

# บทความ

เรื่อง ศูนย์ดำรงธรรม “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” พร้อมรับใช้ประชาชน

เป้าหมาย : ประชาชนทั่วไป

สวัสดี (ครับ/ค่ะ) ท่านผู้ฟังที่เคารพ กลับมาพบกับทุกท่านอีกเช่นเคย (ครับ/ค่ะ) กับรายการ..... ในวันนี้ผู้จัดมีข่าวสารที่มีเนื้อหาสาระนำรู้มาฝากท่านผู้ฟัง และต้องขอขอบคุณท่านผู้ฟัง ทุกท่านที่ติดตามรับฟัง ข่าวสารจากผู้จัดด้วยดีเสมอมา (ครับ/ค่ะ) นับตั้งแต่รัฐบาลภายใต้การนำของท่านพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ หรือ คสช. เข้ามาบริหารประเทศตั้งแต่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เป็นต้นมา ได้เห็นหน้าทำงานอย่างจริงจัง และได้มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาของชาติที่สะสมค้างคั่งมานาน จนสามารถนำพาประเทศไปสู่เป้าหมายได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องปากท้องของประชาชนและความสงบ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และที่สำคัญรัฐบาลได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยจัดตั้ง **ศูนย์ดำรงธรรม** ขึ้นทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ตามประกาศ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จนประสบผลสำเร็จมาอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาพี่น้องประชาชนคนไทยอย่างชัดเจน (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) รัฐบาลชุดปัจจุบันนี้มีนโยบายที่ยกระดับการทำงานและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุกในรูปแบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัด โดยไม่ต้องเดินทางเข้ามาแย่งส่วนกลาง ซึ่งจะเป็นศูนย์บริการสาธารณะแบบครบวงจรที่ครอบคลุมการให้บริการและหลากหลายตามที่ชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปติดต่อขอรับบริการได้สะดวก รวมทั้งเป็นการให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม **ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service** เช่น การบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุข โภชกิจ ด้านการขนส่ง และด้านกฎหมายมาให้บริการร่วมกันในจุดเดียว เป็นต้น และ**ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-government** เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการทำงานและปรับเปลี่ยนระบบองค์กรให้มีความคล่องตัวและตรวจสอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) ในส่วนของรัฐบาลได้พัฒนาหน่วยงานราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีการสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีระบบบูรณาการ โดยการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ที่ให้บริการผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว ซึ่งเป็นอีกหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ใช้ในการปฏิรูประบบราชการที่ประสบผลสำเร็จในหลายจังหวัด โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมมีหน้าให้บริการประชาชน ซึ่งมีภารกิจ ๗ ภารกิจหลักคือ **ภารกิจแรก** คือรับเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ **ภารกิจที่สอง** คือให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ **ภารกิจที่สาม** คืองานบริการส่งต่อ **ภารกิจที่สี่** คือบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา **ภารกิจที่ห้า** คือรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน **ภารกิจที่หก** คือเป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล และ**ภารกิจสุดท้าย** คือดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) ทั้งนี้รัฐบาลได้สั่งการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง ซึ่งนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการเปิดศูนย์ดำรงธรรมเมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบันสามารถแก้ปัญหาให้ประชาชน ได้สะดวก รวดเร็ว เห็นผลทันใจ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ จึงมีผู้มาใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ จำนวน ๒,๙๗๔,๒๖๑ เรื่อง ที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ๒,๙๓๔,๖๕๗ เรื่อง ถ้าหากคิดเป็นร้อยละ มากถึงร้อยละ ๙๘.๖๗ เลยทีเดียว คงเหลือเรื่องที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการเพียงร้อยละ ๑.๓๓ เท่านั้น (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) ด้านงานบริการที่มีประชาชนมาขอรับบริการมากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีจำนวน ๒,๑๘๖,๔๑๕ เรื่อง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การคัดสำเนา ทะเบียนราษฎร์ การรับชำระค่าน้ำ และ ค่าไฟฟ้า **อันดับที่สอง** คืองานบริการด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๔๐๒,๖๐๐ เรื่อง **อันดับที่สาม** คือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๔๕,๖๐๐ เรื่อง **อันดับที่สี่** คือการบริการให้คำปรึกษา ได้แก่ คำปรึกษาเกี่ยวกับคดีความหนี้นอกระบบ ปัญหาครอบครัว การประกอบอาชีพ มีจำนวน ๑๖๗,๖๙๐ เรื่อง **อันดับที่ห้า** คืองานบริการรับเรื่องส่งต่อ มีจำนวน ๖๕,๒๕๓ เรื่อง เช่น การต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ร้านเกมส์ คาราโอเกะ การขออนุญาตใช้ไฟฟ้า และ น้ำประปา **อันดับที่หก** คือการให้บริการงานตามนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ จำนวน ๙,๐๖๖ เรื่อง และ**อันดับสุดท้าย** คือการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว จำนวน ๖,๕๒๕ เรื่อง (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมยังได้สนับสนุนการดำเนินตามนโยบายรัฐบาล เช่น การช่วยเหลือเกษตรกร โดยให้คำแนะนำและให้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ข้อมูลด้านการเกษตร โรคระบาดพืช ราคาพืชผลทางการเกษตร ความรู้ทางการเกษตรหรือให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ล่าสุดเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนในการติดต่อราชการ กระทรวงมหาดไทยภายใต้การนำของรัฐบาล และคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้สั่งการให้ทุกจังหวัด จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขึ้นทุกอำเภอ รวมทั้งสิ้น ๘๗๘ อำเภอ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ผ่านมา ที่ได้ให้ความเห็นชอบเรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) ผลงานที่ผ่านมา ศูนย์ดำรงธรรมได้ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ต่างๆ หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตากฟ้า บูรณาการร่วมกับสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลตากฟ้า ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๖ ตำบลสุขสำราญ อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ และผู้ประกอบการพืชมั้่นรีสอร์ทช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่เป็นมะเร็งช่องปาก และมีบุตรที่

ต้องเลี้ยงดู ๒ คน ซึ่งในเบื้องต้นได้มอบเงินช่วยเหลือจำนวนหนึ่งและมอบเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในการดำรงชีพ พร้อมทั้งได้เตรียมก่อสร้างบ้านพักหลังใหม่ให้กับครอบครัวดังกล่าว (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) สำหรับการให้บริการในช่วงปีใหม่ที่ผ่านมานี้ ศูนย์ดำรงธรรมเน้นการเข้าถึงประชาชนมากขึ้น และมีการให้บริการเชิงรุกด้วยการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเคลื่อนที่ ณ บริเวณจุดอำนวยความสะดวกปลอดภัยทางถนน บนถนนสายหลักอำเภอละ ๑ แห่ง โดยจะมีเจ้าหน้าที่ “ชุดประจำจุดอำนวยความสะดวกปลอดภัยทางถนน” ประกอบด้วย ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียน รวมทั้งคอยช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนตลอด ๒๔ ชั่วโมง จากผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมในช่วงเทศกาลปีใหม่ของปี ๒๕๕๙ ที่ผ่านมา มีประชาชนเข้ารับบริการกว่า ๓.๖ แสนคน ซึ่งในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปี ๒๕๖๐ นี้ กระทรวงมหาดไทยภายใต้การนำของรัฐบาลจึงได้เตรียมความพร้อมไว้อย่างเต็มที่เพื่อดูแลพี่น้องประชาชนในทุกพื้นที่ (ครับ/ค่ะ)

ท่านผู้ฟัง (ครับ/ค่ะ) ขณะเดียวกันรัฐบาลได้เน้นให้กระทรวงมหาดไทยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับ เน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุกร่วมกับกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดและภาคส่วนต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมให้ครอบคลุมในทุกๆ พื้นที่ นับเป็นความสำเร็จอีกก้าวของรัฐบาลใน “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ โดยส่งผลทำให้ประชาชนสนใจมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ซึ่งทั้งหมดที่รัฐบาลได้ทำอยู่ขณะนี้ก็เพื่อต้องการที่เป็นที่พึงให้แก่พี่น้องประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยจะนำพาประเทศไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ต่อไป สวัสดี (ครับ/ค่ะ)

\*\*\*\*\*