

การศึกษาเรื่อง “การดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย : ศึกษากรณี ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” มีวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย 2. เพื่อศึกษากระบวนการในการแก้ไขปัญหาการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน ในการสนองนโยบายของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ 3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายอย่างเป็นรูปธรรม ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษา “เชิงคุณภาพ” ด้วยการวิเคราะห์เชิงตีความ โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการศึกษาพบว่า การดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายไม่มีกฎหมายเฉพาะรองรับการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทำให้มีความหลายในประเด็นปัญหา และกระบวนการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายเป็นงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมีขั้นตอนในการติดตามเรื่อง ตรวจสอบเรื่อง หลายขั้นตอน และมีปัญหาอุปสรรคที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาแก้ไขปัญหาในการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี คือ ควรเพิ่มงบประมาณ ปรับปรุงโครงสร้างขององค์กร ปรับเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และพัฒนากระบวนการคิดในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและประชาชน