

ประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน  
: ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

THE EFFICIENCY OF THE DAMRONGDHAMA CENTER TO PROTECT RIGHTS AND  
LIBERTIES OF PEOPLE: A CASE STUDY OF DAMRONGDHAMA CENTER,  
CHIANG MAI PROVINCE

นพดล ศรีสุข \*

Noppadon Srisuk

สัญลักษณ์ ปัญวัฒนลิขิต \*

Sanyalux Panwattanalikit

Corresponding Author E-mail: Nop.padonsri@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชน : ศึกษาเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ที่จัดตั้งตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นศูนย์กลางให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ยังมีข้อจำกัดในอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เท่านั้น หากได้กำหนดให้มีอำนาจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ แต่อย่างใด ทำให้บทบาทในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมที่ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่และสามารถแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้เสนอแนวทางให้มีการแก้ไขบทบัญญัติกฎหมาย โดยเพิ่มเติมอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม นอกจากมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ให้มีอำนาจตรวจสอบข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือมีอำนาจในการออกหมายเรียกพยานหลักฐานต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและหากพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดให้ดำเนินการส่งต่อให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการต่อไป รวมทั้งให้มีการออกพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นหน่วยงานถาวร

**คำสำคัญ:** ศูนย์ดำรงธรรม, การร้องเรียนร้องทุกข์, การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

**ABSTRACT**

The purpose of this research to study the efficiency of the Damrongdhama Center to the protection rights and liberties of the people: A case Study of Damrongdhama Center, Chiang Mai Province. Established according to the Announcement of the National Council for Peace and

\* นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ

Order No. 96/2014, one that serves Accepting complaints and to be a center for helping and solving problems of people in the area.

The results of this research found that Handling of complains of ChiangMai Damrong dhama Center. There are still limitations in the authority to resolving the problem of public complaints. As the Announcement of the National Council for Peace and Order No. 96/2014 specify that the Damrongdhama Center is responsible for receiving complaints only, Officials don't have the authority to resolve any problems. Therefore, the role of the Damrongdhama Center, Chiang Mai Province protecting the rights and liberties of the people doesn't accordance with the intention of establishing the Damrongdhama Center that wants to be center for solving the problems of people in the area and able to solve problems quickly with the situation can provide fair treatment to the people in the area efficiently. Therefore ,the researcher proposes recommendations for the modify provisions of the law, By adding the powers and duties of the Damrongdhama Center, aside from being responsible for accepting complaints, having the power to investigation, dispute resolution or have the power to issue subpoenas to consider the complaint and if considered that the complaint, the law, provided that it is within the authority of any agency, to continue forwarding to that agency, Including the issuance of an Act to establish Damrongdhama Center as a permanent agency to be responsible for resolving the complaint.

**Keywords:** Damrongdhama Center, Compliant, Protect rights and freedom of the citizens

## บทนำ

การร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2559, น. 2-3) การร้องเรียนร้องทุกข์ถือเป็นวิธีการที่ประชาชนใช้ในการปกป้องสิทธิของตนและใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้นการที่รัฐสร้างกลไกเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน ถือเป็น การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนต่อ

หน่วยงานของรัฐถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐได้รับทราบถึงปัญหาความเดือดร้อนและหาวิธีการแก้ไขความเดือดร้อนดังกล่าว

สิทธิในการร้องเรียนร้องทุกข์ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Right - UDHR) ได้รับรองถึงสิทธิของบุคคลว่า “ทุกคนเสมอภาคกันตามกฎหมายและมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองของกฎหมายเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติใด ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองเท่าเทียมกันจากการเลือกปฏิบัติใด อันเป็นการล่วงละเมิดปฏิญญานี้ และจากการยุยงให้มีการเลือกปฏิบัติดังกล่าว” และ “บุคคลใดจะถูกแทรกแซงตามอำเภอใจในความเป็นส่วนตัว ครอบครัว ที่อยู่

อาศัย หรือการสื่อสาร หรือจะถูกกลบหลู่  
เกียรติยศและชื่อเสียงไม่ได้ทุกคนมีสิทธิที่จะ  
ได้รับความคุ้มครองของกฎหมายต่อการ  
แทรกแซงสิทธิหรือการลบลู่ดังกล่าวนั้น”  
(นริสา วุฒิปัญญาเลิศ, 2545, น. 18-21)  
อย่างไรก็ตาม สิทธิซึ่งระบุไว้ในปฏิญญาสากล  
ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนฉบับนี้เป็นเพียงการ  
ยอมรับว่าในฐานะที่เกิดมาเป็นมนุษย์นั้นควรมี  
สิทธิอะไรบ้าง ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นแนวทางสำหรับ  
รัฐ ต่าง ๆ ในการนำไปบัญญัติเป็นสิทธิตาม  
กฎหมายภายในต่อไป การที่จะให้สิทธิต่าง ๆ  
ตามที่บัญญัติไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิ  
มนุษยชนนี้เป็นสิทธิตามกฎหมายโดยอัตโนมัติ  
นั้นไม่สามารถจะกระทำได้เพราะประเทศต่าง  
ๆ ในโลกนี้ย่อมมีความคิดเห็นในเรื่องสิทธิตาม  
กฎหมายไม่ตรงกัน องค์การสหประชาชาติจึง  
ได้นำสิทธิที่ระบุไว้ในปฏิญญาสากลว่าด้วย  
สิทธิมนุษยชน มาจัดทำเป็นกติการะหว่าง  
ประเทศเพื่อให้มีผลผูกพันกับรัฐสมาชิกโดย  
สมัชชาใหญ่แห่งองค์การสหประชาชาติได้  
รับรองกติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิ  
พลเมืองและสิทธิทางการเมือง ค.ศ. 1966  
(International Covenant on Civil and  
Political Rights - ICCPR) ประเทศไทยได้ยื่น  
ภาคยานุวัติสารต่อเลขาธิการสหประชาชาติใน  
การเข้าร่วมเป็นภาคีกติกา ดังกล่าวเมื่อวันที่  
29 ตุลาคม 2539 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่  
30 มกราคม พ.ศ. 2540 หลักการทั่วไปของ  
กติกา ถือว่าเป็นตราสารที่สำคัญที่สุดและมี  
สถานะเป็นสนธิสัญญาที่ประมวลสิทธิต่าง ๆ ที่  
เป็นสากลไว้ (พรประภทร์ แผงพิบูลย์, 2553,  
น. 11) หลักการต่าง ๆ ในกติกา จึงเป็น  
พันธกรณีของรัฐภาคีต้องปฏิบัติตาม หรือต้องมี  
หลักประกันว่าบุคคลใดที่สิทธิหรือเสรีภาพ

ของตนซึ่งรับรองไว้ในกติกา นี้ถูกละเมิด  
จะต้องได้รับการเยียวยาอย่างเป็นผลจริงจัง  
โดยไม่ต้องคำนึงว่าการละเมิดนั้นจะกระทำ  
โดยบุคคลผู้ปฏิบัติการ ตามหน้าที่และประกัน  
ว่าบุคคลใดที่เรียกร้องการเยียวยาดังกล่าว  
ย่อมมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาจากฝ่ายตุลา  
การ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ ที่มี  
อำนาจ หรือจากหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจตามที่  
กำหนดไว้โดยระบบกฎหมายของรัฐและจะ  
พัฒนาหนทางการเยียวยาด้วยกระบวนการ  
ยุติธรรมทางศาลและประกันว่าเจ้าหน้าที่ผู้มี  
อำนาจต้องบังคับการให้การเยียวยานั้นเป็นผล  
ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของการคุ้มครองสิทธิ  
และเสรีภาพของประชาชนและประชาชนมี  
สิทธิได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากรัฐ ดังนั้นเมื่อ  
ประชาชนไม่ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่มีจึง  
ทำให้เกิดการเรียกร้องอันนำมาสู่การร้องเรียน  
ร้องทุกข์ในเรื่องที่ตนไม่ได้รับการเอาใจใส่  
หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

ปัจจุบันสิทธิในการยื่นเรื่องราวร้อง  
ทุกข์ เป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้วางเป็น  
หลักประกันไว้ในรัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา  
41 (2) โดยบัญญัติรับรองถึงสิทธิของ  
ประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อ  
หน่วยงานของรัฐและการได้รับแจ้งผลการ  
พิจารณาโดยรวดเร็ว (รัฐธรรมนูญแห่ง  
ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560)  
เจตนารมณ์เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและ  
เสรีภาพของประชาชนที่ถูกละเมิดสิทธิโดย  
อาศัยกลไกของรัฐเพื่อแก้ไขหรือบรรเทาความ  
เดือดร้อนของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ หากข้อ  
ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับการแก้ไข ย่อมทำให้  
ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าวยุติไปได้ อันเป็น

การอำนวยความสะดวกในสังคมและเป็น การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน อีกรูปแบบหนึ่ง

ปัจจุบันมีกลไกที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ เพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประชาชนหลายรูปแบบ เช่น กลไกของฝ่าย บริหาร ฝ่ายตุลาการ ฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ กลไกที่จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแต่หน่วยงาน ต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมานั้นต่างมีหน้าที่รับ เรื่องราวร้องทุกข์เฉพาะภายใต้ภารกิจของตน เท่านั้น และในหลายกรณีก็ไม่อาจให้ความ ช่วยเหลือหรือเยียวยาความเสียหายให้แก่ ประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ ขาด หน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการ ประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ ประชาชนที่ไม่ได้รับความยุติธรรมหรือทำ หน้าที่ประสานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ โดยตรง หรือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนในเบื้องต้น และปัญหาบางประเภทสามารถดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้ในพื้นที่นั้นเอง แต่ไม่มี หน่วยงานรับผิดชอบในพื้นที่นั้นโดยตรง ทำให้ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของ ประชาชนไม่ได้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญ ประกอบกับกระบวนการพิจารณา ของหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการ พิจารณากรณีคดีต่างๆ นั้น จะต้องกระทำโดย พื้นฐานที่กฎหมายให้อำนาจเท่านั้น ทำให้มี ข้อจำกัดในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชนที่ไม่สามารถคุ้มครองได้ทุกกรณี เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ได้มีประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ประกาศคณะ รักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม, 2557) โดยมี สารสำคัญ คือ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรง ธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้ คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ 2 พ.ศ. 2546 โดยมี เจตนารมณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการ ประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของกระทรวงมหาดไทย ด้วยภารกิจที่ได้กล่าว มาทำให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นกลไกหนึ่ง ที่ทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของประชาชนและอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนและเป็นศูนย์กลางให้ความ ช่วยเหลือ รับทราบปัญหาความต้องการและ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนใน พื้นที่ และยังเป็น การเพิ่มช่องทางการเข้าถึง การร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชน สามารถเข้าถึงได้สะดวกไม่ต้องมี พิธีการใน การยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชน สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ประหยัด ค่าใช้จ่ายเน้นการปฏิบัติที่แก้ปัญหาแบบเชิง รุก และเป็นกลไกสำคัญที่จะสะท้อนปัญหา ความต้องการของประชาชนไปยังหน่วยงาน ของรัฐหรือรัฐบาลเพื่อดำเนินการแก้ไข สร้าง ความเข้าใจ และเยียวยาให้แก่ผู้ได้รับความ เดือดร้อนต่อไป ซึ่งหากปัญหาความเดือดร้อน หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ สามารถแก้ไขได้ใน

พื้นที่อย่างรวดเร็ว ก็จะเป็นการลดความขัดแย้งหรือลดข้อพิพาททำให้เกิดความสงบสุขในสังคม อันเป็นการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้เกิดเป็นรูปธรรมได้ นับตั้งแต่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมได้ทำหน้าที่เป็นกลไกในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการ บูรณาการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่มีวิธีการที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมสามารถดำเนินการยื่นคำร้อง ทุกข์ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และเป็นกลไกที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกทำให้การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น โดยผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมพบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น 3,267,513 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้ว จำนวน 3,208,042 เรื่อง คงเหลือ จำนวน 59,471 เรื่อง (กองวิชาการ และแผน, 2561)

และจากการที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางของภาคเหนือตอนบนประเทศไทยมีพื้นที่ 20,107.057 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 12,566,911 ไร่ มีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นอันดับที่ 1 ของภาคเหนือ และเป็นอันดับที่ 2 ของประเทศจังหวัดเชียงใหม่แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 25 อำเภอ 204 ตำบล และ 2,066 หมู่บ้าน ประชากรรวมทั้งสิ้น

1,732,712 คน เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและการเมือง และวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการแข่งขันและเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมจนเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานหรือสิทธิมนุษยชนของประชาชน ดังนั้นช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และตั้งแต่ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่พบว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน 9,128 เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้ว 8,248 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 90.35 คงเหลือจำนวน 880 เรื่อง คิดเป็นอัตราร้อยละ 9.64 และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพกระทรวงมหาดไทยจึงได้กำหนดตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 2 ประการ คือ

ตัวชี้วัดที่ 1 กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ ค้างดำเนินการตั้งแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 ให้ได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ ค้างดำเนินการ

ตัวชี้วัดที่ 2 กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้ามาในปีงบประมาณ 2562 ให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้ามาทั้งหมด

อย่างไรก็ตามพบว่าการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ จัดตั้งตามประกาศคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรง ธรรม ยังมีข้อจำกัดในอำนาจหน้าที่ในการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ประชาชน เนื่องจากประกาศ คณะรักษาความ สงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 กำหนดให้ศูนย์ ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เท่านั้น ไม่ได้กำหนดให้มีอำนาจใน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ แต่ อย่่างใด เช่น การตรวจสอบข้อเท็จจริง การ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือมีอำนาจในการออก หมายเรียกพยานหลักฐานต่าง ๆ มา ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและ ปัญหาของการที่ประกาศคณะรักษาความสงบ แห่งชาติฉบับดังกล่าวไม่ได้กำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่และภารกิจที่รับผิดชอบของศูนย์ ดำรงธรรมให้ชัดเจน จึงทำให้การรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เชียงใหม่เกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานที่ทำ หน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีอยู่เดิม ทำให้ บทบาทในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ ดำรงธรรมที่ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น ศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในพื้นที่ และสามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจาก ปัญหาดังกล่าวจึงควรที่จะแก้ไขบทบัญญัติ กฎหมาย โดยได้ศึกษาถึงความเป็นมาและ

ความสำคัญ แนวคิดทฤษฎี กลไกที่ทำหน้าที่ใน การรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนใน ประเทศไทย และการจัดการเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่เพื่อ ต้องการให้การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของ ประชาชนโดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นไป ตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม และให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นศูนย์กลางใน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในพื้นที่ได้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาและ ความสำคัญ แนวคิด ทฤษฎี กลไกที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ประชาชนในประเทศไทย
2. เพื่อทราบถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ ของกลไกที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน และศูนย์ดำรงธรรมใน การทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน
3. เพื่อเสนอแนะมาตรการที่เหมาะสม เพื่อนำไปปรับใช้แก่ศูนย์ดำรงธรรมต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงรูปแบบวิจัยโดย วิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา งานวิจัยบทความ วิทยานิพนธ์ตัวบทกฎหมาย สื่อออนไลน์ และระเบียบของส่วนราชการต่าง ๆ มาแยกแยะหาหลักและประเด็นเพื่อนำมา วิเคราะห์หาข้อสรุปโดยการวิเคราะห์เนื้อหา เชิงพรรณนา

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเรื่องร้องเรียนที่ค้างในปีงบประมาณ พ.ศ.2557-2561 มีจำนวน 483 เรื่อง สามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้จำนวน 402 เรื่อง ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ค้างดำเนินการที่สามารถดำเนินการยุติได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น หากพิจารณาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถดำเนินการได้ร้อยละ 83.23 ถือว่าผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่สามารถผ่านตัวชี้วัดตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งหมด จำนวน 2,208 เรื่อง ดำเนินการยุติไป จำนวน 1,813 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 395 เรื่อง โดยเรื่องที่ดำเนินการยุติไปสามารถคิดเป็นร้อยละ 82 และสามารถแยกเป็นเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แต่ละประเภท ดังนี้ เรื่องเดือดร้อนทั่วไป จำนวน 412 เรื่อง ดำเนินการยุติไป จำนวน 217 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 195 เรื่อง การแจ้งเบาะแสกระทำผิด จำนวน 87 เรื่องดำเนินการยุติไป จำนวน 87 เรื่อง การร้องเรียนหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รัฐจำนวน 256 เรื่อง ดำเนินการยุติไป จำนวน 250 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 6 เรื่อง การขอความช่วยเหลือจำนวน 220 เรื่อง ดำเนินการยุติไปจำนวน 91 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 129 เรื่อง ร้องเรียนปัญหาที่ดินจำนวน 66 เรื่อง ดำเนินการยุติไป 29 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 37 เรื่อง ร้องเรียนเรื่อง

ปัญหาหนี้สิน จำนวน 42 เรื่อง ดำเนินการยุติไป 22 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 20 เรื่อง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคดีคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 125 เรื่อง ดำเนินการยุติไปจำนวน 117 เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน 8 เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปขอข้อมูล ปริญญา จำนวน 1,000 เรื่อง ดำเนินการยุติไป จำนวน 1,000 เรื่อง เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์ ตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทยที่กำหนดให้ ถือว่าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้ผ่านตามตัวชี้วัดที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

จากการศึกษาพบว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีจุดเด่น – จุดด้อย ดังนี้

### จุดเด่น

1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ทราบภายใน 15 วันหลังจากที่ได้รับหนังสือพร้อมทั้งให้หน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้พร้อมทราบโดยตรงในกรณีผู้ร้องระบุชื่อและที่อยู่ และในกรณีที่เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและยากต่อการแก้ไขปัญหาตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการภายหลังจากที่มีหนังสือติดตามแล้วจะมีการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ในวันศุกร์ทุกสัปดาห์เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนนอกจากนั้นแล้วศูนย์ดำรงธรรมเชียงใหม่ นำข้อมูลผลการรับเรื่องร้องเรียนตลอดจนการ

ดำเนินการลงฐานข้อมูลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เชียงใหม่ เป็นประจำทุกวัน

2. จากการศึกษาพบว่าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแต่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์แล้วส่งแต่ให้หน่วยงานอื่น เท่านั้น แต่พบว่าเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย ตนเอง

### จุดด้อย

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่มี ระเบียบหรือกฎหมายรับรอง เช่น การเป็น เจ้าพนักงานตามกฎหมาย ไม่มีระเบียบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรง ธรรมโดยเฉพาะ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ให้สำเร็จได้หรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยทักษะ ประสบการณ์ของ เจ้าหน้าที่ของแต่ละบุคคลเป็นหลัก และทำให้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไป ด้วยความล่าช้า

จากการศึกษาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ายังมีปัญหา เกี่ยวกับเรื่องอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เนื่องจากประกาศคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 กำหนดให้ศูนย์ดำรง ธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์เท่านั้น ไม่ได้กำหนดให้มีอำนาจในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ แต่อย่างใด เช่น การตรวจสอบข้อเท็จจริง การไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท หรือมีอำนาจในการออกหมายเรียก พยานหลักฐานต่าง ๆ มาประกอบการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนและปัญหาของการที่

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับ ดังกล่าวไม่ได้กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่รับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมให้ ชัดเจนจึงทำให้การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่เกิดความ ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องทุกข์ที่มีอยู่เดิม ทำให้บทบาทในการ ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ไม่เป็นไปตาม เจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ที่ ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์กลางใน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในพื้นที่ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ สามารถอำนวยความสะดวก เป็นธรรมให้กับประชาชนในพื้นที่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ สมาคมนักปกครองแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนวคิดในการยกร่าง พระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ศูนย์ ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย, 2561) เพื่อให้ การดำเนินงานและสถานะของศูนย์ดำรงธรรม ได้ดำเนินการต่อไปอย่างเป็นระบบซึ่งหลักการ ที่ปรากฏในร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ ดำรงธรรม โดยที่ประกาศคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรง ธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน ประกอบกับมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2559 ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัด จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นใน อำเภอ กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ ความร่วมมือ สนับสนุน ช่วยเหลือการ



ดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม และการดำเนินการดังกล่าว มีความก้าวหน้าเป็นที่พึงพอใจของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชนได้เป็นอย่างดี จึงสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการให้ความช่วยเหลือและบริการประชาชนให้เกิดความต่อเนื่อง ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม โดยร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมดังกล่าว ได้มีการแบ่งโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อยู่ภายใต้การบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการของศูนย์ดำรงธรรมแต่ละระดับ โดยร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม พ.ศ. ยังได้เพิ่มหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมให้มีหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท และกำหนดให้ประธานคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม ออกระเบียบข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทั่วถึง ทันต่อสถานการณ์ และปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้โดยระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่ง เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้ และยังเพิ่มอำนาจในการให้คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับมีหนังสือและหรือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

หรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือเชิญผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

### อภิปรายผลการวิจัย

1. กรณีปัญหาของอำนาจและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

1.1 ปัญหาอำนาจและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแสวงหาข้อเท็จจริง กล่าวคือ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เท่านั้น ดังนั้น ทำให้เมื่อศูนย์ดำรงธรรมรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์ที่ได้รับอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ต้องส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามที่เห็นสมควร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายกลางที่กำหนดวิธีการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการไว้

จึงเห็นได้ว่าการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมนั้น ต้องขอความร่วมมือและอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

ซึ่งเรื่องร้องเรียนบางเรื่องอาจยุติไปโดยที่ไม่เป็นที่พอใจแก่ผู้ร้องเรียน และแม้ข้อเท็จจริงบางเรื่องศูนย์ดำรงธรรมพิจารณาแล้วอาจเห็นว่าสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ แต่ก็พบว่าไม่มีกฎหมายให้อำนาจแก่ศูนย์ดำรงธรรมที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหาคู่กรณีได้ จึงทำให้เกิดปัญหาว่าอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ไม่เพียงพอต่อการทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และไม่เพียงพอต่อการติดตามการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมที่ต้องการให้ ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และสามารถแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อสถานการณ์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่และประชาชนได้รับความพึงพอใจและแม้ข้อ 5 ของประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติฉบับดังกล่าว จะกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจ สั่งการบังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการ ฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัดก็ตาม แต่จากการศึกษาพบว่าเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนบางเรื่องยังขาดพยานหลักฐานประกอบข้อเท็จจริงในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ดังนั้นก่อนที่

ผู้ว่าราชการจังหวัดจะได้มีข้อสั่งการในข้อร้องเรียนนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวก่อน แต่เมื่อพิจารณาจากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับดังกล่าวแล้ว พบว่าประกาศดังกล่าวไม่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริงไว้แต่อย่างไร

และแม้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. 2552 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายกลางที่กำหนดวิธีการจัดการเรื่องราวจังหวัดของส่วนราชการ จะได้กำหนดให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวจังหวัด และคณะกรรมการจัดการเรื่องราวจังหวัดประจำกระทรวงซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดหรือเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามลำดับ โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจในการสั่งการให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้ ก็ตาม แต่โครงสร้างคณะกรรมการดังกล่าวก็ยังไม่ครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องราวจังหวัดของศูนย์ดำรงธรรม

อย่างไรก็ตามหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและยากต่อการแก้ไขปัญหาตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานไม่รายงาน

ผลการดำเนินการภายหลังจากที่มีหนังสือติดตามแล้วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่จะนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเข้าที่ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการประชุมทุกสัปดาห์เพื่อขอทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 ปัญหาอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบทบาทของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ บทบาทในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเนื่องจากประชาชนได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์โดยมีความประสงค์จะให้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่เป็นตัวกลาง ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถึงแม้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่จะได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติไว้ก็ตามแต่การกำหนดอำนาจหน้าที่ดังกล่าวก็เป็นการแบ่งหน้าที่ภายในส่วนราชการเท่านั้นและในทางปฏิบัติเมื่อทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพบว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ไม่มีกฎหมายที่ให้อำนาจรองรับไว้จึงทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น ไม่มีอำนาจเรียกคู่กรณีอีกฝ่ายมาสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือสภาพบังคับของสัญญาหรือข้อตกลงที่แม้จะได้ทำการตกลงและมีการจัดทำบันทึกกันไว้แต่เมื่อคู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตาม คู่กรณีอีกฝ่ายมีสิทธิเพียงนำสัญญาดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลเท่านั้น ซึ่งต่างกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม้ประกาศคณะรักษาความสงบ

แห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จะไม่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเอาไว้ แต่นายอำเภอสามารถใช้อำนาจในการไกล่เกลี่ยภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534, 2534) ประกอบกับกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เป็นคดีอาญาความผิดอันยอมความได้ และไม่ใช้ ความผิดเกี่ยวกับเพศ (กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553, 2553) และในเรื่องที่พิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดินมรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท (กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553, 2553) ทำให้ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในพื้นที่ได้และสามารถลดคดีที่จะขึ้นสู่ศาลได้อีกจำนวนหนึ่ง ดังนั้นหากกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ของการไกล่เกลี่ยของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีสภาพบังคับทางกฎหมาย ก็จะทำให้การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันได้มีพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน ได้นำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาบังคับใช้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ได้แก่ ข้อพิพาทที่เกี่ยวกับที่ดินที่ไม่ใช่ข้อพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ ข้อพิพาทระหว่างทายาทเกี่ยวกับมรดก และข้อพิพาทที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินห้าล้านบาท และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา ได้แก่ ความผิดอันยอมความได้ และความผิดลหุโทษตามมาตรา 390-395 และมาตรา 397 และความผิดลหุโทษอื่นที่ไม่กระทบต่อส่วนรวม และความผิดที่มีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี ตามท้ายพระราชบัญญัติ และพระราชบัญญัติดังกล่าวได้มีการบังคับใช้ในวันที่ 19 พฤศจิกายน 2562 (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ดังนั้น หากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่นำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาบังคับใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนก็จะทำให้อำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

2. กรณีปัญหาความซ้ำซ้อนในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 มีเจตนารมณ์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้เป็นศูนย์กลางในการบูรณาการความร่วมมือของส่วนราชการทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล แต่ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวกำหนดเพียงให้ ศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เท่านั้น ไม่มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่

และภารกิจที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ซึ่งอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อนกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีอยู่เดิม เช่น ศูนย์บริการสำนักนายกรัฐมนตรี ที่มีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เสนอต่อนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจรัฐ โดยการมีบทบาทในการตรวจสอบและรายงานข้อร้องเรียนการละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการใช้อำนาจจากเจ้าหน้าที่รัฐ หรือคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติที่มีอำนาจหน้าที่ให้มีบทบาทการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนของประชาชนและมีหน้าที่ตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชนใน ทุกกรณีไม่ว่าผู้กระทำละเมิดจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานใดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนก็ตามและไม่จำกัดว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานดังกล่าว นั้นจะชอบด้วยกฎหมายแต่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมย่อมอยู่ในขอบเขตการทำหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนทั้งสิ้น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ ที่สำคัญในการตรวจสอบการกระทำหรือละเลยการกระทำซึ่งไม่เป็นไปตามพันธกรณีระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชน และไม่มีองค์กรอื่นตรวจสอบนอกจากคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนเท่านั้นโดยเป็นไปตามกลไกของสหประชาชาติส่วนขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีอย่างกว้างขวาง เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่อง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจากบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมดังกล่าวมาอาจจะ

ดูซ้ำซ้อนกันในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หน่วยงานอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก็ตาม แต่ก็เห็นว่าการภารกิจของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เท่านั้น เมื่อรับเรื่องแล้วก็จะส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีการจัดตั้งไว้ที่ส่วนกลางเท่านั้นทำให้ประชาชนอาจจะเข้าถึงไม่สะดวกในส่วนภารกิจของผู้ตรวจการแผ่นดินกับคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีความแตกต่างจากศูนย์ดำรงธรรมอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจรัฐ ส่วนหากการกระทำใดเป็นการกระทำที่ละเมิดสิทธิมนุษยชนก็จะเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ แต่สำหรับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมนั้น มีอำนาจที่กว้างขวางมากกว่าทั้งสองหน่วยงาน เพราะหากเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทุกกรณี ทั้งนี้ เพราะรัฐต้องการให้กลไกศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาความความร้อนของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก สามารถแก้ไขให้เสร็จในพื้นที่ได้ ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกธรรมให้กับประชาชน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นการที่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจะก่อให้เกิดผลดีที่ทุกคำร้องเรียนที่จะได้รับการตรวจสอบในบริบทและมิติที่แตกต่างกันอีกทั้งย่อมเป็นผลดีต่อสังคมและประชาชนที่จะพึงได้รับประโยชน์จากการทำหน้าที่ที่แตกต่างกัน

### องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

แม้ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จะได้บัญญัติเรื่องหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไว้เฉพาะให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยที่ไม่ได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แต่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ก็สามารถใช้อำนาจในทางการบริหารโดยเฉพาะอำนาจในการบริหารของผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชน และมีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบบเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแต่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วส่งแต่ให้หน่วยงานอื่นเท่านั้น แต่พบว่าเรื่องร้องเรียนบางเรื่องเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเอง นอกจากนั้น ยังได้มีการกำกับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนโดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ และในกรณีที่เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและยากต่อการแก้ไขปัญหา ตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการภายหลังจากที่มีหนังสือติดตามแล้ว จะมีการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ในวันศุกร์ ทุก

สัปดาห์ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพิจารณาคำร้องเรียน และให้นำหลักการแสวงหาข้อเท็จจริงในรูปแบบโต้สวนมาบังคับใช้ในชั้นเจ้าหน้าที่ โดยให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจในการออกหมายเรียกพยานหลักฐานต่าง ๆ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ก็จะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้ทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ควรกำหนดบทลงโทษกับผู้ที่จงใจไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกดังกล่าวโดยไม่มีเหตุอันสมควร

2. ควรกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีอำนาจในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยออกเป็นกฎกระทรวงกำหนดประเภทข้อพิพาททั้งคดีแพ่งและคดีอาญาที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ และกำหนดให้ผลการไกล่เกลี่ยมีสภาพข้อบังคับโดยที่ไม่ต้องไปฟ้องร้องคดีใหม่หรือกำหนดให้ส่งข้อพิพาทดังกล่าวที่สามารถไกล่เกลี่ยได้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มาตรา 61/2, 61/3 ประกอบกับกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ย

และประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553 โดยหากเป็นข้อพิพาททางแพ่งให้ส่งไปให้อำเภอที่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอดำเนินการไกล่เกลี่ยและหากเป็นข้อพิพาททางอาญาให้ส่งให้อำเภอที่ความผิดทางอาญาเกิดขึ้นในเขตอำเภอเป็นผู้ไกล่เกลี่ย หรือนำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 มาบังคับใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนก็จะทำให้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการตราพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ ขอบเขตภารกิจให้ชัดเจน หรือกำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้เป็นโครงสร้างหนึ่งในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และกำหนดให้มีคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมและกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการดังกล่าวให้ชัดเจน

4. เนื่องจากการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจที่กว้างขวาง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน ความรู้และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ความรู้ด้าน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทคนิคในการประสานความร่วมมือ เทคนิคในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างแท้จริง และจำเป็นที่ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชนต่อไป

5. ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญและเป็นเครื่องมือสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันทางการเมืองและสาธารณะ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้สิทธิการยื่นคำร้องมีความทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีมาจัดการเรื่อง

ร้องเรียนโดยใช้วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-petitions) เพื่อให้เป็นกลไกที่เปิดกว้างและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และเห็นควรให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน ความต้องการของประชาชนต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวส่งต่อให้กับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไปวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา ความต้องการประชาชนเพื่อรัฐบาลจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเป็น ทิศทางการขับเคลื่อน ป้องกัน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประเทศ อันจะทำให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างแท้จริง

#### แหล่งอ้างอิง

- กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอาญา พ.ศ. 2553. (2553, 17 กันยายน).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 54 ก. หน้า 22–27.
- กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ.2553. (2553, 7 กันยายน).
- ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 54 ก. หน้า 13-21.
- กองวิชาการและแผน. (2561). รายงานผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนของศูนย์ดำรงธรรม. สืบค้น 14 กุมภาพันธ์ 2563, จาก [https://multi.dopa.go.th/tspd/official\\_letter/view427](https://multi.dopa.go.th/tspd/official_letter/view427)
- นริสา วุฒิปัญญาเลิศ. (2545). กลไกการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนในอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. (2557, 23 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 131 ตอนพิเศษ 138 ง. หน้า 8-9.
- พรประภัสร์ แผงพิบูลย์. (2553). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีผู้บริโภคในศาลชั้นต้น ตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 : ศึกษาเฉพาะ: ศาลจังหวัด เชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพายัพ).
- พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 13-21.

28 วารสารปัญญา ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 (มกราคม –เมษายน 2564)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534. (2534, 4 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอนที่ 156. หน้า 1-41.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. หน้า 1-90.

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย. (2561). ร่างพระราชบัญญัติจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม. สืบค้น 10 มกราคม 2563, จาก <http://www.damrongdhama.moi.go.th/download/load/w3755.pdf>

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2559). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.