



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล  
(Individual Study)

ศูนย์ดำรงธรรมจําขึ้นใจ มหาคไทย ๒๔ ชั่วโมง :  
การเข้าถึงสิทธิของประชาชนในการร้องทุกข์

จัดทำโดย  
นายไมตรี อินทุสุต  
รหัสนักศึกษา ๒๕

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม  
หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๓  
วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ  
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

## ศูนย์ดำรงธรรมจำขึ้นใจ มหาตไทย ๒๔ ชั่วโมง : การเข้าถึงสิทธิของประชาชนในการร้องทุกข์

ไมตรี อินทุสุต<sup>๑</sup>

### บทคัดย่อ

ศูนย์ดำรงธรรมได้มีการจัดตั้งขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาองค์กรเรื่อยมา หน้าที่หลักในอดีตจะทำในเรื่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ซึ่งได้อิงกับระเบียบแบบแผน การมุ่งเน้นเอกสารจนอาจกล่าวได้ว่า “ธุรการเป็นนาย” ประชาชนที่มาร้องทุกข์จึงมองศูนย์ดำรงธรรมเป็นเพียงทางเลือกหนึ่ง และไม่ได้ฝากความหวังไว้มากนัก โดยได้ร้องทุกข์ไปยังหน่วยอื่นๆด้วยในเวลาเดียวกัน ประชาชนไม่มีหลักประกันอันใดว่าทุกข์ที่ตนเองต้องประสบนั้น จะได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาเยียวยาได้เมื่อใดแต่เมื่อได้มีการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ก็ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโฉมศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมเสียใหม่ โดยการบูรณาการการทำงานของระบบราชการในพื้นที่ทั้งองคาพยพ ให้สามารถบำบัดทุกข์ของประชาชนให้สำเร็จ และสร้างความประทับใจให้ประชาชนได้อย่างแท้จริง การดำเนินการที่ผ่านมาประสบความสำเร็จจนเป็นที่รับทราบกันในสังคมผ่านสื่อสาธารณะ ซึ่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชนได้ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ถูกละเมิดสิทธิ การไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยเฉพาะปัญหาหนี้สิน หนี้นอกระบบ ได้มีการยกตัวอย่างผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ ที่มีผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานเป็นรูปธรรม นอกจากนี้แล้วศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ยังเป็นหน่วยงานการพิทักษ์สิทธิอื่นๆให้กับประชาชน ผ่านการเป็นกลไกในการทำงานนอกเหนือจากการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ด้วย เช่น การเป็นจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา เป็นต้น การดำเนินงานที่ผ่านมาและที่จะทำต่อไปในอนาคต จึงเป็นความท้าทายของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งรับบทบาทหลักในการขับเคลื่อนร่วมกับส่วนราชการอื่นๆ ซึ่งขณะนี้ประชาชนชาวไทยได้ฝากความหวังในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขไว้กับ ศูนย์ดำรงธรรมเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ศูนย์ดำรงธรรมยังเป็นกลไกที่สนองตอบเจตนารมณ์หลักสิทธิมนุษยชนสากลและปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนอีกด้วย

คำสำคัญ      สิทธิมนุษยชน สิทธิพลเมือง ศูนย์ดำรงธรรม

<sup>๑</sup>รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

## ๑. ความนำ

สภาพสังคมเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ที่ผู้คนมีการแข่งขันกันทำมาหากิน มีความต้องการในการใช้จ่าย ใช้สอยที่ยากจะจำกัด ท่ามกลางทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด หลายครั้งได้นำไปสู่การเบียดเบียนซึ่งกันและกัน จนนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งยังไม่รวมถึงการที่ประชาชนขัดแย้งกับรัฐ หรือการที่ประชาชนขัดแย้งกับทุน ที่นับวันจะยังมีมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่บั่นทอนความสงบสุขของสังคมทั้งสิ้น

ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติในทุกสังคม ไม่มีสังคมไหนที่ไม่มีความขัดแย้ง แต่สิ่งสำคัญคือจะหาทางออกจากความขัดแย้งหรือจัดการกับความขัดแย้งนั้นอย่างไร และ “ใคร” จะทำหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้งได้ดีที่สุด แน่ใจว่าการจัดการความขัดแย้งจะต้องใช้หลักสันติวิธีเท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วในสังคมก็มีกลไกมากมายที่จะทำหน้าที่ในการจัดการความขัดแย้ง แต่หากพิจารณาให้ดีจะพบว่าไม่มีกลไกใดที่จะจัดการกับความขัดแย้งได้ดีและมีประสิทธิผลเท่ากับ “รัฐ” เนื่องจากรัฐมีกลไกหรือองค์การการจัดการที่มีระเบียบแบบแผน มีบุคลากรมีงบประมาณ และมีอำนาจในการบังคับการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม ที่สำคัญรัฐยังสามารถผูกขาดและสามารถใช้ความรุนแรงได้อย่างชอบธรรมในบางกรณีอีกด้วย แต่ทั้งนี้ก็ต้องอยู่ในกรอบของกฎหมาย โดยเฉพาะการต้องยึดหลักนิติธรรมในการดำเนินการ

เมื่อรัฐเป็นกลไกในการจัดการกับความขัดแย้งได้ดีที่สุดดังที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว ก็ได้หมายความว่ารัฐจะกระทำการได้ดีเสมอไป เพราะต้องขึ้นอยู่กับกลไก องค์ประกอบแวดล้อม และความพร้อมต่างๆ โดยรัฐจะต้องสร้างกลไกหรือ “องค์กร” ขึ้นมาทำหน้าที่นี้อย่างเป็นรูปธรรม หากกล่าวถึงเฉพาะของประเทศไทยการยุติความขัดแย้ง หรือการลดทอนความคับข้องใจของประชาชน ซึ่งถือเป็น “ทุกข์” ของประชาชน ก็มีองค์กรที่เป็นหน่วยงานฝ่ายบริหาร คือระบบราชการเป็นผู้ดำเนินการ และระบบราชการที่มีขนาดใหญ่นี้ก็มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขและใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด นั่นก็คือ “กระทรวงมหาดไทย”

กระทรวงมหาดไทย เป็นกระทรวงที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน ในอดีตได้มีบทบาทสำคัญในการบริหารปกครองประเทศแบบเบ็ดเสร็จ ต่อมาเมื่อสภาพสังคมเปลี่ยนไป หน่วยงานในสังกัดกระทรวงก็มีการแตกออกไปเป็นหน่วยงานใหม่มากมาย แต่การแยกออกไปดังกล่าว ก็ได้ทำให้ปรัชญาดั้งเดิมของกระทรวงลดน้อยถอยลงตามโครงสร้างที่สูญหายไปเลย นั่นคือภารกิจในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขยังคงเป็นหน้าที่หลักที่กระทรวงและคนมหาดไทยจะต้องสานต่อเจตนารมณ์นี้ตลอดไป ผ่านการทำงานในกลไกที่เรียกว่าราชการบริหารส่วนภูมิภาคซึ่งประกอบไปด้วยจังหวัด และอำเภอ และการปกครองท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยตำบลและหมู่บ้าน

ด้วยภารกิจในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชน และการสร้างความสงบสุขร่มเย็นให้เกิดขึ้นในสังคมให้ได้ กระทรวงมหาดไทยจึงมีการจัดตั้งหน่วยงานภายในขึ้นมาทำหน้าที่ดังกล่าว นั่นคือ “ศูนย์ดำรงธรรม” ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ จวบจนปัจจุบัน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทตามยุคสมัย ซึ่งล่าสุดในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้มีการสร้างมิติใหม่ของศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

หลังจากมีประกาศ คสช. ฉบับดังกล่าวศูนย์ดำรงธรรมจึงเปรียบเสมือนยาวิเศษที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนได้อย่างแท้จริง ได้เกิดการป้องคทาพพระบราชการขนานใหญ่เพื่อให้รองรับการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะภารกิจในเรื่องการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเรื่องที่กระทรวงมหาดไทยมีประสบการณ์ตั้งแต่อดีตมา เมื่อได้รับการสนับสนุนหรือเจตจำนงอันแรงกล้า (Political Will) ของผู้กำหนดนโยบายด้วยแล้ว ก็ส่งผลให้ทุกข์ของประชาชนได้รับการบำบัดให้มลายหายไป ซึ่งหากกล่าวให้ถึงที่สุดแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมก็คือกลไกการพิทักษ์รักษาสิทธิมนุษยชนของประชาชนชาวไทยไม่ให้ประชาชนถูกละเมิดสิทธิ หรือหากมีการละเมิดสิทธิแล้วก็ต้องมีการชดใช้เยียวยาให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วที่สุด

## ๒. หลักสิทธิมนุษยชน

“สิทธิมนุษยชน” เป็นคำที่มีความหมายกว้างกว่า “สิทธิ” ตามนิยามของกฎหมาย ที่นักกฎหมายโดยทั่วไป มักจะอธิบายว่า “สิทธิ” คือประโยชน์ที่กฎหมายรับรอง ซึ่งเป็นไปตามหลักกฎหมายในความหมายอย่างแคบที่ว่า บุคคลใดจะมีสิทธิได้ก็ต้องมีกฎหมายรับรองไว้เท่านั้น ถ้ากฎหมายไม่เขียนรับรองไว้ก็ย่อมไม่มีสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิ ซึ่งแตกต่างจาก “สิทธิมนุษยชน” อย่างชัดเจน เพราะขอบเขตของสิทธิมนุษยชนกว้างกว่าสิ่งที่กฎหมายรับรองข้างต้น ในแง่ที่ว่าสิทธิมนุษยชนได้รับการรับรองทั่วโลกว่าเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติต่อมนุษย์ที่ครอบคลุมสิทธิ ๕ ประเภท ได้แก่<sup>๒</sup>

๑. สิทธิพลเมือง ได้แก่ สิทธิในชีวิตและร่างกาย เสรีภาพในความมั่นคงในชีวิต การไม่ถูกทรมาน ไม่ถูกทำร้ายหรือฆ่า สิทธิในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ สิทธิในความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย สิทธิที่จะได้รับการปกป้องจากการจับกุมหรือคุมขังโดยมิชอบ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีในศาลอย่างยุติธรรม โดยผู้พิพากษาที่เป็นอิสระ สิทธิในการได้รับสัญชาติ เสรีภาพของศาสนิกชนในการเชื่อถือและปฏิบัติตามความเชื่อถือ เป็นต้น

๒. สิทธิทางการเมือง ได้แก่ สิทธิในการเลือกวิถีชีวิตของตนเอง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม รวมถึงการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก สิทธิการมีส่วนร่วมกับรัฐในการจัดการสาธารณะ เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบ เสรีภาพในการรวมกลุ่ม สิทธิในการเลือกตั้งอย่างเสรี เป็นต้น

๓. สิทธิทางเศรษฐกิจ ได้แก่ สิทธิในการมีงานทำ ความเป็นอิสระในการเลือกทำงานที่ชอบ การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม สิทธิในการได้รับมาตรฐานการครองชีพอย่างพอเพียง เป็นต้น

๔. สิทธิทางสังคม ได้แก่ สิทธิในการได้รับการศึกษา สิทธิในการได้รับหลักประกันด้านสุขภาพ สิทธิแม่และเด็กจะต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ สิทธิได้รับความมั่นคงทางสังคม เป็นต้น

๕. สิทธิทางวัฒนธรรม ได้แก่ การมีเสรีภาพในการใช้ภาษาหรือสื่อความหมายในภาษาท้องถิ่น มีเสรีภาพในการแต่งกายตามวัฒนธรรม การปฏิบัติกิจตามประเพณีท้องถิ่นของตน การปฏิบัติตามความเชื่อทางศาสนา เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าจากมาตรฐานขั้นต่ำที่สิทธิมนุษยชนรองรับข้างต้นนั้น สิทธิพลเมืองเป็นหลักใหญ่ที่สำคัญและจะนำไปสู่สิทธิด้านอื่นๆ ตามมา ซึ่งหากไม่มีพื้นที่ที่เปิดให้กับสิทธิพลเมืองแล้ว ก็เสมือนกับว่าได้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนแล้วนั่นเอง

<sup>๒</sup> กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม , ชุดความรู้สิทธิมนุษยชน , น.๔

นอกจากนี้แล้วในระดับระหว่างประเทศ ก็มีการให้การรับรองสิทธิมนุษยชนหรือสิทธิพลเมืองที่เรียกว่า “ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน” ซึ่งสรุปได้ ๓๐ ข้อ ได้แก่<sup>๓</sup>

- ข้อ ๑ ทุกคนมีศักดิ์ศรี สิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกันและต้องปฏิบัติต่อกันฉันพี่น้อง
- ข้อ ๒ ทุกคนมีสิทธิและเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ
- ข้อ ๓ ทุกคนมีสิทธิในการมีชีวิตอยู่และมีความมั่นคง
- ข้อ ๔ ห้ามบังคับคนให้เป็นทาส และห้ามค้าทาสทุกรูปแบบ
- ข้อ ๕ ห้ามการทรมานหรือการลงโทษ ทารุณ โหดร้ายผิดมนุษย
- ข้อ ๖ สิทธิในการได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลตามกฎหมาย
- ข้อ ๗ สิทธิในการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน
- ข้อ ๘ สิทธิได้รับการเยียวยาจากศาล
- ข้อ ๙ ห้ามการจับกุมคุมขังหรือเนรเทศโดยพลการ
- ข้อ ๑๐ สิทธิในการได้รับการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและเปิดเผย
- ข้อ ๑๑ สิทธิในการได้รับการสันนิษฐานว่าบริสุทธิ์ก่อนศาลตัดสินและต้องมีกฎหมายกำหนดว่าการกระทำนั้นเป็นความผิด
- ข้อ ๑๒ ห้ามรบกวนความเป็นอยู่ส่วนตัว ครอบครัว เคหสถาน การติดต่อสื่อสาร รวมทั้งห้ามทำลายชื่อเสียงและเกียรติยศ
- ข้อ ๑๓ เสรีภาพในการเดินทางและเลือกถิ่นที่อยู่ในประเทศ รวมทั้งการออกนอกประเทศหรือกลับเข้าประเทศโดยเสรี
- ข้อ ๑๔ สิทธิในการลี้ภัยไปประเทศอื่นเพื่อให้พ้นจากการถูกประหารชีวิตประหาร
- ข้อ ๑๕ สิทธิในการได้รับสัญชาติและการเปลี่ยนสัญชาติ
- ข้อ ๑๖ สิทธิในการเลือกคู่ครองและสร้างครอบครัว
- ข้อ ๑๗ สิทธิในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน
- ข้อ ๑๘ เสรีภาพในความคิด มโนธรรม ความเชื่อ หรือการถือศาสนา
- ข้อ ๑๙ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและแสดงออก รวมทั้งการได้รับข้อมูลข่าวสาร
- ข้อ ๒๐ สิทธิในการชุมนุมโดยสงบและรวมกลุ่ม และห้ามบังคับเป็นสมาชิกสมาคม
- ข้อ ๒๑ สิทธิที่จะมีส่วนร่วมในรัฐบาลทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างอิสระ และมีสิทธิเข้าถึงบริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน
- ข้อ ๒๒ สิทธิในการได้รับความมั่นคงทางสังคมและได้รับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยการกำหนดระเบียบและทรัพยากรของประเทศตนเอง
- ข้อ ๒๓ สิทธิในการมีงานทำตามที่ต้องการและได้รับการประกันการว่างงาน รวมทั้งได้รับค่าตอบแทนเท่ากันสำหรับงานอย่างเดียวกัน และรายได้ต้องพอแก่การดำรงชีพสำหรับตนเองและครอบครัว ตลอดจนมีสิทธิก่อตั้งและเข้าร่วมสหภาพแรงงาน
- ข้อ ๒๔ สิทธิในการพักผ่อนและมีเวลาพักจากการทำงาน
- ข้อ ๒๕ สิทธิในการได้รับมาตรฐานการครองชีพอย่างเพียงพอ ได้รับปัจจัยสี่ สวัสดิการสังคมเมื่อว่างงาน เจ็บป่วย เป็นหม้าย สูงอายุ ตลอดจนต้องคุ้มครองแม่และเด็กเป็นพิเศษ
- ข้อ ๒๖ สิทธิในการได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน

<sup>๓</sup>กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ , ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน .

ข้อ ๒๗ สิทธิที่จะมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนและได้รับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

ข้อ ๒๘ สังคมต้องมีระเบียบทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศเพื่อให้บุคคลได้รับสิทธิและเสรีภาพตามปฏิญานี้

ข้อ ๒๙ บุคคลย่อมมีหน้าที่ต่อชุมชน การใช้สิทธิเสรีภาพต้องเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น

ข้อ ๓๐ ห้ามมิให้รัฐ กลุ่มชน หรือบุคคลกระทำการทำลายสิทธิและเสรีภาพที่ได้รับการรับรองในปฏิญานี้

### ๓. ศูนย์ดำรงธรรมในอดีต

ในอดีตที่ผ่านมากระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” ให้ประชาชนสอบถาม แสดงความคิดเห็น และร้องเรียนเกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ป.ณ.๑ ปณฝ. มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖ สำหรับต่างจังหวัดทางตู้ ป.ณ. ๑๐๑ ปทจ. ทุกจังหวัดทั่วประเทศ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๓๖ แต่ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ก่อให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากปัญหาความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงาน และคณะทำงานที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความซ้ำซ้อน ความไม่ชัดเจนในการกำหนดแนวทางปฏิบัติ

การบริการ การรับฟังความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นงานที่มีลักษณะตรงกับความหมายของปรัชญา “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” มากที่สุด เป็นงานที่มีความสำคัญต่อความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น ในวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๓๗ กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยขึ้นใหม่ เพื่อให้การดำเนินงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยมีเอกภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากงานบริการข้อมูลข่าวสารและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” และได้ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจัดให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย อยู่ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ในส่วนกลาง) และในส่วนภูมิภาค (จังหวัด) ให้อยู่ภายใต้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

“ศูนย์ดำรงธรรม” มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม”

“ดำรง” หมายความว่า ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่

“ธรรม” หมายความว่า ความยุติธรรม ความถูกต้อง

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้ คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามขององค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ด้วย จึงนับว่าศูนย์ดำรงธรรม เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง<sup>๕</sup>

#### ๓.๑ แนวความคิดในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในอดีต

<sup>๕</sup>สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย , มกราคม ๒๕๔๖ , น. ๑-๑๗.

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นกลไกหนึ่งในการสร้างระบบบริการประชาชน การอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตลอดเวลา โดยเน้นรูปแบบของการสื่อสารทางโทรศัพท์ไม่เน้นเอกสาร และการดำเนินงาน เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานในลักษณะเครือข่ายการทำงาน รวมทั้งให้การบริหารศูนย์ดำรงธรรมเป็นแบบ “กึ่งราชการกึ่งเอกชน” และให้ศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร

### ๓.๒ การจัดองค์กรของศูนย์ดำรงธรรมในอดีต

กระทรวงมหาดไทย พิจารณาเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายในการบริหารราชการภายใต้คำขวัญ “บ้านเมืองน่าอยู่ เขตชุมชนธรรม” ให้เป็นรูปธรรม ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการเพิ่มช่องทางร้องทุกข์ที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กระทรวงมหาดไทยจึงได้วางโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม รวม ๒ ระดับ ประกอบด้วย ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

**๓.๒.๑ ส่วนกลาง คือศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย** โดยกระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยขึ้น เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวงแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่ ส่วนรับเรื่องส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงานส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี และส่วนปฏิบัติการในพื้นที่โดยมีรายละเอียดดังนี้

**(๑.๑) ส่วนรับเรื่อง** ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) ติดต่อประสานการรับเรื่องกับศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค (ทางโทรศัพท์) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ฯ

**(๑.๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน** ทำหน้าที่วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและข่าวพลเมืองดี จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

**(๑.๓) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี** ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินของกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนทั้งในส่วนกลางและจังหวัด

**(๑.๔) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่** หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมการปฏิบัติ

**สถานที่ตั้ง** บริเวณชั้น ๑ อาคารศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย โทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยในอดีต บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

๑. ประธานที่ปรึกษารัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธาน

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๒. ปลัดกระทรวงมหาดไทย                                | เป็นรองประธาน       |
| ๓. รองปลัดกระทรวงมหาดไทย                             | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย                | กรรมการ             |
| ๕. รองอธิบดีกรมการปกครอง                             | กรรมการ             |
| ๖. ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. | กรรมการ             |
| ๗. ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม                          | กรรมการและเลขานุการ |
- ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
๑. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม
  ๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม
  ๓. ดำเนินงานอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
- ทั้งนี้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริหารและควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

### ๓.๒.๒ ส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ

(๑) **ระดับจังหวัด** แบ่งงานออกเป็น ๕ ได้แก่ ส่วนรับเรื่องส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงานส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ และส่วนประชาสัมพันธ์

(๑.๑) **ส่วนรับเรื่อง** มอบหมายให้กลุ่มงานปกครองจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและข่าวพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงานหรือส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้กระทรวงทราบทุกเดือน ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ฯ

(๑.๒) **ส่วนวิเคราะห์** ติดตามและประสานงานมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข รวมทั้งเร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๑.๓) **ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี** มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุนรับผิดชอบการใช้จ่ายเงินของกองทุน วิเคราะห์และตรวจสอบเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดีและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

(๑.๔) **ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่** หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว มอบหมายให้นายอำเภอเมืองรับผิดชอบ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมการปฏิบัติ

(๑.๕) **ส่วนประชาสัมพันธ์** มอบหมายให้ประชาสัมพันธ์จังหวัดรับผิดชอบ ทำหน้าที่จัดทำแผนและบริหารการประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ

**สถานที่ตั้ง** ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด โทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗



**ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในอดีต** บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ เรียกว่า **คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด** ประกอบด้วย

**คณะกรรมการบริหาร จำนวนไม่เกิน ๑๕ คน**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้ว่าราชการจังหวัด                  | เป็นประธาน          |
| ๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัด               | เป็นรองประธาน       |
| ๓. ปลัดจังหวัด                          | กรรมการ             |
| ๔. ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด         | กรรมการ             |
| ๕. บุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร | กรรมการ             |
| ๖. หัวหน้าสำนักงานจังหวัด               | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๓. ดำเนินงานตามที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยมอบหมาย
๔. ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

ให้ปลัดจังหวัด ทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีหน้าที่ บริหารและควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคณะที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่
๒. สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่
๓. ผู้นำศาสนา
๔. ผู้นำประชาชน
๕. ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน
๖. บุคคลตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นสมควร (ไม่จำกัดจำนวน)

**(๒) ระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ** แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ส่วนรับเรื่องส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน และส่วนปฏิบัติการในพื้นที่

**(๒.๑) ส่วนรับเรื่อง** มอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการหรือปลัดอำเภอที่ นายอำเภอเห็นสมควร รับผิดชอบ ทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและข่าวพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ต้องได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด และข่าวพลเมืองดี ให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือส่วนวิเคราะห์ ติดตามและประสานงาน สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบทุกเดือน ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์ฯ

**(๒.๒) ส่วนวิเคราะห์** ติดตามและประสานงานมอบหมายให้หัวหน้าส่วนราชการหรือปลัดอำเภอที่นายอำเภอเห็นสมควร รับผิดชอบ ทำหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด จัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการ

ดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งทำหน้าที่ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหารายได้เข้ากองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีจังหวัด

**(๒.๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว** มอบหมายให้ฝ่ายความมั่นคงรับผิดชอบ ประกอบกำลังจากส่วนราชการ กลุ่มพลังต่างๆในพื้นที่ ประกอบกันเป็นส่วนปฏิบัติการทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีที่มีเรื่องสำคัญ เร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติดและการสงเคราะห์พลเมืองดี ทันทีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ร่วมการปฏิบัติ

นอกจากนี้ นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ โดยความเห็นชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถพิจารณาจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสาขาของอำเภอในระดับตำบล หมู่บ้าน หรือชุมชนในพื้นที่ห่างไกลที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ ได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้พิจารณาถึงความจำเป็นในการบรรเทา แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

**สถานที่ตั้ง** ที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอทุกแห่ง ยกเว้นอำเภอเมือง ซึ่งไม่ต้องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ใช้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหลัก แต่นายอำเภอเมืองและเจ้าหน้าที่ของอำเภอเมืองจะต้องเป็นส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

**ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ** บริหารงานในรูปคณะกรรมการ เรียกว่า **คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ** ประกอบด้วย

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| ๑. นายอำเภอ                       | เป็นประธาน          |
| ๒. ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ | กรรมการ             |
| ๓. บุคคลที่นายอำเภอเห็นสมควร      | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง     | กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
๓. ดำเนินงานตามที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

มอบหมาย

๔. ดำเนินงานอื่นใดตามที่นายอำเภอมอบหมาย

ให้หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง ทำหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่ บริหารและควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคณะกรรมการที่ปรึกษาในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในพื้นที่
๒. สมาชิกวุฒิสภาในพื้นที่
๓. ผู้นำศาสนา
๔. ผู้นำประชาชน
๕. ผู้แทนองค์กรพัฒนาเอกชน
๖. บุคคลตามที่นายอำเภอเห็นสมควร (ไม่จำกัดจำนวน)

#### ๔. ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ในปัจจุบัน

จากที่กล่าวถึงศูนย์ดำรงธรรมที่มีการจัดตั้งมาตั้งแต่ในอดีต เมื่อปี พ.ศ.๒๕๓๗ แล้วนั้น เมื่อไม่นานมานี้ ภายหลังจากที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เข้าควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (มิติใหม่) โดยออก **ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗** เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายรัฐบาล เรื่อง การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม ประเด็นนโยบายที่ ๑๐.๓ ยุทธศาสตร์สมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุก ทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัดโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายังส่วนกลาง และศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรฯ

กระทรวงมหาดไทยได้แปลงนโยบายนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้สามารถเป็นตัวแทนของหัวหน้า คสช. และรัฐบาล ที่ได้จัดตั้ง “ศาลา” เพื่อคลายทุกข์ให้กับชาวบ้าน กระจายอยู่ในพื้นที่ทั่วประเทศ เป็น “ศาลา” ที่พิทักษ์สำหรับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทุกข์ยากเข้ามาพักบริการ และเป็นศาลารับเรื่อง รับฟัง รับข้อเสนอ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และบังเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการและให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาจากภาครัฐ<sup>๕</sup>

ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา ศูนย์ดำรงธรรม “ศาลา” แก่ทุกข์ชาวบ้าน ได้ดำเนินการภารกิจที่ครอบคลุมความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจาก “ศาลา” ในทุกมิติ โดยกำหนดประเภทภารกิจไว้คอยให้บริการประชาชนที่ครอบคลุมถึง ๗ ภารกิจ ได้แก่ (๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒) บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (๓) การบริการส่งต่อ (๔) บริการด้านข้อมูล (๕) บริการให้คำปรึกษา (๖) การปฏิบัติงานของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว (๗) การดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล การรับความเห็นการปฏิรูปประเทศและเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของศูนย์ดำรงธรรม “ศาลา” แก่ทุกข์ชาวบ้าน โดยสะดวกทั่วถึง จึงได้สร้างช่องทางการเข้าถึง ๔ ช่องทางพิเศษ คือ

๑. ช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โทรฟรีทั่วประเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. ช่องทาง [www.damrongdharma.moi.go.th](http://www.damrongdharma.moi.go.th) หรือเพียงแค่พิมพ์คำว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” เว็บไซต์ก็จะปรากฏให้เห็น โดยจะมีหน้าต่างเพื่อให้ประชาชนลงทะเบียนเข้าไปใช้บริการ ร้องเรียนร้องทุกข์หรือหาข้อมูลงานบริการต่างๆ ได้ทุกหน่วย
๓. ช่องทางตู้ไปรษณีย์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในทุกจังหวัดทั่วประเทศ
๔. ช่องทางการเข้ารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้วยความยินดีในทุกศูนย์ฯ ที่ประชาชนเข้าไปติดต่อขอรับบริการ

เพื่อรองรับการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์ดำรงธรรม “ศาลา” แก่ทุกข์ชาวบ้าน ได้ดำเนินการดังนี้ (๑) พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ถึงระดับหมู่บ้าน ผ่านโครงการจังหวัดเคลื่อนที่และโครงการอำเภอเคลื่อนที่ เชื่อมต่อกับชุดปฏิบัติการตำบลและหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service) ของศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลการบริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน/

<sup>๕</sup>กระทรวงมหาดไทย, ผลการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล รอบ ๓ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑๒ กันยายน - ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๗), มกราคม ๒๕๕๘, น. ๒๑-๒๒.

ร้องทุกข์ (๒) จัดระบบเชื่อมโยงเครือข่ายลงไปถึงระดับตำบล หมู่บ้าน (Drill Down) รวมทั้งการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมร่วมกับศูนย์บริการอื่นๆ เช่น ศูนย์ให้บริการด้านเกษตร ศูนย์ช่วยเหลือสังคม OSCC(๓) เร่งรัดการประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุกให้ประชาชนได้รับทราบถึงระดับหมู่บ้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในศูนย์ดำรงธรรมในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในเบื้องต้น และผนึกกำลังหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ภาคเอกชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ภายใต้ “โครงการการประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุกถึงประชาชนระดับหมู่บ้าน” และ (๔) พัฒนาบุคลากรเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ/ส่วนกลาง เช่น การเพิ่มความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การสร้างจิตบริการ โดยดำเนินการโครงการ “ฝึกอบรมเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกข้อมูลร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ Call Center สายด่วน ๑๕๖๗ ในการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม” เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถสามารถคลายทุกข์ให้กับชาวบ้านได้ตั้งแผนภาพที่แสดงข้างล่างนี้

**1567**  
ศูนย์ดำรงธรรม

- ✓ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ✓ เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการส่งต่อ
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- ✓ เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

โทร. **1567 ฟรี!** ตลอด **24** ชั่วโมง ทั่วประเทศ

หรือติดต่อขอรับบริการได้ที่

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง
- ศูนย์ดำรงธรรมมหาดไทย ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย

• **ศูนย์ดำรงธรรม**

จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการ ความร่วมมือ ของส่วนราชการทุกกระทรวง และรัฐวิสาหกิจ ในการให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจ

นอกจากนี้หากเปรียบเทียบภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม นับตั้งแต่ได้ดำเนินการหลังมีประกาศ คสช. เปรียบเทียบกับอดีตที่ผ่านมาย้อนหลังไป ๒ ปี จะพบว่าภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมได้มีการปรับปรุงใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

#### ตารางเปรียบเทียบประเภทภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมย้อนหลัง ๓ ปี

ประเภทภารกิจ/ปี พ.ศ.	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗
๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแส	✓	✓	✓
๒. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)			✓
๓. งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ			✓
๔. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา			✓
๕. รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน			✓
๖. การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.			✓
๗. การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)			✓

ศูนย์ดำรงธรรมในฐานะ “ศาลา” แก่ทุกข์ชาวบ้านได้เป็นช่องทางในการให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก ผ่านกลไกของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ ณ ศาลากลางจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ โดยปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนส่วนใหญ่ ที่ผ่านมาจะเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหานั้นนอกระบบซึ่งข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๗ ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ ได้รับเรื่องร้องเรียนขอความช่วยเหลือปัญหาที่นอกระบบ จำนวน ๒,๔๕๓ เรื่อง สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จ จำนวน ๑,๕๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๒ สำหรับเรื่องร้องทุกข์ที่นอกระบบที่ยังไม่แล้วเสร็จ จำนวน ๙๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๘ ซึ่งสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จทันทีได้เนื่องจาก (๑) การเจรจาประนอมหนี้ไม่สามารถตกลงกันได้หรือเจ้าหนี้ไม่ยอมเจรจา (๒) ผู้กู้ติดหนี้หลายแหล่งรวมทั้งการกู้ในระบบ การกู้นอกระบบ จนธนาคารไม่ปล่อยกู้ (๓) มียอดหนี้มากและไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ปกติธนาคารออมสินจะปล่อยกู้กรณีไม่มีหลักทรัพย์ ในวงเงินไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท และ ธ.ก.ส. ปล่อยกู้ได้ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐) แต่อย่างไรก็ตาม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ดำเนินการตามมติ คสช. เมื่อวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ ที่เห็นชอบแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน ตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหานั้นสาเหตุ ทั้งด้านสินเชื่อและศักยภาพการหารายได้โดยให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาควบคู่ไปกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) หรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นต้น และมอบหมายให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งได้ประสานความร่วมมือขอให้กระทรวงการคลังกำหนดขั้นตอน/วิธีการสนับสนุน/แนวทาง โดยขอให้ธนาคารของรัฐเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหา (สินเชื่อสำหรับคนจนเพื่อแก้ไขปัญหาที่นอกระบบ) คาดว่าที่นอกระบบที่ยังไม่แล้วเสร็จ จำนวน ๙๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๘ จะสามารถแก้ไขคดีเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

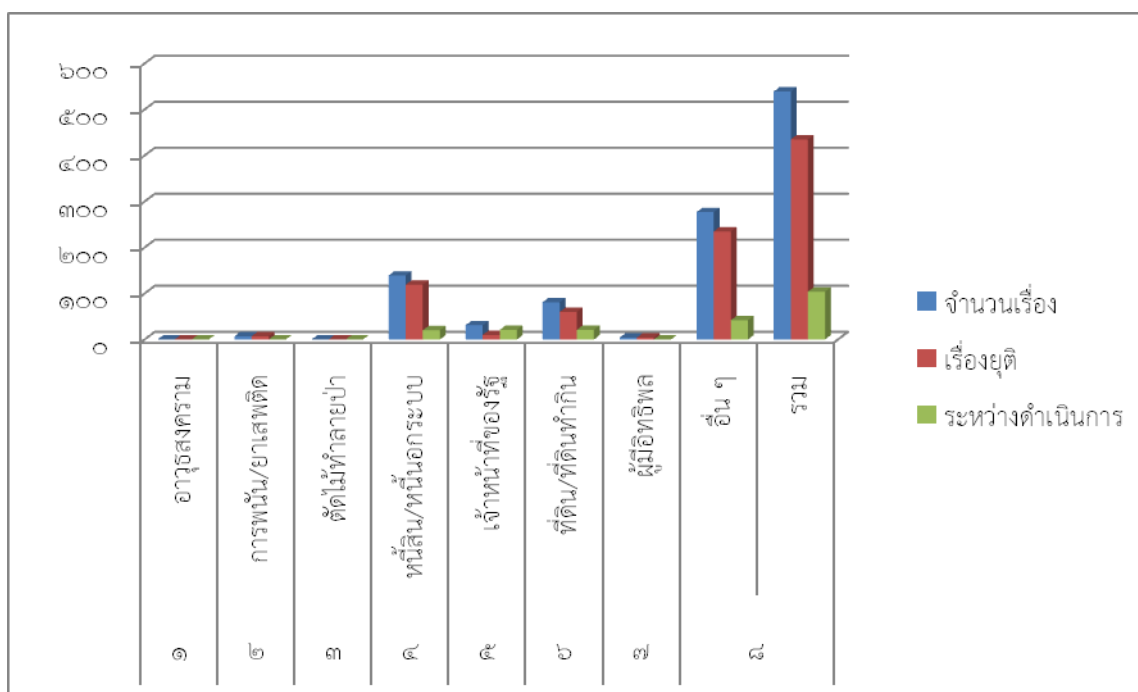
ตัวอย่างของจังหวัดที่ดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี คือ จังหวัดชัยภูมิ<sup>๖</sup> ซึ่งผลการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘)

<sup>๖</sup> รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘) , พฤษภาคม ๒๕๕๘ , น.๔๐-๔๔

นั้น มีเรื่องร้องทุกข์ทั้งสิ้น จำนวนทั้งหมด ๕๓๙ เรื่อง สามารถดำเนินการช่วยเหลือจนยุติเรื่องได้ ๔๓๕ เรื่อง คงเหลือ ๑๐๔ เรื่อง สามารถยุติเรื่องได้คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๑

โดยเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์มากที่สุด เป็นเรื่องอื่น ๆ จำนวน ๒๗๗ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรม ผิดสัญญา หรือการช่วยเหลือตามนโยบายรัฐ สาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐานและการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย รองลงมา เป็นเรื่องหนี้สิน/หนี้นอกระบบ จำนวน ๑๓๙ เรื่อง อันดับ ๓ เป็นเรื่อง ที่ดิน/ที่ดินทำกิน จำนวน ๘๑ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการขายฝากที่ดิน กรณีพิพาทกัน เรื่องทรัพย์สินมรดกที่ดิน และการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ ส่วนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓๑ เรื่อง เป็นเรื่องขอให้ถอดถอนผู้ใหญ่บ้าน ที่ประพฤติปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้ใหญ่บ้าน และการจัดทำโครงการไม่โปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### กราฟแสดงผลการดำเนินงาน เรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๕๗ – มีนาคม ๒๕๕๘)



จากกราฟที่แสดงข้างต้น เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจอย่างยิ่งของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ คือ เรื่องหนี้สิน หนี้นอกระบบ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการแก้ไขปัญหา ดังนี้

๑. ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ โดยตั้งคณะทำงานฯ ไกล่เกลี่ย บูรณาการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย นิติกรประจำศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดชัยภูมิ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชัยภูมิ โดยมีหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิเป็นประธาน

การไกล่เกลี่ยจะตรวจสอบเรื่องดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดหรือไม่เพื่อลดจำนวนหนี้สินลงและหากมีการทวงถามหนี้ด้วยความรุนแรงจะส่งเรื่องดำเนินการตามกฎหมายรวมทั้งการโน้มน้าวให้เจ้าหนี้ให้โอกาสลูกหนี้ยินยอมให้ลูกหนี้แบ่งชำระหนี้ได้เป็นรายงวดและจัดทำบันทึกข้อตกลงกันได้หากผิคนัดชำระหนี้ จะยินยอมให้ดำเนินการตามกฎหมายได้ซึ่งผู้ร้องทุกข์พึงพอใจและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิสามารถยุติเรื่องได้

๒. กรณีการไกล่เกลี่ยไม่ได้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ จะให้คำแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา โดยใช้วิธีการด้านกฎหมายและให้ไปขึ้นทะเบียนหนี้นอกระบบหนี้ว่าการอำเภอ ที่อาศัยอยู่เพื่อตั้งลูกหนี้นอกระบบเข้ามาในระบบและให้ธนาคารของรัฐดำเนินการช่วยเหลือซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

### ๓. ใช้วิธีการดำเนินการทางกฎหมาย

ทั้งนี้ในข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหารื่องหนี้สิน หนี้นอกระบบนั้น เป็นปัญหาที่แก้ยาก ทั้งหมดเกิดขึ้นจาก ๓ องค์ประกอบคือ ขาดแคลนเงินทุนที่จะนำมาใช้แก้ปัญหา ลูกหนี้ขาดแคลนความรู้ทำให้เกิดปัญหาต้องกู้เงินนอกระบบ และสุดท้ายคือพฤติกรรมของลูกหนี้ในการใช้ชีวิต ซึ่งหากเลือกเส้นทางที่ไม่ถูกต้องสุดท้ายก็ต้องเป็นหนี้ ในกรณีนี้จึงเป็นเรื่องที่แก้ไขยากที่สุด ต่อให้มีเงินเข้าไปแก้ปัญหาหรือจะสอนงาน สอนอาชีพให้ สักพักหนึ่งก็เลิกแล้วกลับไปใช้ชีวิตเหมือนเดิมกลับมากู้นอกระบบใหม่จึงเห็นได้ว่าเป็นเรื่องที่ต้องแก้ที่ค่านิยมในการใช้ชีวิต

การที่จะทำให้หนี้นอกระบบลดน้อยลงนั้น ต้องไปเริ่มที่ต้นเหตุคือพฤติกรรมการใช้จ่ายของคน หากเป็นกลุ่มที่สุจริต ต้องลงลึกถึงสาเหตุ เช่น เรื่องค่าครองชีพสูงขึ้นหรือไม่ รายได้ลดลงหรือไม่มีภาระการเจ็บไข้ได้ป่วยที่ต้องใช้เงินรักษาตัวหรือไม่ รัฐต้องดูแลในเรื่องค่าครองชีพและรายได้ให้ได้โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรที่ราคาผลผลิตในขณะนี้ปรับลดลงเกือบทุกรายการยิ่งเจอเรื่องค่าครองชีพที่สูงขึ้นและไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบได้ยังเป็นแรงผลักดันให้พวกเขาต้องพึ่งหนี้นอกระบบส่วนกลุ่มที่ก่อหนี้จากพฤติกรรมการใช้จ่ายเกินตัว เช่น กินเหล้า เล่นการพนัน ไม่ขยันใช้จ่ายเกินตัว ฯลฯ กลุ่มนี้แก้ยากแม้จะถูกบังคับให้อบรม เปลี่ยนนิสัยหรือเพิ่มทักษะด้านอาชีพ สุดท้ายก็จะกลับมาใช้ชีวิตเหมือนเดิมซึ่งต้องไปแก้กันที่เรื่องค่านิยมและแนวทางการใช้ชีวิตซึ่งต้องใช้เวลาานาน โดยมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ดังนี้

๑. อบรมให้ความรู้การหลักการพื้นฐานการสร้างวินัยทางการเงินปลูกฝังการประหยัด โดยใช้หลักการเศรษฐกิจพอเพียง เป็นแนวทางในการปฏิบัติตนเคล็ดลับสำหรับผู้ต้องการสร้างเงินออมหรือทำอย่างไรให้มีเงินเก็บ วิธีง่าย ๆ ที่สามารถทำได้ดังนี้

เริ่มต้นออมทันทีที่มีรายได้	เก็บออมอย่างสม่ำเสมอ
วางแผนกันเงินไว้ทุกครั้งที่มีรายได้	ตั้งจุดประสงค์ในการออมเพื่ออะไร
เลือกชื่อของประหยัด คุ่มค่า	ทำบัญชีรับ-จ่าย ในครัวเรือน
เดินสายกลาง ดำเนินชีวิตตามแนวพระราชดำรัสเศรษฐกิจพอเพียง	

๒. รัฐต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อย สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้ง่าย ซึ่งผู้มีรายได้น้อยไม่สามารถกู้ยืมจากธนาคารได้ ทำให้จำเป็นต้องไปกู้ยืมเงินนอกระบบขณะนี้รัฐบาลพยายามผลักดันให้มีแหล่งกู้ยืม ที่เรียกว่า “นาโน ไฟแนนซ์”

๓. หนี้นอกระบบส่วนมากเป็นหนี้ที่ผู้กู้ต้องรับภาระดอกเบี้ยค่อนข้างสูง ผู้กู้จึงควรมหาแหล่งเงินกู้ในระบบที่มีดอกเบี้ยถูกกว่ามาชำระคืน แต่หากไม่สามารถกู้ยืมในระบบได้ ผู้กู้จะต้องยอมขายทรัพย์สินบางส่วนเพื่อนำมาชำระหนี้ แก้ไขปัญหาดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นจนไม่สามารถชำระคืนได้

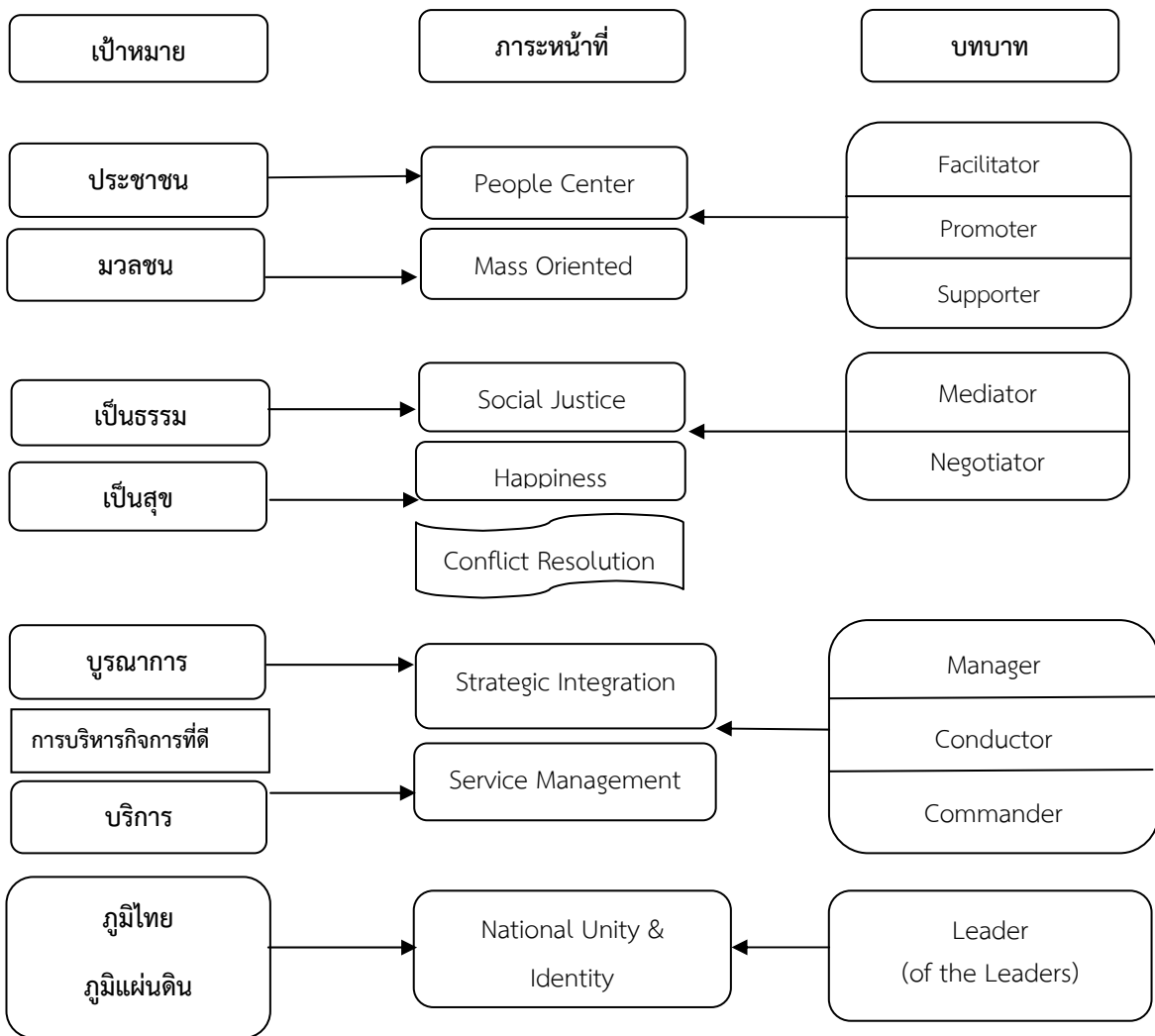
จากที่กล่าวมาคือศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ในปัจจุบัน และมีตัวอย่างผลการดำเนินงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ

๕. ศูนย์ดำรงธรรมจําขึ้นใจ มหาตไทย ๒๔ ชั่วโมง

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ประชาชนนั้น เมื่อได้มีกลไกหรือองค์กรในการรองรับการปฏิบัติการกิจอย่างศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ และนโยบายจากฝ่ายนโยบายที่เอาจริงเอาจัง (PoliticalWill) แล้ว ประกอบกับการสอดรับกับบุคลิกการทำงานของคนมหาตไทย ที่ทำงานอย่างเต็มกำลังสุดความสามารถ ไม่มีวันหยุด ไม่มีกลางวันกลางคืน ส่งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในเรื่องบทบาทหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน สามารถอธิบายได้ตามแผนภาพนี้

บทบาทหน้าที่มหาตไทยใน พ.ศ.นี้





เมื่อพิจารณาจากแผนภาพข้างต้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงเป็นเสมือนศาลาให้ประชาชนได้มาร้องทุกข์ ที่ผู้ดูแลศาลาคือคนมหาดไทย และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคมาทำหน้าที่ บำบัดทุกข์ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่มาประจำศูนย์ดำรงธรรม จึงต้องเป็นมนุษยสัมพันธ์พิเศษ ที่ต้องจัดการ กับปัญหา โดยเฉพาะการรองรับอารมณ์ของประชาชนที่มาร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งต้องถือหลักธรรมที่เรียกว่า “สังคหวัตถุ ๔” คือธรรมที่เป็นที่ตั้งแห่งการสงเคราะห์กันหรือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน ๔ ประการ ได้แก่<sup>๗</sup>

๑. ทาน คือ การให้ การเสียสละ การแบ่งปันเพื่อประโยชน์แก่คนอื่น ช่วยปลูกฝังให้เป็นคนที่ไม่เห็นแก่ตัว

๒. ปิยะวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน จริงใจ ไม่พูดหยาบคายก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะกับกาลเทศะ พูดดีต่อกัน

๓. อัถตจริยา คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

๔. สมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ โดยประพฤติตัวให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย วางตัวดีต่อกัน

หากคนมหาดไทยหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรม ถือหลักสังคหวัตถุ ๔ ข้างต้นอย่างเหนียวแน่นแล้ว ก็จะส่งผลให้ทุกข์ของประชาชนที่มาติดต่อ ได้รับการบำบัด และศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นที่จำขึ้นใจของประชาชนที่มาติดต่อตลอดไปเหมือนที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้

## ๖. บทสรุป

ศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันถือว่าเป็นมิติใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในการ “บำบัดทุกข์” ประชาชนได้อย่างครบวงจร จนเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังที่ปรากฏตามสื่อสาธารณะทั่วไป หากพิจารณาถึงความเป็นมาในอดีต จะเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมได้มีการจัดตั้งมาสองทศวรรษแล้ว แต่การดำเนินการก็เป็นลักษณะ “ธุรการเป็นนาย” นั่นคือยึดระเบียบแบบแผน เอกสาร ขั้นตอนทางราชการ ประชาชนเมื่อมาร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่แล้ว ก็มิวายจะต้องไปร้องกับหน่วยงานอื่นๆ หรือเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องทุกข์ที่ทำเนียบรัฐบาล หรือหากมีแนวร่วมมาก ก็อาจจะก่อการชุมนุมประท้วงปิดถนน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้แก้ปัญหาหรือบรรเทาทุกข์ให้กับกลุ่มแนวร่วม

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ได้เกิดขึ้น และมีการเอาจริงเอาจังของผู้นำทั้งรัฐบาลและข้าราชการ จึงส่งผลให้ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขในพื้นที่ จะเห็นได้ว่าช่วงหลังมานี้ ประชาชนหรือกลุ่มแนวร่วม ที่มีเรื่องร้องทุกข์ได้อาศัยกลไกของพื้นที่ คือจังหวัดและอำเภอ โดยมีความคาดหวังกับผู้ว่าราชการจังหวัด และนายอำเภอในการบำบัดทุกข์ให้ และน้อยครั้งมากที่จะเห็นประชาชนหรือมวลชนมาร้องทุกข์หรือยื่นหนังสือให้นายกรัฐมนตรีดำเนินการแก้ไขปัญหา

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมตามที่กล่าวมาทั้งหมด หากพิจารณาเฉพาะในแง่ภูมิสิทธิมนุษยชน จะเห็นได้ว่าเป็นกลไกหนึ่งในการพิทักษ์ปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะสิทธิพลเมืองให้ได้รับความคุ้มครอง เกิดความเป็นธรรมได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะประชาชนที่ไม่มีความรู้และยากจน ซึ่งมักจะถูกเป็นเหยื่อของความอยุติธรรมจะได้มีกลไกของรัฐป้องกันการเอารัดเอาเปรียบ การล่วงละเมิดสิทธิ และลดอุปสรรคในการเข้าถึงความยุติธรรม ซึ่งปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมได้ทำให้ประชาชนจำขึ้นใจแล้ว

<sup>๗</sup>พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ. ๙ ราชบัณฑิต , พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวัด, วัดราชโอรสาราม กรุงเทพฯ พ.ศ.

## บรรณานุกรม

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม , ชุดความรู้สิทธิมนุษยชน, น.๔ .

กรมองค์การระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ , ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน .

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม  
กระทรวงมหาดไทย , มกราคม ๒๕๔๖, น.๑-๑๗.

กระทรวงมหาดไทย , ผลการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล รอบ ๓ เดือน  
(ระหว่างวันที่ ๑๒ กันยายน – ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๗) , มกราคม ๒๕๕๘ , น.๒๑-๒๒ .

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ. ๙ ราชบัณฑิต , พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์ ชุดคำวัด ,  
วัดราชโอรสาราม กรุงเทพฯ พ.ศ. ๒๕๔๘.