



รายงาน

ของ

คณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ
ของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบ
การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

๑๘	๑๒	สปท.
----	----	------

สำนักกรรมการ ๒

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ด่วนที่สุด

(สำเนา)

ที่ (สปท) ๖๘๕/๒๕๖๐

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ถนนอุทองใน เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

กราบเรียน ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานของคณะกรรมการดังกล่าวข้างต้น จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ วันอังคารที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน นั้น ซึ่งกรรมการคณะนี้ประกอบด้วย

๑. พันตำรวจตรี ยงยุทธ สารสมบัติ	ประธานกรรมการ
๒. พลเอก อภิชาติ เพ็ญกิตติ	รองประธานกรรมการ คนที่หนึ่ง
๓. นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	รองประธานกรรมการ คนที่สอง
๔. พลเอก วัฒนา สรรพานิช	ที่ปรึกษากรรมการ
๕. พลเอก ธวัช จารุกุล	ที่ปรึกษากรรมการ
๖. พลเอก ชัยชาญ ช้างมงคล	โฆษกกรรมการ
๗. นางถวิลวดี บุรีกุล	โฆษกกรรมการ
๘. นางเบญจวรรณ สร้างนิทร	กรรมการ
๙. พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	กรรมการ
๑๐. พลอากาศเอก อนาวิน ภิรมย์รัตน์	กรรมการ
๑๑. นายธงชัย ลืออดุลย์	กรรมการ
๑๒. นายอภิรักษ์ ซื่อธานวงศ์	กรรมการ
๑๓. พลเอก ธงชัย สารสุข	กรรมการ
๑๔. นายเดชาภิววัฒน์ ณ สงขลา	กรรมการ
๑๕. นายพงศ์ศักดิ์ เสมสันต์	กรรมการ
๑๖. พลตำรวจโท อาจิม โชติวงศ์	กรรมการ
๑๗. นายธานินทร์ ณะเอม	กรรมการ
๑๘. พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	กรรมการ
๑๙. พลเอก สุรเดช เพ็ญเจริญ	กรรมการ
๒๐. พลเอก สสิน ทองภักดี	กรรมการ
๒๑. พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ	เลขานุการกรรมการ
๒๒. นายอนุสิษฐ คุณากร	เลขานุการกรรมการ
๒๓. นายศานิตย์ นาคสุขศรี	เลขานุการกรรมการ

อนึ่ง พลเอก ชัยชาญ ช้างมงคล และพลเอก สสสิน ทองภักดี ได้มีหนังสือแจ้งความประสงค์ ขอลาออกจากการเป็นสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐ ส่งผลให้สมาชิกภาพการเป็นกรรมการสิ้นสุดลงตามข้อ ๙๑ (๓) แห่งข้อบังคับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘

และในคราวประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๐ วันจันทร์ที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๐ ที่ประชุมมีมติแต่งตั้ง พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวิฒิ เป็นกรรมการ แทนตำแหน่งที่ว่างลง

บัดนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาศึกษารายงานเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ตามแผนการปฏิรูปของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เสร็จแล้ว

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศพิจารณา และหากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบ ขอให้โปรดส่งรายงานดังกล่าวไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

พันตำรวจตรี ยงยุทธ สารสมบัติ

(ยงยุทธ สารสมบัติ)

ประธานกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

สำนักกรรมการ ๒
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๒๖๑๐
โทรสาร ๐ ๒๒๔๔ ๒๖๑๐

ปิติกัทร/ร่าง
รวีวรรณ/พิมพ์
ประสิทธิ์ผล/ตรวจ

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ร้อยตำรวจตรี



(อาพัทธ์ สุขะนันท์)

ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒
แทนเลขานุการกรรมการ

สารบัญ

รายงานของคณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม
และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

	หน้า	
ส่วนที่ ๑	บทนำ	๑
	๑.๑ แผนการปฏิรูป	๓
	๑.๒ หลักการและเหตุผล	๓
	๑.๓ วัตถุประสงค์	๖
	๑.๔ วิธีการปฏิรูป	๖
	๑.๕ กำหนดเวลาการปฏิรูป	๘
	๑.๖ แหล่งที่มาของงบประมาณ	๘
	๑.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๘
ส่วนที่ ๒	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการ การร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม	๙
	๒.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน	๑๑
	๒.๑.๑ สหราชอาณาจักร	๑๑
	๒.๑.๒ สหพันธรัฐมาเลเซีย	๑๒
	๒.๑.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์	๑๓
	๒.๑.๔ เครือรัฐออสเตรเลีย	๑๔
	๒.๑.๕ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน	๑๗
	๒.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงาน ของประเทศไทย	๒๔

	หน้า
๒.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม	๒๘
๒.๓.๑ ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม	๒๙
๒.๓.๒ แผนการดำเนินงานของรัฐบาลกับการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม	๓๒
๒.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน	๓๕
ส่วนที่ ๓	
สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม	๔๓
๓.๑ ปัญหาด้านโครงสร้าง	๔๖
๓.๒ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ	๔๗
๓.๓ ปัญหาด้านกฎหมาย	๔๘
๓.๔ ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	๕๐
๓.๕ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๕๑
๓.๖ ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร	๕๑
ส่วนที่ ๔	
ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดัพื้นที่ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน	๕๓
๔.๑ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด	๕๘
๔.๑.๑ จังหวัดยโสธร	๕๘
๔.๑.๒ จังหวัดนครนายก	๖๐
๔.๑.๓ จังหวัดราชบุรี	๖๑
๔.๑.๔ จังหวัดกาญจนบุรี	๖๒
๔.๒ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ	๖๔
๔.๒.๑ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร	๖๔
๔.๒.๒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก	๖๕
๔.๒.๓ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	๖๖

	หน้า
๔.๓ สรุปผลการศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ในระดับพื้นที่	๖๗
๔.๓.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างและภารกิจ	๖๗
๔.๓.๒ ปัจจัยด้านการสร้างความเป็นธรรม	๖๘
๔.๓.๓ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ	๖๘
๔.๓.๔ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	๖๘
๔.๓.๕ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร	๖๙
๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ”	๖๙
๔.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒	๗๒
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป	๗๕
๕.๑ ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม	๗๗
๕.๑.๑ ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้าง	๗๗
๕.๑.๒ ข้อเสนอแนะด้านภารกิจ	๗๘
๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความเป็นธรรม	๗๘
๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ	๗๙
๕.๑.๕ ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ	๗๙
๕.๑.๖ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากร	๘๐
๕.๑.๗ ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำฐานข้อมูล	๘๐
๕.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของศูนย์ดำรงธรรม	๘๒
๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของศูนย์ดำรงธรรมในระดับส่วนกลาง	๘๒
๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด	๘๓
๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ	๘๔

๕.๓	สรุปมาตรการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๘๗
๕.๓.๑	มาตรการด้านการบริหารจัดการ	๘๗
๕.๓.๒	มาตรการด้านบุคลากร	๘๗
๕.๓.๓	มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย	๘๘

ส่วนที่ ๖ บรรณานุกรม

ส่วนที่ ๗ ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ภาคผนวก ข มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

ภาคผนวก ค มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

ภาคผนวก ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์
พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก จ แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการ
ของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศ
โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)

ภาคผนวก ฉ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวัง
ผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)
จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘
กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ จังหวัดยโสธร

ภาคผนวก ช รายงานสรุปผลเบื้องต้น โครงการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการ
สาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก
(Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก
(Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มี
ความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ จังหวัดยโสธร ระหว่างวันศุกร์ที่
๒๓ – วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙

ภาคผนวก ซ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการ
ประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของ
ศูนย์ดำรงธรรม” วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ จังหวัด
นครนายก

ภาคผนวก ฅ สรุปลงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
ณ จังหวัดราชบุรี

ภาคผนวก ฉ สรุปลงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
ณ จังหวัดกาญจนบุรี

ภาคผนวก ข สรุปลงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐
ณ โรงแรมเซ็นทาราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์
แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

ภาคผนวก ก ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

ส่วนที่ ๘ รายชื่อของคณะกรรมการ ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ และ คณะทำงาน

- รายชื่อคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
 - รายชื่อที่ปรึกษาคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
 - รายชื่อคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
 - รายชื่อที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
 - รายชื่อคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ
-

สารบัญภาพ

รายงานของคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม
และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

		หน้า
ภาพที่ ๑	หน้าตา (feature) ของแอปพลิเคชัน (Application) “OneService”	๑๔
ภาพที่ ๒	ปัจจัย ๑๐ ข้อ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีคุณภาพ	๒๑
ภาพที่ ๓	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)	๓๐
ภาพที่ ๔	โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)	๓๐
ภาพที่ ๕	แนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบที่ ๓	๔๐

สารบัญตาราง

รายงานของคณะกรรมการสิทธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม
และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

		หน้า
ตารางที่ ๑	ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน	๑๕
ตารางที่ ๒	การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนจากต่างประเทศ	๒๓
ตารางที่ ๓	ตัวอย่างหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศไทย	
ตารางที่ ๔	ตารางเปรียบเทียบประเภทของภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมย้อนหลัง ๓ ปี	๓๘
ตารางที่ ๕	สรุปการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจน จัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน	๕๕

ส่วนที่ ๑

บทนำ

หน้าว่าง

รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม
และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน”

๑.๑ แผนการปฏิรูป

การพัฒนาาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

๑.๒ หลักการและเหตุผล

จากการที่คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ที่ต้องให้ “จังหวัด” และ “กลุ่มจังหวัด” เป็นกลไกหลักโดยใช้ “แผนพัฒนาจังหวัด” และ “แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด” เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก จึงเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งในแนวนอนระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ตลอดจนความสัมพันธ์ในแนวตั้งระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ในทางปฏิบัติ ยังประสบกับปัญหาหลายประการ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างราชการส่วนกลางกับราชการส่วนภูมิภาคยังขาดการบูรณาการ เนื่องจากหน่วยงานส่วนกลางส่วนใหญ่ยังคงบริหารงานในแนวตั้งตามภารกิจ (function) ราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคจึงบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายและจัดทำแผนงาน/โครงการในการเสนอของบประมาณตามที่ราชการส่วนกลางกำหนดเท่านั้น

ยิ่งไปกว่านั้น แม้ในทางปฏิบัติจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารงานอำเภอแบบบูรณาการในหลายจังหวัดก็ตาม แต่ก็มีได้มีสภาพที่ถูกรองรับตามกฎหมาย การจัดทำของบประมาณเพื่อสนับสนุนแผนงาน/โครงการในระดับอำเภอจึงมักไม่ถูกบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาจังหวัด ส่งผลให้แผนพัฒนาในพื้นที่ขาดข้อต่อในระดับอำเภอ ยิ่งไปกว่านั้น การที่ไม่มีแผนพัฒนาในระดับชุมชน/หมู่บ้าน ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพของคณะกรรมการหมู่บ้าน ส่งผลให้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่ไม่ได้รับการตอบสนอง และถึงแม้ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านเวทีต่าง ๆ แต่ก็ปรากฏว่าความต้องการของประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาจังหวัด

คณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้จัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือในการบูรณาการ และได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอรายงานของคณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมการดังกล่าวแล้วให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หลังจากนั้น โดยที่การดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดยโสธร คณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะกรรมการธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติในระหว่างวันหยุดสัปดาห์ที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาของการนำแนวทางการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการพัฒนาพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยในการดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา เรื่อง “การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมการข้าราชการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิรูปของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ จังหวัดยโสธร เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งเรียนรู้การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการยกระดับการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ โดยศึกษาประเด็นปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้รับการร้องเรียน และขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลที่ได้จากการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประการหนึ่ง คือ การกำหนดองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งคณะกรรมการได้ถอดบทเรียนเป็น “ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” ประกอบด้วย ๑) โครงสร้าง ๒) ภารกิจ ๓) การสร้างความเป็นธรรม ๔) ระเบียบกฎหมายที่รองรับ ๕) การบริหารจัดการ และ ๖) การพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการทดสอบยืนยัน “ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” และเพื่อเป็นการขยายผลในการนำแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ด้วยการนำตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมาปรับใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอื่น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนาธรรมาภิบาลและการให้บริการประชาชนให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้เฟ้นทางลงพื้นที่เพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” และศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี ในวันที่ ๓ และวันที่ ๑๖ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ดังนั้น คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้ดำเนินการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ตลอดจนผลการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” ภายใต้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป

๑.๓ วัตถุประสงค์

๑.๓.๑ เพื่อขยายผลการขับเคลื่อนแนวคิด “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๑.๓.๒ เพื่อสนับสนุนแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๑.๓.๓ เพื่อเสนอแนะแนวทางการขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศโดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔ วิธีการปฏิรูป

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ได้ดำเนินการพิจารณาศึกษาและจัดทำรายงานการปฏิรูป เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม” โดยศึกษาจาก

๑.๔.๑ ระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔.๒ เอกสารและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม

๑.๔.๓ ผลการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังนี้

๑.๔.๓.๑ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอรัลล์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๒ ผลการลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดต้นแบบตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๓ ผลการศึกษาโครงการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ - วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอร์รัล อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

๑.๔.๓.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ ภูเขางาม รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก และการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภองครักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก

๑.๔.๓.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ โรงแรม ณ เวลา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำรง อำเภอดำรง จังหวัดกาญจนบุรี

๑.๔.๓.๖ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ โรงแรมรอยัล ริเวอร์ แคว รีสอร์ท แอนด์ สปา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

๑.๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดโดยกระทรวงมหาดไทย

๑.๔.๔.๑ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

๑.๔.๔.๒ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

๑.๕ กำหนดเวลาการปฏิรูป

การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

ระยะที่ ๑ : ดำเนินการทันทีภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ระยะที่ ๒ : ดำเนินการในห้วงระยะเวลาปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔

ระยะที่ ๓ : ส่งมอบภารกิจการขับเคลื่อนการปฏิรูปให้แก่รัฐบาลชุดต่อไป

๑.๖ แหล่งที่มาของงบประมาณ

๑.๖.๑ กระทรวงมหาดไทย

๑.๖.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.๗.๑ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๑.๗.๒ กระทรวงมหาดไทย

๑.๗.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๒

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการ
การร้องทุกข์ของประชาชน
และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

หน้าว่าง

ส่วนที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการ การร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๒.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ ของประชาชน

๒.๑.๑ สหราชอาณาจักร

ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ได้มีการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางสำหรับทุกหน่วยงานมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๙๗ โดยในช่วงเวลานั้นมีการปฏิรูประบบการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” โดยวางกรอบการให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานอย่างน้อย ๖ ข้อ ดังนี้^๑

๑) ต้องตอบจดหมายที่มีการเขียนเข้ามาถึงหน่วยงานอย่างรวดเร็วและชัดเจน แต่ละหน่วยจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในเรื่องนี้ และจะต้องเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

๒) เจ้าหน้าที่จะต้องมาพบกับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๐ นาที นับจากเวลาที่มีการนัดหมาย ณ ที่ทำการของหน่วยงาน

๓) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีความตรงไปตรงมา และอย่างน้อยจะต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ ๑ หมายเลข สำหรับการให้ข้อมูลรายละเอียดหรือเพื่อส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๔) ปกษาหาหรือผู้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้ พร้อมทั้งมีการรายงานผล

๕) ต้องมีขั้นตอนการทำงานอย่างน้อย ๑ กระบวนการ สำหรับเรื่องร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถส่งให้กับผู้มาติดต่อได้ทันทีเมื่อได้รับการร้องขอ

๖) ทำทุกอย่างที่เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลในการให้บริการแก่ทุกคน รวมทั้งคนที่มีความต้องการพิเศษ

^๑ House of Commons Public Administration Select Committee, From Citizen's Charter to Public Service Guarantees: Entitlements to Public Services, 2008, [online], Available : <https://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/411/411.pdf>.

๒.๑.๒ สหพันธ์รัฐมาเลเซีย

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในประเทศมาเลเซีย นั้น มีการดำเนินการผ่านระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System) ของสำนักงานเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน สังกัดสำนักงานกฤษฎีกา (Public Complaints Bureau : PCB) หน่วยงานนี้ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๗๑ (พ.ศ. ๒๕๑๔) โดยในระยะเริ่มแรกมีเจ้าหน้าที่จากสำนักนโยบายมาปฏิบัติงานในส่วนนี้ ก่อนที่ในปี ค.ศ. ๑๙๙๒ จะถูกแยกออกมาเป็นหน่วยงานเฉพาะ มีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานส่วนกลางประมาณ ๗๐ คน (ปี ค.ศ. ๒๐๐๖) และยังมีการจัดตั้งสำนักงานระดับพื้นที่อีกจำนวน ๔ แห่ง ในการพัฒนาระบบการบรรเทาข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพนั้น มีเรื่องของการออกกฎหมายรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นการออกกฎหมายเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในปีเดียวกับที่มีการแยกหน่วยงานนี้ออกมา รวมทั้งมีการตั้งคณะกรรมการถาวรเพื่อการจัดการข้อร้องทุกข์ของประชาชนขึ้น (The Permanent Committee on Public Complaints : PCPC) อันประกอบไปด้วย เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นประธาน และมีหัวหน้าส่วนราชการทุกภาคส่วนร่วมเป็นกรรมการชุดนี้ รวมถึงหัวหน้าส่วนงานด้านการต่อต้านการทุจริต คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจมากในหลายเรื่อง เช่น อำนาจสืบสวนสอบสวน สามารถเรียกตัวบุคคลมาให้ข้อมูลได้ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางราชการต่าง ๆ ได้ และคำสั่งใด ๆ ที่ออกจากกรรมการชุดนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องรับไปดำเนินการ เช่นเดียวกับคำสั่งของรัฐบาล ซึ่งตัวแบบนี้เป็นรูปแบบเฉพาะและค่อนข้างแตกต่างจากการทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ต่อมาในปี ค.ศ. ๒๐๐๒ มีการปรับปรุงกฎหมายฉบับนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีการปฏิรูปประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร PCB นี้ โดยให้มีหน้าที่และอำนาจเพิ่มเติมขึ้น ๓ เรื่อง คือ

- ๑) การตรวจสอบ ติดตาม และวิเคราะห์ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
- ๒) การดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงรุก
- ๓) การดำเนินการในการดูแลปัญหาของประชาชนในระดับรากหญ้า

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดการปัญหาส่วนใหญ่ที่มาถึง PCB จะเป็นเรื่องราวที่มีความซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา หรือเป็นปัญหาที่แก้ไขมานานแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือเรื่องเงียบหายไป ในระบบการรับเรื่องร้องเรียนมีหลายช่องทางที่สามารถติดต่อเข้ามาได้ ตั้งแต่เดินเข้าที่สำนักงานกลางได้โดยตรงด้วยตนเอง หรือสำนักงานสาขาตามหัวเมืองต่าง ๆ ๙ แห่ง การส่งไปรษณีย์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่งทางอีเมล (E-mail) ส่งข้อร้องเรียนทางหน้าเว็บไซต์แบบมีการโต้ตอบทันที กับเจ้าหน้าที่ หมายเลขสายด่วนที่จดจำง่าย โดยผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบข้อมูลและสถานะของข้อร้องเรียนได้ผ่านทางเว็บไซต์ โดยระบุหมายเลขผู้ร้องหรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ PCB ยังจัดให้มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งจะมีแบบฟอร์มการร้องเรียนให้กรอกข้อมูลซึ่งข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เข้ามาจะถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงเรื่องที่ตนเกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ในส่วนผู้บริหารตั้งแต่ระดับรองผู้อำนวยการ PCB มีอำนาจและสามารถเข้าถึงข้อมูลทุกเรื่องได้ มีกระบวนการแจ้งข้อมูลและสอบถามกลับไปยังประชาชนถึงผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามา โดยจะมีกรอบกำหนดเวลาการดำเนินงานในชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาของ PCB ด้วย

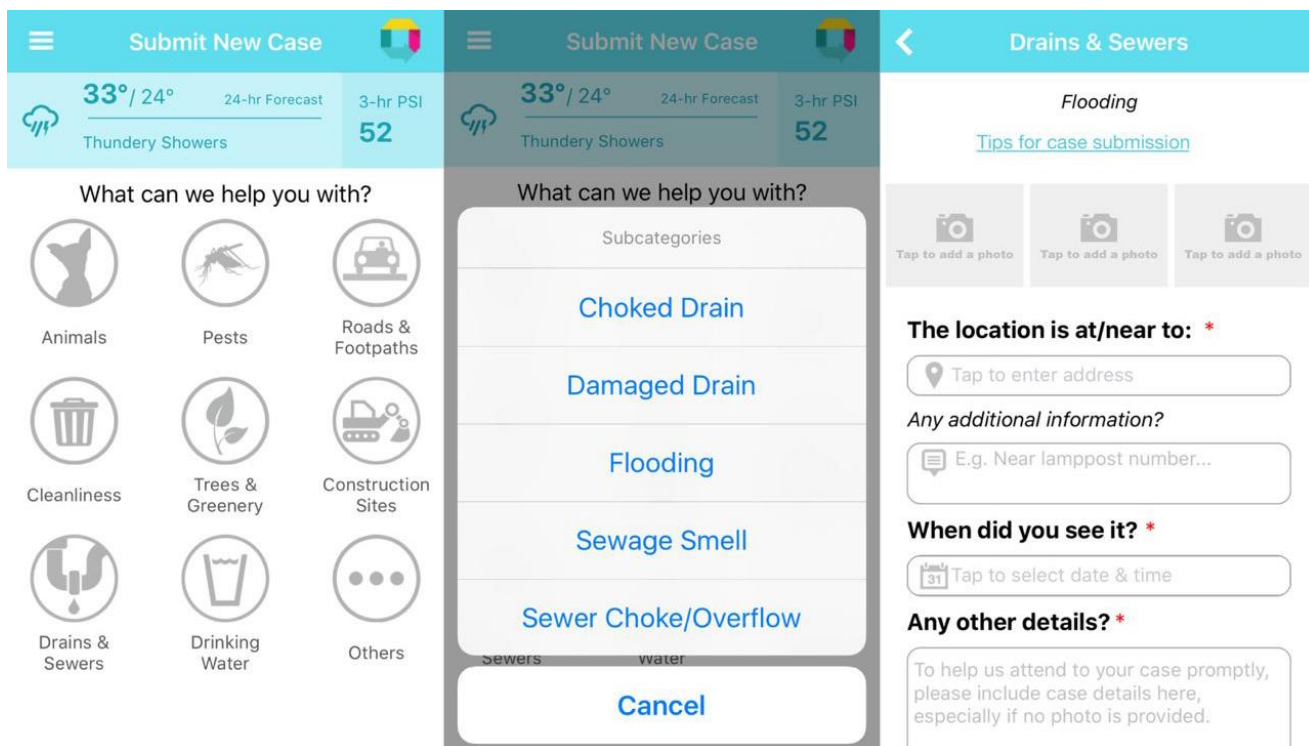
นอกจากนี้ พรรคการเมืองและภาคประชาสังคม เช่น NGOs ถือว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยนำเรื่องราวร้องทุกข์ บางเรื่องของประชาชน เข้ามาส่งต่อการดำเนินการยัง PCB บทบาทขององค์กรเหล่านี้จึงเป็นทางเลือกในการประสานระหว่างรัฐและประชาชนโดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ท้ายที่สุดมีกลไกรองรับเพื่อแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้งที่อาจมีขึ้นในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยังเกิดความไม่พึงพอใจในกระบวนการสืบสวนสอบสวนหรือผลการแก้ไขปัญหาที่ตนร้องอีกด้วย ภายใต้การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพดังที่กล่าวมา ทำให้องค์กร PCB มีบทบาทหลักในการเป็นหูเป็นตาให้กับทั้งรัฐและประชาชน รวมทั้งเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือได้รับการยอมรับจากประชาชนในด้านการจัดการระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทุนน้อย ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการนี้ได้อย่างกว้างขวางและสะดวก อันเป็นการช่วยทำให้เสียงของประชาชนไปถึงหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒.๑.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์

ในเดือนกันยายน ปี ค.ศ. ๒๐๑๔ ที่ผ่านมา สำนักงานบริการประจำเมือง (The Municipal Services Office: MSO) ร่วมกับองค์กร IDA (The Infocomm Development Authority of Singapore) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลสิงคโปร์ที่มีภารกิจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการของสิงคโปร์ ได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน (Application) ใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้ชาวสิงคโปร์สามารถแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ บนสมาร์ตโฟนที่ใช้ชื่อแอปพลิเคชันว่า “OneService” ซึ่งมีความมุ่งหมายให้เป็นแอปพลิเคชันเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถอัปเดตข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ไฟล์รูปภาพ ระบุสถานที่ที่พบเห็นปัญหา ระบุเวลาที่พบเห็น เป็นต้น ประกอบข้อร้องเรียนได้อีกด้วย เมื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวนี้มาแล้ว จะพบกับหน้าต่าง (feature) ของแอปพลิเคชันดังภาพที่ ๑^๒ ซึ่งจะมีการแบ่งหมวดหมู่เรื่องราวร้องเรียนออกเป็นเรื่องต่าง ๆ ตามความประสงค์ของประชาชนที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ เช่น ปัญหาการรบกวนของสัตว์เลี้ยง สัตว์ร่าคาญ ถนนหรือทางเท้า ชำรุด ความสะอาด เขตก่อสร้าง เป็นต้น และเรื่องราวที่รับเข้ามานี้จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการใช้แอปพลิเคชันนี้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของโครงการขับเคลื่อนสิงคโปร์สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ของรัฐบาล^๓

^๒ ที่มาของภาพ : <https://cdn01.vulcanpost.com/wp-uploads/2016/06/oneservice.jpg>.

^๓ <https://vulcanpost.com/156218/oneservice-app-singapore/>.



ภาพที่ ๑ : หน้าตา (feature) ของแอปพลิเคชัน (Application) “OneService”

๒.๑.๔ เครื่องรัฐออสเตรเลีย

เครื่องรัฐออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญกับการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลียเป็นตัวอย่งที่น่าสนใจในการพิจารณาศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้^๔

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การร้องเรียน (Complaint) ไว้ว่า คือการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อองค์กรหนึ่ง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยที่การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนหรือการแก้ปัญหาเป็นที่คาดหวังได้อย่างชัดเจนหรือโดยปริยาย หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนหรือผู้รับบริการอาจเสนอเรื่องร้องเรียนต่อองค์กรโดยตรง หรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น เช่น ผ่านสมาชิกรัฐสภา หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

^๔ Ombudsman Western Australia, *Guidelines Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation – An Overview*, Revised January 2017, [online], Available : <https://www.qld.gov.au/dsiti/assets/documents/complaints-management-procedure.pdf>, Accessed 20 April 2017.

ตารางที่ ๑ : ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

สิ่งที่ประชาชนต้องการ	สิ่งที่องค์กรต้องการ
<ul style="list-style-type: none">- ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานง่าย- การรับฟังและเข้าใจ- การได้รับการเคารพ- คำชี้แจง คำอธิบาย- คำขอโทษ- การลงมือปฏิบัติให้เร็วที่สุด	<ul style="list-style-type: none">- ระบบที่ใช้งานง่ายในการรับเรื่องร้องเรียน- การมอบหมายงานและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเยียวยาที่มีความชัดเจน- ระบบการบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน- การนำข้อมูลการร้องเรียนมาใช้ในการระบุปัญหาและหาแนวโน้มของปัญหา- การพัฒนาการบริการในแต่ละพื้นที่

การร้องเรียนเป็นวิธีการสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กรเพื่อรับผิดชอบต่อสาธารณะ และยังเป็นมาตรวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรนั้น ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญต่อองค์กร ๓ ประการ ได้แก่

- ๑) ช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย
- ๒) สามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาการบริการให้ดีขึ้นได้
- ๓) ระบบการบริการจัดการที่ได้นำมาสู่ชื่อเสียงขององค์กร

ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีอยู่ ๓ ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ ๑ การเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียน ได้แก่ การเตรียมการเพื่อเปิดโอกาสให้มีการร้องเรียน มุ่งเน้นที่ตัวผู้รับบริการ มีความชัดเจน สามารถเข้าถึงได้ และได้รับการสนับสนุนและให้ความสำคัญจากหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และได้รับการจัดการโดยปราศจากอคติ เป็นธรรม และเป็นความลับ ตลอดจนมีการเยียวยา และมีระบบการทบทวนตรวจสอบ

ขั้นตอนที่ ๓ ความรับผิดชอบต่อและการเรียนรู้ ได้แก่ มีการแสดงออกอย่างชัดเจนถึงความรับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน และเรื่องร้องเรียนถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์กร

หลัก ๑๐ ประการ ของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

๑) การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer focused) องค์กรจะต้องมีการจัดการเรื่องร้องเรียนซึ่งมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับคำติชม (feedback) ผ่านการร้องเรียน

๒) ทัศนวิสัย (Visibility) การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและช่องทางการร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓) การเข้าถึง (Accessibility) กระบวนการเสนอและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

๔) การตอบสนอง (Responsiveness) เรื่องร้องเรียนจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ได้รับการแก้ไขในทันที ตามลำดับความเร่งด่วน และผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลตลอดกระบวนการ

๕) ความเป็นกลางและเป็นธรรม (Objectivity and fairness) การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเท่าเทียม เป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง เพื่อเป็นหลักประกันว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะเป็นไปอย่างยุติธรรม

๖) การรักษาความลับ (Confidentiality) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

๗) การเยียวยา (Remedy) เมื่อเรื่องร้องเรียนได้รับการตรวจสอบและยืนยันข้อเท็จจริง องค์กรจะต้องเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น

๘) การพิจารณาทบทวน (Review) จะต้องเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบภายใน และโดยหน่วยงานภายนอก และหรือการอุทธรณ์ เกี่ยวกับการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนขององค์กร และผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับทราบถึงวิธิดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

๙) ความรับผิดชอบ (Accountability) องค์กรจะต้องมีสำนักรับผิดชอบต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อจะต้องได้รับการเฝ้าสังเกตและรายงานผลไปยังผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑๐) การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กร

อนึ่ง ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นระบบที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fit for Purpose) ซึ่งแตกต่างกันไปตามบริบทขององค์กรและได้สัดส่วนกับจำนวนและประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้การจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรเป็นไปอย่างทันท่วงที ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีอำนาจในการตัดสินใจหรือสามารถเข้าถึงผู้ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจ เป็นผู้ที่มีทักษะ และมีอำนาจในการแก้ไขและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และในกรณีที่เหมาะสมอาจเป็นผู้ซึ่งสามารถจัดให้มีการเยียวยาผู้เสียหายและการปรับปรุงแนวปฏิบัติให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หากเป็นไปได้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดรับเรื่องควรจัดการเรื่องร้องเรียนในทันทีทันใดและควรเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความยุ่งยาก ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดรับเรื่องไม่สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ ก็ให้ส่งเรื่องต่อไปยังผู้ปฏิบัติงานระดับสูงเพื่อดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือมาตรการที่เหมาะสมต่อไป

สมควรกล่าวในที่นี้ว่า ผู้ร้องเรียนมีแนวโน้มที่จะได้รับความพึงพอใจในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นกลาง และมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๕ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

การจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนสำคัญของการทำงานขององค์กรใด ๆ แต่ก็เป็นสิ่งที่ง่ายต่อการเข้าใจผิดหรือสร้างความชื่นชมได้ ความท้าทายสำหรับองค์กรส่วนใหญ่ คือ การใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการทั้งของประชาชนและองค์กร ดังนั้น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับประชาชน จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเกาะฮ่องกง ปี ค.ศ. ๒๐๐๘ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อว่า “การดำเนินการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของประชาชนที่เกิดขึ้นในการบริการสาธารณะ” เป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ และจากผลการสำรวจเดียวกันนี้ ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของรัฐในการตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชนไม่ถึงร้อยละ ๕๐ และคะแนนต่อภาคเอกชนสูงกว่า จึงเป็นที่มาของการแก้ไขปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยการทำงานของ “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)”^๕

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับชุมชน ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพของประชาชนมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานนั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบดังกล่าวแล้ว ยังเป็นส่วนเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับรัฐในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของตนมากกว่าเพียงแค่การติดต่อเข้ามาเพื่อระบายความคับข้องใจของพวกเขาเท่านั้น ซึ่งในกระบวนการอาจจะต้องเริ่มแก้ไขตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการให้บริการ แต่หากทำได้แล้วจะเป็นประโยชน์ในระยะยาวต่อการลดปริมาณงานและความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระยะยาว

^๕ Efficiency Unit, *A Guide to Complaints Handling and Public Enquiries*, 2009, [online], Available : http://www.eu.gov.hk/en/reference/publications/A_Guide_to_Complaints_Handling_and_Public_Enquiries.pdf.

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพต้องการปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน อาทิ คำมั่นสัญญาจากผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน ต้องมีตัวอย่างแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ และต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลหลักฐานพยานต่าง ๆ เป็นต้น การจัดการเรื่องนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญสู่การพัฒนาการให้บริการของรัฐที่ดีขึ้น รัฐในฐานะที่พึงและเป็นผู้ให้บริการประชาชนจะต้องมองว่า ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาถือเป็นโอกาสที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการสะท้อนกลับผลการปฏิบัติงานจากสังคมชุมชน และยิ่งถือเป็นเครื่องสะท้อนความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการและการปรับปรุงนโยบายของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อการได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในการดำเนินการเรื่องราวจุดทุกจุด เจ้าหน้าที่ควรที่จะมองบริบทต่าง ๆ จากมุมมองของผู้ร้องเรียนก่อนเสมอ เพื่อที่จะช่วยให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สามารถสนองตอบความต้องการของทั้งรัฐบาลและผู้ร้องเรียน และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐควรแสดงบทบาทของการเป็นเจ้าของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและควรที่จะเป็นผู้ประสานงานต่อ ในกรณีที่ปัญหานั้นเป็นเรื่องที่จะต้องติดต่อประสานงานข้ามหน่วยงานมากกว่าที่จะมองว่าเรื่องนั้นมีใช้ธุระของตนหรือหน่วยงานของตนที่ต้องรับผิดชอบ

ปัจจัยสำคัญสู่การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่ดีควรประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

๑) ได้รับความสำคัญจากผู้บริหารระดับบน (Led from the top)

- ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และ แสดงความกระตือรือร้นและให้ความสนใจต่อการพัฒนาหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบในทุกระดับ

- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวจุดทุกจุดจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะที่เหมาะสม ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องมีการจัดเตรียมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพด้วย

- มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน มีกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามได้

- มีระบบการทวนสอบหัวข้อของเรื่องราวจุดที่ร้องเรียนที่ได้รับมาอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะบันทึกเพียงสถิติตัวเลขของจำนวนเรื่องราวจุดที่ร้องเรียนเพียงอย่างเดียว

๒) เข้าถึงได้ง่าย (Easy to access)

- ช่องทางการติดต่อสื่อสารต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้อย่างชัดเจนทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่

- สามารถรับเรื่องร้องเรียนด้วยภาษาต่าง ๆ ได้ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน รวมทั้ง สามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล หรือ จดหมายก็ได้

- สามารถร้องเรียนนอกเวลาทำการได้ โดยบันทึกเสียงไว้ในระบบ

๓) ความเป็นธรรม (Fair)

- ทั้งผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน ทั้งรูปแบบวิธีการและเนื้อหาสาระ รวมทั้งจะต้องมีการจัดเครื่องมือช่วยเหลือแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียม เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือ ชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

- การตัดสินใจเรื่องร่ำร้องเรียนต่าง ๆ ต้องดำเนินไปบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และเหมาะสมตามกรณี มิใช่การตัดสินใจบนสถานะของบุคคล หรือเป็นไปโดยเลือกปฏิบัติ

๔) ทันต่อเวลา (Timely)

- มีการกำหนดตารางเวลาของการทำงานในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน

- กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ในการสืบเสาะค้นหาข้อมูล และหากจำเป็นต้องขยายเวลาให้นานขึ้นจะต้องแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนถึงสาเหตุความจำเป็นที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินการ

- ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติให้ทันตามเวลาให้มากที่สุด และต้องแน่ใจว่าการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ จะไม่กระทบหรือเป็นภัยต่อสิทธิของผู้ร้องเรียน

๕) มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี (Well documented)

- ข้อมูลการร้องเรียนทุกเรื่อง ควรจะต้องถูกบันทึก และมีกระบวนการสืบเสาะติดตามเรื่อง โดยต้องมีการบันทึกสถิติ มีความพร้อมในการถูกดึงข้อมูลออกมาใช้ และสามารถนำมาวิเคราะห์ต่อได้

๖) มีความโปร่งใส (Transparent)

- ผู้ร้องเรียนควรต้องได้รับการแจ้งถึงเหตุผลของการสรุปผลการดำเนินการ หรือเมื่อเรื่องดำเนินการถึงที่สุด

- ต้องเผยแพร่ข้อมูลสถิติของการดำเนินการต่อสาธารณะ

๗) มีความตรงไปตรงมา (Straightforward)

- กระบวนการไม่ควรยุ่งยาก

- ให้ความสำคัญต่อจุดเริ่มต้นของการเข้ามาติดต่อและเรื่องของผู้ร้องเรียนมีความกังวลใจเป็นลำดับแรก

- ค้นหาวิธีที่เร็วที่สุดที่จะคลายความกังวลแรกของผู้ร้องเรียน

๘) เปิดใจกว้าง (Receptive)

- เจ้าหน้าที่ควรเคารพและเข้าใจถึงเหตุผลที่เป็นเบื้องหลังในทุก ๆ ข้อร้องเรียน
- ทุกเรื่องร้องเรียนต้องได้รับการพิจารณาด้วยทัศนคติเชิงบวก เจ้าหน้าที่ต้องแน่ใจว่า ผู้มาร้องเรียนรู้สึกได้ว่า เรื่องราวของเขาได้ถูกรับฟังและเจ้าหน้าที่เห็นคุณค่าในเรื่องนั้น ๆ อย่างแท้จริง
- ต้องไม่มีข้อบ่งชี้ว่าจะเกิดผลกระทบต่อผู้ที่มาร้องเรียนในกรณีที่เข้ามาติดต่อหน่วยงานของรัฐในอนาคต

๙) รักษาความลับของข้อมูล (Confidential)

- พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็น และต้องเป็นไปเพื่อต้องการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องต่อเรื่องร้องเรียน
- การใช้ข้อมูลต่าง ๆ จะใช้เป็นการภายใน ข้อมูลส่วนบุคคล หรือความลับเกี่ยวกับกรณีบุคคลต่าง ๆ ต้องไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะ

๑๐) มีประสิทธิภาพ (Effective)

- ข้อร้องเรียนควรจะมีผลต่อการปรับกลยุทธ์การให้บริการ การทบทวนนโยบาย และการปรับปรุงตามความเหมาะสม
- ต้องแน่ใจว่า ข้อร้องเรียนที่ส่งเข้ามาทางอีเมลได้รับการตอบสนอง มิใช่เพียงขึ้นเอาไว้ว่าติดต่อได้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบติดตาม

สรุป ปัจจัย ๑๐ ประการ สู่การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน
ของเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ตามแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ ๒ : ปัจจัย ๑๐ ข้อ สู่การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีคุณภาพ

แนวทางการเสริมสร้างระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๑) **ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง** : หากปราศจากความมุ่งมั่น และการยอมรับของฝ่ายบริหารแล้ว การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากมาก นอกจากนี้ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอบรมบ่มเพาะวัฒนธรรมการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนด้วยทัศนคติเชิงบวก สร้างให้เห็นว่าคุณค่าของการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อคุณูปการต่อประชาชนอย่างไร ทำให้เจ้าหน้าที่เห็นและเข้าใจว่า การร้องเรียนเป็นสิทธิอันชอบธรรมของประชาชนที่สามารถทำได้ และต้องมีการแจ้งผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหาทุกเรื่องให้ทราบรวมทั้ง ต้องแน่ใจว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีระดับตำแหน่งสูงพอต่อการมอบอำนาจการตัดสินใจในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้

๒) **ค้นหาและระบุช่องว่างให้พบ** : ต้องมีการสำรวจช่องว่างของระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยใด เพื่อให้สามารถปรับปรุงการบริหารจัดการได้ตรงจุด

๓) **กำหนดแผนปฏิบัติการ** : เมื่อทราบถึงช่องว่างที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ผู้บริหารจะต้องกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ทำการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

๔) **จัดทำตัวแบบของการจัดการข้อร้องเรียนเผยแพร่ต่อสาธารณะ** : ในภาคผนวกของรายงานผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการจะต้องมีข้อมูลตัวแบบเพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำตัวแบบไปปรับให้เข้ากับลักษณะขององค์กรที่ตนสังกัด

กล่าวโดยสรุป กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจากประสบการณ์ต่างประเทศดังที่กล่าวมานี้ นับว่าเป็นตัวแบบที่ดี มีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชนในบริบทประเทศไทยในหลายเรื่อง ตั้งแต่การวางกรอบแนวคิดและกระบวนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามตัวแบบของเขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน เครือรัฐออสเตรเลีย และสหราชอาณาจักร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในทุกพื้นที่ผ่านการใช้แอปพลิเคชันอย่างเช่นกรณีของสาธารณรัฐสิงคโปร์ ตลอดจนการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรในภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อมาดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบคณะกรรมการเฉพาะซึ่งมีทั้งหน้าที่และอำนาจในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพของสหพันธรัฐมาเลเซีย ซึ่งทั้งหมดนี้ควรจะนำมาพิจารณาและวิเคราะห์อย่างเป็นองค์รวมก่อนนำไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

ตารางที่ ๒ : การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนจากต่างประเทศ

ประเทศ	องค์กร/หน่วยงาน	วิธีการ
๑. สหราชอาณาจักร	ทุกหน่วยงาน	การบริการต้องมาก่อน (Service First)
๒. สหพันธรัฐมาเลเซีย	Public Complaints Bureau (PCB) / The Permanent Committee on Public Complaints (PCPC)	ระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System : CRS)
๓. สาธารณรัฐสิงคโปร์	The Municipal Services (MSO) / The Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)	“OneService” Application
๔. เครือรัฐออสเตรเลีย	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐ (Government Ombudsman)	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เขตบริหารพิเศษฮ่องกง	ทุกหน่วยงาน	Efficiency Unit

๒.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงานของประเทศไทย

ในประเทศไทยมีหน่วยงานบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนหลายหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีสถานะที่แตกต่างกัน เช่น เป็นหน่วยงานของรัฐ องค์กรอิสระ รัฐสภา เป็นต้น โดยที่แต่ละหน่วยงานจะมีการดำเนินงานที่ไม่ขึ้นต่อกัน และบางหน่วยงานจะรับเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานของตนเท่านั้น ได้แก่ องค์กรอิสระต่าง ๆ อาทิ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง ตลอดจนองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สำนักนายกรัฐมนตรีได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้บังคับ ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าวได้กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ในระดับชาติ และคณะกรรมการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการขึ้น ทั้งนี้ มีความพยายามที่จะให้มีการประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และให้ศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนเกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในการนี้ ขอตัวอย่างการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนใน **หน่วยงานตำรวจ** ซึ่งได้กำหนดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ระดับตำรวจส่วนกลาง

จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศปก.ตร.) ประสานการรายงานและการสั่งการต่าง ๆ ระหว่างส่วนกลาง (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) และกองบัญชาการต่าง ๆ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, ตำรวจภูธรภาค ๑ - ๙, กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ฯลฯ) ในศูนย์ดังกล่าว โดยจัดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งเบาะแสของประชาชน รวมทั้งให้มีสายด่วน ๑๕๙๙ รับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ข้อมูลและเบาะแสต่าง ๆ ในฝ่ายดังกล่าว (ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ ๕๖๘/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๕ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

(๒) สำนักงานจเรตำรวจ

จัดให้มี “ฝ่ายรับเรื่องราวจ้างทุกข์” (ระดับกองกำกับการ) ในสำนักงานจเรตำรวจแห่งชาติ รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๒)

(๓) ระดับกองบัญชาการ

กำหนดให้มี “ฝ่ายอำนวยการ” (ระดับกองกำกับการ) ในทุกกองบัญชาการ เพื่อรับผิดชอบรับคำร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และที่กล่าวหาข้าราชการตำรวจ (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๒๒)

(๔) ระดับกองบังคับการ (ตำรวจภูธรจังหวัด)

กำหนดให้มีฝ่ายรับเรื่องราวร้องเรียนในทุกกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัด (ตามระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒)

(๕) ระดับสถานีตำรวจ

ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนในสถานีมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องรับเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติราชการโดยทั่วไปตามปกติ

การรับแจ้งเหตุและเรื่องราวร้องเรียนดังกล่าว จะมีการพิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการพิจารณา สั่งการ ดำเนินการ ติดตาม และประสานผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

อนึ่ง สามารถสรุปตัวอย่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในประเทศไทยได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓ : ตัวอย่างหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์ในประเทศไทย

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๑. ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	ดำเนินการจัดการเอง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน
๒. สำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกเรื่อง	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. ศูนย์ดำรงธรรม	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
๔. รัฐสภา	เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุมของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา
๕. องค์กรอิสระ ๕.๑ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ๕.๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน	- กรณีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน - ความเดือนร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน	- ดำเนินการจัดการเอง - ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ - พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๕.๓ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	- กรณีมีการกล่าวหาว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่ หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง	- ดำเนินการจัดการเอง และส่งเรื่องให้ศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
๕.๔ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน	- กำกับการตรวจเงินแผ่นดินให้เป็นไปตามนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินและหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ	- ดำเนินการจัดการเอง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน
๕.๕ คณะกรรมการการเลือกตั้ง	- กรณีเกี่ยวกับการเลือกตั้ง	- ดำเนินการจัดการเอง หรือส่งเรื่องให้ศาลฎีกา	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการการเลือกตั้ง
๖. ภาคประชาสังคม องค์กรพัฒนาเอกชน (ทั้งในและต่างประเทศ)	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชนนั้น ๆ	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๗. นักการเมืองทุกระดับ	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๘. องค์กรวิชาชีพ	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพนั้น ๆ	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละองค์กรวิชาชีพ

๒.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมมาเป็นเวลานาน สาเหตุสำคัญของปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่างความเหลื่อมล้ำหรือความไม่เท่าเทียมกันของประชาชนในสังคม เช่น ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพ การเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การเข้าถึงเครื่องมือทำมาหากินในการประกอบอาชีพ การขาดแคลนที่ดินทำกิน ฯลฯ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่ตีความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและลดทอนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ^๖

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนนับเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ อันเป็นสาเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา และไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่มีมายังรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐจึงเพิ่มมากขึ้น^๗

ดังนั้น รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐจึงจำเป็นต้องกำหนดกลไก วิธีการ หรือมาตรการในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์มายังรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐ โดยกลไกหรือวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้ คือ “ศูนย์ดำรงธรรม”

^๖ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, คล้ายทุกข์อย่างมืออาชีพ ๒๕๕๙, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า (๗).

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า (๗) - (๘).

๒.๓.๑ ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แบ่งความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรมไว้ ๓ ระยะ คือ^๘

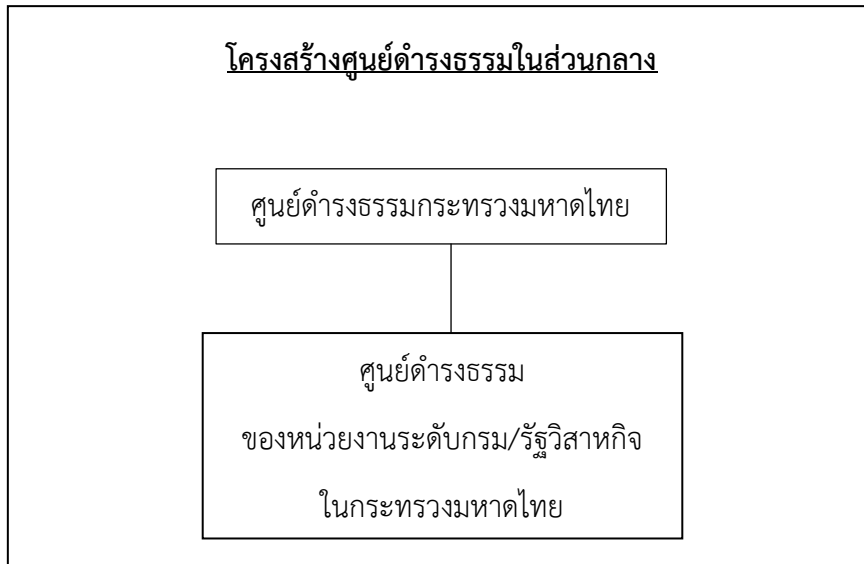
๒.๓.๑.๑ ระยะที่ ๑ : พ.ศ. ๒๕๓๗

กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทภารกิจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ การดำเนินงานในระยะแรกของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้ผลเป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากประชาชนได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยอย่างแพร่หลาย และสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ทุกเรื่องได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยในระยะต่อมาเริ่มลดลง เนื่องจากปัญหาความชัดเจนด้านการบริหารจัดการด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร โดยการบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยใช้วิธีการปรับเกลี่ยจากหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับโครงสร้างการบริหารจัดการของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยสังกัดอยู่ในฝ่ายอำนวยการ สำนักงานจังหวัด ซึ่งมีบุคลากรจำกัด ในขณะที่ปริมาณงานและภารกิจของสำนักงานจังหวัดมีมากและหลากหลายอยู่แล้ว ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยลดระดับความเข้มแข็งลง

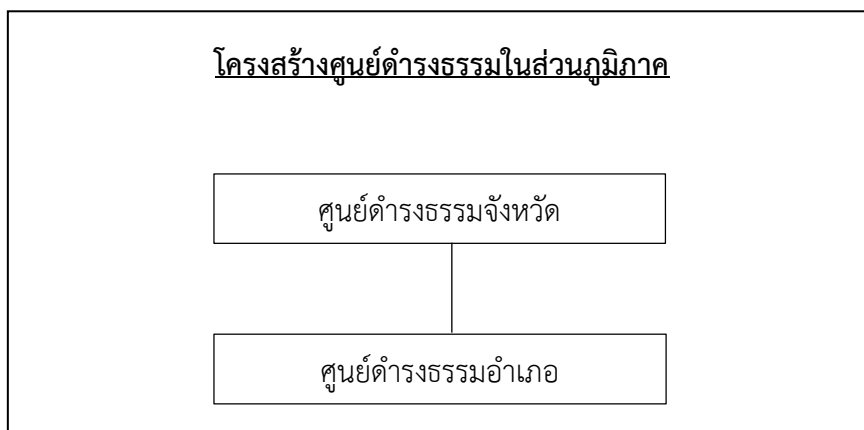
๒.๓.๑.๒ ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕

ในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเสริมสร้างสังคมไทยให้เป็น “บ้านเมืองน่าอยู่ เขตชุมชนธรรม” จึงได้มีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๖๑๒/๒๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕ จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้น โดยให้มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่ากองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ (๑) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และ (๒) ศูนย์ดำรงธรรมของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ เช่นเดียวกัน คือ (๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ (๒) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

^๘ เรื่องเดียวกัน, หน้า (๘) - (๑๒).



ภาพที่ ๓ : โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)



ภาพที่ ๔ : โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕)

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยการกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมยังมีภารกิจเสริมในด้านการส่งเสริม สงเคราะห์ และยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ หรือเสี่ยงชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรมอีกด้วยการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ ทำให้กระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมเข้มแข็งขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง แต่เนื่องจากปัญหาในด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ยังไม่ได้รับการแก้ไข

ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๒ ในช่วงเริ่มแรกแม้จะเกิดความเข้มแข็งแต่ก็ลดระดับลงในเวลาต่อมา ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนขาดความต่อเนื่องและประชาชนขาดความพึงพอใจไม่เชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและหันไปขอความช่วยเหลือด้วยวิธีอื่น ๆ ทำให้ปัญหาสังคมและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

๒.๓.๑.๓ ระยะที่ ๓ : ศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ศูนย์ดำรงธรรมในระยะที่ ๓ เป็นศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗^๙ ตามนโยบายของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น มีเป้าหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยการกำหนดหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม และให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุน รวมทั้งให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณ ตลอดจนเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัดในการสั่งการและบังคับบัญชาส่วนราชการต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๒) ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๓) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔) ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

๕) ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบาย

^๙ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง หน้า ๘ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗.

ของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาระงาต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครอง ป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือน ในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจ เงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

๖) ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการ บริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า คณะรักษา ความสงบแห่งชาติคาดหวังให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากของประชาชนให้สำเร็จในพื้นที่ จึงเพิ่มอำนาจให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด รวมทั้งให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณให้แก่ศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับยังให้ทุกส่วนราชการให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านบุคลากร ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทศน์ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒.๓.๒ แผนการดำเนินงานของรัฐบาลกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เข้ามาบริหารราชการ แผ่นดินโดยสืบทอดงานและสานต่อภารกิจที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติซึ่งได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ของประเทศไว้ ๓ ระยะ ตั้งแต่การเข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗^{๑๐} ดังนี้

ระยะแรก ได้มุ่งระงับยับยั้งความแตกแยก ยุติการใช้กำลังและอาวุธสงครามก่อความรุนแรง แก้ไขผลกระทบจากการที่รัฐบาลก่อนหน้าไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ ตลอดจนได้เร่งแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน และมุ่งนำความสุข ความสงบ กลับคืนสู่ประเทศ

ระยะที่สอง ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว จัดตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จัดตั้ง คณะรัฐมนตรีบริหารราชการแผ่นดิน จัดตั้งสภาพัฒนาการปฏิรูปแห่งชาติ และคณะกรรมการอำนวยการร่างรัฐธรรมนูญเพื่อ ออกแบบวางรากฐานทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

^{๑๐} คณะกรรมการติดตามการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล, รายงานผลงานรัฐบาลรอบ ๒ ปี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี (๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ – ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙), (กรุงเทพฯ: บริษัท คิว แอดเวอร์ไทซิง จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๔ – ๕.

ระยะที่สาม ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับถาวรและจัดการเลือกตั้งทั่วไป เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นสังคมประชาธิปไตยภายใต้การเมืองที่มีธรรมาภิบาลและมีเสถียรภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ประเทศไทยมีเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญหลายประการ ส่งเสริมความสามัคคี สร้างความปรองดองและสมานฉันท์ของประชาชนในชาติ ขจัดความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาที่สะสมมานานหลายปี ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อมในส่วนที่จะดำเนินการในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลชุดใหม่ รวมทั้งได้น้อมนำแนวทางของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารประเทศไปสู่การพัฒนาที่ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ได้ต่อไปในอนาคต รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน ๑๑ ด้าน และมีการขับเคลื่อนงานสำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม โดยใน ๒ ปีที่ผ่านมา (๑๒ กันยายน ๒๕๖๓ – ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕) การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่สำคัญของประเทศทั้ง ๑๑ ด้าน โดยมีผลงานการขับเคลื่อนและการปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย (IUU Fishing) การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ แรงงานต่างด้าว และผู้หลบหนีเข้าเมือง การฟื้นฟูเศรษฐกิจและรักษาการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในบางประเด็นอาจไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง รัฐบาลจึงได้วางแผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศใน **ระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ – ปลายปี ๒๕๖๖)** โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน การยกระดับคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุข การพัฒนาเกษตรกรรมไทยให้ยั่งยืน การบริหารจัดการน้ำ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปฏิรูปการจัดการที่ดินชุมชน การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การสร้างฐานอุตสาหกรรมใหม่ การสร้างความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ การส่งเสริมการค้าชายแดน การรักษาสมดุลความสัมพันธ์กับประเทศมหาอำนาจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้^{๑๑}

ปัจจุบันได้เข้าสู่การขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศที่ ๒ ของ Roadmap คือ การเริ่มต้นปฏิรูปในเชิงโครงสร้าง การปฏิรูปการบริหารราชการ และการจัดทำแผนที่นำทางไปสู่อนาคตตามวิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องนำปัจจัยภายใน อาทิ อัตลักษณ์ ประเพณี ความเป็นไทย ความแตกต่างทางความคิด ความสามารถในการแข่งขัน ทูตทางทรัพยากรของประเทศ และปัจจัยภายนอกมาเป็นตัวกำหนดว่าประเทศไทยควรจะทำอย่างไร ด้วยวิธีการใด จึงจะเกิดผลดีที่สุดกับประชาชน^{๑๒} ภารกิจสำคัญของรัฐบาลในอนาคตจากนี้ คือ การสร้างฐานรากสู่อนาคตตามโมเดล

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

^{๑๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘๙.

“ไทยแลนด์ ๔.๐” ประกอบด้วย ๑๐ ภารกิจหลัก คือ (๑) การเตรียม “คนไทย ๔.๐” สู่มหาสมุทรโลกที่ ๑ (๒) การเร่งพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ (๓) การเปลี่ยนผ่านสู่อุตสาหกรรมแห่งอนาคต (๔) การสร้างความเข้มแข็งในวิสาหกิจไทย (๕) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญา (๖) การสร้างความเจริญเติบโตที่กระจายสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น ผ่านจังหวัด – กลุ่มจังหวัด (๗) การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจภายในประเทศ (๘) การสร้างสังคมที่เป็นธรรม สังคมแห่งโอกาส และสังคมที่เกื้อกูลแบ่งปันกัน (๙) การบูรณาการอาเซียน และการเชื่อมโยงไทยสู่ประชาคมโลก และ (๑๐) การขับเคลื่อนประเทศผ่านกลไก “ประชารัฐ”^{๑๓}

แผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ – ปลายปี ๒๕๖๐) ได้แบ่งออกเป็น ๖ ด้าน^{๑๔} ได้แก่

๑) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระบบการศึกษา
๒) ด้านเศรษฐกิจ การเงิน การคลัง การลงทุนภาครัฐ และโครงสร้างพื้นฐาน
๓) ด้านระบบราชการ กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสร้างความปลอดภัย
สมานฉันท์

๔) ด้านสาธารณสุข

๕) ด้านความมั่นคง ลดความเหลื่อมล้ำ การเกษตร ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่เป็นวาระเร่งด่วนและแก้ไขปัญหาการดำเนินการตามพันธกรณีระหว่างประเทศ

๖) ด้านการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และการกีฬา

โดยในด้านระบบราชการ กฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และสร้างความปลอดภัย สมานฉันท์ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อน “การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งในแผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ ๒ (๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ – ปลายปี ๒๕๖๐) กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระดับศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไปใน ๓ เรื่อง คือ^{๑๕}

๒.๓.๒.๑ งานปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ครอบคลุม ๒ ส่วนหลัก คือ

๑) การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบฐานเดียวกันทั้งประเทศ

๒) การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและเชื่อมโยงเครือข่ายหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในลักษณะ Real Time

^{๑๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙๐.

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙๑ – ๒๓๐.

^{๑๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๘.

๒.๓.๒.๒ การปรับปรุงกฎหมาย/แก้ไขกฎหมาย เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน โดยจะดำเนินการใน ๒ เรื่องหลัก คือ

- ๑) การมอบอำนาจเพิ่มเติมให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๒) การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)

๒.๓.๒.๓ งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

๒.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น โดยให้จัดตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เหมาะสม โดยประกาศให้ประชาชนทราบเท่านั้น โดยไม่ได้กำหนดรายละเอียดการจัดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมแต่อย่างใด โดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม กล่าวคือ การจัดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม การบริหารจัดการ ตลอดจนหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม เป็นเรื่อง que ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละจังหวัดจะต้องดำเนินการออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของจังหวัดนั้น ๆ ตามแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)

๒.๔.๒ บทบาท และภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ สามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๒.๔.๒.๑ การรับจากประชาชน ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๔.๒.๒ การให้แก่ประชาชน ได้แก่ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา

๒.๔.๒.๓ การทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

นอกเหนือจากบทบาท และภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แล้ว บทบาท และภารกิจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกฎหมายอื่น ๆ อีกด้วย อาทิ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมนอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวแล้ว ยังจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๔.๓ จากการศึกษาที่ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้ผู้ว่าราชการเป็นผู้รับผิดชอบในการบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม นั่นคือ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีบทบาทนำในการบริหารจัดการและกำกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้เชื่อมโยงการบูรณาการกลไกต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัด ทั้งในแนวตั้ง ตั้งแต่ส่วนกลาง จนถึงอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน และในแนวนอนระหว่างส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด ดังนั้น การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเน้นที่บทบาทความเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการจังหวัด

ในการนี้ คณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดทั้งส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตลอดจนให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูล กฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ ต่อมา คณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการเพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอโดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งนี้ ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี้ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ อย่างไรก็ดี เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ ๑.๑ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒.๔ ในปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

๒.๔.๑ ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณดำเนินการ

๒.๔.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม มีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน โดยมอบหมายภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ภารกิจการอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ในการนี้ กระทรวงมหาดไทยได้ร่วมประชุมหารือกับผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชนการส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัดเพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่าง ๆ โอนสายโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๔.๓ ด้านโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๙๙/๑๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง (กระทรวงมหาดไทย) ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงกระทรวงมหาดไทย แต่ในรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งดังกล่าว^{๑๖} กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด และคำสั่งดังกล่าวยังกำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการเพียง ๖ คน ได้แก่ (๑) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๑ คน (๒) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๓ คน (๓) นิติกร ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๒ คน ซึ่งกรอบอัตรากำลัง/โครงสร้าง ดังกล่าวมีบุคลากรรับผิดชอบงานน้อยกว่าโครงสร้างเดิม ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ .../๒๕๕๕ ลงวันที่... ซึ่งมีกรอบอัตรากำลังจำนวน ๑๑ คน โดยเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ๑ คน และนักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ ๑๐ คน ทั้งที่ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในปี พ.ศ. ๒๕๕๕ มีเพียงภารกิจเดียว ได้แก่รับเรื่องร้องทุกข์ แต่ภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ กำหนดภารกิจไว้มากกว่าเดิมซึ่งมีเฉพาะเพียงรับเรื่องราวจังหวัดเท่านั้น ในขณะที่เดียวกันเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ มีหน่วยงานส่งข้าราชการและพนักงานมาช่วยงานศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ กรมที่ดิน ๑ คน กรมการปกครอง ๑ คน การไฟฟ้านครหลวง ๑ คน การประกาศส่วนภูมิภาค ๑ คน แต่ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นมา หน่วยงานดังกล่าวขอบุคลากรกลับต้นสังกัด (ยกเว้นกรมที่ดิน)

^{๑๖} ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙), หน้า ๔๔.

นอกจากข้าราชการแล้ว เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๘ ศูนย์ดำรงธรรม มีการจ้างลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ ช่วยงานจำนวน ๙ คน และตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นมาศูนย์ดำรงธรรมแก้ไขปัญหา โดยขอข้าราชการจากกลุ่มงานภายในสังกัดสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน ๕ คน มาช่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรม ขณะเดียวกันก็มีอบลูกจ้างคืนให้กลุ่มงานดังกล่าว

ตารางที่ ๔ : ตารางเปรียบเทียบประเภทของภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมย้อนหลัง ๓ ปี^{๑๗}

ประเภทภารกิจ	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗
งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส	×	×	×
งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว			×
งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ			×
งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา			×
งานรับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน			×
งานปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.			×
การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว			×

แม้ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จะมีการปรับปรุงการทำงาน แต่เน้นปรับปรุงโครงสร้างในส่วนภูมิภาค เป็นสำคัญ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

^{๑๗} สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๒๓.

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ตามภาคผนวกแนบท้ายคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ได้แบ่งโครงสร้างภารกิจและหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด ประกอบด้วย (๑) กลุ่มงานอำนวยการ (๒) กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด (๓) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และ (๔) กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการเมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดและอำเภอ กำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความชัดเจน โดยกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้ ๓ รูปแบบ ดังนี้

แบบที่ ๑

- ๑.๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนและฝ่ายปฏิบัติการ
- ๑.๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- ๑.๓) งานบริการประชาชน

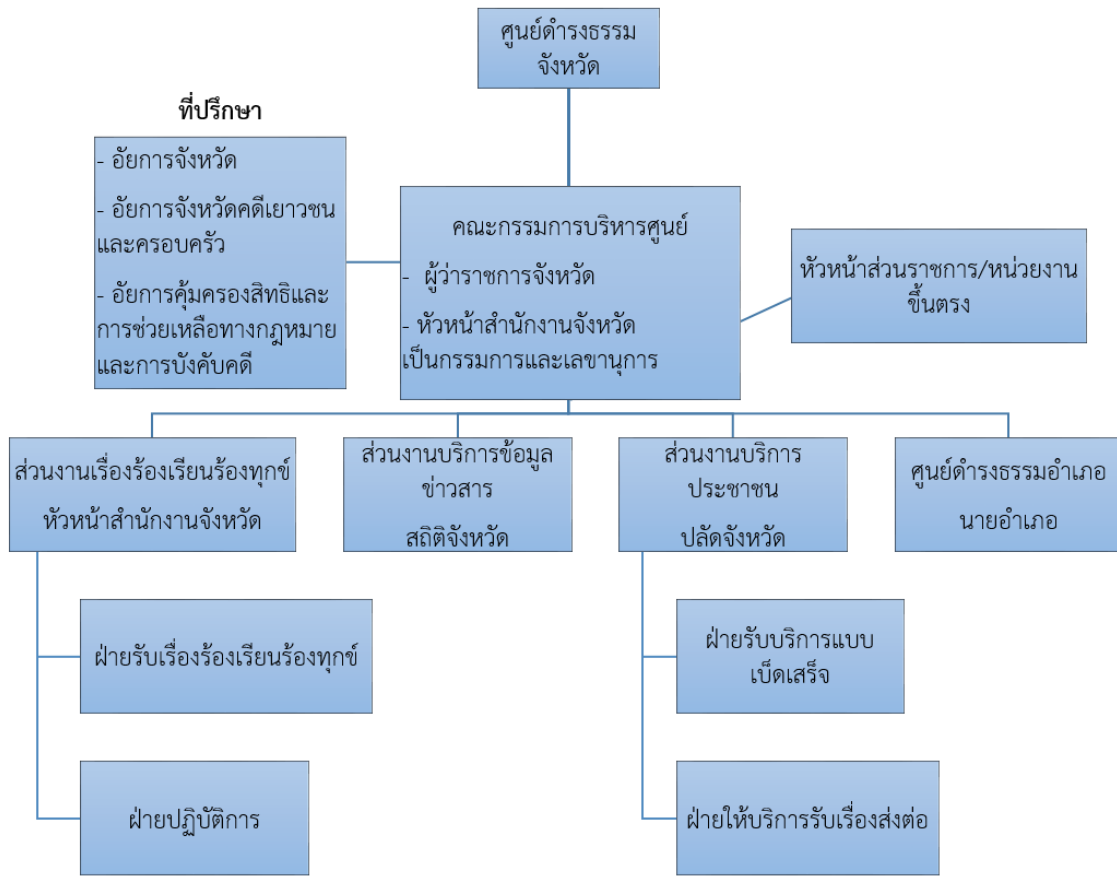
แบบที่ ๒

- ๒.๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบริการข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องและฝ่ายปฏิบัติการ
- ๒.๒) งานบริการประชาชน

แบบที่ ๓

แบบที่ ๓ เหมือนแบบที่ ๑ และ ๒ แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหน่วยเฉพาะกิจ โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีต้นแบบในการจัดตั้ง แสดงเป็นแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้^{๑๘}

^{๑๘} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๘.



ภาพที่ ๕ : แนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบที่ ๓

ในทางปฏิบัติ จังหวัดต่าง ๆ ได้ปรับลำดับชั้นของโครงสร้างและองค์ประกอบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรม ตามแนวทางการดำเนินงานของจังหวัด ซึ่งมีหลายรูปแบบอันแตกต่างกันไปจากโครงสร้างต้นแบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด^{๑๙} ดังนี้

๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารศูนย์ โดยไม่มีคณะกรรมการระดับอำนาจการ และอาจมีคณะกรรมการใกล้เคียงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีหัวหน้าส่วนราชการเป็นองค์ประกอบ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และมีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการบริหารศูนย์ และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ

^{๑๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๙.

๓) หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ประธานสภานายความจังหวัด ประธานสภาหอการค้าจังหวัด ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด ฯลฯ อาจได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะที่ปรึกษาร่วมกับฝ่ายอัยการ

๔) บุคลากรของสำนักงานจังหวัดได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม โดยบุคลากรหลักประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย (เช่น หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการ หรือหัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลและสารสนเทศ เป็นต้น) หรือข้าราชการระดับชำนาญการ เป็นคณะทำงาน

๕) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วได้รับการแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้าน เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด ด้านการป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า บางจังหวัดได้แต่งตั้งข้าราชการระดับสูง (ระดับบริหารต้นหรืออำนวยการสูง) เป็นองค์ประกอบชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วด้วย ตัวอย่างเช่น กำหนดให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละท่าน และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน และหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นคณะทำงานของชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วแต่ละชุด

จะเห็นได้ว่า โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มิได้มีรูปแบบที่ตายตัว โดยโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมขึ้นอยู่กับความสมควรแก่การดำเนินงานของแต่ละจังหวัด แต่อาจกล่าวได้ว่า โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประกอบด้วยโครงสร้าง ๔ - ๕ ส่วน^{๒๐} ดังนี้

- ๑) คณะกรรมการบริหาร (หรือคณะกรรมการอำนวยการ)
- ๒) คณะที่ปรึกษา
- ๓) คณะทำงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการไกล่เกลี่ยและยุติปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์
- ๔) คณะทำงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม
- ๕) ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

^{๒๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐.

ส่วนที่ ๓

สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน
ของศูนย์ดำรงธรรม

หน้าว่าง

หน้าว่าง

ส่วนที่ ๓ สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

จากภารกิจของกระทรวงมหาดไทยตั้งยุคก่อตั้งกระทรวง ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงกำหนดภารกิจของกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า “บำรุงรักษาความสงบเรียบร้อย” และให้มีความเจริญในเมืองต่างๆ ต่อมาสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย ทรงขยายพระบรมราโชวาทดังกล่าวว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข”^{๒๑} กระทรวงมหาดไทยจึงมีขอบเขตภารกิจ กว้างขวาง และมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด^{๒๒} ทั้งนี้ปัจจุบันหน้าที่และภารกิจของกระทรวงมหาดไทย เป็นไปตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๔ ซึ่งบัญญัติให้ กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริม และพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหาร ราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่นตามที่มี กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะเห็นว่าการกิจของกระทรวงมหาดไทยนั้นมีความกว้างขวาง อีกทั้งมีความเป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมกันอยู่ในภารกิจอย่างมาก ศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผล ประกอบกับภารกิจตามคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ แล้วจึงต้องมีการทำงานใน หลายด้าน ตั้งแต่ระดับบนลงมายังระดับล่าง

การทำงานที่มีขอบเขตภารกิจและใกล้ชิดกับประชาชน และต้องร่วมมือแก้ไขกับหน่วยงานรัฐหลาย หน่วยงาน และหลายระดับตั้งแต่ระดับกระทรวง มาถึงการเข้าถึงประชาชนโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรมในราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประสบปัญหาต่างๆ ซึ่งจากการวิจัยของสถาบันดำรง ราชานุภาพ การจัดสัมมนา รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่พบว่า สภาพปัญหาสามารถ สรุปได้ ดังนี้^{๒๓}

๑) ปัญหาด้านโครงสร้าง (ส่วนงานภายในองค์กร องค์กรประกอบของตำแหน่งและสายงาน บังคับบัญชา)

๒) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

^{๒๑} ประยูร พรหมพันธุ์, จากอดีตสู่...ปัจจุบันของมหาดไทย, ๑๒๐ ปี กระทรวงมหาดไทย, อ่างใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บทพิการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๕.

^{๒๒} สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บทพิการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๕.

^{๒๓} สรุปและคัดกรองจาก สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชน ผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บทพิการพิมพ์ จำกัด). และ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่ม ทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ จัดโดยสำนักตรวจราชการและ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจากการสอบถามความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางและ จังหวัด.

- ๓) ปัญหาด้านกฎหมาย
- ๔) ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- ๕) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๖) ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

๓.๑ ปัญหาด้านโครงสร้าง

๓.๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด จากการให้ข้อคิดเห็นโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเกี่ยวกับโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม มีปัญหาที่สำคัญคือการให้ศูนย์ดำรงธรรมขึ้นกับสำนักงานจังหวัด ทำให้มีผู้คั่นกลางระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและผู้ว่าราชการจังหวัด ทำให้นโยบายที่จะให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนไม่ประสบผลเท่าที่ควร และบางครั้งมีการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยงานในฝ่ายอื่นรวมถึงทรัพยากรอื่น เช่น รถยนต์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไปใช้เป็นประโยชน์แก่กลุ่มงานอื่นของสำนักงานจังหวัด รวมถึงการเบิกค่าใช้จ่ายหรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานไม่มีความยืดหยุ่นและรวดเร็ว ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่อาจปฏิบัติภารกิจได้อย่างเต็มกำลังตามที่ตั้งไว้ และยังทำให้ประสบปัญหาในการบูรณาการร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งเป็นหน่วยราชการของกรมการปกครองและรายงานตรงต่อปลัดจังหวัด ในขณะที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงยังไม่มี การเชื่อมโยงกันเท่าที่ควร

๓.๑.๒ องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งจากที่ในพื้นที่ต่าง ๆ มีสภาพปัญหาที่แตกต่างกัน การจัดองค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงไม่อาจกำหนดรูปแบบที่แน่นอนได้ และต้องจัดการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการจัดตำแหน่งที่แน่นอนบางตำแหน่งไว้เป็นมาตรฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นยังมีความสำคัญ เพื่อให้อย่างน้อยศูนย์ดำรงธรรมสามารถตอบสนองต่อนโยบายที่ได้ตั้งไว้ เช่น การกำหนดตำแหน่งนิติกรไว้ในศูนย์ดำรงธรรม นอกจากนี้แล้วได้มีการเสนอแนะความเห็นโดยผู้ปฏิบัติงานให้บุคคลที่มาปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมควรที่จะเป็นผู้เคยรับราชการในพื้นที่จังหวัดนั้นมาแล้ว ระยะเวลาหนึ่งหรือเมื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งในศูนย์ดำรงธรรมแล้วควรกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการดำรงตำแหน่งไว้ เพื่อให้รู้ถึงสภาพปัญหาของราษฎรในพื้นที่และการบริหารจัดการงานเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมใช้ลูกจ้างชั่วคราวในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ไม่มีการรับรองความมั่นคงของงาน และมีการลาออกเมื่อได้งานที่มั่นคงและรายได้สิทธิประโยชน์ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนตัวผู้ทำงานอยู่เรื่อย ๆ และข้าราชการที่เข้ามาทำงานในศูนย์ดำรงธรรมหลายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ และมีการโอนย้ายเข้า - ออก จำนวนมาก ทำให้งานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่มีความต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ไม่รู้สภาพปัญหาในพื้นที่เท่าที่ควร

๓.๒ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

๓.๒.๑ การบริหารจัดการบุคลากร

การบริหารทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีสภาพปัญหาที่สำคัญ คือ

- ๑) ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมาก
- ๒) มีการนำคนของศูนย์ดำรงธรรมไปช่วยราชการในส่วนอื่น เช่น ฝ่ายงานอำนวยการ
- ๓) คุณสมบัติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมซึ่งควรมีความรู้ความสามารถ แต่ในหลายจังหวัดกลับเลือกบุคคลที่หัวหน้าหน่วยงานไม่ประสงค์จะร่วมทำงานด้วยมาปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม
- ๔) การมีอัตราส่วนลูกจ้างชั่วคราวที่มากเกินไป ซึ่งลูกจ้างชั่วคราวมีการลาออกบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และทำให้มีปัญหาในการพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติงานเนื่องจากต้องอบรมลูกจ้างใหม่บ่อยครั้ง

๓.๒.๒ การบริหารจัดการงาน

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่วางแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมหรือชัดเจนเพียงพอ หรือไม่ยอมยึดถือตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น รูปแบบการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และองค์ประกอบของการรายงานผลการตรวจสอบเรื่องดังกล่าว ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ควรมีกำหนดเพิ่มเติมเพิ่มขึ้นจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ เนื่องจากการปฏิบัติพบว่า

- ๑) เจ้าหน้าที่จำนวนมากไม่ปฏิบัติตามหรือสภาพของงานไม่อาจเปิดช่องให้ปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวได้ มีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การรายงานผลโดยการปิดความรับผิดชอบแบบห้วน ๆ โดยไม่มีการให้เหตุผลหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจนเพียงพอที่แสดงให้เห็นว่าการพิจารณาโดยละเอียดแล้วไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้เพราะเหตุใด หรือให้เหตุผลว่าเรื่องดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานตนที่จะพิจารณา ทั้งที่เรื่องดังกล่าวสามารถช่วยได้โดยวิธีการอื่นซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจหน่วยงานสามารถกระทำได้
- ๒) ไม่มีการดำเนินการจัดทำแบบของการรายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ตรงกันและมีการกำหนดให้อ้างข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ที่ใช้ดำเนินการ หรือไม่อาจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้เพราะเหตุใด
- ๓) ไม่มีระบบการคัดกรองงานที่รับเข้ามาที่ดีพอ ทำให้มีงานเข้าสู่ระบบมากเกินไป และหลายเรื่องไม่อาจแก้ไขปัญหาได้เพราะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

๓.๓ ปัญหาด้านกฎหมาย

กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยมีขอบเขตและภารกิจตามกฎหมายกว่าร้อยละ^{๒๔} ซึ่งยังไม่รวมกรณีในระดับภูมิภาคซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นอีกหลายฉบับ ซึ่งจำนวนกฎหมายที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ทราบขอบเขตงานที่จังหวัดต้องรับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายด้วย นอกจากนี้กฎหมายที่กำหนดงานในความรับผิดชอบแล้ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโดยมากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒) แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย

๓) แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) เป็นต้น

๔) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานพบปัญหาเกี่ยวกับข้อกฎหมายมี ดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ ไม่มีการรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่เกี่ยวข้องไว้อย่างเป็นระบบ

๓.๓.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งเสมือนเป็นกฎหมายกลางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ และระเบียบยังมีปัญหาในทางปฏิบัติที่ไม่อาจดำเนินการตามระเบียบได้หรือสร้างขั้นตอนปฏิบัติมากเกินสมควร เช่น

ข้อ ๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว ซึ่งในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เท่าที่ควรหรือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งที่ผู้ร้องยังไม่เคยดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ซึ่งยังไม่อาจถือว่าสิทธิของผู้ร้องถูกระทบอันจะเป็นผู้เดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหาย ตามนัยข้อ ๑๘ ของระเบียบนี้ได้ และกรณีเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าต้องดำเนินการตามกฎหมายใด อย่างไร เพราะมีเป็นจำนวนมากและบางเรื่องเป็นกฎหมายเฉพาะที่อาจไม่รู้เป็นการทั่วไปได้ จึงควรมีการทำคู่มือเกี่ยวกับกระบวนการกรณีที่ต้องไปดำเนินการตามกฎหมาย หรือควรค้นหาศึกษาข้อมูลในเรื่องนั้นโดยการสอบถามหน่วยงานที่น่าจะเกี่ยวข้อง ผู้รู้ หรืออินเทอร์เน็ตก่อนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง

^{๒๔} นันทวัฒน์ บรมานันท์, รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ ใน โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางในการจัดทำประมวลกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย, (๒๕๕๓). กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ จำนวน ๑๒๗ ฉบับ.

ข้อ ๙ และข้อ ๑๒ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เรื่องอำนาจของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะกรรมการประจำกระทรวง ยังไม่มีการนำมาใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมยังมีกรณีปัญหาเกิดขึ้น เช่น การแจ้งว่าเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็อำนาจระหว่างกระทรวง หรือภายในกระทรวงด้วยกันเอง (ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ในข้อ ๒๘)

ข้อ ๒๖ กำหนดว่า ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง เห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้ อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้ ข้อกำหนดดังกล่าวควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเป็นผู้วินิจฉัยได้เองและควรกำหนดเป็นแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนนี้เนื่องจากการช่วยเหลือประชาชนไม่ควรพิจารณาเพียงด้านเดียวหรือตามที่ผู้ร้องทุกข์ขอเท่านั้น แต่ควรมีตัวเลือกอื่นในการเสนอความช่วยเหลือตามที่หน่วยงานตนมีอำนาจหน้าที่จัดการได้ด้วย

๓.๓.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ใช้บังคับกับหน่วยงานรัฐตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ และหน่วยงานในกำกับดูแลของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

๓.๓.๔ อำนาจในการระงับข้อพิพาท

แม้ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจะมีมาก แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติยังไม่มียกกฎหมายออกมารองรับอำนาจของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากพบปัญหาถึงการที่มีการกำหนดหน้าที่ไว้ แต่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจกระทำการอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้เอง โดยเรื่องที่พบเจอเป็นจำนวนมาก เช่น การเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยไม่ว่าจะเป็นทางแพ่งหรืออาญา ซึ่งเจ้าหน้าที่ของทั้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจบังคับคู่กรณีมาได้/การเรียกคู่กรณีมาเพื่อไกล่เกลี่ยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีสภาพบังคับอันเป็นผลร้ายหรือทำให้ผู้ที่ไม่มาต้องเสียประโยชน์แต่อย่างใด ในขณะที่นายอำเภอสามารถเรียกคู่กรณีมาไกล่เกลี่ยได้ทั้งทางแพ่งและทางอาญาตามกรณีที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ และกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ กำหนดสภาพบังคับไว้ และไม่มีมีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้ไม่ได้รับความคุ้มครองหรือเอาผิดเพิ่มขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่ทุจริตและชุดเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่มีอำนาจในการตรวจค้นต่าง ๆ ทำให้ไม่สะดวกต่อภารกิจในการปราบปรามอาชญากรรม เช่น การค้ายาเสพติด

๓.๓.๕ ขาดกฎหมายให้อำนาจในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน และเรื่องทางนโยบาย

โดยส่วนมากเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนแล้วจะทำการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะรับดำเนินการตามที่ตนเห็นสมควร โดยศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวยุติได้อย่างเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ร้องได้เท่าที่ควร ทั้งที่ข้อเท็จจริงหลายเรื่องหากพิจารณาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้

ทั้งนี้ หลายครั้งที่ปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมนั้น เกิดจากนโยบายของรัฐบาล หรือต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานทางปกครองไม่อาจเข้าไปแก้ไขปัญหาทางนโยบายโดยตรงได้

๓.๔ ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

ในปัจจุบันพบว่า การดำเนินการยังขาดการสื่อสารและการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะในระดับหน่วยงานที่สูง เช่น ระหว่างจังหวัด ระหว่างกระทรวง และกรม ทำให้การอำนวยความสะดวก/ความสะดวกให้แก่ประชาชนไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาการบูรณาการร่วมกันที่พบแบ่งได้ ดังนี้

๓.๔.๑ ราชการส่วนกลาง

ในราชการบริหารส่วนกลางพบปัญหาการร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานเดียวกัน เช่น ๑) สำนัก กอง ภายในหน่วยงานเดียวกัน ๒) ระหว่างกรมภายในกระทรวงเดียวกัน และ ๓) ระหว่างกระทรวง

๓.๔.๒ ราชการส่วนภูมิภาค

โดยมากราชการส่วนภูมิภาคอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด จึงมีการบูรณาการร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในกรณี ราชการส่วนที่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ปัจจุบันมีราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดที่ไม่ขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด จำนวนมาก และรับผิดชอบดูแลภารกิจที่หลากหลายภารกิจ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จำนวนมากให้ข้อคิดเห็นว่าจะไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างจังหวัด และราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเท่าที่ควร

๓.๔.๓ เอกชน

ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานทางปกครองและเอกชนมีความสำคัญมาก ในปัจจุบันหน่วยงานที่สามารถดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานได้มาก มีแนวโน้มที่จะบรรลุภารกิจมากกว่าและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ในปัจจุบันมีภาคเอกชนได้ให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากมายทั้งที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิต่าง ๆ การให้บริการซ่อมรถตลอด ๒๔ ชั่วโมง สื่อมวลชนต่าง ๆ หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ฯลฯ หากมีการประสานความร่วมมือกัน ไม่เกี่ยงกันในการให้บริการประชาชน จะทำให้สามารถอำนวยความสะดวกหรือความสะดวกได้เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงภาคเอกชนเอง ยังถือปฏิบัติ หรือแย่งงานกันทำเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานรัฐไม่มีการสำรวจภาคเอกชนที่ให้บริการประชาชนเท่าที่ควร ในขณะที่เอกชนเองหลายครั้งพบว่าพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองโดยละเลยกลไกของรัฐที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้มีประสิทธิภาพกว่า

๓.๕ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันนอกจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้ว ยังมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องบริการอื่นของหน่วยราชการอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละแห่งนั้นระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะฐานข้อมูลต่าง ๆ ยังไม่มีการเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ

๓.๖ ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

๓.๖.๑ การพัฒนาบุคลากร

จากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องเป็นผู้มีความรู้รอบด้าน ติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวทั้งด้านสังคม และเศรษฐกิจ เหตุการณ์สำคัญอยู่ตลอดเวลา รวมถึงสภาพความเป็นไปในพื้นที่ เพื่อตอบปัญหาและพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การทำงานจำเป็นต้องรู้ข้อกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ ประกอบด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๔ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติการปกครองท้องถิ่น และพระราชกฤษฎีกาการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ฯลฯ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนใหญ่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน เช่น พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติว่าด้วยการอำนวยความสะดวกฯ พระราชบัญญัติว่าด้วยการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ เป็นต้น

นอกจากเรื่องความรู้แล้ว การพัฒนาจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเสมือนว่าความทุกข์ของประชาชนเป็นความทุกข์ของตนก็มีความสำคัญ เนื่องจากหลายครั้งที่ประชาชนที่เข้ามาที่ศูนย์ดำรงธรรมนั้นเป็นผู้ที่หมดที่พึ่ง หรือหาทางออกให้แก่ปัญหาของตนเองไม่ได้แล้ว การพยายามช่วยเหลือประชาชนเท่าที่อำนาจหน้าที่ จะเอื้อได้แล้วจึงมีความสำคัญ แต่ทั้งนี้ก็มีหลายกรณีที่เจ้าหน้าที่ได้รับเอาความทุกข์ของประชาชนที่เข้ามาติดต่อไว้เป็นความทุกข์ส่วนตัวด้วย ทำให้มีผลต่อสภาพจิตใจของตัวเจ้าหน้าที่เอง จึงควรมีการฝึกฝนจิตใจเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้มแข็งในการรับความทุกข์ของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ

๓.๖.๒ การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องทำงานเป็นจำนวนมาก ทั้งงานเอกสาร งานลงพื้นที่ และการอำนวยความสะดวก ๒๔ ชั่วโมง แต่โดยมากแล้วพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ ๔๔.๙ ของผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ^{๒๕} ซึ่งไม่มีสวัสดิการ อีกทั้งไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใด ๆ ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านั้นยังขาดขวัญ และกำลังใจ หรือแรงจูงใจในการทำงาน

^{๒๕} สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด), หน้า ๔๓.

ส่วนที่ ๔

ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดัพื้นที่
และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

หน้าว่าง

ส่วนที่ ๔ ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดบพื้นที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

ตามที่คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้ลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในพื้นที่มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนต่อไปนั้น

ในการนี้ สามารถสรุปการดำเนินงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๕ : สรุปการลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๗ - ๘ ก.ค. ๕๙	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร”	โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๑๙ ส.ค. ๕๙	การลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดยโสธรตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ	ศาลากลางจังหวัดยโสธร
๒๓ ธ.ค. ๕๙	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อ.เลิงนกทา จ.ยโสธร
๒๔ ธ.ค. ๕๙	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร”	โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๓ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท อ.เมือง จ.นครนายก
๓ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๑๖ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรม ณ เวลา อ.เมือง จ.ราชบุรี
๑๖ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี
๑๗ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	โรงแรมรอยัล ริเวอร์แคว รีสอร์ท แอนด์ สปา อ.เมือง จ.กาญจนบุรี
๒๔ มี.ค. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”	โรงแรมเซ็นทาราศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร
มี.ค. – เม.ย. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒	โรงแรมตรัง กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เริ่มต้นจัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือในการบูรณาการ และได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙ จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอรายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง “การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมการดังกล่าว และให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ จังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ดังกล่าวข้างต้น ได้พิจารณาเลือกประเด็นกรณีศึกษาในการดำเนินการที่แตกต่างกันตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัด ซึ่งเป็นรูปแบบของการบริการสาธารณะ

ที่จะนำแนวคิดการพัฒนาเชิงพื้นที่ไปสู่ปฏิบัติในการยกระดับการบริการเพื่อสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความจำเป็นของพื้นที่ ตลอดจนศักยภาพของพื้นที่ ดังต่อไปนี้

- จังหวัดระยอง : การจัดการเพื่อแก้ปัญหาใช้เลือดออก
- จังหวัดสงขลา : เกษตรสุขภาพ เกษตรคุณภาพ เกษตรผสมผสาน และเกษตรทางเลือก
- จังหวัดยโสธร : การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม
- จังหวัดพะเยา : การรักษาวินัยวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- จังหวัดปทุมธานี : การจัดการเพื่อแก้ปัญหาขยะ

โดยที่ ในการดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา เรื่อง “การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วน ราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุน มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และ ทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการ ปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนา บุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการปฏิรูปของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูป ประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อน การปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐได้ลงพื้นที่จังหวัดยโสธร จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนาร่วมกับ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนา ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาดูงานในพื้นที่มาวิเคราะห์และ จัดทำเป็นข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของ ศูนย์ดำรงธรรมและการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนต่อไป

๔.๑ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๔.๑.๑ จังหวัดยโสธร

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดให้มีสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) กรณีศึกษา การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร

ผลจากการระดมข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมสัมมนาจากทุกภาคส่วนพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ยังมีปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ความรวดเร็วและควมมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ยังไม่มีการตรากฎหมายรองรับสถานภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)

๑.๒) การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่มีกฎหมายรองรับและให้ความคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตรงกันข้าม หากได้มีการออกกฎหมายและข้อบังคับรองรับดังกล่าว จะเอื้อและช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๑.๓) อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อรองรับภารกิจที่มีความจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำ ยังมีไม่เพียงพอ ปัจจุบัน ต้องอาศัยกำลังคนจากส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ที่มีภารกิจประจำอยู่แล้วมาช่วยงานและ/หรือว่าจ้างพนักงานรายปีมาทำหน้าที่ (ซึ่งมีการลาออกไปทำงานอื่นที่มีความมั่นคงกว่า) ทำให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดความต่อเนื่องและรวดเร็ว อีกทั้งภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล มีถึง ๗ มิติ จึงส่งผลให้ต่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๔) ความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมก็ยังไม่ชัดเจน ขาดความมั่นคง ความก้าวหน้าตามเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career path) ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมขาดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน (Performance) ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๕) ปัญหาเรื่อง “การมอบอำนาจ” ระหว่างหน่วยงานที่ไม่ใช่ส่วนราชการสังกัดภูมิภาคเป็นอุปสรรคหนึ่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำให้การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในบางเรื่อง ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่มีอำนาจที่จะดำเนินการแก้ไขได้ ส่งผลให้ไม่สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนในพื้นที่ได้ จำต้องส่งเรื่องหรือส่งต่อส่วนราชการส่วนกลาง จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจและต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียนที่ส่วนกลาง

๑.๖) สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่ตรงกับลักษณะงาน (Job description) นัก และต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ ทั้งด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ความรู้พื้นฐานด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ทักษะการให้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เทคนิคการสร้างการมีส่วนร่วม เป็นต้น

๑.๗) ปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีมาก และต้องดำเนินการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม อีกทั้งลักษณะงานของศูนย์ดำรงธรรมต้องมีความอดทน อดกลั้นต่ออารมณ์ของผู้เข้ามาใช้บริการ ในขณะเดียวกัน จำนวนบุคลากรก็มีจำกัด ทำให้เกิดสภาวะความกดดันและความเครียด ต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ย เช่นเดียวกับนายอำเภอ จำต้องอาศัยนิติกรและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ส่วนภูมิภาคอื่น อาทิ อัยการ เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

๒.๒) มาตรฐานการทำงานกลางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยังไม่มี/ กำหนดขึ้น จึงทำให้ขาดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานของของศูนย์ดำรงธรรม อาทิ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการทำงานแต่ละประเด็นปัญหา เป็นต้น

๒.๓) ส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังมีความเข้าใจว่า บทบาทภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีภารกิจเพียงการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เท่านั้น จึงทำให้การมีส่วนร่วมของส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน และภาคประชาชนมีจำกัด (ในขณะที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) (คสช.) ได้มอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ^{๒๖} รวมทั้งสิ้น ๗ มิติ)

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนงานที่ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือและบริการพื้นฐานแก่ประชาชนจำนวนมากที่เข้ามาติดต่อขอใช้บริการ จึงมีความจำเป็นให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องมีสถานที่สำนักงาน^{๒๗} ที่มีพื้นที่ขนาดพอเพียงและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สะดวกสบายแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมทั้งผู้พิการด้วย

วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานก็ไม่มี หรือมีจำกัด ยกตัวอย่าง ยานพาหนะสำหรับหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ เครื่องผลิตเอกสาร เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

^{๒๖} ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น โดยมีภารกิจ ๗ มิติ มิติที่ ๑ รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ มิติที่ ๒ บริการเบ็ดเสร็จ มิติที่ ๓ บริการรับ-ส่งต่อ มิติที่ ๔ บริการด้านข้อมูล มิติที่ ๕ บริการให้คำปรึกษา มิติที่ ๖ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มิติที่ ๗ ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล/รับความเห็นการปฏิรูปประเทศ.

^{๒๗} ในอดีต สถานที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยสภามีพื้นที่จำกัด ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงได้ปรับปรุงสำนักงาน โดยใช้อาคาร ศาลากลางจังหวัดโดยสภหลังเก่าเป็นที่ตั้งของสำนักงาน.

๔) ปัญหาด้านงบประมาณ

งบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมยังมีน้อยและไม่พอเพียง โดยเฉพาะเพื่อใช้สำหรับงานที่มีความเร่งด่วน

๔.๑.๒ จังหวัดนครนายก

๑) ปัญหาโครงสร้าง ภารกิจ และกรอบอัตรากำลัง

๑.๑) ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาลได้มอบหมายมา อัตรากำลังมีไม่เพียงพอต่อภารกิจดังกล่าว แม้ว่าจะกระทรวงมหาดไทยจะได้เกลี้ยอัตรากำลังไปสนับสนุนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็ตาม และอัตรากำลังที่ทำงานประจำที่มีอยู่ก็มีสถานภาพเป็นพนักงานชั่วคราว หรือ พนักงานจ้างรายปี ทำให้บุคลากรเหล่านี้ขาดความมั่นคงในการทำงาน จึงแสวงหางานที่มีความมั่นคงกว่าและลาออกไปในที่สุด จึงส่งผลให้งานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขาดความต่อเนื่อง

๑.๒) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน/องค์กรตามโครงสร้างภายใต้ศูนย์ดำรงธรรม ยังขาดความชัดเจน และยังคงได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดขั้นตอนการทำงาน ยกตัวอย่าง คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ผู้รับผิดชอบงานตามโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓) กระบวนการและสายการเดินทางของงาน (Workflow) เพื่อใช้ในการแก้ไขและบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ยังขาดความชัดเจน สายเดินทางของงานยาว ขาดความกระชับ จำต้องต้องมีการออกแบบและพัฒนาตามความเป็นจริงและเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางการทำงานของผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับ

๑.๔) สมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรยังไม่ตรงหรือตรงแต่ยังขาดคุณลักษณะบางประการ เนื่องจากภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หลายภารกิจต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะและกระบวนการที่สนับสนุนในการทำงาน

๑.๕) ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกฎหมายและข้อบังคับหลายฉบับ และเกี่ยวพันกับส่วนราชการหลายหน่วยงาน จำต้องมีนิติกรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านกฎหมาย และมีความรู้รอบและมีความรอบรู้ในภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ด้วยรวมทั้งเป็นนักประสานงานด้วย

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) การขาดการบูรณาการและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐก็เป็นปัญหาหนึ่ง หน่วยงานภาครัฐยังคงบริหารงานราชการแบบลำพัง/ตามภารกิจ ขาดการบูรณาการและการประสานการทำงานร่วมกัน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ขาดความโปร่งใส และการบริหารราชการแผ่นดินโดยรวมขาดประสิทธิภาพในที่สุด

๒.๒) การมีส่วนร่วมของส่วนราชการส่วนภูมิภาค ภาคเอกชน และภาคประชาชนยังมีน้อย

๓) ระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่พร้อม

ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการร้องทุกข์ของประชาชน ยังไม่ได้จัดทำอย่างเป็นระบบ

๔) ปัญหาการขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ

ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ดังปรากฏในประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเป็นกลไกในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาหรือทุกข์ของประชาชนให้เสร็จสิ้นโดยอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือ (Tool) ในการปฏิบัติงาน

๔.๑.๓ จังหวัดราชบุรี

ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ณ จังหวัดราชบุรี ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรียังประสบปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และความเร็วบนพื้นฐานความเป็นธรรม สรุปได้ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่มีการตรากฎหมายรองรับสถานภาพและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดความชัดเจน

๑.๒) องค์ประกอบของคณะกรรมการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะเฉพาะด้าน อาทิ ด้านสาธารณสุข การเกษตร เป็นต้น

๑.๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังขาดเจ้าหน้าที่ประจำ ในจำนวนที่พอเพียงและต้องมีความรู้ความสามารถด้านนิติศาสตร์ และมีทักษะรอบรู้หลายด้าน อีกทั้ง ไม่มีกฎหมายรองรับและคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

๑.๔) ส่วนราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมภายในหน่วยงานของตนเอง กอปรกับ ยังขาดการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน

๑.๕) สมรรถนะ (Competency) ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังอยู่ในระดับที่ต้องได้รับการพัฒนา ทั้งด้านความรู้ ทักษะ กระบวนการทัศนในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และคุณลักษณะด้านต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๖) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังไม่มีส่วนงานทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบการแก้ไขปัญหา รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ระบบงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรียังขาดแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นมาตรฐาน สายทางเดินของงาน (Workflow) ยังก่อให้เกิดความล่าช้า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานยาวขาดความรวดเร็ว

๒.๒) ฐานข้อมูลยังขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และยังขาดการเชื่อมโยงกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อีกทั้ง หากมีฐานข้อมูลการดำเนินงาน Best Practices ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในระบบ จะเอื้อประโยชน์ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

๒.๓) ส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนต่าง ๆ ภายใต้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ยังไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้คณะกรรมการอำนวยการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีอย่างจริงจัง จึงทำให้ขาดการบูรณาการและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๔) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีแก่ประชาชน ยังมีไม่แพร่หลาย โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สนับสนุนการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ

๔.๑.๔ จังหวัดกาญจนบุรี

ต่อมาในวันศุกร์ที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลสรุปจากสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พอสรุปให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค ได้ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ คือ จังหวัด อาจทำงานได้ไม่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากมีอำนาจการบริหารจัดการกระจุกตัว ทางออก คือ ควรมีศูนย์ดำรงธรรมในหลายระดับ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล และอาจมีถึงระดับหมู่บ้านด้วย ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยังต้องปรับปรุงเพราะขาดความชัดเจน

๑.๒) ส่วนราชการส่วนภูมิภาค ภาคส่วนต่าง ๆ ยังขาดการทำงานแบบบูรณาการ และแบบมีส่วนร่วม

๑.๓) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดเจ้าหน้าที่ประจำในจำนวนที่สอดคล้องกับภารกิจอย่างเพียงพอ

๑.๔) เจ้าหน้าที่ภายใต้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้แก่ นิติกร เจ้าหน้าที่ด้านที่ดิน เป็นต้น

๑.๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังไม่มีส่วนงานทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ การแก้ไขปัญหา รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑) ตามภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะด้านการไกล่เกลี่ย คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย มีประสบการณ์และทักษะในการไกล่เกลี่ย และวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีเหตุมีผล เป็นธรรมรวมทั้งมีพฤติกรรมจริยธรรมที่เป็นกลางมีคุณลักษณะอดทน อดกลั้น เนื่องจากการจัดอัตรากำลังของกระทรวงมหาดไทย ใช้วิธีการเกลี้ยอัตรากำลังภายในกระทรวงมาทำหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี จึงทำให้สมรรถนะของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัจจุบัน ยังไม่ตรงนักและยังไม่สอดคล้องกับคุณสมบัติตามตำแหน่ง อาจทำให้งานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพให้ได้ตามมาตรฐานหรือตัวชี้วัดได้

๒.๒) ยังไม่มีแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐาน จึงเป็นอุปสรรคแก่เจ้าหน้าที่ในการใช้เป็นแนวทางในการทำงาน

๒.๓) การทำงานของส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัด รวมทั้งภาคประชาชน ยังขาดการบูรณาการและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

๒.๔) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาท อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแก่ประชาชน ยังมีไม่แพร่หลาย โดยเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่นๆ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี ยังขาดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการสนับสนุนการดำเนินงาน

๔.๒ การศึกษาปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ

๔.๒.๑ อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้ลงศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ และได้ร่วมประชุมหารือกับนายอำเภอเลิงนกทา ผู้แทนส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้านเลิงนกทา และผู้แทนภาคประชาสังคม

ผลการประชุมหารือพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนทามีการจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนทุกภาคส่วน จำนวน ๒๗ คน ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งเพื่อลดจำนวนเรื่องร้องเรียนลง ซึ่งประสบความสำเร็จ อันเนื่องมาจากการทำงานแบบมีส่วนร่วมและมีการบูรณาการทำงานร่วมกัน อีกทั้งยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยตั้งแต่ระดับตำบล (ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) จนถึงระดับหมู่บ้าน

อย่างไรก็ดี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนทายังพบอุปสรรค/ปัญหาการทำงาน พอสรุปได้ ดังนี้

๑) ปัญหาโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนทาต้องอาศัยอัตรากำลังที่กระทรวงมหาดไทยเกลี้ยกำลังมาสนับสนุนการดำเนินงาน โดยไม่สามารถอยู่ประจำได้ มาปฏิบัติราชการเพียงระยะสั้น เมื่อปัญหาเสร็จสิ้นก่อให้เกิดการเสียโอกาสในทางบริหาร

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

๒.๑ การขาดการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๒.๒ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนทา และบทบาทอำนาจหน้าที่สู่ประชาชน ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างแพร่หลายและทั่วถึง

๔.๒.๒ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

เมื่อวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยได้รับการบรรยายสรุปจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ รวมทั้งได้สังเกตการณ์การดำเนินงานด้วย ซึ่งได้พบปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ ดังนี้

๑) ปัญหาเชิงโครงสร้าง ภารกิจ และอัตรากำลัง

๑.๑) ไม่มีอัตรากำลังที่เพียงพอเพื่อปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์

๑.๒) ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อาทิ นิติกร เป็นต้น

๑.๓) ปัจจุบัน อำเภอได้มีคำสั่งมอบหมายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ปลัดอำเภอรับผิดชอบงาน ซึ่งมีภารกิจของกรมการปกครองเป็นภารกิจหลัก จึงทำให้ ผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพตามที่วางไว้

๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

สถานะผู้นำของผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ยังต้องได้รับการยกระดับ และปรับปรุงให้มีความกระฉับกระเฉงมากขึ้น

๓) ปัญหาด้านสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอื่น ๆ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ได้แก่ ยานพาหนะเพื่อใช้สำหรับหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ อีกทั้งสถานที่สำหรับสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์มีความคับแคบ

๔.๒.๓ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

เมื่อวันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้รับการบรรยายสรุปจากคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง ซึ่งได้พบปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง

๑) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

๑.๑) ไม่มีการบันทึกสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าม่วง

๑.๒) ไม่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและใช้งานได้สะดวกเพื่อรองรับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒) ปัญหาด้านบุคลากรและอัตรากำลัง

๒.๑) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม

๒.๒) ปริมาณงานไม่สัมพันธ์กับปริมาณคน มีอัตรากำลังน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีมาก

๒.๓) ผู้ที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งไม่มีสวัสดิการ อีกทั้งไม่สามารถเบิกเงินเพิ่มใด ๆ ได้

๓) ปัญหาด้านเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สนับสนุนการดำเนินงานยังไม่เพียงพอ

๔.๓ สรุปผลการศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่

จากการที่คณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่เพื่อศึกษาดูงานและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ตลอดจนจัดสัมมนา ร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกระทรวงมหาดไทยและสถาบันพระปกเกล้า โดยเริ่มจากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ในพื้นที่ต้นแบบ ๕ จังหวัด การขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษา “การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม” การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จนนำมาสู่การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการเพิ่มการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งคณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พิจารณาแล้วเห็นว่าปัจจัยความสำเร็จในการเพิ่มการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่สำคัญ ประกอบไปด้วย

๔.๓.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้างและการกิจ

- ๑) ความสำคัญระดับนโยบายและมีกฎหมายรองรับ
- ๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมตามสภาพปัจจัยการบริหารงานในพื้นที่
- ๓) ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักถึงภารกิจตามอำนาจหน้าที่
- ๔) จังหวัดและอำเภอมีประสบการณ์ดำเนินงานมาก่อน
- ๕) มีโครงสร้างเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับพื้นที่
- ๖) ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยกำลัง (ทหาร/ตำรวจ)
- ๗) การให้ความสำคัญด้านการสั่งการ และกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๘) จังหวัดสามารถมอบหมายให้เป็นศูนย์ขับเคลื่อนนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติเพิ่มเติมได้

๔.๓.๒ ปัจจัยด้านการสร้างความเป็นธรรม

๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ตลอดจนข้อบังคับของหน่วยงาน

๒) การวางตัวเป็นกลางและไม่สร้างปัญหาเอง

๓) ความเข้มแข็งของกลไก ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ในรูป คณะกรรมการ

๔) การสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕) จังหวัด อำเภอ จัดให้มีศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ไปรับเรื่องในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร

๔.๓.๓ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ

๑) เป็นฐานรองรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๒) กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด

๓) มีระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่

๔) การมอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และการวางแนวทางการปฏิบัติ ภายในศูนย์ดำรงธรรม

๔.๓.๔ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

๑) ความสามารถของผู้ว่าราชการจังหวัดในการระดมการสนับสนุนการดำเนินงานของจังหวัด

๒) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของอำเภอจะช่วยลดภาระของจังหวัด

๓) กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในหมู่บ้านมีส่วนช่วยแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างมาก

๔) การแก้ไขปัญหาในพื้นที่ต้องได้รับความร่วมมือของผู้นำท้องที่ ท้องถิ่น และประชาสังคม

๕) มีการประชุมติดตามงานอยู่เป็นประจำ

๔.๓.๕ ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร

- ๑) ความร่วมมือของส่วนราชการในจังหวัด
- ๒) ความร่วมมือของผู้นำท้องถิ่น ท้องถิ่น อาสาสมัคร และประชาสังคมในอำเภอ
- ๓) การอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร
- ๔) มีการประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงาน
- ๕) บุคลากรมีจิตใจให้บริการ ใส่ใจแก้ไขปัญหาของประชาชน
- ๖) ส่วนราชการเร่งรัด แก้ไขปัญหาของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๔.๔ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

เมื่อวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ โรงแรมเซ็นทราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร ผู้เข้าร่วมการสัมมนาประกอบด้วย ปลัดจังหวัดและนายอำเภอจากทุกภาคของประเทศ สามารถสรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการได้ ดังนี้

๔.๔.๑ จุดอ่อน จุดแข็ง ของการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม

๑) จุดอ่อน

- บุคลากรมีน้อย ขาดทักษะ โยกย้ายบ่อย
- มีแต่หน้าที่ ไม่มีอำนาจ มีงานเร่งด่วนเพิ่มเติมมากมาย
- ต้องเกี่ยวข้องกับส่วนราชการนอกพื้นที่ หน่วยงานในระดับอำเภอน้อยมาก ต้องประสานงานกับหน่วยงานระดับจังหวัด
- ยังขาดกฎหมายที่ชัดเจน
- อำเภอเป็นหน่วยปฏิบัติ แต่ขาดงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะที่จำเป็นในการดำเนินงาน
- สภาพพื้นที่กว้างขวาง มีความขัดแย้ง มีประชากรแฝงและปัญหาซับซ้อน
- ฯลฯ

๒) จุดแข็ง

- ผู้บริหารให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ มีกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ช่วยเหลือในพื้นที่
- เป็นศูนย์กลางการประสานงานครอบคลุมทุกพื้นที่ มีเครือข่ายในตำบล หมู่บ้าน
- สามารถลดจำนวนคดีพิพาทของประชาชน
- มีชุดปฏิบัติการตำบลที่เผชิญเหตุได้อย่างรวดเร็ว
- มีระเบียบกฎหมายให้อำนาจอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ในด้านการอำนวยความสะดวกและการไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทในพื้นที่
- ภูมิภาคเป็นพื้นที่ชนบท มีความเข้มแข็งของระบบเครือญาติ ทำให้แก้ไขปัญหาได้ง่ายขึ้น
- ฯลฯ

๔.๔.๒ ข้อเสนอการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๑) ปัจจัยด้านคน

- ควรต้องมีการคัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ อาจจะเป็นบุคคลในสังกัดอำเภอหรือนอกสังกัดก็ได้
- ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมการให้รางวัลและสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ การประกวดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บุคลากรดีเด่น เป็นต้น
- กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ได้แก่ อัตราการร้องเรียนลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ อัตราความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ สร้างความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒) ปัจจัยด้านความร่วมมือและศรัทธาประชาชน

- ปรับระบบโครงสร้างและจิตวิญญาณการทำงานเพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนและสร้างทีมงานในการทำงาน
- ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม โดยสร้างกระบวนการที่เที่ยงธรรม มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
- สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในทุกระดับ โดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำข้อมูลเครือข่ายและการเชื่อมโยงเครือข่ายสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วม

๓) ปัจจัยด้านระบบ

- ปรับปรุงโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยกำหนดโครงสร้างที่เป็นเอกภาพ ตั้งแต่ระดับชาติ กระทรวง หน่วยงาน จังหวัด อำเภอ จนถึงตำบล หมู่บ้าน และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นงานประจำ นอกจากนี้ ทุกหน่วยงานต้องมีแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมประจำหน่วยงานที่ปฏิบัติและประสานงานอย่างจริงจัง

- พัฒนากลไกในระดับตำบล หมู่บ้าน โดยมีระเบียบปฏิบัติเป็นการเฉพาะ มีการสนับสนุนงบประมาณที่เหมาะสม

- กำหนดกรอบอัตรากำลังผู้รับผิดชอบโดยตรง

- สถานะของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นสาขาของจังหวัด ร้องเรียนที่ไหนต้องแก้ไข ปัญหาที่นั่น ทุกส่วนราชการต้องให้ความช่วยเหลือ (มีปัญหาต้องปรากฏกาย)

- พัฒนาระบบการบริหารจัดการ โดยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงของประชาชน การแยกกลุ่มประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์ กระบวนการตรวจสอบและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔) ปัจจัยด้านองค์ความรู้และกฎหมาย

- แก้ไขกฎหมายให้รองรับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีสภาพบังคับได้ กำหนดโทษผู้ร้องเรียนไม่สุจริต คຸ້ມครองกฏกติกากองหมู่บ้าน คຸ້ມครองผู้ร้องเรียนและผู้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

- การกำหนดผู้รับผิดชอบประเภทข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และให้มีการหมุนเวียนเรียนรู้เพิ่มเติมในการแก้ไขปัญหาแต่ละด้าน

- ทำการศึกษาวิจัยทั้งประเด็นข้อกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๕) ปัจจัยด้านใจคนทำงานและขวัญกำลังใจ

- สนับสนุนขึ้นเงินเดือนพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงาน มอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมที่มีผลงานดีเด่น

- สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอและทันสมัย

๔.๕ ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมตรัง กรุงเทพมหานคร และ วันที่ ๑๙ - ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอเล็กซานเดอร์ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนา ประกอบด้วย

รุ่นที่ ๑ จำนวน ๒๓๕ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ คน เครือข่ายงานศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน) เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๓ คน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขต ๕๒ เขต (๕๒ คน) และเจ้าหน้าที่โครงการและวิทยากร ๓๐ คน

รุ่นที่ ๒ จำนวน ๒๗๔ คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๒ คน (๑๕๐ คน) ผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวม ๙๒ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่โครงการฯ ๓๐ คน

จากการสัมมนาทั้ง ๒ รุ่น ได้จัดให้มีการแบ่งกลุ่มสัมมนาเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม สามารถสรุปได้ ดังนี้

๔.๕.๑ ปัจจัยด้านโครงสร้าง

- โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมควรประกอบไปด้วยทุกส่วนราชการ

๔.๕.๒ ปัจจัยด้านระเบียบ/กฎหมาย

- มีกฎหมายให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการเรียกพยานหลักฐานจากเอกชน
- มีกฎหมายให้อำนาจชุดเคลื่อนที่เร็วในการเข้าไปตรวจสอบข้อร้องเรียนได้
- มีระเบียบ/กฎหมายรองรับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอย่างชัดเจน
- มีกฎหมายรองรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔.๕.๓ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

- ระบบการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่าง ๆ
- ระบบนัดหมายผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงหรือนัดหมายพยานเพื่อทำการสืบสวนสอบสวน
- ระบบการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าเรื่องใดควรดำเนินการเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาความเดือดร้อนของประชาชน เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นวงกว้าง หรือเรื่องที่มีลักษณะเป็นเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน เป็นต้น
- ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่จำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด ข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลราคาพืชผลทางการเกษตร ข้อมูลปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำในเขื่อนหรือแหล่งน้ำของจังหวัด เป็นต้น
- การจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องต่าง ๆ หรือคู่มือวิธีการปฏิบัติตัวกับประชาชนผู้มาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม
- ส่วนกลางจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๔.๕.๔ ปัจจัยด้านบุคลากร

- การที่ทุกส่วนราชการส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือมีการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันมาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้เกี่ยวกับงานและกฎหมายของส่วนราชการต่าง ๆ รอบรู้ว่าส่วนราชการใดมีหน้าที่รับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ตลอดจนมีทักษะด้านการประสานงาน
- ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมในการประเมินหรือคาดการณ์สถานการณ์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่วงหน้าได้ในแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะปัญหาความเดือดร้อนที่มักเป็นปัญหาประจำพื้นที่ในแต่ละช่วงเวลาในรอบปี เช่น ปัญหาภัยแล้ง ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ปัญหาการบุกรุกป่า เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความอดทนอดกลั้น มีจิตวิทยา สามารถจับประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้ มีทักษะในการซักถามและสามารถสังเกตเห็นความผิดปกติหรือลักษณะของประชาชนผู้มาติดต่อ
- การจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมที่สอดคล้องกับปริมาณของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่
- การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแต่ละด้านเป็นการเฉพาะอย่างต่อเนื่อง
- กำหนดตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเพื่อปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะ

ส่วนที่ ๕

ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป

หน้าว่าง

หน้าว่าง

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูป

คณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สมาชิกขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ได้ดำเนินการพิจารณาศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ความเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จาก เอกสาร หนังสือ รวมทั้งระเบียบ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการศึกษาดูงานและการ จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ โดยมีข้อเสนอแนะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ประชาชนให้มีความเป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม ดังต่อไปนี้

๕.๑ ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

จากการศึกษาปัจจัยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาของคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในระดับพื้นที่แล้ว ยังมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อเสนอแนะด้านโครงสร้าง

ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่หลักในการอำนวยความสะดวกและประสานบูรณาการด้านการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ที่ผ่านมาทุกรัฐบาลให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนผ่านกลไกของศูนย์ดำรงธรรมที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง ปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพ ของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านโครงสร้างจึงควรประกอบไปด้วย

๕.๑.๑.๑ ต้องสร้างการยอมรับศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์ของทุกส่วนราชการ (ไม่ใช่ศูนย์ของ กระทรวงมหาดไทย) และเป็นอำนาจหน้าที่การดำเนินงานของทุกส่วนราชการ

๕.๑.๑.๒ ต้องมีความสัมพันธ์ของการดำเนินงานโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

๕.๑.๑.๓ เสริมสร้างความเข้มแข็งของกลไกในทุกระดับจนถึงระดับตำบล หมู่บ้าน โดยใช้ กลไกในพื้นที่ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน และเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงาน

๕.๑.๑.๔ มีคณะกรรมการที่ชัดเจนครอบคลุมทุกภาคส่วน รวมถึงผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย และมีการบูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วน

๕.๑.๑.๕ จัดตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกในระดับส่วนกลาง ให้การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ดูข้อเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบ)

๕.๑.๒ ข้อเสนอแนะด้านภารกิจ

การขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรม นอกเหนือจากภารกิจตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แล้ว คณะรัฐมนตรี คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และกระทรวงมหาดไทย ยังได้มอบหมายภารกิจเพิ่มเติมให้ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบดำเนินการในภารกิจและงานนโยบายสำคัญ ๆ ได้แก่ ศูนย์กลางรับขึ้นทะเบียนและแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวในพื้นที่ เป็นจุดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบแบบเบ็ดเสร็จ ศูนย์บริการข้อมูล (Single Window) ให้คำปรึกษาด้านการลงทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise : SME) ในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ (One Stop Service : OSS) งานกองทุนยุติธรรมจังหวัด งานการไกล่เกลี่ย รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของเกษตรกร ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านภารกิจ จึงควรประกอบไปด้วย

๕.๑.๒.๑ กำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุถึงภารกิจตามที่กำหนดในประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล

๕.๑.๒.๒ ควรดำเนินงานภารกิจที่สำคัญให้เป็นที่ประจักษ์ โดยเฉพาะภารกิจการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งการเพิ่มบทบาทการไกล่เกลี่ย ตัดสินข้อพิพาท ตลอดจนภารกิจด้านการส่งต่อเรื่อง การประสานงานเพื่อการแก้ไขปัญหา การตรวจติดตามประเมินผล และการมีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

๕.๑.๒.๓ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้ และเป็นที่พึงของประชาชน

๕.๑.๒.๔ ในระยะเริ่มแรก ให้บูรณาการงานที่สามารถจัดทำได้ร่วมกันและพัฒนาสู่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS)

๕.๑.๒.๕ การสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน ลดเงื่อนไขและขั้นตอนการร้องเรียน

๕.๑.๓ ข้อเสนอแนะด้านการสร้างความเป็นธรรม

๕.๑.๓.๑ ส่งเสริมและพัฒนากลไก รูปแบบ และวิธีการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทและข้อขัดแย้งในพื้นที่ (ดูข้อเสนอแนะเชิงนโยบายประกอบ)

๕.๑.๓.๒ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาโครงข่ายการทำงานร่วมกันทั้งในแนวตั้งและแนวนราบ

๕.๑.๓.๓ กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด การป้องกันการให้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือกลั่นแกล้งผู้อื่น ได้แก่ การจัดทำกระบวนการกลั่นกรองเรื่องที่เข้ามา

๕.๑.๓.๔ ส่งเสริมให้จังหวัดจัดทำโครงการให้ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะด้านระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ

๕.๑.๔.๑ เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว จึงเห็นสมควรจัดทำกฎหมายรองรับสิทธิของบุคคลและชุมชนดังกล่าว โดยมีรายละเอียดการกำหนดโครงสร้างองค์การบริหารจัดการ (ศูนย์ดำรงธรรม) ทั้งระดับส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ กำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ มาตรฐานการปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ และวิธีการคุ้มครองสิทธิ

๕.๑.๔.๒ ในระยะแรก ควรปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยพัฒนาโครงสร้าง กลไก และวิธีการดำเนินงานที่เดิมมีแต่เฉพาะในส่วนกลาง ให้เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบกับศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่

๕.๑.๔.๓ การพัฒนาให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ต้องพัฒนากฎหมายให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของส่วนราชการต่าง ๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุสู่การเป็นศูนย์บริการร่วมที่ได้รับการสนับสนุนจากทุกส่วนราชการ (ร่วมดำเนินงานโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)

๕.๑.๕ ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

๕.๑.๕.๑ นำแนวคิดการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ (Area-based Approach) มาประยุกต์ใช้การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ความสำคัญกับ

๑) การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เช่น การตั้งคณะกรรมการของศูนย์ดำรงธรรมที่มาจากหลายภาคส่วนตามบริบทความพร้อมของพื้นที่

๒) การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมีตัวแบบการดำเนินการแตกต่างกันไปตามพื้นที่โดยใช้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ขึ้นกับความพร้อมของพื้นที่ บางพื้นที่อาจใช้ภาคประชาชนและหน่วยงานของรัฐที่มีความพร้อมและศักยภาพ เช่น ตัวแบบการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดยโสธร ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม หน่วยทหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นักวิชาการอาวุโส ประชาชนชาวบ้าน อาสาสมัคร

๓) การกำกับดูแล ติดตาม ประเมินผล โดยภาคส่วนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับพื้นที่

๕.๑.๕.๒ มีคณะกรรมการทำหน้าที่กลั่นกรองเรื่องที่เสนอเข้ามา

๕.๑.๕.๓ มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เรื่องการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๑.๕.๔ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเพิ่มขึ้นในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

๕.๑.๕.๕ ควรกำหนดมาตรฐานงานทั้งกรอบระยะเวลาและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และกำหนดเป็นคู่มือของประชาชนในการติดต่อกับงานตามพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕.๑.๕.๖ รัฐบาลควรสนับสนุนปัจจัยการบริหารเพื่อลดภาระของจังหวัดในการแสวงหาการสนับสนุน

๕.๑.๕.๗ ควรมีระบบติดต่อสื่อสารสำหรับประชาชนที่เข้าถึงง่ายและสามารถให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

๕.๑.๕.๘ ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องให้ความสำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๖ ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะปัจจัยเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย

๕.๑.๖.๑ ควรมีระบบสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น นักกฎหมาย นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ

๕.๑.๖.๒ จัดการอบรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑.๖.๓ ควรกำหนดให้มีศูนย์อำนวยความสะดวกหรือบุคลากรรับผิดชอบกำกับดูแลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนของแต่ละหน่วยงาน โดยจัดให้มีการประชุมประสานการปฏิบัติทั้งภายในกระทรวงและระหว่างกระทรวง รวมทั้งภายในพื้นที่จังหวัด

๕.๑.๖.๔ การส่งเสริมขวัญและกำลังใจของบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม เช่น การให้บำเหน็จความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

๕.๑.๗ ข้อเสนอแนะด้านการจัดทำฐานข้อมูล

นอกจากปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านโครงสร้าง ภารกิจ การสร้างความเป็นธรรม ระเบียบ/กฎหมายที่รองรับ การบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากรแล้ว ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เห็นว่าเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมได้ คือ “การจัดทำฐานข้อมูล” โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑.๗.๑ ควรจัดทำฐานข้อมูลในกลุ่มข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เนื่องจากที่ผ่านมาการที่เจ้าหน้าที่ขาดข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นนั้น เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างน้อยควรประกอบด้วย ข้อมูลกฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (อาทิ การรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ การดำเนินการส่งต่อเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น) และข้อมูลบริบทของพื้นที่ (อาทิ สภาพเศรษฐกิจ สังคม ประชากร ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สุขภาพ

เป็นต้น) โดยฐานข้อมูลนี้จะต้องมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และสามารถสะท้อนสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการแก้ไขปัญหา ตลอดจนใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๑.๗.๒ ควรพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบูรณาการร่วมกับฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรม

โดยมุ่งหวังให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนเข้ากับฐานข้อมูลด้านกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน เช่น ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ และยังช่วยสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

นอกจากนี้ ข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลนี้ต้องสามารถนำมาวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ในงานอื่น ๆ ต่อได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางหรือแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมในการนำไปปรับปรุงหรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่ประสบอยู่ ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการแก้ไขปัญหของศูนย์ดำรงธรรม สอดคล้องตามแนวคิดของศูนย์ดำรงธรรมที่ว่า “บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้”

๕.๑.๗.๓ ควรมีการบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เนื่องจากที่ผ่านมาแต่ละหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเป็นรูปแบบเฉพาะตัว และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลกระทำได้ยากหรือไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงได้ โดยวิธีการบูรณาการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การจำแนกการจัดระบบฐานข้อมูลออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ส่วนที่ ๒ คือ ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ส่วนที่ ๓ คือ ระบบฐานข้อมูลรวมของทั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โดยระบบฐานข้อมูลตามการจำแนกดังกล่าวจะต้องสามารถให้กระทรวง กรม หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูล แลกเปลี่ยน หรือใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกันได้ โดยระบบฐานข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไปได้ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย ทั้งนี้ ในการออกแบบระบบฐานข้อมูลจะต้องคำนึงถึงรูปแบบและวิธีการตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงฐานข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการและการเรียกใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำระบบของการจำแนกข้อมูลออกเป็นประเภทเรื่องต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่มีความประสงค์จะสืบค้นข้อมูล และไม่ซับซ้อนจนเกินไป นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างการมีส่วนร่วมและสร้างการยอมรับร่วมกันในการจัดทำและบูรณาการระบบฐานข้อมูลนี้แก่บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับ

๕.๑.๗.๔ ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูล

ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการระบบฐานข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยง่าย และเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารในลักษณะ ๒ ทาง คือ ทางฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินงานต่าง ๆ แก่ประชาชนได้ และทางฝ่ายประชาชนก็สามารถสอบถามปัญหาต่าง ๆ กับทางเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ด้วยเช่นเดียวกัน กรณีตัวอย่างในปัจจุบันที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่สามารถสร้างกลุ่มการสนทนาเป็นของตนเองได้ สามารถสร้างรหัสคิวอาร์ (QR Code) ที่สามารถส่งต่อหรือนำไปติดประกาศให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่ทราบและสามารถเข้ากลุ่มที่สร้างขึ้นได้ เป็นต้น

๕.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบไปด้วย ข้อเสนอแนะใน ๓ ระดับ ดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับส่วนกลาง

๕.๒.๑.๑ ควรให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละกระทรวง รองรับภารกิจของคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงของทุกกระทรวงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ทั้งนี้ เพื่อให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม

๕.๒.๑.๒ รัฐบาลควรพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการร้องทุกข์ โดยปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นส่วนสนับสนุนให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และบูรณาการการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของทุกกระทรวงอย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงเป็นคณะกรรมการนโยบายและส่งเสริมศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย รัฐมนตรีและปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและส่งเสริมศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและเชื่อมต่อการแก้ไขปัญหาระหว่างกระทรวง

๕.๒.๑.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ต้องเป็นศูนย์ของทุกหน่วยงานทุกส่วนราชการ ดังนั้น ทุกกระทรวงนอกจากต้องให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ แล้ว ยังต้องมีความตระหนักว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นของตนเอง (ไม่ใช่เฉพาะกระทรวงมหาดไทย) และเป็นส่วนหนึ่งของทุกกระทรวงในการช่วยเหลือดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๒.๑.๔ รัฐบาลควรสนับสนุนให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ส่วนราชการ และพัฒนาทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมทั้งระดับจังหวัดและอำเภอ

๕.๒.๑.๕ ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการร้องทุกข์ของประชาชนจากทุกหน่วยงาน และทุกจังหวัดเข้าด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน

๕.๒.๑.๖ รัฐบาลควรพัฒนาระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมถึงมาตรการป้องกันการร้องทุกข์ที่เป็นเท็จหรือมีลักษณะกลั่นแกล้งผู้อื่น รวมทั้งการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๕.๒.๒.๑ ควรสนับสนุนกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่อำเภอลงไป เช่น ตำบล หมู่บ้าน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ขึ้นตรงกับผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอ ตามลำดับ ทั้งนี้ ควรบัญญัติเป็นกฎหมายรองรับ หรือปรับแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อกำหนดโครงสร้าง กลไก และอำนาจหน้าที่ รองรับให้ชัดเจนทั้งในระดับส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยบูรณาการการทำงานให้เชื่อมโยงและสอดคล้องกัน

๕.๒.๒.๒ ควรเพิ่มบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในลักษณะศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) โดยบูรณาการและเชื่อมโยงงานศูนย์บริการร่วมและงานอำนวยความสะดวกตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงงานใกล้เคียงประนีประนอม ฯลฯ ให้บริการ ณ จุดเดียว อย่างไรก็ตาม ศูนย์รับคำขออนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการอาจมีข้อจำกัดในอำนาจหน้าที่และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

๕.๒.๒.๓ ควรมีการเชื่อมโยงการขับเคลื่อนงานในภารกิจและระบบฐานข้อมูล (ระบบ IT) ทั้งในแนวระนาบและแนวตั้ง

- งานศูนย์ ๑๑๑๑/ ศูนย์บริการประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี
- ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ทุกกระทรวง
- ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ ศูนย์ดำรงธรรมตำบล/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ที่อาจมีการจัดตั้งขึ้นใหม่)

ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหา การติดตาม และการรายงานผล มีประสิทธิภาพ ชัดเจน รวดเร็ว และลดปัญหาความซ้ำซ้อน

๕.๒.๒.๔ ควรกำหนดแผนและขั้นตอนการพัฒนาด้านการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยการศึกษาออกแบบองค์กรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตามเจตนารมณ์ของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและนายกรัฐมนตรีที่ได้กำหนดไว้ในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งควรเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยระบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นต้น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและยอมรับทั้งของประชาชนและผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่องค์กรเฉพาะกิจหรือชั่วคราว รวมทั้งมองเห็นรูปแบบได้อย่างชัดเจน

๕.๒.๒.๕ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรวบรวมปัญหาอุปสรรคของการใช้อำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ควบคู่กับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาให้ศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๒.๖ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นรายกรณี และกำหนดปัจจัยการบำรุงขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามสมควร

๕.๒.๒.๗ ควรจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารทำให้ประชาชนได้สื่อสารกับศูนย์ดำรงธรรมได้ง่าย ในขณะเดียวกันสามารถส่งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบผลการดำเนินงานตามที่ร้องทุกข์

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ

แนวคิดหลักในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนสามารถยุติได้ในระดับพื้นที่เพื่อเป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน ดังนั้นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจึงเสมือนการจำลองการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปไว้ให้ใกล้กับประชาชนมากที่สุด

จากแนวคิดดังกล่าว นำไปสู่ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กล่าวคือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชน ประชาชนมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการว่าอยู่ในขั้นตอนใด ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะกลายเป็นสาขาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้อย่างสมบูรณ์แบบ

แนวคิดการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Services) ความหมายถึง การให้บริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการออกแบบการบริการและการเชื่อมโยงของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนไม่ต้องรับรู้ถึงการส่งต่องานของหน่วยงานภาครัฐว่าใครเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาโดยตรง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าศูนย์ดำรงธรรมจะทำหน้าที่ประสานแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น สำหรับระบบใหม่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำหน้าที่ประสานและติดตามการดำเนินการจนได้ข้อยุติและแจ้งให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการมายื่นเรื่องก็จะทราบกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและรอผลการดำเนินการเท่านั้น โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่าง ๆ ซึ่งเดิมการแก้ไขปัญหาจะรับเรื่องและประสานต่อเจ้าของเรื่องเท่านั้น และไม่ได้แจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนต้องไปร้องเรียนยังหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป เช่น ที่ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในส่วนกลาง หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๒.๓.๑ การวางระบบศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ควรให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับพื้นที่ โดยมีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่

- ๑) การวางระบบการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- ๒) การวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนประเภทเดียวกันหรือข้อร้องเรียนซ้ำให้มีความเป็นมาตรฐาน โดยการจัดทำฐานข้อมูล การจัดการความรู้ การวางแผนปฏิบัติที่ชัดเจน และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ๓) การวางระบบติดตามผลการดำเนินงานสำหรับประชาชน
- ๔) การรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร

๕.๒.๓.๒ การพัฒนาประสิทธิภาพกลไกการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระดับพื้นที่

- ๑) ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอและหมู่บ้าน ได้แก่

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๑ มาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓ ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ของอำเภอในเรื่องการไกล่เกลี่ยหรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทในเขตอำเภอ

- กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ และกฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓

- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน

- พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พ.ศ. ๒๕๒๒ เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกลางหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง (อพป.)

- ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประณีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

ทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงานใกล้เคียงข้อพิพาทโดยกลไกระดับอำเภอและหมู่บ้านในปัจจุบัน อาทิเช่น การขอให้อายุความฟ้องร้องตามกฎหมาย สะดุดหยุดลงตั้งแต่การยื่นคำขอใกล้เคียง การยื่นคำฟ้องต่อศาลออกคำสั่งบังคับคดี การคุ้มครองหรือลงโทษผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียง การให้อำนาจหน้าที่แก่คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคณะกรรมการกลางหมู่บ้าน อพป. เพิ่มเติมชัดเจนยิ่งขึ้น การกำหนดขอบเขตประเภทคดีที่แพ่งและอาญาที่อำเภอสามารถช่วยใกล้เคียงมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

๒) บูรณาการทั้งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในระดับตำบลให้เป็นระบบเดียวกัน โดยยึดบทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านเป็นหลัก และพัฒนากลไกความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับศูนย์ยุติธรรมชุมชนซึ่งมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธานให้ดียิ่งขึ้น ภายใต้การกำกับดูแลของนายอำเภอ (โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ)

๓) นายอำเภอควรระดมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมและร่วมมือสนับสนุนในกลไกตามระเบียบกฎหมายและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๕.๓ สรุปมาตรการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้บรรลุซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เห็นสมควรกำหนดมาตรการดำเนินงานในระยะแรก จำแนกได้ดังนี้

๕.๓.๑ มาตรการด้านการบริหารจัดการ

๕.๓.๑.๑ สร้างการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยจัดตั้งคณะกรรมการอำนวยการในระดับส่วนกลางเพื่อให้การสนับสนุน ติดตาม ประเมินผล ศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่จังหวัด/อำเภอ

๕.๓.๑.๒ กำหนดแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมที่มีเป้าหมายภารกิจที่ชัดเจน ซึ่งควรเน้นหนักด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน รวมทั้งบทบาทการใกล้ชิดประนีประนอมข้อพิพาท รวมทั้งจัดทำข้อเสนองบประมาณโดยคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อสนับสนุนแผนพัฒนาดังกล่าว

๕.๓.๑.๓ สนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่เป็นต่อการติดต่อประสานงานและขอการสนับสนุนกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยให้เชื่อมโยงกันทั้งอำเภอ จังหวัด กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานของรัฐ และรูปแบบการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จในพื้นที่

๕.๓.๒ มาตรการด้านบุคลากร

๕.๓.๒.๑ ส่งเสริมให้จังหวัดจัดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานการประสานงานทั้งระหว่างหน่วยงานและระหว่างจังหวัดกับอำเภอ

๕.๓.๒.๒ ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมควรปฏิบัติงานในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง (ประมาณ ๓ - ๕ ปี)

๕.๓.๒.๓ ส่งเสริมบทบาทของปลัดจังหวัดในการกำกับดูแลงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งเป็นประธานคณะกรรมการหรือคณะทำงานบูรณาการงานศูนย์ดำรงธรรมในระดับอำเภอ จำจังหวัดหรือป้องกันจังหวัดเป็นเลขานุการ

๕.๓.๓ มาตรการด้านระเบียบกฎหมาย

๕.๓.๓.๑ เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว เห็นสมควรพิจารณาจัดทำกฎหมายกำหนดมาตรฐานและวิธีการดำเนินงานไว้รองรับสิทธิดังกล่าว

๕.๓.๓.๒ ควรร่วมกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยพัฒนาโครงสร้างและกลไกการดำเนินงานที่เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบจากส่วนกลางจนถึงศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด

๕.๓.๓.๓ ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๑ มาตรา ๖๑/๒ และมาตรา ๖๑/๓ กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ กฎกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. ๒๕๕๓ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน พระราชบัญญัติจัดระเบียบบริหารหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง พ.ศ. ๒๕๒๒ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกลางหมู่บ้าน อพป. และข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

คณะกรรมการกิจการจึงขอเสนอรายงานเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของ ศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน” เพื่อให้สภาขับเคลื่อน การปฏิรูปประเทศได้โปรดพิจารณา หากสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเห็นชอบด้วยขอได้โปรดส่งรายงาน ไปยังคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายศานิตย์ นาคสุขศรี)

เลขานุการกรรมการ

ส่วนที่ ๖

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

คณะกรรมการติดตามการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล. รายงานผลงานรัฐบาลรอบ ๒ ปี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี (๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ – ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙). กรุงเทพฯ: บริษัท คิว แอดเวอร์ไทซิ่ง จำกัด, ๒๕๕๙.

นันทวัฒน์ บรมานันท์, รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ ใน โครงการวิจัยเรื่อง แนวทางในการจัดทำประมวลกฎหมายว่าด้วยการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. ๒๕๕๓.

ประยูร พรหมพันธุ์. จากอดีตสู่...ปัจจุบันของมหาดไทย. ๑๒๐ ปี กระทรวงมหาดไทย, อ่างใน สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธิการพิมพ์ จำกัด.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธิการพิมพ์ จำกัด.

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๙.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธิการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ ๒๕๕๙. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธิการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๙.

ระบบออนไลน์

รัฐบาลไทย Royal Thai Government. มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์]. ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๙. แหล่งที่มา : <http://www.thaigov.go.th/> [๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐].

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์]. ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙. แหล่งที่มา : <http://www.cabinet.soc.go.th/> [๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐].

Efficiency Unit. A Guide to Complaints Handling and Public Enquiries. 2009. [online]. Available : http://www.eu.gov.hk/en/reference/publications/A_Guide_to_Complaints_Handling_and_Public_Enquiries.pdf.

House of Commons Public Administration Select Committee. From Citizen's Charter to Public Service Guarantees: Entitlements to Public Services. 2008. [online]. Available : <https://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/411/411.pdf>.

Ombudsman Western Australia, Guidelines Effective Handling of Complaints Made to Your Organisation – An Overview. Revised January 2017. [online]. Available : <https://www.qld.gov.au/dsiti/assets/documents/complaints-management-procedure.pdf> [Accessed 20 April 2017].

<https://vulcanpost.com/156218/oneservice-app-singapore/>.

<https://cdn01.vulcanpost.com/wp-uploads/2016/06/oneservice.jpg>.

ส่วนที่ ๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

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

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ภาคผนวก ข

มติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง กระทรวงมหาดไทย

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

คณะรัฐมนตรีมีมติ

๑. เห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ ดังนี้

๑.๑ ให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดทั้งส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล งานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๑.๒ ให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูล กฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อม หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ

๒. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้กระทรวง มหาดไทยใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลัง ให้กันเงินไว้เบิกเหลือในปี รายการที่หมดความจำเป็นหรือรายการที่มีเงินเหลือจ่ายในการดำเนินการในโอกาส แรกก่อน โดยให้กระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายเงินให้ชัดเจน แล้วขอทำความเข้าใจในรายละเอียดกับสำนักงบประมาณ หากงบประมาณ ที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ก็ให้ปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปดำเนินการ ส่วนค่าใช้จ่ายในปีต่อ ๆ ไป ให้กระทรวงมหาดไทยเสนอขอตั้ง งบประมาณรายจ่ายประจำปีตามความจำเป็นและเหมาะสมต่อไป ตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

๓. ขอความร่วมมือให้ฝ่ายต่าง ๆ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้แก่ ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายสังคม จิตวิทยา ฝ่ายเศรษฐกิจ ฝ่ายกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และฝ่ายกิจการพิเศษ สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ในความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือ ที่ประชาชนควรทราบให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมด้วย

๔. ให้กระทรวงมหาดไทยเร่งจัดทำกรอบภารกิจและแนวทางการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ของ ศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน รวมทั้งให้จัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไป (ระยะที่ ๒) ให้ เหมาะสมชัดเจน โดยควรพิจารณากำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอัตรากำลังรองรับการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ ภารกิจที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ และให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนด้วย

สาระสำคัญของเรื่อง

มท. รายงานว่า

๑. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

มท. ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัด ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ มีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ต่อมาได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ (เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม) โดยให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ มท. เป็นผู้กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัด ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบความทุกข์สุขของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒. ผลการดำเนินการที่ผ่านมา

จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมได้ครบ ๗๖ จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบ ๘๗๘ อำเภอ และได้ขยายผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นบางแห่งแล้ว ซึ่งมีงานให้บริการประชาชน ๗ มิติ ดังนี้

- ๒.๑ การรับเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์
- ๒.๒ งานบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)
- ๒.๓ งานบริการ – ส่งต่อ (Service link)
- ๒.๔ การบริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษา
- ๒.๕ รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ๒.๖ การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
- ๒.๗ การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

๓. การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

๓.๑ มท. ได้จัดทำแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม กรอบภารกิจ สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณดำเนินการ

๓.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรม มีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน โดยมอบหมายภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล การอำนวยความสะดวกเป็น

ธรรมให้แก่ประชาชน การกิจการอำนวยความสะดวกและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

๓.๓ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัด เพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่าง ๆ โอนสายโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๔ มท. ได้ร่วมประชุมหารือกับผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชนการส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ที่มา : - สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗, แหล่งที่มา : <http://www.cabinet.soc.go.th/>, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐.

- รัฐบาลไทย Royal Thai Government, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗, แหล่งที่มา : <http://www.thaigov.go.th/>, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐.

ภาคผนวก ค

มติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันอังคารที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สำนักนายกรัฐมนตรี

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

คณะรัฐมนตรีมีมติ

๑. เห็นชอบผลการประชุมเรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต่อไป รวมทั้งให้ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวด้วย ตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ โดยที่ประชุมเห็นควรใช้วิธีการทางบริหารในการดำเนินการในระยะเริ่มแรก ดังนี้

๑.๑ ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามหนังสือ มท. ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอและกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒ ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี้ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ ๑.๑

๑.๓ ในการดำเนินการตามข้อ ๑.๑ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๑.๔ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ ๑.๑ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒. ให้กระทรวงมหาดไทยรับความเห็นของสำนักงาน ก.พ. ที่เห็นควรมีการเกลี้ยอัตรากำลังจากส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

ที่มา : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, มติคณะรัฐมนตรี [ออนไลน์], ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙, แหล่งที่มา : <http://www.cabinet.soc.go.th/>, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐.

ภาคผนวก ง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นที่ไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์และนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๓ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในกรณีนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีคามจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้ เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทาง ไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

ภาคผนวก จ

แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ตัวแบบการ
บริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การ
บริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก
(Area-based Approach)



แผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “ตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศ
โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”

โดย

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๑. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยกำลังมีการปฏิรูปประเทศเพื่อมุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อันจะนำไปสู่สังคมที่มีสันติสุข การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เป้าหมายเหล่านี้บรรลุผล เพราะประชาชนเป็นทั้งผู้รับผลและยังเป็นผู้ร่วมกระบวนการปฏิรูปไปด้วยกัน โดยข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ทุกภาคส่วนล้วนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิรูปครั้งนี้ ตามแนวคิด “ประชารัฐ” กลไกที่สำคัญที่จะทำให้เกิดผลก็คือ การบริหารราชการแผ่นดินที่ยึดเอาความต้องการของประชาชนเป็นหลัก (Bottom Up) และการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพราะจะเป็นการเชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล และกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการให้ความสำคัญของการพัฒนาในระดับพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

กลไกสำคัญในการพัฒนาโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) คือ แผนพัฒนาจังหวัดแบบบูรณาการ แผนพัฒนาจังหวัดต้องสะท้อนปัญหาและความต้องการ รวมทั้งเป้าหมายในอนาคตของแต่ละจังหวัด ว่าต้องการขับเคลื่อนจังหวัดไปในทิศทางใดเพื่อตอบสนองเป้าหมายของประเทศ โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดและส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคธุรกิจเอกชน ตลอดจนภาคประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ซึ่งรวมทั้งการสนับสนุนจากระดับส่วนกลางในหลายมิติ ทั้งภารกิจ งบประมาณ ระบบงาน และบุคลากร ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาเชิงพื้นที่ในระดับจังหวัด จึงต้องรับการสนับสนุนจากภายนอก (Outside In) เป็นปัจจัยสำคัญอีกทางหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม จังหวัดยังมีความสามารถระดับหนึ่งในการบริหารจัดการโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก และด้วยหลักการบูรณาการของทุกภาคส่วนที่จัดสร้างงานพัฒนา และบริการที่เป็นเลิศโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นการปฏิรูปการทำงานจากภายใน (Inside Out) ด้วยกันเอง สามารถลดขั้นตอนการทำงาน การทำงานที่มีธรรมาภิบาล ประชาชนมีความพึงพอใจ และสามารถสนองตอบการแก้ไขปัญหาความต้องการ หรือความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัด เมื่อมีการดำเนินการทั้งจากภายนอกและภายในไปด้วยกัน จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการในระดับพื้นที่มากยิ่งขึ้น

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ จึงได้เห็นชอบให้จัดทำแผนงานศึกษาเชิงปฏิบัติการเรื่องตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์การบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) อันเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “การพัฒนาธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของ

ประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก” เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อน ศักยภาพของจังหวัดในทางวิชาการ ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการที่จังหวัดสามารถพัฒนาระบบการบริการ ประชาชนที่เป็นเลิศ และปัจจัยที่มีอิทธิพล ทั้งที่เป็นปัจจัยส่งเสริม และปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการ บริหารจัดการของจังหวัด เพื่อนำสู่การจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปประเทศต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ ส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยทางด้านวิชาการที่จะช่วยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จในการบริหารจัดการ ด้านการบริการประชาชนที่เป็นเลิศโดยยึดพื้นที่เป็นหลักของจังหวัด

๒.๒ ศึกษาจัดทำข้อเสนอการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนโดยมีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือบูรณาการ

๓. กลุ่มเป้าหมายและวิธีดำเนินการ

๓.๑ กำหนดพื้นที่ศึกษาปฏิบัติการจำนวน ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดปทุมธานี จังหวัด สงขลา จังหวัดยโสธร และจังหวัดพะเยา

๓.๒ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหาร การพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ แก่หัวหน้าส่วนราชการ ผู้แทนองค์กรภาคประชาชน ชุมชน และเอกชน ในจังหวัดตามข้อ ๓.๑

๓.๓ การศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่เป็นเลิศ หรือความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน กรณีที่จังหวัดคัดเลือกเป็นกรณีเฉพาะ โดยร่วมกับทีมงานขับเคลื่อนที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศของจังหวัด (Core Team)

๓.๔ คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากร ภาครัฐ ในคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการ ปฏิรูปประเทศ ร่วมกับคณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้า สนับสนุนการเสริมสร้างองค์ความรู้ เชิงกระบวนการพัฒนา และสรุปบทเรียนจากการศึกษาเชิงปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นตัวแบบและจัดทำข้อเสนอใน การปฏิรูป ระเบียบ กฎหมาย ในการปฏิบัติงานของจังหวัด

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

- | | |
|-------------------------------|---|
| ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ | - ประชุมหารือร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด |
| พฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๕๙ | - จังหวัดกำหนดกรณีศึกษาและแต่งตั้งทีมงานขับเคลื่อนฯ |
| ๑๖ มิถุนายน – ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙ | - คณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้า เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาคมและทีมงาน ขับเคลื่อนในระดับจังหวัด |
| | ■ จังหวัดระยอง (๑๖ – ๑๗ มิ.ย. ๕๙) |
| | ■ จังหวัดสงขลา (๓๐ มิ.ย. – ๑ ก.ค. ๕๙) |

- จังหวัดยโสธร (๗ - ๘ ก.ค. ๕๙)
- จังหวัดพะเยา (๑๔ - ๑๕ ก.ค. ๕๙)
- จังหวัดปทุมธานี (๒๑ - ๒๒ ก.ค. ๕๙)

- มิถุนายน - สิงหาคม ๒๕๕๙ - จังหวัด คณะที่ปรึกษาทางวิชาการ และสถาบันพระปกเกล้า ร่วมขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ต่อกรณีศึกษา
- สิงหาคม - กันยายน ๒๕๕๙ - ติดตามผลการดำเนินการของจังหวัด
- สรุปผลการศึกษาเชิงปฏิบัติการและจัดทำข้อเสนอการปฏิรูป ประเทศร่วมกับจังหวัด
- กันยายน ๒๕๕๙ - นำเสนอต่อคณะกรรมการฯ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๕. หน่วยงานรับผิดชอบ

๕.๑ จังหวัดที่ได้รับเชิญให้เข้าร่วมโครงการ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี

๕.๒ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ ในคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๕.๓ สถาบันพระปกเกล้า

๖. งบประมาณ

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ร่วมดำเนินการ

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๗.๑ จังหวัดเป้าหมายสามารถจัดการบริการประชาชนในกรณีศึกษาให้เป็นเลิศ
- ๗.๒ สามารถสร้างตัวแบบการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก
- ๗.๓ สามารถจัดทำข้อเสนอในการปฏิรูประบบกลไกการปฏิบัติงานของจังหวัด เพื่อเสริมสร้างการบูรณาการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่จังหวัด

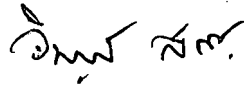
๘. ผู้เสนอแผนงาน



(นางถวิลวดี บุรีกุล)

คณะทำงานและเลขานุการคณะทำงานพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาล
และประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศ
และการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

๙. ผู้เห็นชอบแผนงาน

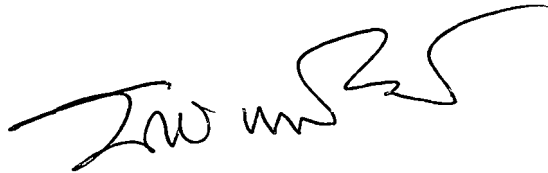


(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)

ประธานอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล
ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๑๐. ผู้อนุมัติแผนงาน

พันตำรวจตรี



(ยงยุทธ สารสมบัติ)

ประธานกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

ภาคผนวก ฉ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่
มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

(Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่าง
วันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

ณ จังหวัดยโสธร

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ ที เอ็มเมอรัลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยสรุปผลการระดมความคิดเห็นเพื่อการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมได้^๑ ดังต่อไปนี้

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่จังหวัดยโสธรนั้น ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ระดมความคิดเห็นผ่านการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า “เราจะมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการได้อย่างไร” โดยเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำต่างๆแล้ว สรุปประเด็นคำตอบได้ ๖ ประเด็นหลัก ได้แก่

๑) การมีกฎหมายรองรับ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ระบุว่า การที่ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้น คือ **การมีกฎหมายรับรองที่ชัดเจนในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม** รวมทั้งรับรองการปฏิบัติงานและอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติด้วย

๒) การพัฒนาบุคลากรและความสามารถของคน

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ **การอบรมให้บุคลากรมีความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของพี่น้องประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว** รองลงมา คือ การพัฒนาบุคลากรในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความจริงใจและใส่ใจต่อปัญหาของประชาชน รวมทั้ง ต้องการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างบูรณาการ และให้มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ

^๑ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach), (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๙), หน้า ๑๕๘ – ๑๖๖.

๓) การบริหารจัดการ

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ **การสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนและการให้กระจายอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมไปยังภูมิภาค** โดยเสนอให้แบ่งการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมออกเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล ความเห็นรองลงมาคือ การให้ความเป็นอิสระในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยเสนอให้เป็นส่วนงานที่ไม่ขึ้นกับสำนักงานจังหวัด และให้มีระบบการติดตามการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

๔) การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้มีความหลากหลาย โดยมีข้อเสนอทั้งให้มีการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้ง ควรเพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม

๕) สร้างความเป็นธรรม

ความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นนี้ ส่วนใหญ่ คือ **การที่เจ้าหน้าที่ต้องให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย** ไม่ปฏิบัติงานสองมาตรฐาน และมีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา โดยยึดผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ รวมทั้ง กระบวนการต่างๆ ในการดำเนินการเพื่อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน สามารถติดตามได้ และสามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

๖) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ในประเด็นนี้ มีผู้เข้าร่วมสัมมนาเสนอว่า เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงในด้านสถานที่ให้มีความกว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการให้ความช่วยเหลือประชาชน

สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร ได้ตามภาพด้านล่าง



ภาพ : สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร

จากแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการระดมความคิดเห็นข้างต้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้แบ่งกลุ่มย่อยเพื่อร่วมกันคิดและจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน จากนั้นแต่ละกลุ่มได้นำเสนอผลการจัดทำแผนการดำเนินงานแต่ละโครงการ ดังแสดงในภาพด้านล่างและสรุปได้เป็น ๕ โครงการ ดังแสดงในตารางต่อไป



ภาพที่ : บรรยากาศการระดมความคิดเห็นในกลุ่มย่อยและการนำเสนอผลการจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัดยโสธร

ตารางที่ : สรุปโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัดยโสธร

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
สร้างความเป็น ธรรมให้กับทุก ฝ่าย	๑. เพื่อให้ทุก ฝ่ายได้รับการ ปฏิบัติอย่างเป็น มาตรฐาน เดียวกัน ๒. เพื่อสร้าง การมีส่วนร่วม ขององค์กร/ ภาครัฐ/ เอกชน/ชุมชน ๓. เพื่อให้ ประชาชนได้รับ ความเป็นธรรม และเสมอภาค	๑. จัดประชุม ชี้แจง สร้าง ความรู้ความ เข้าใจกับ ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรม ทุกระดับ ๒. กำหนด รูปแบบวิธีการ การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิด ความเป็นธรรม กับทุกฝ่าย - เพิ่มช่องทาง ในการเข้าถึง ให้กับประชาชน - กำหนด มาตรฐานใน การดำเนินงาน	๔ ไตรมาส - ก.ค. - ธ.ค. ๕๙ - ม.ค. - มิ.ค. ๖๐ - เม.ย. - มิ.ย. ๖๐ - ก.ค. - ก.ย. ๖๐	๑. ศูนย์ดำรง ธรรมได้รับเรื่อง ร้องเรียนจาก ชาวบ้านมากขึ้น ในช่วง ๓ เดือน แรก ๕% ๒. ช่วง ๓ ไตรมาสหลัง ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่อง ร้องเรียนลดลง ๑๐%	- ใช้ แบบสอบถาม และแบบ ประเมินความ พึงพอใจ โดย รวบรวมทุก ๆ ไตรมาส - จำนวนนับ เรื่องร้องเรียน	๑๐๐,๐๐๐ บาท	สำนักงาน จังหวัด	- กระทรวง มหาดไทย - กระทรวง ยุติธรรม - กรมการ ปกครอง	- หัวหน้า สำนักงาน จังหวัดยโสธร - นายดอนดง บริบูรณ์ สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด ยโสธร

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
		- นำมาปรับ ใช้ประเมินผล วิเคราะห์ผล ตอบรับ ๓. จัดทำปฏิทิน การปฏิบัติงาน ๔. ติดตาม ประเมินผล							
ควรมีกฎหมาย รองรับ	๑. คຸ້ມครอง เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ๒. มีโครงสร้าง หน่วยงานที่ ชัดเจน ๓. มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ ชัดเจน ๔. คຸ້ມครองใน ส่วนของผู้ร้อง ด้วยเช่นกัน	- เสนอแนวทาง ต่อผู้มีอำนาจให้ ออกกฎหมาย มารองรับ วัตถุประสงค์	ตาม กระบวนการใน การออก กฎหมายมา รองรับ	รัฐออก กฎหมายมา รองรับอำนาจ หน้าที่และ ภารกิจของศูนย์ ดำรงธรรม	-	ตามความ จำเป็น เหมาะสม ประหยัด	-	- กระทรวง มหาดไทย - กรมการ ปกครอง	ผู้ว่าราชการ จังหวัด

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
การบริหาร จัดการ	- เพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการ ทำงานของศูนย์ ดำรงธรรมฯ ให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ และสามารถ ตอบสนองใน การแก้ปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และ มีประสิทธิภาพ	๑. กำหนด วิธีการปฏิบัติ ด้านงานธุรการ ให้ชัดเจน ๒. กำหนด กรอบเวลาของ การปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ให้ชัดเจน ๓. การจัดตั้ง ศูนย์ย่อยภายใน อำเภอให้มี กฎหมายรองรับ ๔. ให้กฎหมาย ครอบคลุมการ ทำงานของ หน่วยงานทุก ระดับ	กรอบเวลา ๑. ๓ เดือน ๒. ๖ เดือน ๓. ๙ เดือน ๔. ๑๒ เดือน	ระดับ ความสำเร็จของ การบริหาร จัดการศูนย์ ดำรงธรรมได้ ตามขั้นตอน และเวลาที่ กำหนด	การจัดทำข้อมูล ประมวลปัญหา ของการ ปฏิบัติงานใน แต่ละขั้นตอน	๑๐๐,๐๐๐ บาท	ส.ป.ม.ท.	กระทรวง มหาดไทย	ผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
การพัฒนา บุคลากร	- เพื่อให้ บุคลากรของ ศูนย์ดำรงธรรม มีความรู้ จิตสำนึกบริการ และแก้ไข ปัญหาได้ตรง ประเด็น	๑. ประชุม ซักซ้อม บุคลากรผู้ที่ เกี่ยวข้องให้มี ความรู้ ความ เข้าใจใน บทบาทหน้าที่ ของตนและ หน่วยงาน โดย ผู้บริหารมีการ ติดตาม กำกับ ดูแลเป็นระยะ ๒. อบรมให้ บุคลากรมี ความรู้เกี่ยวกับ ภารกิจของส่วน ราชการต่าง ๆ มีความพร้อมมี ใจรักในการ แก้ไขปัญหากับ ประชาชน	ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙	ผู้รับบริการไม่ น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	-	๕๐,๐๐๐ บาท	งบดำเนินงาน สำนักงาน จังหวัดยโสธร	สำนักงาน จังหวัดยโสธร	ผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
		๓. จัดให้มี เจ้าหน้าที่ โดยตรง รับผิดชอบศูนย์ ดำรงธรรม รับผิดชอบอย่าง ถูกต้อง ๔. ผู้บังคับบัญชา กำกับดูแล ให้ คำปรึกษาและมี มาตรการจูงใจ เจ้าหน้าที่ในกร ทำงาน ๕. จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน สำหรับ เจ้าหน้าที่							

ภารกิจหลัก/ กิจกรรม	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด ความสำเร็จ	วิธีรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ รวม	แหล่ง งบประมาณ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ประสานงาน
การปรับปรุง มาตรฐานการ บริการและการ ประเมินผล	๑ เพื่อปรับปรุง การให้บริการ ให้มีมาตรฐาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ - กระบวนการ ดำเนินงาน บริการ - ระยะเวลา การดำเนินงาน ๒. เพื่อติดตาม และประเมินผล การให้บริการ	๑. กระบวนการ ดำเนินงานใน การให้บริการ ๑.๑ ทบทวน กระบวนการ ให้บริการเดิม เพื่อปรับปรุง กระบวนการให้ มีประสิทธิภาพ การทำงานให้ เป็นไปอย่าง รวดเร็ว ประสาน สอดคล้องกัน ๑.๒ นำ เทคโนโลยีมา ช่วยในการ พัฒนาการ ให้บริการ ๒. จัดให้มีแบบ ประเมินความ พึงพอใจ ผู้รับบริการ	- ๑๕ วัน - ๓๐ วัน - ๖๐ วัน - ๙๐ วัน	๑. ร้อยละของ ความสำเร็จของ เรื่องราวร้อง ทุกข์ที่ได้รับการ แก้ไข/ยุติเรื่อง (ร้อยละ ๗๕) ๒. ร้อยละความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ (ร้อยละ ๘๐)	-	-	-	สำนักงาน จังหวัดยโสธร	- คุณศักดา เหล่าแก้ว

ภายหลังจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” ในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูป ธรรมนูญการปกครอง และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของ จังหวัดต้นแบบตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันศุกร์ที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร โดยเป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการและผู้แทนที่รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ สรุปผลการติดตามการดำเนิน โครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนของจังหวัด ยโสธรได้² ดังต่อไปนี้

๑) การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด

๑.๑) ปัญหาเชิงโครงสร้างขององค์กร

(๑) องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดยโสธร ขาดความหลากหลาย เนื่องจาก กรรมการมาจากภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชนเท่านั้น ยังขาดผู้แทนจากส่วนราชการภูมิภาค (นายอำเภอ) ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม เช่น ศูนย์ประสานงานองค์การชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิในหลาย ๆ มิติ

(๒) องค์กระดัดบรองลงมามีเพียงคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ และแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ จังหวัดยโสธรเพียงคณะเดียว ตลอดจน ขาดกลไกหน่วยงาน/คณะทำงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามหลักการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการแก้ไข

๑.๒) ปัญหาการบริหารจัดการ

(๑) ฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานแผนพัฒนาจังหวัดยังไม่ เป็นระบบ กระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ ฐานข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ งบประมาณ ยัง รวบรวมอยู่ที่หน่วยงานเจ้าของโครงการ เป็นต้น ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวเหล่านั้นได้

(๒) ความซ้ำซ้อนของโครงการทั้งในระดับหมู่บ้านจนถึงระดับจังหวัดเป็นผล ทำให้เกิดการใช้งบประมาณไม่คุ้มค่าและการทำงานซ้ำซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่เป็นโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน สาเหตุหนึ่งเกิดจากมีโครงการจากส่วนราชการส่วนกลางระดับภูมิภาคและมีได้อยู่ใน กลไกคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และขาดการประสานมายังจังหวัด

(๓) บุคลากรที่มีหน้าที่กำหนดแผนงานพัฒนาจังหวัด ของส่วนราชการ และ หน่วยงานภาคีเครือข่าย ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด

² สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่อง การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach), (กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๕๘), หน้า ๑๖๗ - ๑๗๑.

(๔) กรอบระยะเวลาการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น³ มี
จำกัด

(๕) ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแผนพัฒนาเชิงพื้นที่ในทุก
ระดับ ตั้งแต่หมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัด

ข้อเสนอแนะ

(๑) จัดให้มีศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารสาธารณะ และข้อมูลแผนพัฒนาจังหวัด
ณ สำนักงานจังหวัด

(๒) จัดให้มีแผนการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การ
จัดทำแผนและยุทธศาสตร์ หลักธรรมาภิบาล ให้แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างและพนักงาน

(๓) จัดให้มีแผนการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนและ
ยุทธศาสตร์ และหลักธรรมาภิบาล ให้แก่ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม โดยอาจจัดในรูปแบบ Learn by
Doing

(๔) จัดให้มีเวทีประชาคมทุกระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัดเพื่อให้
ประชาชนมีส่วนในการจัดทำและมีส่วนร่วมคิด ร่วมพิจารณา ร่วมตัดสินใจและร่วมติดตามประเมินผล

๑.๓) ปัญหากระบวนการมีส่วนร่วม

ภาครัฐ ส่วนราชการภูมิภาค

- ขาดการแปลงความต้องการของประชาชน มาทำเป็นแผนงานโครงการ
ระดับอำเภอ และส่วนราชการส่วนท้องถิ่น

ภาคประชาชน

(๑) กลไกการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคประชาชนไม่ทำงาน ได้แก่ การไม่จัด
เวทีประชาคมในระดับหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ เพื่อให้ภาคประชาชนแสดงความต้องการและปัญหา
เดือดร้อนต่อส่วนราชการ

(๒) ผู้แทนภาคประชาชนระดับหมู่บ้านที่เข้าร่วมประชุมการจัดทำ
แผนพัฒนาจังหวัด ยังไม่ถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์แผนหรือโครงการในแผนพัฒนาจังหวัดให้แก่ประชาชนใน
หมู่บ้านได้รับทราบ

(๓) ภาคประชาชนระดับหมู่บ้านยังขาดทักษะการมีส่วนร่วมร่วมกับภาครัฐ
การแสดงออก และมีเจตคติต่อภาครัฐในฐานะเป็นผู้ปกครอง ขาดความรู้สึกรู้สึกเป็นเจ้าของแผนหรือโครงการ
มีทัศนคติว่า เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการ

(๔) ยังขาดกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน (โดยกรมพัฒนา
ชุมชน) อย่างเป็นระบบ มีเพียงแต่การสำรวจความต้องการเป็นส่วนใหญ่

³ กรอบระยะเวลาการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีระยะเวลาเพียง ๓ ปี.

ข้อเสนอแนะ

(๑) ให้จังหวัดจัดให้มีแผนส่งเสริมและพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ประชาชน เพื่อสามารถพึ่งพาตนเองได้ อาทิ การจัดฝึกอบรม Learn by Doing การจัดเวทีให้ภาคประชาชนจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน/ชุมชน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม

(๒) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการนำไปปฏิบัติ

๒) การยกระดับการบริการ/การให้บริการที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร

๒.๑) วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

“ศูนย์ดำรงธรรม” ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๒.๒) หลักการ

การทำงานแบบบูรณาการ ระหว่างส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ โดยให้การสนับสนุนด้านบุคลากร ข้อมูลเพื่อบริการ ประชาชน วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ⁴

๒.๓) การปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม

ได้เริ่มมีการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๕๘ ตั้งแต่สถานที่ บุคลากร⁵ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการขยายศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธรไปสู่อำเภอ การให้บริการที่เป็นเลิศ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ดำเนินการไป ลดลง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเพิ่มสูงขึ้น

⁴ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗.

⁵ โดยแต่งตั้งและมอบหมายให้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ทำหน้าที่หัวหน้าทีมอำนวยการ หัวหน้าทีม ประจำวัน และนิติกรประจำวัน.

จุดแข็ง

- (๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญกับการจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร”
- (๒) มีเครือข่ายภาคีทำงานคู่ขนานและให้ความสนับสนุนด้านบุคลากรและงบประมาณ ได้แก่ กระทรวงยุติธรรม⁶ กองพันทหารราบที่ ๓ กรมทหารราบที่ ๑๖
- (๓) มีเครือข่ายภาคประชาชน⁷ เข้มแข็งและพร้อมเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร

ปัญหาและอุปสรรค

(๑) ด้านการบริหารจัดการ

- (๑.๑) การมอบอำนาจหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในจังหวัด ยังไม่เอื้อหรืออำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเบ็ดเสร็จ
- (๑.๒) ยังขาดกรอบแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่
- (๑.๓) เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจเฉพาะทาง เช่น ด้านกฎหมาย เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการทำงานอย่างถูกต้อง
- (๑.๔) กรอบระยะเวลาการทำงานในบางกรณี ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามกำหนด เนื่องจากหน่วยงานส่วนราชการมีภารกิจทับซ้อน ไม่ชัดเจน อันเนื่องมาจากมีกฎหมายหลายฉบับ ยกตัวอย่าง กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ปัญหาเรื่องเรียนบางเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ทำให้ต้องแจ้งประสานไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจ ซึ่งต้องใช้เวลาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้
- (๑.๕) ความพึงพอใจของประชาชนบางครั้งมีความหลากหลาย บางครั้งการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ประชาชนที่มีความคาดหวัง แต่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย ทำให้ประชาชนมายื่นร้องเรียนซ้ำหรือไปยังหน่วยงานอื่นเพิ่ม

(๒) ด้านกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรรยังไม่ได้รับการรองรับตามกฎหมาย รวมทั้งการคุ้มครองจากกฎหมาย

⁶ มีการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน ศูนย์ยุติธรรมตำบล คณะกรรมการพัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับจังหวัด.

⁷ ได้เข้ามาช่วยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยปัญหา.

คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) จังหวัดยโสธร

องค์ประกอบ

ผู้ว่าราชการจังหวัด	ประธานกรรมการ
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกท่าน	กรรมการ
ประธานหอการค้าจังหวัดยโสธร	กรรมการ
ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร	กรรมการ
ผู้แทนหัวหน้าส่วนราชการที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัด รวม ๑๒ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินกิจการในจังหวัด รวม ๔ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนหัวหน้าหน่วยงานอื่นของรัฐที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัด รวม ๔ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวม ๘ ท่าน	กรรมการ
ผู้แทนภาคประชาสังคม รวม ๒ ท่าน	กรรมการ
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดยโสธร	กรรมการและเลขานุการ
หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ภาคผนวก ข

รายงานสรุปผลเบื้องต้น โครงการศึกษาดูงาน
เรื่อง “การบริการสาธารณสุขโดยใช้แนวคิดการพัฒนา
ที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”
ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา
จังหวัดยโสธร และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง
“การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก
(Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการ
ประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่ม
ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ โรงแรม เจ พี
เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ –
วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙



รายงานสรุปผลเบื้องต้น

โครงการศึกษาดูงาน

เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก
(Area-based Approach)”

ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)
เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของ
ศูนย์ดำรงธรรม”

ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอรัลด์ จังหวัดยโสธร

ระหว่างวันศุกร์ที่ ๒๓ - วันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙

โดย

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

สารบัญ

	หน้า
■ สรุปผลการศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”	๑
- การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร	๑
- สรุปผลการประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร	๔
■ สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	๙
๑. วัตถุประสงค์	๙
๒. กลุ่มเป้าหมาย	๙
๓. กิจกรรมที่ดำเนินการ	๙
๓.๑ การอภิปราย เรื่อง “การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปสู่การปฏิบัติ และการขยายผลเป็นแหล่งเรียนรู้ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร”	๙
๓.๒ การดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่”	๑๗
๓.๒.๑ แนวทางการสร้างสังคมยโสธรให้มีสันติสุข	๑๗
๓.๒.๒ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในพื้นที่	๑๙
๓.๒.๓ แผนปฏิบัติการเพื่อสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชารัฐเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่	๒๒
๔. ภาพกิจกรรมการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	๒๔
๔.๑ การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร	๒๔
๔.๒ การประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร	๒๕
๔.๓ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”	๒๖



สรุปผลการศึกษาดูงาน
เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)”
โดย
คณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ในวันศุกร์ที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙
ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

๑. ข้อมูลเบื้องต้น

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมเลิงนกทาเปิดให้บริการเมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๘

๑.๒ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ (๑ ม.ค. – ๑๙ ธ.ค.) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา ได้รับเรื่องเรียน จำนวน ๑๑๑ เรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ร้องเรียนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ/ บุคลากรภาครัฐ	จำนวน ๓๗ เรื่อง (ร้อยละ ๓๓.๓๓)
(๒) ครอบครัวและหนี้สิน	จำนวน ๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๙๒)
(๓) เบาะแสสิ่งผิดกฎหมาย/การกระทำผิดกฎหมาย	จำนวน ๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๑)
(๔) ที่ดินและทรัพย์สิน	จำนวน ๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๐๑)
(๕) บุกรุกที่สาธารณะประโยชน์	จำนวน ๘ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๒๑)
(๖) มลพิษ (กลิ่นและเสียง)	จำนวน ๗ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๓๑)
(๗) เรื่องอื่น ๆ	จำนวน ๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๕๑)

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน เช่น

- การลักลอบตัดไม้พะยุง
- มลพิษทางกลิ่นจากการเลี้ยงสุกร
- การบุกรุกที่สาธารณะ
- ขอให้ตรวจสอบการให้บริการของร้านเกมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัญหาเรื่องที่ดิน ถือเป็นปัญหาหลักที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดและมีปัญหาเรื่องค่าง เนื่องจากเรื่องที่ดินมีหน่วยงานหลายฝ่ายเกี่ยวข้อง จึงใช้ระยะเวลาการดำเนินการที่ยาวนาน

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา เช่น

- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรรมสิทธิ์ที่ดิน
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการรักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ
- การไกล่เกลี่ยการร้องเรียนเรื่องการใช้จ่ายเงินกองทุนหมู่บ้าน
- การดำเนินการร่วมกับเทศบาลในการรับฟังปัญหาจากการซ่อมแซมอ่างเก็บน้ำ
- การดำเนินการร่วมกับสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดและโรงพยาบาล

สมเด็จพระยุพราชเลิงนกทา มอบถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบวาตภัย

- การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องที่ดินสาธารณะประโยชน์

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา

(๑) รายงานต่อจังหวัดยโสธรผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

(๒) รายงานรายสัปดาห์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ตทุกวันศุกร์

(๓) ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (Facebook : ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเลิงนกทา)

๒. ผลการศึกษาดูงานและการประชุมร่วมกับอำเภอเลิงนกทา

จากการศึกษาดูงานและประชุมร่วมกับนายอำเภอเลิงนกทา ผู้แทนส่วนราชการ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน ในเขตอำเภอเลิงนกทา ในประเด็นเรื่องการดำเนินการแก้ไขปัญหาการระงับข้อพิพาทในพื้นที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ ณ ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๒.๑ นายอำเภอเลิงนกทาได้ตั้งผู้เชี่ยวชาญขึ้นคณะหนึ่ง จำนวน ๒๗ คน เพื่อเป็นกรรมการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมเลิงนกทา

๒.๒ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีฐานอำนาจรองรับการปฏิบัติหน้าที่และได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ส่งผลให้การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเริ่มต้นจากระดับหมู่บ้านเพื่อลดการนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีคณะกรรมการหมู่บ้านทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย โดยคณะกรรมการประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้อาวุโสในหมู่บ้านที่ชาวบ้านเคารพและยอมรับ อาสาสมัครคุมประพฤติ ตำรวจชุมชน ฯลฯ และอาจมีตัวแทนจากหมู่บ้านอื่นร่วมเป็นคณะกรรมการด้วยเพื่อให้เกิดความเป็นกลางยิ่งขึ้น

๒.๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านจะมีระบบสารบรรณบันทึกข้อมูลการไกล่เกลี่ย และจะมีการรายงานข้อมูลดังกล่าวต่อกรมการปกครอง

๒.๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยระดับหมู่บ้านไม่มีค่าตอบแทน

๒.๖ ข้อมูลการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะถูกรับฟังโดยพนักงานสอบสวนเพื่อใช้ประกอบการจัดทำสำนวนเสนอต่ออัยการ

๒.๗ กระบวนการใกล้เคียงในระดับตำบลจะดำเนินการโดยศูนย์ยุติธรรมตำบลเป็นหลัก ซึ่งเป็นโครงสร้างของกระทรวงยุติธรรมที่ดำเนินการผ่านกลไกการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ศูนย์ดำรงธรรมตำบลจะมีภารกิจที่กว้างกว่าศูนย์ยุติธรรมตำบล

๒.๘ การดำเนินการใกล้เคียงระดับหมู่บ้านจะมีกลไกคณะกรรมการหมู่บ้าน ส่วนในระดับตำบลประกอบด้วยหลายกลไก ได้แก่ ๑) ศูนย์ดำรงธรรมตำบล ๒) ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และ ๓) ที่ประชุมบูรณาการตำบล

๒.๙ จุดเด่นของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา ได้แก่

- การประชุมบูรณาการระดับตำบลประจำเดือน โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน และมีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และผู้แทนส่วนราชการ ฯลฯ เข้าร่วมประชุม ทั้งนี้ ปัญหาที่มีการร้องเรียนในระดับหมู่บ้านจะได้รับการหยิบยกขึ้นพิจารณาในที่ประชุมเพื่อบริหารจัดการระงับปัญหาให้ได้ในระดับตำบล

- เป็นที่พึ่งของประชาชน เนื่องจากประชาชนสามารถนำปัญหาทุกปัญหามาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพราะที่ผ่านมาประชาชนจะไม่ทราบว่าตนสามารถนำเรื่องไปร้องเรียนต่อหน่วยงานใดได้บ้าง

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา มีคณะกรรมการใกล้เคียงที่ตั้งขึ้นโดยนายอำเภอ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

๒.๑๐ ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทายังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

๒.๑๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้ประชาชนรับรู้ว่าตนมีที่พึ่งพิงสามารถนำปัญหาความเดือดร้อนมาร้องเรียนได้

**สรุปผลการประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร
ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร**

คณะกรรมการวิชาการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้ประชุมหารือสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร รองผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร คณะทำงานขับเคลื่อนกรณีศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ผู้แทนส่วนราชการ นายอำเภอในจังหวัดยโสธร สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑. ภายหลังจากดำเนินโครงการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ร่วมกับคณะกรรมการ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรเกิดจากความร่วมมือของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ก.พ.ร.

๒. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งขณะนี้ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้วและอยู่ระหว่างรอการโปรดเกล้าฯ ประเด็นการแก้ไขเพิ่มเติมที่สำคัญ ได้แก่

- เพิ่มเติมหลักเกณฑ์การมอบอำนาจตามมาตรา ๒๓ โดยยังคงหลักการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องมอบอำนาจที่ได้รับมอบมาจากหัวหน้าส่วนราชการตามมาตรา ๒๒ ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา ๒๓ แต่ได้เพิ่มเติมกรณีที่ให้อำนาจ ก.พ.ร. ในการกำหนดการมอบอำนาจต่อของผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นอย่างอื่นได้

- เพิ่มมาตรา ๒๓/๒ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถมอบอำนาจให้แก่ผู้ที่มาช่วยราชการในจังหวัดเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทนเป็นการชั่วคราวได้

- เพิ่มมาตรา ๒๖/๑ กำหนดอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดในการกำกับกรปฏิบัติราชการของผู้รับมอบอำนาจจากหัวหน้าส่วนราชการโดยตรงไม่ผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้มีอำนาจแนะนำหรือยับยั้งการกระทำใด ๆ ของผู้รับมอบอำนาจไว้ชั่วคราวแล้วรายงานส่วนราชการหรือผู้มอบอำนาจเพื่อพิจารณาดำเนินการได้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างทัน่วงที

จะเห็นได้ว่า การแก้ไขเพิ่มเติมดังกล่าวมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจมาบางส่วนภูมิภาค และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๓. นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จังหวัดยโสธรยังได้ขยายภารกิจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรให้เป็นศูนย์บริการในหลายเรื่อง เช่น

- เป็นศูนย์ประสานงานการลงนามถวายพระพรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙
- เป็นศูนย์ประสานงานในรับบริจาคเสื้อผ้าสีดำเพื่อแจกจ่ายให้ประชาชนสวมใส่เพื่อแสดงความอาลัยถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙
- เป็นศูนย์จำหน่ายข้าวเพื่อช่วยเหลือชาวนาผ่านระบบโซเซียลมีเดีย
- เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว

- สร้างช่องทางติดต่อสื่อสารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line) เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน
- วิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อนำมาใช้ประกอบการจัดอัตรากำลังและการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม

๔. จากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร” เมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรม เจ พี เอ็มเมอร์ลด์ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ระดมความคิดเห็นกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ดังนี้

- ๔.๑ การมีกฎหมายรองรับ
- ๔.๒ การพัฒนาบุคลากรและความสามารถของคน
- ๔.๓ การบริหารจัดการ
- ๔.๔ การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล
- ๔.๕ สร้างความเป็นธรรม
- ๔.๖ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

๕. ภายหลังจากการสัมมนาดังกล่าวข้างต้นจังหวัดยโสธรได้ดำเนินการขับเคลื่อนปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างต่อเนื่อง ปรากฏความคืบหน้า ดังนี้

๕.๑ ด้านการบริหารจัดการ

- กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือสั่งการไปยังทุกจังหวัดเพื่อแจ้งมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

(๑) เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ให้กระทรวงมหาดไทยเกลี้ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ (๑)

(๓) ในการดำเนินการตามข้อ (๑) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

(๔) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ (๑) ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ดี จังหวัดยโสธรเห็นว่าการดำเนินการเกลี้ยอัตรากำลังตามข้อ (๒) เป็นการไปประจำอยู่อย่างถาวร ส่งผลให้เกิดการเสียโอกาสในทางบริหาร การใช้ถ้อยคำว่าการบริหารอัตรากำลัง น่าจะมีความเหมาะสมมากกว่า โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนึ่ง ๆ เป็นระยะเวลา ๑ - ๒ เดือน เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จแล้วก็ให้กลับมา

- ปัจจุบันได้มีการมอบหมายให้นิติกรของส่วนราชการต่าง ๆ มาประจำอยู่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร วันละ ๑ คน และมีหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ มาประจำเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร วันละ ๑ คน

- ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จะได้รับความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครดินแดน มาช่วยปฏิบัติงาน (ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่) โดยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

- ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้จัดสรรอัตรากำลังตำแหน่งนิติกรให้ศูนย์ดำรงธรรมครบถ้วนแล้ว โดยกรมการปกครองอยู่ในระหว่างการทยอยบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งดังกล่าว

๕.๒ ด้านการสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกฝ่าย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือเป็นกลไกในการสร้างความเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ความเป็นธรรมเป็นเรื่องของความรู้สึกของผู้เกี่ยวข้อง แต่ศูนย์ดำรงธรรมได้ดำเนินการด้วยความเป็นธรรมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

๕.๓ ด้านการมีกฎหมายรองรับ

- ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และมติคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นคำสั่งทางบริหารรองรับการดำเนินงาน แต่ยังไม่ถึงระดับการมีกฎหมายลำดับรองมารองรับ

- นิติกรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจใกล้เคียงดังเช่นอำเภอ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

- ปัจจุบันยังไม่มีศูนย์ดำรงธรรมตำบล โดยกระบวนการใกล้เคียงในระดับตำบลจะมีกลไกศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล ของกระทรวงยุติธรรม และในระดับหมู่บ้านจะมีกลไกคณะกรรมการหมู่บ้าน ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. ๒๕๓๐

๕.๔ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- ขณะนี้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีความชำนาญมากขึ้นกว่าเมื่อครั้งเริ่มก่อตั้งศูนย์ฯ เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยได้มีการพัฒนาบุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง และลักษณะปัญหาเรื่องร้องเรียนจะมีความคล้ายคลึงกัน

๖. วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม

- มีความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยการสนับสนุนของระดับตำบลและระดับหมู่บ้าน

- ในด้านโครงสร้าง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะขึ้นอยู่กับกรมการปกครอง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่สำนักงานจังหวัด ในฐานะฝ่ายอำนวยการของผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัด จะทำงานประสานกับอำเภอ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- ในด้านภารกิจ หลายภาคส่วนทั้งส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังมีความเข้าใจว่าภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมคือการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์แต่เพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม ศูนย์ดำรงธรรมยังคงมีภารกิจนอกเหนือไปจากการเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) การดำเนินการตามที่รัฐบาลมอบหมาย หรือการเป็นศูนย์อำนวยการในเรื่องต่าง ๆ ดังเช่นกรณีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ทั้งกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่บูรณาการภารกิจของหลายหน่วยงาน หรือเป็นกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบดำเนินงานที่ไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ

- จะต้องนำกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งเป็นหัวใจของการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมด้วยการสร้างความเข้มแข็งของพื้นที่ตั้งแต่ระดับหมู่บ้านขึ้นมาถึงระดับจังหวัด ทั้งนี้ พื้นที่ระดับตำบล ถือเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการยุติปัญหาก่อนที่จะถูกหยิบยกขึ้นมาสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งขณะนี้ไม่ปรากฏว่ามีจุดประสานงานของกรมการปกครองในระดับตำบลแต่อย่างใด มีแต่เพียงชุดปฏิบัติการตำบลจากหนังสือสั่งการ ดังนั้น จึงควรมีการเสริมสร้างบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นกลไกของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ระดับตำบล

- กรมการปกครองควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทีมงานระดับตำบล ทั้งนี้ กรมการปกครองอาจพิจารณาศึกษาว่าเมืองคาวบอยโตอยู่แล้วบ้างในระดับตำบลเพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน โดยไม่ต้องสร้างองค์กรใหม่ขึ้นมา

- กระบวนการดังกล่าวนี้ คือ กระบวนการมีส่วนร่วม ถ้าหากกระบวนการมีส่วนร่วมมีความเข้มแข็ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะถูกกลั่นกรองส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะเข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลดลง

- ข้อเสนออื่น ๆ ที่จังหวัดยโสธรให้ความเห็น

- ปัญหาการเกลี้ยอัตรากำลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ประมาณ ๓ - ๕ คน หากเกลี้ยอัตรากำลังจัดกระจายไปอยู่คนละที่ อาจส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ ในทางปฏิบัติจึงเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรใช้วิธีการรวม (pool) อัตรากำลังไว้ที่ส่วนกลาง ถ้าหากพื้นที่ไหนมีปัญหาเป็นจำนวนมาก ก็ จะยกทีมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปช่วยแก้ปัญหาในพื้นที่นั้น ๆ

- ขณะนี้ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างไรก็ตามก็ดี การที่จังหวัดได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นจำนวนมากนั้น ไม่ได้หมายความว่า เป็นจังหวัดที่มีปัญหา มากหรือ ผู้ว่าราชการจังหวัดละเอียดต่อหน้าที่ แต่หากได้พิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งอาจสรุปได้ว่า จังหวัดสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นที่พึ่งของประชาชนได้ ดังนั้น การกำหนดให้จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจึงไม่สามารถทำได้

- ข้อเสนอแนะที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เป็นเรื่องที่ทำหายของจังหวัด

- เพิ่มประสิทธิภาพในกลไกการทำงานระดับอำเภอ



สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)
เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

โดย

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ในวันเสาร์ที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๙

ณ โรงแรม เจ.พี. เอ็มเมอร์ลด์ จังหวัดยโสธร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อขยายผลการขับเคลื่อนแนวคิด “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยสร้างแหล่งเรียนรู้ในการนำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ

๑.๒ เพื่อสนับสนุนแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓ เพื่อสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๒. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

๒.๑ คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร

๒.๒ ตัวแทนภาคเอกชนและภาคประชาชนในจังหวัดยโสธร

๓. กิจกรรมที่ดำเนินการ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๓.๑ การอภิปราย เรื่อง “การนำแนวคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปสู่การปฏิบัติ และการขยายผลเป็นแหล่งเรียนรู้ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” ดำเนินการอภิปรายโดย นายอภิรักษ์ ชื่อธานวงศ์ กรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สรุปประเด็นสาระสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

ผู้อภิปราย **๑. นายสมคิด จันทมฤก**

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย

(ประเด็น : การจัดโครงสร้าง ภารกิจ และปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพของ ศูนย์ดำรงธรรม ปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการ ปฏิบัติงาน)

■ แนวทาง “ประชารัฐ” เป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจาก ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

■ แนวทาง “ประชารัฐ” ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทย เช่น การจัดตั้งบริษัทประชารัฐ รักสามัคคี ขึ้นในทั้งส่วนกลางและในจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เพื่อให้ ประชาชนได้มีอาชีพและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น การสนับสนุนผลิตผลทางการเกษตร การส่งเสริม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

■ ตัวอย่าง การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลด้วยแนวทาง “ประชารัฐ” เช่น นโยบายการจัดสรร งบประมาณเพิ่มเติมให้กลุ่มจังหวัด ๑๘ กลุ่ม โดยกำหนดให้การเสนอโครงการเพื่อพัฒนาแต่ละท้องถิ่นเพื่อขอ ใช้งบประมาณดังกล่าวจะต้องดำเนินการผ่านกลุ่มจังหวัดในลักษณะการคิดโครงการร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ในกลุ่มจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการใช้ กลไกประชารัฐเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

■ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรง ธรรม ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น ณ จังหวัดทุกจังหวัด เพื่อทำ หน้าที่ ๗ ประการ ดังนี้

- การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- การบริการรับ – ส่งต่อ
- การให้บริการด้านข้อมูล
- การบริการให้คำปรึกษา
- การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว
- การดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

■ ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้ง ๗๖ จังหวัด (ตั้งแต่เปิดให้บริการวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๙) มีผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศทั้ง ๗ เรื่อง ดังกล่าวข้างต้น จำนวนประมาณ ๒,๙๘๐,๐๐๐ เรื่อง โดยดำเนินการแล้วเสร็จประมาณร้อยละ ๙๘.๖๖ ทั้งนี้ เฉพาะในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีจำนวนประมาณ ๑๐๐,๐๐๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ประมาณร้อยละ ๗๐

■ ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลนั้น รัฐบาลมีความ คาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเป็นกลไกหรือข้อต่อที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในทุกเรื่อง โดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการประชาชน และการช่วยดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญ ของรัฐบาล เช่น การเป็นศูนย์รับบริจาคสิ่งของช่วยเหลือผู้ประสบเหตุแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล การเป็น ศูนย์ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของนโยบาย SMEs การไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้

นอกระบบ การแก้ไขปัญหาราคาสินค้าเกษตรตกต่ำ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในเบื้องต้น การปรับระบบการดำเนินการเพื่อรองรับกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ

■ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จังหวัดที่มีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ จังหวัดเชียงใหม่ (จำนวนประมาณ ๔,๔๐๐ เรื่อง) ในขณะที่จังหวัดยโสธรอยู่ในลำดับที่ ๕ ร่วมกับจังหวัดสระบุรี และจังหวัดนครพนม (จำนวนประมาณ ๑,๒๐๐ เรื่อง)

■ ประชาชนสามารถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรม ได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

- โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗
- เดินเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง (Walk In)
- ติดต่อผ่านเว็บไซต์ www.damrongdhama.moi.go.th
- ส่งหนังสือติดต่อทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. ๑ ปณฝ. มหาตมไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ หรือ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง/จังหวัด/อำเภอ

- ติดต่อผ่าน Application Spond

■ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ เป็นช่องทางที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดมากที่สุด โดยเฉพาะจากการโทรศัพท์มาก่อนความอุ่นใจ ในขณะที่ช่องทางการติดต่อผ่าน Application Spond ไม่เป็นที่นิยมของประชาชน

■ ปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมทั้งประเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้

● ด้านงาน (Job)

- ความแตกต่างของลักษณะภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ๗ ประการ มีความหลากหลายมากเกินไป

- ลักษณะของงานมีความเครียดโดยเฉพาะงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นภารกิจงานที่ยากและส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเหนื่อยและมีความเครียดในการปฏิบัติงาน

- ปริมาณงานที่มีเป็นจำนวนมาก
- ไม่มีมาตรฐานกลางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็น

แนวทางให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม

- ระบบการรายงานยังขาดความต่อเนื่อง
- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม

มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาในการไกล่เกลี่ย สืบสวนสอบสวน การจับกุม เป็นต้น

● ด้านงบประมาณ (Budget)

- งบประมาณกับปริมาณงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอกับปริมาณงาน โดยเฉพาะงบประมาณด้านงานอำนวยความสะดวก

- วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- ผู้บริหารมักไม่ใส่ใจกับการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม เช่น การจัดให้

สถานที่ของศูนย์ดำรงธรรมอยู่ในบริเวณสถานที่คับแคบ

- การของบประมาณค่าล่วงเวลา (Overtime : OT) ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา

- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมมีงบประมาณก้อนหนึ่งเพื่อใช้เป็นงบประมาณในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในเบื้องต้น

- ด้านระบบ (System)

- การสนับสนุนระบบการบริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจากส่วนกลาง โดยให้ส่วนกลางเป็นผู้วางระบบการรายงาน การตรวจสอบ การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- การให้รางวัลแก่ศูนย์ดำรงธรรมที่มีผลงานดีเด่น
- การบูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ เริ่มมีปัญหา เช่น การปฏิบัติงานของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้ศูนย์ดำรงธรรมแยกออกจากสำนักงานจังหวัด และให้ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด

- คน (People)

- อัตรากำลังคนไม่เพียงพอ
- ก่อนที่ศูนย์ดำรงธรรมจะได้รับการจัดสรรอัตรากำลัง ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้บูรณาการบุคลากรจากส่วนราชการต่าง ๆ มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม ต่อมาเมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้รับการจัดสรรอัตรากำลัง ปรากฏว่าศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาไม่มีบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษเพื่อทำหน้าที่เป็นหัวหน้าของศูนย์ดำรงธรรม อย่างไรก็ตามกระทรวงมหาดไทยได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยการให้หัวหน้าส่วนข้อมูลของสำนักงานจังหวัด (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ) มาดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งในทางปฏิบัติก็ยังประสบปัญหาอยู่ ทั้งนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีการเปลี่ยนสายงานจาก “นักวิเคราะห์นโยบายและแผน” มาเป็น “นิติกร” ซึ่งทางกระทรวงมหาดไทยกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรดังกล่าวอยู่
- เส้นทางความก้าวหน้า โดยมักเป็นที่เข้าใจกันว่าข้าราชการบรรจุใหม่ มักได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมมักเป็นบุคคลที่ไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- เป็นไปได้หรือไม่ที่จะให้มีกองกำลังหรือมีเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาประจำอยู่ที่ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้สามารถออกปฏิบัติการได้ทันทีที่เกิดเหตุด่วน/เหตุร้าย

- ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แต่ไม่มีการให้อัตรากำลัง ในทางปฏิบัติจะต้องเกลี้ยอัตรากำลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ แต่เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ประมาณ ๓ - ๕ คน หากเกลี้ยอัตรากำลังไปให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยุติบทบาทไปโดยปริยาย อย่างไรก็ตาม กรณการปกครองกำลังจะดำเนินการชักชวนแนวทางการปฏิบัติในการออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและวิธีการเกลี้ยอัตรากำลัง

- ในห้วงระยะต่อไป รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและปลัดกระทรวงมหาดไทยต่างให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมโดย

- ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้มีการประมวลศักยภาพ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดของแต่ละจังหวัด เพื่อนำมาประมวลเป็นข้อมูลประกอบการติดตามและกระตุ้นให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

- ได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกแห่งเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ในอนาคต โดยในปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการ OSS ทั้งนี้ ประเด็นการกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกแห่งเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น หากมีการยื่นคำขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจะต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ แต่เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมไม่มีผู้เชี่ยวชาญที่จะพิจารณารายละเอียดคำขออนุญาต จึงอาจส่งผลให้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตของศูนย์ดำรงธรรมไม่อยู่ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยกำลังดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องว่าไม่ให้ันระยะเวลาในการให้บริการหรือพิจารณาอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการได้หรือไม่

- ปัจจุบัน ศูนย์ดำรงธรรมได้ให้บริการแบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) แล้วสำหรับการขอน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ โดยประชาชนสามารถเดินเข้ามา (Walk In) ยื่นแบบขอรับบริการได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพียงแห่งเดียว

- กระทรวงมหาดไทยได้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนายกระดับคุณภาพการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

- จัดทำระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นระบบหรือฐานเดียวกันทั้งประเทศ โดยใช้ IT เชื่อมทุกกระทรวง จังหวัด อำเภอ สามารถใช้ระบบนี้ได้

- ยกกระดับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยจะมีการออกกฎหมายให้อำนาจนายอำเภอสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่ให้มากที่สุด เช่น การออกคำสั่ง/ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นกลไกสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีมาตรฐานโดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ มีการประเมิน แล้วพัฒนาสู่การเป็น “ศูนย์ราชการสะดวก” GECC หรือ Government Easy Contact Center

ผู้อภิปราย **๒. นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม**

ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

(ประเด็น : ปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการร้องเรียนมากที่สุด)

- การที่จังหวัดยโสธรเป็นจังหวัดที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบมากที่สุดในประเทศเป็นลำดับที่ ๕ นั้น ไม่ได้หมายความว่าจังหวัดยโสธรเป็นจังหวัดที่มีปัญหามาก แต่หากได้พิจารณาบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้พิจารณาในอีกแง่มุมหนึ่งจะสามารถสรุปได้ว่า จังหวัดยโสธรสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ ในขณะที่จังหวัดที่มีจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์น้อย อาจพิจารณาได้ว่าได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้แต่ไม่ได้ทำการบันทึกไว้ในระบบ

- ประเด็นตัวชี้วัดเรื่องจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ได้บ่งบอกว่าพื้นที่นั้น ๆ มีปัญหามากหรือน้อย แต่บ่งบอกว่ามีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน

■ อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เนื่องจากตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถบูรณาการบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาช่วยเหลือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมได้

■ ผลการดำเนินงานและข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร สามารถแบ่งออกได้เป็น ๖ กลุ่มเรื่อง ซึ่งจะสะท้อนปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่ประสบปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนในเรื่องอะไรบ้าง ได้แก่

- การแจ้งเบาะแส
- การได้รับความเดือดร้อน
- การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่
- ปัญหาที่ดิน
- การขอความช่วยเหลือ
- เรื่องอื่น ๆ

■ กลุ่มเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน ๖ กลุ่ม สามารถพิจารณารายละเอียดจำนวนเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดในแต่ละกลุ่มเรื่องได้ ดังนี้

● ประเภทการแจ้งเบาะแส

- อันดับหนึ่ง ยาเสพติด
- อันดับสอง การพนัน
- อันดับสาม ทรัพยากรธรรมชาติ

● ประเภทได้รับความเดือดร้อน

- อันดับหนึ่ง ปัญหาความเดือดร้อนด้านการบริการพื้นฐาน (ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์)
- อันดับสอง ปัญหาหนี้ในระบบ/ข่มขู่
- อันดับสาม เหตุรำคาญ มลภาวะ

● ประเภทการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

- อันดับหนึ่ง ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ
- อันดับสอง ร้องเรียนการบริการ

● ประเภทปัญหาที่ดิน

- อันดับหนึ่ง การบุกรุกสถานที่สาธารณะ
- อันดับสอง การออกเอกสารสิทธิ

● ประเภทขอความช่วยเหลือ

- อันดับหนึ่ง การขอความช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งทุน
- อันดับสอง การขอความช่วยเหลือประสานเร่งรัดการดำเนินการ คือ เป็นเรื่องที่ได้เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ
- อันดับสาม การขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน

- ประเภทเรื่องอื่น ๆ

- อันดับหนึ่ง การขอรับคำปรึกษา

- เหตุผลในการเลือก “การขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท” เป็นกรณีศึกษาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่ เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีกฎหมายรองรับในการกำหนดองค์คณะหรือบุคคลที่จะทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นก็สามารถดำเนินการได้ตามกฎหมาย และหากคู่กรณีไม่พอใจกับผลการไกล่เกลี่ยก็ยังสามารถนำข้อพิพาทดังกล่าวไปฟ้องร้องยังศาลได้ นอกจากนี้ ปัญหาการระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่ยังเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวประชาชนมากที่สุด ดังนั้น ถ้าคณะกรรมการได้นำประเด็นดังกล่าวมาพูดคุยหรือร่วมกันหาวิธีการที่จะทำให้การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมและของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น ก็จะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ผู้อภิปราย ๓. นางฉวีลวดี บริกุล

โฆษกกรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

(ประเด็น : สรุปผลการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูปการบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ๕ จังหวัด และกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน)

- ที่ผ่านมา คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัด ๕ จังหวัด ซึ่งครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการประกอบการจัดทำรายงานการปฏิรูปของคณะกรรมการเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) หรือการพัฒนาเชิงพื้นที่โดยเอาประเด็นของพื้นที่เป็นตัวตั้ง

- หัวใจสำคัญของแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ประกอบด้วย

- การให้ความสำคัญกับศักยภาพของพื้นที่
- การมีข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่
- การมีกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

- “กลไกประชารัฐ” หมายถึง การที่รัฐทำงานร่วมกับประชาชน ซึ่งกลไกประชารัฐเป็นกลไกหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความหมายมากยิ่งขึ้น โดยรัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การริเริ่ม การคิด การตัดสินใจ การตรวจสอบ ฯลฯ

- แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลักจะมีการดำเนินการ การกำกับดูแล และการเอื้อให้การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือและองค์กรในพื้นที่ที่จะเข้ามาดำเนินการ กำกับดูแล และเอื้อให้สิ่งที่ได้วางแผนที่ได้วางแผนที่ได้ดำเนินการบรรลุจุดมุ่งหมายได้ โดยที่มีแผนพัฒนาจังหวัดเป็นเครื่องมือ กลไกการกำกับดูแลคือหุ้นส่วน และมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เอื้อ

- การลงพื้นที่ ๕ จังหวัดของคณะกรรมการ แต่ละจังหวัดได้เลือกประเด็นที่จังหวัดเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญของจังหวัดเพื่อนำมาทดลองทำกิจกรรมร่วมกับคณะกรรมการ ได้แก่

- จังหวัดระยอง การจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาไข้เลือดออก
- จังหวัดสงขลา เกษตรสุขภาพ เกษตรคุณภาพ เกษตรผสมผสาน และเกษตร

ทางเลือก

- จังหวัดยโสธร การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม
- จังหวัดพะเยา การรักษาวิถีวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
- จังหวัดปทุมธานี การจัดการเพื่อแก้ปัญหาขยะ

■ จากการถอดบทเรียนจากกิจกรรมที่ได้ดำเนินการในจังหวัดยโสธรที่ผ่านมาพบว่า ข้อดีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรที่สามารถนำมาใช้ขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมได้โดยไม่ต้องรอความช่วยเหลือจากรัฐคือ

- มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาจัดการแก้ไขปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการนำระบบ Video Call เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา

- มีการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

■ ถอดบทเรียน : ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนการยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม

- ผู้บริหาร ต้องมีส่วนร่วม มีความใส่ใจ และกำกับติดตาม

● การศึกษาบริบทและการคิดประเด็น ต้องสอดคล้องกับพื้นที่ สามารถแก้ปัญหาในพื้นที่ได้ และที่สำคัญคือทุกภาคส่วนในพื้นที่จะต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในการคิดประเด็น

● กระบวนการทำงาน ต้องมีการสร้างความไว้วางใจ มีจุดมุ่งหมายชัดเจน มีการใช้ข้อมูลประกอบ มีการวางแผนและดำเนินการร่วมกัน ตลอดจนมีการสนับสนุนทรัพยากรในกระบวนการทำงาน

● ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ใช่แต่เฉพาะข้าราชการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเจ้าหน้าที่จากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชน หรือที่เรียกว่า “ประชารัฐ” โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเข้าใจตรงกัน ทำงานร่วมกัน ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของร่วมกัน มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ และการจัดการอย่างต่อเนื่อง

- ทรัพยากร ต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและงบประมาณ

- กลยุทธ์ มีผู้รับผิดชอบหลัก มีการสื่อสารสองทาง มีฐานข้อมูล กลไกของแผนพัฒนา

จังหวัดมีการจัดตั้งเครือข่ายจากทุกภาคส่วน

■ ตัวแบบการปฏิรูประบบราชการที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based)

- ให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดที่ทั้งในมิติ Top-down และในมิติ Bottom-up

- การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งจังหวัด หน่วยงานตามภารกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน ประชาสังคม และประชาชน

- มีกลไกประชารัฐเป็นกรอบแนวทางพื้นฐานของตัวแบบการปฏิรูประบบราชการที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based)

- ผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ด้วยความเป็นธรรมเข้มแข็งจากภายใน สังคมที่มีพลัง ลดความเหลื่อมล้ำ และเกิดสันติสุข

๓.๒ การดำเนินกระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการ
ประชาธิปไตยเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่” ดำเนินกระบวนการโดย นางถวิลวดี บุรีกุล โฆษก
กรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมได้ ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ แนวทางการสร้างสังคมโยธธให้มีสันติสุข

- **พัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพ**
 - พัฒนาอาชีพให้ยั่งยืน
 - สินค้าเกษตรราคาดี
 - ทำให้ชาวยโสมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- **อยู่อย่างพอเพียง**
 - พอเพียง
 - ใช้ชีวิตพอเพียง
 - ค่านิยม อยู่อย่างพอเพียง
- **สร้างความรู้ความเข้าใจ**
 - ทำความเข้าใจให้ประชาชนทราบ
 - ช่วยประชาชนทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง
- **สร้างการมีส่วนร่วม**
 - ให้มีส่วนร่วมในทักษะการแก้ปัญหาร่วมกัน (เป็นกระบวนการ วิธีการแก้ปัญหา)
 - สร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และภาครัฐร่วมกับให้มากขึ้น
 - ประชาชนต้องมีส่วนร่วมทางความคิดในการเสนอปัญหาร่วมกัน
 - ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ
 - นำวิถีอีสานมาขับเคลื่อนชุมชน
- **รู้และปฏิบัติตามหน้าที่ของตน**
 - ทุกคนรู้หน้าที่ของตัวเอง
 - เริ่มที่ตัวเองก่อน
 - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เป็นธรรม
 - เริ่มจากตัวเอง โดยปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของสังคมแม้เป็นส่วน
เล็กแต่ก็เป็นจุดเริ่มต้นที่ดี
 - ตั้งใจทำงาน ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เพิกเฉย
ต่อข้อร้องเรียนของประชาชน
 - ทำหน้าที่ให้ดีที่สุด
 - ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตนเอง
 - ทุกคนในสังคมทำหน้าที่ของตนเอง มีน้ำใจต่อกัน
 - ทำงานตามหน้าที่ ร่วมกันทำแต่ดี
 - ทุกคนต้องรู้หน้าที่ของตนเอง และต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับ
อย่างเคร่งครัด
 - ทุกคนต้องรู้จักหน้าที่ และทำตามหน้าที่ของตนเอง
 - ทุกคนในสังคมรู้สิทธิและหน้าที่ของตน
 - ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด

- ดูแลคนรอบข้างอย่างเมตตา
- ให้อภัย

■ **ปลูกจิตสำนึกยึดมั่นในธรรม**

- เป็นคนดี
- ใช้ธรรมะยึดเหนี่ยวจิตใจ
- ช่วยกันรักษาศีล ๕ ใช้ได้ทุกคน
- ช่วยให้ความรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมให้มากที่สุด
- พวกเราจะช่วยให้สังคมไทยมีความสุข และสามัคคีได้อย่างไร
- มีคุณธรรม จริยธรรม
- ทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี
- ต้องเป็นตัวอย่างของชาวบ้าน ในการปฏิบัติหน้าที่
- ปลูกจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- ปลูกจิตสำนึก

■ **สร้างครอบครัวที่เข้มแข็ง**

- มีครอบครัวที่อบอุ่น
- มีชุมชนที่เข้มแข็ง
- เริ่มต้นที่ครอบครัว และข้างเคียง/ช่วยเหลือเกื้อกูลกันก่อน
- ความสงบสุขต้องเริ่มจากสถาบัน ครอบครัว หมู่บ้าน

■ **เคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย**

- บังคับใช้กฎหมาย และกฎของสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ
- เคารพกฎ ระเบียบของสังคม
- ยึดกฎ ระเบียบ และกติกา
- ใช้กฎหมายและระเบียบอย่างมาตรฐานเดียวกันทุกคน
- เคารพระเบียบข้อบังคับ
- ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ตามขั้นตอน กระบวนการที่สังคมชุมชนกำหนด
- ให้ความร่วมมือกับทุกภาคส่วน
- ขอให้เคารพระเบียบกติกา
- ปฏิบัติตามกฎหมายเคร่งครัด
- ปฏิบัติตามกฎหมายกฎเกณฑ์สังคม
- การเคารพกฎกติกาในชุมชน
- ส่งเสริมให้มีการระงับข้อพิพาทโดยชุมชนโดยผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล

■ **สร้างสังคมเอื้ออาทร**

- มีน้ำใจให้อภัยซึ่งกันและกัน
- หันหน้ามาคุยกันด้วยความรัก
- ใจเย็นและรับฟังกันและกัน
- เห็นอกเห็นใจ ซึ่งกันและกัน
- ใจเขาใจเรา ถูกต้อง ชัดเจน
- จัดกิจกรรมช่วยเหลือและสร้างความเข้าใจภายในจังหวัดในทุก ๆ เรื่อง

- ต้องรู้จักสามัคคี
- ต้องมีความรักสามัคคีร่วมกัน
- สร้างความปรองดองและสามัคคีในสังคม

■ **สร้างความเป็นธรรมในสังคม**

- ความเป็นธรรม
- ด้วยการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค
- ให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม
- ช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้น้อย
- สร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น
- ให้เกิดความเสมอภาค
- การให้เกียรติกันและและลดการเหลื่อมล้ำ ไม่เอาเปรียบ มีความเสมอภาค

๓.๒.๒ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทในพื้นที่

๑. ไกล่เกลี่ย (๖๐ คะแนน)

- ทำความเข้าใจกับข้อพิพาทนั้นให้เข้าใจแล้วให้คำแนะนำกับคู่กรณีในการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาทนั้น ๆ โดยใช้รูปแบบคณะกรรมการหมู่บ้าน

- ร่วมไกล่เกลี่ย
- มีส่วนร่วมช่วยเหลือในการไกล่เกลี่ย โดยผู้ช่วยไกล่เกลี่ยควรพูดคุยรับข้อเสนอของแต่ละฝ่ายก่อน จึงค่อยหาแนวทางในหลาย ๆ หนทาง เสนอเพื่อยอมรับซึ่งกันและกัน และแสดงให้คู่พิพาทเห็นว่าไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแพ้ (ชนะทั้ง ๒ ฝ่าย)

- ให้ผู้นำพร้อมกฎหมาย ตกลงก่อน และใช้กฎหมาย
- พูดคุยสร้างความเข้าใจ
- เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไข
- ต้องเรียกทั้งสองฝ่ายมาไกล่เกลี่ยทำความเข้าใจ
- ไกล่เกลี่ยประนีประนอม
- ให้ความยุติ
- เจรจา
- มีการไกล่เกลี่ย ข้อตกลง ทำความเข้าใจ ให้ทุกฝ่ายพอใจ
- นำคู่กรณีมาตกลงกัน
- ร่วมเจรจาทกลงให้เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ให้ข้อมูลแนะนำข้อกฎหมาย
- เป็นคนกลางไกล่เกลี่ย
- ร่วมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน
- ใช้กลไก และวิธีการนำสู่การแก้ปัญหา
- ช่วยไกล่เกลี่ยประนีประนอม
- ช่วยรักษาเคารพระเบียบปฏิบัติตามกฎหมาย
- ให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย
- ให้ความยุติธรรมทั้งสองฝ่าย
- คณะกรรมการหมู่บ้านเชิญคู่กรณีมาไกล่เกลี่ย
- จับเข้าพูดคุย ประชุมประชาคม

- รับฟังปัญหาทั้ง ๒ ฝ่าย แล้วนำมาไกล่เกลี่ยหาข้อสรุป
- ชี้แจงให้ทราบเหตุผลในข้อผิดพลาด
- ร่วมชี้แจงทำความเข้าใจ ยึดระเบียบกฎหมาย
- ร่วมกันปรึกษาให้ทุกคนที่พิพาทได้ประโยชน์และเสียผลประโยชน์น้อย
- วางตัวเป็นกลาง
- ให้ความกระจ่างและเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย
- นำบทบาทของกฎหมายร่วมกันพิจารณา
- ให้คำปรึกษาด้วยความเป็นธรรมทั้งสอง
- สรุปลงความพอใจทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- เป็นตัวช่วยแก้ปัญหาด้วยความรักและเหตุผล
- ขอความร่วมมือทั้งสองฝ่ายให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- แนะนำ อธิบาย ทำความเข้าใจ
- ให้กฎหมายช่วยไกล่เกลี่ย เพราะรู้ข้อมูลในพื้นที่จริง
- มองดูข้อพิพาท ร่วมแก้ปัญหาด้วยความเป็นกลาง ชี้แจงให้คู่กรณีทราบถึง

สิทธิและหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบแต่ละเรื่อง

๒. รับฟังความคิดเห็น (๕๘ คะแนน)

- รับฟังความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไข
- โสเหล่
- ปรึกษาหาทางออกร่วมกัน
- ต้องรับทราบปัญหาให้ชัดเจน
- บูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน
- ร่วมรับฟังความเห็น ร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหา “มีส่วนร่วม”
- เน้นการมีส่วนร่วม
- รับฟัง ใช้ความคิด วิเคราะห์ เสนอแนะ แก้ไขปัญหา
- ระดมความคิดจากทุกภาคส่วน
- ร่วมแก้ไขปัญหามาตามขั้นตอนกระบวนการของกฎหมาย
- ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา
- สร้างความเข้าใจ
- รับฟังสาเหตุของปัญหา
- ยอมรับฟังความเห็นของทั้งสองฝ่าย
- สร้างความเข้าใจ แสดงเหตุผล สร้างกฎกติกา
- ใช้จารีตประเพณี ความเป็นพี่น้องในการแก้ไขปัญหา
- ใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านโดยผู้เฒ่าผู้แก่

๓. เป็นคนมีเหตุผล (๔๒ คะแนน)

- ช่วยคิด
- ใช้หลักการทำงานแบบบูรณาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย
- คิด วิเคราะห์ แยกแยะ

๔. รวบรวมข้อมูล (๓๙ คะแนน)

- ร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นก่อน
- รับรู้ข้อมูลอย่างเป็นกลาง
- สร้างความเข้าใจคู่กรณีตามโอกาสที่มีหรือตามช่องทางที่สามารถทำได้
- ประสานผู้เกี่ยวข้องรีบตรวจสอบข้อพิพาท ข้อเท็จจริง และรีบเข้าไป

ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

- เก็บข้อมูลสภาพปัญหาปัจจุบันมาวิเคราะห์ จากนั้นนำระเบียบ กฎหมาย

ขนบธรรมเนียมอันดีมาประกอบการพิจารณา

- รู้สาเหตุของปัญหาก่อน
- มีความจริงใจในการหาข้อมูลของปัญหาที่แท้จริง
- ค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหให้ตรงจุด
- แสวงหาข้อเท็จจริง
- การแก้ข้อพิพาทต้องเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและทำความเข้าใจให้ทุกฝ่าย

รับทราบแนวทางที่ถูกต้องด้วยกัน

- ร่วมรับรู้ปัญหาและหาทางออก
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง จากคู่ความทั้งสองฝ่าย
- อธิบายให้เข้าใจถึงความจริงของปัญหา
- รับฟังปัญหาทั้งสองฝ่ายและใช้เหตุผลในการอธิบายเพื่อแก้ไขปัญหา
- เข้าใจและวิเคราะห์ปัญหาโดยละเอียด
- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น

๕. มีจิตสาธารณะ (๓๓ คะแนน)

- ร่วมมือแก้ไขปัญหาในส่วนที่เรารับผิดชอบ หรือทำได้
- ใส่ใจงานส่วนรวม
- พึงพาอาศัยกัน
- ไม่เอาเปรียบในทางสังคมปรองดอง

๓.๒.๓ แผนปฏิบัติการเพื่อสร้างธรรมาภิบาลโดยกระบวนการประชาธิปไตยเพื่อระงับข้อพิพาททางเลือกในระดับพื้นที่

โครงการ	กิจกรรมย่อย	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ/แหล่งงบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ไกล่เกลี่ย	- อบรมเพิ่มศักยภาพผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย	เพื่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีประสิทธิภาพและมีทักษะในการไกล่เกลี่ย	- ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการหมู่บ้าน - ผู้สนับสนุนการไกล่เกลี่ย - ผู้เข้ารับการอบรม ๑๐ รุ่น รุ่นละ ๑๐๐ คน	- ระยะเวลา ๓ วัน (๑)ภาคทฤษฎี ๑ วัน (๒) ภาคปฏิบัติ ๒ วัน	- ผู้เข้ารับการอบรมผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ ๘๐ - ร้อยละความสำเร็จของเรื่องที่ไกล่เกลี่ย - การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐	- แบบประเมินผลการอบรม - สารบบการไกล่เกลี่ย - แบบสอบถามความพึงพอใจ	- อบต. - เทศบาล - ศูนย์ดำรงธรรม - ส่วนราชการ - งบประมาณ รุ่นละ ๒๐๐,๐๐๐ บาท รวมทั้งหมด ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท	- นายก อบต. - นายเทศมนตรี - ประธานศูนย์ยุติธรรม ต. - ประธานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด อำเภอก และตำบล
๒. รับฟังความคิดเห็น	- ศูนย์รับฟังผู้รับผิดชอบช่องทาง (สายด่วน, Line, Walk-in, เว็บไซต์, ประชาคม)	- เข้าถึงง่าย - สะดวก, รวดเร็ว - ได้ข้อมูล	ประชาชน	- ๒๔ ชั่วโมง	- จำนวนผู้ใช้บริการ - ประชาชนมีทางเลือก - ความพึงพอใจ	- สถิติการบริการ - แบบสอบถาม	- งบอำเภอ ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	
๓. เป็นคนมีเหตุผล	- อบรมเพิ่มทักษะการวิเคราะห์	เพื่อให้มีทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล รู้ผิด รู้ถูก	กรรมการหมู่บ้าน/ กรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน/ จนท. ศดธ.	- ๑ ต.ค. ๕๙ - ๓๐ ก.ย. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายได้รับการอบรม - ร้อยละ ๖๐ ของข้อพิพาทสามารถยุติใน	- จัดทำฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน	- งบประมาณตามแผนพัฒนาจังหวัด ๑,๘๐๐,๐๐๐ บาท	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โครงการ	กิจกรรมย่อย	วัตถุประสงค์	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ/ แหล่งงบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
			หมู่บ้านละ ๑๐ คน จำนวน ๙๐ หมู่บ้าน		ชั้นไกล่เกลี่ย			
๔. รวบรวม ข้อมูล	- โครงการ ฝึกอบรมการเก็บ รวบรวมข้อมูล อย่างมี ประสิทธิภาพ	เพื่อให้ผู้เก็บ ข้อมูลมีทักษะใน การเก็บข้อมูลที่ ถูกต้อง แม่นยำ	- ผู้นำท้องที่ ท้องถิ่น - ประชาชน ทั่วไป - ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	- ๓ - ๕ วัน	- กลุ่มเป้าหมาย สามารถเก็บข้อมูลได้ ถูกต้อง ครบคลุมตาม กำหนดเวลา	- ตรวจสอบ เอกสารที่เก็บ รวบรวมได้	- ๒๐๐,๐๐๐ บาท ต่อครั้ง/๑ อำเภอ - แหล่งงบประมาณ ศูนย์ดำรงธรรม	
๕. มีจิต สาธารณะ	- เข้าค่าย คุณธรรม/วัด, ดูงาน+มูลนิธิ, อาชีพรักษาความ สะอาด	- เพื่อสังคมมี ความสุข - ลดปัญหา อาชญากรรม - ลดความเห็น แก่ตัว (ไม่นิง นอนใจ)	- เยาวชน/ ๒๐๐/ ๑ ไตรมาส - ครอบครัว (พ่อ-แม่) - จนท. รัฐ	- ไตรมาส (๒๐๐) คน - ติดตาม ความก้าวหน้า - ต่อเนื่อง/ ประเมินผล	- ระดับความรู้ ความ เข้าใจ - จำนวนผู้เข้าร่วม - เครือข่าย	- สอบถาม/ เพื่อนร่วมงาน - การใช้บท ทดสอบทาง จิตวิทยา - การสร้าง สถานการณ์ สมมติ	- จังหวัด - พม. - บูรณาการ - ๕ หมื่น/ไตรมาส	- ศูนย์ดำรงธรรม - ภาคประชาสังคม - เอกชน

๔. ภาพกิจกรรมการศึกษาดูงานและสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

๔.๑ การศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริการสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยืดหยุ่นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร



๔.๒ การประชุมหารือสรุปแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ณ ศาลากลางจังหวัดยโสธร จังหวัดยโสธร



๔.๓ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยืดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีคุณภาพเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”





ภาคผนวก ซ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูป
การบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการ
เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดนครนายก



สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันศุกร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดนครนายก

ประเด็น : “องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม”

๑. กลุ่มย่อยที่ ๑ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การสร้างความเป็นธรรม/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๑.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- มีศูนย์ดำรงธรรมทุกที่อยู่ในส่วนราชการ
 - โครงสร้างควรมีความคล่องตัวทุกระดับ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน/ชุมชน ที่มีที่ตั้งในส่วนราชการทุก ๆ ที่
- แบ่งความรับผิดชอบให้ชัดเจนและมีขั้นตอนที่ชัดเจน
 - กระบวนการแก้ไขปัญหา/เรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนที่ชัดเจน
 - ราชการติดปัญหาในเรื่องระบบสารบรรณ ไม่ทันเวลา
 - มีการแบ่งโครงสร้างที่มีผู้รับผิดชอบแต่ละงานภารกิจที่ชัดเจน แต่ไม่ครอบคลุมการแก้ไขปัญหาผู้รับผิดชอบ ควรมีมากกว่า ๑ หน่วยงาน/คน
 - โครงสร้างต้องกลับไปยึดถือบริบทเดิมของวัตถุประสงค์ในเรื่อง “การตั้งศูนย์”
- มีคณะกรรมการที่ชัดเจน
 - มีประธานและกรรมการที่ชัดเจน
 - ต้องระบุหน้าที่ของประธานและคณะกรรมการทำอะไรบ้าง

๑.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

- สร้างความเป็นธรรม
 - ให้ความเป็นธรรม เป็นที่พึ่งของประชาชน
 - แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อลดปัญหา
 - อย่างมองปัญหาของผู้อื่น ๆ เป็นเรื่องเล็กน้อย
- ควรบูรณาการการทำงานกัน
 - ต้องเป็นหน่วยงาน one stop Service
 - บริการข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนและชัดเจน

- มีศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่
- บูรณาการทุกภาคส่วนรับภาระรับเรื่องร้องขอความเป็นธรรม
- ควรกำหนดกรอบการร้องขอความเป็นธรรมให้ชัดเจน ควรลงชื่อชัดเจน

- **สร้างกลไกการรับรู้ภารกิจให้ประชาชน**

- รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- กระจายความชัดเจนให้ถึงหมู่บ้าน
- เผยแพร่บทบาทในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมให้รับรู้โดยทั่วไป
- จัดบริการเชิงรุกไปสู่ประชาชนในโอกาสต่าง ๆ
- ส่วนใหญ่ชาวบ้านรู้มีศูนย์ดำรงธรรมจะไปร้องทุกข์ที่อำเภอและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนใหญ่

ส่วนใหญ่

- การให้ความรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่แก่ประชาชน (บังคับใช้) เพื่อมิให้ประชาชนเข้าใจผิดหรือใช้ข้อเลี้ยงของกฎหมายในเรื่องสิทธิและหน้าที่ อันจะทำให้ข้อร้องเรียนลดลง

๑.๓ องค์ประกอบ ด้านการสร้างความเป็นธรรม

- **พัฒนาความรู้ให้บุคลากร**

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านเพื่อให้ความเชื่อมั่นกับผู้มาร้องเรียน ต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นกลาง

- ต้องการให้ความรู้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมและต้องจัดอบรม เพราะชาวบ้านยังไม่มั่นใจในศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน

- **ผู้ไกล่เกลี่ยต้องวางตัวเป็นกลาง**

- ต้องทำตัวเป็นกลางส่วนใหญ่ผู้หญิงจะเป็นไกล่เกลี่ย
- การบังคับใช้กฎหมาย
- การไกล่เกลี่ยผู้ทำหน้าที่ต้องไม่เอนเอียง
- ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยจะเป็นธรรมต้องเข้าใจ เข้าถึงปัญหาอย่างถ่องแท้ มีคุณธรรม เป็นกลาง มีความรู้เข้าใจกฎหมาย

- **ต้องมีข้อมูลในการตัดสินใจปัญหา**

- ผู้ที่จะสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้พิพาทจะต้องมีข้อเท็จจริง หน่วยราชการต้องมีหลักกฎหมาย เพื่อให้ความรู้กับประชาชน

- ความเป็นกลางไม่ควรใช้บุคคลคนเดียวในการตัดสินใจ ควรมีการตั้งกรรมการในแต่ละเรื่อง เพื่อความถูกต้อง

- กระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับตำบลเป็นบทบาทภารกิจหลักของกระทรวงยุติธรรมในบทบาท “ยุติธรรมชุมชน” ซึ่งมีใช้เป็นภาระหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมของมหาดไทย แต่สามารถนำมาบูรณาการร่วมกันได้ให้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรมได้ โดยการบูรณาการการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อนกัน

- บุคลากรที่จะทำหน้าที่ในระดับตำบลจะต้องระบุในโครงสร้างของการทำงานให้ชัดเจน ซึ่งจะต้องมีวุฒิภาวะและความรู้ที่สังคมชุมชนยอมรับได้

- **สร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่**

- ต้องสร้างความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
- เกิดข้อขัดแย้งต้องเปิดเวทีให้ผู้ร้องได้แสดงความต้องการในความไม่ได้รับความยุติธรรม

- ต้องรับฟังเฉพาะผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง และเป็นผู้ได้รับผลกระทบจริง ๆ ไม่แอบแฝง
- มีมาตรการจัดการผู้ให้ข้อมูลเท็จ
 - มีมาตรการจัดการกับผู้ร้องเรียนในเรื่องไม่จริงหรือกลั่นแกล้งกัน

๑.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- จัดทำฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย
 - ต้องมีการจัดทำสถิติ ข้อมูล ในการร้องเรียน
 - ทำ KM ในกรณีที่เป็นประเด็นสำคัญ ๆ หรือร้องเรียนบ่อย ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้สำเร็จ
 - มีนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรม
 - ใช้เทคโนโลยี online ถึงหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตอบข้อชี้แจงประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้ว
 - อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
- จัดสรรงบฯ ให้เพียงพอ
 - ควรจัดสรรงบประมาณเสริมหนุนกับศูนย์ทุกระดับ
 - ควรมีบุคลากรที่มีความรู้ประจำศูนย์ให้เพียงพอ
 - หน่วยงานราชการเกี่ยกันเป็นเจ้าภาพ
 - ขาดงบประมาณในการเข้าแก้ไข (ส่วนใหญ่มอบให้ท้องถิ่นเข้าดำเนินการ)
- พัฒนาระบบงานประสานงาน
 - การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต้องไม่ขัดกับกฎระเบียบของหน่วยงานนั้น ๆ ศูนย์ดำรงธรรมต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างจริงจัง
- เพิ่มจำนวนบุคลากร
 - เป็นเรื่องของบุคลากรมีน้อย อยากจะให้ให้มีผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านกฎหมายเข้ามาช่วยดูแลเพิ่ม
 - ต้องระบுவัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจนโดยเน้นภารกิจการสร้างความเป็นธรรม
 - ปรับโครงสร้างจากระดับจังหวัดที่มีการรวมศูนย์อยู่ให้มีการกระจายขึ้น
 - ปรับสถานะของหน่วยงานจากที่เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจให้เป็นหน่วยงานหลัก มีฐานะเป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคหรือตัวแทนส่วนกลาง
 - ต้องเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิม
 - ต้องมีการกำหนดบทบาทภารกิจ และวิธีการดำเนินการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - ต้องมีการสร้างกระบวนการการทำงานให้กระชับ รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง
 - อย่าทำงานนอกภาระหน้าที่จนเกินอำนาจและหน้าที่เป็นปัญหาของตนเอง

๒. กลุ่มย่อยที่ ๒ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ ระเบียบกฎหมายที่รองรับ/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

- ใช้กลไกที่มีอยู่ในพื้นที่
 - โครงสร้างที่มีอยู่ดีแล้ว
 - ควรพัฒนาให้มีโครงสร้างในระดับท้องถิ่น โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ (กรรมการหมู่บ้าน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ศูนย์ยุติธรรมตำบล) เพื่อขับเคลื่อนกลไกให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับหมู่บ้าน เพื่อกลั่นกรอง แก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หากเกิดศักยภาพก็ส่งต่ออำเภอ และจังหวัดต่อไป และติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มส่วนงานในแต่ละส่วนราชการ
 - แต่ละส่วนราชการควรมีแผนก/ งานที่ทำหน้าที่คล้ายศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละส่วน เพราะมีเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว ตัวศูนย์ทำหน้าที่ประสานและแจ้งเรื่องที่ประชาชนร้อง เพราะปัจจุบันศูนย์ฯ ก็ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์
- มีกรรมการผู้รับผิดชอบหลายระดับ
 - ควรมีคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจริง ๆ ในศูนย์ดำรงธรรม
 - ภายนอก มีคณะกรรมการโดยบูรณาการทุกภาคส่วน
 - ภายใน มีโครงสร้างเชื่อมโยงถึงระดับหมู่บ้านโดยใช้กลไกของกฎหมายระดับตำบลใช้กลไกของท้องถิ่น ร่วมกับท้องที่ ระดับตำบลใช้กลไกของท้องถิ่น อำเภอ จังหวัดใช้ที่มีอยู่แล้ว
 - โครงสร้าง ศูนย์ควรมีคณะกรรมการตั้งแต่ระดับ ตำบล อำเภอ จังหวัด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง
 - เห็นควรให้มีคณะกรรมการเพื่อพิจารณาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับท้องถิ่น อำเภอ และจังหวัดโดยส่วนงานต่าง ๆ มีส่วนรวม
 - ควรมีคณะกรรมการผู้รับผิดชอบร่วมกันในการแก้ปัญหาเพราะมักมอบให้ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบแก้ปัญหาเอง
 - โครงสร้าง ระดับจังหวัด มีความเหมาะสม
 - ระดับอำเภอ มีแล้ว
 - ระดับตำบล มีแต่ยังไม่เรียบร้อย
 - ระดับหมู่บ้าน มีการดำเนินภารกิจแต่โครงสร้างยังไม่ชัดเจน หากจะเสนอให้มีการยกระดับขึ้นก็ควรต้องดำเนินการให้มีความสอดคล้องเชิงโครงสร้างในทุกระดับ
 - โครงสร้างกำหนดให้หน่วยงานภาคีมีส่วนร่วม เพิ่มบุคลากรเพิ่มอีก
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาซึ่งรับผิดชอบแต่ละอำเภอในการเข้าร่วมตรวจสอบและแก้ปัญหา
 - ควรจะจัดตั้งให้มีเพิ่มเติม เช่น ของ อบจ. น่าจะมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเช่นกัน
 - โครงสร้างควรมีองค์ประกอบให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เช่น กรรมการหมู่บ้าน เป็นต้น

- **เพิ่มส่วนงานในแต่ละส่วนราชการ**

- แต่ละส่วนราชการควรมีแผนก/ งานที่ทำหน้าที่คล้ายศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละส่วน เพราะจะมีเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว ตัวศูนย์ทำหน้าที่ประสานและแจ้งเรื่องที่ประชาชนร้อง เพราะปัจจุบันศูนย์ฯ ก็ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์

- **มีหน่วยประสานงาน**

- ควรมีหน่วยกลางในการประสานหน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องตามแต่ละปัญหาที่พบให้ประสานพร้อมกัน ในที่เดียวศูนย์ดำรงธรรมจะประสานทั้งอำเภอและท้องถิ่นในที่เดียว

๒.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

- **มีการตรวจสอบ**

- ควรมีการตรวจสอบประสานงานกับพื้นที่ที่เกิดปัญหา ว่าเป็นจริงหรือไม่ เพื่อไม่ให้เป็นการรับเรื่อง เสียเวลา

- **กระบวนการที่รวดเร็ว**

- เมื่อรับเรื่องแล้ว ควรเร่งรัดกับเรื่องที่ชาวบ้านร้องไป
- ทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ดีกว่าที่จะเพิ่มภารกิจใหม่ เช่น ระดับอำเภอคนน้อยจึงไม่พอกับปริมาณงานควรทำงานเดิมให้ดีกว่า
- ภารกิจยากให้การดำเนินรวดเร็ว โดยส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นไปให้ความเป็นธรรม

- **ภารกิจที่ชัดเจน**

- ควรเน้นภารกิจที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ควรปรับภารกิจให้ชัดเจน One Stop Service ให้ได้ให้มากที่สุด นอกเหนือจากการรับเรื่อง-ส่งเรื่อง
- ควรเพิ่มให้ชัดเจนกว่าปัจจุบันไม่ใช่ทำหน้าที่คล้ายไปรษณีย์ เช่น ตรวจสอบเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์จริง/ เท็จ/ ร้องกลั่นแกล้ง

- **กลุ่มคนผู้รับบริการ**

- ควรจะให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้านของความเดือดร้อน เช่น ครอบคลุมถึงกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ด้วย
- ควรเพิ่มภารกิจในด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจ และให้แนวทางการแก้ไขปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละท้องถิ่น

๒.๓ องค์ประกอบ ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ

- **กฎหมายคุ้มครองเจ้าหน้าที่**

- ควรมีกฎหมายที่คุ้มครองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ
- ควรมีกฎหมายคุ้มครองดูแลเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานด้วย
- ควรออกระเบียบให้มีรูปแบบให้ชัดเจนในแต่ละกิจกรรมบางเรื่องทำไม่ได้ก็ส่งต่อ

- **กฎหมายให้อำนาจเจ้าหน้าที่**
 - ควรมีกฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและคุ้มครองสวัสดิภาพแก่เจ้าหน้าที่
 - ควรมีระเบียบที่ให้อำนาจเจ้าหน้าที่เรียกบุคคลมาให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย
 - เห็นควรให้อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวนกรณีมีการร้องเรียนเอง (เทียบเคียงกับกฎหมาย ป.ป.ช.) ที่ให้อำนาจเจ้าหน้าที่
 - ควรมีกฎหมายเฉพาะที่เพิ่มอำนาจให้ศูนย์ดำรงธรรม การทำงานตามระเบียบกฎหมาย บางครั้งไม่ถูกใจผู้ร้อง ถูกร้องเรียนได้
 - มีกฎหมาย/ ระเบียบที่บอกขั้นตอนชัดเจนในการส่งต่อเพื่อยุติเรื่อง

- **กฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน (ต้องให้ผู้ร้องเรียนแสดงตัวเพื่อสอบถามความเดือดร้อนเพิ่มเติม แต่คุ้มครองผู้ร้องเรียน)**

- ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ระบุตัวตนชัดเจน ต้องได้รับการพิจารณาทุกส่วน
- บัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุตัวตน จำเป็นต้องหายุติหรือไม่
- การเชื่อมโยงหลายหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบแก้ไขปัญหาต้องมีมาตรการบังคับ
- ออกกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน และพยานผู้ให้ข้อมูล คุ้มครองในหน่วยงานสายบังคับบัญชาด้วย
- กำหนดวิธีการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจน
- ข้อจำกัด ในเรื่องการบูรณาการด้านกฎหมายหรือให้มีการคุ้มครองด้านกฎหมายทั้งผู้ร้องและผู้ปฏิบัติงาน
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่อำนาจในการส่งต่อเรื่องทีนอกเหนืออำนาจไปหน่วยงานอื่น
- ภารกิจที่ทำอยู่ดีแล้ว
- ด้านระเบียบกฎหมายดีแล้ว
- ระเบียบกฎหมายขอให้ผู้ปฏิบัติกฎหมายเข้มแข็ง
- อำนาจของท่านผู้ว่าราชการจังหวัด เห็นควรมอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้ในบางเรื่อง

๒.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- **งบประมาณ**
 - มีงบประมาณที่เพียงพอ
 - จัดสรรงบให้เพียงพอ/ มีสำนักงานที่เหมาะสม/ ไม่ใช่อยู่ในมุมเล็ก ๆ ของศาลากลาง/ อุปกรณ์วัสดุให้เพียงพอ
 - งบประมาณที่เพียงพอ
 - เพิ่มบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน
 - ไม่มีงบประมาณในการทำงาน
 - เครื่องมือในการปฏิบัติงานใช้ของอำเภอ

- **ประชาสัมพันธ์**

- มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องทั่วถึงให้เข้าใจบทบาท/ ภารกิจของศูนย์ (ทุกวันส่วนใหญ่เข้าใจว่าเน้นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

- ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารถึงสิทธิ และหน้าที่ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และทราบถึงกรอบของสิทธิตามกฎหมาย และการประสานหน่วยงานรับผิดชอบเบื้องต้น การประสานหน่วยงานรับผิดชอบเบื้องต้นก่อนร้องเรียน เพื่อลดปริมาณงานที่เกิดจากการขาดสิทธิตามกฎหมาย และการละเมิดสิทธิผู้อื่น

- ให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน และลงมาแก้ไขด้วยตนเองหรือมอบให้คนที่มีความตั้งใจได้มาแก้ไขปัญหาแทน สร้างความตระหนัก

- ทุกอย่างที่ทำอยู่ดีแล้ว

- **บุคลากร**

- มีทุนบริหารจัดการ

- เพิ่มบุคลากร

- มีที่ทำงานเป็นส่วน

- มีหน่วยหาข้อมูลเชิงลึก

- ควรมีบุคคลที่มีความรู้สูง เพื่อช่วยเหลือหมู่บ้าน และชาวบ้าน

- ควรมีบุคลากรเพิ่ม

- ควรมีทุนบริหารจัดการ

- ควรมีบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน

- งบประมาณมีน้อยมาก

- คนขาดอำนาจการตัดสินใจในการแยกแยะงาน

- ด้านความมั่นคงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำ ควรเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งประจำศูนย์ (เป็นข้าราชการ) มีการบรรจุแต่งตั้ง เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- อยากให้คัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับหน้าที่

- เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะเรื่อง เฉพาะทางในศูนย์ โดยไม่ต้องส่งต่อไปหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่

- มีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ : ต่อเนื่อง

- การจัดให้มีบุคลากรที่สามารถจัดสรร/ แก้ไขแนวคิดที่สามารถจัดการอารมณ์/ ความเดือดร้อนของประชาชนได้ รอบรู้ด้วย ใจเย็นด้วย

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ขาดบุคลากร มีข้าราชการ ๑ คน ลูกจ้าง ๑ คน รับผิดชอบทั้งวัน

- ระดับอำเภอ (ควรมีนิติกร)

- เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอ สอดคล้องกับภารกิจ

๓. กลุ่มย่อยที่ ๓ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การบริหารจัดการ/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๓.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

● **มีศูนย์ทุกระดับ**

- ให้เชื่อมต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่มีอยู่ให้มีที่ตั้งอยู่ระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ



● **บุคลากร**

- โครงสร้างระดับตำบล บุคลากรน้อยเกินไป

- ควรมีสายการบังคับบัญชา สั่งการที่สั้น รวดเร็ว

- เจ้าหน้าที่ที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม ควรมีเจ้าหน้าที่จากหลายหน่วยงานสลับหมุนเวียนมา

ศูนย์ดำรงธรรม เพื่อความสะดวก รวดเร็วและให้คำตอบข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนให้กับประชาชน

- มีการคัดเลือกผู้นำธรรมชาติที่ได้รับการยอมรับทุกระดับและมีทีมทำงานด้วย

- มีนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรม

- มีนิติกรประจำศูนย์

● **การบูรณาการ**

- ให้มีการบูรณาการของศูนย์ดำรงธรรมตามโครงสร้างจากจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ในการประสานงานร่วมกัน

- ควรมีการบูรณาการร่วมกันทุก ๆ ส่วน และต้องเป็นผู้มีความรู้มีประสบการณ์

- เป็นศูนย์บริการแบบครบวงจรจะเบ็ดเสร็จในทีเดียว ครั้งเดียว

- เครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ เทคโนโลยี ที่ทันสมัยให้ไว้ รวดเร็วทางด้านอิเล็กทรอนิกส์

- เจ้าหน้าที่ที่มีจิตอาสา เสียสละ ใฝ่รู้อยู่ตลอดเวลาไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้ข้อมูล คำแนะนำ

ปรึกษาในเบื้องต้น

● **การสร้างความรู้ ความเข้าใจ**

- ความเข้าใจในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความเข้าใจศูนย์ดำรงธรรม

● **การสนับสนุนด้านข้อมูล**

- การสนับสนุนของส่วนราชการจังหวัด ควรให้หน่วยงานจัดส่งข้อมูลภารกิจให้ศูนย์เพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์จะได้แจ้งเรื่องให้เจ้าของเรื่องได้รวดเร็ว

๓.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

- **การประชาสัมพันธ์**

- ประชาสัมพันธ์ช่องทางเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมให้สาธารณชนได้รับทราบมากกว่าที่เป็นอยู่
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภารกิจของศูนย์
- ควรกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติและเสริมความรู้แก่ประชาชน

- **ความรวดเร็วในการบริการ**

หลังจากภารกิจของผู้มาใช้บริการแล้ว ต้องวิเคราะห์ภารกิจจัดลำดับความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา

- ปฏิบัติภารกิจให้เสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด

- **ความเป็นธรรมและธรรมาภิบาล**

สร้างความเข้มแข็งให้องค์กร
เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรภาคประชาชนให้บริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล (เชิงป้องกัน)

- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ทุกเรื่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม

- ต้องมีใจต่อการทำงาน เสียสละเวลา มีใจให้

- **จุดรับเรื่อง**

เป็นที่รับเรื่องราวต่าง ๆ เป็นจุดแรกให้ผู้ใช้บริการ เป็นที่พึ่งแห่งแรก ก่อนถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยธรรม

- กระจายอำนาจ มอบอำนาจให้ชัดเจน
- กำหนดแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนให้ชัดเจน
- พร้อมรับเรื่อง และส่งต่อที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว
- พร้อมติดตามรายงานพร้อมวิเคราะห์สรุปถึงปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ให้เป็นผลสำเร็จ

- **สภาพบังคับ**

การพิจารณาตัดสินไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมายไม่สามารถยุติเรื่องได้ ทำให้ผู้ร้องร้องซ้ำซาก ทำให้ต้องลงไปแก้ปัญหาหลายรอบในเรื่องเดิม ๆ

๓.๓ องค์ประกอบ ด้านการบริหารจัดการ

- **การให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่**

ให้ความรู้แก่กฎหมายและเข้าใจขั้นตอนวิธีการใกล้เคียง
เสริมความรู้ และกรอบอำนาจหน้าที่ของโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แก่ผู้ปฏิบัติให้มีความชัดเจน

- มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์โดยเฉพาะ
- สร้างความรู้ ตีความทางปัญญาให้กับผู้ปฏิบัติงาน
- จัดระบบเอกสารให้สามารถค้นหาเรื่องได้ตั้งแต่ต้นจนจบ
- มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประสานแก้ปัญหา

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลักของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม เน้นการทำงานให้ลุล่วงให้ทันภายในกรอบเวลาที่กำหนด

- อยากให้มีภาระและเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน ให้มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และให้ความรู้ให้กับประชาชนมาก

- โครงสร้างองค์กร (ระดับหมู่บ้านตำบล อำเภอ จังหวัด)
- กลไกการทำงาน (การขับเคลื่อน)
- ระบบสร้างความเข้าใจของสังคม ชุมชน
- การวิเคราะห์ปัญหา สรุปข้อยุติ (สิ้นสุด)
- สรุปทำกติกาสังคมสู่การปฏิบัติ เช่น เป็นข้อบัญญัติของท้องถิ่น

● **บูรณาการหน่วยงานภายนอก**

- เป็นศูนย์เพื่อแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็ว

- จัดกลุ่มเรื่องร้องเรียน

- แก้ไขโดยส่วนราชการ
- ชับซ้อน สตง. ปปช.
- ส่วนกลาง

- องค์กรประชาชนต้องมีส่วนร่วมและผู้นำชุมชน ทราบข่าวการร้องเรียนได้ดี หน่วยราชการ ชุมชน จะช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้น

- การทำงานต้องให้ตรงต่อเวลา
- บริการใจเป็นกลาง เสียสละ
- รวดเร็ว สื่อสารเข้าใจ
- ร่วมบูรณาการทุกส่วนมีเครือข่ายทางออนไลน์ เฟส ระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
- มีชุดเคลื่อนที่เร็วในการติดต่อประสานงาน
- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร
- ส่งเสริมทำความเข้าใจให้รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

● **เพิ่มอัตรากำลังในศูนย์**

- เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ระดับอำเภอ
- ต้องมีคนในพื้นที่ประจำศูนย์ตำบล จำนวน ๕ คน เพื่อให้การบริการต่อเนื่อง
- จัดสถานที่อาคารสำนักงานให้เหมาะสม ง่ายต่อการประสานเมื่อประชาชนมาติดต่อ

● **ภาวะผู้นำ**

- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับศูนย์ฯ ที่ตั้งอยู่ในเขตความรับผิดชอบ

● **เพิ่มช่องทางรับเรื่อง**

- มีเวรรับเรื่องนอกเวลาราชการหรือวันหยุด
- ต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้ร้องว่า “เป็นความลับ” “มีระบบรักษาความลับ”

๓.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- การสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน /งบประมาณ

- มีเงินให้บริหารเป็นค่าป่วยการ/ ติดตามงาน/ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ด้วยเพื่อการต่อเนื่อง
- ควรจะมีการประชุมหารือ พร้อมส่งถึงข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานร่วมกัน

เพื่อปรับพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เกิดผลต่อไป

- พร้อมสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจทั้งด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และสวัสดิการต่าง ๆ ที่

พอเหมาะพอควรในการเสียสละและมีจิตอาสาของเจ้าหน้าที่

- บุคลากร

- มีที่ปรึกษาหรือผู้ทรงคุณวุฒิ
- การเพิ่มเติมบุคลากรให้เพียงพอแก่โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม

- กฎหมาย

- เพิ่มตัวชี้วัดให้ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย
- เฉพาะเรื่องศูนย์ดำรงธรรมกฎหมายต้องให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอในการ

สั่งการทุกหน่วย ยกเว้น ศาลเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

- นำระบบไกล่เกลี่ยของศาลมาช่วยทำงานให้เรื่องค้างลดลง (ยุติเรื่อง)
- นำข้อสรุปกติกาต่าง ๆ ของสังคม (ที่เป็นข้อสรุป) มาออกเป็นข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ

เพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติ

๔. กลุ่มย่อยที่ ๔ : องค์ประกอบด้านโครงสร้าง/ ภารกิจ/ การพัฒนาบุคลากร/ องค์ประกอบอื่น ๆ

๔.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

● **ให้มีโครงสร้างระดับย่อย ตำบล หมู่บ้าน โดยตั้งในที่ที่ไม่ถูกรอบงำ (อาจไม่ใช่ศูนย์ดำรงธรรม อาจเป็นคณะทำงาน)**

- โครงสร้างเริ่มตั้งแต่ตำบล อำเภอ จังหวัด องค์ประกอบองค์กรทุกภาคส่วน ชุมชน ฯลฯ
- ให้มีหน่วยรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับพื้นที่ตำบล เนื่องจากใกล้ชิดกับข้อมูลข้อเท็จจริง ปัญหาส่วนใหญ่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับพื้นที่

- จัดให้มีศูนย์ดำรงธรรมในระดับย่อยกว่าอำเภอ กำหนดหน้าที่ในโครงสร้างให้ชัดเจน เป็นรูปธรรม

- ทุกสำนักงานมีกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการขึ้นรองรับ
- ให้จัดตั้งศูนย์ระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน ดูแลกันเองให้ชุมชนของตนเองก่อน
- ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล เอกชนระดับผู้นำ
- มีโครงสร้าง “ศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบล”
- เชื่อมโยงสู่ระดับ (ตำบล อำเภอ จังหวัด)
- ให้จังหวัดประกาศ ให้อำเภอรวมประกาศให้ตำบลหมู่บ้าน โดยมีนายก อบต. และกำนัน

ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วย คณะกรรมการหมู่บ้าน

- มีคณะทำงานระดับตำบล อำเภอ จังหวัด
- ซี่เป่า/ เป่าระวัง/ แก้ปัญหาในระดับตำบล/ หมู่บ้าน/ จังหวัดมีคำสั่งเพิ่มเติม
- มีศูนย์ระดับประเทศ ระดับกระทรวง ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล

โดยบังคับมีกฎหมายรองรับชัดเจน มีความสำคัญ

- การตั้งคณะทำงานขึ้นแก้ไขปัญหาเกี่ยวข้องกับหลายหลายหน่วยงาน
- ตั้งผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและรู้เรื่องเข้าไปช่วยแก้ปัญหาให้เป็นกลางระหว่างผู้ที่มีปัญหาทั้งสองฝ่ายให้เข้าใจกัน

● **ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม**

- ให้ทุกส่วนราชการ หมู่บ้าน อบต. มีศูนย์ฯ เพื่อรับเรื่องในเบื้องต้น แก้ปัญหาทำความเข้าใจ
- โครงสร้างถือว่าดีแต่หน่วยงานทุกหน่วยต้องสนใจมากกว่านี้
- โครงสร้างแบบภาครัฐ ภาคเอกชน
- วิธีแก้ปัญหา สร้างความรู้ ความเข้าใจ เพิ่มการบูรณาการหน่วยงาน เพื่อให้โครงสร้างมี

ประสิทธิภาพ

- คณะกรรมการให้มีภาคเอกชน ผู้นำชุมชน เข้าร่วม
- เป็นโครงสร้างกับชาวบ้านของตำบล และบ้านในพื้นที่
- ทุกหน่วยร่วมเป็นคณะทำงาน
- วิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน
- ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละตำบลให้เข้มแข็ง เป็นที่พึ่งของประชาชนได้ เพื่อถ่วงถ่วง เรื่องหรือยุติเรื่องก่อนจะไปศูนย์ดำรงธรรม โดยอาจตั้งเป็นหน่วยงานย่อยของศูนย์ดำรงธรรม

- ภารกิจ ให้ผู้ว่าประกาศให้นายอำเภอ ประเทศ ให้นายก กำนัน เป็นหัวหน้าศูนย์ และจัดอบรมให้กับนายก กำนัน และผู้ช่วย กับคณะกรรมการหมู่บ้านเพื่อจะเป็นภารกิจที่ชาวบ้านเดือดร้อนจะได้เอามาประนีประนอมโดยไม่ให้ขึ้นถึงจังหวัด

- ให้ชุมชนคัดเลือกคนทำงาน ติดตาม คัดค้าน
 - มีระบบการติดตามงาน
- ให้มีผู้ทรงคุณวุฒิในหมู่บ้านที่สามารถไล่เกลี้ยข้อพิพาท
 - จ้างบุคคลให้ทำหน้าที่โดยเฉพาะ ให้เงินเดือนสูง
 - มีความรู้ทุกด้าน เป็นที่น่าเชื่อถือ

๔.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

- One Stop Service
 - ให้มี One Stop Service ของหน่วยงานต่าง ๆ
 - พัฒนาให้เป็นศูนย์ฯ แก้ปัญหาในทุกเรื่อง ศูนย์ข้อมูลด้านต่าง ๆ บริการทุกปัญหาในหมู่บ้าน ตำบล ข่าวสารใหม่ ๆ
 - มี front office ระดับ หมู่บ้าน ตำบล
 - รับปัญหาทุกเรื่อง มีกรรมการที่มั่นคง ส่งต่อคณะทำงานระดับจังหวัด อำเภอ แก้ปัญหา มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในหมู่บ้าน ตำบล
 - นอกจากรับเรื่องราวร้องทุกข์ และส่งต่อคำร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ควรให้บริการเบ็ดเสร็จได้เลย เช่น การขึ้นทะเบียนเกษตรกร การรับคำขอที่ดินทำกิน (ที่มีการบันทึกข้อมูลไม่ซ้ำซ้อน)
- กำกับดูแล
 - มีระบบกำกับดูแล แนะนำ มีระบบที่จะสนับสนุนการทำงานของระดับย่อย เช่น ระดับอำเภอให้มากกว่าเดิม
 - ผู้นำต้องกำกับ ติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง
- ความชัดเจนของภารกิจ
 - หน่วยงานระดับจังหวัด ยังขาดความเข้าใจในภารกิจของศูนย์อย่างครบถ้วน
 - ต้องแยกภารกิจให้ชัดเจน
 - มีการขับเคลื่อนโดยกำหนดภารกิจมีการประชุมทุกเดือน (ในระดับอำเภอ จังหวัด
 - น่าจะมีตารางหรือข้อกำหนดได้เลยว่าเรื่องร้องเรียนใดเข้าหน่วยงานไหน ใครรับผิดชอบเป็นภารกิจของใคร
 - ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจที่ชัดเจน
 - มีการอบรมให้ความ กรอบของความรับผิดชอบ
 - ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องศูนย์รวบรวมอยู่ที่ตัวจังหวัด

๔.๓ องค์ประกอบ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- **ข้าราชการมีความรับผิดชอบโดยตรง**

- ต้องมีบุคลากรพอสมควร มีความเชี่ยวชาญแก้ปัญหา
- มีงบประมาณดำเนินการ
- มีหน่วยเฉพาะกิจ ลงพื้นที่แก้ปัญหา (ทีม)
- มีการจ้างบุคลากรประจำศูนย์ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด
- ต้องเป็นตำแหน่ง ข้าราชการ เกิดความรับผิดชอบ
- เจ้าหน้าที่ควรมีโดยการอบรม ศึกษาดูงานฯ
- ควรเป็นข้าราชการประจำของศูนย์ฯ
- ผู้บังคับบัญชาควรเป็นระดับรองผู้ว่าราชการจังหวัดขึ้นไป
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้านการสื่อสาร การเดินทาง

- **ให้ความรู้ อบรมให้มีความสามารถ**

- พัฒนาบุคลากร
- ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด อำเภอ ในเรื่องโครงสร้าง ภารกิจ
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ไม่พอ และขาดความสามารถในการแยกแยะ
- พัฒนาบุคลากรเป็นระยะ ๆ โดยการอบรม

- ระดับจังหวัด ผู้รับผิดชอบ ผู้ว่าราชการจังหวัด
- ระดับอำเภอ ผู้รับผิดชอบ นายอำเภอ
- ระดับตำบล ผู้รับผิดชอบ กำนัน
- ระดับหมู่บ้าน ผู้รับผิดชอบ ผู้ใหญ่บ้าน

- ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้เข้าใจบทบาทภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งต่อปัญหาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง และมีการแก้ปัญหาได้ตรงจุด รวดเร็ว

- จัดอบรมให้ความรู้บุคลากรจากทุกภาคส่วน เอกชน+ชุมชน+ราชการ
- ศูนย์แต่ละส่วนราชการจัดส่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ของงานมาร่วมประจำศูนย์จังหวัด
- จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์เพื่อให้เข้าใจงานของแต่ละส่วนราชการ
- ในระดับจังหวัดมีเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรม การให้คำปรึกษาในการลดความขัดแย้ง นักสังคม

สงเคราะห์ นักไกล่เกลี่ย นักกฎหมาย ทำงานเป็นทีม

- **ศึกษาดูงาน**

- จัดให้มีการนำบุคลากรศึกษาดูงาน

- **ทำ KM**

- มีการทำ KM รวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการ เพื่อเป็นแนวทางเป็นรูปธรรม เป็นไกด์ไลน์

ให้กับผู้ปฏิบัติงาน

- มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ติดตาม
- ควรมีการทำ KM บุคลากรถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนรู้ปัญหาและแก้ไขเบื้องต้นได้

พร้อม ๆ กัน

- **สื่อสารกับประชาชน**
 - พัฒนาความรู้แก่บุคลากรในศูนย์ให้ทราบบทบาท อำนาจหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งต่อ การสื่อสารกับประชาชน
- **พัฒนาด้านรับคำร้อง**
 - พัฒนาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ให้สามารถรับคำร้องต่าง ๆ ที่มีแบบฟอร์มไม่ยุ่งยาก เพื่อให้ประชาชนรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมได้เบ็ดเสร็จในจุดเดียวโดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- **มีแรงจูงใจเป็นธรรม**
 - จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนไม่มีใครอยากทำ อาจเป็นรางวัลหรือความก้าวหน้าในหน้าที่
 - อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบภารกิจ

๔.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- **สร้างองค์ความรู้ (ประชาชน)**
 - พัฒนาองค์ความรู้ สิทธิ หน้าที่ ให้แก่ประชาชน และการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ โดยง่าย
 - ทำอย่างไรจะสามารถพัฒนาจิตใจผู้ร้องเรียนให้มีจิตใจเป็นธรรมยอมรับความถูกต้องได้ไม่คิดว่าตัวเองถูกต้องเสมอ
- **นโยบายของรัฐให้เป็นวาระแห่งชาติ**
 - เป็นวาระแห่งชาติ
 - ในการแก้ปัญหาของประชาชน
 - ศูนย์ระดับประเทศ ขับเคลื่อน พื้นที่ สนับสนุนงบประมาณเพิ่ม
 - จัดทำ Road map สู่ศูนย์ดำรงธรรมที่สมบูรณ์แบบ
 - ระดับ ประเทศ นายกรัฐมนตรี กระทรวง ปลัดกระทรวง ทุกกระทรวงเป็นเจ้าภาพในการแก้ไขปัญหาประชาชนไม่เฉพาะมหาดไทย
- **การสนับสนุนจากรัฐ**
 - ด้านเทคโนโลยี ระบบที่จะมารองรับการทำงาน
 - ข้อจำกัดของระบบราชการ
 - ทุนเงิน
 - การปลูกฝังให้เห็นความสำคัญ
 - ด้านการติดตาม ความรู้ ความสามารถผู้ปฏิบัติ
 - ให้มีค่าตอบแทนภาคประชาชน
- **ฐานะของเจ้าหน้าที่**
 - ให้อำนาจเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
- **IT**
 - จัดตั้งกลุ่มไลน์ศูนย์ดำรงธรรม โดยเชิญ ผู้แทนผู้เชี่ยวชาญแต่ละส่วนราชการเข้าร่วมเพื่อตอบสนองปัญหา
 - ให้มีสถานที่ ทรพยากรเป็นการเฉพาะ

ภาคผนวก ฅ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูป
การบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการ
เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดราชบุรี



สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันพฤหัสบดีที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดราชบุรี

ประเด็นที่ ๐ : “ท่านอยากเห็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในฝันเป็นอย่างไร”

- ❖ มีประสิทธิภาพ (๑๔ บัตรความเห็น)
- ❖ เป็นที่พึ่งของประชาชน (๑๑ บัตรความเห็น)
- ❖ มีความเป็นธรรม (๔ บัตรความเห็น)
- ❖ มีเจ้าหน้าที่ประจำ (๓ บัตรความเห็น)

ประเด็นที่ ๑ : “ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจึงจะมีประสิทธิภาพ”

- ด้านหลักการทำงานของศูนย์
 - สร้างความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
 - ให้ความเป็นธรรม
- ด้านภารกิจ
- ด้านโครงสร้าง
 - มีนักกฎหมาย
 - ต้องมีหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมอยู่ในศูนย์ดำรงธรรมทุกแห่ง
 - ควรมีบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์แต่ละด้าน เช่น สาธารณสุข การเกษตร ฯลฯ
 - มีผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ไขปัญหาได้รอบด้าน
 - มีผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ไขปัญหาได้รอบด้าน
 - มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
 - อยากให้มีบุคลากรทางกฎหมายเพิ่มหนึ่งตำแหน่งเพื่อช่วยเหลือประชาชนศูนย์ดำรงธรรม
 - อยากให้มีนักกฎหมายโดยตรงหรือนิติกรในศูนย์ดำรงธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องราวดังกล่าว โดยตรง และทหาร ตำรวจ เจ้าหน้าที่พร้อมกันในการไกล่เกลี่ย
- ด้านงบประมาณ
 - มีงบประมาณในการทำงานติดตามผลที่ปฏิบัติ

- **ด้านบุคลากร**

- **มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ**

- ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรประจำศูนย์ดำรงธรรมที่จะต้องมีความรู้ ศาสตร์ และศิลป์ในการไกล่เกลี่ย ยุติปัญหาเรื่องร้องเรียน

- ความเข้าใจในปัญหาในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด

- ใส่ใจ ฉับไว ไม่โยนงาน

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมมีความรู้ มีความเข้าใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีความรอบรู้ มีทักษะในการทำงานกับประชาชน

- เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถตัดสินใจได้

- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มุ่งมั่น และเห็นถึง

ความสำคัญของปัญหาของประชาชนเป็นที่ตั้ง

- มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่

- เริ่มที่คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้

- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความพร้อม มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีใจในการ

ให้บริการ

- ศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพอย่างมากหากมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีประสบการณ์

และมีความรู้ด้านกฎหมาย

- เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะด้าน

- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนให้ครบทุกมิติของการให้บริการ

เหมือนกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

- บุคลากรที่มีองค์ความรู้และมีจิตบริการ

- เจ้าหน้าที่มีความรู้

- มีเจ้าหน้าที่/บุคคลที่มีองค์ความรู้ที่หลากหลาย

- บุคลากร/อุปกรณ์ต้องพร้อม “ปัญหาของท่านคืองานของเรา”

- เจ้าหน้าที่บริการเพียงพอและมีศักยภาพ

- **มีศักยภาพมีความพร้อม**

- มีศักยภาพความพร้อมในการดำเนินงาน

- **เต็มใจบริการ**

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

- **มีคุณธรรม จริยธรรม**

- มีคุณธรรม จริยธรรม

- ซื่อสัตย์ ยุติธรรม กระจ่างแจ้ง

- **รวดเร็ว**

- การให้บริการรวดเร็ว ทันใจ

- ต้องตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

- ให้บริการอย่างรวดเร็ว

- สามารถแก้ไขปัญหากับราษฎรได้อย่างรวดเร็ว
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพโดยหวั่นเกรงต่ออธิปไตย ๑
- แก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง
- ศูนย์ฯ ต้องแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยตั้งศูนย์ย่อยตาม

พื้นที่โดยตรง และมีการทำงานอย่างตรงไปตรงมา

- แก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ตรงประเด็น ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย
- แก้ไขปัญหารวดเร็ว
- ถ้ามีผู้มาร้องสามารถแก้ปัญหาดำเนินที่
- รับเรื่องร้องเรียนแล้วปฏิบัติตรวจสอบทันที
- กล้าทำงานในการแก้ไข้ปัญหา

- **ด้านกฎหมาย**

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอดำเนินสะดวก ต้องมีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่โดยชัดเจน
- มีการแก้ปัญหากับประชาชนที่ชัดเจนในทางกฎหมาย

- **ด้านระบบงาน**

- **ลดขั้นตอน**

- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
- มีการแก้ไข้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จในคราวเดียว
- แก้ไข้ปัญหาให้ว่องไว และมีประสิทธิภาพ และยุติธรรม
- ลดขั้นตอนกระบวนการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการแก้ไข้ปัญหาเป็นสำคัญ

- **จัดการข้อมูล**

- การเอาข้อมูลที่ได้รับมานำไปทำหรือวิเคราะห์สาเหตุให้ดีขึ้น
- เช็คข้อมูลในการร้องเรียนให้สมบูรณ์ก่อน
- ให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไข้ปัญหา
- ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้
- การบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานหลายภาคส่วน (การประสานงาน)

- **ความร่วมมือเป็นเครือข่าย**

- ควรได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน
- มีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องบูรณาการและใส่ใจ พร้อมทั้งให้ความสำคัญในทุก ๆ เรื่อง
- ต้องมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้อง
- ต้องมีตัวแทนแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมานั่งที่ศูนย์ฯ
- มีเครือข่ายการทำงานที่ดี และรวดเร็ว
- การร่วมมือของทุกภาคส่วน
- ทุกภาคส่วนหน่วยงานของรัฐเข้ามามีส่วนร่วม

- **มีสิ่งอำนวยความสะดวก**

- มี facility ที่เพียงพอ

- **One stop service**

- มีบริการทุกอย่างไว้บริการประชาชนอยู่ที่เดียว ประชาชนมาใช้บริการที่นี้ที่เดียวได้

ครบทุกอย่าง

ประเด็นที่ ๒ : “องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมด้านต่าง ๆ ควรดำเนินการอย่างไร”

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

๒.๑.๑ คณะกรรมการจากหลายภาคส่วน

- มีคณะกรรมการจากทุกภาคส่วนงานที่ปฏิบัติราชการในจังหวัด
- ทุกส่วนราชการต้องมีศูนย์ดำรงธรรมของตัวเอง
- หน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่เป็นผู้ประสาน หน่วยงานที่มีความรู้เฉพาะเป็นกรรมการร่วมกัน

เพื่อบูรณาการ

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม
- ตัวแทนส่วนราชการ (หัวหน้า)
- ตำรวจ (รอง ผกก.)

๒.๑.๒ มีคณะกรรมการหลายระดับ

- มีคณะกรรมการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอในการบูรณาการการทำงาน
- ผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้าน ระดับชาติ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล ระดับหมู่บ้าน
- คณะทำงาน/กรรมการศูนย์ ประกอบด้วย พื้นที่ องค์กร หน่วยงาน ตัวแทน ฯลฯ
- โครงสร้างส่วนรับเรื่องร้องเรียน ส่วนแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๓ มีการทำงานร่วมกันของทุกหน่วยงาน

- ต้องประกอบด้วยหน่วยงานทุกหน่วยงาน
- ควรมีส่วนราชการหลาย ๆ หน่วยงานบูรณาการร่วมกันในศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ
- การบูรณาการของหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันตามกฎหมาย
- ทุกภาคส่วนร่วมกัน
- มีหน่วยงานของราชการทุกภาคส่วนและมีภาคเอกชนเข้าร่วม เช่น ผู้นำชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิ

ในท้องถิ่น เป็นต้น

- ความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานต้องได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- การทำงานโดยการบูรณาการ
- ร่วมกันทำงานแบบบูรณาการ

๒.๑.๔ การกระจายอำนาจ

- มีโครงสร้างการบริหารแบบกระจายอำนาจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละด้าน
 - ตั้งเครือข่ายในระดับพื้นที่
 - มีระบบการป้องกัน/ป้องปรามการมีส่วนร่วมในการติดตาม

๒.๑.๕ มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ

- มีบุคลากรประจำ (ข้าราชการ) ไม่ใช่อัตราจ้าง เพราะเปลืองบ่อย
- บุคลากรมีเพียงพอและมีความมั่นคงในหน้าที่
- อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการทำงาน
- มีการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานรัฐ
- มีความชัดเจนในเรื่องของโครงสร้างและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะตำแหน่งนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรมแต่ละแห่ง
- มีโครงสร้างที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

๒.๑.๖ เป็นหน่วยงานเฉพาะ

- เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจ
- มีการทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เช่น ในการรับเรื่องร้องทุกข์ (แบ่งหน้าที่) การให้บริการ OSS ไม่ใช่มีหน้าที่อื่นมากระทบเวลาในการทำงานทำให้ขาดความต่อเนื่อง

๒.๑.๗ ท้องถิ่นมีส่วนร่วม

- เพิ่ม อบต. เทศบาล เข้ามาร่วมในส่วนของจังหวัด

๒.๑.๘ มีตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- มีระบบสารสนเทศและช่องทางการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ง่าย และมีประสิทธิภาพ
- มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นมาร่วมทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมเฉพาะด้านตามปัญหาการร้องเรียน
- ควร มีตัวแทนของกระทรวงต่าง ๆ ที่มีอำนาจการตัดสินใจประจำศูนย์
- ประกอบด้วยสหวิชาชีพแก้ไขร่วมกัน
- ประกอบด้วยตัวแทนส่วนราชการที่ครอบคลุม

๒.๑.๙ มีกฎหมายรองรับ

- ส่วนบังคับใช้กฎหมาย (กำลัง+หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ส่วนพิจารณาความยุติธรรม (อะไรผิด/ถูก)
- ถ้ามีศาลอยู่ศูนย์จะดีมาก เพราะหากไม่มีกฎหมายบังคับใช้ก็ต้องไปฟ้องศาลเอา ชาวบ้านไม่มีเงินไปขึ้นศาลและใช้เวลานาน
- มีระเบียบ/ กฎหมายรองรับ
- มีความชัดเจนในอำนาจหน้าที่

๒.๑.๑๐ ให้ส่วนราชการดำเนินการได้เอง

- ส่วนราชการอื่น ๆ สามารถรับเรื่องร้องเรียน แล้วสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องผ่านศูนย์ดำรงธรรม แต่รายงานผลให้จังหวัดทราบด้วย

๒.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

๒.๒.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
- ด้านองค์กร/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (การมอบหมายงาน)
- การบริการประชาชน
- ภารกิจ : รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกกรณี และดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสร็จสิ้นกระบวนการ

- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ดำเนินการช่วยเหลือเองไม่ใช่ส่งต่อปัญหาให้พื้นที่แก้ไขเอง
- ใส่ใจในปัญหา (ลงพื้นที่รับฟังปัญหา ลงพื้นที่ให้ความรู้)
- รับแก้ไขปัญหาทุกเรื่องที่หน่วยงานโดยตรงแก้ไขไม่ได้ หรือคิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทัน
- เป็นเหมือนแหล่งที่ให้ความรู้ด้านกฎหมายได้
- รับเรื่องร้องเรียน
- แนะนำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ให้บริการแก่ประชาชนให้ครบวงจรในทุกเรื่อง
- แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็ว
- ให้คำปรึกษา
- ประชาสัมพันธ์
- แก้ปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็ว ตรงประเด็น
- ดำเนินทุกภารกิจที่ประชาชนมาร้องทุกข์หรือร้องเรียน
- รับเรื่องร้องเรียนฯ รวมทั้งแก้ไขปัญหา
- ปรึกษาให้คำแนะนำ
- ลงไปแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- OSS
- รับข้อเสนอแนะ
- ครอบคลุมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา
- การเข้าถึงพื้นที่
- การให้คำปรึกษา

๒.๒.๒ ไกล่เกลี่ย

- อยากให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ไกล่เกลี่ยอย่างรวดเร็วและถูกต้องเป็นธรรม
- ช่วยไกล่เกลี่ยทุกด้านในความเดือดร้อน
- ไกล่เกลี่ย
- ช่วยเหลือ
- ควรมีภารกิจไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้จบที่ศูนย์ฯ เพื่อลดคดีต่าง ๆ ที่จะขึ้นสู่ศาล
- ภารกิจด้านเจรจาแก้ปัญหาไกล่เกลี่ยแก่คู่กรณีพิพาทในทุก ๆ ด้าน

แก้ปัญหา

- โกล่เกลี่ยข้อพิพาทภายนอกเหนืออำนาจหน้าที่ก็ช่วยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วย
- โกล่เกลี่ย
- อำนาจในการติดตาม
- ควรมีหน้าที่โกล่เกลี่ย และประสานงานหน่วยงานอื่นเพื่อร่วมโกล่เกลี่ยได้

๒.๒.๓ ตรวจสอบติดตามประเมินผล

- มีอำนาจตรวจสอบ ติดตามการแก้ไขปัญหา
- สามารถแก้ไขปัญหาได้
- ติดตาม เรื่อง ร้องทุกข์อย่างเร่งด่วน
- การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงการแก้ไขปัญหาด้วยความเป็นธรรม
- ติดตามผลการดำเนินงาน
- สามารถตั้งเรื่องในการตรวจสอบสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณสุขนได้เอง โดยมีจำต้องมีการร้องเรียนแต่อย่างใด

- ติดตาม/เร่งรัดให้หน่วยงาน ผู้มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ฯลฯ
- ประเมินผลได้เป็นรูปธรรมชัดเจน
- การติดตามผล
- ตรวจสอบการร้องทุกข์ในเชิงลึก
- จัดตั้งหน่วยงานเคลื่อนที่ลงพื้นที่ไว้ ๑ ส่วน
- มีขั้นตอนการทำงาน
- มีชั้นการร้องทุกข์

๒.๒.๔ ประชาสัมพันธ์

- ส่งเสริมความกินดีอยู่ดีมีความสุขอย่างยั่งยืนให้แก่ประชาชน
- การประชาสัมพันธ์ เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถติดต่อได้ง่าย
- ให้ความรู้ส่งเสริมด้านศีลธรรมจริยธรรมแก่ประชาชน
- การประชาสัมพันธ์

๒.๒.๕ เป็นศูนย์ประสาน

- เป็นศูนย์ประสานงาน คอยประสานส่วนที่มีความรู้ความสามารถ
- ประสานงานกับทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว
- ต้องประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รวดเร็วเพื่อจะได้แก้ไขปัญหาได้ทันที
- การสร้างเครือข่าย (ภาคประชาชน)
- ศูนย์บริการร่วม รวมทั้ง สรุปรวบรวมความก้าวหน้าและการดำเนินงานของแต่ละประเด็น
- โครงสร้าง : ดีมาก
- ภารกิจ : ทำทุกเรื่อง

๒.๒.๖ รายงานผล

- รายงานผลการดำเนินการภายในกำหนด และรายงานผู้บังคับบัญชา

๒.๒.๗ ภารกิจที่ชัดเจน

- ภารกิจมีความชัดเจนเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- แบ่งแยกภารกิจด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน เพื่อผู้ปฏิบัติงานได้ทำหน้าที่ได้ถูกต้อง
- กลั่นกรองแยกแยะความสำคัญหรือลำดับความสำคัญของปัญหาและการบริการ
- ต้องมีภารกิจตรงเป้าหมายในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนที่ชัดเจน

๒.๒.๘ อื่น ๆ

- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เร่งด่วนฉับพลัน แก้ปัญหาได้
- ให้ความสำคัญกับอำเภอ

๒.๓ องค์ประกอบ เฉพาะ

๒.๓.๑ ด้านการสร้างความเป็นธรรม

- เริ่มต้นด้วยการจัดชุดปฏิบัติการตำบลและอำเภอลงไปรื้อฟื้นปัญหาที่ขัดแย้งแล้วจึงเข้าไปแก้ไขปัญหา
- พิจารณาระดับความขัดแย้ง มีการจัดพูดคุยที่ละฝ่าย หากขัดแย้งไม่มากใช้การพูดคุยก่อน หากขัดแย้งมากจนไกล่เกลี่ยไม่ได้จึงใช้หลักกฎหมายหรือระเบียบ
- รวบรวมหลักฐานอย่างรวดเร็ว
- ยึดหลักกฎหมายโดยคำนึงถึงความรู้สึกของทั้งสองฝ่าย
- ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยต้องเป็นคนที่ได้รับการยอมรับและเป็นกลาง
- เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ด้านกฎหมาย (ท้องถิ่นจะมีนิติกรประจำอยู่แล้ว)

๒.๓.๒ ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ

- ควรเพิ่มบทลงโทษให้รุนแรงมากขึ้น เช่น การปล่อยของเสียลงแหล่งน้ำหรือการบุกรุกพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้มีสภาพบังคับ
- มีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการเรียกเอกสารหรือบุคคลเข้ามาไกล่เกลี่ย ระงับปัญหาไว้ก่อนในระหว่างการสอบสวนได้
- ออกคำสั่งเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่แบบคณะกรรมการ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการร้องเรียน
- กำหนดให้มีความผิดในทางอาญานอกเหนือจากการบังคับทางแพ่ง ลดปัญหาไกล่เกลี่ยแล้วคู่สัญญาไม่ปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ไกล่เกลี่ยไปแล้ว
- มีกฎหมาย/ระเบียบ/เพิ่มอำนาจศูนย์ดำรงธรรมหรือคณะกรรมการ เพื่อให้สามารถขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นได้
- มีกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน

๒.๓.๓ ด้านการบริหารจัดการ

- สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการ ช่องทางร้องเรียน ภาระหน้าที่ของศูนย์
- สร้างกระบวนการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าเรื่องที่ร้องเรียนนั้นเป็นความจริงหรือไม่
- เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมและเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนของเจ้าหน้าที่และองค์ความรู้ ใช้เครือข่ายภาคประชาสังคมที่เข้มแข็งในพื้นที่ ให้สามารถแก้ไขปัญหาตนเองได้ก่อน
- มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน จัดทำฐานข้อมูล ประสานการทำงานระหว่างระดับล่างสู่ระดับบน
- สร้างหลักเกณฑ์การร้องเรียนและวิธีการแก้ไขปัญหา

๒.๓.๔ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- พัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรโดยส่งไปอบรมที่วิทยาลัยการปกครองกระทรวงมหาดไทยอบรมแบบจำลองเหตุการณ์หรือกรณีศึกษาเพื่อนำไปปรับใช้ในพื้นที่
- บุคลากรมีความเป็นธรรม เป็นกลาง รู้ด้านกฎหมาย
- ควรมีการอบรมเพิ่มเติมด้านเทคนิคการไกล่เกลี่ย
- ประชุมหารือกันให้บ่อยครั้งเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- มีผู้นำชุมชนของแต่ละหมู่บ้านเข้าร่วมประจำศูนย์คุณธรรมของแต่ละ อบต. อำเภอ
- คณะกรรมการมีการลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงชุมชนเพราะบางกรณีชาวบ้านไม่กล้าเข้ามาร้องเรียนเอง
- เจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐานในการติดตามงานเพื่อดูแลให้สิ้นสุดเรื่อง
- บางหน่วยงานขาดอัตรากำลัง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่

๒.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

- เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันบูรณาการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- มีการพิจารณากลับกรองคดีเบื้องต้น ส่วนเรื่องร้องเรียนหากมีหลักฐานไม่เพียงพอก็อาจยกเลิกไปเพื่อลดขั้นตอน
- การไกล่เกลี่ยหากเป็นปัญหาระหว่างบุคคล หากเป็นผู้รับมอบอำนาจจะไม่สามารถตัดสินใจได้ ควรเป็นผู้มีอำนาจจริง
- มีกฎหมายคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันกรณีร้องเรียน
- การรับมอบอำนาจ ควรมีการลงนามว่าปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ ตามคำสั่ง คสช.
- ให้มีการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานเกี่ยวข้อง เช่น เรื่องที่ดิน
- ให้ผู้มีอำนาจเข้ามาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ เช่น รองผู้กำกับ เพื่อให้บางกรณีสามารถสิ้นสุดเรื่องได้ในทันที
- กรณีลงพื้นที่ประชาคม ควรให้มีการรับเรื่องร้องเรียนไปเลย เพราะบางครั้งสามารถไกล่เกลี่ยได้โดยไม่ต้องไปยื่นเรื่องที่อำเภอ
- บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่ลงชื่อ ทำให้ไม่สามารถติดตามเรื่องเพิ่มเติมได้
- เพิ่มบุคลากรด้านธรรมาภิบาลในศูนย์ดำรงธรรม

ภาคผนวก ญ

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูป
การบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการ
เพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”

วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ณ จังหวัดกาญจนบุรี



สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม”
วันศุกร์ที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐
ณ จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นที่ ๐ : “ท่านอยากเห็นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในฝันเป็นอย่างไร”

- ❖ การทำงานรวดเร็ว เป็นธรรม (๒๒ บัตรความเห็น)
- ❖ เป็นที่พึ่งของประชาชน (๑๘ บัตรความเห็น)
- ❖ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (๗ บัตรความเห็น)
- ❖ มีบุคลากรเฉพาะที่มีความสามารถ (๓ บัตรความเห็น)
- ❖ บูรณาการการทำงานร่วมกัน (๑ บัตรความเห็น)

ประเด็นที่ ๑ : “ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจึงจะมีประสิทธิภาพ”

- ด้านโครงสร้าง/ กฎระเบียบ
 - มีอำนาจในการแก้ไขปัญหา
 - มีอำนาจในการพิจารณาแก้ไขปัญหา
 - มีอำนาจในการตัดสินปัญหาตามข้อร้องเรียน
 - มีอำนาจและบทบาทมากกว่ารัฐบาล
 - ประชาชนต้องการให้เป็นศูนย์ฯ มีอำนาจดำเนินการเบ็ดเสร็จ
 - โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องสอดคล้องกับจังหวัด
 - มีงบประมาณเพียงพอ
 - ให้ศูนย์ฯ มีงบประมาณเอง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องมีบุคลากร งบประมาณ วัสดุ เหมือนกันกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
 - บุคลากรต้องมีความเพียงพอ ชัดเจน ๑ – ๕ คน
 - วัสดุอุปกรณ์สอดคล้องกับการปฏิบัติ
 - งบประมาณได้รับการจัดสรรอย่างเพียงพอ
 - ต้องมีอุปกรณ์และงบดำเนินงานที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

- **มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ**
 - ให้ศูนย์ฯ มีบุคลากรเพียงพอ
 - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอเหมาะแก่การทำงาน
 - เห็นควรให้มีเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมาบริการรับคำร้องของผู้ร้อง และให้แก้ไขปัญหาของผู้ร้องให้ยุติในวันนั้นเลย
 - มีบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
 - มีอุปกรณ์ วัสดุ ในการปฏิบัติงานที่จำเป็นครบถ้วน
 - เพิ่มอัตราบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ ในศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาความรู้ให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ในการเพิ่มศักยภาพ
 - ควรมีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน
- **มีกฎหมายรองรับ**
 - อยากให้ศูนย์ฯ เป็นเอกภาพมากขึ้น และมีกฎหมายคุ้มครองมากขึ้น
- **ด้านภารกิจ**
 - **รับเรื่องร้องเรียน**
 - กำหนดเงื่อนไขเวลาในการตอบข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา
 - ลดเงื่อนไขการร้องเรียน
 - ควรมีการลงพื้นที่โดยมีกำหนดเวลา
 - **ไกล่เกลี่ย**
 - ทำอย่างไรศูนย์ดำรงธรรมจะมีประสิทธิภาพสามารถไกล่เกลี่ย/ ชี้แจงข้อเท็จจริงในเบื้องต้น เพื่อที่จะสามารถลดเรื่องร้องเรียนและลดงานเอกสาร
 - **แก้ไขปัญหา**
 - หน่วยงานที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องทำจริง ลงพื้นที่จริง สามารถเอาผิดเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
 - การแก้ไขปัญหา ใช้ทฤษฎีไม่ได้ ต้องใช้ไหวพริบและความมีใจให้กับชาวบ้านเป็นหลัก พร้อมช่วยเหลือประชาชน เปิดใจรับปัญหา ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
 - ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว เป็นธรรมกับทุกฝ่าย
 - **ติดตามผล**
 - ติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้มีการตอบรับที่เร็วขึ้น
 - **รายงานผล**
 - มีการชี้แจงผลของการตรวจสอบ

- **ด้านความเป็นธรรม**

- **ผู้ให้บริการ**

- ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ต้องมีใจเป็นธรรม
- ทำงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
- มีความเป็นธรรมทั้งภาครัฐและภาคประชาชน
- ตั้งมั่นบนหลักของกฎหมาย
- สะดวก รวดเร็ว ยุติธรรม
- ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเข้มแข็ง
- สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ให้สำเร็จโดยเร็ว และเป็นธรรม ถูกต้อง
- ให้มีความยุติธรรมเป็นเลิศ
- เป็นศูนย์ฯ ที่ประชาชนพึงพาได้
- ผู้รับคำร้องต้องมีพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ผู้ร้องเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาว่า

สามารถรับฟังปัญหาและนำไปแก้ไขได้

- **ด้านการบริหารจัดการ**

- **เต็มใจบริการ**

- เข้าถึงประชาชน
- ช่วยแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้อย่างชัดเจนเกิดประโยชน์สูงสุด
- เข้าใจ เข้าถึง สามารถแก้ปัญหาได้
- เข้าถึงง่าย มีโครงสร้างระดับอำเภอ
- ข้อมูลเชื่อถือได้ ถูกต้อง
- เพิ่มช่องทางเรียนรู้ในการเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมให้แก่ประชาชน
- เข้าใจถึงปัญหาที่แท้จริง
- บริการด้วยใจ
- การให้บริการประชาชนเป็นเลิศ
- เอาใจใส่

- **มีส่วนร่วมและบูรณาการ**

- ทุกภาคส่วนบูรณาการร่วมกัน
- ทุกส่วนราชการต้องร่วมมือกันและให้ความสำคัญกับทุกเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน
- การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้
- ควรให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มีส่วนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- มีการประสานงานที่ดี
- เชื่อมโยงข้อมูลได้ทั้งจังหวัด สามารถติดตามข้อร้องเรียนได้
- จุดแตกหัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เนื่องจากเป็นหน่วยปฏิบัติ ดังนั้น ทุก

หน่วยงานในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาและให้บริการประชาชน

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสร้างความสัมพันธ์อันดีประสานงานอย่างต่อเนื่องต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- ต้องสร้างเครือข่ายระหว่างหน่วยงานกับศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้มีการประสานงานการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและราบรื่น

- สร้างเครือข่ายช่วยในระดับอำเภอและตำบล ให้แก้ไขปัญหาประชาชนในพื้นที่ได้

- ควรพัฒนาให้โครงสร้างในระดับท้องถิ่น โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ (กม. กำนันผู้ใหญ่บ้าน ศูนย์ยุติธรรมตำบล) เพื่อขับเคลื่อนกลไกให้เกิดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับหมู่บ้าน เพื่อกลั่นกรอง แก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หากเกินศักยภาพก็ส่งอำเภอ และจังหวัดต่อไป และติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง

▪ **สร้างขวัญและกำลังใจ**

- ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแลและจริงจังในการแก้ไขปัญหา

- อยากรับเรื่องแล้วเฉย

- รับแจ้งแล้วพยายามคลี่คลายสถานการณ์ และเป็นที่พักของประชาชนได้จริง อย่าเป็นหุ่นเชิด

- สร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

▪ **ประชาสัมพันธ์**

- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รู้จัก “ศูนย์ดำรงธรรม” ว่ามีบทบาท/ หน้าที่ อย่างไร

- ประชาชนรู้จักยัง/ มีหน้าที่ทำอะไร ทำอย่างไรให้ประชาชนรู้จัก

▪ **รวดเร็ว**

- การให้บริการรวดเร็ว

- รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม

● **ด้านการพัฒนาบุคลากร**

▪ **มีความรู้ความสามารถ**

- ต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

- มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้คำปรึกษา และมีความรอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและความทุกข์ของประชาชน

- เจ้าหน้าที่ต้องรู้ภารกิจของแต่ละหน่วยงานว่ามีหน้าที่อะไรบ้าง แล้วส่งต่อให้ถูกหน่วยงาน

- มีบุคลากรที่ดี ทำงานด้วยใจ

- พัฒนาบุคลากร

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หมั่นติดตามทวงถามเรื่องร้องเรียนที่ค้างค้ำ

- มีเจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องตลอด

- มีบุคลากรที่มีความรอบรู้สามารถให้คำแนะนำหรือไขปัญหาของประชาชนได้ทุกปัญหา

- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องมีคุณภาพ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ประจำศูนย์ (คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร) มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรอบรู้ด้านต่าง ๆ

■ **เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน**

- เพิ่มบุคลากรที่มีความชำนาญด้านกฎหมาย
- ต้องมีบุคลากรเป็นการเฉพาะประจำศูนย์ฯ
- เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ทางด้านกฎหมายเป็นอย่างดี
- มีบุคลากรที่หลากหลายในสายงานต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนได้
- มีเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องประจำศูนย์ฯ เพื่อแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำในเบื้องต้นก่อน
- พัฒนาบุคลากรของศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพ/ คุณภาพ
- เข้าใจปัญหา
- บุคลากรมีความรู้ความสามารถรอบด้าน และเพียงพอในระดับพื้นที่
- มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญหลาย ๆ ด้าน

ประเด็นที่ ๒ : “องค์ประกอบสู่ความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมด้านต่าง ๆ ควรดำเนินการอย่างไร”

๒.๑ องค์ประกอบ ด้านโครงสร้าง

๒.๑.๑ มีศูนย์หลายระดับ

- มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อรับเรื่องจากประชาชน
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงได้ง่ายแต่ต้องมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

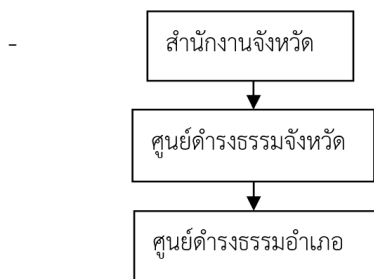
- มีการแบ่งตามระดับชั้นและขั้นตอนที่ชัดเจน
- แบ่งเป็นศูนย์ดำรงธรรมตำบล อำเภอ จังหวัด
- ศูนย์ระดับจังหวัด
- ศูนย์ระดับอำเภอ
- ศูนย์ระดับหมู่บ้าน
- ศูนย์ดำรงธรรมควรมี ๓ แห่ง อำเภอ จังหวัด และ อบต. เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้รวดเร็ว รับ

ฟังปัญหาในท้องที่

- กระจายศูนย์ดำรงธรรมลงสู่ตำบล และหมู่บ้าน เพราะเป็นด่านแรกที่ชาวบ้านนึกถึง (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) (ชาวบ้าน และผู้นำในพื้นที่)

- ศูนย์กลางอยู่ที่จังหวัด โดยมีเครือข่ายไปท้องถิ่น จากอำเภอ ตำบล
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่แก้ไขปัญหาร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับระดับจังหวัด
- รายงานเรื่องให้กับส่วนกลาง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- หน้าที่รับเรื่องจากประชาชนในพื้นที่ก่อนเพื่อทำการพิจารณาไกล่เกลี่ยข้อมูลการแก้ไข

ปัญหาเบื้องต้น



- ควรจัดตั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล เพิ่มเติมโดยมีผู้นำชุมชนในพื้นที่เป็นส่วนปฏิบัติ
- ควรอยู่ที่ศูนย์ดำรงธรรมตามเขตรับผิดชอบ

(จังหวัด → จังหวัด)

(อำเภอ → อำเภอ)

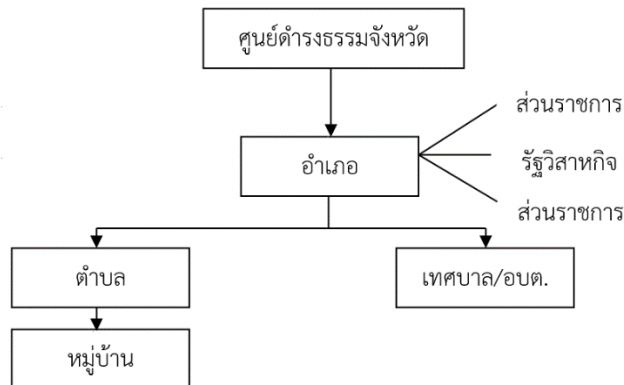
- การกระหนาบอำนาจสู่อำเภอ ตำบล ทั้งนี้ต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ให้ทราบหรืออ่องแท้เพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนอย่างจริงจัง

- โครงสร้าง (ท้องถิ่น อำเภอ จังหวัด)

- สำนักงานเทศบาล
- อบต.
- โครงสร้างระดับจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัด)
- โครงสร้างระดับอำเภอ (นายอำเภอ)
- ศูนย์ดำรงธรรมกลาง
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- ศูนย์ดำรงธรรมตำบล
- ระดับอำเภอ อยู่กับจังหวัด เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ทางกฎหมายมากกว่าระดับอำเภอ

จะแก้ปัญหาได้ดีกว่า

- ควรมิศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอดูแลแก้ไขปัญหาระดับตำบลและอำเภอ
- มีศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด
- ควรมิศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ หมู่บ้าน และ อบต.
- ระดับจังหวัดและอำเภอให้มีส่วนราชการเป็นกรรมการในศูนย์ฯ และมาประจำศูนย์ดำรงธรรม
-



- ให้แต่ละอำเภอมีศูนย์ดำรงธรรมเพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แต่ละท้องที่
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีส่วนราชการอื่น ๆ มาประจำศูนย์ฯ อำเภอ เพื่อ
 - (๑) มีส่วนร่วมและรู้จักเป็นเจ้าของในการแก้ไขปัญหา
 - (๒) ประโยชน์ในการบูรณาการ แก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์

- ตั้งศูนย์ในระดับตำบลให้ อบต. เป็นที่ตั้งของศูนย์ เพื่อแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น
- น่าจะมีระดับอำเภอ

- อยากให้โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมถึงระดับท้องที่ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และนำเข้าสู่การประชุมร่วม ถ้าเป็นเรื่องด่วน ขอให้มิศูนย์ดำรงธรรมตำบล อบต./ ทต. รับเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขเบื้องต้นและส่งเรื่องทั้งหมด (ทั้งที่แก้ไขได้และไม่ได้) ให้กับอำเภอ

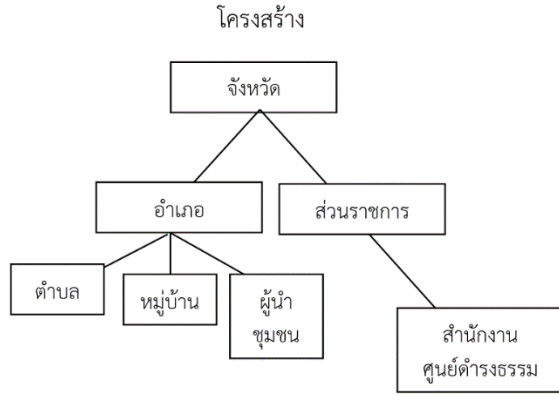
- ระดับที่ประชุมเข้าถึงง่าย
- โครงสร้างจากท้องถิ่นสู่ระดับจังหวัด
- โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมควรจัดตั้งแบบกระจายอำนาจอยู่ตามเทศบาล และอบต. ด้วย

เพื่อความเข้าถึง เร็ว และว่องไว

- มีเจ้าหน้าที่ในระดับท้องถิ่นไว้บริการรับข้อร้องเรียนหรือรับทราบปัญหาในพื้นที่
- อยู่ในกำกับของผู้ว่าฯ

- มีคำสั่งจากผู้ว่าราชการจังหวัดชัดเจน

-



๒.๑.๒ เป็นอิสระ

- เป็นเอกเทศ
- ควรตั้งเป็นหน่วยงานเฉพาะไม่ยึดอยู่กับกระทรวงมหาดไทย
- ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานใด ๆ
- มีความเป็นอิสระในการดำเนินงาน

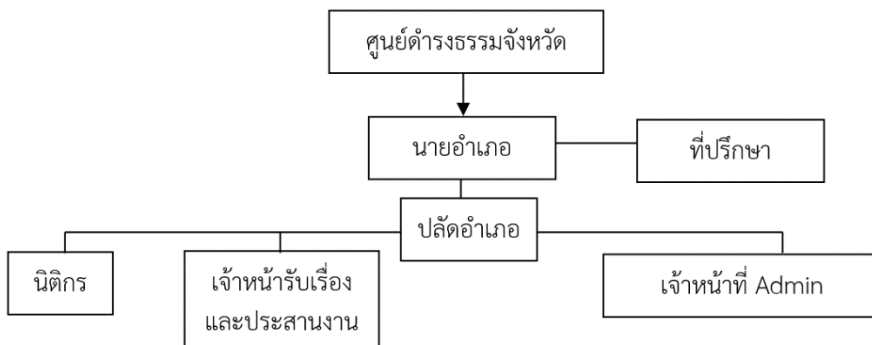
๒.๑.๓ ควรมีหน่วยงานต้นสังกัด

- ศูนย์ดำรงธรรมควรภายใต้สำนักงานนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวงยุติธรรม องค์กรที่มีกฎหมายรองรับ สั่งการหน่วยงานอื่นได้

๒.๑.๔ มีคณะกรรมการของศูนย์

- มีคณะกรรมการในระดับหัวหน้าส่วนราชการ
- ศูนย์ระดับอำเภอ มีนายอำเภอ และหัวหน้าส่วนที่รับผิดชอบปัญหาและผู้แทนผู้ร้องทุกข์ ผู้แทนผู้ถูกร้อง และผู้เกี่ยวข้อง
- มีคณะทำงานในระดับอำเภอ ประกอบด้วย อำเภอ ผู้ปกครองท้องที่ ทหาร ตำรวจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา

-



๒.๑.๕ เชื่อมโยงกับทุกส่วนราชการ

- มีการบูรณาการเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง
- ศูนย์ดำรงธรรมคือหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายอย่างใกล้ชิด
- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานให้มีส่วนร่วมในการรับทราบปัญหา
- การจัดตั้งองค์กรซื้อถึงกันหมด
- ศูนย์ดำรงธรรมควรมีในทุกส่วนราชการ
- ควรมีหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญเร่งด่วน
- ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวดเร็วมากขึ้น

๒.๑.๖ มีบุคลากรประจำ

- มีบุคลากรประจำพื้นที่ แต่ละพื้นที่ในส่วนของตำบล
- โครงสร้าง (ผู้ว่าราชการจังหวัด เจ้าหน้าที่ เงินเดือน ประชาชน ผู้ทรงคุณวุฒิ งบประมาณ)
- ควรมีโครงสร้างที่มีบุคลากรเฉพาะทางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็ว
- ฝ่ายอำนวยการ (รับเรื่อง) เจ้าหน้าที่ ๕ - ๑๐ คน
- ฝ่ายปฏิบัติพื้นที่ (ตรวจสอบ) (เจ้าหน้าที่นิติกร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ๓ - ๕ คน)
- ศูนย์ดำรงธรรมรับผิดชอบไม่ใช่เป็นไปรษณีย์
- โครงสร้างอำเภอ (บุคลากร วัสดุอุปกรณ์) มีนิติกร เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการ อยู่เป็นประจำ

๒.๑.๗ ประชาชนมีส่วนร่วม

- โครงสร้างการจัดการองค์รวมให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- มีโครงสร้างภาคประชาชน

๒.๒ องค์ประกอบ ด้านภารกิจ

๒.๒.๑ One Stop Service

- ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว
- เบ็ดเสร็จจากจุดแรก

๒.๒.๒ รับเรื่องร้องเรียน

- รับเรื่อง ไกล่เกลี่ย ส่งเรื่อง ติดตาม รายงาน แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- รับเรื่องแล้วลงรับเอกสาร
- ศูนย์ดำรงธรรมคอยบริการประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน รับเรื่องทุกข์ ชาวบ้าน
- รับเรื่องปรึกษาหารือกับส่วนท้องถิ่น
- รับเรื่องปัญหาร้องทุกข์ ร้องเรียน ปัญหาของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมทั้งเกี่ยวกับ

ปัญหาส่วนตัว ส่วนรวม ภาคประชาชน ภาครัฐ

- ประกอบด้วยผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ นั้น
- มีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์
- แก้ไขปัญหาในเบื้องต้นก่อนส่งเรื่องต่อหน่วยงานอื่น (ไม่ใช่ส่งเรื่องอย่างเดียว)
- สามารถไกล่เกลี่ยปัญหาได้

- รับเรื่องร้องทุกข์ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- เอาใจใส่ดูแลทุกเรื่องร้องเรียน
- รับเรื่องร้องทุกข์ ทั้งตั้งรับและตั้งรุก ไปตามตำบลในอำเภอเพื่อให้ประชาชนแน่ใจว่าเรื่องที่รับในท้องที่จะถึงส่วนกลาง

- รับเรื่องร้องทุกข์ตลอด ไม่เว้นวันหยุดราชการ
- ทำหน้าที่ทุกเรื่องที่ชาวร้องทุกข์
- รับทราบปัญหาความเดือดร้อน

๒.๒.๓ พิจารณาเบื้องต้น

- แยกประเภทเรื่องร้องทุกข์ให้ถูกต้อง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบจริง
- กลับกรองเรื่องร้องเรียน
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไต่สวนข้อเท็จจริงก่อนว่าควรรับหรือไม่รับ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้งกัน เสมือนเป็นศาลชั้นต้นที่ต้องไต่สวน

๒.๒.๔ ไต่สวน

- ไต่สวนเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- ไต่สวนคู่กรณี
- ไต่สวนข้อพิพาทข้อร้องเรียนให้ถูกต้องเป็นธรรมรวดเร็ว
- แก้ไข ไต่สวนเรื่องที่สามารถแก้ไขได้
- มีอำนาจไต่สวนข้อพิพาท (เรียกคู่กรณี ไต่สวน) จะไต่สวนเพื่อให้ยุติปัญหานั้นได้
- ดำเนินการไต่สวน

๒.๒.๕ ส่งต่อ

- ส่งเรื่องต่อ
- ส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการตามภารกิจ

๒.๒.๖ ประสานเพื่อแก้ปัญหา

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- ดูแลแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
- สามารถแก้ปัญหาได้ทันที
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- แก้ไขปัญหาด้วยความเป็นธรรมแก่ทุกๆ คน
- ทำงานด้วยความรวดเร็ว
- ต้องแก้ปัญหาการร้องทุกข์ได้จริงด้วยความเป็นธรรม โดยอำนาจและหน้าที่ของศูนย์ฯ
- ชุมชนแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- พร้อมติดตามปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒.๒.๗ การติดตามประเมินผล

- ติดตามผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ
- ประสานงานโดยเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการติดตามงาน
- วิเคราะห์ปัญหาผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น
- การติดตามผลการดำเนินงานทั้งในระดับจังหวัด ตำบล อำเภอ
- ประเมินผล

๒.๒.๘ รายงานต่อผู้ร้องฯ

- รายงานตามลำดับ
- รายงานการแก้ไข วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงาน
- สรุปผลการแก้ไขปัญหาที่ได้รับให้ประชาชนได้ทราบ
- สรุปและรายงานผล
- จริงใจในการตามเรื่องราว
- รายงานให้ผู้ร้องรับทราบไม่เกิน ๗ วัน
- สรุปผล
- ส่งบริการต่อประชาชนโดยตรง

๒.๒.๙ ตัดสินข้อพิพาท

- มีอำนาจในการตัดสินชี้ขาดในกรณีไม่ขัดต่อกฎหมาย
- ลงโทษหน่วยงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ
- มีอำนาจการตัดสินใจได้เลย
- มีอำนาจในการเรียกตัวคู่กรณีถ้าไม่มีความผิด

๒.๒.๑๐ ทำงานเป็นเครือข่าย

- ประชาคมสร้างเครือข่ายของศูนย์ในระดับท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ
- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑๑ มีเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญเฉพาะ

- มีเจ้าหน้าที่คัดกรองเพิ่มขึ้นจากปัญหาบุกรุกที่ดิน (ตามประกาศของ คสช. ที่มีอยู่แล้ว)
- มีเจ้าหน้าที่ทุกด้านเพื่ออำนวยความสะดวก
- มีนิติกรที่มีคุณภาพยุติธรรม โปร่งใส (ไม่ใช่เชื่อตามนิติกรหน่วยงานอื่น)
- ควรมีหน้าที่เฉพาะทางเพื่อรองรับภารกิจที่หลากหลายของศูนย์ดำรงธรรม
- ควรมีเจ้าหน้าที่ลงไปช่วยแก้ไขปัญหาคด้วย

๒.๒.๑๒ การให้ความรู้และคำปรึกษา

- รวมถึงการให้ความเข้าใจให้กับประชาชนในคราวเดียวกัน
- ให้ความรู้ของหน่วยงานตามข้อซักถามของประชาชน
- นอกจากรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้คำปรึกษา ให้ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาในเบื้องต้น
- ปรึกษาทุกเรื่อง
- เป็นตัวกลางในการบูรณาการสื่อสาร
- เป็นผู้ให้คำปรึกษาปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนได้

- ให้ข้อมูล คำปรึกษา
- ให้คำปรึกษากฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน (ควรมีนักกฎหมายประจำเพิ่ม)

๒.๓ องค์ประกอบ เฉพาะ

๒.๓.๑ ด้านการสร้างความเป็นธรรม

- **เชิญทั้ง ๒ ฝ่ายมาพูดคุย รับฟังเหตุผล**
 - ฟังเหตุผลพิจารณาถึงความความเป็นจริง ความเป็นกลางไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
 - เรียกคู่กรณีทั้ง ๒ ฝ่าย มาให้ปากคำสอบถามข้อเท็จจริง และรับฟังทั้ง ๒ ฝ่าย ก่อนที่จะให้ทั้ง ๒ ฝ่าย ได้เจอและเจรจาไกล่เกลี่ยกัน
 - ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของพื้นที่ที่เป็นประเด็น
 - สอบถามข้อเท็จจริงทั้ง ๒ ฝ่าย
 - ต้องฟังข้อมูลของทั้งสองฝ่ายแล้วต้องศึกษาหาข้อเท็จจริงจากบุคคลรอบข้างหรือเกี่ยวข้องแล้วสรุปผล โดยเป็นกลางและยุติธรรม แล้วแจ้งให้ทั้งสองฝ่ายทราบ
 - สอบถามข้อเท็จจริงทั้ง ๒ ฝ่าย และเจรจาไกล่เกลี่ยทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง
 - ปรับความเข้าใจทั้ง ๒ ฝ่าย โดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยยึดหลักคุณธรรมเป็นที่ตั้ง
 - ฟังเหตุผลทั้งสองฝ่าย
 - รับฟังปัญหาด้วยความเห็นใจทั้ง ๒ ฝ่าย
 - เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงของทั้ง ๒ ฝ่าย
 - ไกล่เกลี่ยให้ความเป็นธรรมและได้ข้อสรุปที่เป็นได้ทั้ง ๒ ฝ่าย
- **เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจริงจัง ต้องมีความรู้ (เน้นกฎหมาย) มีทักษะ และถ่ายทอดข้อมูลได้ดี**
 - เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายวิเคราะห์สถานการณ์และเหตุการณ์ มีความคิดที่เป็นธรรม หาข้อยุติ ทั้ง ๒ ฝ่าย ได้สมคูล
 - ผู้รับเรื่องนอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถในหน้าที่แล้วจะต้องสามารถถ่ายทอดข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องสามารถเข้าใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
 - ให้นักงานรู้กฎหมายอย่างลึกซึ้ง สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแม่นยำทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
- **ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นกลาง เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับมาจากหลายฝ่าย**
 - ผู้รับเรื่องจะต้องรับฟังความคิดเห็นของทั้ง ๒ ฝ่าย โดยไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความเป็นธรรม
 - ผู้ไกล่เกลี่ยต้องความเป็นกลาง
 - ทำตัวเป็นกลางไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด
 - ดูเหตุผลว่าใครถูกผิด
 - ต้องให้ความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย
 - ผู้ไกล่เกลี่ยต้องรับฟังข้อเท็จจริงจาก ๒ ฝ่าย ให้ได้ข้อมูลได้มากที่สุด
 - Win - win
 - กรรมการกลางมาจาก ๓ ฝ่าย

- ต้องมีคนกลางกับทั้ง ๒ ฝ่าย ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- ในห้องที่ควรมีผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการหมู่บ้าน ร่วมกันพิจารณาร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อจะได้รับความเป็นธรรมในชุมชนเป็นเบื้องต้น เรื่องจะได้ไม่ถึงศาล
- เจ้าหน้าที่ที่ต้องทำตัวเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
- มองประเด็นปัญหาด้วยใจเป็นกลางแก้ปัญหาไกล่เกลี่ยภายใต้กฎระเบียบและข้อกำหนด แต่ถ้าการตกลงกันไม่มีผลกระทบบหรือเกิดความเสียหายต่อบุคคลภายนอก ก็ให้เป็นไปตามที่ตกลงกันของคู่กรณี
- การวางตัวเป็นกลาง “ไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสิน”
- การปฏิบัติกับทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน “ยึดหลักสิทธิมนุษยชน”
- ใช้อำนาจที่มีอยู่ไกล่เกลี่ยด้วยความเมตตากรุณา บางครั้งต้องใช้เงินเพื่อช่วยเหลือบ้างก็จำเป็นต้องใช้เงิน
- ใช้กฎหมายและใช้วิธีไกล่เกลี่ยและประกอบศีลธรรม ศีล ๕ เป็นหลักในการให้ความเป็นธรรม
- ผู้ที่จะไกล่เกลี่ยจะต้องเป็นบุคคลที่ยอมรับของชุมชน สะท้อนความจริง โดยอธิบายเปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงด้านบวกและลบ ได้เข้าใจและถูกต้อง
- ผู้ปฏิบัติต้องใช้หลักเมตตาธรรมเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

● **พัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ เข้าถึง ต่อปัญหาของประชาชนผู้ร้องเรียนให้มากขึ้น**

๒.๓.๒ ด้านระเบียบกฎหมายที่รองรับ

- กฎหมายที่เกี่ยวข้องควรมีสภาพบังคับ โดยอาจดำเนินการได้เอง หรือมีกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการร่วม
- ให้ศูนย์ดำรงธรรมความเหมาะสมตามเรื่องต่าง ๆ ที่ร้องเรียน ตามเรื่องที่ร้องขอว่าควรหรือไม่ให้ความเป็นธรรมกับประชาชน
- ให้กฎหมายครอบคลุมทั้งระบบกระทบ ดุลยพินิจแต่ละหน่วยงาน
- ศูนย์ดำรงธรรมควรมีแบบแผนที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน
- มีอำนาจไกล่เกลี่ยปัญหาที่ประชาชนมาร้องเรียนเบื้องต้นและมีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
- ควรมีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อนำความรู้มาใช้ประโยชน์ให้กับประชาชนและให้ความรู้ประชาชนให้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนด้วย
- รวบรวมกฎหมายที่ง่ายสั้นกระชับที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันของประชาชน
- โครงสร้างคณะกรรมการที่ครอบคลุม
- ต้องมีเหตุผลที่เป็นจริง
- ต้องระบุผู้ร้องเรียน
- มีการแจ้งศูนย์ดำรงธรรมไม่มีเหตุอันควร
- ผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบในทุก ๆ ด้าน
- เพิ่มบทบาทหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
- วิธีการร้องทุกข์ของชาวบ้านให้เข้าถึงได้ง่าย
- มีกฎหมายที่ชัดเจนเป็นธรรมเพื่อยุติ ไกล่เกลี่ยปัญหา
- กฎหมายคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
- ศูนย์ดำรงธรรมต้องเป็นธรรมจริง ๆ

- นอกจากผู้มีความรับผิดชอบด้านกฎหมายจะต้องแม่นยำแล้ว การช่วยไกล่เกลี่ยระหว่างคู่กรณี เพื่อลดปริมาณคดีที่เข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่งและทางอาญาจึงมีส่วนสำคัญ
 - ไกล่เกลี่ยปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม
 - เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแต่ละส่วนราชการอาจมีการปรับเปลี่ยนคนอยู่บ่อย ๆ ผู้ที่มารับหน้าที่ใหม่อาจไม่มีความรู้ที่ครอบคลุมด้านกฎหมาย อาจจะวิเคราะห์ปัญหาและยกข้อกฎหมายไม่ถูกต้อง ศูนย์ดำรงธรรมจะสามารถมีกรณีศึกษาให้เป็นอย่างดีได้หรือไม่
 - อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการออกหมายเรียก
 - ตรวจค้น
 - กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ
 - ขอบเขตของการร้องทุกข์ร้องเรียน
 - อยากให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องและกลั่นกรองเรื่องให้คำแนะนำก่อนส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่น และประชาชนบางท่านมองว่ามีการส่งเรื่องต่อทำให้ล่าช้า
 - ควรมีหน่วยงานประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อช่วยเหลือด้านกฎหมาย
 - ควรจะเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลให้มากยิ่งขึ้น
 - ควรมีที่ปรึกษากฎหมายประจำศูนย์ดำรงธรรม
 - ทบทวนข้อกฎหมายอาจมีช่องว่างระหว่างกฎหมายอยู่
 - มีการประชุมเป็นประจำและกำหนดในแต่ละเดือน

๒.๓.๓ ด้านการบริหารจัดการ

- **จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/ ช่องทางการร้องเรียน**
 - ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนของแต่ละหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
 - ควรมีประเด็นปัญหา/วิธีการแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม
- **มีโครงสร้างการทำงานชัดเจน**
 - ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจนให้เหมาะสมกับภารกิจที่หลากหลายของศูนย์ดำรงธรรม
- **พัฒนาบุคลากร**
 - จัดตั้งบุคลากรประจำพื้นที่เพื่อเป็นตัวแทนประชาชนที่ขาดความรู้และรายละเอียดในการร้องเรียน
 - ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีงบประมาณและบุคลากรที่มีความเป็นกลาง และมีความรู้
 - ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละภาคส่วนจริง ๆ มาร่วมบูรณาการแก้ปัญหาที่ศูนย์ เพื่อลดขั้นตอนการแก้ปัญหาหรือสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนได้
- **มีภาวะผู้นำ/ ผู้นำให้ความสำคัญ**
 - ผู้นำต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง และเปิดใจในการรับเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายอยู่ถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
 - ให้ผู้บังคับบัญชาเข้าถึงประชาชนและให้ทำงานให้เร็วกว่านี้
 - ขอให้ผู้มีอำนาจให้ความสำคัญต่อศูนย์ดำรงธรรม

- **การบูรณาการการทำงานร่วมกัน**

- เพิ่มเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อทำหน้าที่คัดกรองรับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องต่าง ๆ
- กรณีหน่วยงานที่มี Call center หากมีผู้ร้องเรียน ควรให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมโทรแล้วประสานทันที เพื่อความสะดวกพร้อมกับกรอบบแบบฟอร์ม และส่ง Fax ยืนยันอีกครั้งหนึ่งทาง Fax โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานนั้นไม่มากก็ได้
- ประชุมหัวหน้าส่วนราชการเพื่อชี้แจงการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อหัวหน้าส่วนราชการจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตรงตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ ควรมีคณะกรรมการประกอบด้วยส่วนราชการต่าง ๆ และส่งรายชื่อเข้ามาเข้าเวร
- การบูรณาการยังไม่เข้าใจคือส่วนราชการต่าง ๆ ยังไม่เข้าใจ เหมือนว่าอำเภอไปใช้เขาทำงาน
- ขอความร่วมมือส่วนราชการให้ร่วมตรวจสอบ ยังต้องทำเป็นหนังสือและรอผู้บังคับบัญชาสั่ง
- ไม่มีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว/คนรับเรื่องก็จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ กับปลัดเท่านั้น ซึ่งน่าจะทำเวรรับเรื่องร้องทุกข์
- ขอความร่วมมือในการติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้ได้รับความยุติธรรม

- **จัดทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์ฯ**

- ห้องศูนย์ดำรงธรรมใช้ร่วมกับห้องกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่มีห้องเฉพาะบางทีมันเป็นความลับ ผู้ร้องอาจต้องได้รับความคุ้มครอง
- อุปกรณ์ของศูนย์ เช่น คอมฯ (โน้ตบุ๊ก) เครื่องปริ้นท์, กล้อง, เพื่อใช้ออกพื้นที่น่าจะให้มีเฉพาะศูนย์โดยตรง

- **ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน**

- ให้ศูนย์ดำรงธรรมจัดประชุมร่วมกับชาวบ้านเริ่มความรู้สู่ชุมชน
- ให้มีการเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง และหลากหลาย
- ขาดประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรม ควรปรับปรุง
- สร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงการเข้าถึงความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการต่าง ๆ ที่ยื่นร้องเรียน
- ควรให้ความเอื้อเฟื้อกับผู้ที่เข้ามาร้องทุกข์หรือขอข้อมูลข่าวสารด้วยความเป็นมิตรและยิ้มแย้ม

- **การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน**

- การส่งเสริม และสนับสนุนให้ภาคประชาสังคม (รัฐ เอกชน ภาคประชาชน NGO) มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง และจริงจัง
- อยากให้มีภาคประชาชนมาร่วมอยู่ด้วย เช่น ผู้นำตำบล
- สนับสนุนหน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมดูแลประชาชน

- **มีการจัดทำกระบวนการการทำงาน/ วิธีการแก้ไขปัญหา**

- ต้องมีการไต่สวนข้อร้องเรียนว่ามีมูลหรือไม่ ถ้ามีมูลศูนย์ฯ สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้โดยตนเองหรือไม่ ถ้าแก้ไขโดยตนเองไม่ได้ให้เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ศูนย์สรุปปัญหาแจ้งที่ร้องทุกข์

- **มีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส**

- ให้มีกฎหมายคุ้มครองผู้ร้องเรียน

- **ให้มีเจ้าหน้าที่ตำแหน่งสูง/ มีประสบการณ์ มาประจำศูนย์ฯ**

- **อื่น ๆ**

- ให้มีคณะกรรมการที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้มาเข้าเวร หรือมีที่ติดต่อได้กรณีต้องการ

ความช่วยเหลือ

- จัดให้มีชุดเคลื่อนที่เร็ว และมีการประสานกับท้องที่เพื่อความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือกับศูนย์ฯ

- ให้มีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของศูนย์ฯ ในระดับตำบล

- อยากให้มีการพัฒนาบุคลากร เช่น วิธีการไกลเกลี่ย

- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

- อยากให้มีการกำหนดวิธีการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และกำหนดกรอบระยะเวลาการแก้ไขปัญหา

- ควรขยายกรอบระยะเวลาการทำงานให้ยาวขึ้น (ปัจจุบันมีเวลา “๗ วัน” กระชั้นไป)

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ควรมีฐานะตำแหน่งที่สูงพอควร และประสบการณ์ที่เพียงพอ เพื่อให้

สอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ เช่น ตำแหน่งสารวัตร รองผู้กำกับ

- ให้ความรู้ เผยแพร่ ขั้นตอน ภาระของศูนย์แก่สาธารณชนได้ทราบเพื่อให้ทราบช่องทางการ

ติดต่อหรือร้องเรียนที่ศูนย์ฯ

- ให้มีการประมวลปัญหา อุปสรรคในการแก้ไขปัญหาระดับพื้นที่ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

พิจารณาปรับปรุงระเบียบ ข้อกำหนดที่ขัดข้อง และอุปสรรคอื่น (วาระศูนย์ดำรงธรรมประจำปี)

๒.๓.๔ ด้านการพัฒนาบุคลากร

- **การสร้างและพัฒนาเครือข่ายทั้งแนวราบและแนวตั้ง**

- บูรณาการบุคลากรของทุกหน่วยงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของศูนย์ดำรงธรรม

- ให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมในการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน

- การบูรณาการหัวหน้าส่วนราชการ ภาคเอกชน กรรมการหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ตัวแทน

ประชาชน ร่วมปฏิบัติหน้าที่ แก้ปัญหา

- เพิ่มความรู้ให้บุคลากรให้มีเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

- ผู้นำในพื้นที่ (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) เป็นกลไกในการขับเคลื่อนได้เป็นอย่างดี ควรกระจายศูนย์

ลงสู่ตำบล/หมู่บ้าน

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีคณะทำงานร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย อำเภอ

ผู้ปกครองท้องที่ ทหาร ตำรวจ เนื่องจากใกล้ขีดปัญหามากกว่า

- เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ คิดเชิงบวก

- เข้าใจบทบาทภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ

- ไม่มีธุรกิจ ผลประโยชน์แอบแฝง

- มีทักษะการเจรจาไกลเกลี่ยเบื้องต้น

- ศูนย์ฯ ต้องไม่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเดียว

- การสนับสนุนปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรม

- ขาดคาบ เช่น คนทำงาน งบประมาณ (มีบางครั้งที่ไปไม่ถึง) คอมพิวเตอร์/เครื่องปริ้นท์ (ตอนนี้ใช้ของส่วนตัว) อำนาจเรียกมาให้ถ้อยคำ (ทุกวันนี้ไม่มากก็ต้องจำหน่ายเรื่อง/เสียหน้า)

- ระดับอำเภอ/จังหวัด มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มีความเพียงพอ สามารถสนับสนุนหน่วยในระดับหมู่บ้านหรือตำบลได้

- ระดับหมู่บ้าน/ตำบล เน้นบทบาทของผู้นำชุมชนในพื้นที่เป็นหลัก

● **การพัฒนาองค์ความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากร**

- ต้องมีการอบรมให้ความรู้ และพัฒนาบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรมในหลายด้าน เพราะปัญหาของศูนย์ค่อนข้างหลากหลาย

- ดึงภาคประชาชนมามีส่วนร่วมหากบุคลากรไม่เพียงพอ

- เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่อำนาจหน้าที่ที่มีกรอบอะไรบ้าง

- เสริมสร้างอบรมเจ้าหน้าที่ เรื่องศิลปะการเจรจา การพูดโน้มน้าวคู่กรณีเพื่อลดจำนวนข้อพิพาท

- ขาดความรู้ ความร่วมมือ

- อบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดความรู้มากยิ่งขึ้น จะได้นำไปให้ความรู้แก่ประชาชนต่อไป

- บุคลากรของศูนย์ต้องมีความรู้ด้านต่าง ๆ งานต่าง ๆ โดยต้องการอบรม/หรือให้ความรู้จากหน่วยงานหลัก

- บุคลากรของศูนย์ต้องมีจากหลายหน่วยงาน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ

- ต้องมีองค์ความรู้หลายด้านเพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่ผู้ร้องทุกข์และเข้าใจปัญหา

- พลัดกรรมรับเรื่องราว ต้องมีลักษณะการเป็นผู้ฟังที่ดี พร้อมรับฟัง ปัญหาของผู้ร้องทุกข์ และมีบุคลิกที่มั่นคง น่าเชื่อถือ ศรัทธา ตูน่าฟังพาได้

- มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่นเพื่อขอความร่วมมือในการร่วมกันแก้ปัญหา

- มีบุคลากรด้าน IT เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ สามารถเปิดดูได้ทั้งจังหวัด เป็นข้อมูลปัจจุบันหลังจากผู้ร้องทุกข์แจ้ง

- บุคลากรรับผิดชอบหลายด้าน

- อบรม/เพิ่มทักษะ/ให้ความรู้ให้แก่บุคลากร

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้กฎหมาย

- ปัญหาที่ประชาชนมาติดต่อที่ศูนย์ดำรงธรรมมีความหลากหลายเรื่อง จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องต่อผู้มาติดต่อ

● **อัตรากำลังระดับพื้นที่**

- บุคลากรมีคนทำงานแค่ ๒ คน คือ ปลัดอำเภอ/ อส. แต่รับเรื่อง/ ภารกิจ

- หรือเพิ่มอำนาจให้บุคลากร เช่น อำนาจในการขอความร่วมมือหน่วยงานต่าง ๆ อำนาจเรียก

บุคคล

- ต้องมีอัตราก่อนในการทำงานให้เพียงพอกับพื้นที่ของจังหวัด

- ต้องมีความรู้ในด้านกฎหมายเบื้องต้น เพื่อเป็นหลักในการดำเนินการ

- ให้มีอำนาจในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหากฎหมาย/กฎระเบียบ
- ให้มีการกำหนดมาตรฐาน (กระบวนการ) การปฏิบัติงาน

๒.๔ องค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ

๒.๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีอำนาจในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้

- ต้องมีอำนาจการตัดสินใจโดยถูกต้องและมีกฎหมายรองรับ
- มีอำนาจเรียกคู่กรณีพิพาท ถ้าไม่มาให้เป็นการผิดกฎหมาย
- ให้แต่ละส่วนของศูนย์มีอำนาจตัดสินใจตามกฎหมายและถูกต้อง
- แก่กฎหมายบางตัวให้สอดคล้อง
- ต้องมีอำนาจหน้าที่ที่สามารถแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจได้

๒.๔.๒ ลงพื้นที่จริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และรับฟังประชาชนอย่างแท้จริง

- ลงพื้นที่หาข้อมูล เพื่อรวบรวมเป็นการประกอบการไกล่เกลี่ย
- ใช้ความอดทนอดกลั้นต่อคำพูดของคู่กรณีที่พาดพิงถึงเจ้าหน้าที่ขณะทำงาน
- ฟังความคิดเห็นของพี่น้องประชาชนอย่างแท้จริง
- แนวทางปฏิบัติต้องเป็นไปในทางเดียวกัน
- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ไปตรวจสอบอย่างจริงจัง
- ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ดำเนินการรวดเร็ว เป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนและคู่กรณีทราบ
- สืบเสาะข้อมูลและสามารถดำเนินการให้เป็นไปได้ทั้งเหตุและผล เป็นกลางและเป็นธรรม

๒.๔.๓ ระดมผู้มีความรู้เฉพาะด้านเข้ามาช่วยงานของศูนย์ดำรงธรรม

- ระดมผู้มีความรู้ในแต่ละด้านประจำศูนย์ดำรงธรรมตั้งแต่ตำบล หมู่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อยุติข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้
- ต้องมีใจรักในการทำงาน ช่วยเหลืออย่างจริงจัง ให้ความไว้วางใจกับประชาชนได้ทุกเมื่อ

๒.๔.๔ บูรณาการการทำงานร่วมกันทั้งหน่วยงานและประชาชน

- การคิดไปในทางเดียวกัน
- การวางแผนทางปฏิบัติ “ร่วมกัน”
- มีคู่มือปฏิบัติงาน
- ต้องดึงภาคประชาชน เช่น ผู้มีบารมีในพื้นที่ เข้ามามีส่วนร่วมให้ได้ ไม่ใช่ให้ภาครัฐทำงาน

ฝ่ายเดียว

- การทำงานแบบบูรณาการ โดยศตธ.จังหวัด ศตธ.อำเภอ ศตธ.หมู่บ้าน ต้องยึดโยงกันให้ได้

ไม่ใช่ต่างคนต่างทำ

- บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อเท็จจริง

๒.๔.๕ ทำงานในเชิงรุก

๒.๔.๖ สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการปฏิบัติงาน

- สร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น บรรจุนให้เป็นข้าราชการ

๒.๔.๗ อื่น ๆ

- ศูนย์ดำรงธรรมควรแก้ไขปัญหาวิธีเลือกตั้งใหม่เพื่อลดความขัดแย้ง ลดการซื้อเสียงได้ ๑๐๐% แน่นนอน ควรเอาตัวอย่างคน ป.๔ มาแก้วิธีเลือกตั้งแบบผูกขาด
- เจ้าหน้าที่ศูนย์ต้องดำเนินการตามกรอบกฎหมาย มีความแม่นยำทางกฎหมาย และสามารถไกล่เกลี่ยเยียวยาได้ทันที
- มีตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาของพื้นที่เพื่อเป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ในการทำงาน เพราะเจ้าหน้าที่บางท่านอาจต้องเรียนรู้ประสบการณ์เพิ่มเติม
- เจ้าหน้าที่ควรเข้าไปดูแลกรณีปัญหาในพื้นที่ เช่น กรณีชาวบ้านมีปัญหาด้านที่อยู่อาศัย การประกอบกิจการของเอกชน
- เจ้าหน้าที่ศูนย์ควรกลั่นกรองข้อร้องเรียนว่ามีความสอดคล้องหรือขัดกันกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นหรือไม่/ให้หน่วยงานเฉพาะอื่น ๆ มาช่วยพิจารณา (อาจมีการอบรมให้ความรู้)
- มีที่ปรึกษาด้านกฎหมายอยู่ประจำศูนย์ดำรงธรรม
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีสถานีและบุคลากรที่เพียงพอในการรับเรื่องร้องเรียน
- ควรมีสื่อมวลชนเข้ามาเกี่ยวข้องในงานของศูนย์ดำรงธรรม เพราะมีงานเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียน
- ควรมีช่องทางกรร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ไม่ควรรอเพียงเอกสารร้องเรียน
- ใช้กลไกกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อลดข้อร้องเรียนก่อนเข้าสู่ศูนย์ดำรงธรรม โดยใช้ความคุ้นเคย การพูดคุยแก้ปัญหาในกรณีเล็กน้อย ไม่รุนแรง (ปัจจุบันก็มีการดำเนินการอยู่)
- ให้มีการบันทึกผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นกรณีตัวอย่างแก่เรื่องอื่น ๆ
- ให้มีการกลั่นกรองข้อเท็จจริงของผู้ร้องเบื้องต้น
- ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ มีค่าเสี่ยงภัย มีค่าตอบแทนพิเศษ
- ให้มีการปรับปรุงกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่ต้องจำกัดจำนวนทรัพย์สิน ยึดความไว้วางใจ/ความสามัคคีของคู่กรณีเป็นหลัก และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง
- ให้มีชุด ศตธ.จังหวัดเคลื่อนที่ เพื่อเข้าไปรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร
- เพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาจาก ศตธ. อย่างรวดเร็ว

ภาคผนวก ก

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

วันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมเซ็นทรา

ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ

กรุงเทพมหานคร



สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”
จัดโดย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
ร่วมกับ คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และสถาบันพระปกเกล้า
ในวันศุกร์ที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐
ณ โรงแรมเซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่สะท้อนสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

๑.๒ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดตัวชี้วัดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งรวบรวมปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๓ เพื่อนำผลสรุปจากการสัมมนามารวบรวมและจัดทำเป็นคู่มือ “การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำหรับแจกจ่ายให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทั่วประเทศ

๒. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๒๑๙ คน ประกอบด้วย

๒.๑ ปลัดจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนจาก ๔ ภาค ภาคละ ๖ คน (๒๔ คน)

๒.๒ นายอำเภอ ซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน)

๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จาก ๔ ภาค ภาคละ ๖ คน (๒๔ คน)

๒.๔ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง (๒๕ คน) ได้แก่

- รองอธิบดีกรมการปกครอง
- อธิการวิทยาลัยการปกครอง
- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง
- ผู้ช่วยเลขาธิการศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
- ผู้อำนวยการสำนักสอบสวนและนิติการ

- ผู้อำนวยการสำนักกิจการความมั่นคงภายใน
- ผู้อำนวยการสำนักการบริหารการปกครองท้องถิ่น
- ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการกองอาสารักษาดินแดน
- ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง ทั้ง ๑๘ เขต
- ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
- ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
- ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศเพื่อการบริหารงานปกครอง
- เลขาธิการกรมการปกครอง

๒.๕ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (๕ คน) ได้แก่

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
- ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
- ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน
- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด
- ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒.๖ ผู้สังเกตการณ์ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๒๘ คน) ได้แก่

- ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)
- กรมการพัฒนาชุมชน
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- กรมที่ดิน
- กรมโยธาธิการและผังเมือง
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
- การประปาส่วนภูมิภาค
- การประปานครหลวง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การไฟฟ้านครหลวง
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
- สำนักงานงบประมาณ
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

๒.๗ คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ในคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (๑๓ คน)

๒.๘ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (๓ คน)

๒.๙ วิทยากรกระบวนกร สถาบันพระปกเกล้า (๕ คน)

๒.๑๐ เจ้าหน้าที่โครงการ (ส่วนอำนวยความสะดวก สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง) และผู้ติดตาม (๑๖ คน)

๓. วิธีดำเนินการ ประกอบด้วย

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ การบรรยาย เรื่อง “การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทย”

๓.๑.๒ การบรรยาย เรื่อง “ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

๓.๑.๓ การบรรยาย เรื่อง “ผลการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัด และอำเภอของคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ”

๓.๒ การระดมความคิดเห็น

๓.๒.๑ การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

๓.๒.๒ การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในด้านต่าง ๆ

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ การบรรยาย เรื่อง “การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมโดยกระทรวงมหาดไทย”

โดย นายกฤษฎา บุญราช
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเติมเต็มการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่ให้ทันต่อสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ผ่านมา แม้การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจะแบ่งเป็น ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น แต่เฉพาะราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นเท่านั้นที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง โดยราชการบริหารส่วนกลางนั้นได้รับการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม มาโดยตลอดตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งล่าสุดได้มีการปรับปรุงกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ก็ได้รับการกระจายอำนาจการตัดสินใจและการจัดบริการสาธารณะในบางเรื่องจากราชการบริหารส่วนกลางมากขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่ราชการบริหารส่วนภูมิภาคยังไม่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงเท่าที่ควร ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวจึงเป็นการกลไกสำคัญในการอุดช่องว่างของราชการบริหารส่วนภูมิภาคในการปฏิบัติราชการในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม การที่ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ประกอบกับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีหน้าที่บูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม ส่งผลให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ เกิดการรับรู้และเข้าใจว่าศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของกระทรวงมหาดไทยโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมซึ่งแท้ที่จริงแล้วประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ มีเจตนารมณ์ต้องการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกองค์กรภายในพื้นที่ร่วมมือกันบูรณาการการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่ภายใต้โครงสร้างของ “ศูนย์ดำรงธรรม”

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ที่สำคัญมี ๓ ประการ ได้แก่

๑) การเป็นกลไกอุดช่องว่างของราชการบริหารส่วนภูมิภาคในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กล่าวคือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำหน้าที่ช่วยเหลือราชการบริหารส่วนกลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

๒) การเป็นกลไกส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้เองเพียงลำพังให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในพื้นที่เป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓) การเป็นศูนย์บริการประชาชน หรือศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตประกอบธุรกิจในพื้นที่ ฯลฯ

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมโดยสรุป คือ “การเติมเต็ม การส่งต่อ และความรอบรู้งานต่าง ๆ”

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑) ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

๒) ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนโครงสร้างของระบบราชการ

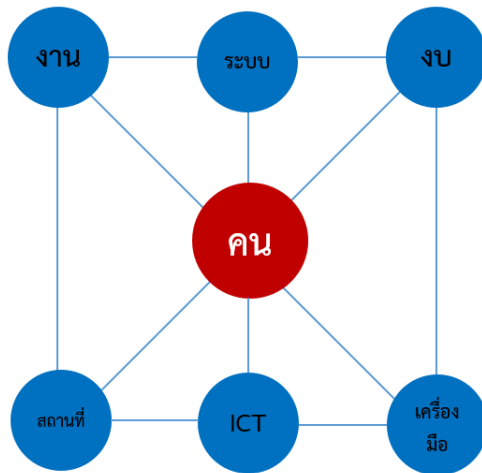
๓) ต้องมีความกระฉับกระเฉง ใฝ่หาความรู้ตลอดเวลา

๔) ต้องเป็นผู้ประสานงานที่เก่ง ดี และมีทักษะด้านเทคนิคในการประสานงาน เช่น การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง หรือการประกอบกำลังระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นชุดปฏิบัติการเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ในขณะนี้ นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมที่ส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาและอุปสรรคทางด้านระเบียบ กฎหมาย โคร่งของส่วนราชการ สภาพทางกายภาพของพื้นที่ บุคลากร ฯลฯ และรายงานต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาโดยใช้มาตรการในเชิงนโยบายต่อไป อนึ่ง ทางกระทรวงมหาดไทยกำลังดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัด หรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ติดตาม และอำนวยความสะดวกศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานกับส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัด ตลอดจนให้มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติการระดับอำเภอ/ตำบลประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อลงพื้นที่ติดตามปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับการร้องเรียนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก หรือปัญหาที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

๓.๑.๒ การบรรยาย เรื่อง “ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

โดย นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร



ภาพ : ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ปัจจัยความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่สำคัญที่สุด คือ “คน” ซึ่งประกอบไปด้วย นายอำเภอ และผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานอาจเป็นบุคลากรที่ได้รับการจัดสรรจากกระทรวงมหาดไทย (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน หรือนิติกร) ให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือเป็นบุคลากรที่มาจากการบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินว่าผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการสั่งการหรืออำนาจในการประสานงานบุคลากรจากส่วนราชการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ไหนเพียงไร

เนื่องจาก ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดไว้แต่เพียงว่า “ให้จังหวัด จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด” โดยมีได้กำหนดว่าศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นในจังหวัดนั้นจะต้องเป็น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอของจังหวัดยโสธรจึงมีสถานะ เป็นศูนย์ดำรงธรรม “สาขา” ประจำอำเภอของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร นั่นคือ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ของจังหวัดยโสธรมีสถานะเป็นศูนย์ดำรงธรรมตามข้อ ๑ ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

“ปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ประกอบไปด้วย

๑) ปัจจัยด้านคน

ปัจจัยด้านคนที่มีความสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังประจำ

๑.๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังเสริม

โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นอัตรากำลังเสริมของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ของจังหวัดยโสธร ประกอบด้วย

- หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ที่ประจำอยู่ในพื้นที่ภูมิภาค (จังหวัด) ซึ่งจังหวัดยโสธรมีคำสั่งให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ เป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมประจำวัน

- นิติกร โดยจังหวัดยโสธรมีคำสั่งบูรณาการนิติกรที่ประจำอยู่ใน ส่วนราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ภูมิภาค (จังหวัด) มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมประจำวัน

- ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ โดยจังหวัดยโสธรบูรณาการบุคลากรจาก ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ประจำอยู่ในจังหวัดประกอบกันเป็นชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว โดยมีที่ตั้ง ประจำอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดยโสธร

ปัจจัยด้านคน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผู้บริหารจังหวัดจะต้องมีศิลปะในการบริหารจัดการคน โดยคำนึงถึงศักยภาพของ บุคลากรในพื้นที่อำเภอ ผู้บริหารจังหวัดจะต้องค้นหาศักยภาพของบุคลากรแต่ละคนและใช้ศักยภาพนั้นให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๒) ปัจจัยด้านงาน

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะต้องมีการจัดระบบภารกิจงาน ซึ่งภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ ได้แก่

๒.๑) ภารกิจงานตามภารกิจหน้าที่ (function) ตามประกาศคณะรักษา ความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ซึ่งประกอบด้วย

- การรับ : การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

- การให้ : การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา

๒.๒) ภารกิจงานเฉพาะกิจ เช่น การเป็นศูนย์รับบริจาคสิ่งของเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางธรรมชาติต่าง ๆ การเป็นศูนย์บริการข้อมูลการท่องเที่ยว การเป็นศูนย์รับซื้อ-ขายข้าวตามนโยบายของรัฐบาล ฯลฯ

๓) ปัจจัยด้านระบบ

ระบบภารกิจงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอจะต้องมีการเชื่อมโยงให้เป็นระบบเดียวกันโดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)

ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัดโดยได้แบ่งพื้นที่จังหวัดโดยออกเป็น ๓ เขต และในแต่ละเขตมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด และปลัดจังหวัด เป็นผู้ดูแลและกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งจะมีระบบการรายงานความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทุกสัปดาห์ และระบบดังกล่าวจะรายงานตรงไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดโดย

๔) ปัจจัยด้านงบประมาณ

จังหวัดโดยได้แบ่งงบประมาณออกเป็น ๒ ส่วน ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งได้แก่

๔.๑) งบประมาณในการแก้ไขปัญหาเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน

๔.๒) งบประมาณตามภารกิจหน้าที่ (function)

โดยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่ศูนย์ดำรงธรรมได้รับส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิถีชีวิตประจำวันซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างสาธารณูปโภคสาธารณูปการ อันเกี่ยวข้องกับงบประมาณตามภารกิจหน้าที่ (function) ที่ต้องได้รับการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด

อย่างไรก็ตาม จังหวัดโดยได้ให้ความสำคัญกับ “แผนพัฒนาอำเภอ” ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดทิศทางการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ โดยนายอำเภอจะต้องเป็นนักบริหารยุทธศาสตร์ซึ่งต้องบริหารแผนพัฒนาอำเภอด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดโดยได้แบ่งเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบประจำแต่ละอำเภอของจังหวัดโดย รวมทั้งประสานขอความร่วมมือจากหัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดให้เป็นที่ปรึกษาประจำอำเภอด้วย โดยแผนพัฒนาอำเภอดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดและยุทธศาสตร์จังหวัดเพื่อให้แผนพัฒนาอำเภอได้รับการจัดสรรงบประมาณ

๕) ปัจจัยด้านสถานที่

การจัดสถานที่ทำการของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนในการเข้าถึงเพื่อขอรับบริการได้ง่ายและความสะดวกของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยเฉพาะส่วนที่เป็นสำนักงานส่วนหน้า (front office) ของศูนย์ดำรงธรรม

ในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา จังหวัดโดย นายอำเภอเลิงนกทาใช้ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา (หลังเก่า) ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา (หลังใหม่) เป็นที่ทำการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา หรือในกรณีของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยจะตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ ของศาลากลางจังหวัดโดย

๖) ปัจจัยด้าน ICT

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้ใช้ระบบ “Line Video Call” ในการประสานงาน รวมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนร่วมกับส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัด

นอกจากนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ของทุกอำเภอในจังหวัดจะต้องมีการเชื่อมโยงกัน และเชื่อมโยงกับระบบของจังหวัด กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๗) ปัจจัยด้านเครื่องมือ

เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ยานพาหนะ (รถตู้) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่ และโทรศัพท์มือถือ ซึ่งต้องเป็นเบอร์โทรศัพท์กลางเฉพาะประจำศูนย์ดำรงธรรม เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชน และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง

โดยสรุป ปัจจัยด้าน “คน” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปัจจัยด้านงาน งบ และระบบ เป็นปัจจัยหลัก ในขณะที่ปัจจัยด้านสถานที่ ICT และเครื่องมือ เป็นปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๑.๓ การบรรยาย เรื่อง “ผลการศึกษาดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ”

โดย นายอภิรักษ์ ซื่อธัญวงศ์

กรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

จากการที่คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาการบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ที่ต้องการให้ “จังหวัด” และ “กลุ่มจังหวัด” เป็นกลไกหลักโดยใช้ “แผนพัฒนาจังหวัด” และ “แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด” เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายของรัฐบาล อีกทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่สำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานแบบบูรณาการในลักษณะการยึดพื้นที่เป็นหลักเป็นจุดเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทั้งในแนวนอนระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ตลอดจนความสัมพันธ์ในแนวตั้งระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการฯ โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้ดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดต้นแบบ ๕ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง จังหวัดสงขลา จังหวัดยโสธร จังหวัดพะเยา และจังหวัดปทุมธานี ดำเนินการขับเคลื่อนกรณีศึกษาซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามปัญหาและความต้องการพัฒนาของแต่ละจังหวัดผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙

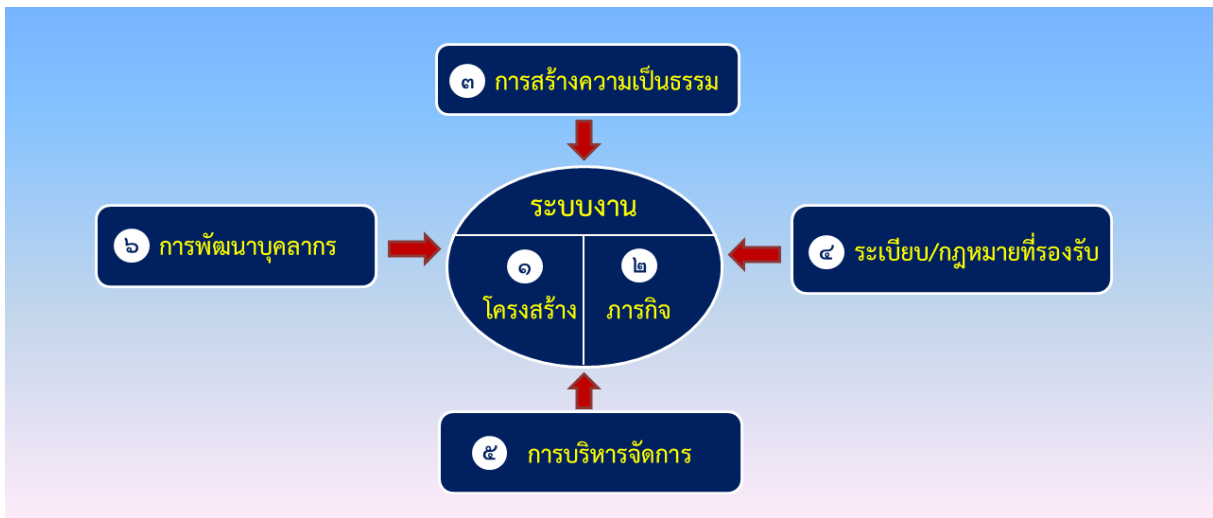
จนกระทั่งนำไปสู่การพิจารณาจัดทำและเสนอรายงานของคณะกรรมการ เรื่อง “การบริหารจัดการของจังหวัดที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ต่อสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยที่ประชุมสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบกับรายงานของคณะกรรมการดังกล่าว แล้วให้เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

หลังจากนั้น โดยที่การดำเนินโครงการ เรื่อง “การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)” ร่วมกับจังหวัดยโสธร คณะกรรมการฯ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ได้เดินทางลงพื้นที่จังหวัดยโสธรเพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติในระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๗ – วันศุกร์ที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาของการนำแนวทางการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการพัฒนาพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยในการดำเนินการขับเคลื่อนตัวอย่างกรณีศึกษาดังกล่าว จังหวัดยโสธรได้เลือกตัวอย่างกรณีศึกษา เรื่อง “การยกระดับการบริการของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาลที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตลอดจนสนับสนุนมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นในอำเภอเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมการฯ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเห็นควรให้มีการขับเคลื่อนแนวความคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การขยายผลแนวความคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ณ จังหวัดยโสธร เพื่อนำไปสู่การสร้างแหล่งเรียนรู้การนำแนวความคิดการพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) ไปใช้ในการยกระดับการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมแบบประชารัฐ โดยศึกษาประเด็นปัญหาสำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรได้รับการร้องเรียน และขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งผลที่ได้จากการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประการหนึ่ง คือ การกำหนดองค์ประกอบแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ซึ่งคณะกรรมการได้ถอดบทเรียนเป็น “**ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร**” ประกอบด้วย ๑) โครงสร้าง ๒) ภารกิจ ๓) การสร้างความเป็นธรรม ๔) ระเบียบกฎหมายที่รองรับ ๕) การบริหารจัดการ และ ๖) การพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการทดสอบยืนยัน “ตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร” และเพื่อเป็นการขยายผลในการนำแนวความคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) มาใช้ในการปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ ด้วยการนำตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรมาปรับใช้กับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดอื่น โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนากระบวนการและการให้บริการประชาชนให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมต่อไป คณะกรรมการฯ โดยคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงได้เฟิงทางลงพื้นที่เพื่อจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” และศึกษาดูงาน เรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ณ จังหวัดนครนายก จังหวัดราชบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี ในวันที่ ๓ และวันที่ ๑๖ - ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จนกระทั่งได้ผลการศึกษาดูงานดำเนินการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดและอำเภอ ในรูปแบบของ “ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ในท้ายที่สุด



ภาพ : ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

“ข้อเสนอตัวแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการศึกษาของคณะอนุกรรมการ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑) องค์ประกอบด้านโครงสร้าง ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

- ๑.๑) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗
- ๑.๒) การบูรณาการระดับจังหวัด
- ๑.๓) ความเข้มแข็งระดับอำเภอและพื้นที่
- ๑.๔) อำนาจการสั่งการ บังคับบัญชา กำกับดูแล
- ๑.๕) เป็นศูนย์ของทุกส่วนราชการ ยึดพื้นที่เป็นหลัก และสามารถบูรณาการโครงสร้างระดับพื้นที่

๒) องค์ประกอบด้านภารกิจ ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

- ๒.๑) ความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจ ทั้งที่กำหนดโดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล
- ๒.๒) ความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจพิเศษที่จังหวัดมอหมาย เช่น ประสานกิจกรรมแสดงความรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณฯ และกิจกรรมรอมพลังแห่งความภักดี
- ๒.๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ๒.๔) เป็นศูนย์ที่ประชาชนพึงได้ และเป็นกลไกขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

๓) องค์ประกอบด้านการสร้างความเป็นธรรม ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

- ๓.๑) ระดับตำบล หมู่บ้าน มีระบบการช่วยเหลือไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท
- ๓.๒) การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น
- ๓.๓) เพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย
- ๓.๔) การควบคุมดูแล ความสุจริต ไม่สร้างปัญหาความเดือดร้อน
- ๓.๕) การประชุมและการจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่
- ๓.๖) การปรับปรุงมาตรฐานการบริการและการประเมินผล
- ๓.๗) ข้าราชการไม่สร้างปัญหา เป็นกลาง มีกลไกไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาทในพื้นที่

๔) องค์ประกอบด้านระเบียบกฎหมาย ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

- ๔.๑) รองรับการจัดตั้งและอำนาจหน้าที่
- ๔.๒) โครงสร้างและภารกิจที่ชัดเจน
- ๔.๓) มีวิธีการดูแลคุ้มครองผู้ร้อง
- ๔.๔) กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ในการปฏิบัติที่ชัดเจน
- ๔.๕) จัดตั้งด้วยกฎหมาย

๕) องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

- ๕.๑) ประสิทธิภาพในการจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ๒๔ ชั่วโมง
- ๕.๒) การประชุมโต๊ะกลมทุกวันพุธโดยรองผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๕.๓) การกำหนดวิธีปฏิบัติงานธุรการที่ชัดเจน
- ๕.๔) การกำหนดกรอบเวลาการปฏิบัติงาน
- ๕.๕) การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
- ๕.๖) การจัดระบบติดตามและการรายงานผล
- ๕.๗) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

๕.๘) การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาวางแผนและปรับปรุงระบบงาน

๕.๙) ภาวะผู้นำและอำนาจการบูรณาการ

๖) องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จ ดังนี้

๖.๑) การทำงานร่วมกันของบุคลากรจากทุกส่วนราชการ

๖.๒) ความร่วมมือของเครือข่ายจากผู้นำท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายภาคประชาสังคม

๖.๓) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๖.๔) การประชุมซักซ้อมบุคลากร

๖.๕) การจัดทำโครงการอบรมให้ความรู้

๖.๖) ความสามารถระดมสรรพกำลัง และคุณภาพบุคลากร

๗) องค์ประกอบอื่น ๆ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ดังนี้

๗.๑) องค์ประกอบอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพ

๗.๒) ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จขององค์ประกอบที่เพิ่มเติม

๓.๒ การระดมความคิดเห็น

๓.๒.๑ การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”

ดำเนินกระบวนการโดย ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

กรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า

การระดมความคิดเห็น เรื่อง “ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” นั้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการได้ระดมความคิดเห็นผ่านกระบวนการแสดงความคิดเห็นแบบมีส่วนร่วมโดยการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า “**ปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมือเรื่องใดบ้าง**” และเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำจนได้ปัจจัยความสำเร็จในประเด็นต่าง ๆ แล้ว ได้ให้ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการซึ่งมีสิทธิออกเสียงลงคะแนนคนละ ๓ คะแนน ให้คะแนนปัจจัยความสำเร็จที่ตนเห็นว่ามี ความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้ สามารถสรุปประเด็นคำตอบปัจจัยความสำเร็จได้ ๘ ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญได้ ดังนี้

๑. คน (๘๕ คะแนน)

๒. องค์ความรู้และกฎหมาย (๕๖ คะแนน)

๓. ระบบ (๕๕ คะแนน)

๔. ความร่วมมือ (๔๘ คะแนน)
๕. ใจคนทำ (๓๐ คะแนน)
๖. งบประมาณ (๑๗ คะแนน)
๗. ขวัญกำลังใจ (๑๕ คะแนน)
๘. ศรัทธาประชาชน (๑๑ คะแนน)

๓.๒.๒ การระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรมในด้านต่าง ๆ

ดำเนินการโดย **ดร.ถวิลวดี บุรีกุล**

กรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
และผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า

การแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความสำเร็จของศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอในด้านต่าง ๆ นั้น ได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามการ
พิจารณาจัดกลุ่มจากประเด็นคำตอบปัจจัยความสำเร็จที่ได้ในข้อ ๓.๒.๑ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มได้ ๕ กลุ่ม
ประกอบด้วย

๑. คน
๒. องค์กรความรู้และกฎหมาย
๓. ระบบ
๔. ความร่วมมือ
๕. ขวัญและกำลังใจ

จากนั้น ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มย่อยได้ระดมความคิดเห็นผ่านกระบวนการ
แสดงความคิดเห็นแบบมีส่วนร่วมโดยการเขียนบัตรคำในประเด็นคำถามที่ว่า **“เพื่อสร้างความสำเร็จของ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในด้าน..... เราควรมีแนวทางอย่างไร”** และเมื่อทำการจัดกลุ่มของบัตรคำจนได้
แนวทางในเรื่องต่าง ๆ แล้ว ผู้เข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มย่อยได้ระดมความคิดเห็นเพื่อ
กำหนดรายละเอียดของการดำเนินการเพื่อจัดทำเป็น **“แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ
ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ”** ในด้านต่าง ๆ ดังตารางแผนปฏิบัติการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ปัจจัยด้านคน)

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
คัดสรรบุคลากร	เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม ๑) ความรู้ ๒) ความเข้าใจ ๓) ความสามารถ ๔) ทักษะ ๕) ทศนคติ	๑) ใช้ KM ตอบสนอง ๒) สอบ/รับ สมัคร ๓) ทาบทาม	๑) บุคคลภายใน องค์กร ๒) บุคคลทั่วไป ภายนอกองค์กร ๓) ส่วนราชการ, กำนัน ผอ.บ. ทนายอาสา, ข้าราชการบำนาญ จิตอาสา	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (๑ ปี)	๑) เซึ่งปริมาณ - จำนวนบุคคล ที่ได้รับการคัด สรร - ร้อยละของ เรื่องที่สามารถ แก้ไขปัญหาได้ ๒) เซึ่งคุณภาพ - ผู้ปฏิบัติงาน สามารถทำงาน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	๑) สํารวจ ข้อมูลจำนวน บุคลากร ๒) ประเมิน ความพึงพอใจผู้ ร้องขอความ ช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์	๓๐๐,๐๐๐/ครั้ง	งบประมาณ กระทรวง/กรม/ มท./ปค./จ.	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ
ฝึกอบรม	๑) พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติของ ผู้บริหาร ๒) พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะของ ผู้ปฏิบัติงานและ ภาคีเครือข่าย	๑) ฝึกอบรม ๒) ศึกษาดูงาน/ ศึกษากรณี ตัวอย่าง ๓) สัมมนา/ ประชุมเชิง ปฏิบัติการ ๔) ติดตาม ประเมินผล	๑) ผู้บริหาร ๒) ผู้ปฏิบัติ ๓) ผู้เกี่ยวข้อง ผู้สนับสนุน ภาคี เครือข่าย ๔) ประชาชนผู้มี ส่วนได้เสีย	๑) ผู้บริหาร ๑ วัน ๒) ผู้ปฏิบัติงาน ๕ วัน (อบรม ๓ วัน ดูงาน ๒ วัน) ๓) ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง ภาคี เครือข่าย ๑ วัน	๑) อัตราการ ร้องเรียนในห้วง เวลาเดียวกัน ของปีที่ผ่านมา ลดลงไม่น้อย กว่า ๑๐% ๒) อัตรา ความสำเร็จของ การแก้ไขปัญหา	๑) สถิติการ ร้องเรียน เปรียบเทียบ ๒) ถอด แบบสอบถาม จากผู้เดือนร้อน	ต่อหัวตาม กลุ่มเป้าหมาย ตามระเบียบ กระทรวง การคลังฯ	๑) กระทรวง มหาดไทย ๒) กรมการ ปกครอง/กรม ส่งเสริมฯ ๓) จังหวัด ๔) อำเภอ/ อปท.	๑) ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด ๒) ศูนย์ดำรง ธรรมอำเภอ

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๓) สร้างความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่พลเมืองให้กับประชาชน	๕) สร้างโมเดลเป็นกรณีศึกษา		๔) ประชาชน ๑ วัน	เรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่า ๗๐% ในห้วงเวลา ๑ ปี ๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เดือดร้อนไม่น้อยกว่า ๘๐% ในระดับมาก				
ส่งเสริมให้รางวัล	๑) เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ๒) เสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ๓) ประชาสัมพันธ์ ศตธ.อ.	๑) ประกวดศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ๒) ประกวดบุคลากรดีเด่น ศตธ.อ.	๑) ๘๗๘ ศตธ.อ. ๒) ผู้ปฏิบัติงานประจำ ศตธ.อ.	๑ ปีงบประมาณ	๑) ร้อยละ ๘๐ ของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา ๒) ร้อยละ ๘๐ ความพึงพอใจในระดับมาก	๑) แบบรายงาน ๒) สอบถามประชาชน, ส่วนราชการ, สัมภาษณ์	๑) ระดับจังหวัด ๗๖x๕๐,๐๐๐= ๓,๘๐๐,๐๐ บาท ระดับภาค ๔x๑๐๐,๐๐๐= ๔๐๐,๐๐๐ บาท รวม ๔,๒๐๐,๐๐๐ ๒) เกียรติบัตรเชิดชูเกียรติของกรมการปกครอง	๑) กรมการปกครอง	๑) กรมการปกครอง

ตารางที่ ๒ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ปัจจัยด้านองค์ความรู้และกฎหมาย)

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
แก้ไขกฎหมาย	๑) เพื่อให้มีกฎหมายรองรับอย่างชัดเจนระดับ พ.ร.บ. ๒) เพื่อให้มีสภาพบังคับตามกฎหมาย ๓) มีกฎหมายกำหนดโทษผู้ร้องเรียนโดยไม่มีสุจริต ๔) คัดกรองกฎหมายหรือกติกาของหมู่บ้านให้สามารถบังคับได้จริง เพื่อช่วยลดข้อร้องเรียนระดับอำเภอ จังหวัด และช่วยให้หมู่บ้านเข้มแข็ง	- ระดมสมองผู้เกี่ยวข้องยกร่างกฎหมายให้ครอบคลุมและชัดเจน - รับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายมาเป็นข้อมูลในการยกร่างกฎหมาย	๑) ผู้ยกร่าง นิติกรจากสน.สส. อาจร่างเป็นคำสั่งคสช. ตาม ม ๔๔ ๒) ผู้ให้ข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและนิติกรจากที่ทำการปกครองจังหวัด	ระยะเวลาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน	มีกฎหมายว่าด้วยศูนย์ดำรงธรรมออกมาบังคับใช้ภายในหกเดือน	๑) มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบภายในเวลาที่กำหนด ๒) มีร่างกฎหมายระดับ..... ที่จัดทำแล้วเสร็จตามห้วงเวลาที่กำหนดไว้ ๓) ติดตามการเสนอร่างกฎหมายทุกระยะจนกระทั่งมีการประกาศใช้บังคับ	ใช้งบประมาณของ ปค. (สน.สก.) (งบปกติที่มีการตั้งไว้แล้ว)	จากงบประมาณแผ่นดิน (สน.งบประมาณ)	ส่วนงานนิติกร สน.สก. ปค.

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๕) ให้มี มาตรการแก้ไข ปัญหาการ ร้องเรียนโดยไม่ สุจริต มีบอกแต่ แรกว่าถ้าร้อง เท็จหรือโดย ทุจริตต้องได้รับ โทษและมี บทลงโทษผู้ ร้องเรียนโดย เท็จและทุจริต ๖) คัดกรอง ผู้ปฏิบัติงานให้ ไม่ต้องรับผิดโดย ส่วนตัวทาง อาญาและแพ่ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ กล้าตัดสินใจ และมีกำลังใจ ทำให้สามารถ ช่วยเหลือ ประชาชนได้อย่าง รวดเร็วทันการณ์								

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๗) ออก+แก้ กฎหมายให้ศูนย์ ดำรงธรรมมี อำนาจหน้าที่ ชัดเจนในการสั่ง การ บังคับ บัญชาหน่วยงาน ต่าง ๆ ให้มาร่วม แก้ไขข้อ เดือดร้อนของ ประชาชน โดย ให้เป็นกฎหมาย ไม่ใช่ข้อสั่งการ ๘) เปลี่ยน ประกาศ คสช. ที่ ๙๖ เป็น พ.ร.บ. กำหนด อำนาจหน้าที่ ของศูนย์ดำรง ธรรมและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องอย่าง น้อยต้องแก้เป็น คำสั่ง คสช.								

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
	๘) ออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองกฎหมายหรือกติกาของหมู่บ้าน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายหลักที่เกี่ยวข้อง (แต่ใช้บังคับเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ)								
อบรมสัมมนา หมุนเวียนงาน เรียนรู้เพิ่มเติม	๑) สร้างจิตสำนึกในการบริการและแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ๒) เพื่อให้ความรู้ และพัฒนา ความรู้ใหม่ ๓) ให้คำปรึกษาเบื้องต้น	๑) อบรม/สัมมนา ๒) การหมุนเวียน/เรียนรู้	๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ๒) จัดตั้งชุดสหวิชาชีพ ๓) ประชาชน ๔) ผู้นำท้องถิ่น ท้องที่	๑) ๓ วัน ๒) ตลอดปีงบประมาณ	๑) เจ้าหน้าที่สามารถ ตอบสนอง ความพึงพอใจ ให้กับประชาชน ๒) ความพึงพอใจของประชาชน	แบบประเมินความพึงพอใจ	งบประมาณ มท.	แหล่งทุน งบประมาณ ทางราชการ	๑) สำนักงานจังหวัด ๒) ส่วนราชการหลัก

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ศึกษาวิจัย	เพื่อให้ศึกษา อบรมให้ความรู้ แก่เจ้าหน้าที่ ศตธ. ชัดเจน ตรงประเด็น เพิ่มศักยภาพ สูงสุดต่อการ แก้ไขปัญหา	ให้อำเภอสำรวจ หรือคัดแยก ประเด็นข้อ กฎหมายที่ใช้ใน การแก้ปัญหาแต่ ละเรื่องและ ความถี่ที่ใช้	ศตธ. ทั่วประเทศ ที่ใช้กฎหมาย ประเด็นใด/เรื่อง ใดมากที่สุด	๓ เดือน	จำนวนความถี่ ของเรื่อง/ ประเด็น กฎหมายที่ใช้ใน การแก้ปัญหา	รวบรวมการ แก้ไขปัญหาเรื่อง ที่ร้อง ศตธ. แยก หมวดหมู่เรื่อง/ ประเด็น กฎหมาย ระเบียบ แล้ว จัดลำดับมาก น้อย	๗๖,๐๐๐ บาท	สป. มท.	สป. มท.

ตารางที่ ๓ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ปัจจัยด้านระบบ)

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
จัดโครงสร้างให้เหมาะสม	๑) เพื่อใช้โครงสร้าง ศตธ. อำเภอ สอดคล้องกับ ศตธ. จังหวัด ๒) เพื่อสามารถรองรับการแก้ไข ปัญหาและ อำนาจความ เป็นธรรมให้แก่ ประชาชนได้ อย่างมี ประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น ๓) ให้เกิดความ เป็นเอกภาพใน การอำนวยความสะดวก เป็นธรรม ลดความซ้ำซ้อน ของกลไกและ องค์กร	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักนายกฯ กระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอิสระ ต่าง ๆ	ภายใน ๑ - ๒ ปี	๑) ระเบียบ กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับ การปรับและจัด โครงสร้าง ๒) การจัด โครงสร้างตาม ข้อ ๑	การสำรวจ ติดตาม การ ปรับปรุง โครงสร้างจาก หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	งบปกติของ หน่วยงานอื่น ๆ	-	กรมการ ปกครอง

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	เพื่อให้บริการจัดการในทุกระดับประสบความสำเร็จเป็นรูปธรรม	๑) สร้างกระบวนการพัฒนานาบุคลากร ๒) กำหนดมาตรการในการควบคุม กำกับ ติดตาม ๓) จัดระบบการรับเรื่องด้วยเทคโนโลยีให้สามารถประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพ ๔) สร้างกระบวนการให้เกิดการบูรณาการ เช่น กม.	๑) กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน, ชปต. ๒) กม, อปท., ปลัดอำเภอ ๓) ส่วนราชการ ทุกหน่วยงาน	ภายใน ๑ ปี (๒๕๖๐)	๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง ๒) จำนวนที่สามารถแก้ไขและยุติ	รายงานระบบฐานข้อมูล	-	ทุกส่วนราชการ+อปท.	๑) ส่วนกลาง ๒) จังหวัด, อำเภอ, ท้องถิ่น

ตารางที่ ๔ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ปัจจัยด้านความร่วมมือ)

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ปรับระบบโครงสร้างและจิตวิญญาณการทำงาน	๑) เพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนและสร้างทีมงานในการทำงาน ๒) สร้างจิตวิญญาณและอุดมการณ์ในการทำงาน	๑) ประชุมระดมสมองคณะทำงานทุกภาคส่วน ๒) การฝึกอบรมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ	- ส่วนราชการ, ผู้นำท้องถิ่น กลุ่มองค์กรประชาชน และประชาชน	๓ เดือน	๑) ได้รับการแก้ไข ร้อยละ ๘๐ ของปัญหา ร้องเรียน ๒) ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	๑) แจกแบบสำรวจความพึงพอใจ ๒) เก็บสถิติเรื่องร้องเรียน	๓ แสนบาท	กรมการปกครอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
ยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม	- เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธาต่อศูนย์ดำรงธรรม	๑) ฝึกอบรม/ให้ความรู้/สร้างจิตสำนึก/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๒) สร้างกระบวนการที่เที่ยงธรรม/มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ ๓) สร้างช่องทางสื่อสาร	๑) ผู้ปฏิบัติงาน ๒) กลุ่มเป้าหมาย - ลูกค้า - ผู้ปฏิบัติงาน - Steak Holder	๑) เพิ่มความรู้ทุกปี ๒) ๑ ปี เก็บทุก ๖ เดือน	๑) - ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้ารับการอบรมผ่านหลักสูตร - ความสำเร็จในการจัดทำระเบียบวิธีดำเนินการ	๑) - แบบทดสอบ/แบบประเมินในการฝึกอบรม - เก็บจากเอกสารระเบียบที่จัดทำขึ้น	๑) งบประมาณการปกครอง ๒) งบประมาณกรมการปกครอง	๑) พ.ร.บ. รายจ่ายประจำปี ๒) แหล่งทุน ปค.	๑) สน.สก. ปค. ๒) ปค./จังหวัด

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
		รับรู้ และการมีส่วนร่วม			๒) - ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหา - ระยะเวลาในการแก้ปัญหา - ความพึงพอใจในการแก้ปัญหา - การรับรู้ในกระบวนการและผลในการแก้ปัญหา	๒) - เก็บแบบสอบถาม - สัมภาษณ์ - ช่องทางสะท้อนอื่น ๆ			
สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในทุกกระดับ	๑) เพื่อทราบข้อมูล/ข้อเท็จจริงในการแก้ไขปัญหา ๒) สร้างการยอมรับในการแก้ไขปัญหา/ลดความขัดแย้ง ๓) เพื่อสร้างพลังร่วมในการแก้ไขปัญหา	๑) แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำข้อมูลเครือข่าย ๒) จัดระบบข้อมูลและสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย ๓) สร้างการรับรู้ให้กับกลุ่มเครือข่ายโดยปชส. ทัวถึง (มวลชนสัมพันธ์)	๑) เจ้าหน้าที่รัฐ ๒) ผู้นำ อปท./สมาชิก อปท. ๓) กำนัน/ผญบ. ๔) ประชาสังคม/กลุ่มพลังมวลชน ๕) ประชาญ์/สื่อมวลชน	๓ - ๖ เดือน	ระยะเวลา ๓ - ๖ เดือน KPI - ความพึงพอใจของ ปชช. - ระดับความสำเร็จการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน - จำนวนเครือข่าย/สมาชิก	วิธีเก็บข้อมูล ๑) แบบสอบถาม/สัมภาษณ์ ๒) การประเมิน ๓) รวบรวมจากเอกสารและสำรวจ	๓ แสนบาท	กรมการปกครอง	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
		๔) สร้างความรู้สึกร่วมกัน เป็นส่วนหนึ่งของ ศตธ. เช่น กำหนด เป็นสมาชิก/สาย ตรวจ ศตธ. ๕) สร้างจิต วิญญาณเครือข่าย และ จนนท.							

ตารางที่ ๕ : แผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจ)

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
สร้างขวัญและกำลังใจโดยจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	๑) เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน ๒) เพื่อแก้ไขปัญหาค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้องเป็นธรรม ๓) สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้แก่ประชาชน ๔) ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจ	๑) มีขั้นพิเศษสำหรับศูนย์ดำรงธรรม ๒) มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอและทันสมัย ๓) สร้าง Branding ของศูนย์ดำรงธรรม ๔) มอบรางวัลเชิดชูเกียรติให้แก่ศูนย์ดำรงธรรม/ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	๑) บุคลากรศูนย์ดำรงธรรม ๒) ชุดปฏิบัติการหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ๓) ชุดใกล้เคียงประนีประนอมข้อพิพาทอำเภอ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	๑) สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้ ๙๕% ๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน	๑) แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ๒) ระบบฐานข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนของอำเภอ	๑๕๐ ล้านบาท	งบกรม จังหวัด	กระทรวงมหาดไทย

แนวทาง	วัตถุประสงค์	กิจกรรมย่อย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	วิธีเก็บข้อมูล ตัวชี้วัด	งบประมาณ	แหล่งทุน	ผู้รับผิดชอบ
ให้ความรู้และ ความมั่นใจใน การทำงาน	๑) เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานมีองค์ ความรู้ ๒) เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานมี ความเชื่อมั่นและ มีความเชี่ยวชาญ	๑) อบรม ให้ ความรู้และ การศึกษาดูงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ๒) จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงาน	๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอ ทั่วประเทศ ๒) ภาคีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้อง (จังหวัด อำเภอ อปท. รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ภาคประชาสังคม)	ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง	๑) ความพึง พอใจของ ประชาชนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ๒) ร้อยละของ จำนวนเรื่องยุติ (ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐)	๑) แบบสอบถาม ๒) ระบบ ฐานข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน	๑๐๐ ล้านบาท	๑) งบกรม จังหวัด ๒) กรมการ ปกครอง ๓) งบ ๖๑ (เพิ่มเติม)	๑) กรมการ ปกครอง ๒) ที่ทำการ ปกครองจังหวัด

๔. ภาพกิจกรรมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ





ภาคผนวก ก

ผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop)
เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มี
ประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐
รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

ให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒

จัดโดย สำนักตรวจราชการและเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ระหว่างวันที่ ๒๒ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมตริ่ง กรุงเทพมหานคร

และ วันที่ ๑๙-๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอเล็กซานเดอร์ กรุงเทพมหานคร

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อพัฒนาเพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมรองรับภารกิจบริการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มแข็ง ยั่งยืน

๑.๒ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถ และมีแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนมีแนวทางในการบูรณาการ

๑.๓ เพื่อพัฒนาปรับระบบการทำงาน การให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างเครือข่าย ส่งเสริมประสบการณ์การทำงานและนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๒. กลุ่มเป้าหมาย

รุ่นที่ ๑ จำนวน ๒๓๕ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ คน เครือข่ายงานศูนย์ดำรงธรรมของแต่ละจังหวัด จังหวัดละ ๑ คน (๗๖ คน) เจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ๓ คน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขต ๕๒ เขต (๕๒ คน) และเจ้าหน้าที่โครงการและวิทยากร ๓๐ คน

รุ่นที่ ๒ จำนวน ๒๗๔ คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๒ คน (๑๕๐ คน) ผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวม ๙๒ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่โครงการฯ ๓๐ คน

๓.๑ การบรรยาย

๓.๑.๑ กล่าวเปิดและมอบนโยบายเรื่อง ศูนย์ดำรงธรรม โดย ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(๑) ความเป็นมา/หลักคิด

โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของไทยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค (จังหวัด/อำเภอ) ส่วนท้องถิ่น เดิมจะให้ความสำคัญกับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ปัจจุบันจะให้ความสำคัญกับส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้นมาก และมีการกระจายอำนาจโดยนำอำนาจของราชการส่วนภูมิภาคไปให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ทำให้หน่วยงานภูมิภาคบางหน่วยถูกยุบเลิกหรือเปลี่ยนแปลงไป โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะได้รับงบประมาณมากขึ้นมีอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น ส่วนราชการส่วนภูมิภาคถูกลดบทบาทอำนาจหน้าที่ ถูกตัดทอนงบประมาณลง และลดหรือยุบเลิกอัตรากำลังลง จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลที่ทั่วถึง บางกรณีไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ/รัฐบาล จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่ออุดช่องว่างการดูแลความทุกข์ของประชาชนขึ้น โดยให้อำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบหรือมีแต่ทำไม่ได้สมบูรณ์ คือ เป็นจุดประสานการดำเนินการของทุกภาคส่วน ในจังหวัด ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จึงให้ทุกส่วนให้การสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๒) โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ให้ทุกส่วนราชการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ดังนั้น โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงต้องประกอบด้วยทุกส่วนราชการ โดยให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดบริหารจัดการ กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงาน รวมทั้งใช้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการบังคับบัญชาทุกส่วนราชการภายในจังหวัด รวมทั้งราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ แต่ไม่จำเป็นต้องให้ทุกส่วนราชการส่งเจ้าหน้าที่มาประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยอาจสับเปลี่ยนหมุนเวียนมาประจำตามความเหมาะสม หรือมีระบบติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการนั้นไว้โดยสะดวกรวดเร็ว เมื่อต้องการได้รับการสนับสนุนข้อหารือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันที่

(๓) ภารกิจอำนาจหน้าที่

จากการปรับบทบาทภารกิจของราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการยุบเลิกหรือลดอัตรากำลังของบางส่วนราชการส่วนภูมิภาคลง ทำให้เกิดความไม่สมบูรณ์ของการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัด ลักษณะภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจึงเป็นการเพิ่มเติมให้ส่วนราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีความสมบูรณ์ขึ้น

(๔) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

๔.๑ ต้องเป็นผู้มีความรอบรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งดังต่อไปนี้

- (๑) รอบรู้เรื่องงานหรือกฎหมายของทุกส่วนราชการ
- (๒) รอบรู้เรื่องคนหรือส่วนราชการที่รับผิดชอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- (๓) รอบรู้เรื่องการประสานงาน

๔.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องสามารถประเมินหรือคาดหมายสถานการณ์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่วงหน้าได้ ในแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละจังหวัด มักมีปัญหาความเดือดร้อนที่เป็นปัญหาประจำถิ่นในแต่ละช่วงเวลาในรอบปี ซึ่งสามารถคาดการณ์หรือคาดหมายล่วงหน้าได้ เช่น ปัญหาชาวบ้านประสบภัยแล้ง ปัญหาราคาพืชผลตกต่ำ ปัญหาการบุกรุกป่า เป็นต้น

๔.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องมีความอดทนอดกลั้น มีจิตวิทยา จับประเด็นเป็น ชักถามเป็น มีความสังเกตเห็นความผิดปกติหรือลักษณะของคน เพราะผู้ที่มาติดต่อกับศูนย์ดำรงธรรมล้วนแต่เป็นผู้มีความทุกข์ใจ ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งอาจมีการกระทำในสิ่งที่ไม่คาดคิดขึ้นมาได้ และต้องเป็นผู้สามารถบูรณาการกับทุกภาคส่วนได้เพื่อไปดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันที่

(๕) การจัดระบบงานศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑ นอกจากมีการลงรับเรื่องตามปกติและจำแนกเป็นประเภทเรื่องต่างๆ แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีการลงระบบนัดหมายผู้ร้อง นัดหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการลงไปดำเนินการในพื้นที่หรือสอบสวนพยานผู้เกี่ยวข้องต่างๆ นัดหมายหรือกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละขั้นตอน รวมทั้งกำหนดเวลาที่ทำให้ผู้ร้องติดตามสอบถามความคืบหน้าแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ ยังต้องจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนด้วยว่าเรื่องใดควรดำเนินการเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะเรื่องการถวายนฎีกา เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนมาก หรือมีเหตุฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน เป็นต้น

๕.๒ การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ต้องจำแนกเป็นหมวดหมู่ไว้แล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจะต้องมีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นไว้เป็นหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลพื้นฐานของจังหวัด ข้อมูลพื้นที่เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยว ข้อมูลราคาพืชผลเกษตร ในแต่ละช่วงเวลาของปี ราคาสารเคมีทางเกษตร ข้อมูลปริมาณน้ำฝน ปริมาณน้ำในเขื่อน หรือแหล่งน้ำของจังหวัด เป็นต้น

(๖) ผลจากการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

๖.๑ รัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นลำดับต้นๆ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา

๖.๒ การปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมมีโอกาสได้รับประสบการณ์ที่หลากหลายจึงถือเป็นโอกาสอันดีที่จะได้รับการฝึกปฏิบัติและได้รับความรู้ที่มากมายไปด้วยในตัว ผู้ที่ผ่านงานศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นผู้ที่มีศักยภาพและมีองค์ความรู้หลายด้านเป็นที่ต้องการของผู้บังคับบัญชาในทุกๆระดับ

๖.๓ ได้รับบุญกุศล งานศุนย์ดำรงธรรมเป็นเหมือนโรงแก้ทุกข์ให้ประชาชน การได้ช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากถือเป็นการทำกุศล ผู้ปฏิบัติงานศุนย์ดำรงธรรมจึงได้รับผลบุญจากการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ไปด้วย และยังได้รับสิ่งดีๆ ในชีวิต

๗. บทสรุป

ศุนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ ๓ ด้าน คือ

๗.๑ เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาที่ไม่มีหน่วยงานไหนทำ หรือมีแต่ทำได้ไม่สมบูรณ์

๗.๒ ทำหน้าที่รับเรื่อง – ส่งต่อ ในงานที่ไม่สามารถทำได้ไปให้หน่วยงานที่มีศักยภาพหรือส่วนกลาง เพื่อดำเนินการต่อไป

๗.๓ ประชาสัมพันธ์งานสำคัญของจังหวัด รวมทั้งทำความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์วิธีการพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยกฎหมายปกติ ขอให้ศุนย์ดำรงธรรมจังหวัด วิเคราะห์เรื่องและรวบรวมข้อมูลส่งให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดกระทรวงมหาดไทย เช่น เรื่องการบุกรุกที่ดินที่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ การแก้ไข คือ การถอนสภาพป่าสงวนฯ หรือปัญหาความเดือดร้อนซ้ำซาก เพื่อรวบรวมส่งให้หน่วยเหนือแก้ไขปัญหาต่อไป

นอกจากนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยฝากถึงผู้ว่าราชการจังหวัด กรณีชี้แจงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องช้าง หรือชาวบ้านประท้วงการสร้างโรงไฟฟ้าถ่านหิน แม้ไม่ใช่เรื่องของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง เป็นเรื่องของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัดต้องรับผิดชอบงานของจังหวัดทุกกระทรวง ตาม พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ระบุว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับนโยบายและคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรีกระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติให้เหมาะสมกับท้องถิ่นและประชาชน และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัดและอำเภอ ศุนย์ดำรงธรรมจึงเป็นกลไกหนึ่งในการช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทุกหมู่เหล่าในพื้นที่

๓.๑.๒ บรรยาย เรื่อง “ความคาดหวังของรัฐบาลที่มีต่อการทำงานของศุนย์ดำรงธรรม”
โดย พ.อ. คชาวุธ ขจรกิตติยุทธ ศุนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี

รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เข้ามาบริหารราชการแผ่นดิน ได้สืบทอดงานและสานต่อภารกิจที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ กำหนดแนวทางการแก้ปัญหาของประเทศไทยไว้ 3 ระยะ ตั้งแต่เมื่อเข้าควบคุมอำนาจการปกครองประเทศ เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557

ระยะแรก มุ่งระงับยับยั้งความแตกแยก ยุติการใช้กำลังและอาวุธสงครามก่อความรุนแรง แก้ไขผลกระทบที่รัฐบาลก่อนหน้า ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ ตลอดจนเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และมุ่งนำความสุข ความสงบ กลับคืนสู่ประเทศ

ระยะที่สอง ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว จัดตั้งสภานิติบัญญัติแห่งชาติ จัดตั้ง คณะรัฐมนตรีบริหารราชการแผ่นดิน จัดตั้งสภาปฏิรูปแห่งชาติ คณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ คสช. (แม่น้ำ ๕ สาย) เพื่อออกแบบวางรากฐาน ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

ระยะที่สาม ประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับถาวรและจัดการเลือกตั้งทั่วไป เพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ ความเป็นประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นประมุข เป็นสังคมประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาลและ เสถียรภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้ประเทศไทยมีเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงานในการขับเคลื่อน และ ปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญหลายประการ ส่งเสริมความสามัคคี สร้างความปรองดอง และสมานฉันท์ของ ประชาชนในชาติ ขจัดความขัดแย้ง แก้ไขปัญหาที่สะสมมานานหลายปี ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้มี เสถียรภาพและประสิทธิภาพ และเตรียมความพร้อม ในส่วนที่จะดำเนินการในการบริหารราชการแผ่นดินของ รัฐบาลชุดใหม่ รวมทั้งได้น้อมนำ แนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอันจะนำประเทศไทยไปสู่การพัฒนาที่ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

รัฐบาลกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดิน 11 ด้าน และมีการขับเคลื่อนงานสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นคง ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรม โดยใน 2 ปีที่ ผ่านมา (12 กันยายน 2557 ถึง 12 กันยายน 2559) การบริหารราชการแผ่นดินของ รัฐบาลได้ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่สำคัญของประเทศทั้ง 11 ด้าน

โดยมีผลงานการขับเคลื่อน และการปฏิรูปประเทศในด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย (IUU.Fishing) การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ แรงงานต่างด้าว และผู้หลบหนีเข้าเมือง การฟื้นฟูเศรษฐกิจ และรักษาการขยายตัว ทางเศรษฐกิจ และการยกระดับการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน

การขับเคลื่อนและปฏิรูปประเทศในบางประเด็นอาจไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ ในระยะเวลาอันสั้น เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง รัฐบาลจึงได้วางแผนการดำเนินงานในการขับเคลื่อนและปฏิรูปในระยะที่ 2 (เดือน กันยายน 2559 ถึง เดือนกรกฎาคม 2560)

โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การยกระดับคุณภาพ ชีวิตประชาชน การยกระดับคุณภาพการศึกษาและสาธารณสุข การพัฒนาเกษตรกรรมไทยให้ยั่งยืน การบริหาร จัดการน้ำ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม การปฏิรูปการจัดการที่ดินชุมชน การสร้าง ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การสร้างฐานอุตสาหกรรมใหม่ การ สร้างความเชื่อมั่นระหว่างประเทศ การส่งเสริมการค้าชายแดน การรักษาสมดุลความสัมพันธ์ประเทศมหาอำนาจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

รัฐบาลวางแผนการปฏิรูปประเทศสืบเนื่องจนถึงปี 2579 โดยจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาค และเป็นธรรม ยุทธศาสตร์ชาติ ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง
- 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
- 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม
- 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- 6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

คำแถลงนโยบาย 11 ด้าน ได้แก่ 1) ปกป้องเขตอุตสาหกรรม 2) รักษาความมั่นคง 3) ลดความเหลื่อมล้ำ/สร้างโอกาสเข้าถึงบริการภาครัฐ 4) การศึกษา/ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม 5) ยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุข 6) เพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ 7) ส่งเสริมบทบาท/ใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน 8) พัฒนา/ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม 9) รักษาความมั่นคงของฐานทรัพยากร 10) ส่งเสริมธรรมาภิบาล/ป้องกันปราบปรามทุจริตฯ 11) ปรับปรุงกฎหมาย /กระบวนการยุติธรรม

เดิม คือ วาระแห่งชาติ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การปฏิรูปการศึกษา 2) การบริหารจัดการขยะ 3) การต่อต้านการทุจริต 4) การท่องเที่ยววิถีไทย 5) การต่อต้านการค้ามนุษย์ 6) การเข้าสู่ AC

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นวาระแห่งชาติ ๑๑ ด้าน ๑) การปฏิรูปการศึกษา ๒) การบริหารจัดการขยะมูลฝอย ๓) การต่อต้านการทุจริตในทุกกระดับ ๔) การท่องเที่ยววิถีไทย ๕) การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ๖) การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ๗) การแก้ไขปัญหาสุขภาพ ๘) การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ๙) การแก้ไขปัญหาความยากจน ๑๐) การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ๑๑) การส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรม

ในมุมของ คสช. 9 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การสร้างความเป็นธรรมในสังคม 2) การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ 3) สร้างความเข้มแข็งภาคเกษตร ความมั่นคงอาหาร/พลังงาน 4) การปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ 5) การสร้างความเชื่อมโยงในภูมิภาค 6) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการรัฐวิสาหกิจ 8) การปรับปรุงระบบโทรคมนาคมเทคโนโลยี 9) การป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน

นโยบายเร่งด่วน 18 ด้าน ที่ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาทันทีเป็นงานตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมทั้งสิ้น ได้แก่ 1) เขตเศรษฐกิจพิเศษ 2) SMEs 3) การจัดการขยะ 4) การบริหารจัดการน้ำ 5) ลดความเหลื่อมล้ำ 6) ที่ดิน 7) ICAO 8) IUU 9) อ่านออกเขียนได้ 10) BOI 11) นวัตกรรม 12) ช่วยเหลือเกษตรกร 13) โครงการพัฒนาริมแม่น้ำเจ้าพระยา 14) 9 คูคลอง 15) OSS 16) NSW 17) Social Business 18) แรงงานต่างด้าว ซึ่งแบ่งเป็นงานด้านมั่นคง และด้านสังคม วิจัย และจิตวิทยา ด้านเศรษฐกิจ ด้านการต่างประเทศ และด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ความเป็นมาในอดีต คสช. มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด ต่อมาก็ได้มีการเพิ่มเติม คนจำนวน 5 คน ในศูนย์ดำรงธรรม ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมก็มีงานขึ้นมามากหลาย ทั้งงานตามกรอบนโยบายของรัฐบาลในเรื่อง ให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สร้างสังคมอุดมธรรม สร้างความมีส่วนร่วมและการปรองดองสมานฉันท์

ภารกิจ 7 มิติ ของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ 1) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2) บริการเบ็ดเสร็จ 3) บริการรับ-ส่งต่อ 4) บริการด้านข้อมูล 5) บริการให้คำปรึกษา 6) แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว 7) ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล/รับความเห็นการปฏิรูปประเทศ ได้แก่ SME และ BOI ซึ่งสิ่งที่ประทับใจคือเรื่องการบริจาคของให้เนपाल

ศูนย์ดำรงธรรมกับศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี ได้มีการประชุมวิทัศน์ทางไกล (VTC) แต่ก่อนทุกวันอังคาร เพื่อติดตามความเคลื่อนไหว และได้เปลี่ยนเป็นทุกวันอังคารสัปดาห์ละครั้ง ซึ่งหลังการประชุมก็จะสรุปเสนอ นายกรัฐมนตรี และท่านก็จะสั่งการในเรื่องต่าง ๆ เป็นคำสั่งนายกรัฐมนตรี ทั้งในเรื่อง SME ที่ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ การประชาสัมพันธ์ในประเด็นปัญหา และการให้แรงแก้ไขผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น ซึ่งท่านก็ได้เขียนขอบคุณและชมเชยเจ้าหน้าที่ศูนย์ ดำรงธรรมทุกจังหวัดมาด้วย

ทักษะในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแส มี 4 ขั้นตอน คือ ๑.เตรียมการ ๒.ปฏิบัติ ๓.สรุป ๔.ประเมินและวัดผล เตรียมการ คือ การเตรียมตัว และเตรียมใจ ซึ่งจะต้องมีเทคนิคการเจรจาที่ดี

กุญแจสู่ความสำเร็จ ได้แก่ 1) การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน “จริงใจ เข้าถึง ให้ความเป็นธรรม” 2) กรอบระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในแต่ละเรื่องต้องชัดเจน 3) กระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องต้องมีรูปแบบเฉพาะ 4) ลดขั้นตอนการส่งต่อเรื่องโดยนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน 5) ระบบการจัดเก็บข้อมูลง่ายต่อการสืบค้น ยากต่อการรั่วไหล 6) ประชาสัมพันธ์เรื่องที่ดีดำเนินการสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่าง 7) จัดองค์ความรู้ให้บุคลากร 8) ประเมินผลและทบทวน 9) ยอมรับคำแนะนำ

**๓.๑.๓ บรรยาย เรื่อง “การปรับทัศนคติการคิดเชิงบวกในการรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่ปกติ”
โดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข**

การคิดเชิงบวก

- ความเคยชิน
- ความคิดบวกและความคิดลบ
- การฝึกสร้างความคิดด้านบวก
- การรับมือกับสถานการณ์ไม่ปกติ

• เราต่างก็มีความเคยชินกับความเป็นส่วนตัว • ความเคยชินบางอย่างก็เป็นสิ่งที่ดี • ความเคยชินบางอย่างก็เป็นอันตราย • ความเคยชินไม่ได้เกิดขึ้นง่ายๆ ต้องอาศัยการสั่งสม ทำซ้ำนับครั้งไม่ถ้วน • เมื่อเป็นความเคยชินแล้ว ก็ยากจะไถ่ถอน ถอดรื้อ เปลี่ยนแปลงออกไป จากวิถีชีวิต วิถีคิด วิถีพูด วิถีทำงาน

ความคิดด้านบวก

- เป็นแนวคิดในยุคใหม่
- มีทั้งที่เป็นความคิดเห็นและวิชาการ
- Positive thinking
- Positive psychology
- มีความพยายามสร้างวิธีการเพื่อพัฒนาคนให้รู้จักคิดแบบนี้

ปัจจัยที่ทำให้คนมองบวกหรือลบ

- ปัจจัยจากอดีต เช่น ทักษะคนดี มุมมองที่มีต่อคน โลก สถานการณ์ต่าง ๆ คนมองโลกแง่ร้าย, คนมองโลกแง่ดี, คนเห็นแก่ตัว, เห็นแก่ส่วนรวม
- ปัจจัยขณะเกิดเหตุ เช่น อารมณ์ในขณะนั้น, ปัญหาอื่นๆ รอบตัว, ความหิว, ความง่วง ฯลฯ

๓.๑.๔ บรรยาย เรื่อง “ทำอย่างไรให้เกิดการบูรณาการและแก้ปัญหาหนี้นอกระบบระดับนโยบายและการปฏิบัติในพื้นที่”

วิทยากร	การบรรยาย/อภิปราย
นางสาวเอม เจริญทองตระกูล ผู้อำนวยการปฏิบัติการแก้ไขปัญหา หนี้สินภาคประชาชน สำนักงาน เศรษฐกิจการคลัง	<p>การดำเนินการ 5 มิติ ตามแนวทางการบริหารงานเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน (มติ ครม. 4 ตุลาคม 2559)</p> <ol style="list-style-type: none">1. ดำเนินการอย่างจริงจังกับเจ้าหนี้หนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมาย<ul style="list-style-type: none">- ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหนี้มาร่วมไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบ- เปิดช่องทางให้เจ้าหนี้นอกระบบจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อย (Non-Bank)<ul style="list-style-type: none">- เร่งรัด พ.ร.บ. ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 เพิ่มอัตราโทษกับเจ้าหนี้ที่นอกระบบที่เรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด2. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ<ul style="list-style-type: none">- กำหนดให้มีผู้ประกอบการสินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ (สินเชื่อพีโกไฟแนนซ์) ให้ประชาชนกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายอเนกประสงค์ในวงเงิน 50,000 บาทต่อราย อัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปี<ul style="list-style-type: none">- ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. จัดตั้ง Business Unit ด้านการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ โดยให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ ให้ความรู้ทางการเงิน พัฒนาศักยภาพลูกหนี้ พัฒนาศักยภาพองค์กรการเงินชุมชน เพื่อเป็น SFI's Banking Agents และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้ผู้มีรายได้น้อย3. ลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้<ul style="list-style-type: none">- มีจุดให้คำปรึกษาปัญหาหนี้นอกระบบ ณ สาขา ธนาคารออมสิน และ ธ.ก.ส. พร้อมกับประสานนำลูกหนี้เข้าสู่กลไกของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด4. เพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ<ul style="list-style-type: none">- ลูกหนี้นอกระบบที่ไม่มีศักยภาพในการชำระหนี้ หรือมีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำ จะได้รับการสนับสนุนฟื้นฟูอาชีพ ผ่านกลไกของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบใน 77 จังหวัด

วิทยาการ	การบรรยาย/อภิปราย
	<p>5. สนับสนุนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบของหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาเครือข่ายองค์กรการเงินชุมชนให้สามารถแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบภายในชุมชนอย่างเหมาะสม - จัดทำฐานข้อมูลหนี้ของระบบ และเผยแพร่ความรู้และทักษะทางการเงินแก่ประชาชน <p>ขั้นตอนการดำเนินการของคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ของระบบ รับเรื่องการขอไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ของระบบเข้าสู่ระบบแล้วพิจารณาเรื่องและมอบหมายคณะทำงานไกล่เกลี่ยที่ได้แต่งตั้งขึ้นดำเนินการไกล่เกลี่ย 2 กรณี กรณีที่ 1 ส่งหนังสือแจ้งคู่กรณีได้ให้มาไกล่เกลี่ยภายใน 5 วัน นับแต่ได้รับหนังสือ เมื่อคู่กรณีมาพบตามนัดหมายให้แจ้งสิทธิหน้าที่ พันธะทางกฎหมาย อันเป็นผลการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ของระบบให้คู่กรณีทราบ จึงทำการไกล่เกลี่ยและถ้าคู่กรณีตกลงกันไม่ได้หรือไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยต่อไปจะดำเนินการสั่งยุติให้ความช่วยเหลือ ถ้าหากคู่กรณีตกลงกันได้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความและลงลายมือชื่อ 2 ฝ่าย กรณีที่ 2 ส่งหนังสือแจ้งคู่กรณีไม่ได้จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ติดตามได้ และติดตามไม่ได้ ในส่วนติดตามได้จะแจ้งนัดคู่กรณีมาไกล่เกลี่ย และส่วนติดตามไม่ได้จะสั่งยุติให้ความช่วยเหลือ และรายงานผลต่อคณะกรรมการกำกับแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชน ทุก 3 เดือน</p>
<p>นายอาทิตย์ กุหลาบเพชร หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบทวงถามหนี้ กรมการปกครอง</p>	<p>การดำเนินการตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558</p> <p>1. ขอบเขตการบังคับใช้ของกฎหมายว่าด้วยการทวงถามหนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 ใช้กำกับดูแลการทวงถามหนี้ในระบบและหนี้ของระบบ 1.2 คุ่มครองเฉพาะลูกหนี้และผู้ค้าประกันที่เป็นบุคคลธรรมดา เท่านั้น 1.3 เฉพาะผู้ทวงหนี้ 8 ประเภทเท่านั้นที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมาย ได้แก่ (1) เจ้าหนี้ผู้ให้สินเชื่อ (2) ผู้ประกอบธุรกิจตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค (3) ผู้จัดให้มีการเล่นการพนันเป็นปกติธุระตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน (4) เจ้าหนี้อื่นซึ่งมีสิทธิรับชำระหนี้อันเกิดจากการกระทำที่เป็นทางการค้าปกติ หรือเป็นปกติธุระของเจ้าหนี้ (๑) – (4) ไม่ว่าหนี้ดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ก็ตาม (5) ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ (6) ผู้รับมอบอำนาจช่วงในการทวงถามหนี้ (7) ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ (8) ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ 1.4 การทวงหนี้ไม่ต้องขออนุญาต แต่ต้องทวงหนี้ให้ถูกต้องตามกฎหมาย

วิทยาการ	การบรรยาย/อภิปราย
	<p>1.5 เฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้เท่านั้น ที่ต้องจดทะเบียนผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้</p> <p>2. ข้อห้ามและข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้</p> <p>2.1 ทวงหนี้ให้ถูกคน ได้แก่ ลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้เท่านั้น</p> <p>2.2 ทวงหนี้ให้ถูกสถานที่ ได้แก่ สถานที่ซึ่งลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้ได้แจ้งให้เป็นสถานที่ติดต่อ เท่านั้น</p> <p>2.3 ทวงหนี้ให้ถูกเวลา ได้แก่ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ให้ติดต่อทวงหนี้ได้ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 20.00 น. และในวันหยุดราชการ เสลา 08.00 – 18.00 น.</p> <p>2.4 ไม่มาทวงบ่อยๆ จนทำให้ลูกหนี้และผู้อื่นเกิดความเดือดร้อนรำคาญ</p> <p>2.5 ไม่แจ้งหรือเปิดเผยความเป็นหนี้ของลูกหนี้ให้แก่ผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้</p> <p>2.6 ไม่ข่มขู่ ใช้ความรุนแรง หรือการกระทำอื่นใดที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย ชื่อเสียง หรือทรัพย์สินของลูกหนี้หรือผู้อื่น</p> <p>2.7 ไม่ใช้วาจาหรือภาษาที่เป็นการดูหมิ่นลูกหนี้หรือผู้อื่น</p> <p>2.8 ไม่เรียกค่าทวงถามหนี้เกินกว่าอัตราที่กำหนดไว้</p> <p>2.9 ห้ามทวงถามหนี้ในลักษณะที่เป็นเท็จ หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อลูกหนี้หรือบุคคลซึ่งลูกหนี้ได้ระบุไว้เพื่อการทวงถามหนี้</p> <p>2.10 ห้ามเจ้าหน้าที่ของรัฐประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้หรือสนับสนุนการทวงถามหนี้</p>
<p>พันตำรวจโทวิชัย สุวรรณประเสริฐ เลขานุการศูนย์ช่วยเหลือลูกหนี้และประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม</p>	<p>เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาหนี้้นอกระบบของกระทรวงยุติธรรม โดยใช้พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 สำคัญอยู่ที่มาตรา 4 กำหนดว่า บุคคลใดให้บุคคลอื่นกู้ยืมเงินหรือกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการอำพรางการให้กู้ยืม มีความผิดต้องโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท กฎหมายฉบับนี้เพิ่มคำว่าอำพรางการกู้ยืมเงินโดยใช้วิธีการอื่น ต้องเข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้</p> <p>1. เรียกดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ กฎหมายกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ ว่าสำหรับบุคคลทั่วไปให้เรียกรับดอกเบี้ยร้อยละ 15 ต่อปี</p>

วิทยาการ	การบรรยาย/อภิปราย
	<p>2. กำหนดข้อความอันเป็นเท็จในเรื่องจำนวนเงินกู้หรือเรื่องอื่นๆ เช่น กู้ยืมเงิน 1 แสนบาท แต่เขียนเพิ่ม 2 แสนบาท เป็นต้น ไว้ในหลักฐานการกู้ยืมเพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด</p> <p>3. กำหนดจะเอาหรือรับเอาซึ่งประโยชน์อย่างอื่นนอกจากดอกเบี้ยไม่ว่าจะเป็นเงิน หรือ สิ่งของหรือโดยวิธีการใดๆ เช่น การขอข้าว ขอผลไม้ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม</p> <p>มาตรา 5 สารสำคัญไม่ใช่เอาผิดเฉพาะคนปล่อยเงินกู้เท่านั้น แต่เอาผิดกับคนที่รับสิทธิโดยมิชอบด้วย กล่าวคือ บุคคลใดได้มาซึ่งสิทธิเรียกร้องจากบุคคลอื่นโดยรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้มาจากการกระทำความผิดตามมาตรา 4 และใช้สิทธินั้นหรือพยายามถือเอาประโยชน์แห่งสิทธินั้น ต้องระวางโทษที่บัญญัติไว้ในมาตรา 4</p> <p>มาตรา 6 เมื่อศาลพิพากษาว่าจำเลยมีความผิดแต่รอการกำหนดโทษไว้ไม่ว่าจะมีคำขอหรือไม่ศาลอาจจะใช้วิธีการเพิกถอนได้ว่าห้ามประกอบอาชีพที่จำเลยกระทำความผิด</p> <p>ผู้ที่จะใช้กฎหมายฉบับนี้คือเจ้าพนักงานของรัฐ ที่จะกล่าวโทษดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิด (คนที่ปล่อยเงินกู้) และลูกหนี้สามารถไปกล่าวโทษได้หรือไม่ ตามกฎหมายลูกหนี้ถือว่าเป็นผู้กระทำผิดด้วย เพราะยินยอมให้เจ้าหนี้เรียกอัตรดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ลูกหนี้นี้มีหน้าที่ไปร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวน และพนักงานสอบสวนมีหน้าที่ไปสอบสวนดำเนินคดีกับเจ้าหนี้ และลูกหนี้ไม่สามารถไปฟ้องเองได้เพราะผิดตาม พ.ร.บ. ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินกำหนด พ.ศ. 2560</p> <p>การปล่อยกู้โดยเรียกดอกเบี้ยเกินการปล่อยแต่ละครั้งถือว่าต่างกรรมต่างวาระ เช่น ปล่อยกู้ 10 คน ศาลสามารถนับโทษเรียงกระทำความผิดได้โทษสูงสุดจะลงโทษได้ไม่เกิน 10 ปี</p>
ผู้แทนจากธนาคารออมสิน	<p>ธนาคารออมสินจัดให้มีจุดให้คำปรึกษาปัญหาหนี้ในระบบ ทุกสาขา เพื่อทำหน้าที่ ให้คำปรึกษา/ประสานนำลูกหนี้ในระบบ เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหนี้กับเจ้าหนี้ และให้สินเชื่อที่ผ่อนปรนหลักเกณฑ์กว่าปกติ เพื่อนำไปชำระคืนเจ้าหนี้ในระบบ และเพิ่มศักยภาพของลูกหนี้ในระบบ ลูกหนี้ในระบบที่ไม่มีศักยภาพในการหารายได้ หรือความสามารถในการชำระหนี้ นำเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบ ตลอดจนเสริมสร้างความรู้การวางแผนทางการเงิน รวมถึงสร้างวินัยทางการเงิน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้กับลูกหนี้ในระบบ ที่ได้รับการแก้ไขหนี้ ให้มีความสุขและมีความมั่นคงในชีวิตอย่างยั่งยืน</p>

วิทยาการ	การบรรยาย/อภิปราย
	<p>ไม่กลับไปสู่วงจรหนี้ในระบบอีก</p> <p>การดำเนินการในเรื่องของสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นฉุกเฉิน บรรเทาความเดือดร้อนภายในครอบครัว เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน หรือ อื่นๆ ตามความจำเป็นแต่ต้องไม่เป็นการนำไปชำระหนี้ ซึ่งคุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อมีดังนี้ (1) ต้องลงทะเบียนลูกหนี้ในระบบกับธนาคารออมสินสาขา (2) เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพ มีรายได้ (3) อายุ 20 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เมื่อรวมอายุผู้กู้กับระยะเวลาชำระเงินกู้ต้องไม่เกิน 65 ปี (4) มีสถานที่ประกอบอาชีพและที่อยู่อาศัยแน่นอน (5) มีบัญชีเงินฝากเผื่อเรียก ณ สาขาที่ยื่นขอกู้เงิน</p> <p>โดยวงเงินให้กู้ ไม่เกิน 50,000 บาท การชำระคืน ไม่เกิน 5 ปี (60 งวด) อัตราดอกเบี้ยเป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่ไม่เกินร้อยละ 0.85 ต่อเดือน หลักประกัน (1) กรณีบุคคลค้ำประกัน 1 – 2 คน คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.85 ต่อเดือน (2) กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันบางส่วนร่วมกับการประกันสินเชื่อ คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.75 ต่อเดือน (3) กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเต็มวงเงิน คิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 0.05 ต่อเดือน ส่วนเงื่อนไขการพิจารณาสินเชื่อจะพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้จากรายได้ และค่าใช้จ่ายรวมของบุคคลในครอบครัว กรณีเป็นลูกค้าสินเชื่อประเภทอื่นของธนาคาร จะต้องไม่เป็นลูกหนี้ค้างชำระในวันที่ขอสินเชื่อ</p>

๓.๑.๕ หัวข้อการอภิปราย “ข้อเสนอการปรับปรุงระเบียบกฎหมายเพื่อขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรม”

หัวข้อ	รายละเอียดประเด็นสำคัญ
<p>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี : ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ (นายระพี ทองโพธิ์ ผอ.ศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี)</p>	<p>- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลที่มีการพัฒนาช่องทางการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ 4 ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล 1111 ตู้ปณ.1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10302 เว็บไซต์ www.1111.go.th และ จุดบริการประชาชน 1111 (Counter Service) รวมทั้งการแนะนำระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Portal) ซึ่งจะพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นเป็นระบบกลางดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบกลาง สำหรับปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน</p>

หัวข้อ	รายละเอียดประเด็นสำคัญ
	<p>- จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยต้องจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือได้ในเวลาอันรวดเร็ว และทันท่วงที</p>
<p>กรมการปกครอง : การขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา ในมาตรา ๑๘ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอมีอำนาจให้เข้าไปสอบสวน กรณีได้รับการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีอาญาของพนักงานสอบสวน (ร.ต.อ.หญิง อรุณี อินทรมณี หน.กลุ่มงานพัฒนาระบบการสอบสวนคดีอาญา สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง)</p>	<p>- ขอบเขตอำนาจสอบสวนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากและเกี่ยวข้องกับอำนาจฟ้องของพนักงานอัยการ เพราะถ้าหากว่าการสอบสวนไม่ได้กระทำโดยพนักงานสอบสวนที่มีเขตอำนาจสอบสวนอย่างถูกต้องตาม มาตรา๑๘ และ มาตรา๑๙ แล้ว การสอบสวนนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย พนักงานอัยการไม่มีอำนาจฟ้อง</p> <p>- การขอแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายพิจารณาความอาญา ในมาตรา ๑๘ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีอาญา กรณีนี้สามารถเปลี่ยนพนักงานสอบสวนได้ จึงไม่เกิดปัญหาเท่าใดนัก แต่ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนพนักงานสอบสวนแล้วผู้ร้องเรียนยังเห็นว่าอาจไม่ได้รับความยุติธรรมจะให้ผู้ว่าฯ หรือนายอำเภอเข้าตรวจสอบสำนวนในคดีเพื่อความเป็นธรรมด้วยก็ได้</p>
<p>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค : การบูรณาการสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคกับงานศูนย์ดำรงธรรม (นายปัฐวี เขียวลักษณ์ นักสืบสวนสอบสวนชำนาญการพิเศษ)</p>	<p>- หลักการสำคัญ คือ การดึงเอาภาคส่วนของประชาชน ชุมชน มาเป็นผู้ช่วยดูแล ในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค สามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เข้าสู่ สคบ.ของจังหวัด จะ แก้ปัญหาให้จบที่จังหวัด โดยมีการบูรณาการร่วมกับ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ สคบ.ส่วนกลาง มาร่วมมือกันเป็นสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ระดับจังหวัด เพื่อช่วยในการดูแลประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหา ใกล้เคียง การไม่ได้รับความเป็นธรรมประสบผลสำเร็จและเน้นการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้ทัดเทียมกับส่วนกลาง เนื่องจากเห็นว่าการละเมิดสิทธิผู้บริโภคส่วนภูมิภาคมีปัญหาไม่แตกต่างจากส่วนกลาง โดยให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดังกล่าว</p> <p>- ปัญหาที่พบบ่อยในปัจจุบันคือ ปัญหาการเช่าซื้อรถมือสอง ซึ่งในประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะส่งให้คณะอนุกรรมการใกล้เคียง และหากไม่สามารถยุติได้ คณะอนุกรรมการจะพิจารณากลับกรองอีกครั้ง และหากยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ จะส่งต่อพนักงานสอบสวนทำการสอบสวนต่อไป</p>

<p>สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย : การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (นายบรรจง ตรีกูล ผอ.ศตธ.มท.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการบังคับเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยได้ - เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมักถูกย้ายไปประจำที่หน่วยงานอื่นบ่อย ๆ จึงอยากให้อยู่ในศูนย์ดำรงธรรมเป็นอันดับแรก - งบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงาน - ระบบตรวจสอบความซับซ้อนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นระบบ ให้ข้อมูลเชื่อมโยงและเพิ่มเติมข้อมูลได้กับหน่วยงาน อื่น ๆ
--	--

การระดมความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
<p>(๑) โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของ ศูนย์ดำรงธรรม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มทหาร ตำรวจ ทนายความ มาปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม - ไม่มีส่วนราชการในระดับจังหวัดเข้ามาสนับสนุนอย่างชัดเจน - ไม่มีคู่มือการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณี เช่น การแก้ไขปัญหาที่ดิน การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ไม่มีการระบุตัวตน ทำให้เกิดปัญหาในการติดตามกรณีที่ถูกร้องเรียนไม่มีความผิด - ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจไม่เพียงพอในการเรียกพยานหลักฐานจากเอกชน - ชุดเคลื่อนที่เร็วไม่มีอำนาจเข้าไปตรวจสอบเรื่องร้องเรียน - ปัญหา โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม ปัจจุบันยังไม่มีระเบียบกฎหมายรองรับอย่างชัดเจน - จำนวนบุคลากรกับปริมาณงานในพื้นที่แต่ละจังหวัดไม่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีข้อสั่งการที่ชัดเจนจากส่วนกลางลงไปในระดับจังหวัด ในการที่ให้แต่ละส่วนราชการมาปฏิบัติหน้าที่ หรือมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรม - มีการจัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือวิธีการรับมือกับผู้ร้อง - ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นบัตรสนเท่ห์เพื่อที่จะสามารถดำเนินการได้ - เพิ่มอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัด - ให้ชุดเคลื่อนที่เร็วมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบ - ให้ตราระเบียบกฎหมายการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม - จัดสรรบุคลากรประจำพื้นที่แต่ละจังหวัดให้เหมาะสมกับปริมาณงาน

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่เป็นเจ้าพนักงานในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -เพิ่มอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมตามระเบียบกฎหมาย และเป็นเจ้าพนักงานตามกฎหมาย เช่น เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา หรือปลัดอำเภอตามระเบียบ ใกล้เคียง
(๒)ปัญหาอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไม่มีอำนาจเชื่อมโยงกัน - ให้อำนาจเคลื่อนที่เร็ว มีอำนาจในการเจรจาไกล่เกลี่ย บังคับคู่กรณีให้มาไกล่เกลี่ยได้ตามกฎหมาย - บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน - งบประมาณที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับส่วนใหญ่นำไปใช้ในการจัดจ้างบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ทำให้งบประมาณในการบริหารงานอย่างอื่นไม่เพียงพอ - เอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีเป็นจำนวนมากทำให้ยากต่อการจัดเก็บ เนื่องจากมีพื้นที่ในการจัดเก็บที่ไม่เพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการจัดจ้างบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม - ให้ส่วนกลางสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเพิ่มเติม -ควรมีการจัดการเอกสารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ
(๓)การบริหารจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบไม่สามารถตอบสนองการเรียกดูฐานข้อมูลได้หลากหลาย - ข้าราชการที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนน้อย -ให้ มท.จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนจบ -งบประมาณในการดำเนินการยังไม่เสถียร -ลูกจ้างชั่วคราวไม่มีความก้าวหน้า (เลื่อนเป็นพนักงานราชการ) - แบบรายงานมีหลายแบบ - งบประมาณไม่เพียงพอ - นำระบบ IT มาใช้งานน้อย 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้พัฒนาระบบเพื่อสามารถรองรับการรายงานทุกมิติ - ผู้บริหาร และส่วนราชการควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา - ควรมีแบบรายงานมาตรฐานเดียวกัน

หัวข้อ	ปัญหา/ข้อเสนอ	แนวทางแก้ไข
(๔) กฎหมาย/ ระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีระเบียบหรือกฎหมายรับรองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้มีระเบียบหรือกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
(๕) การพัฒนา บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังไม่มีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง - บุคลากรยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน - นำบุคคลไปทำงานอื่น เช่น เลขาฯ ผู้ว่าราชการจังหวัด/รองผู้ว่าราชการจังหวัด - ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนควรทำงานตามนโยบายของรัฐบาล 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรศูนย์ดำรงธรรม และจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง - ควรมีการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน - ให้บุคลากรทำงานตามกรอบศูนย์ดำรงธรรม - กำหนดตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนทำงานตามนโยบายของรัฐบาล
(๖) ปัจจัยที่ทำให้ ศูนย์ดำรงธรรม ประสบ ความสำเร็จ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อเสนอ งบประมาณ, ยานพาหนะ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคลากร, ขวัญกำลังใจ, เงินพิเศษ, บุคลากรจากสังกัดอื่นที่มาช่วย ในการบูรณาการควรจะได้ความดีความชอบที่ชัดเจน - ความร่วมมือของทุกส่วนราชการ - ผู้บริหารให้ความสำคัญ - แรงจูงใจและสวัสดิการในการทำงาน - การบูรณาการการทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 	
(๗) ข้อเสนอแนะ อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ในการทำงานไม่เพียงพอต่อบุคลากร - มีการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งฝ่ายตรงข้าม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการขยายสถานที่เพื่อให้เพียงพอต่อบุคลากร - มีมาตรการลงโทษผู้ร้องเรียน ในกรณีที่มีการร้องเรียนเท็จ

อภิปรายการถ่ายทอดประสบการณ์การขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมสู่การรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดย นายบุญธรรม เลิศสุขีเกษม
ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร

แนวทางการดำเนินงาน

- จังหวัดยโสธร ให้ความสำคัญในเรื่องของสถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมในอันดับแรก โดยยึดหลักว่าประชาชนต้องเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก โดยย้ายสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรจากชั้นสอง ลงมาอยู่ที่ชั้นหนึ่งของศาลากลางจังหวัด เพื่อให้เข้าหลักเกณฑ์ของคำว่าศูนย์ราชการสะดวก
- จัดให้มีห้องศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร เป็นกระจกใส เพื่อความสบายใจ และไม่อึดอัดในการที่ประชาชนจะมาใช้บริการ
- ยึดหลัก Service Mind เป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม ด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ต่อความเดือดร้อนของประชาชน
- บูรณาการทุกภาคส่วนราชการภายในจังหวัดหมุนเวียนเป็นพลัดเวรมาปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อครอบคลุมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในทุกๆด้าน
- ตั้งหัวหน้าส่วนราชการภายในจังหวัด พลัดเปลี่ยนเวรเป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดยโสธร ประจำวัน เพื่อให้ทุกภาคส่วนราชการมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดำรงธรรม
- ไม่ตีกรอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร ว่าเป็นแค่งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ทำงานให้บริการอื่น ๆ ที่เป็นการช่วยเหลือประชาชนด้วย รวมทั้งงานตามนโยบายรัฐบาล และงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- นำเทคโนโลยี (ระบบ LINE) มาใช้ติดต่อสื่อสาร ติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากระดับจังหวัดลงไปสู่ระดับอำเภอ เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัญหาอุปสรรค

- ระบบฐานข้อมูล ขณะนี้ทางจังหวัดกำหนดให้ทุกอำเภอต้องคีย์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบของจังหวัดเป็นการรวบรวมข้อมูลไว้ที่จุดเดียว แต่ปัจจุบันระบบยังไม่เสถียร
- ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด และมีการหมุนเวียนเปลี่ยนตำแหน่งงานบ่อยทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง
- ต้องใช้ระยะเวลาในการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักงานบริการ และดูแลทุกข์สุขของประชาชน ให้เข้าใจว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่ได้เป็นเพียงไปรษณีย์ส่งต่อเรื่องเท่านั้น แต่มีหน้าที่ต้องติดตามแก้ไขปัญหาทุกข์สุขของประชาชนจนถึงที่สุด
- การวางระบบงานเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

การขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร สู่การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

โดย นางณิษฐา แสงทอง
รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

แนวทางการดำเนินงาน

- จัดซื้อรถยนต์ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
- ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น กว้างขวางขึ้น และเป็นห้องกระจกเพื่อความสะอาดโปร่งใสและความสะดวกสบายในการให้บริการประชาชน
- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น มุมกาแฟ มุมอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร เป็นต้น
- จัดพื้นที่การให้บริการแยกกัน เพื่อให้เป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการให้บริการประชาชน เช่น ห้องรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ห้องเจรจาไกล่เกลี่ย ห้อง one stop service เป็นต้น
- บูรณาการทุกภาคส่วนราชการภายในจังหวัด เช่น ตำรวจ ทหาร พยาบาลจิตเวช ทนายความ เจ้าหน้าที่ สคบ. หมุนเวียนเป็นเวรมาปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม เพื่อครอบคลุมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในทุก ๆ ด้าน
- จัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) โดยมีเจ้าหน้าที่ ทหาร ๑ นาย ตำรวจ ๑ นาย เจ้าหน้าที่ อส. ๖ นาย รวม ๘ นาย เพื่อลงพื้นที่แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ทันทั่วถึง
- ขยายจุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนแยก) ไปยังห้างสรรพสินค้า (BIG C สาขาราชบุรี) ทุกวันไม่มีวันหยุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน
- ผู้ว่าราชการจังหวัด แจกเสื้อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมใส่เป็นแบบฟอร์มเดียวกัน เป็นสีประจำวัน เพื่อความเป็นระเบียบ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- จัดให้มีอาหารกลางวันเลี้ยงเจ้าหน้าที่ที่เข้าเวร และเจ้าหน้าที่ที่ประจำที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นประจำทุกวัน
- ตั้งหัวหน้าส่วนราชการภายในจังหวัด พลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเป็นเวรปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ประจำวัน

ปัญหาอุปสรรค

- บุคลากรไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีการย้ายหน้าที่การปฏิบัติงานบ่อยทำให้งานไม่มีความต่อเนื่อง
- ปัญหาเรื่องการติดตามเรื่อง และการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน ระยะเวลาการรายงาน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด ซึ่งจังหวัดได้มีหนังสือเวียนแจ้งให้ส่วนราชการภายในจังหวัดดำเนินการเรื่องร้องเรียน และรายงานผล ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัดด้วยแล้ว

กรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะประโยชน์¹

เรื่องกรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐนั้น ก่อนจะพูดถึงกรอบแนวทาง เชื่อว่าส่วนใหญ่คงรู้จักแล้วว่าที่สาธารณะประโยชน์คืออะไร แต่ในทางปฏิบัติก็จะมีปัญหา บางครั้งแยกไม่ออกจะดูอย่างไรว่าเป็นที่สาธารณะประโยชน์ ที่รกร้างว่างเปล่าหรือที่ราชพัสดุ ซึ่งในการแก้ไขปัญหาหากไม่รู้ถึงสถานะของที่ดินแล้ว เราจะไม่สามารถปรับใช้กฎหมายให้ถูกต้องตรงกับสถานะของที่ดินได้ เพราะฉะนั้น ในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะประโยชน์นั้น จึงมีความจำเป็นต้องตรวจสอบให้ชัดเจน ก่อนว่าที่ดินนั้นเป็นที่ดินสาธารณะประโยชน์หรือไม่ อย่างไร ต่อมาในเรื่องของอำนาจหน้าที่ในที่สาธารณะประโยชน์ เป็นของใคร เมื่อเป็นที่สาธารณะประโยชน์แล้ว ผลจะเป็นอย่างไร และทำอย่างไร จะให้ที่ดินดังกล่าวขอบเขต มีความชัดเจน หากมีการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) แล้ว มีผู้คัดค้านจะทำอย่างไร ที่ผ่านมามีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นราษฎรส่วนใหญ่จะอ้างว่า ได้ครอบครองมาก่อน อยู่กันมาตั้งแต่สมัยปู่ย่าตายาย ทางปฏิบัติก็ต้องเข้าไปสู่กระบวนการของการพิสูจน์สิทธิว่า ครองครองทำประโยชน์ก่อนหรือหลังการเป็นที่ดินสาธารณะประโยชน์ การพิสูจน์สิทธิจะมีแนวทางอย่างไร หากผู้ร้องเรียนไม่พอใจ สุดท้ายก็ต้องเข้าสู่ดำเนินคดีหรือกรณีที่มีการบุกรุกผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาไปแจ้งความดำเนินคดีกับผู้บุกรุกแต่ปรากฏว่า ไม่มีการรวบรวมข้อเท็จจริงเพียงพอ ว่าที่ดินนั้นเป็นที่สาธารณะประโยชน์หรือไม่อย่างไร เมื่อส่งให้อัยการ อัยการสั่งไม่ฟ้องหรือศาลพิจารณาแล้วพยานหลักฐานไม่พอฟังว่าที่ดินนั้นเป็นที่สาธารณะประโยชน์ ก็จะพิจารณายกฟ้อง จะเกิดความเสียหายต่อทางราชการ



ที่มาของสาเหตุการบุกรุกเป็นอย่างไร นั้น จะมีประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินสาธารณะประโยชน์ ใหญ่ ๆ อยู่ ๒ ประเด็น ได้แก่ ประเด็นแรก กรณีที่หลวงไปทับที่ของราษฎร ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการยกเลิกเพิกถอนหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง หรือต้องการออกเอกสารสิทธิในที่ดินของรัฐ ประเด็นที่สอง กรณีมีการร้องเรียนว่า ที่ของราษฎรไปทับที่ดินของหลวง คือ มีการออกโฉนด หรือออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ไปทับที่สาธารณะประโยชน์ หรือมีผู้มีอิทธิพลหรืออ้างว่าเป็นผู้มีอิทธิพล ประเด็นร้องเรียนดังกล่าวนี้มีที่มาหลายช่องทางไม่ว่าจะผ่านรัฐมนตรี ผ่านนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรี ผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สุดท้ายก็ส่งมาให้กระทรวงมหาดไทย และส่งต่อให้กรมที่ดิน ซึ่งกรมที่ดินก็จะส่งให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ หากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ก็จะแก้ไขง่าย แต่ถ้าเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานานก็จะแก้ไขยาก

¹ นายชัชวาล สมจิตต์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการจัดการที่ดินของรัฐ
สำนักจัดการที่ดินของรัฐ กรมที่ดิน

กรณีที่มีข้อพิพาทหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์เกิดขึ้นในพื้นที่หน่วยงานใด จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อพิพาทหรือข้อร้องเรียนนั้น กระทรวงมหาดไทยวางระเบียบไว้ ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการดูแลรักษาและคุ้มครองที่สาธารณสมบัติในแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดว่า ในการดำเนินการจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการระงับข้อพิพาท หรือร้องทุกข์กล่าวโทษภายใน ๓๐ วัน นับแต่รู้เหตุแห่งข้อพิพาทหรือคดีนั้น หากคดีจะขาดอายุความให้ร้องทุกข์กล่าวโทษโดยทันทีถ้าท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้รายงานนายอำเภอทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ครบกำหนด ๓๐ วัน พร้อมเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้และนายอำเภอจะดำเนินการเอง หรือร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการก็ได้ สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการดังกล่าว ไม่ว่าจะป็นค่ารังวัด ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดตรวจสอบ การดำเนินคดีต่างๆ ก็ดี ให้เบิกจ่ายจากงบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกตัวอย่าง ถ้ามีการพิพาทเกี่ยวกับที่ดินสาธารณประโยชน์สักแปลง และท้องถิ่นต้องการที่จะรังวัดตรวจสอบ ถ้าใช้ช่างรังวัดของจังหวัดก็สามารถที่จะวางเงินมัดจำให้ช่างรังวัด ของจังหวัดออกไปรังวัดตรวจสอบได้เลย แต่ถ้าจังหวัดไม่มีช่างรังวัดหรือต้องการช่างรังวัดจากกรมที่ดินวิธีการ คือ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวางเงินและออกเช็คให้กรมที่ดิน กรมที่ดินก็จะส่งช่างรังวัดไปดำเนินการ โดยจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักด้วย ซึ่งค่าใช้จ่ายจะสูงกว่าของจังหวัด

ที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ตามมาตรา ๑๓๐๔ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จะมี ๓ ประเภทด้วยกัน คือ (๑) ที่รกร้างว่างเปล่าและที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้ง หรือกลับมาเป็นของแผ่นดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน (ที่รกร้างว่างเปล่า) (๒) ทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน (ที่สาธารณประโยชน์) (๓) ทรัพย์สินใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ (ที่ราชพัสดุ)

ในส่วนของที่รกร้างว่างเปล่านั้นเป็นอย่างไร ต้องเป็นทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกันและจะต้องไม่มีใครมีสิทธิครอบครองตามกฎหมายทั้งหมดนี้คือองค์ประกอบของที่ดินรกร้างว่างเปล่า ยกตัวอย่าง เช่น ที่เขา ภูเขา หรือปริมณฑลเขา ๔๐ เมตร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ฉบับลงวันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๒๓ ที่สาธารณประโยชน์ประชาชนเลิกใช้แล้ว และได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินจะมีผลเป็นการถอนสภาพที่สาธารณประโยชน์ดังกล่าวเป็นที่รกร้างว่างเปล่าตามมาตรา ๒๖(๑) แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.๒๕๑๘ หรือเป็นกรณีที่มีพระราชกฤษฎีกาถอนสภาพที่ดินสาธารณประโยชน์เพื่อนำไปจัดหาผลประโยชน์ ตามประมวลกฎหมายที่ดินก็จะมีผลให้ที่ดินสาธารณประโยชน์ นั้น เป็นที่รกร้างว่างเปล่าด้วย เป็นต้น

ที่สาธารณประโยชน์เป็นอย่างไร ได้มีคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ที่ ๒๒๙/๒๕๕๑ วินิจฉัยว่า วิธีการพิจารณาว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์หรือไม่

(๑) ต้องดูว่ามีการสงวนหวงห้ามตามกฎหมายหรือไม่ การสงวนหวงห้ามตามกฎหมายจะแบ่งออกเป็น ๓ ช่วงด้วยกัน คือ

(๑.๑) ก่อนปี พ.ศ. ๒๔๗๘ จะไม่มีรูปแบบ อาจจะเป็นประกาศสงวนหวงห้ามโดยผู้ว่าการมณฑล สมุหเทศาภิบาล กรมการอำเภอ (คำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๗๗๐/๒๕๑๖) และจะรู้ได้อย่างไรว่าการสงวนหวงห้ามก่อนปี พ.ศ. ๒๔๗๘ จะดูได้จากตรงไหน เราคงไปหาหลักฐานอย่างอื่นหรือประกาศหวงห้ามไม่ได้ เนื่องจากระยะเวลาล่วงเลยมานานมากแล้ว จึงต้องดูจากทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ซึ่งในทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ จะระบุในช่องผู้ประกาศสงวนหวงห้ามว่า ใครเป็นผู้ประกาศสงวนหวงห้ามตั้งแต่ปีไหน สงวนไว้เพื่อประโยชน์อะไร ตรงนี้เป็นส่วนหนึ่งที่เราใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์มาตั้งแต่เมื่อไหร่ คือ วันที่มีการประกาศหวงห้ามนั่นเอง



(๑.๒) ช่วงที่ ๒ ระหว่างปี

พ.ศ. ๒๔๗๘ - ปี พ.ศ. ๒๔๗๙ ระหว่างนี้ การสงวนหวงห้ามจะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยการหวงห้ามที่ดินรกร้างว่างเปล่าอันเป็นที่สาธารณสมบัติของแผ่นดิน พ.ศ. ๒๔๗๘ ใช้บังคับ โดยบัญญัติให้การสงวนหวงห้ามจะต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกาเท่านั้น สาเหตุที่ออกกฎหมายนี้ก็เนื่องจากว่าการประกาศหวงห้ามก่อนปีพ.ศ. ๒๔๗๘

นี้เป็นเพียงการกะประมาณ จะเห็นว่าในทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ของแปลงหนึ่งๆ จะมีการสงวนหวงห้ามไว้เป็น ๑๐๐ ไร่ ๑,๐๐๐ ไร่ บางแปลงเป็น ๑๐,๐๐๐ ไร่ เพราะในสมัยนั้นไม่มีการรังวัดเป็นเพียงการคาดคะเนเท่านั้น กฎหมายดังกล่าว จึงกำหนดให้ต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกาสงวนหวงห้ามและจะต้องมีการจัดทำแผนที่แนบท้ายมีการกำหนดรายละเอียดว่าจะสงวนหวงห้ามไปทำอะไร เนื้อที่เท่าใด ให้มีความชัดเจนขึ้น แต่มีอยู่กรณีหนึ่ง เมื่อประมาณปี พ.ศ. ๒๔๘๖ จะมีหนังสือเวียนจากกระทรวงมหาดไทยสั่งการ ให้ทุกตำบลทุกหมู่บ้านกันพื้นที่ไว้ เป็นที่สาธารณประโยชน์ประจำหมู่บ้านหรือที่สาธารณประโยชน์ประจำตำบล ถ้าเป็นหมู่บ้าน ๒๕ ไร่ ถ้าเป็นตำบล ๕๐ ไร่ เพื่อกันไว้เป็นพื้นที่ส่วนกลาง การกันพื้นที่ในส่วนนั้นถือว่าการสงวนหวงห้ามโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ในเมื่อกฎหมายที่บังคับใช้ขณะนั้นบัญญัติว่าการสงวนหวงห้ามต้องออกเป็นพระราชกฤษฎีกา เรื่องนี้เคยมีคำวินิจฉัยศาลฎีกา ที่ ๑๒๕๔/๒๕๓๐ ว่าการสงวนหวงห้ามดังกล่าวนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากไม่มีการออกพระราชกฤษฎีกา แต่อย่างไรก็ดีถ้าพื้นที่ตรงนั้นมีประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น ทำเป็นสนามเด็กเล่น เป็นสนามกีฬา หรือจุดสระน้ำ หรือเป็นที่สาธารณะประจำหมู่บ้าน หรือเป็นที่ใช้ประโยชน์ร่วมกัน ก็อาจจะเป็นที่สาธารณประโยชน์โดยสภาพการใช้ร่วมกันของราษฎรก็ได้ ตรงนี้ก็ต้องดูข้อเท็จจริงเป็นเรื่องๆ ไป

(๑.๓) ช่วงที่ ๓ หลังปี พ.ศ. ๒๔๗๙ มีประมวลกฎหมายที่ดินบังคับใช้การสงวนหวงห้ามหลังปี พ.ศ. ๒๔๗๙ ก็ต้องออกเป็นประกาศคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติตามมาตรา ๒๐ (๔) แห่งประมวลกฎหมายที่ดินเท่านั้น

(๒) เกิดขึ้นโดยสภาพการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ยกตัวอย่าง เช่น มีที่ว่างที่ไม่มีผู้ใดเป็นผู้มีสิทธิ ในที่ดินนั้นและมีคนเข้าไปใช้เป็นที่เลี้ยงสัตว์ร่วมกันหรือเข้าไปใช้ประโยชน์ร่วมกันทำกิจกรรมส่วนรวม ทุกคนรู้ว่าพื้นที่ตรงนี้เป็นที่สาธารณประโยชน์ ใครๆ ก็สามารถใช้ประโยชน์ได้ ที่ดินตรงนั้นก็จะเป็นที่สาธารณประโยชน์ โดยสภาพการใช้ประโยชน์ร่วมกัน

(๓) เกิดขึ้นโดยสภาพธรรมชาติ เช่น หนอง สระน้ำ คลอง ลำราง

(๔) เกิดขึ้นโดยทางนิติกรรม (โดยการอุทิศ) ซึ่งจะมีทั้งการอุทิศโดยตรงและอุทิศโดยปริยาย



(๔.๑) การอุทิศโดยตรง ยกตัวอย่างเช่น มีการจดทะเบียนหรือทำหนังสือยกให้เป็นที่หรือ ทางสาธารณประโยชน์ แต่มีประเด็นปัญหาว่า หาก การอุทิศไม่ได้จดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ จะมีผลตามกฎหมายหรือไม่ เรื่องดังกล่าวได้เคยมี คำวินิจฉัยของศาลฎีกาที่ ๒๙๗๐/๒๕๔๓ ว่าการ อุทิศนั้นจะมีผลทันที โดยไม่จำเป็นต้องทำตามแบบ พิธีจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับโอน ต่อมาไม่สามารถอ้างสิทธิในที่ดินนั้นได้

(๔.๒) การอุทิศปริยาย ยกตัวอย่าง

เช่น มีที่ดินอยู่แปลงหนึ่งประชาชนทั่วไปสามารถผ่านไปผ่านมาในที่ดินแปลงนี้ได้ไม่เจาะจงว่าใครจะใช้ก็ได้เป็น เวลานานๆ จนเข้าใจว่าพื้นที่นั้นเป็นทางสาธารณประโยชน์เจ้าของที่ดินไม่เคยแสดงเจตนาหวงกันไว้ นั่นก็เป็นการ อุทิศโดยปริยาย แต่ถามว่านานเท่าไร ไม่มีกำหนด จึงอนุโลมในเรื่องของการครอบครองปรปักษ์โดยใช้เวลา ๑๐ ปี ในการพิจารณา จะมีคำวินิจฉัยของศาลฎีกาไว้หลายเรื่อง (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๑๕๔๒/๒๕๒๕, ๑๔๙๘-๑๔๙๙/๒๕๒๙, ๓๖๔๗/๒๕๒๙, ๑๙๙๘/๒๕๓๗, ๒๕๒๖/๒๕๕๐)

เมื่อเป็นที่สาธารณประโยชน์แล้วผลจะเป็นอย่างไร

(๑) ไม่สามารถโอนได้ ตามมาตรา ๑๓๐๕ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เว้นแต่ จะต้องตราเป็นพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกาเท่านั้น

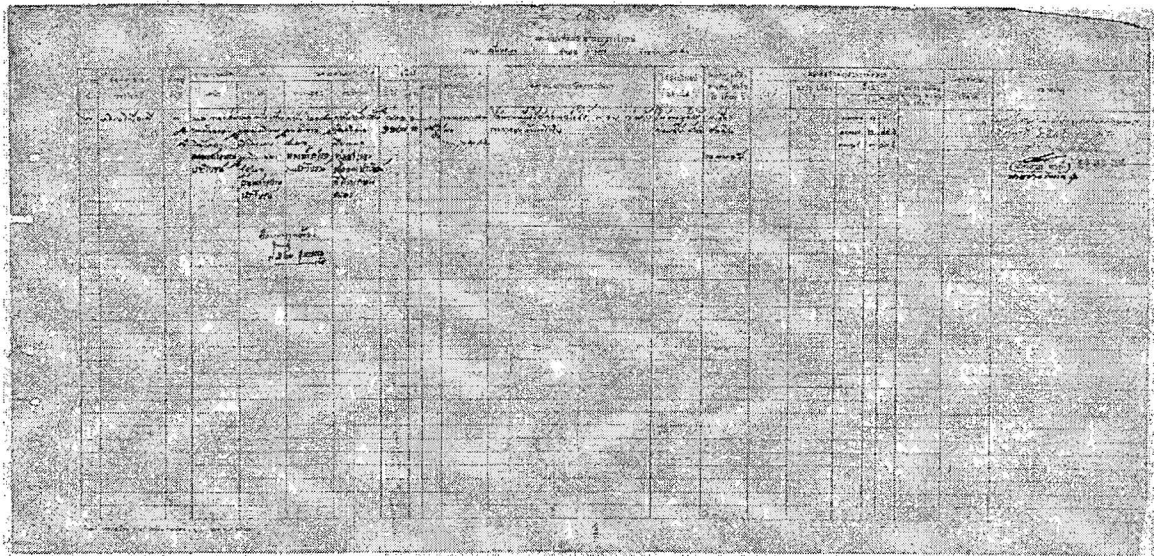
(๒) ห้ามยกเรื่องอายุความขึ้นต่อผู้กับรัฐ ตามมาตรา ๑๓๐๖ แห่งประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ จะมีหลายกรณีที่มีผู้อ้างว่าอยู่อาศัยมานาน และอ้างว่าตนครอบครองปรปักษ์ในที่ดินของรัฐ ขึ้นต่อผู้กับรัฐไม่ได้ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๓๓๐๑-๓๓๓๑/๒๕๑๖)

(๓) ไม่อยู่ในข่ายบังคับคดี ตามมาตรา ๑๓๐๗ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

(๔) เมื่อเป็นที่สาธารณประโยชน์แล้วก็เป็นเรื่อยไปจนกว่าจะมีพระราชกฤษฎีกา ถอนสภาพ มีคำพิพากษาศาลฎีกา ที่ ๔๒๘/๒๕๑๑ คลองสาธารณะ เดิมมีสภาพเป็นคลองต่อมาต้นเขินจนพื้นดิน เป็นพื้นระดับเดียวกับพื้นดิน โฉนดแปลงที่ติดกันก็เลยเข้าไปครอบครองทำประโยชน์ ในส่วนที่เป็นคลอง

มีการฟ้องร้องกัน ศาลพิพากษาว่าการเป็นคลองสาธารณะ จะมีสภาพเป็นคลองสาธารณะ จนกว่าจะมีพระราชกฤษฎีกาถอนสภาพให้พ้นสภาพการเป็นคลองแล้วเท่านั้น

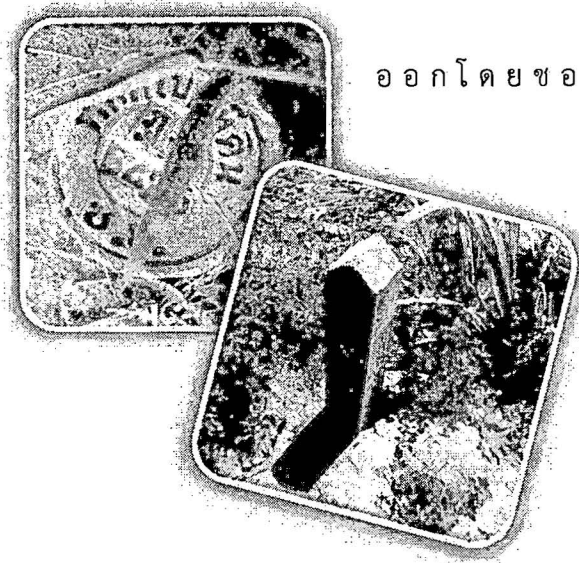
ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งมีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน ฉะนั้นในแต่ละพื้นที่จึงควรที่จะเก็บทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ไว้ให้ดี เนื่องจากใช้เป็นเอกสารราชการ และสามารถอ้างเป็นพยานหลักฐานได้ ดังจะเห็นว่า ในมาตรา ๘ ตรี แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน วรรคท้าย บัญญัติว่า “ที่ดินที่ยังไม่มีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงให้ถือตามเอกสารราชการ” นั้น ก็คือ ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์นั่นเอง ยกตัวอย่าง มีกรณีหนึ่งที่สาธารณประโยชน์ค่อนข้างแยะ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดปัจจุบัน มีการฟ้องร้องกัน กรณีพิพาทระหว่างผู้ที่ครอบครองกับส่วนราชการ มีการอ้างทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ในชั้นศาล ศาลจะรับฟังทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ว่ามีการสงวนหวงห้ามไว้จริงและพิพากษาให้ส่วนราชการชนะคดี สำหรับกรณีที่เป็นฉบับคัดลอกนั้นหากมีพนักงานเจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องแล้ว ก็ถือว่าเป็นเอกสารราชการรับฟังได้เช่นกัน



การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง

เป็นการดำเนินการตามมาตรา ๘ ตรี แห่งประมวลกฎหมายที่ดินและระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง พ.ศ. ๒๕๑๗ หากมีผู้คัดค้านก็ต้องดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงฉบับที่ ๔๕ (พ.ศ. ๒๕๓๗) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. ๒๔๙๗ ว่าผู้คัดค้านมีหลักฐานแสดงสิทธิในที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือไม่ ถ้าไม่มีให้ฟ้องศาลภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่คัดค้านและออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในส่วนที่ไม่มีผู้คัดค้านไปก่อน แต่ถ้ามีหลักฐานแสดงสิทธิในที่ดินตามประมวล





กฎหมายที่ดินจะต้องตรวจสอบว่าหลักฐานดังกล่าว ออกโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ การออกกับการตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงนั้น จะมีวิธีดำเนินการแตกต่างกัน ถ้ายังไม่มีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงอยู่เลย จะเป็นเรื่องของการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง แต่ถ้ามีหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงอยู่แล้ว แต่แนวเขตไม่ชัดหลักเขตสูญหายจะเป็นเรื่องของการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบจะใช้กฎกระทรวงฉบับดังกล่าวไม่ได้ เพราะกฎกระทรวงฉบับดังกล่าว เป็นเรื่องเฉพาะการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงเท่านั้น หากมีราษฎร

คัดค้านก็ต้องเป็นการดำเนินการพิจารณาตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของหลักฐานของผู้คัดค้านและไปดำเนินการใช้สิทธิตามวิธีพิจารณาทางปกครองต่อไป กรณีในการรังวัดออกหรือรังวัดตรวจสอบหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง แต่ผู้มีหน้าที่ดูแลไม่สามารถรังวัดชี้แนวเขตได้นั้น จะทำอย่างไร ในทางปฏิบัติควรจะมีการแต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวเขตโดยพิจารณาจากพยานเอกสาร เช่น หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ทะเบียนที่สาธารณประโยชน์ ระวังแผนที่ แผนที่ภูมิประเทศ ภาพถ่ายทางอากาศ โฉนดแปลงข้างเคียงที่ออกโดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งระบุดที่สาธารณประโยชน์ และเอกสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสารบบยกตัวอย่าง ข้างเคียงเป็นโฉนดสมัยรัตนโกสินทร์ศก (ร.ศ.) และแจ้งจุดที่สาธารณะเราอาจจะยึดโฉนดฉบับนั้นเป็นขอบเขตของที่สาธารณประโยชน์ได้แล้วหาแปลงรอบๆ ต่อไป หรือกรณีทะเบียนระบุดที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทางหนองน้ำ ลำรางหรือเขา ในกรณีนี้ให้ยึดตามขอบเขตตามธรรมชาตินั้น รวมถึงการสอบสวนพยานบุคคล ผู้ปกครองท้องที่ในอดีต ปัจจุบัน ผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบประวัติความเป็นมาการใช้ประโยชน์ขอบเขต เนื้อที่ เป็นต้น รวมทั้งการออกไปตรวจสอบสภาพที่ดินเพื่อเป็นข้อมูลทางกายภาพประกอบการพิจารณากำหนดแนวเขตด้วย

ในการดำเนินการกับผู้บุกรุกจะมี ๒ แนวทาง คือใช้หลักนิติศาสตร์กับหลักรัฐศาสตร์ ในการดำเนินการตามหลักนิติศาสตร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือนายอำเภอจะดำเนินการกับผู้บุกรุก จะต้องดำเนินการอย่างไร จะไปแจ้งความดำเนินคดีได้เลยหรือไม่ กรณีที่จะต้องพิจารณาก่อนว่าที่ดินดังกล่าวเป็นที่สาธารณประโยชน์จริงหรือไม่ ประเด็นแรก ดูว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์จริงหรือไม่ มีพยานหลักฐานอะไร ที่แสดงว่าตรงนั้นเป็นที่สาธารณประโยชน์ หากเป็น ก็ต้องพิจารณาว่าบุกรุกตั้งแต่เมื่อใด ถ้ามีการบุกรุกก่อนปี พ.ศ. ๒๕๑๕ คือประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๕ ใช้บังคับ ฐานความผิดจะเป็นไปตามมาตรา ๙ กับมาตรา ๑๐๘ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางอำเภอจะต้องมีการแจ้งและออกคำสั่งให้ผู้บุกรุกออกไปก่อน ถ้าไม่ดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวจะถือว่ายังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๑๕) ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการแจ้งและออกคำสั่งแก่ผู้ฝ่าฝืนตามมาตรา ๙ แห่งประมวลกฎหมายที่ดินอยู่ก่อนวันที่ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่

๒๙ กุมภาพันธ์ พุทธศักราช ๒๕๑๕ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๓๐๑๗/๒๕๑๔) แต่ถ้าเป็นการครอบครองหลังปี พ.ศ. ๒๕๑๕ จะเป็นความผิดตามมาตรา ๙ กับมาตรา ๑๐๘ ทวิ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้บุกรุกออกจากที่ดินก่อน แต่ในทางปฏิบัติก็อาจจะแจ้งด้วยก็ได้ไม่บังคับ

สุดท้ายจะเป็น เรื่องของการพิสูจน์สิทธิ ในทางปฏิบัติจะมีผู้กล่าวอ้างว่าอยู่อาศัยมาก่อน เป็นที่ดินที่สาธารณประโยชน์แล้วจะรู้อย่างไรว่าอยู่มาก่อน ก็จะต้องมาพิจารณาว่า ผู้กล่าวอ้างมีหลักฐานอะไร ที่แสดงว่าอยู่มาก่อน ซึ่งจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์หลักฐานการครอบครองที่ดินของราษฎรในเขตที่ดินของรัฐของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กปร.) โดยจะต้องพิจารณาว่า (๑) มีเอกสารที่ทางราชการทำขึ้นหรือลงวันที่ก่อนการเป็นที่ดินของรัฐหรือไม่ เช่น โฉนด, น.ส.๓, น.ส.๓ ก ใบเหี้ยมย่ำ เป็นต้น หรือไม่ หรือ (๒) เอกสารนั้นลงวันที่หลังจากการเป็นที่ดินของรัฐแต่ก่อนประมวลกฎหมายที่ดินใช้บังคับ โดยมีข้อความระบุว่า ได้มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐหรือไม่ หรือ (๓) พยานหลักฐานอื่น ที่สนับสนุนการกล่าวอ้างว่าครอบครองทำประโยชน์มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ ซึ่งจะต้องมีการอ่านแปลภาพถ่ายทางอากาศของกรมแผนที่ทหารที่ถ่ายไว้ครั้งแรกหลังจากการเป็นที่ดินของรัฐประกอบด้วย หากปรากฏร่องรอยการทำประโยชน์จริงจึงจะเชื่อตามนั้น ส่วนกรณีที่มีผู้นำหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) เพื่อแสดงว่าครอบครองทำประโยชน์มาก่อนการเป็นที่ดินของรัฐ นั้น เนื่องจากเอกสารหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) ไม่ใช่เอกสารราชการ จึงไม่ได้รับสิทธิตามหลักเกณฑ์การพิสูจน์ในข้อ (๑) หรือ (๒) จะต้องเข้าสู่กระบวนการอ่านแปลภาพถ่ายทางอากาศก่อน (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๒๘๕/๒๕๐๗)

สรุปกรอบการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์นั้น คือ เอาแผ่นดินมาเป็นตัวตั้ง โดยใช้แผนที่เป็นตัวแทนของแผ่นดิน การนำเสนอด้วยแผนที่จะเป็นสิ่งที่ยาก สิ่งที่สำคัญ คือ เรื่องของฐานข้อมูล ในแต่ละพื้นที่แต่ละจังหวัดต้องรู้ว่าในที่ดินของตนที่รับผิดชอบมีที่สาธารณประโยชน์อยู่ที่แปลง ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงกี่แปลง ยังไม่ออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงกี่แปลง แต่ละแปลงมีการบุกรุกหรือไม่ ถ้ามีการบุกรุก มีจำนวนกี่ราย เนื้อที่เท่าใด ซึ่งได้เคยมีหนังสือเวียนไปให้แต่ละจังหวัดสำรวจ เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูล เพื่อให้มีการบริหารจัดการในส่วนนี้ไว้แล้ว หลังจากนั้นมาคิดว่าเกิดอะไรขึ้นกับแผ่นดินนั้นบ้าง โดยการสอบสวนประวัติความเป็นมาว่า ที่ดินดังกล่าวมีประวัติความเป็นมาอย่างไร เช่น ดูทะเบียนที่ดินสาธารณประโยชน์ว่ามีการหวงห้ามไว้หรือไม่ เมื่อใด ใครเป็นผู้หวงห้าม เนื้อที่เท่าไร ข้างเคียงติดกับใครบ้าง ถ้าเป็นโดยสภาพการใช้ร่วมกันมีเนื้อที่เท่าไร ใช้ทำประโยชน์อะไร ตั้งแต่เมื่อใด ปัจจุบันเลิกใช้หรือไม่ อย่างไร หากเลิกใช้เป็นเพราะเหตุใด ตั้งแต่เมื่อใด โดยอาจสอบสวนพยานบุคคลประกอบได้ (เทียบเคียงคำพิพากษาศาลฎีกาที่ ๑๐๐/๒๕๑๕) ถ้าเป็นโดยสภาพธรรมชาติ ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างไร ขอบเขตแค่ไหน มีการตั้งเงินหรือไม่ อย่างไร การตั้งเงินโดยธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้ตั้งเงินหรือถ้าเป็นโดยการอุทิศมีประวัติความเป็นมาอย่างไร ใครอุทิศ อุทิศทำอะไร แต่เมื่อใด เป็นการอุทิศโดยตรงหรือโดยปริยาย หากเป็นทางบกทางน้ำ ราษฎรใช้ประโยชน์อย่างไร จากไหนไปไหน กว้างเท่าใด หากมีการบุกรุกก็ต้องไปสอบสวนผู้บุกรุกว่า มีหลักฐานอะไร อ้างสิทธิอย่างไร เนื้อที่เท่าไร ถ้าขอบเขตไม่ชัด ก็ทำขอบเขตให้ชัด ด้วยการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง ถ้าขอบเขตชัดแล้ว ก็มากำหนดแนวทางแก้ไข

ปัญหาโดยหากส่วนที่มีปัญหาอยู่ในเขตหรือนอกเขตที่ดินสาธารณประโยชน์ หากอยู่นอกเขตถือว่ามิสิทธิในที่ดินนั้น แต่หากถ้าปรากฏว่าที่ดินนั้นเข้ามาอยู่ในเขตที่สาธารณประโยชน์ ก็ต้องมาพิจารณาว่าเข้ามาอยู่ก่อนหรือหลัง การเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์ โดยเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ถ้าตัดสินแล้วไม่พอใจ ก็สามารถใช้สิทธิทางศาลได้เมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุด ประการใด ก็เป็นไปตามนั้น สำหรับกรณีที่อยู่ข้างใน และอยู่หลังการเป็นที่ดินสาธารณประโยชน์จะทำอย่างไร มีแนวทางอยู่ ๒ แนวทาง คือ ใช้นิติศาสตร์หรือ หลักรัฐศาสตร์ หลักนิติศาสตร์ก็คือการดำเนินคดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาว่าจะใช้หลักไหน หากเป็นกรณีเพิ่งมาบุกรุกใหม่ ๆ จำนวนไม่มากและไม่ยอมรับว่าอยู่ในที่สาธารณประโยชน์ก็อาจใช้การ ดำเนินคดีตามแนวทางหลักนิติศาสตร์ได้ แต่ถ้าอยู่มานานเป็นจำนวนมากยอมรับการอยู่ในที่สาธารณประโยชน์ แต่มีความจำเป็นโดยได้รับความเดือดร้อนไม่มีที่ดินทำกินและเป็นผู้ยากจนไม่มีที่ดินทำกิน ก็อาจใช้ หลักรัฐศาสตร์เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

(๑) ที่ดินดังกล่าวอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินและราษฎรเลิกใช้ประโยชน์ ร่วมกันแล้ว อาจส่งมอบให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ไปดำเนินการปฏิรูปที่ดิน ตามกฎหมายปฏิรูปที่ดินโดยการออก สปก.๔-๐๑ โดยถือปฏิบัติตามหนังสือ กระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๔๐๙/ว. ๒๖ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๓๕

(๒) ดำเนินการถอนสภาพแล้วไปจัดหาประโยชน์ตามประมวล กฎหมายที่ดิน โดยการให้เช่า แต่กระบวนการถอนสภาพดังกล่าวค่อนข้างจะต้องใช้ เวลานานแล้ว ยุ่งยากซับซ้อน โดยจะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่า ด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการถอนสภาพ การจัดขึ้นทะเบียน และการจัดหาผลประโยชน์ใน ที่ดินของรัฐตามประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. ๒๕๕๐

(๓) ขอใช้ประโยชน์ในที่ดินสาธารณประโยชน์เป็นการชั่วคราวตาม ระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๑๕) ซึ่งเป็นการผ่อนผันให้ อยู่อาศัยเป็นการชั่วคราวโดยเสียค่าตอบแทนระยะเวลาสั้นๆ โดยจะต้องมีเหตุผลและ ความจำเป็นพิเศษและไม่เป็นการกระทำให้เสื่อมเสียประโยชน์ในการ ที่ประชาชนจะใช้ที่ดิน นั้น ที่สำคัญต้องอยู่มาก่อนวันที่ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ปี ๒๕๑๕ ใช้บังคับ

(๔) การแก้ไขปัญหาโดยการจัดทำโครงการจัดที่ดินของรัฐ ขจัดความ ยากจน ซึ่งเป็นการจัดระเบียบการถือครองที่ดินในที่ดินสาธารณประโยชน์ที่ราษฎรเลิก ใช้แล้ว โดยสถานะก็ยังเป็นที่สาธารณประโยชน์อยู่ โดยดำเนินการตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการอนุญาตให้ประชาชนใช้ประโยชน์ในที่ดินของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๗ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญคือ

(๔.๑) ผู้ที่ครอบครองทำกินอยู่จะต้องยอมรับว่าเป็นที่สาธารณประโยชน์ หากไม่ยอมรับ ก็จะต้องไปเข้าช่องของการพิสูจน์สิทธิ ถ้าพิสูจน์แล้วไม่ยอมอีกก็จะไปเข้าอีกช่องหนึ่งเรื่องของการใช้หลัก นิติศาสตร์ คือต้องดำเนินคดี

(๔.๒) ที่ดินสาธารณประโยชน์ดังกล่าวราษฎรจะต้องหมดความจำเป็นที่จะใช้ประโยชน์ร่วมกันแล้ว ถ้าราษฎรยังต้องการใช้ประโยชน์ร่วมกันอยู่ก็จะไม่เข้าหลักเกณฑ์ตรงนี้ โดยในกระบวนการจะต้องมีการรับฟังความเห็นของราษฎรในพื้นที่ด้วย ซึ่งจะต้องชี้แจงทำความเข้าใจโดยอาจใช้วิธีการกำหนดพื้นที่

เป็น ๓ ส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่อนุรักษ์ คือ พื้นที่กันไว้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น ส่วนที่เป็นถนน ส่วนที่เป็นสระน้ำ ประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เป็นลานกีฬาประจำหมู่บ้าน หรือกันไว้เป็นพื้นที่ส่วนกลาง ส่วนที่ ๒ คือ ส่วนที่จัดให้ประชาชน ส่วนที่ ๓ ส่วนที่กันไว้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการ

(๔.๓) ราษฎรที่อยู่อาศัยทำกินจะต้องเป็นราษฎรที่เข้าทำประโยชน์อยู่จริง และอยู่มาเป็นเวลานานแล้ว

(๔.๔) จะต้องเป็นคนยากจน ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีอยู่แล้วไม่เพียงพอ

(๔.๕) จัดให้ครอบครัวไม่เกิน ๑๕ ไร่ ออกหนังสืออนุญาตให้คราวละ ๕ ปี และห้ามโอนเปลี่ยนมือ เว้นแต่ทางมรดก

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการดังกล่าวคือ สามารถระงับข้อพิพาทระหว่างรัฐกับราษฎรไปพร้อมในคราวเดียวกันที่มีมายาวนานได้ ที่สาธารณประโยชน์จะมีแนวเขตที่ชัดเจน โดยจะมีการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงราษฎรที่ได้รับการจัดจะมีความมั่นใจในการประกอบอาชีพ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่เพื่อพัฒนาพื้นที่ดังกล่าว โดยการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สระน้ำให้ด้วย

การดำเนินการโครงการดังกล่าวเป็นที่ยอมรับมาในทุกีรัฐบาลที่ผ่านมา โดยในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่จะจัดที่ดินทำกินในลักษณะแปลงรวมแต่ไม่ให้กรรมสิทธิ์ โดยให้ราษฎรรวมกันเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มสหกรณ์ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและคุณสมบัติที่คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ (คทช.) กำหนด เพื่อให้เกษตรกรผู้ยากไร้ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีน้อยไม่เพียงพอได้มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง และมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับแผนการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล โดยจัดทำโครงการจัดที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยในที่ดินสาธารณประโยชน์ในรูปแบบแปลงรวมเท่านั้น



กรอบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินสาธารณะประโยชน์

สืบหาข้อมูลที่ดิน

- สถานะเป็นสาธารณประโยชน์หรือไม่
- ประวัติความเป็นมาเกิดขึ้นอย่างไร ตั้งแต่เมื่อใด ใช้ประโยชน์ร่วมกันอย่างไร เลิกใช้เมื่อใด เพราะเหตุใด



ทำขอบเขตให้ชัด

- ทะเบียนที่ดินสาธารณะประโยชน์
- รังวัดออก นสล.
- รังวัดตรวจสอบ (กรณีมี นสล. อยู่แล้ว)

แนวทางแก้ไขปัญหา

อยู่นอกเขต

มีสิทธิในที่ดิน

อยู่ในเขต

อยู่ก่อน

- กระบวนการพิสูจน์สิทธิของ กบร.
- มีสิทธิในที่ดิน

อยู่หลัง

- ยอมรับเข้าโครงการจัดที่ดินทำกินตามนโยบายรัฐบาล
- จัดตามกฎหมายปฏิรูป (กรณีอยู่ในเขตปฏิรูป)
- ดำเนินคดีตามประมวลกฎหมายที่ดิน
- มีเอกสารสิทธิเพิกถอน

ส่วนที่ ๘

รายชื่อของคณะกรรมการ
ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการ

คณะอนุกรรมการ

ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน

รายชื่อ

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

๑.	พันตำรวจตรี ยงยุทธ สาระสมบัติ	ประธานกรรมการ
๒.	พลเอก อภิชาติ เพ็ญกิตติ	รองประธานกรรมการ คนที่หนึ่ง
๓.	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	รองประธานกรรมการ คนที่สอง
๔.	พลเอก วัฒนา สรรพานิช	ที่ปรึกษากรรมการ
๕.	พลเอก ธวัช จารุกุล	ที่ปรึกษากรรมการ
๖.	นางถิรวดี บุรีกุล	โฆษกกรรมการ
๗.	นางเบญจวรรณ สร้างนิทร	กรรมการ
๘.	พลเอก รัชกฤต กาญจนวัฒน์	กรรมการ
๙.	พลอากาศเอก อนาวิน ภิรมย์รัตน์	กรรมการ
๑๐.	นางพงศ์ศักดิ์ สมนันต์	กรรมการ
๑๑.	พลตำรวจโท อาจิม โชติวงศ์	กรรมการ
๑๒.	นายธงชัย ลออตุล	กรรมการ
๑๓.	นายธานินทร์ ณะอม	กรรมการ
๑๔.	นายอภิรักษ์ ชี้อานวงศ์	กรรมการ
๑๕.	พลอากาศเอก ปรีชา ประดับมุข	กรรมการ
๑๖.	พลเอก สุรเดช เพ็ญเจริญ	กรรมการ
๑๗.	พลเอก ธงชัย สาระสุข	กรรมการ
๑๘.	นายเดชาภักดิ์ วัฒนสงขลา	กรรมการ
๑๙.	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรวิทย์	กรรมการ
๒๐.	พลเอก ชูศักดิ์ เมฆสุวรรณ	เลขานุการกรรมการ
๒๑.	นายอนุสิษฐ คุณากร	เลขานุการกรรมการ
๒๒.	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	เลขานุการกรรมการ

รายชื่อ

ที่ปรึกษาประจำคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน

๑. พลเอก สุรินทร์ พิกุลทอง
 ๒. พลเรือเอก ศุภกร บุรณดิลก
 ๓. นายทศพร ศิริสัมพันธ์
 ๔. นายสมพันธ์ จารุมลิต
 ๕. นายรัชทิน ศยามานนท์
 ๖. นางสาวจรรุวรรณ เสงตรระกุล
 ๗. นายไพฑูรย์ ชัมภรัตน์
 ๘. ศาสตราจารย์อัมพร อังรังลักษณ์
 ๙. พลเรือเอก สติรพันธุ์ เกยานนท์
 ๑๐. พลเอก ศุภวุฒิ อุตมะ
 ๑๑. พลเอก ไหวพจน์ ศรีนวล
-

รายชื่อ

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

๑.	นายวิบูลย์ สงวนพงศ์	ประธานอนุกรรมการ
๒.	นายศานิตย์ นาคสุขศรี	รองประธานอนุกรรมการ คนที่หนึ่ง
๓.	พลตำรวจโท อาจิณ โชติวงษ์	รองประธานอนุกรรมการ คนที่สอง
๔.	พลเอก ชูศักดิ์ สันติวรฤทธิ	อนุกรรมการ
๕.	นายอภิรักษ์ ชื่นธนาวงศ์	อนุกรรมการ
๖.	รองศาสตราจารย์ตระกูล มีชัย	อนุกรรมการ
๗.	นายพินิจ เนตรพุกกณะ	อนุกรรมการ
๘.	นางชุตินา หาญเผชิญ	อนุกรรมการ
๙.	นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข	อนุกรรมการ
๑๐.	นางสุกานดา วรเชษฐบัญชา	อนุกรรมการ
๑๑.	นายสุริยะ ประสาทบัณฑิต	อนุกรรมการ
๑๒.	นายธนากร วัฒนกุล	อนุกรรมการ
๑๓.	นายบรรศักดิ์ วานิช	อนุกรรมการ
๑๔.	นางถวิลวดี บุรีกุล	อนุกรรมการและเลขานุการอนุกรรมการ

รายชื่อ

ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ
และการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ

- นางศิรินา ปวโรฬารวิทยา

ที่ปรึกษาประจำคณะอนุกรรมการ

รายชื่อ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการให้มีธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศและการบริการประชาชนที่เป็นเลิศ

- | | | |
|----|----------------------------|-------------------------------|
| ๑. | นายอภิรักษ์ ชื่นธนาวงศ์ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. | รองศาสตราจารย์ตระกูล มีชัย | คณะกรรมการ |
| ๓. | นางสุกานดา วรเชษฐบัญชา | คณะกรรมการ |
| ๔. | นายสุริยะ ประสาทบัณฑิตย์ | คณะกรรมการ |
| ๕. | นายบรรศักดิ์ วานิช | คณะกรรมการ |
| ๖. | นายเลิศพร อุดมพงษ์ | คณะกรรมการ |
| ๗. | นางฉวีวรรณ บุรีกุล | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๘. | นายณัฐพงษ์ สายวงศ์ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. | นายปิติภัทร อัจฉรวรรณ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
-



การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน ที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรม และการเชื่อมโยงระบบ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

คณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

หัวข้อการนำเสนอ

๑. ความสำคัญของเรื่อง
๒. วิธีการศึกษา
๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
๔. สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
๕. ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดับพื้นที่และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน
๖. ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

๑. ความสำคัญของเรื่อง

- ๑.๑ การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน
- ๑.๒ การตอบสนองต่อภารกิจของประเทศ
- ๑.๓ ความสำคัญของนโยบาย
- ๑.๔ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริการสาธารณะ

๑. ความสำคัญของเรื่อง (ต่อ)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

- มาตรา ๔๑ (๒) ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ
- มาตรา ๗๘ การมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะ
- มาตรา ๒๕๗ ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๘๖/๒๕๕๗

มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๘

๒. วิธีการศึกษา

- | | | | |
|--|---|--|---------------------------------------|
| <p>๒.๑ ทบทวนวรรณกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ ต่างประเทศ ◦ ในประเทศ | <p>๒.๒ การสัมภาษณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ จังหวัดยโสธร ◦ จังหวัดนครนายก ◦ จังหวัดราชบุรี ◦ จังหวัดกาญจนบุรี ◦ กรุงเทพมหานคร | <p>๒.๓ การประชุมหารือกับ
ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี ◦ กระทรวงมหาดไทย | <p>๒.๔ การวิเคราะห์เนื้อหา</p> |
|--|---|--|---------------------------------------|

๓. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ ของประชาชน และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

- ๓.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน
- ๓.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงาน
ของประเทศไทย
- ๓.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
- ๓.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

๓.๑ ประสบการณ์จากต่างประเทศเกี่ยวกับการให้บริการและ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

ประเทศ	องค์กร/หน่วยงาน	วิธีการ
๑. สหราชอาณาจักร	ทุกหน่วยงาน	การบริการต้องมาก่อน (Service First)
๒. สหพันธรัฐมาเลเซีย	Public Complaints Bureau (PCB) / The Permanent Committee on Public Complaints (PCPC)	ระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System : CRS)
๓. สาธารณรัฐสิงคโปร์	The Municipal Services (MSO) / The Infocomm Development Authority of Singapore (IDA)	“OneService” Application
๔. เครือรัฐออสเตรเลีย	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐ (Government Ombudsman)	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน
๕. เขตบริหารพิเศษฮ่องกง	ทุกหน่วยงาน	Efficiency Unit

๓.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงาน ของประเทศไทย

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๑. ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	ดำเนินการจัดการเอง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน
๒. สำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกเรื่อง	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. ศูนย์ดำรงธรรม	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๕๖/๒๕๕๑ เรื่อง การจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรม
๔. รัฐสภา	เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ คณะกรรมการการเลือกตั้ง ของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และข้อบังคับการประชุม ของสภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภา

๓.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงาน ของประเทศไทย (ต่อ)

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๕. องค์กรอิสระ			
๕.๑ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	- กรณีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	- ดำเนินการจัดการเอง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๕.๒ ผู้ตรวจการแผ่นดิน	- ความเดือนร้อนหรือความไม่เป็นธรรมของประชาชน	- ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน
๕.๓ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	- กรณีมีการกล่าวหาว่าผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองมีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างร้ายแรง	- ดำเนินการจัดการเอง และส่งเรื่องให้ศาลฎีกาหรือศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
๕.๔ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน	- กำกับการตรวจเงินแผ่นดินให้เป็นไปตามนโยบายการตรวจเงินแผ่นดินและหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ตลอดจนกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ	- ดำเนินการจัดการเอง	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน
๕.๕ คณะกรรมการการเลือกตั้ง	- กรณีเกี่ยวกับการเลือกตั้ง	- ดำเนินการจัดการเอง หรือส่งเรื่องให้ศาลฎีกา	- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการการเลือกตั้ง

๓.๒ การบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนระดับหน่วยงาน ของประเทศไทย (ต่อ)

หน่วยรับเรื่อง	เรื่องที่เกี่ยวข้อง	การจัดการ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๖. ภาคประชาสังคม องค์กรพัฒนาเอกชน (ทั้งในและต่างประเทศ)	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชนนั้น ๆ	ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๗. นักการเมืองทุกระดับ	ทุกเรื่อง	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-
๘. องค์กรวิชาชีพ	ทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรวิชาชีพนั้น ๆ	ดำเนินการจัดการเอง และดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กฎหมายเฉพาะของแต่ละองค์กรวิชาชีพ

๓.๓ แนวคิด ความเป็นมา และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ระยะที่ ๑ : พ.ศ. ๒๕๓๗

ระยะที่ ๒ : พ.ศ. ๒๕๔๕

ระยะที่ ๓ : พ.ศ. ๒๕๕๗

ศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศ กสช. ฉบับที่ ๕๖/๒๕๕๗

๓.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๕๖/๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๑. กำหนดบทบาทหน้าที่
๒. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ
๓. ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ สนับสนุน
๔. ให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด บังคับบัญชา กำกับดูแล กรณีจำเป็น (ยกเว้น ข้าราชการ ๗ ประเภท)
๕. ให้กระทรวงมหาดไทย กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวก

๓.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน (ต่อ)

แนวทางปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย

๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ ปลัดจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นเลขานุการร่วม
๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดติดตามการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์
๓. โครงสร้างภายในจำแนกเป็นงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร และงานบริการประชาชน หรือจำแนกเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และฝ่ายปฏิบัติการ
๔. จัดตั้งหัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมในสำนักงานจังหวัด
๕. จัดให้มีนิติกรและลูกจ้างชั่วคราวประจำศูนย์ดำรงธรรม

๓.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน (ต่อ)

มติคณะรัฐมนตรี ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๕

๑. ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
๒. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้ง พร้อมมอบอำนาจให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทน

๓.๔ สรุปการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน (ต่อ)

แนวทางปฏิบัติของกรมการปกครอง

๑. จัดตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
 - นายอำเภอ เป็นผู้อำนวยการ
 - ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริการงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงานฯ
๒. โครงสร้างภายในจำแนกเป็นฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายติดตาม และฝ่ายรายงาน
๓. จัดตั้งคณะที่ปรึกษาแบบประจํารัฐ
๔. จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล

๔. สภาพปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

- ๔.๑ ปัญหาด้านโครงสร้าง
- ๔.๒ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ
- ๔.๓ ปัญหาด้านกฎหมาย
- ๔.๔ ปัญหาด้านการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- ๔.๕ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๔.๖ ปัญหาด้านการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

๕. ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดบพื้นที่ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๗ - ๘ ก.ค. ๕๕	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การพัฒนาที่มุ่งหวังผลสัมฤทธิ์โดยยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) จังหวัดยโสธร"	โรงแรม เจ ที เอ็มเมอร์ลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๑๕ ต.ค. ๕๕	การลงพื้นที่เพื่อติดตามการดำเนินการของจังหวัดยโสธรตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ	ศาลากลางจังหวัดยโสธร
๒๓ ธ.ค. ๕๕	การศึกษาดูงาน เรื่อง "การบริหารสาธารณะโดยใช้แนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach)"	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเลิงนกทา อ.เลิงนกทา จ.ยโสธร
๒๔ ธ.ค. ๕๕	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การขยายผลแนวคิดการพัฒนาที่ยึดพื้นที่เป็นหลัก (Area-based Approach) เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร"	โรงแรม เจ ที เอ็มเมอร์ลด์ อ.เมือง จ.ยโสธร
๓ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม"	โรงแรมภูเขางาม รีสอร์ท อ.เมือง จ.นครนายก

๕. ผลการศึกษาของคณะกรรมการในระดบพื้นที่ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน (ต่อ)

วันที่	การดำเนินการ	สถานที่
๓ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง "การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ"	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก
๑๖ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม"	โรงแรม ณ เวลา อ.เมือง จ.ราชบุรี
๑๖ ก.พ. ๖๐	การศึกษาดูงาน เรื่อง "การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ"	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนำม่วน อ.นำม่วน จ.กาญจนบุรี
๑๗ ก.พ. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีความเป็นเลิศ : กรณีการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม"	โรงแรมรอยัล ริเวอร์แคว รีสอร์ท แอนด์ สปา อ.เมือง จ.กาญจนบุรี
๒๔ มี.ค. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ"	โรงแรมเซ็นทาราศูนย์ราชการและคอน เวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร
มี.ค. - เม.ย. ๖๐	การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็ง ยั่งยืน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๐ รุ่นที่ ๑ และรุ่นที่ ๒	โรงแรมศรีกรุง กรุงเทพมหานคร

๖. ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม

๖.๑ พิจารณาจากปัจจัยเสริมสร้างประสิทธิภาพ

- ๑) ด้านโครงสร้าง
- ๒) ด้านภารกิจ
- ๓) ด้านการสร้างความเป็นธรรม
- ๔) ด้านการบริหารจัดการ
- ๕) ด้านบุคลากร
- ๖) ด้านฐานข้อมูล
- ๗) ด้านระเบียบ/กฎหมาย

๖. ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม (ต่อ)

๖.๒ พิจารณาจากระดับนโยบายส่วนกลาง จังหวัด และอำเภอ

- ๑) ระดับส่วนกลาง
- ๒) ระดับจังหวัด
- ๓) ระดับอำเภอ

๖. ข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม (ต่อ)

๖.๓ พิจารณาจากมาตรการที่ดำเนินการในระยะแรก

- ๑) ด้านการบริหารจัดการ
- ๒) ด้านบุคลากร
- ๓) ด้านระเบียบกฎหมาย

- จบการนำเสนอ -
