

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน
กรณี: ศึกษาพื้นที่ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก*
THE EFFECTIVENESS OF THE OPERATIONS OF THE SANGHA PROTECTION
CENTERS IN SAFEGUARDING THE RIGHTS AND FREEDOMS OF CITIZENS:
A CASE STUDY OF THE SANGHA PROTECTION CENTERS IN
THE SPECIAL ECONOMIC ZONE OF TAK PROVINCE

ปณณดา ทรงอิทธิสุข

Punnada Songitthisuk

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำแพงเพชร ประเทศไทย

Faculty of Humanities and Social Sciences, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet, Thailand

Corresponding author E-mail: basnik11@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงบทบาท หน้าที่ และกลไกการให้บริการที่มีต่อประชาชน และ 2) เสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม และใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ผู้นำชุมชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งสิ้น 15 คน เพื่อเก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติสรุป เช่น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความเข้าใจในสิทธิเสรีภาพ มากขึ้นหลังจากรับบริการจากศูนย์ และประเมินว่าสมรรถนะของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการ อธิบายสิทธิ การให้บริการอย่างสุภาพ และการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ขณะเดียวกัน ประชาชนยังให้ ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม เช่น การเสนอความคิดเห็น การติดตามผล และการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิ ของตนเอง นอกจากนี้ ยังพบว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญในการเป็นกลไกเชื่อมโยงประชาชนกับรัฐในด้าน การร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และการส่งเสริมธรรมาภิบาล และ 2) แนวทางในการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมที่เสนอ ได้แก่ การส่งเสริมทักษะของเจ้าหน้าที่ด้านสิทธิมนุษยชนและการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาระบบข้อมูล ร้องเรียนให้โปร่งใสและตรวจสอบได้ การสร้างความร่วมมือกับภาคประชาชนและเครือข่ายในชุมชน และ การยกระดับบทบาทของศูนย์ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่น เพื่อให้สามารถตอบสนอง ต่อบริบทของพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ



คำสำคัญ: ศูนย์ดำรงธรรม, สิทธิเสรีภาพ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, พื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ, การมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

This research article aimed to 1) Investigate the operational status of the Damrongtham Center, including its roles, duties, and service mechanisms for the public; and 2) Propose guidelines for developing the potential and operational mechanisms of the Damrongtham Center. This research employed a mixed-methods approach. A questionnaire was used to collect quantitative data from a sample of 285 people who had previously used the services of the Damrongtham Center. In-depth interviews were conducted with 15 key stakeholders, including Damrongtham Center officials, community leaders, and civil society representatives, to collect qualitative data. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics and summary statistics such as the mean and standard deviation, while qualitative data were analyzed using content analysis. The research findings indicated that 1) overall, the public's understanding of their rights and freedoms increased after using the center's services. The performance of the officials was rated at a high level, particularly in their ability to explain rights, provide courteous service, and coordinate with other agencies. At the same time, the public also valued participation, such as providing feedback, monitoring outcomes, and accessing information related to their rights. It was also found that the Damrongtham Center plays a crucial role as a mechanism for connecting the public with the state regarding complaints, problem-solving, and promoting good governance. and 2) The proposed guidelines for developing the Damrongtham Center include: enhancing officials' skills in human rights and conflict management; developing a transparent and auditable complaint information system; fostering collaboration with the public and community networks; and elevating the center's role to participate in local policy-making. This is to ensure the center can respond to the context of special economic development areas.

Keywords: Damrongdharma Center, Rights and Freedoms, Operational Effectiveness, Special Economic Development Zone, Public Participation

บทนำ

สิทธิเสรีภาพของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยและถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่รัฐต้องรับรองและคุ้มครองอย่างเสมอภาคและทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้มีการกำหนดไว้ในหมวด 3 เรื่อง สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ว่าทุกคนย่อมมีสิทธิในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี ได้รับความคุ้มครองจากรัฐในด้านความปลอดภัย การเข้าถึง

กระบวนการยุติธรรม และการร้องเรียนเมื่อได้รับความไม่เป็นธรรมจากการใช้อำนาจรัฐ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560) ซึ่งสะท้อนถึงเจตนารมณ์ของรัฐไทยในการส่งเสริมหลักนิติธรรม (Rule of Law) และสร้างกลไกที่ทำให้ทุกคนในสังคมสามารถใช้สิทธิเสรีภาพของตนได้โดยไม่ถูกละเมิด ทั้งนี้ สิทธิเสรีภาพในรัฐธรรมนูญยังครอบคลุมถึงสิทธิในชีวิตและร่างกาย สิทธิในกระบวนการยุติธรรมที่เป็นธรรม สิทธิในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และการมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งล้วนแต่เป็นกลไกในการคุ้มครองประชาชนจากการใช้อำนาจรัฐในทางมิชอบ

การรับรองสิทธิเสรีภาพเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในมิติสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เนื่องจากช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการปกครอง ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และลดความขัดแย้งทางสังคมในระยะยาว หากประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและมีพื้นที่แสดงออกอย่างปลอดภัย องค์กรใดก็ตามแม้รัฐธรรมนูญจะกำหนดสิทธิเสรีภาพไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติ การคุ้มครองยังเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ช่องว่างของระบบราชการ การขาดการประสานงาน การสื่อสารที่เข้าไม่ถึงประชาชนฐานราก และปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ซึ่งปรากฏชัดเจนในพื้นที่ห่างไกลและชายแดน โดยเฉพาะกับกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้สูงอายุ ผู้หญิง เด็ก และแรงงานข้ามชาติที่มักตกหล่นจากการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ (คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ, 2565) ปัญหาเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างกลไกของรัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เพื่อรับฟัง แก้ไข และป้องกันการละเมิดสิทธิเสรีภาพได้อย่างรอบด้าน ด้วยเหตุนี้ “ศูนย์ดำรงธรรม” จึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกกลางของรัฐในการรับเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และส่งเสริมความเป็นธรรมในระดับพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ภายใต้แนวคิด “ราชการใสสะอาด บริการประชาชนอย่างมีธรรมาภิบาล” (กระทรวงมหาดไทย, 2566) ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมมีสำนักงานครอบคลุมทุกจังหวัดและอำเภอ และมีความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างยิ่งในบริบทของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ เช่น จังหวัดตาก โดยเฉพาะอำเภอแม่สอด ซึ่งเป็นพื้นที่ชายแดนที่มีความอ่อนไหวและซับซ้อน เนื่องจากมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติ และการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการค้าชายแดนที่รวดเร็ว ทั้งในด้านความมั่นคง สิทธิมนุษยชน และความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ, 2565)

ด้วยบริบทดังกล่าว ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่แม่สอดต้องเผชิญกับภารกิจที่หลากหลาย ตั้งแต่การรับเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบกรณีละเมิดสิทธิ การช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว ไปจนถึงการประสานงานกับหน่วยงานความมั่นคง หน่วยงานด้านแรงงาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ หากการดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกลไกภาครัฐ และอาจบั่นทอนความเชื่อมั่นในระบบราชการโดยรวม ในทางกลับกัน หากศูนย์ดำรงธรรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมช่วยลดความเหลื่อมล้ำ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสิทธิ ส่งเสริมความยุติธรรมในระดับชุมชน และช่วยสร้างภาพลักษณ์ของรัฐที่โปร่งใส เป็นธรรม และใกล้ชิดประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็ปัจจัยพื้นฐานในการเสริมสร้างสังคมที่มั่นคงและยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่มีงานวิจัยเชิงลึกที่ศึกษาเฉพาะประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในบริบทพื้นที่ชายแดนที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งจำเป็นต้องวิเคราะห์ทั้งในด้านโครงสร้าง การบริหาร ศักยภาพของบุคลากร รูปแบบการให้บริการ การบูรณาการเครือข่ายหน่วยงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาของการวิจัยในครั้งนี้ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยเน้นกรณีศึกษาในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก เพื่อเสนอแนวทางในการยกระดับศักยภาพการบริหารจัดการให้สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของพื้นที่ชายแดน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รวมถึงบทบาท หน้าที่ และกลไกการให้บริการที่มีต่อประชาชน
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีความยั่งยืน และเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยเฉพาะในประเด็นสิทธิมนุษยชน ความหลากหลายทางสังคม และการบริหารภาครัฐที่โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีการใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพควบคู่กันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกซึ้ง ครอบคลุม และสามารถสะท้อนถึงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากหลายมิติ

วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก ครอบคลุมพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอแม่สอด อำเภอแม่ระมาด และอำเภอพบพระ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) หรือการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกจากผู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและยินดีตอบแบบสอบถาม ขนาดตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของ Yamane, T. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ หากประชากรมีประมาณ 1,000 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 285 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติ (Yamane, T., 1973)

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม ครอบคลุมด้านความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความพึงพอใจ และการเข้าถึงบริการ โดยใช้มาตราส่วนลิเคิร์ต 5 ระดับ พร้อมเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บข้อมูลดำเนินการทั้งแบบแจกด้วยตนเองและผ่านช่องทางออนไลน์ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความยินยอมจากผู้ตอบก่อนทุกครั้ง ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 3 - 4 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้ถูกตรวจสอบความครบถ้วนก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, ANOVA, Correlation และ Regression Analysis เพื่อตรวจสอบสมมติฐานและอธิบายความสัมพันธ์หรืออิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน



วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบท กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดตาก โดยมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีประสบการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนภาพรวมของสถานการณ์จริงในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ เจ้าหน้าที่และผู้บริหารระดับพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 15 คน ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ตรง ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากหลายมุมมอง

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) จัดทำขึ้นตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์การวิจัย ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ และข้อเสนอแนะในการพัฒนา

กระบวนการเก็บข้อมูลดำเนินการโดยการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลตามความสมัครใจ ณ สถานที่ที่สะดวก ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละประมาณ 30 - 60 นาที พร้อมการจดบันทึกภาคสนามและการบันทึกเสียงโดยได้รับความยินยอม หลังจากนั้นผู้วิจัยถอดความข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มตามประเด็นหลัก แยกหมวดหมู่ และตีความเชิงลึกเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Triangulation) ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งและการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลก่อนสรุปผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธี การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการถอดความข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างของผู้เชี่ยวชาญ 15 ท่าน โดยผู้วิจัยจะจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นหลักและตีความเชิงลึกเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งใช้เทคนิค การตรวจสอบความถูกต้อง (Triangulation) ผ่านการเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งและการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลสรุป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รวมถึงบทบาท หน้าที่ และกลไกการให้บริการที่มีต่อประชาชน

ตารางที่ 1 สภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รวมถึงบทบาท หน้าที่ และกลไกการให้บริการที่มีต่อประชาชน

ลำดับ	ข้อมูลความคิดเห็น	ระดับคะแนนการให้ความสำคัญ		
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1	ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิเสรีภาพของประชาชน	3.92	1.05	มาก
2	สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	3.65	1.12	มาก
3	การมีส่วนร่วมของประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคม	3.83	1.04	มาก
4	ประสิทธิผลของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ	3.77	1.12	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ย		3.79	1.08	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. $\$ = 1.08\$$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการดำเนินงานในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความเข้าใจด้านสิทธิเสรีภาพของประชาชน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. $\$ = 1.05\$$) ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีว่าประชาชนในพื้นที่มีความตระหนักในสิทธิของตนเองสูง ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ($\bar{X} = 3.65$, S.D. $\$ = 1.12\$$) สะท้อนว่ายังมีบางประเด็นที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม กลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมีการปรับตัวเป็นเชิงรุก ทั้งด้านการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้โครงสร้างคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ และการใช้ระบบรับเรื่องร้องทุกข์แบบดิจิทัลควบคู่กับระบบออฟไลน์ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังคงมีข้อจำกัดด้านการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และระบบติดตามผลที่ยังไม่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอแม่สอดมีการดำเนินงานในเชิงรุกเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะด้านการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเบื้องต้น และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้ในระดับหนึ่ง กลไกการดำเนินงานส่วนใหญ่อาศัยโครงสร้างแบบบูรณาการร่วมระหว่างฝ่ายปกครอง ท้องถิ่น ตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีรูปแบบการทำงานภายใต้ “คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ” และการใช้ระบบรับเรื่องร้องทุกข์แบบดิจิทัลควบคู่กับระบบออฟไลน์ เพื่อรองรับประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ในส่วนของบทบาทหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมายเบื้องต้น การอำนวยความสะดวก และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และการขาดระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่แม่สอดมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชน และได้รับความไว้วางใจในระดับหนึ่งจากผู้รับบริการ แต่ยังคงมีความจำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถและกลไกสนับสนุนเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในพื้นที่ชายแดน

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีความยั่งยืนและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยเฉพาะในประเด็นสิทธิมนุษยชน ความหลากหลายทางสังคม และการบริหารภาครัฐที่โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ความเป็นธรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชายแดนที่มีความซับซ้อนทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม และข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางประการแรก คือ การเสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรม โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน การจัดการความขัดแย้งเชิงสังคม การดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้ไม่มีสัญชาติ ชาวชาติพันธุ์ หรือแรงงานต่างด้าว รวมถึงทักษะด้านการประสานงานเชิงระบบกับหน่วยงานรัฐและเอกชน ทั้งนี้ เพราะเจ้าหน้าที่เป็นด่านแรกที่ต้องเผชิญกับปัญหาของประชาชน และเป็นตัวแทนของรัฐในการส่งมอบความยุติธรรมอย่างเป็นกลาง



แนวทางประการที่สอง คือ การพัฒนาระบบข้อมูลและกลไกการสื่อสารสาธารณะ โดยควรมีการจัดทำฐานข้อมูลข้อร้องเรียนและผลการดำเนินงานของศูนย์ในลักษณะที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบการรายงานของจังหวัดและระดับประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน ทั้งในรูปแบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน และออฟไลน์ เช่น วิทยุชุมชน แผ่นพับ หรือภาพประกอบที่เข้าใจง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรจัดทำสื่อในภาษาท้องถิ่น เช่น ภาษาเมียนมา หรือภาษากะเหรี่ยง เพื่อเข้าถึงกลุ่มประชาชนชายขอบที่มักถูกละเลยจากการสื่อสารของรัฐ

แนวทางประการที่สาม คือ การส่งเสริมความร่วมมือกับภาคประชาชนและเครือข่ายภาคประชาสังคม โดยเฉพาะการจัดตั้งอาสาสมัครศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละตำบลหรือหมู่บ้าน การสร้างเวทีสาธารณะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาในพื้นที่ และการเปิดพื้นที่ให้ภาคประชาสังคมมีบทบาทร่วมในการติดตามข้อร้องเรียนหรือการเสนอแนะนโยบาย ทั้งนี้ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมไม่เพียงหน่วยงานราชการที่รับเรื่องเท่านั้น แต่กลายเป็น “พื้นที่กลาง” สำหรับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในกระบวนการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ

นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมควรมีระบบประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับและการแก้ไขปัญหาที่แล้วเสร็จ และในเชิงคุณภาพ เช่น ระดับความพึงพอใจของประชาชน หรือความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการต่อสิทธิของตนเอง การมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและการฟังเสียงของประชาชนอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ศูนย์สามารถปรับปรุงรูปแบบบริการให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการในพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น บริเวณเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

ท้ายที่สุด ควรมีกลไกในการยกระดับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นหน่วยงานเชิงนโยบายในระดับพื้นที่ กล่าวคือ ควรได้รับอำนาจหน้าที่ในการรวบรวมปัญหาเชิงโครงสร้าง ส่งเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอต่อฝ่ายบริหารระดับจังหวัดหรือหน่วยงานกลาง เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายที่ตอบสนองต่อปัญหาเชิงระบบในพื้นที่ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร ความเหลื่อมล้ำทางสังคม หรือการคุ้มครองสิทธิของประชาชนกลุ่มเปราะบาง

กล่าวโดยสรุป แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืนในบริบทของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษควรเป็นแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ การเข้าถึงของประชาชน และการมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบาย โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของรัฐในพื้นที่ชายแดน

อภิปรายผล

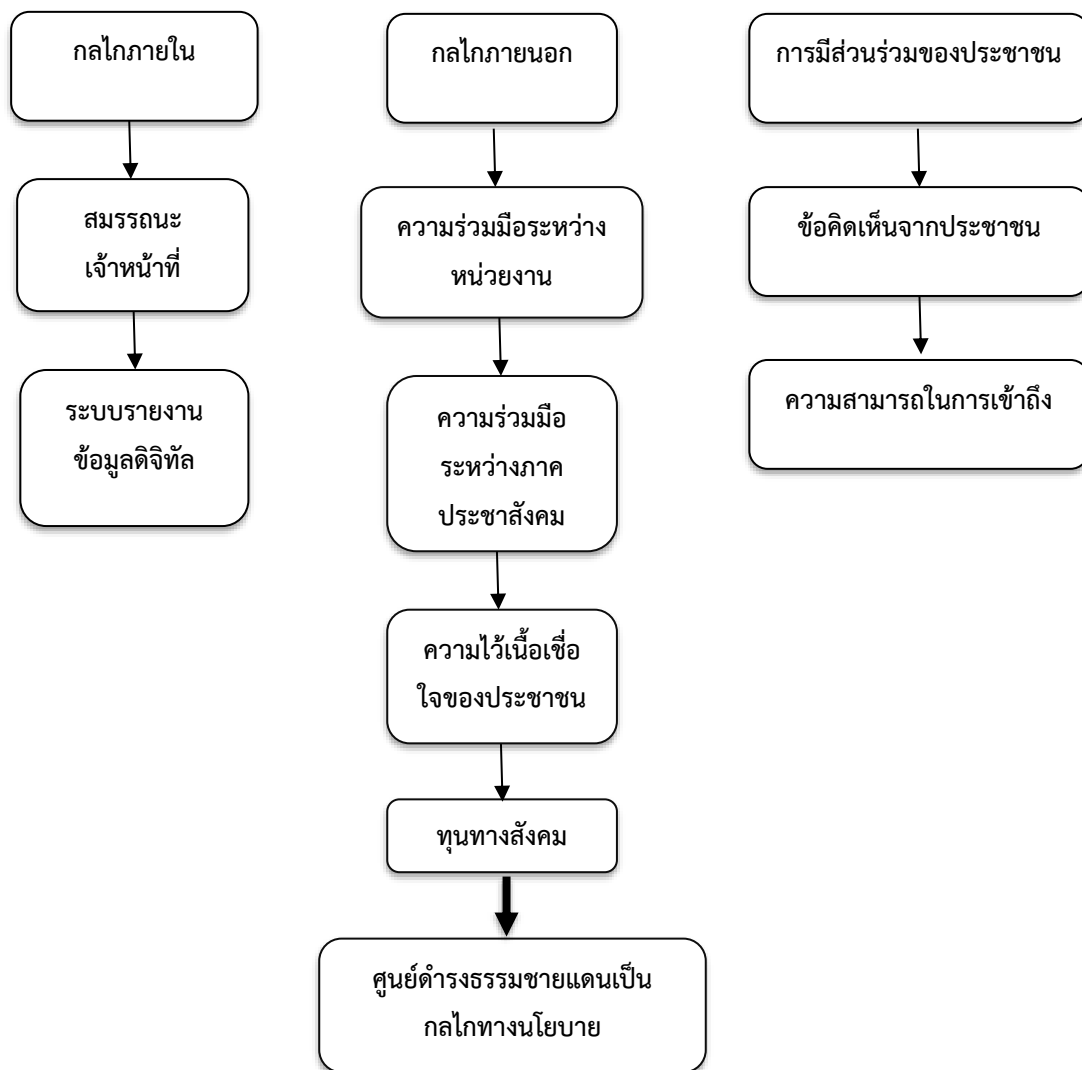
ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รวมถึงบทบาท หน้าที่ และกลไกการให้บริการที่มีต่อประชาชน

พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอแม่สอดมีการดำเนินงานที่ค่อนข้างดีในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยลดช่องว่างระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้ในระดับหนึ่ง กลไกการดำเนินงานส่วนใหญ่อาศัยโครงสร้างแบบบูรณาการร่วมระหว่างฝ่ายปกครอง ท้องถิ่น ตำรวจ และหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีรูปแบบการทำงานภายใต้ “คณะกรรมการ

ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ” และการใช้ระบบรับเรื่องร้องทุกข์แบบดิจิทัลควบคู่กับระบบออฟไลน์เพื่อรองรับประชาชนที่มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี ในส่วนของบทบาทหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการให้คำปรึกษาทางกฎหมายเบื้องต้น การอำนวยความสะดวก และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดบางประการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง การขาดการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุม และการขาดระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ ที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานและการขาดความเชี่ยวชาญของบุคลากรในศูนย์ดำรงธรรม (วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ, 2564) นอกจากนี้ ผลการศึกษาข้างต้นชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอแม่สอดเมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Sanga, H. M., 2023) เช่น งานวิจัยของ ชินวัตร พิมพา พบว่า แอปพลิเคชัน “ดำรงธรรม Tracking” ในจังหวัดขอนแก่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี ในขณะที่การศึกษารั้วนี้พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมในอำเภอแม่สอดยังมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการและการแก้ไขปัญหาของประชาชน (ชินวัตร พิมพา, 2564)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและกลไกการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีความยั่งยืนและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยเฉพาะในประเด็นสิทธิมนุษยชน ความหลากหลายทางสังคม และการบริหารภาครัฐที่โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล

การศึกษารั้วนี้ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้มีความยั่งยืน โดยเห็นว่าการเสริมสร้างทักษะของเจ้าหน้าที่ การพัฒนาระบบข้อมูลที่โปร่งใส และการสร้างความร่วมมือกับภาคประชาชนมีความสำคัญ (วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ, 2564) ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ นพดล ศรีสุข ที่เน้นการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้โปร่งใสและตรวจสอบได้ และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สะดวกและรวดเร็ว โดยในงานวิจัยนี้ยังเสนอกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสะท้อนปัญหาในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่เสนอต่อการยกระดับบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นหน่วยงานเชิงนโยบายในระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ การศึกษายังเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ชายแดนที่มีความซับซ้อนทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นพดล ศรีสุข, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในแทนซาเนียของ Sanga, H. M. ที่เสนอแนะถึงการเสริมสร้างประสิทธิภาพในกรอบกฎหมายและสถาบันที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน รวมถึงการพัฒนากลไกที่สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Sanga, H. M., 2023) ทั้งนี้ งานวิจัยของ วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ, นพดล ศรีสุข ยังพบปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานและการขาดระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยนี้ ที่พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ยังมีข้อจำกัดในการติดตามผลและการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ขณะที่การใช้ระบบดิจิทัลควบคู่กับระบบออฟไลน์ในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่สอดสามารถรองรับประชาชนได้ดีกว่าเมื่อเทียบกับบางพื้นที่ที่พบปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยี (วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ, 2564); (นพดล ศรีสุข, 2564)



ภาพที่ 1 โมเดลการบูรณาการการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมชายแดน
เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

กล่าวโดยสรุป สรุปแบบโมเดลแนวคิดการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมชายแดนแบบบูรณาการเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน แบบจำลองแนวคิดนี้สะท้อนบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมชายแดนแม่สอดในฐานะ “กลไกเชิงนโยบายและความมั่นคงเชิงพื้นที่” ที่บูรณาการแนวคิดการบริหารภาครัฐยุคใหม่ ได้แก่ NPM (ประสิทธิภาพและความโปร่งใส), NPG (การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย), Network Governance (การประสานความร่วมมือข้ามหน่วยงาน), Access to Justice (การเข้าถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของประชาชน) และ Social Capital (การสร้าง ความไว้วางใจและทุนทางสังคมในพื้นที่) เข้าด้วยกัน

โมเดล ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่

1. กลไกภายใน - เสริมสมรรถนะเจ้าหน้าที่และระบบข้อมูลดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใส
2. กลไกภายนอก - เชื่อมโยงหน่วยงานรัฐ ท้องถิ่น และภาคประชาสังคม สร้างพลังเครือข่ายร่วมพัฒนา

3. การมีส่วนร่วมของประชาชน - เปิดพื้นที่รับฟังและให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบ ส่งเสริมสิทธิและความเสมอภาค

ทั้งสามมิติขับเคลื่อนด้วย “ความไว้วางใจของประชาชน” ซึ่งก่อให้เกิด “ทุนทางสังคม” อันนำไปสู่การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมชายแดนให้เป็นกลไกเชิงนโยบายเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและสร้างความยั่งยืนทางสังคมในพื้นที่ชายแดน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ศูนย์มีการดำเนินงานเชิงรุกในการรับเรื่องร้องเรียน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท และประสานงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน โดยเจ้าหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาทางกฎหมายเบื้องต้น ส่งผลให้ศูนย์ได้รับความไว้วางใจในระดับสูง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังคงมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่จำกัด การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง และระบบติดตามผลที่ยังไม่ครอบคลุม ทำให้จำเป็นต้องพัฒนาเพื่อรองรับบริบททางสังคมและเศรษฐกิจชายแดนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรกำหนดบทบาทศูนย์ให้เป็นหน่วยงานเชิงนโยบายเพื่อผลักดันการปฏิรูปสิทธิและแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของกลุ่มเปราะบาง (เช่น แรงงานต่างด้าวและกลุ่มชาติพันธุ์) พร้อมพัฒนาระบบติดตามผลข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยและโปร่งใสผ่านช่องทางออนไลน์ และจัดให้มีเวทีรับฟังความคิดเห็นอย่างต่อเนื่อง 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และงบประมาณ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะด้านสิทธิมนุษยชนและการสื่อสารกับกลุ่มเปราะบาง รวมถึงเสริมสร้างเครือข่ายอาสาสมัครในระดับชุมชนเพื่อให้เข้าถึงประชาชนฐานรากได้ง่ายขึ้น และ 3) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสำรวจวิธีการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบางอย่างเหมาะสม ศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับผลกระทบของศูนย์ฯ ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน และพัฒนารอบการวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานอย่างรอบด้านและยั่งยืน ข้อจำกัดของการวิจัยนี้ คือ การใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งอาจทำให้ผลการสำรวจไม่สะท้อนภาพรวมทั้งหมดของประชากรในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่จำกัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือผลกระทบในระยะยาวได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2566). คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกระทรวงมหาดไทยปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ. (2565). รายงานสถานการณ์สิทธิมนุษยชนของประเทศไทย ประจำปี 2565. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.
- ชินวัตร พิมพา. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Traching ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น. วารสารจันทร์เกษมสาร, 27(2), 317-332.

- นพดล ศรีสุข. (2564). ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน: ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่. วารสารปัญญา, 28(1), 13-28.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). เรื่อง หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอน 40 ก หน้า 7 (6 เมษายน 2560).
- วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ. (2564). การวิเคราะห์ปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ. (2565). รายงานสถานการณ์การพัฒนาในเขตเศรษฐกิจพิเศษ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Sanga, H. M. (2023). Legal and institutional framework for the protection of human rights in Tanzania. In A Dissertation of Department of Public Law. Social Sciences. University of Tanzania.
- Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: Harper & Row.