Academic Focus
มีนาคม 2560

สารบัญ

บทนำ	1
ความเป็นมา	2
แนวคิดและรูปแบบการดำเนินงาน	2
รูปแบบการจัดองค์กร	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	6
ขั้นตอนการดำเนินงาน	6
ผลการดำเนินงาน	7
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	8
ศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน	9
บทวิเคราะห์	10
บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	11
บรรณานุกรม	13

เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์
สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
http://www.parliament.go.th/library

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

บทนำ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย นั้นมาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” โดย “ดำรง” หมายถึง ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ ส่วน “ธรรม” หมายถึง ความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น “ศูนย์ดำรงธรรม” จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ จึงนับได้ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง โดยให้ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างจริงจังและเกิดเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแต่เดิม “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” มีชื่อเดิมว่า “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” ต่อมากระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งและปรับปรุงใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งให้ชัดเจนเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารอย่างเพียงพอ มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และได้มีพิธีเปิด “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2545 ซึ่งตรงกับ “วันดำรงราชานุภาพ”

ความเป็นมา

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทย” เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพมหานคร 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” (Damrongdhama Center of Ministry of Interior) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2537 เป็นต้นมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิดโดยบริหารเป็นการภายใน จะทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก ซึ่งในขณะนั้นนายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้มอบนโยบายและแนวคิดในการปรับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

1. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง โดยมีลักษณะการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ

2. ให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา

3. ให้องค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมเชิดชูคนดี และให้ความรู้ทางศีลธรรมจริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

แนวคิดและรูปแบบการดำเนินงาน

แนวคิดในการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัคร และองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของ “ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย” นั้น มีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงของหน่วยงานระดับกรม และรัฐวิสาหกิจ มีที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง ส่วนภูมิภาค จะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอและกิ่งอำเภอทุกแห่ง

รูปแบบการจัดองค์กร

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางการร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดวางโครงการศูนย์ดำรงธรรมรวม 2 ระดับ ประกอบด้วยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง วิเคราะห์ติดตาม ประสาน และประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้างในการแบ่งส่วนงานภายในออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนวิเคราะห์รับเรื่อง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) ประสานการรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาให้กับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ดำรงธรรมฯ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนตลอดทั้งวัน (ไม่มีช่วงพักเที่ยง) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แล้วสรุปเรื่องแยกตามกลุ่มเรื่องและประเภท วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ส่วนเร่งรัดติดตามและประสานงาน มีหน้าที่เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในและนอกสังกัดกระทรวงมหาดไทย เสนอรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณาสั่งการ แจ้งผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ ตลอดจนจัดทำรายงานผลการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำเดือน

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม” ประกอบด้วย

1. ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธาน
2. ปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน
3. รองปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ
4. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ
5. รองอธิบดีกรมการปกครอง เป็นกรรมการ
6. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. เป็นกรรมการ
7. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม
2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม
3. ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย

ศูนย์ดำรงธรรมส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. ส่วนรับเรื่อง มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด 24 ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน หรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงทราบทุกเดือน

2. ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน มอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

3. ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

4. ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมืองรับผิดชอบทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการสงเคราะห์พลเมืองดีทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมปฏิบัติ

5. ส่วนประชาสัมพันธ์ มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัด รับผิดชอบทำหน้าที่จัดทำแผนและบริหารงานประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ สถานที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่เกิน 15 คน

1. ผู้ว่าราชการจังหวัด	เป็นประธาน
2. รองผู้ว่าราชการจังหวัด	เป็นรองประธาน
3. ปลัดจังหวัด	เป็นกรรมการ
4. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด	เป็นกรรมการ
5. บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร	เป็นกรรมการ
6. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด	เป็นกรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
2. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
3. ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
4. ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

ให้ปลัดจังหวัดทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่บริหารและควบคุมกำกับดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา ดังต่อไปนี้

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง
2. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

4. รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว

5. ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย

6. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป

7. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จะพิจารณาลักษณะของเรื่องร้องเรียน (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552, น. 9) ดังต่อไปนี้

1. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

3. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนไปอีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552, น. 6-7) ดังต่อไปนี้

1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ

- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ /จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบ

- มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวน และสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ

- แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข แล้วรายงานผลให้ทราบ

3. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพ้นระยะเวลาที่กำหนด แล้วยังไม่ได้รายงานผลจะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 30 วัน
- เตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1
- เตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

4. การรายงานผล

- เมื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมายังกระทรวงมหาดไทยแล้ว ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง ถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

5. ระบบ E-Inspection

- เป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภายใต้การขับเคลื่อนของกระทรวงมหาดไทยได้บูรณาการร่วมกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการประชาชนใน 7 ภารกิจหลัก ตั้งแต่เปิดศูนย์ดำรงธรรมเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 จนถึงปี 2559 มีประชาชนมาใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ จำนวน 2,974,261 เรื่อง สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ 2,934,657 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.67 นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมยังได้สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล อาทิ การช่วยเหลือเกษตรกร โดยให้คำแนะนำและให้ข้อมูล

พื้นฐานที่จำเป็น เช่น ข้อมูลด้านการเกษตร โรคระบาดพืช ราคาพืชผล ความรู้ทางการเกษตร หรือให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้ จากสถิติการปฏิบัติงาน พบว่าเกินร้อยละ 70 ของการร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใต้การดำเนินการของจังหวัด แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่เหนืออำนาจของจังหวัดจะถูกส่งเรื่องขึ้นมาตามลำดับการปกครอง แต่อย่างไรก็ตาม กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ จำนวน 878 อำเภอ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ที่ได้ให้ความเห็นชอบ เรื่อง “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มท. รับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม 2.97 ล้านเรื่อง, 2559)

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์มายังศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้ 5 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

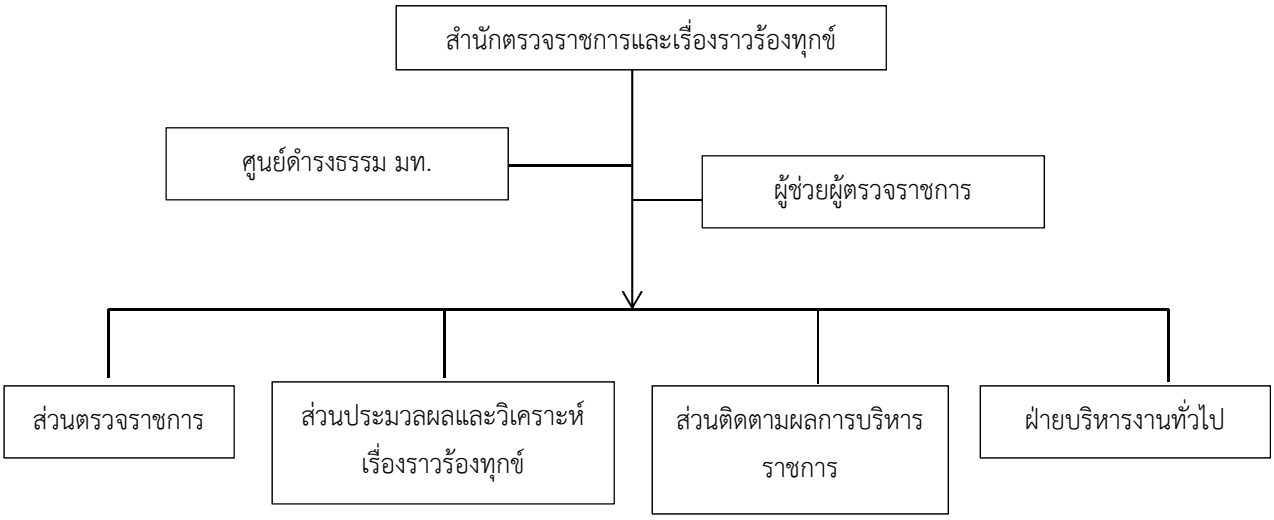
1. ทางโทรศัพท์สายด่วน 1567
2. ทางตู้ ปณ. 101 ปณฝ. มหาดไทย
3. มาร้องเรียนด้วยตนเอง
4. ทางเว็บไซต์ http://www.damrongdhama.moi.go.th/ หรือการโหลดแอป Spond
5. ทางอื่น ๆ เช่น ตู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ทางแอป Spond

จาก http://www.damrongdhama.moi.go.th/images/spond1567.jpg

ศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน

กระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยได้กำหนดให้กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานกลาง รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีความสอดคล้องกับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนระบบงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยที่มีการปรับปรุงใหม่ จึงมอบอำนาจให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยในงานศูนย์ดำรงธรรมแทนรองปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีแผนผังโครงสร้างสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2552, น. 4-5) ดังนี้



หลังจากที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารประเทศ “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทุกเรื่องทุกปัญหา ซึ่งมีทั้งส่วนกลางอยู่ที่ทำเนียบรัฐบาล และที่ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบผลการประชุมเรื่อง “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2559 ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) ดำเนินการตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ ดังต่อไปนี้ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2559, น. 7)

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

2. ให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) เกลี่ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

3. ในการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

4. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) พิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

บทวิเคราะห์

"ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" ถือเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารงานของรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ โดยเพิ่มอำนาจให้มีการจัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" ในแต่ละจังหวัด ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดังกล่าวเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนกลางและระดับจังหวัดขึ้นตรงกับกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในการบริการประชาชนมีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และการปฏิรูปประเทศ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดประชุมระดับผู้บริหารของกระทรวงและผู้ว่าราชการจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) โดยเห็นว่า การเพิ่มอำนาจให้กับศูนย์ดำรงธรรมให้กลายเป็น **"ศูนย์ที่สั่งการเบ็ดเสร็จ"** หลังจากเปิดศูนย์ดำรงธรรมมาแล้วตั้งแต่ปี 2537 แต่ค่อย ๆ หมดบทบาทลง เมื่อรัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งเลือกใช้ศูนย์บริการประชาชนที่ทำเนียบรัฐบาลและร้องเรียนผ่านทางสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ดังนั้น รัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา จึงได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือคำสั่งดังกล่าว โดยมีเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเพิ่มขึ้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น "ศูนย์สั่งการเบ็ดเสร็จ" เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับม็อบพืชผลการเกษตรที่มีอยู่ทั่วประเทศให้จำกัดอยู่ในเฉพาะพื้นที่นั้น ๆ

2. ต้องการจัดโครงสร้างการบริหารใหม่ ให้มีการแบ่งลักษณะงานเป็น 2 ประเภท คือ งานปกติ ได้แก่ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ การให้คำปรึกษา การให้บริการข้อมูล การจัดตั้งบอร์ดบริหารและกำหนดเป็นคณะทำงาน 4 กลุ่ม และอีกประเภทหนึ่ง คือ งานกรณีพิเศษ ขึ้นอยู่กับบอร์ดบริหารในการพิจารณาเป็นกรณีไป เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาภัยพิบัติ ปัญหายาเสพติด เป็นต้น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วน

3. เมื่อแต่ละจังหวัดได้จัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ" ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เรียบร้อยแล้ว จะเป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงรุก โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่ให้มากที่สุด ก่อให้เกิดลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นรูปธรรม คือ One Stop Service รวมทั้งเป็นการวางนโยบายเชิงรุกและวางยุทธศาสตร์ให้กับศูนย์ดำรงธรรม เพื่อจัดตั้งคณะทำงานที่จะเข้าไปศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตร และ

ปัญหาน้ำท่วม ซึ่งเป็นปัญหาที่เผชิญอยู่ซ้ำซากทุกปี หากสามารถใช้กลไกการประสานหน่วยงานราชการที่มีอยู่ตอนนี้อย่างเป็นองค์รวม จะช่วยแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ก่อนมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะพบว่า ประเด็นปัญหาที่พบมากที่สุดจะเป็นเรื่องปัญหาราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ ปัญหาภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม โดยปัญหาดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เนื่องจากจังหวัดไม่มีอำนาจในการตัดสินใจทั้งหมด จึงต้องส่งเรื่องมายังส่วนกลางโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาอุปสรรคที่คิดว่าจะพบในช่วงแรก น่าจะเป็นเรื่องความเข้าใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ต่อศูนย์ดำรงธรรม และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ เพราะเดิมเป็นเพียงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย แต่หลังจากมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ทำให้จังหวัดกลายเป็นแกนนำหลักในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่ เพราะสามารถสั่งการให้หน่วยงานข้าราชการภายใต้สังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที ซึ่งจริง ๆ แล้ว การปฏิบัติงานในลักษณะนี้มีอยู่แล้ว เพียงแต่แยกส่วนงานกันทำ ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นองค์รวม คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) อยากให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะถ้ามาศูนย์ดำรงธรรมแล้ว สามารถจบได้ในศูนย์เดียว

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การขยายให้มีการตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีปัญหา ความเดือดร้อน จะได้แจ้งให้ภาครัฐได้รับรู้แล้วนำปัญหาต่าง ๆ ไปกระจายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปแก้ไขได้โดยตรง ถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับรู้ปัญหาของชาวบ้าน ที่ผ่านมาประชาชนจะต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งก็มีความยากลำบาก หรือจะเข้าจังหวัดก็เช่นกัน เมื่อมีการขยายออกไปสู่ระดับอำเภอ จึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยตรง ที่ผ่านมาจะเกิดปัญหาเมื่อไปร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด มักจะเป็นลักษณะ “รับเรื่องไว้” แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ประชาชนจึงเกิดความรู้สึกว่า ในระดับจังหวัดยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้ สุดท้ายก็ต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร รวมทั้งประชาชนไม่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดจะรับรู้หรือไม่ และอาจจะถูกกลุ่มผู้มีอิทธิพลขัดขวางก็ต้องเดินขบวนเข้ามาเพื่อแจ้งให้รัฐบาลได้รับรู้เรื่องเหล่านี้ ซึ่งนับว่าเป็นช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชนที่ไม่สามารถสื่อสารถึงกันได้ และสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อภาครัฐ หลายปัญหาหลายเรื่องราวในแต่ละจังหวัดนั้นมีความแตกต่างกัน เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่า นายทุนเข้าไปรังแกชาวบ้าน โรงงานปล่อยน้ำเสีย ปัญหาผู้มีอิทธิพล และอื่น ๆ อีกหลายเรื่องที่เกิดขึ้น ถ้าหากผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ฝ่ายปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ รับรู้และแก้ไขแต่เบื้องต้น จากปัญหาที่สามารถรีบแก้ไขได้ก็จะไม่เป็นเรื่องใหญ่โตบานปลายอย่างที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น

นอกจากนี้ การอำนวยความเป็นธรรมถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกรมการปกครอง (ปค.) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย (มท.) ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม ทำให้สังคมมีความสงบสุขภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการลดข้อขัดแย้งภายในหมู่บ้าน ชุมชน โดยให้ทุกส่วนราชการในอำเภอไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการในอำเภอ หน่วยราชการ

ภูมิภาค และหน่วยราชการท้องถิ่น รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และกรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) ภาคประชาชน มาร่วมกับนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชนในอำเภอนั้น ๆ โดยกรมการปกครอง (ปค.) ได้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย (มท.) โดยให้ทุกอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้น เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาของชาวบ้านในระดับอำเภอ ระดับตำบล หมู่บ้าน แบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามาเรียกร้องถึงในจังหวัด และส่วนกลาง โดยกรมการปกครอง (ปค.) ได้ให้นายอำเภอใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการระดับอำเภอที่มีหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนในอำเภอเข้ามาร่วมเป็นกรรมการและร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานด้านอำนวยการ และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว จึงได้จัดตั้ง “ชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.)” ขึ้น โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครหมู่บ้าน (อสม.) ผู้นำศาสนาหรือประชาชนที่ต้องการอาสาเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหา พร้อมด้วยหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงของปัญหาหรือข้อร้องเรียนของประชาชนในหมู่บ้านหรือตำบลนั้น และดำเนินการไกล่เกลี่ยในเบื้องต้น แต่ถ้าไม่สามารถแก้ไขได้จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการระดับอำเภอดำเนินการแก้ไขต่อไป

ดังนั้น “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ขึ้นมา ถือเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความเป็นธรรมให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุก ๆ เรื่อง เพื่อลดความขัดแย้งในพื้นที่ โดยเน้นการปฏิบัติการในเชิงรุก ทั้งนี้ หากพบพฤติกรรมไม่ถูกต้องชอบธรรม หรือมีข้อเสนอแนะดี ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย หรือไม่ได้รับความสะดวก มีปัญหาเดือดร้อนคับข้องใจ สามารถไปศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอ ได้ทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสื่อถึงกันระหว่างผู้ปกครองกับประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่จะสามารถรู้ถึงปัญหาความเดือดร้อน สภาพความเป็นไปต่าง ๆ ของพื้นที่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ก็จะต้องเร่งแก้ไขเยียวยา สร้างความเข้าใจด้วยการชี้แจงด้วยเหตุด้วยผล ซึ่งเป็นแบบอย่างที่นักปกครองต้องนำไปปฏิบัติเพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จัดทำโดย
นายโชคสุข กรกิตติชัย
วิทยากรชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ
โทร 0 2244 2060 โทรสาร 0 2244 2058
Email : sapagroup1@gmail.com

บรรณานุกรม

“ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม” (23 กรกฎาคม 2557). **ราชกิจจานุเบกษา,** เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง, น. 8-9.

ประวัติศูนย์ดำรงธรรม. (ม.ป.ป.). สืบค้น 31 ตุลาคม 2559 จาก http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html

มท. รับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรม 2.97 ล้านเรื่อง. (22 ธันวาคม 2559). สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/732962

มท. ลุยตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั่วประเทศ. (18 สิงหาคม 2557). สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/599301

ศูนย์ดำรงธรรมฟื้นราชการ-อำนาจผู้ว่าฯ. (10 กันยายน 2557). สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.posttoday.com/analysis/report/317448

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (พฤษภาคม 2554). **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.** สืบค้น 9 กุมภาพันธ์ 2560. จาก http://www.ins.moi.go.th/Download/book/02-book.pdf

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (กรกฎาคม 2552). **คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.** สืบค้น 9 กุมภาพันธ์ 2560. จาก http://Km.moi.go.th/E_Library/File_Books/EB0214.pdf

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (25 ตุลาคม 2559). **สรุปข่าวมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 25 ตุลาคม 2559**. สืบค้น 31 ตุลาคม 2559 จาก http://www.thaigov.go.th/index.php/th/news-summary-cabinet-meeting/item/108343-id-108337

ภาพอ้างอิง

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ทางแอป Spond สืบค้น 31 ตุลาคม 2559 จาก http://www.damrongdhama.moi.go.th/images/spond1567.jpg