน โดยมองว่าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น มีอำนาจแค่ประสานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีอำนาจในการเข้าไปแก้ไขปัญหา เนื่องจากหลาย ๆ เรื่องไม่มีกฎหมายรองรับ ซึ่งหากมีกฎหมายรองรับให้เข้าไปแก้ไขได้ก็น่าจะดีกว่านี้ และยังคงมองว่าปัญหาที่เข้ามาบางเรื่องกฎหมายก็ทับซ้อนกันหลายหน่วย จำเป็นต้องมีการประสานหลายหน่วยงานและใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา ซึ่งได้มีการยอมรับว่าหลาย ๆ เรื่องก็แก้ไขไม่ได้ (สาธิต สุทธิเสริม, นลินี มหาจันทร์, สัมภาษณ์, 2566)

ประเด็นในเรื่องของบุคลากรก็เป็นปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมเช่นเดียวกัน นายภูสิต สมจิตต์ ผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลกได้มองในประเด็นดังกล่าวว่าประสิทธิภาพของการแก้ไข

ปัญหาเรื่องร้องเรียน ต้องอาศัยหลายฝ่าย ร่วมมือกันเป็นสำคัญ รวมถึงในเรื่องของบุคลากรของ ศูนย์ดำรงธรรมก็ควรที่จะต้องมีความต่อเนื่อง ในปัจจุบันนี้ ด้วยความเป็น ภาครัฐ ให้เกิดการโยกย้ายบุคลากรที่ทำงาน ศูนย์ ดำรงธรรมไปทำงานในส่วนอื่น ทำให้ไม่ได้เกิดความต่อเนื่องในการแก้ปัญหา ซึ่งประเด็นนี้ก็เป็นอีกส่วนหนึ่ง ที่ทำให้เกิด ปัญหาในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เช่นกัน โดยผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรีได้มองปัญหาในจุดนี้ว่าบุคคลที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมควรที่จะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้ว ระยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขึ้นตำในการดำรงตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไป ด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มี การรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและ รายได้สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อย ๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมหลายคนเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และมีการโอนย้ายเข้า - ออก จำนวนมาก ทำให้ งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่อง และ เจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร (ภูสิต สมจิตต์ และภิญโญ สุนทรวิภาต, สัมภาษณ์, 2566)

อีกหนึ่งประเด็นที่เป็นปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมนั้นคือเรื่องของเครื่องมือเครื่องมือ และอุปกรณ์ นายนิมิต วันไชยธนวงศ์ อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีได้ให้ความเห็นไว้ว่า “ศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอยังมีจุดอ่อนเนื่องจากไม่ได้เป็นหน่วยงานหลักที่มีการจัดตั้งขึ้นเป็นเพียงหน่วยงานภายในกลุ่มบริหารงานปกครองอำเภอ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายขาดเครื่องมือเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานทำให้เกิดการล่าช้าขึ้น จึงสมควรจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแยกออกมาเพื่อเป็นกลุ่มงานที่มีเครื่องมือเครื่องมือและบุคลากรในการปฏิบัติอย่างคล่องตัว สะดวกต่อการให้บริการประชาชน และทำให้การวินิจฉัยบริหารจัดการของผู้บริหารในทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นิมิต วันไชยธนวงศ์, สัมภาษณ์, 2566)

2. แนวทางการเพิ่มเติมประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมโดยแนวทางที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์และประสบความสำเร็จได้มีหลากหลายช่องทางด้วยกัน ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ได้กล่าวถึงแนวทางการสร้างและส่งเสริมการสื่อสารเอาไว้ว่าการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มความเข้าใจและมีส่วนร่วมของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารที่

หลากหลาย เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ หรือการจัดกิจกรรมสมาคมในชุมชน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงกิจกรรมและโอกาสในการมีส่วนร่วม (ณัฐภัทร สุวรรณประทีป, สัมภาษณ์, 2566) เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ต่างก็มองไปในทางเดียวกันกับผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีว่าสื่อสารนั้นกับประชาชนนั้นสำคัญมากในการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมว่าเรื่องไหนทำได้ เรื่องไหนทำไม่ได้ ประชาชนจะได้เข้าใจมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้สามารถวางกรอบได้ชัดเจนและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เนื่องจากในบางเรื่องนั้นอยู่นอกอำนาจของศูนย์ดำรงธรรม ทำให้จำเป็นต้องมีการสื่อสารกับประชาชนให้คิดว่าเรื่องที่เราเรียกร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจกฎหมายของหน่วยงานใด เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รับทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการในการแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เหล่านั้นมีความกระตือรือร้นในการเร่งแก้ปัญหาให้มากขึ้นอีกด้วย (ธนิต ภูมิถาวร, ณรงค์วิทย์ พบพาน, ปวเรศ รัฐจร, สัมภาษณ์ , 2566)

สำหรับรองปลัดกระทรวงมหาดไทยมีความเห็นว่าข้าราชการมีส่วนสำคัญในการสร้างและส่งเสริมการเข้าร่วมในการตัดสินใจของให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญในศูนย์ดำรงธรรมและควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีการเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เช่น การจัดประชุมสาธารณะ การลงพื้นที่ไปสอบถามและรับฟังปัญหาของข้าราชการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและ ความคิดเห็นระหว่างองค์กรและประชาชนและเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับประชาชนว่าข้าราชการนั้นมีความตั้งใจในการรับฟังและแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ (สมคิด จันทมฤก, สัมภาษณ์, 2566) ด้านนายภูสิต สมจิตต์ ผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลกมองว่า การสร้างเครือข่ายในพื้นที่เพื่อรับฟังและเข้าใจความต้องการของประชาชนในชุมชน: การสร้างชุมชนและเครือข่ายที่สนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการเปิดโอกาสให้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีการเข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อสร้างความร่วมมือและสนับสนุนกันระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและประชาชนและจะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมได้เป็นอย่างดี “ ต้องมีช่องทางในการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วน รวมถึงการสร้างทีมงานในระดับพื้นที่ที่คอยรายงานปัญหามายังหน่วยงานภาครัฐและต้องทำให้ทุกภาคส่วนนั้นเห็นถึงแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกัน ว่านี่คือปัญหาที่ทุกคนต้องรับผิดชอบ ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานรัฐเพียงอย่างเดียว และต้องมาคุยกันว่าแต่ละภาคส่วนต้องช่วยเหลือกันอย่างไร” โดยผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลกนั้นได้ยกตัวอย่างในเรื่องดังกล่าวกับกรณีศึกษาของ อบต.ท่ามะนาว จังหวัดลพบุรีที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาโดยมีการสร้างชุมชนและเครือข่ายในการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เดือดร้อน (ภูสิต สมจิตต์, สัมภาษณ์, 2566)

นอกจากนี้การสร้างระบบเทคโนโลยีในศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลก็ถือเป็นอีกขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลเพื่อวัดประสิทธิภาพ ให้สร้างระบบตรวจสอบภายในและระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่จะช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง “ควรมีระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง โดยมีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ๆ พร้อมทั้งมีฐานข้อมูลของส่วนราชการแสดงให้เห็นและมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นเพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนกระบวนการทำงานให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับความต้องการของบริบทของประชาชนในกลุ่มและช่วงอายุต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางในสังคมไทยที่ส่วนใหญ่จะมีปัญหาความเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากศูนย์ดำรงธรรม” (นิมิต วันไชยธนวงศ์, สัมภาษณ์, 2566)

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วม

ในส่วนของปัจจัยหลักที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการพูดคุยและการมองเห็นถึงปัญหาพร้อมกันนั้นถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหามากที่สุดปัจจัยหนึ่ง รองปลัดกระทรวงมหาดไทยให้ความเห็นในเรื่องดังกล่าวว่าปัจจัยที่เอื้ออย่างมาต่อการใช้กลไกการมีส่วนร่วมคือการที่ทำให้ประชาชนนั้นมีความต้องการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของทุกภาคส่วน รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ข้าราชการนั้นมีความตั้งใจและมีความรู้ในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ อย่างถูกต้อง “การแก้ไขปัญหาที่ให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความยั่งยืน และเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเข้าไปสู่ระบบศาลที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาอีกมากมายในอนาคต ซึ่งปัจจัยที่เอื้อนั้น คือการที่ผู้ขัดแย้งนั้นให้ความสมัครใจในการเข้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจ และความรู้ รวมถึงมีศิลปะในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง” ซึ่งอดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีได้มีมุมมองที่สนับสนุนถึงปัจจัยดังกล่าวเช่นกัน “การขับเคลื่อนการสร้างความร่วมมือและทำงานแบบมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานเพื่อผลักดันไปสู่

การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งหน่วยงานในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม โดยมีการประชุมติดตามการปฏิบัติงานและลงพื้นที่ตรวจสอบและแนะนำแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา กรณีปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เช่น ปัญหาด้านมลภาวะ ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ติดตามตรวจสอบและแนะนำอย่างสม่ำเสมอ การประชุมชี้แจงในระดับผู้นำชุมชนผ่านไปยังประชาชนในพื้นที่ การประชุมประชาคมโดยส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการ ผู้ปกครองท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนที่ได้รับผลกระทบเพื่อพิจารณาหาแนวทางที่ทุกฝ่ายยอมรับอย่างฉันทามติ เพื่อการอยู่ร่วมกัน โดยไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน โดยยึดหลักของการอยู่ร่วมกันในชุมชนแบบมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาาร่วมกัน ตามที่ได้มีข้อตกลงกันไว้ และคนในชุมชนร่วมกันเฝ้าระวังการละเมิดข้อตกลง และข้อตกลง ตลอดจนร่วมกันพัฒนาสภาพแวดล้อมในชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงจะทำให้การแก้ปัญหาประสบความสำเร็จได้” (สมคิด จันทมฤก, นิमित วันไชยธนวงศ์, สัมภาษณ์, 2566)

การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วม ศูนย์ดำรงธรรมควรได้รับการสนับสนุนทั้งในระดับนโยบายและทรัพยากรที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีเห็นด้วยกับทิศทางดังกล่าวโดยได้ให้ความเห็นไว้ว่าเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำต้องมีความจริงจังในการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่รวมถึงต้องมีการจัดลำดับของงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้ในลำดับต้น ๆ รวมถึงมีการติดตามการแก้ไขอย่างจริงจังจากหน่วยงานส่วนกลาง ผู้บริหารควรให้ทรัพยากรที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพแก่ศูนย์ดำรงธรรมอาจเป็นการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามีเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในส่วนนี้สอดคล้องกับผู้อำนวยการส่วนศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี และปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมที่มองว่า หากผู้บริหารให้ความจริงจังกับการแก้ไขปัญหา หรือประเด็นเร่งด่วนก็สามารถจะแก้ไขปัญหาที่ยากให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องแม่น้ำท่าว่า เป็นต้น (สมพาศ นิลพันธ์, ณัฐภัทร สุวรรณประทีป, ภิญญา สุนทรวิภาต, ธรรมปพน จันทร์แก้ว, สัมภาษณ์, 2566)

การวิเคราะห์ถึงปัจจัยของการนำรูปแบบสันติวิธีและมีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ผ่านแนวทางการแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่า

การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่าจังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ได้ถือว่าเป็นหนึ่งในตัวอย่างของการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมรวมถึงหน่วยงาน ราชการและ ภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นหนึ่งในกรณีศึกษาที่สามารถนำความร่วมมือของทุกภาคส่วน มาร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างจริงจังและ สามารถทำให้เกิดความยั่งยืนได้ งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลทำให้การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่าจังหวัดสุพรรณบุรีนั้นประสบความสำเร็จ โดยได้ทำการสัมภาษณ์อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีที่ถือเป็นหนึ่งในกำลังหลักที่ขับเคลื่อน การแก้ไขปัญหาและผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก ที่ในขณะนั้น ดำรงตำแหน่งรองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี รวมถึงผู้ว่าจังหวัดสุพรรณบุรีคนปัจจุบัน นอกจากนี้ยังได้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ข้าราชการฝ่ายปกครอง ผู้บริหารฝ่ายการเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงผู้ประกอบการฟาร์มสุกร กำนันผู้ใหญ่บ้าน และ ประชาชนในพื้นที่บริเวณดังกล่าวอีกด้วย ซึ่ง งานวิจัยฉบับนี้สามารถจำแนกปัจจัยที่ทำให้การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่านั้นประสบความสำเร็จได้ดังต่อไปนี้

1. การมีการวางแผนและการทำงานร่วมกัน

การสร้างการวางแผนอย่างรอบคอบและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง เช่นศูนย์ดำรงธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมเจ้าท่า สาธารณสุขจังหวัด ปศุสัตว์จังหวัด รวมถึงส่วนอื่น ๆ นั้น ช่วยให้มีกระบวนการประสานงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก โดยจังหวัดสุพรรณบุรีนั้น ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหาจากการเลี้ยงสุกรในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีตามคำสั่งสุพรรณบุรีที่ 00412/63 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งประกอบด้วยส่วนราชการต่าง ๆ โดยคณะทำงานชุดดังกล่าวได้ร่วมกันดำเนินการต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน ดังนี้

1.1 จัดมีการประชุมเพื่อวางแผนการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างบูรณาการในทุก ๆ ด้าน เช่นการบริการด้านทรัพยากรบุคคลการบูรณาการด้านข้อมูลการบูรณาการด้านข้อมูลสนับสนุน

1.2 การจัดเจ้าหน้าที่เข้าร่วมดำเนินการ เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างความรับรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน และตรวจสอบการทิ้งน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลจากการเลี้ยงสุกร

1.3 จัดประชุมผู้ประกอบการเลี้ยงสุกรในพื้นที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นและร่วมกันวางแนวทางสำหรับการดำเนินการอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.4 ประสานหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานภายนอกในการบูรณาการแก้ไขปัญหา รวมถึงสนับสนุนการดำเนินการของท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการยั่งยืนในการปฏิบัติ

1.5 กำหนด ติดตามการปฏิบัติงานลงพื้นที่ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

2. การสร้างความรับผิดชอบร่วมกัน

การมีความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างหน่วยงานและกลุ่มเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น การชุมนุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องน้ำ ชุมชนท้องถิ่น และภาคเอกชน จะช่วยส่งเสริมให้มีการแก้ไขปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบและเป็นร่วมกัน ซึ่งผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่ได้ให้ความเห็นตรงส่วนนี้ไว้ว่า การสร้างความรับผิดชอบร่วมกันถือว่าเป็นจุดแข็งอีกจุดหนึ่งที่ทำให้การแก้ไขปัญหาประสบความสำเร็จ และเกิดความยั่งยืนในระยะยาว เนื่องจากทุกภาคส่วนต่างรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของการที่ได้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง เพราะว่าชุมชนในพื้นที่ไม่ได้ต้องการให้ฟาร์มปศุสัตว์นั้นหายไป แต่จะทำอย่างไรให้เกิดอยู่ร่วมกันได้ ในจุดนี้จึงต้องอาศัยแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ทุกคนต้องให้ความรับผิดชอบร่วมกัน ในส่วนของภาครัฐนั้นได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบไว้หลัก ๆ 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านคุณภาพน้ำในแม่น้ำ / คลื่น ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสุพรรณบุรี และสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 5 (นครปฐม) 2) ด้านคุณภาพฟาร์ม รับผิดชอบโดยเทศบาลตำบลท่าเสด็จ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรี 3) ด้านการวัดผล รับผิดชอบโดยสำนักงานสถิติจังหวัดสุพรรณบุรี อำเภอเมืองสุพรรณบุรี และเทศบาลตำบลท่าเสด็จ 4) ด้านการฟื้นฟูแหล่งน้ำ รับผิดชอบโดยเทศบาลตำบลท่าเสด็จ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุพรรณบุรี โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาสามชุก และสำนักงานประมงจังหวัดสุพรรณบุรี โดยทุก ๆ ส่วนราชการนั้นได้ทำการจัดสรรทรัพยากรอย่างบูรณาการร่วมกันให้สอดคล้องกับภารกิจเพื่อความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหา (สุทัศน์ คำตระกูล, สัมภาษณ์, 2566)

3. การสร้างความเข้าใจและการสนับสนุนจากประชาชน

การสร้างความเข้าใจและการสนับสนุนจากประชาชนในการแก้ไขปัญหา โดยเชื่อมโยงกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาน้ำในพื้นที่ เช่น การสร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา จะช่วยสร้างความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อปัญหาน้ำที่เกิดขึ้นซึ่งนายนิมิต วันไชยธนวงศ์ อดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ได้เพิ่มเติมในประเด็นนี้ไว้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้การแก้ไขปัญหาประสบความสำเร็จ “ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าวประสบความสำเร็จมากที่สุด คือการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับทุกฝ่าย และการเอาใจจริงเอาใจตลอดจนใช้มาตรการทางกฎหมายอย่างจริงจังกับผู้ประกอบการผู้บริหารมีความตะ

หนักถึงปัญหาและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปตรวจสอบข้อเท็จจริง รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย” (นิมิต วันไชยธนวงศ์, สัมภาษณ์, 2566) ซึ่งผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ต่างก็มองไปในทิศทางเดียวกันกับอดีตผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีว่า การสร้างความเข้าใจกับชาวบ้านในพื้นที่นั้นถือเป็นกุญแจสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง อีกทั้งตัวผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่เองต่างก็ใช้วิธีการจัดประชาคมการลงพื้นที่อธิบายขั้นตอนให้กับชาวบ้านได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องร่วมกับเจ้าหน้าที่รัฐอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเพิ่มเติมว่าการไม่บังคับใช้กฎหมายจนเกินไป สามารถรักษาบรรยากาศของการพูดคุยได้เป็นอย่างดี (สมเดช แดงวงศ์, เฉลิม หนูนุรัตน์, สัมภาษณ์, 2566)

ในส่วนภาคประชาชน ได้กล่าวเพิ่มเติมในประเด็นนี้ไว้ว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่อยากจะเห็นแม่น้ำท่าพานั้นกลับมาใช้อุปโภค บริโภค ได้นั้นเกิดขึ้นจากการสร้างความรับรู้จากหน่วยงานรัฐ และเห็นว่าทุกภาคส่วนนั้นร่วมมือกันเป็นอย่างดี ตนจึงพร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะร่วมแก้ไขปัญหาไปด้วยกัน และมองว่าการที่จะทำให้การแก้ปัญหานี้ยั่งยืนจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบอยู่อย่างสม่ำเสมอ (วราภรณ์ ลมูลจิตต์, สัมภาษณ์, 2566) ซึ่งความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลสถิติแบบสำรวจของสำนักงานสถิติจังหวัดสุพรรณบุรีที่สอบถามถึงความพึงพอใจของการแก้ไขปัญหาของประชาชนจำนวนกว่า 588 คนในช่วง พ.ศ. 2565 ครอบคลุมพื้นที่ตั้งแต่ต้นน้ำบริเวณจุดที่ได้รับผลกระทบไปยังปลายน้ำ ซึ่งจากผลการสำรวจระบุว่าประชาชนกว่า 81.9 % ระบุว่ากลิ่นเหม็นนั้นลดลง และทำให้สุขภาพจิตและสุขภาพกายดีขึ้นแต่อย่างไรก็ตามเห็นว่าภาครัฐควรมีการติดตามตรวจวัดค่าน้ำเป็นประจำ เพื่อให้สัตว์น้ำสามารถเข้ามาขยายพันธุ์ได้มากขึ้น

4. การสร้างทรัพยากรทางการเงินและบุคคลากร

การมีทรัพยากรทางการเงินและบุคคลที่เพียงพอสำหรับการแก้ไขปัญหา ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ การสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้บริหารที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องน้ำ จะช่วยส่งเสริมให้การแก้ปัญหามีความสำเร็จและความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุพรรณบุรีจัดทำโครงการคืนชีวิตให้แม่น้ำท่าพาน้ำ โดยการขุดลอกได้รับ ความอนุเคราะห์จากสำนักงานพัฒนาและบำรุงรักษาทางน้ำที่ 1 เข้าดำเนินการขุดลอกแม่น้ำท่าพาน้ำ ปีงบประมาณ 2564 – 2565 ระยะทางรวมทั้งสิ้น 4,350 เมตร ขุดได้ 132,690 ลูกบาศก์เมตร ทั้งนี้เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาแม่น้ำตื้นเขิน เพิ่มแหล่งเก็บกักน้ำไว้ใช้ แก้ไขปัญหาภัยแล้ง และสร้างความตระหนักให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำท่าพาน้ำ หันมาร่วมมือในการช่วยสอดส่อง ดูแล ตลอดจนเฝ้าระวังตรวจตรา และปกป้องแม่น้ำท่าพาน้ำ เป็นการรักษาภาพธรรมชาติให้อยู่ในสภาพสมดุลต่อไปพร้อมทั้งขอรับการสนับสนุนการดำเนินการขุดลอกแม่น้ำท่าพาน้ำอย่างต่อเนื่อง (สุทัศน์ ค่านตระกูล, สัมภาษณ์, 2566)

นอกจากนี้ เจ้าของฟาร์มหมูบริเวณแม่น้ำท่าว่ายังมองว่าเนื่องจากภาครัฐ เอาจริงเอาจังกับการแก้ไขปัญหานี้ทำให้เขาเห็นหนทางในการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน นอกจากนั้นการที่เขาได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐจำนวน 1,177,520 บาท ก็ทำให้เขายินยอมที่จะออกงบประมาณส่วนตัวราว 450,000 บาท เพื่อที่จะทำระบบผลิตก๊าซชีวภาพจำนวน 1 แห่ง เป็นพลังงานให้แก่สมาชิกและประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกว่า 80 ครัวเรือนอีกด้วย (ธงชัย ศิริพรรณภักดิ์, สัมภาษณ์, 2566)

การวิเคราะห์ผลการศึกษาผ่านการทบทวนวรรณกรรม

ส่วนต่อไปที่จะกล่าวถึงนั้นคือการวิเคราะห์ทฤษฎีที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไปในบทที่ 2 เพื่อทำการวิเคราะห์ว่าทฤษฎีใดสอดคล้องกับผลวิจัยที่ได้ทำการอภิปรายไว้ข้างต้นเพื่อเสนอแนวความคิดและตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

โดยทฤษฎีแรกที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าค่อนข้างไปในทางเดียวกับผลวิจัยก็คือทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (conflict resolution theory) เพื่อวิเคราะห์ตรงไปยังรากฐานของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่แล้วทฤษฎีนำเสนอกลไกต่าง ๆ ที่ช่วยให้คนสามารถแก้ไขขัดแย้งอย่างสันติวิธีได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะประกอบด้วยขั้นตอนหรือกระบวนการที่มีลำดับตามลำดับ ดังนี้:

1. การระบุปัญหา: การระบุปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและเข้าใจถึงสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ซึ่งในส่วนนี้นั้นผลวิจัยได้ระบุออกมาว่าการระบุถึงสาเหตุของปัญหาและการทำความเข้าใจถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจนนั้น เป็นอีกหนึ่งวิธีที่ทำให้การแก้ไขปัญหามแม่น้ำท่าว่านั้นประสบความสำเร็จ

2. การสร้างความเข้าใจร่วมกัน: เป็นอีกหนึ่งแนวทางของทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งการสร้างโอกาสให้คนที่ขัดแย้งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้มีโอกาสสื่อสารและแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการทำให้การแก้ไขปัญหของศูนย์ดำรงธรรมหรือปัญหามแม่น้ำท่าว่านั้นประสบความสำเร็จ โดยสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้อภิปรายไว้ข้างต้นเช่นเดียวกัน

3. การค้นหาทางออกและการตกลง: การค้นหาทางออกที่เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ทั้งฝ่ายขัดแย้ง และการสร้างข้อตกลงหรือสัญญาเพื่อแก้ไขปัญหอย่างสันติวิธีถือเป็นอีกหนึ่งขั้นตอนของการแก้ไขปัญหที่พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าใช้ได้ผลเป็นอย่างดีเมื่อเรานำไปวิเคราะห์กับแนวทางการแก้ไขแม่น้ำท่าว่า หลาย ๆ ภาคส่วนออกมายอมรับว่าวิธีนี้ถือเป็นหัวใจของการแก้ไขปัญหอย่างสันติวิธี

4. การดำเนินการและติดตามผล: การดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ถูกต้องและติดตามผลการแก้ไขปัญหเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ดังที่ผู้วิจัยได้อภิปรายไว้

ในส่วนข้างต้นแล้วว่า จากผลของการวิจัยนั้นทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงภาคประชาชนได้ไปในทิศทางเดียวกันว่า หากจะทำให้การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้นเกิดความยั่งยืน จำเป็นต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

อีกหนึ่งทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไปในบทที่ 2 แล้วพบว่า ก่อนข้างที่จะสอดคล้องรับกับผลของการวิจัยนั้นก็คือทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ (Collaborative governance theory) ที่ถือว่าเป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่มีการพัฒนาสำหรับนโยบายสาธารณะและการบริหาร โดยแนวคิดหลักของทฤษฎีคือการเน้น การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือ และการแก้ปัญหาพร้อมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายเพื่อทำให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารกระทรวงมหาดไทยที่ได้สัมภาษณ์ไว้ในงานวิจัยที่ได้อภิปรายไปแล้วข้างต้นว่า การมองปัญหาพร้อมกันระหว่างทุกภาคส่วน ไม่เฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ

นอกจากนี้แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ (Collaborative governance theory) ก็คือการสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งตรงกับความเห็นของรองปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ได้มองว่าหากเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อใจได้นั้นก็จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ยั่งยืนด้วย

แนวคิดของทฤษฎีนี้ยึดมั่นเรื่องการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ทรงพลังในการบรรลุการแก้ไขปัญหาระยะยาว โดยเน้นย้ำถึงการที่ทุกภาคส่วนไม่เฉพาะภาครัฐนั้นต้องดำเนินการรับผิดชอบร่วมกัน ไม่ใช่ภาคประชาชน หรือเอกชนนั้นรอการช่วยเหลือจากรัฐเพียงอย่างเดียว ซึ่งองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การแก้ปัญหาประสบความสำเร็จ

วิเคราะห์กลไกการพัฒนาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมรูปแบบใหม่ผ่านกรอบยุทธศาสตร์ 20 ปี

หากพิจารณาจากผลของการวิจัยแล้วนั้น พบว่าแนวทางการพัฒนากลไกของศูนย์ดำรงธรรมด้วยสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมนั้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคงและยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ นอกจากนี้ แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ “สร้างภาครัฐ ของประชาชนเพื่อประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Customized Public Service)” ภายใต้อาณัติ บริการภาครัฐ สะดวก รวดเร็ว และตอบ โจทย์ชีวิตประชาชน กลยุทธ์ การยกระดับการให้บริการประชาชน

การพัฒนาทั่วโลกของ ศูนย์ดำรงธรรมผ่านรูปแบบสันติวิธีและมีส่วนร่วมที่มีแนวทางในการใช้วิธีการวางแผนทำงานร่วมกันระหว่างทุกภาคส่วนมีการวางแผนการสร้างความรับผิดชอบร่วมกันสร้างความเข้าใจและเน้นการสนับสนุนจากประชาชนในพื้นที่รวมถึงมีงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุนจากภาครัฐสามารถอภิปรายได้ว่าสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทิศทางของกลไกดังกล่าวนั้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในประเด็นด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์เน้นการมีส่วนร่วม ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและเชื่อมโยงกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และเชื่อมโยงกับการขับเคลื่อนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่มีความประสงค์มุ่งให้ประชาชนในทุกช่วงวัยนั้นมียุทธศาสตร์ชีวิตที่ดีอีกด้วย

นอกจากนี้การยกระดับกลไกของศูนย์ดำรงธรรมนั้นยังมีจุดประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566-2570) ในมิติปัจจัยการผลิตด้านการพลิกโฉมประเทศ ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างเพื่อแก้ไขจุดอ่อนและข้อจำกัด การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

สรุป

ผลการศึกษาในบทนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมและระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์เดิมนั้นถือว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพคืออยู่แล้ว อย่างไรก็ตามปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมนั้นก็เป็นที่มาในเชิงอำนาจหน้าที่ที่ไม่ได้รองรับในหลาย ๆ ประเด็นที่มีผู้มาร้องเรียน ปัญหาเรื่องบุคลากรที่โยกย้ายทำให้งานไม่มีความต่อเนื่อง หรือจะเป็นในส่วนของผู้ปกครองเครื่องไม้เครื่องมือ หรือระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ยังไม่เป็นระบบเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

นอกจากนี้ผลการศึกษาการวิเคราะห์กลไกที่ทำให้การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่าประสบความสำเร็จนั้นแสดงให้เห็นว่าแนวทางการแก้ไขปัญหายังสันติวิธีและการมีส่วนร่วมประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการแก้ไขความขัดแย้ง (conflict resolution theory) และทฤษฎีการกำกับดูแลแบบร่วมมือ (Collaborative governance theory) ที่ได้ทำการศึกษาไว้เป็นอย่างดี ยิ่งไปกว่านั้น แนวทางของผลการศึกษาในบทนี้ยังสนับสนุนเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (2566-2570) ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องกลไกการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงแนวทางการยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงศึกษากรณีการแก้ไขปัญหาของแม่น้ำท่าว่าว่าใช้กลไกใดถึงประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่เพื่อให้เชื่อมโยงกับภารกิจนโยบายรัฐบาลและให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมตลอดจนบรรลุเป้าหมายตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดำเนินการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคือได้เป็น 5 S (Structure, Staff, Service, Stakeholders and Social Integration) ซึ่ง 3S แรกคือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านการบริการ (Structure, Staff, Service) จะอยู่ในส่วนของแนวทางการยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ส่วนอีก 2S ที่เหลือคือ ด้านภาคเครือข่าย และด้านการมีส่วนร่วม (Stakeholders and Social Integration) จะอยู่ในส่วนของ การนำเสนอกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ในบทบาทใหม่ ซึ่งสามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. แนวทางการยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

- 1.1 ด้านโครงสร้าง (Structure) แนวทางการมีกฎหมายรองรับ และการเพิ่มงบประมาณ
- 1.2 ด้านบุคลากร (Staff) แนวทางการเพิ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ
- 1.3 ด้านการบริการ (Service) แนวทางการยกระดับการบริการด้วยเทคโนโลยี

2. การนำเสนอกลไกการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมในบทบาทใหม่

- 2.1 ด้านภาคเครือข่าย (Stakeholders) การใช้กลไกภาคีเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา
- 2.2 ด้านการมีส่วนร่วม (Social Integration) การใช้แนวทางสันติวิธีและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

สรุป

1. สรุปแนวทางการยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

1.1. ด้านโครงสร้าง (Structure)

1.1.1 ด้านการมีกฎหมายรองรับ ซึ่งจะเน้นไปที่ความสำคัญของการมีกฎหมายมารองรับการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมยังขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและเรื่องทางนโยบาย โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ ทั้งนี้หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้น เกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือควรเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งแนวทางการตรากฎหมายในลักษณะของรูปแบบพระราชบัญญัติ ศูนย์ดำรงธรรมนั้นก็เป็นอย่างหนึ่งแนวทางที่จะช่วยยกประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ดีขึ้น การร่างพระราชบัญญัติของศูนย์ดำรงธรรม จะช่วยให้กรอบกฎหมายที่เป็นที่ยอมรับและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมต่าง ๆ ที่จะสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ในการดำเนินกิจกรรมของศูนย์ดำรงธรรม เช่น การกำหนดหน้าที่และภาระงานที่จะระบุหน้าที่และภาระงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมได้อย่างชัดเจน ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่ทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองในการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การกำหนดกระบวนการและวิธีการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ทราบวิธีการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงการเสริมสร้างความร่วมมือที่พระราชบัญญัติจะสามารถเป็นตัวกลางในการสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุป การร่างพระราชบัญญัติของศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยช่วยในการกำหนดหน้าที่และภาระงาน กำหนดกระบวนการและวิธีการ ปกป้องสิทธิและความปลอดภัย และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและมีประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการมีกฎหมายหรือข้อบังคับที่เพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรมเข้าไปดำเนินการในจุดนี้ก็จะช่วยส่งเสริมการ

แก้ไขปัญหของประชาชนและจะเป็นการช่วยวางกรอบการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่และทำให้ประชาชนได้รับทราบถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

1.1.2 ด้านงบประมาณ การเพิ่มงบประมาณให้กับศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในบางเรื่องที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วนได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากในบางครั้งการแก้ไขปัญหาในพื้นที่นั้นหากกรอบประมาณจากส่วนราชการก็อาจจะทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขล่าช้า ซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้การที่ศูนย์ดำรงธรรมมีงบประมาณที่มากขึ้นนั้นก็จะทำให้ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นพร้อมมากยิ่งขึ้นสำหรับการดำเนินการ

1.2 ด้านบุคลากร (Staff)

ทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรมนั้นถือเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้งานของศูนย์ดำรงธรรมนั้นประสบความสำเร็จ การที่มีบุคลากรในระดับพื้นที่ และมองงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นงานเร่งด่วน หมั่นลงพื้นที่ติดตามงานจะช่วยให้การทำงานนั้นเกิดความต่อเนื่องในการทำงาน การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะในระดับพื้นที่ถือเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ทำงานของศูนย์ดำรงธรรมนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นการมีนิติกรที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้แก้ไขปัญหในเชิงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องสร้างบุคลากรเพิ่มเติมในรูปแบบภาคีเครือข่ายเพื่อที่จะมาช่วยส่งเสริมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในระดับพื้นที่

นอกจากนี้ แนวทางการนำบุคลากรที่เกษียณอายุราชการไปแล้วเพื่อเชิญมาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือที่ปรึกษา (Placement Center) ก็ถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะช่วยให้งานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการเกษียณอายุที่ประสงค์อยากจะทำงานให้มีพื้นที่ให้การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เหล่านี้

1.3 ด้านการบริการ (Service) การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมยังรวมถึงการพัฒนาและการปรับปรุงการบริการ ซึ่งในที่นี้คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะช่วยรวมข้อมูลและสื่อสารกับกระทรวงและหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่นและครอบคลุม รวมถึงสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการจากศูนย์ดำรงธรรมได้โดยง่ายและสะดวก เช่น การสร้างเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินคดี การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีที่เป็นมาตรฐานที่ใช้ร่วมกันระหว่างกระทรวงและหน่วยงานต่าง ๆ

จะช่วยให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและสื่อสารได้แบบราบรื่น เช่นการใช้ระบบคลาวด์ (Cloud) เพื่อแบ่งปันข้อมูล การใช้มาตรฐานการสื่อสารระหว่างระบบ เป็นต้น

การสร้างทีมงานที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสามารถพัฒนาและดูแลระบบเทคโนโลยีภายในศูนย์ดำรงธรรมสามารถใช้เพื่อการดูแลและการซ่อมบำรุงระบบ และการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจได้อีกด้วย

2. สรุปการเสนอแนวทางกลไกการพัฒนารูปแบบหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม

สรุปผลการศึกษาด้านนี้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์การวิจัยของการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนารูปแบบหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม ซึ่งในการพัฒนารูปแบบและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนโดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วม สรุปแนวทางกลไกการพัฒนาได้ดังนี้:

2.1. ด้านภาคเครือข่าย (Stakeholders)

2.1.1 การสร้างภาคีเครือข่าย ศูนย์ดำรงธรรมควรสร้างเครือข่ายที่แข็งแกร่งและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย 7 ภาคี ได้แก่ภาคศาสนา ภาควิชาการ ภาคประชาชน ภาคราชการ ภาคประชาสังคม ภาคเอกชนและภาคสื่อสารมวลชน เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการสร้างเครือข่ายและร่วมมือกับภาคีเครือข่าย 7 ภาคี จะช่วยให้ศูนย์ดำรงธรรมมีแหล่งข้อมูลและทรัพยากรที่หลากหลาย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยมีความโปร่งใสและความยุติธรรม

2.1.2 กลไกการประสานแผนงานและการทำงานร่วมกัน ศูนย์ดำรงธรรมควรมีการวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อให้มีการประสานแผนงานและการทำงานที่เข้ากันได้ และเน้นการตัดสินใจที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชน รวมถึงทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของประชาชนเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลนั้นมาเป็นแนวทางในการวางแผนและการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสม โดยพิจารณาถึงความเฉพาะเจาะจงของปัญหาและประเด็นที่สำคัญ รวมถึงการพิจารณาความสามารถทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้ประชาชนเห็นแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกันกับภาครัฐ และให้เชื่อว่าแนวทางดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่เป็นไปได้ใน

การใช้ปฏิบัติจริงและเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ทุกฝ่ายเพื่อการสร้างข้อตกลงหรือสัญญาร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธี

2.2 การสร้างการมีส่วนร่วม (Social Integration)

2.2.1 การสร้างการสนับสนุนจากประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมควรสร้างความสำคัญในการพูดคุยกับประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องระหว่างการแก้ไขปัญหา รวมถึงสร้างบรรยากาศการพูดคุยให้เป็นที่ไปในทางสมานฉันท์ ที่เปิดกว้างและเชิดชูความเห็นที่แตกต่างของประชาชน โดยเน้นการพูดคุยและเรียนรู้จากกันและกัน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ไขปัญหาและเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจซึ่งจากผลการศึกษได้แสดงให้เห็นว่าการพูดคุยอย่างเน้นการแก้ไขปัญหาอย่างสมานฉันท์นั้น จะได้รับการสนับสนุนจากประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมากกว่าการเน้นการบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวด นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมต้องมุ่งสร้างความรับผิดชอบและความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมร่วมกันเพื่อทำให้เกิดความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหา โดยเน้นการสร้างความรับผิดชอบและความตระหนักในการมีส่วนร่วมร่วมกันของภาคีเครือข่าย และส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือระหว่างองค์กรรัฐ ภาคเอกชนและองค์กรภาคสังคมที่เข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมร่วมกันจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนและทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเกิดความยั่งยืน

2.2.2 การร่วมกันติดตามการทำงาน ศูนย์ดำรงธรรมควรติดตามและประเมินผลการทำงานของกระบวนการแก้ไขปัญหา โดยร่วมกับภาคีเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถทำการติดตามและประเมินผลการทำงานของกระบวนการแก้ไขปัญหา ร่วมกับภาคีเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง การติดตามการทำงานจะช่วยในการระบุประเด็นที่ต้องการปรับปรุง ตรวจสอบความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การร่วมกันติดตามการทำงาน ศูนย์ดำรงธรรมสามารถรวบรวมข้อมูลและข่าวสารจากภาคีเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีข้อมูลที่ต้องการและครอบคลุมในการประเมินผลและตัดสินใจ เช่น การเก็บข้อมูลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบกับผลลัพธ์กับเป้าหมาย และจัดทำรายงานเพื่อแสดงผลการทำงานและสถานะของการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ทั้งนี้การร่วมกันติดตามการทำงานจะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนและภาครัฐว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการติดตามและพัฒนาการแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าศูนย์ดำรงธรรมมีความพร้อมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การสร้างบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น นอกจากจะช่วยเสริมสร้างความเป็นธรรมและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในระบบยุติธรรม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและประชาชนที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น ยังสอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในประเด็นด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์เน้นการมีส่วนร่วมตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถกล่าวได้ว่าการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษานโยบายยกระดับประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมและข้อเสนอแนะในการพัฒนาบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน โดยใช้รูปแบบสันติวิธีและการมีส่วนร่วมที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปในข้างต้นนั้น ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานได้ในหลากหลายระดับ อาทิ

1.1 ระดับรัฐบาลในฐานะผู้กำหนดนโยบายสามารถนำผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ และบทเรียนที่นำเสนอในการศึกษาค้างนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางหรือพัฒนานโยบายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีการพัฒนามากขึ้นได้

1.2 ระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในฐานะผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ สามารถนำข้อเสนอแนะทางไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์แนวทางการทำงาน การวางแผน โครงการ และอื่น ๆ เพื่อดำเนินการพัฒนาบทบาทการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ระดับภาคีเครือข่าย ภาคเอกชน วิชาการ และประชาชน สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าว ไปใช้ในการประยุกต์เพื่อทำงานร่วมกับภาครัฐ ในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อเดือดร้อนของประชาชนร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความเข้าใจการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงกระบวนการการดำเนินการลงไปแก้ไขปัญหา เพื่อจะได้เข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุน และทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมตามข้อเสนอของการวิจัยเพื่อให้ภาครัฐสามารถยกระดับการเชื่อมโยงการทำงานของทุกกระทรวงเข้าด้วยกันเป็นองคาพยพเดียวกัน ถือเป็นอีกแนวทางสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อสร้างระบบศูนย์ดำรงธรรมที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบเดียวกัน ที่สนับสนุนการเสริมสร้างสังคมอย่างยั่งยืนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งหมด นโยบายการยกระดับศูนย์ดำรงธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้ความร่วมมือกับทุกกระทรวงสามารถทำได้โดยการกลไกการประสานงานระหว่าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานความร่วมมืออย่างต่อเนื่องผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เป็นระบบเดียวกัน ซึ่งรัฐบาลอาจจะสร้างบิ๊กดาต้า (BIG DATA) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของภาครัฐที่เชื่อมการทำงานของทุกกระทรวงเข้าด้วยกัน เปรียบเสมือนเป็นหัวเรือใหญ่ที่คอยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ โดยการทำงานของบิ๊กดาต้านอกจากจะช่วยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการร้องเรียนรวมถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมาและในปัจจุบันแล้ว ยังสามารถที่จะใช้เพื่อคาดการณ์ปัญหาการร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถให้เทคโนโลยีดังกล่าวเสนอและสร้างวิธีในการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับนโยบาย จะเป็นการเข้าสู่การพัฒนาแบบที่มีความรอบคอบและมีประสิทธิผล ผ่านการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกันระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและประชาชนที่สอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เราจะได้เห็นผลดีในการพัฒนาสังคมที่มีความยั่งยืนที่มีประสิทธิผลอย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มีกรอบการศึกษา อยู่ในการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยเป็นหลัก และมีบางประเด็นเป็นการศึกษาในส่วนของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันในการสนับสนุนการทำงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาการดำเนินการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และเป็นผู้ที่บังคับใช้กฎหมาย เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการศึกษามีมุมมองที่กว้างขึ้น ซึ่งอาจจะมีทั้งความแตกต่างและความสอดคล้องกันในวิธีการ แนวคิด และผลการดำเนินการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

นันทวัฒน์ .บรมานันท์. บริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองฝรั่งเศส. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์นิติธรรม, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2541.

วารสาร

อภิญา เพื่อองฟูสกุล และ ประภาพรรณ พรตระกูล. “ประสิทธิผลของการใกล้ชิดโดยชุมชนในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งในประเทศไทย”. วารสารการแก้ปัญหาคความขัดแย้งและสันติศึกษา, 2(2), 48-61, 2560.

เอกสารวิจัย

ณัฐนิชา ดวงจรัสและสุรมน จันทร์เจริญ. “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประเทศไทยในยุค 4.0”. คู่มือนิพนธ์ปรัชญาคคุณิบัณฑิตสาขาการบริหารการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2564

กฎหมาย

“ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม” ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง, 23 กรกฎาคม 2557. น. 8-9

เอกสารไม่ตีพิมพ์

โชคสุข กรกิตติชัย. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, Academic Focus, สำนักวิชาการเลขธิการผู้แทนราษฎร, 2560.

บุญส่ง ไชยมณี. “สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการตามนโยบาย เร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปี 2562” , 2562.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มหาดไทย, กระทรวง. ดุยตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วประเทศ. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/599301> , 2560.

ภาษาต่างประเทศ

- Ackerman, P., & DuVall, J. A force more powerful : A century of nonviolent conflict. St. Martin's Press, 2000.
- Ansell, C., & Gash, A. Collaborative governance in theory and practice. Journal of public administration research and theory, 18(4), 543-571, 2008.
- Bar-Tal, D. Intractable conflicts: Socio-psychological foundations and dynamics. Cambridge University Press, 2013.
- Bazemore, G., & Schiff, M. Restorative community justice: Repairing harm and transforming communities. Anderson Publishing, 2011.
- Bercovitch, J., & Jackson, R. Conflict resolution in the twenty-first century: Principles, methods, and approaches. University of Michigan Press, 2017.
- Boulding, E. Building a Global Civic Culture: Education for an Interdependent World. Syracuse University Press, 1991.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M.. The design and implementation of cross-sector collaborations: Propositions from the literature. Public administration review, 66, 44-55, 2006.
- Buzan, B., & Wæver, O.. Regions and powers: The structure of international security. Cambridge University Press, 2003.
- Caparini, M., & Marenin, O. Public integrity and security sector governance: A role for the media. International Journal of Public Administration, 41(6), 481-492, 2018.
- Chenoweth, E., & Stephan, M. J. Why civil resistance works: The strategic logic of nonviolent conflict. Columbia University Press, 2011.
- Chonchirdsin, W. Environmental Security and Human Security: An Analysis of the Relationship between Environmental Change and Security in Thailand. Journal of Environmental Protection and Sustainable Development, 1(1), 1-11, 2015.

- Denning, D. The ethics of cyber conflict. *Journal of Military Ethics*, 15(4), 271-279, 2016.
- Emerson, K., & Nabatchi, T. Collaborative governance regimes. Georgetown University Press, 2015.
- Friedman, U. National security and civil liberties: Striking the right balance. *Yale Law & Policy Review*, 35(2), 387-406, 2017.
- Fuengfusakul, A., & Porntrakoon, P. The effectiveness of community mediation in conflict resolution in Thailand. *Journal of Conflict Resolution and Peace Studies*, 2(2), 48-61, 2017.
- Galtung, J. Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191, 1969.
- Galtung, J. Conflict transformation by peaceful means (2nd ed.). International Peace Research Institute, 2015.
- Gray, B. (1989). Collaborating: Finding common ground for multiparty problems. Jossey-Bass.
- Harknett, R., & Stever, J. A. Cyber power and national security. *Georgetown Journal of International Affairs*, 14(1), 7-14, 2013.
- Healey, P., Cameron, S., & Davoudi, S. Implementing sustainable development: Strategies and initiatives in high consumption societies. Earthscan, 2007.
- Horgan, J. The balance between security and civil liberties: Counter-terrorism policy and practice post-9/11. *International Affairs*, 93(2), 281-297, 2017.
- Jakkrit Sangkhamanee and Chaiwat Satha-Anand. "Towards Human Security in Southern Thailand: A Peacebuilding Perspective" *Journal of Southeast Asian Studies*, Vol. 43, No. 3, 2012.
- Jiranyakul, K. Collaborative governance for sustainable development: The case of One Tambon One Product program in Thailand. *Journal of Public Affairs*, 17(3), e1707, 2017.
- Kania, J., & Kramer, M. Collective impact. *Stanford Social Innovation Review*, 9(1), 36-41, 2011.
- Malka, J., & Hoffman, B. Understanding and countering terrorism: An empirical study of 906 terrorists in the United States. *Perspectives on Terrorism*, 13(4), 24-40, 2019.
- Mandell, M. P., & Keast, R. Evaluating collaborative governance. *American review of public administration*, 38(4), 358-379, 2008.
- Manning, R. Privacy, national security, and the challenge of balancing competing interests. *Journal of National Security Law & Policy*, 4(2), 231-268, 2010.
- McCargo, D., & Ketchley, N. The Deep South Watch: A model for civilian monitoring of a conflict in the Global South. *Journal of Peacebuilding & Development*, 9(3), 7-21. doi: 10.1080/15423166.2014.948635, 2014.

- McGregor Jr., Eugene B.; Campbell, Alan K.; Macy, Anthony itua; Cleveland, Harlan (July–August 1982). "Symposium: The Public Service as Institution". *Public Administration Review*. Washington. 42 (4): 304–320. doi:10.2307/975969. JSTOR i240003. ProQuest 197199863, 1982..
- Ministry of Interior, Thailand. (n.d.). Damrongtham Center. Retrieved from <https://www.moi.go.th/index.php/en/central-administration/item/118181-damrongtham-center>
- O'Flynn, J. (2010). From new public management to public value: Paradigmatic change and managerial implications. *Australian Journal of Public Administration*, 68(3), 353-366, 2010.
- Petcharamesree, S., & Kamolrat, B. Nonviolent resistance and the Red Shirt movement in Thailand. In A. L. R. Hodges (Ed.), *The role of nonviolent resistance in the Arab Spring: Bringing civil resistance back to politics* (pp. 79-98), 2014.
- Richmond, O. P. *A Post-Liberal Peace: Eirenism and the Everyday*. Routledge, 2010.
- Rosenberg, M. B. *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press, 2003.
- Rungruang, C. Dialogue and negotiation in conflict resolution: The case of Thailand's political conflict. *Journal of Human Rights and Social Work*, 5(1), 41-52, 2020.
- Schneider, A., Ingram, H., & DeLeon, P. Social construction of target populations: Implications for politics and policy. *American political science review*, 97(3), 427-443, 2003.
- Sharp, G. *The politics of nonviolent action*. Porter Sargent Publishers, 1973.
- Strang, H., & Sherman, L. W. Repairing harm: The potential of restorative justice for dealing with victimization. In *Restorative Justice and Family Violence* (pp. 37-56). Springer, 2003.
- Thoreau, H. D. *Civil disobedience*. Ticknor and Fields, 1849.
- Umbreit, M. S., & Armour, M. P. *Restorative justice: A vision for healing and change*. Prentice Hall, 2011.

ภาคผนวก

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์งานวิจัย

คำถามชุดที่ 1

1. ในมุมมองของท่าน ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันมีมากน้อยเพียงใด ต้องเพิ่มเติมในจุดไหน
2. ในมุมมองของท่าน ปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมของศูนย์ดำรงธรรมนั้นประสบผลสำเร็จ/และปัจจัยใดทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะเหตุใด
3. ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างช่องทางอย่างไรในการเอื้อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นรูปธรรม
4. ในมุมมองของท่าน ปัจจัย/กลไกใดที่เอื้อให้การแก้ไขปัญหาแม่น้ำท่าว่าประสบความสำเร็จมากที่สุด

คำถามชุดที่ 2

1. นโยบายของการกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างไรในปัจจุบัน
2. ในมุมมองของท่าน โครงการหรือกลไกใดของศูนย์ดำรงธรรมที่ยังเป็นปัญหา/หรือควรที่จะต้องปรับปรุงอยู่ในปัจจุบัน
3. ในมุมมองของท่าน ประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันมีมากน้อยเพียงใด
4. ในมุมมองของท่าน มีวิธีใดบ้างที่จะสามารถส่งเสริมการยกระดับกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและเอื้อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นรูปธรรมและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. ในมุมมองของท่าน วิธีใดที่ท่านเห็นว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันสำหรับการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของทุกภาคส่วน
6. ในมุมมองของท่าน ปัจจัยทางวัฒนธรรมในบริบทของประเทศไทยและสังคมมีผลมากน้อยเพียงใดต่อกระบวนการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี
7. ในมุมมองของท่าน ปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาอย่างสันติวิธีและเน้นการมีส่วนร่วมของศูนย์ดำรงธรรมนั้นประสบความสำเร็จ /และปัจจัยใดทำให้ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะเหตุใด
8. ท่านคิดว่าจะทำอย่างไรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นรูปธรรม
9. ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องสร้างช่องทางอย่างไรในการเอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วมและสามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำข้อตกลง/ประนีประนอมร่วมกัน

ประวัติย่อผู้วิจัย

- ชื่อ : นายชูชีพ พงษ์ไชย
- วัน เดือน ปีเกิด : 9 เมษายน 2514
- การศึกษา : รัฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
: รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประวัติการทำงานโดยย่อ : 2540 - 2550 ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง ระดับ 3 - 7)
พื้นที่อำเภอในจังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน น่าน
: 2550 - 2560 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับชำนาญการพิเศษ
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย
จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดสกลนคร
: 2560 - 2563 หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่
: 2563 - 2566 รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี
: 2566 - ปัจจุบัน รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
- ตำแหน่งปัจจุบัน : รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน