

ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม

ชรัส บุญผสะ
รองผู้ว่าราชการจังหวัดสระบุรี
รักษาการในตำแหน่งที่ปรึกษาด้านความมั่นคง
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

บทคัดย่อ

ปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศ ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและความมั่นคงของชาติ แม้รัฐบาลทุกยุคสมัยจะให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด แต่ก็ขาดนโยบายที่ชัดเจน ขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับรัฐบาลที่ผ่านมาประสบปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง และขาดประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตกค้างสะสมและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตระหนักในความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการเบ็ดเสร็จ โดยรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างยิ่ง บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม

ผลการศึกษาวิเคราะห์พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมยังคงมีปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังของประชาชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: ปัญหากระบวนการศูนย์ดำรงธรรม, ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน, ศูนย์ดำรงธรรม

บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๐๔ - ๒๕๐๙) จนถึงปัจจุบันซึ่งอยู่ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ได้นำพาให้ประเทศมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงขึ้นตามลำดับทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม แต่อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังประสบปัญหาที่เป็นผลพวงจากการพัฒนาหลายประการ อาทิ ปัญหาโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ปัญหาความเหลื่อมล้ำอันเนื่องมาจากปัญหาการกระจายรายได้ (รวยกระจุก จนกระจาย) เกิดความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดแตกต่างกันถึง ๓๔.๙ เท่าในปี พ.ศ.๒๕๕๖^๑ การเข้าถึงทรัพยากร กระบวนการยุติธรรม ข้อมูลข่าวสารและบริการของรัฐ ยังมีความเหลื่อมล้ำอยู่มาก สภาพปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนระดับรากหญ้า เกิดปัญหาความเดือดร้อนจากความทุกข์ยากในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีที่ดินทำกิน ว่างงาน มีหนี้สิน ไม่ได้รับความเป็นธรรม ขาดการสงเคราะห์ดูแล ไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหายาเสพติด ปัญหายาเสพติด การเข้าไม่ถึงบริการของรัฐ ได้รับผลกระทบจากโครงการพัฒนาของรัฐและเอกชน เป็นต้น ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนย่อมเป็นเงื่อนไขต่อความมั่นคงของชาติ สอดคล้องกับพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ในหลวงรัชกาลที่ ๙ ที่ทรงมีพระราชดำรัสถึงความหมายของความมั่นคงแห่งชาติว่า “...ประเทศชาตินั้น ประกอบด้วย ผืนแผ่นดินกับประชาชน และผืนดินนั้นเป็นที่เกิด ที่อาศัย ที่อำนวยประโยชน์สุขความมั่นคง ร่มเย็นแก่ประชาชนให้สามารถอยู่ร่วมกันเป็นปึกแผ่นของชาติได้ ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศจึงมิได้อยู่ที่การปกป้องรักษาแผ่นดินไว้ด้วยแสนยานุภาพแต่เพียงอย่างเดียว หากจำเป็นที่ประชาชนจะต้องมีความผาสุก ปราศจากทุกข์ยากเข็ญ...”^๒ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้พ้นจากความทุกข์ยาก เพื่อความมั่นคงของมนุษย์และความสงบสุขของสังคมย่อมส่งผลโดยตรงต่อความมั่นคงของชาติ

แม้รัฐบาลทุกยุคสมัยจะให้ความสำคัญในการดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดมา แต่ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง และการขาดประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลที่ผ่านมา กลับส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตกค้างสะสมและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ตระหนักในความสำคัญของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการเบ็ดเสร็จ รัฐบาลปัจจุบันภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างยิ่ง ศูนย์ดำรงธรรมจึงมีสถานะเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่ ในช่วงระยะเวลาไม่ถึง ๓ ปีที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม ประชาชนมีความคาดหวังสูง

^๑ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔”. (เอกสารแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑๒ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี). หน้า ๑๑.

^๒ ในพิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนและสวนสนามของทหารรักษาพระองค์ เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๔๔ ณ พระบรมมหาราชวัง พระราชวังดุสิต กรุงเทพมหานคร เข้าถึงได้จาก <http://www.welovethaiking.com>

ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมโดยมีผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมทั้งการรับบริการเบ็ดเสร็จและร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนเป็นจำนวนเกือบ ๓ ล้านเรื่อง โดยเป็นงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๔๕,๗๗๘ เรื่อง^๓ แต่อย่างไรก็ตามศูนย์ดำรงธรรมยังไม่สามารถสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผลสำเร็จในเชิงคุณภาพ บทความนี้จึงขอ เสนอผลการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข พ.ศ. ๒๕๕๒

กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานเดียวกันทุกกระทรวง เว้นแต่การจัดการเรื่องราวจ้างทุกขที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย โดยแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกขระดับชาติ ทำหน้าที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกขที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด และคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกขประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีสถานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทำหน้าที่ วินิจฉัยเรื่องร้องทุกขของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบดังกล่าว

แนวคิดการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑. **แนวคิดการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในอดีต** กระทรวงมหาดไทยมีบทบาทหน้าที่ในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนมีภารกิจในความรับผิดชอบมากมาย การปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการแก่ประชาชนอาจไม่ทั่วถึงหรือไม่สมบูรณ์ ย่อมมีประชาชนบางส่วนเข้าไม่ถึงบริการหรือประชาชนอาจประสบปัญหาความเดือดร้อนที่ต้องการสื่อสารถึงหน่วยงานราชการ ประกอบกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกขของประชาชน นับเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบถึงการบริหารราชการแผ่นดินว่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยจึงพยายามปรับปรุงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกขมาอย่างต่อเนื่อง จนได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทยขึ้น ใน ปี พ.ศ. ๒๕๓๖ และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาเป็นศูนย์ดำรงธรรมในปี พ.ศ. ๒๕๓๗ และปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด แต่ในเวลาต่อมาบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมก็ลดลงตามลำดับ จนไม่เป็นที่คาดหวังของประชาชนและสังคม

๒. **แนวคิดการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในยุคปัจจุบัน** การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในยุคปัจจุบันตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ มีเป้าหมายสำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยกำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกขให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม และดำเนินงานแก้ไขปัญหาและพัฒนาจังหวัดตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลที่ได้มอบหมาย โดยให้

^๓ เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ของกระทรวงมหาดไทย ที่ ๒๔๑/๒๕๕๙ แลกข่าวโดย นายชยพล ธิติศักดิ์

กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยขึ้น ทำหน้าที่เป็นศูนย์ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา และกำกับติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ เห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ทั้งราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดและรัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และมีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการเพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมในยุคปัจจุบันจึงเป็นเสมือนตัวแทนของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) และรัฐบาลเพื่อคลายทุกข์ให้กับประชาชน กระจายอยู่ในพื้นที่ทั่วประเทศ ทำหน้าที่เป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนที่ได้รับความทุกข์ยากเดือดร้อนเข้ามาใช้บริการ และเป็นที่รับเรื่อง รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

วิเคราะห์ศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรม

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของศูนย์ดำรงธรรมพบว่า แม้ว่าจะมีปัจจัยสนับสนุนทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งสำคัญคือ เป็นการจัดตั้งโดยประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และมีหน้าที่สำคัญในการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสที่ดีคือนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมมากก็ตาม แต่ก็ยังมีปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อนสำคัญ เช่น ไม่มีโครงสร้างภายในองค์กรและไม่มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ หลักเกณฑ์วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และปัจจัยภายนอกที่เป็นข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น ไม่มีหลักประกันความมั่นคงยั่งยืนของศูนย์ดำรงธรรมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

จากผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศเป็นรายปีตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๖๐ พบว่า^๔ ปี ๒๕๕๗ (๑๘ กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๕๗) จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒๖,๐๓๒ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีเดียวกัน ๘,๓๘๗ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๒ ปี ๒๕๕๘ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๖๓,๘๐๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีเดียวกัน ๒๔,๙๖๔ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๒ ปี ๒๕๕๙ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๖๕,๒๓๗ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีเดียวกัน ๔๖,๓๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๙ ปี ๒๕๖๐ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๘,๕๐๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จภายในปีเดียวกัน ๓,๕๗๒ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๐ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ร้อยละของเรื่องแล้วเสร็จของแต่ละปีเพิ่มขึ้นเรียงตามลำดับคือ ปี ๒๕๕๗, ปี ๒๕๕๘ และปี ๒๕๕๙ และลดลงมากในปี ๒๕๖๐ ทั้งที่จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปี ๒๕๖๐ ลดลงอย่างมาก แสดงว่าในช่วงสามปีแรกประสิทธิภาพสูงขึ้นทุกปี สูงที่สุดในปี ๒๕๕๙ และลดลงมากในปี ๒๕๖๐

^๔ สรุปรายจากเอกสารสถิติข้อมูลผลการดำเนินงานรายปี (ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ผลการวิเคราะห์ปัญหา

๑. ปัญหาด้านนโยบาย

๑.๑ ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับสถานภาพของศูนย์ดำรงธรรมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหรือทางการเมือง ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๓๗ จนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายมาตลอด

๑.๒ ขาดการขับเคลื่อนในเชิงยุทธศาสตร์ ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ความซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน และเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานของรัฐ

๒. ปัญหาด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่

๒.๑ ไม่มีการกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในองค์กร ทำให้ขาดความชัดเจนในการจัดอัตรากำลังและการมอบหมายภารกิจหน้าที่ให้ปฏิบัติ

๒.๒ ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีการกำหนดให้ชัดเจน ตามประกาศให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) มีเจตนารมณ์ให้เป็นองค์กรหลักในการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในพื้นที่จังหวัด รวมทั้งปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล แต่ไม่มีการกำหนดขอบเขตภารกิจที่ชัดเจน

๒.๓ ในทางปฏิบัติสถานภาพศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอเป็นเพียงกลุ่มงานในหน่วยงานระดับจังหวัดและอำเภอ ทำให้ในทางปฏิบัติยังขาดศักยภาพและการยอมรับในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับส่วนราชการ/หน่วยงานระดับจังหวัดและอำเภอ

๒.๔ ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดกับระดับอำเภอ เนื่องจากหน่วยงานปฏิบัติอยู่ต่างสังกัดส่งผลให้ระบบการติดตามงานและการรายงานไม่มีประสิทธิภาพ

๒.๕ อำนาจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องอยู่ที่ส่วนกลาง ไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัด

๓. ปัญหาด้านระเบียบกฎหมาย

๓.๑ ไม่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการช่วยเหลือเรื่องปัญหาความต้องการของประชาชน

๓.๒ ไม่มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งทางอาญาของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๔. ปัญหาด้านผลสำเร็จของงาน

๔.๑ **เชิงปริมาณ** ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๐ พบว่า^๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมทั้งสิ้น ๑๗๓,๕๘๓ เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จหรือยุติภายในปีที่ร้องเรียนจำนวน ๘๓,๒๓๘ เรื่อง หรือร้อยละ ๔๗.๙๕ แสดงให้เห็นว่าการใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อเรื่องสูงมาก ทำให้ในแต่ละปีมีเรื่องค้างสะสมเฉลี่ยเกินร้อยละ ๕๐ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๐ พบว่า แนวโน้มประสิทธิภาพพลดลงมาก ทั้ง ๆ ที่ตลอด

^๕ สรุปรจากเอกสารสถิติข้อมูลผลการดำเนินงานรายปี (ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ลดลงมาก แต่กลับดำเนินการได้เสร็จเพียง ๓,๕๗๒ เรื่อง ในขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ดำเนินการได้เสร็จถึง ๔๖,๓๑๕ เรื่อง ส่วนการแก้ไขปัญหาหนี้้นอกระบบ แนวโน้มประสิทธิภาพลดลงมาก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ สามารถแก้ไขปัญหาเสร็จ ๓,๓๔๒ เรื่อง แต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ สามารถแก้ไขปัญหาได้เสร็จเพียง ๗๑๖ เรื่อง

๔.๒ เชิงคุณภาพ พบว่า คุณภาพของผลการดำเนินงานเป็นปัญหาสำคัญ เพราะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีหลายประเภท หากเป็นเรื่องความเดือดร้อนทั่วไปหรือเป็นการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด สามารถดำเนินการเสร็จหรือเป็นที่ยุติได้โดยใช้ระยะเวลาไม่มากนัก แต่หากเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานมักใช้เวลานาน บางเรื่องตกค้างสะสมเป็นปี รวมทั้งแม้จะเป็นเรื่องที่ยุติ ก็ไม่ได้หมายความว่า ปัญหาที่ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จ แต่อาจเป็นการยุติในเชิงเทคนิค คือ เพียงส่งต่อไปให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่แล้วเท่านั้น โดยเฉพาะปัญหาเชิงนโยบาย เช่น ปัญหาหนี้้นอกระบบ ปัญหาไม่มีที่ดินทำกิน ปัญหาบุกรุกที่ดินของรัฐ ปัญหาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาเหล่านี้ระบบปฏิบัติการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันยังไม่มีศักยภาพเพียงพอ ทำให้แนวโน้มความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอาจลดลงตามลำดับ

๕. ปัญหาด้านบุคลากร

๕.๑ ขาดความรู้และทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบรรจุใหม่ ๑ - ๒ ปี และเป็นลูกจ้างที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอเพิ่งรับเข้ามาทำงานมีข้อจำกัดในความรอบรู้งานและโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ไม่มีทักษะ ประสบการณ์เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากของประชาชน

๕.๒ อัตรากำลังบุคลากรไม่สอดคล้องกับภารกิจและปริมาณงาน พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการเพียง ๕ - ๖ คน และลูกจ้าง ๔ คน และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอซึ่งมีปลัดอำเภอปฏิบัติงาน ๑ คน และพนักงานราชการหรือลูกจ้างอีกเพียง ๑ คนเท่านั้น

๕.๓ ข้าราชการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขาดขวัญกำลังใจ เนื่องจากมีปริมาณงานมากในแต่ละวันต้องพบเจอกับประชาชนที่มีแต่ปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนเข้ามายื่นเรื่องและถูกเร่งรัดติดตามงานทั้งจากผู้ร้องและจากหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสูง ประกอบกับขาดหลักประกันความก้าวหน้าในเส้นทางสายนิติกร

๕.๔ ขาดการพัฒนาบุคลากร พบว่าไม่มีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมแก่บุคลากรในรอบปี มีเพียงประชุมสัมมนาเจ้าหน้าที่ทั่วประเทศปีละ ๑ ครั้ง

๖. ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

๖.๑ สถานที่ตั้งไม่เหมาะสม พบว่า บางจังหวัด/อำเภอจัดหาสถานที่ตั้งไม่เหมาะสม มีความคับแคบ และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการ

๖.๒ ไม่มีการออกแบบวางระบบปฏิบัติการแก้ไขปัญหาแต่ละประเภทและจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ

๖.๓ แนวคิดการทำงานเป็นเชิงรับ ไม่มีข้อมูลเป้าหมายและแผนงานรองรับ เป็นการทำงานในลักษณะรอให้ประชาชนเดือดร้อนจนทนไม่ได้แล้วมาร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๔ ขาดระบบการกำกับติดตามและประเมินผลที่ดี ผู้บังคับบัญชามักขาดการกำกับและติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างสม่ำเสมอ

๗. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๗.๑ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินงานกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำให้ระบบการประมวลผลข้อมูลไม่ครอบคลุมทั้งระบบ

๗.๒ โปรแกรมระบบงานรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำแนกตามประเภทปัญหาได้ จำแนกได้เพียงตามลักษณะของงานที่ให้บริการ ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนงาน/โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนผู้ร้องทุกข์ยังไม่สามารถติดตามความก้าวหน้าสถานะของเรื่องที่ร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ตหรือจากเว็บไซต์ได้โดยตรง

๘. ปัญหาด้านงบประมาณ

๘.๑ งบประมาณไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ไม่เพียงพอในการดำเนินงาน เช่น ไม่มีงบจ้างพนักงานขับรถประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั้งที่ได้รับการจัดสรรรถตู้ครบทุกจังหวัด รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเท่ากันทุกจังหวัดทั้งที่ปริมาณงานแตกต่างกันมาก

๘.๒ ไม่มีงบประมาณรองรับการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อนเฉพาะหน้ากรณีต่าง ๆ ที่ไม่สามารถส่งต่อหรือขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานใดได้

๙. ปัญหาด้านการบูรณาการความร่วมมือและการมีส่วนร่วม

ในทางปฏิบัติยังขาดความร่วมมือและสนับสนุนเชิงคุณภาพจากส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การสนับสนุนบุคลากร และการร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนและประชาชน

๑๐. ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

๑๐.๑ ขาดการการสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และแนวทางการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมแก่ประชาชน ทำให้เกิดปัญหาประชาชนไม่ให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑๐.๒ ขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมตามแนวทางพระราชรัฐ ทำให้ขาดพลังในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในเชิงพื้นที่

ข้อเสนอแนวทางแก้ไข

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑.๑ **ควรออกกฎหมายจัดตั้งสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม** เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนของประชาชนอย่างยั่งยืน สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังประชาชนได้อย่างแท้จริง ไม่แปรผันไปตามการเปลี่ยนแปลงของรัฐบาลหรือการเมือง โดยกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ รูปแบบการบริหารงานหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน มีระเบียบกฎหมายรองรับ และจัดตั้งส่วนราชการขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ ดังนี้

๑) ระดับชาติ ให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย มาตรการ แนวทาง และอำนวยความสะดวกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั่วประเทศ และจัดตั้งสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่า อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามมติคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม และ

ปฏิบัติงานด้านแผนงาน/โครงการอื่น ๆ โดยควรตัดโอนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหลัก

๒) ระดับจังหวัด ให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดตามยุทธศาสตร์ นโยบาย มาตรการ และแนวทางที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมระดับชาติกำหนด และ **จัดตั้งสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นส่วนราชการภูมิภาคระดับจังหวัด** อยู่ในสังกัดสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านแผนงาน/โครงการ และกิจการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ เป็นไปตามมติคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยตัดโอนบุคลากร/เจ้าหน้าที่มาจากกลุ่มงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัด เป็นหลัก

๓) ระดับอำเภอ ให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และให้มีการจัดตั้งสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นส่วนราชการภายในของสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๔) ระดับท้องถิ่น ให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดตั้งสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ อาจมีศูนย์ดำรงธรรมระดับกระทรวง/ส่วนราชการเพื่อประสานการปฏิบัติ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบตามแต่กระทรวง/ส่วนราชการจะพิจารณา

๑.๒ ควรปรับปรุงระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีความชัดเจน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกระเบียบหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ควรมอบอำนาจของราชการส่วนกลางที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดปฏิบัติราชการแทน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ยุติในระดับพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

๒. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๒.๑ ด้านโครงสร้างอำนาจหน้าที่

๑) ควรกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับให้ชัดเจน

๒) ควรปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในศูนย์ดำรงธรรมแต่ละระดับให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบ และกำหนดกรอบอัตรากำลังปฏิบัติงานให้เหมาะสม

๒.๒ ด้านระเบียบกฎหมาย

ควรออกระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น

๑) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ซึ่งต้องรับไว้พิจารณา

๒) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถรับไว้ได้

๓) ข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญาที่ศูนย์ดำรงธรรมสามารถไกล่เกลี่ยได้

๔) ความคุ้มครองการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรณีที่ถูกร้องเรียนกล่าวหาโดยไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากไม่สามารถดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้

๒.๓ ด้านบุคลากร

- ๑) ควรจัดอัตรากำลังบุคลากรให้เพียงพอกับภารกิจและปริมาณงาน
- ๒) ควรจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรม (หลักสูตรต่าง ๆ) เพื่อพัฒนาบุคลากรในรอบปี
- ๓) ควรมีมาตรการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

๒.๔ ด้านการบริหารจัดการ

- ๑) ควรออกแบบและจัดระบบปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยวิเคราะห์แยกประเภทของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ และการบริหารจัดการแต่ละประเภทปัญหา
- ๒) ควรจัดระบบงานเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนประเภทปัญหาพื้นฐาน โดยการเปิดลงทะเบียนปัญหา และการเปิดเวทีสัญจรรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เป็นระยะ
- ๓) ปรับปรุงระบบกำกับติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพ
- ๔) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับการแก้ไขปัญหามาในแต่ละประเภทปัญหา

๒.๕ ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร

- ๑) ควรปรับปรุงฐานข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนประเภทต่างๆ และผลการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์ เพื่อเป็น Big Data ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตาม ประเมินผล และส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ สามารถใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องได้
- ๒) ควรปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับ
- ๓) ควรพัฒนาโปรแกรมให้ประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถติดตามความก้าวหน้าสถานะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมที่ตนร้องเรียนได้ และสามารถประมวลผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และผลการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน

๒.๖ ด้านงบประมาณ

ควรจัดงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เพียงพอและสอดคล้องกับภารกิจและปริมาณงานของศูนย์ดำรงธรรม

๒.๗ ด้านความร่วมมือและการมีส่วนร่วม

- ๑) ทุกกระทรวง/กรมควรสั่งการส่วนราชการในสังกัดให้ถือปฏิบัติตามนโยบายของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ในการสนับสนุนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอย่างจริงจัง
- ๒) ควรเสริมสร้างความร่วมมือในรูปแบบ “ประชารัฐ” โดยนำมาใช้ในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในบางเรื่องที่ต้องอาศัยการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

สรุป

ศูนย์ดำรงธรรมเป็นองค์กรที่คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) และรัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มีนโยบายอย่างชัดเจนให้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่และให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนถือเป็นภารกิจที่สำคัญของศูนย์ดำรงธรรม เพราะเป็นพื้นฐานของความสงบเรียบร้อยของสังคม อันเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงของชาติ จากผลการศึกษาวิเคราะห์โดยตรวจสอบสภาพแวดล้อมทั้ง

ภายในและภายนอก พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมในยุคปัจจุบัน มีศักยภาพสูงในการทำหน้าที่ตามนโยบาย คณะรักษาความสงบแห่งชาติและของรัฐบาล และจากผลการวิเคราะห์เชิงระบบพบว่า ยังมีปัญหา อุปสรรคหลายประการที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัด หากกระทรวงมหาดไทยในฐานะเป็นหน่วยงาน กำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศและรัฐบาลได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางแก้ไขปัญหาและ ข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อเสนอเชิงนโยบายในการออกกฎหมาย จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นองค์กรหลักในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับพื้นที่เพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และเป็นที่พักของประชาชนได้อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด, ๒๕๔๕.

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. คู่มือการดำเนินการแก้ไข

ปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธิการพิมพ์, ๒๕๕๙.

สถาบันดำรงราชานุภาพ, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การ

ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามที่คณะของเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ.

กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธิการพิมพ์ จำกัด, ๒๕๕๘.

. รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรง

ธรรมมิติใหม่ตามที่คณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรง

ธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธิการพิมพ์, ๒๕๕๘.

สำนักกรมวิชาการ ๒, สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภา

ขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เรื่อง การเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริการประชาชนที่เป็นเลิศของศูนย์ดำรงธรรมและเชื่อมโยงระบบการ

บริหารจัดการร้องทุกข์ของประชาชน, ๒๕๖๐.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. แผนพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔. ม.ป.พ., ม.ป.ป..

สำนักนโยบายและแผน, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.

๒๕๖๐ - ๒๕๖๔. เอกสารเผยแพร่.

กฎหมาย ระเบียบ

“พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๐๘ (ตอนที่ ๑๕๖), ๔ กันยายน ๒๕๓๔, หน้า ๑-๔๑.

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, (๒๕๕๗,

๒๓ กรกฎาคม), ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๓๑ (ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง), หน้า ๘-๙.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒, ๒๕๕๒, ๑๔

ธันวาคม), ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม ๑๒๖ (ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง), หน้า ๑-๑๐.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

“พระราชดำรัสพระราชทานแก่ทหารรักษาพระองค์ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๔๔”. (ออนไลน์) เข้าถึงได้

จาก : <http://www.welovethaiking.com> สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๑.

“มหาดไทยเผยยอดผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เกือบ ๓ ล้านเรื่อง...”. เอกสารข่าว

ประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๒๔๑/๒๕๕๙. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

<http://www.thaigov.go.th>contents>details> สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ มกราคม

๒๕๖๑.