



ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

จัดทำโดยศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดกาญจนบุรี

### ๑. ขั้นตอนการเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งบัญชานายกรัฐมนตรีมีเห็นชอบให้จัดการประชุม คณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (ครม.สัญจรครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ และตรวจราชการระหว่างวันที่ ๑๑-๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ๑ (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี) โดยนายกรัฐมนตรีจะตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และประชุมคณะรัฐมนตรี ณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคประชุมหารือเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนและปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน ในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒ ณ อาคารสำนักงาน ก.พ.(เดิม) กรุงเทพมหานคร

๑.๒ กระทรวงมหาดไทยแจ้งจังหวัดเตรียมการในการตรวจราชการและการประชุม คณะรัฐมนตรี อย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (ครม.สัญจร) โดยเตรียมความพร้อมด้านสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ผังการจัดที่นั่งสำหรับผู้บริหารของส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และประชาชน ข้อมูลการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน วัสดุ อุปกรณ์ และยานพาหนะประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และมอบหมายเจ้าหน้าที่ เตรียมความพร้อมร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี

๑.๓ จังหวัดกาญจนบุรีประสานงานสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทยแจ้งสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าในระหว่างการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (ครม.สัญจร) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ โดยสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจะต้องตั้งอยู่ห่าง จากสถานที่จัดประชุม ครม.สัญจรอย่างน้อย ๑ กิโลเมตร และต้องเป็นสถานที่ที่สามารถอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนที่มายื่นเรื่องจำนวนมากได้

■ วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ณ โรงเรียนเทศบาล ๕ (กระต่ายไทยอนุเคราะห์) ตำบลบ้านเหนือ อำเภอเมืองกาญจนบุรี

■ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ณ บริเวณ อาคารเรียน รวมอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตำบลหนองบัว อำเภอเมืองกาญจนบุรี

๑.๔ สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สสน.) กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากส่วนกลางมาประชุมส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เกี่ยวกับการเตรียมการและมอบหมายภารกิจ การประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (ครม.สัญจร) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ ในภาพรวม

โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กาญจนบุรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมกันไปดูความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ส่วนหน้าและประสานงานการเตรียมการเบื้องต้นกับหน่วยงานเจ้าของสถานที่

๑.๕ จังหวัดกาญจนบุรี มีหนังสือถึงโรงเรียนเทศบาล ๕ (กระต่ายไทยอนุเคราะห์) และมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอความอนุเคราะห์ใช้สถานที่หน่วยงานเป็นสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า แจ้งส่วนราชการ และอำเภอส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า รวม ๒๒ หน่วยงาน ๑๓ อำเภอ

๑.๖ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งกำหนดเดินทางไปตรวจราชการและประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการสรุปการนอกสถานที่ (क्रम.สัญญา) ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เพื่อให้จังหวัดเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการรายงานข่าวความเคลื่อนไหวของกลุ่มมวลชนหรือประชาชนที่มายื่นเรื่องร้องทุกข์ในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ

๑.๗ จังหวัดกาญจนบุรี โดยที่ทำการปกครองจังหวัดกาญจนบุรีจัดประชุมหน่วยงานความมั่นคงและอำเภอเพื่อประเมินสถานการณ์ด้านการข่าว การติดตามความเคลื่อนไหวของราษฎรที่ได้รับความเดือดร้อนกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่และการเตรียมความพร้อม/มาตรการแก้ไขปัญหาการชุมนุมประท้วงของประชาชนในพื้นที่ (๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ณ ห้องปฏิบัติการ POC ศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี )

๑.๘ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี สรุปข้อมูลและจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีแกนนำเคลื่อนไหวในพื้นที่ซึ่งคาดว่าจะนำมวลชนมายื่นเรื่องสอบถามความคืบหน้าต่อนายกรัฐมนตรีในระหว่างการประชุม ครม. สัญญา และรายงานความเคลื่อนไหวของแกนนำกลุ่มต่างๆ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด กระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบ

๑.๙ กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จัดประชุม Video Conference ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หน่วยงานด้านการข่าวและอำเภอ ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง (จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรีและจังหวัดสุพรรณบุรี) เพื่อเตรียมความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่คาดว่าจะเดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้ทุกจังหวัดในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง รายงานสถานการณ์ความเคลื่อนไหวของกลุ่มมวลชนที่คาดว่าจะเดินทางมายื่นหนังสือต่อนายกรัฐมนตรี จากการประสานงานจากหน่วยข่าวกรองในพื้นที่และจากกลุ่มแกนนำที่มายื่นหนังสือต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และข้อมูลในการเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๕.๐๐ น. ณ ห้องประชุมแควน้อย ศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี)

๑.๑๐ จังหวัดกาญจนบุรีประชาสัมพันธ์ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดกาญจนบุรี ประสานสื่อมวลชนทุกแขนงในพื้นที่นำเสนอข่าว
- ๒) แจ้งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและอำเภอทุกอำเภอประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว
- ๓) จัดทำและติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า บริเวณชุมชนทางแยกทางเลี้ยวและถนนสายหลักโดยการติดป้ายบอกทางทุกระยะ ๑ กิโลเมตร ในรัศมี ๑๐ กิโลเมตร ก่อนถึงที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าและสถานที่ประชุมครม.สัญญา

๑.๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี เตรียมการก่อนการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (क्रम.สัญญา) ประกอบด้วย

๑) จัดสถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า โดยการจัดสถานที่ประกอบด้วย ห้องโถงเล็ก ห้องรับรองข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ข้าราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และจัดโต๊ะเก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มารับบริการ

๒) ประสานส่วนราชการที่กำหนดและอำเภอทุกอำเภอที่กำหนดให้ส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า รวม ๒๒ หน่วยงาน ๑๓ อำเภอ เพื่อขอรายชื่อและจัดทำรายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรวมทั้ง การซักซ้อมการปฏิบัติ

/(๓) ประสานงาน...

๓) ประสานงานขอรับการสนับสนุนจากภาคเอกชนเตรียมอาหาร/น้ำดื่ม สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จำนวน ๒ วัน

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

ขั้นตอนที่ ๑ : ประชาชนรับบัตรคิวและยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (๑๑๑๑)

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชนและศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการ

- ลงทะเบียนรับเรื่อง
- คัดกรองเรื่องและถ่ายเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๓ : ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- กรณีหน่วยงานในส่วนกลางส่งให้กรมและหน่วยงานต้นสังกัดพิจารณา
- กรณีเรื่องเกี่ยวกับพื้นที่ส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจกจ่ายหน่วยงานในพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งผลการพิจารณา/แนวทางในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

- แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบในวันที่ยื่นเรื่อง
- กรณีไม่สามารถแจ้งผลการตรวจสอบและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบในวันยื่นเรื่อง

เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาระดับนโยบายรัฐบาล และข้อสั่งการ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ได้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะรับเรื่องไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินการ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

### ■ ปัญหาอุปสรรค

ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเป็นภารกิจที่มีขอบข่ายการปฏิบัติงานและใช้กำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก โดยในวันจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าใช้กำลังเจ้าหน้าที่จากทุกหน่วยงาน จำนวน ๑๐๐ คน ทำให้มีปัญหาข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าอาหารสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

### ■ แนวทางแก้ไข

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยควรประสานสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าให้กับจังหวัด เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเตรียมการการจัดประชุม ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่ม ค่าอาหาร ค่าจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๑. ประชุมประเมินสถานการณ์เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน

- วันที่ ๕ พ.ย. ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม POC ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี



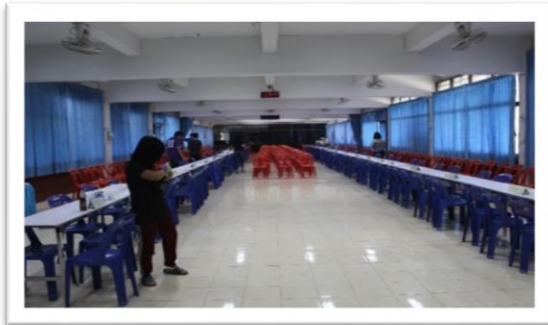
ประชุม VDO Conference รายงานการเตรียมความพร้อมและสถานการณ์พื้นที่

- วันที่ ๑๐ พ.ย. ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุมแควน้อย ศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี



## ๒. จัดเตรียมสถานที่ตั้งที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วน

- วันที่ ๑๑ พ.ย. ๒๕๖๒ ณ โรงเรียนเทศบาล ๕



- วันที่ ๑๒ พ.ย. ๒๕๖๒ ณ อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี



### ๓.ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรมส่วน



#### ๔. ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ร่วมกับ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ พร้อมให้คำปรึกษาและรับเรื่องจากประชาชนที่จะยื่นหนังสือต่อนายกรัฐมนตรี





# ตัวอย่างการจัดสถานที่ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า)



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดชัยภูมิ

### ๑. ขั้นตอนการเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) ทำหนังสือแจ้ง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และทำหนังสือขอใช้สถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒) ลงพื้นที่จุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมของสถานที่จุดให้บริการ กำหนดจุดตั้ง ป้ายบอกเส้นทาง และกำหนดจุดจอดรถสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาใช้บริการ

๓) จัดเตรียมสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการ อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ กระดาษ เครื่องเขียน จัดทำบัตรคิวสำหรับผู้มารับบริการ จัดทำป้ายสำหรับหน่วยงาน และจัดทำป้ายประจำตัวเจ้าหน้าที่

๔) กำหนดจุดและติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปยังจุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๕) ทำและติดตั้งป้ายศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า สปน/มท./ศตธ.จว

๖) มอบหมายเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะมารับบริการ ณ จุดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ส่วนหน้า และประสานอาหารและเครื่องดื่มสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาใช้บริการ

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานพร้อมกัน ณ จุดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และประจำจุดคัดกรอง ข้อมูลเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้บริการแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้ความช่วยเหลือตามลำดับบัตรคิว และจัดทำบัญชีสรุปข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลไว้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

๑) สรุปรายละเอียดร้องเรียนร้องทุกข์ ส่งให้หน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการและสำเนาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เก็บไว้ ๑ ชุด

๒) จัดเก็บอุปกรณ์และสถานที่ให้เรียบร้อยพร้อมภาพประกอบขั้นตอนการเตรียมการ และประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า พิจารณาแก้ไขต่อไป

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดชัยภูมิ



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดเชียงราย

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและการประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

การเตรียมจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ในกรณีที่นายกรัฐมนตรีพร้อมคณะ และผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย เดินทางมาปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัดเชียงราย เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ จากกลุ่มมวลชนและประชาชนทั่วไป ณ จุดรับเรื่องร้องทุกข์หลักศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย มีแนวทางการเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

- ประสานข้อมูลกำหนดการ และข้อมูลการเดินทางมาปฏิบัติงานในพื้นที่จากผู้ประสานงาน กระทรวงมหาดไทย และสำนักนายกรัฐมนตรี
- ขออนุมัติจัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในห้วงที่นายกรัฐมนตรี เดินทางมาตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย
- ทำหนังสือแจ้งเชิญส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อำเภอทุกอำเภอ เข้าร่วมศูนย์ดำรงธรรม ส่วนหน้า พร้อมทั้งให้จัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องเฝ้าระวังส่งให้จังหวัด เพื่อจังหวัดจะได้ดำเนินการ รวบรวมส่งให้ส่วนกลางเพื่อรับทราบต่อไป
- เชิญผู้บริหารจังหวัด.ผู้แทนส่วนราชการ อำเภอทุกอำเภอ เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อม ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ร่วมกับผู้แทนสำนักนายกรัฐมนตรี
- ลงพื้นที่เพื่อจัดเตรียมสถานที่ โดยกำหนดจุดจัดตั้งศูนย์ฯ ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

- จัดเตรียมสถานที่ร่วมกับอำเภอ และหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ ติดตั้งป้ายบอกจุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าให้ชัดเจน
- ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เข้าร่วมจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อกำหนดแนวทางการรับเรื่อง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางการประสานการปฏิบัติ
- มอบหมายภารกิจให้มีผู้ประสานการปฏิบัติชุดเคลื่อนที่เร็วในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่เกิดมวลชน หรือประชาชนที่มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งจัดเตรียมสถานที่ในการรับเรื่อง เพื่อคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง
- ทุกหน่วยงานที่เข้าร่วม ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ให้บริการให้คำปรึกษา พร้อมทั้งรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่มวลชนและประชาชนทั่วไป และบันทึกลงในแบบฟอร์มการรับเรื่อง ของสำนักนายกรัฐมนตรี

### ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้น พร้อมปัญหา แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะ

#### - ขั้นตอนหลังการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) สรุปลงสถิติและรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มของสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรายงานให้ส่วนกลาง และผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงรายทราบ

๒) ทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผลให้จังหวัดทราบต่อไป

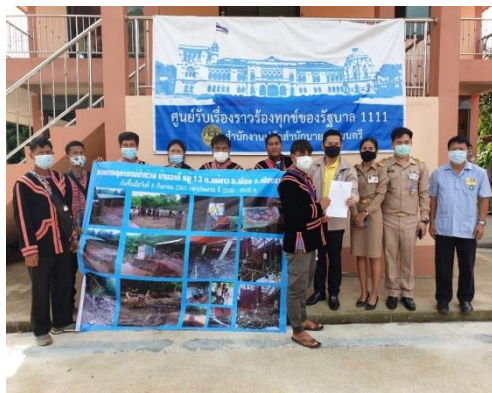
#### - ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ในช่วงสถานการณ์ปกติ (ไม่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดที่มีผู้บริหารประเทศ และรัฐมนตรีกระทรวงต่าง ๆ เดินทางมาในพื้นที่เป็นประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงรายจึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการเตรียมข้อมูลในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ หากมีแนวทางหรือรูปแบบในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าที่ชัดเจน ก็จะทำให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### - แนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะ

เห็นควรจัดทำรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (Model) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งประเทศ

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดเชียงราย



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดเชียงใหม่

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและการประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

การเตรียมจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ในกรณีที่ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย หรือสำนักนายกรัฐมนตรี เดินทางมาปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หรือมวลชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือประสงค์ขอรับคำปรึกษาและยื่นเรื่องร้องเรียน ในช่วงการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของผู้บริหาร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวทางการเตรียมการ และประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จะได้รับการประสานกำหนดการเดินทางและปฏิบัติงานในพื้นที่จากสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ หรือหน่วยงานเจ้าภาพ เพื่อให้ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย หรือสำนักนายกรัฐมนตรี จะมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อประสานกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ให้เตรียมการประชุมร่วมกับส่วนราชการ ได้แก่ อำเภอเจ้าของพื้นที่ปฏิบัติงาน และอำเภอข้างเคียงจังหวัดอื่นที่มีแนวเขตติดต่อกับจังหวัดเชียงใหม่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือแนวทางการรองรับงานด้านการข่าว และรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยจะต้องเตรียมข้อมูลเบื้องต้นในการประชุมร่วมกับตำรวจสันติบาล ได้แก่ ข้อมูลมวลชน บุคคลที่ยื่นร้องเรียนเป็นประจำ เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ฯลฯ ที่มีแนวโน้มในการเดินทางมาในพื้นที่เพื่อยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) ก่อนวันเดินทางของผู้บริหาร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องจัดเตรียมประชุมร่วมกับส่วนกลาง และส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือแนวทางการรองรับงานด้านการข่าว และรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน รายละเอียดตามที่กล่าวข้างต้น

๒) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ลงพื้นที่เพื่อเตรียมสถานที่ตั้งจุดรับเรื่องร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่ เพื่อแบ่งจุดให้บริการแก่ประชาชน ติดตั้งป้ายบอกจุดรับเรื่องร้องเรียน วางแผนการจัดตั้งจุดรับเรื่องให้สอดคล้องกับความเหมาะสมของสถานที่และภารกิจของผู้บริหาร และประชุมมอบหมายภารกิจให้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อปฏิบัติงานในส่วนศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๓) ประสานเจ้าของสถานที่ เพื่อเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นท์ เต้นท์ โต๊ะ ป้ายบอกทาง หากเป็นพื้นที่ทุรกันดารหรือไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์ดำเนินการด้วยตนเอง

๔) ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าตามการวางแผน

- จัดตั้งจุดรับเรื่องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำหนดให้มีจุดหลักจำนวน ๑ จุด และตั้งจุดรับเรื่องเคลื่อนที่ทุกพื้นที่ปฏิบัติการกิจ พื้นที่ละ ๑ จุด หรือค้ำจนถึงความเหมาะสมของสถานการณ์นั้น ๆ

- สำหรับจุดรับเรื่องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอจะจัดเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จุดละ ๔ คน ประกอบด้วย ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ทุกครั้งจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสันติบาล หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ร่วมจุดรับเรื่องด้วย นอกจากนี้ กรณีที่คาดการณ์ว่าจะมีเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นใดเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะมอบหมายให้จัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมประจำ ณ จุดหลักเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ด้วย

- ปฏิบัติงานจตุรรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน อำนวยความสะดวก และติดตามความเคลื่อนไหวของกลุ่มมวลชน หรือบุคคลที่จะยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหาร
- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องบันทึกลงในแบบฟอร์มการรับเรื่อง เช่น แบบฟอร์มตารางของสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรายงานภายในวันปฏิบัติการกิจ วันต่อวัน และเมื่อปฏิบัติการกิจจตุรรับเรื่องร้องเรียน ส่วนหน้าแล้ว รวมถึงต้องประสานคัดแยกเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามระบบต่อไป

### **๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้น พร้อมปัญหา แนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะ**

#### **- ขั้นตอนหลังการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า**

- ๑) สรุปสถิติและรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม เพื่อรายงานให้ส่วนกลางและผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ทราบหลังการปฏิบัติงานจตุรรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า
- ๒) ประชุมระหว่างผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสรุปการปฏิบัติงาน และหารือปัญหาเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในครั้งต่อไป

#### **- ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด**

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีผู้บริหารประเทศ และรัฐมนตรีกระทรวงต่าง ๆ เดินทางมาในพื้นที่เป็นประจำ ซึ่งต้องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าตามภารกิจของหน่วยงาน แต่แนวทางการปฏิบัติในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าที่ไม่ชัดเจน ต้องปรับตามลักษณะพื้นที่และสถานการณ์ในขณะนั้น รวมถึงข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะความเป็นเมืองและชนบท มีความซับซ้อนของปัญหาและมีกรณีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ และบุคลากรจากอำเภอและหน่วยงานอื่น ๆ มาร่วมสนับสนุนภารกิจ

#### **- แนวทางการแก้ไข และข้อเสนอแนะ**

ควรจัดทำรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (Model) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน



# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดเชียงใหม่



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าของจังหวัดราชบุรี

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑.๑ ประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อจะได้ทราบร่างกำหนดการวัน เวลา สถานที่ ในการเดินทางตรวจราชการในพื้นที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะ

๑.๒ ประสานงานกับส่วนราชการในจังหวัดที่เกี่ยวข้องเพื่อมาร่วมปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑.๓ จัดเตรียมพื้นที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๑ นำ (ร่าง) กำหนดการวัน เวลา สถานที่ ในการเดินทางตรวจราชการในพื้นที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะ มากำหนดเลือกสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๒ กำหนดคุณสมบัติสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ

๒.๒.๑ ต้องมีระยะห่างไม่ไกลจากสถานที่จัดประชุมหรือตรวจราชการของนายกรัฐมนตรีและคณะ

๒.๒.๒ ต้องมีความพร้อมในเรื่องของสถานที่ ห้องน้ำ และสาธารณูปโภคที่สำคัญ

๒.๒.๓ ต้องเป็นสถานที่ที่มองเห็นได้ง่าย ไม่อยู่ในมุมอับ.และมีการจราจรที่คล่องตัว

๒.๒.๔ ต้องเป็นสถานที่ที่สามารถรองรับคนเป็นจำนวนมากได้

๒.๓ จัดเตรียมสถานที่พร้อมอุปกรณ์ให้มีลักษณะเหมือนการประชุมจริง ประกอบด้วย

๒.๓.๑ ด้านกายภาพ คือ สภาพของสถานที่ตั้ง และบริเวณพื้นที่โดยรอบที่เป็นองค์ประกอบในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบน้ำ ระบบไฟ ระบบความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมโดยรอบ

๒.๓.๒ ด้านเทคโนโลยี คือ อุปกรณ์ และการจัดการระบบเสียง ระบบสื่อสารและอินเทอร์เน็ต

๒.๓.๓ ด้านบริการและการจัดการ คือ การจัดการด้านบริการ การเตรียมพร้อมบุคลากร และระบบการจัดการ

๒.๔ การจัดเตรียมการนำเสนอข้อมูลต่อหน่วยงานส่วนกลางที่เข้ามาตรวจพื้นที่เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนถึงวันจริงประกอบด้วย

๒.๔.๑ จัดเตรียมสถานที่ประชุมสำหรับหน่วยงานส่วนกลางที่เข้ามาตรวจพื้นที่ก่อนวันจริง เช่น ห้องประชุมภายในศาลากลางจังหวัด

๒.๔.๒ กำหนดและนำเสนอสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ ตามกำหนดการในการเดินทางตรวจราชการในพื้นที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะ ทั้งนี้ สถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ อาจมีมากกว่า ๑ จุด (ย่อย)

๒.๔.๓ จัดทำหนังสือเชิญส่วนราชการในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๒.๔.๑ เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานส่วนกลางและจังหวัด

/๒.๔.๕ จัดเตรียม...

๒.๔.๕ จัดเตรียมข้อมูลนำเสนอในที่ประชุม ประกอบด้วย

๑) ข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน (เป็นหมู่คณะ/รายบุคคล) ที่สำคัญหรือที่คาดว่าจะเป็นที่ประเด็น/เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ข้อมูล ๓ ปีย้อนหลัง)

๒) ข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเดือดร้อนที่สำคัญในพื้นที่การดำเนินการ (สถานะปัจจุบัน) ปัญหา/อุปสรรค (ถ้ามี) ของเรื่องร้องเรียน

๓) ความพร้อมในการเตรียมสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ

๒.๕ การมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

๒.๕.๑ มีหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดราชบุรี มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๕.๒ มีหนังสือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๕.๓ มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ (ปริ้นท์เตอร์) เครื่องสแกน ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกทาง โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

๒.๕.๔ มอบหมายหน่วยงานส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ จัดเตรียมสถานที่ และอุปกรณ์สำหรับศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เช่น ตั้งเต็นท์สีขาว (กรณีไม่ได้ตั้งอยู่ในอาคาร) ตั้งโต๊ะหน้าขา และเก้าอี้ พัดลมไอน้ำหรือพัดลมอุตสาหกรรม กระดานดำไม้ เครื่องเสียงและไมโครโฟนสาย/ลอย ทั้งนี้ จำนวนตามความต้องการของแต่ละพื้นที่

๒.๕.๕ มอบหมายให้ตำรวจภูธรจังหวัดดูแลการจราจรรอบบริเวณจุดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๕.๖ จัดเตรียมสถานที่เป็นห้องรับรองและใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จัดภายในบริเวณเดียวกันกับศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า)

๒.๕.๗ จัดทำรายชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๕.๘ จัดทำจุดลงทะเบียนสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มารอรับบริการ

๒.๖ อาหารและเครื่องดื่ม

๒.๖.๑ จัดเตรียมน้ำดื่มสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มารอรับบริการให้เพียงพอจนเสร็จสิ้นภารกิจ

๒.๖.๒ ประสานงานและแจ้งจำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดทั้งจากส่วนกลางและจังหวัด ให้กับหน่วยงานในจังหวัดที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดอาหารว่าง เครื่องดื่ม และอาหารกล่อง เพื่อจัดให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและสำหรับประชาชนที่มารอคอยเป็นเวลานาน

๒.๗ จัดเตรียมพาหนะในการปฏิบัติงาน

จัดเตรียมรถยนต์ตู้และรถกระบะ พร้อมคนขับและน้ำมันเชื้อเพลิง เตรียมพร้อมและสำรอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

/๓.ขั้นตอน...

### ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

๓.๑ ขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๓.๑.๑ กรณีมีผู้ร้องมายื่นเรื่องร้องเรียน เป็นรายบุคคล ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องใด ส่วนราชการใดเกี่ยวข้องบ้าง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้น เป็นผู้รับเรื่องและชี้แจงทำความเข้าใจ หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูล เพิ่มเติมจากผู้ร้อง

๓.๑.๒ กรณีมีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียน เป็นหมู่คณะ จัดให้ยื่นคำร้องที่ห้องรับรอง และใกล้เคียงข้อพิพาทของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย กรณีที่มีการชี้แจงทำความเข้าใจหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง

๓.๑.๓ การดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ และ ๓.๑.๒ จะต้องมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด/อำเภอ (พื้นที่ร้องเรียน) เข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ด้วย

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะนำเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๓.๑.๑ และ ๓.๑.๒ มากลั่นกรงอีกครั้งร่วมกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

๑) หากข้อร้องเรียนตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๒ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ในระดับกระทรวง (ส่วนกลาง) หรือรัฐบาล หลังจากบันทึกข้อมูลผู้มายื่นเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้ส่งมอบ เรื่องดังกล่าวให้กับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อจะได้นำไปดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒) หากข้อร้องเรียนตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๒ เป็นเรื่องภายในระดับพื้นที่ของจังหวัด และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการภายในจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่อไป

๓.๑.๕ นำข้อมูลที่กลั่นกรองแล้วตามข้อ ๓.๑.๔”บันทึกข้อมูลเรื่อง “การดำเนินการ รับเรื่องราวจุดทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ในคราวการประชุม/ตรวจราชการในพื้นที่จังหวัด..... ของนายกรัฐมนตรีและคณะ เมื่อวันที่.....” ประกอบด้วย

- ๑) เรื่องที่ร้องเรียน
- ๒) พื้นที่ที่เกิดเหตุหรือได้รับผลกระทบ
- ๓) ชื่อ-สกุลและข้อมูลผู้ร้องเรียน/กลุ่ม (ปกปิดหรือเปิดเผย)
- ๔) ชื่อ-สกุลและข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน (ถ้าทราบ)
- ๕) ความประสงค์ของผู้ร้อง
- ๖) ผลการกลั่นกรองเบื้องต้น ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ (อาจมากกว่า ๑ หน่วยงานขึ้นไป)

๓.๑.๖ รายงานและส่งมอบข้อมูลตามข้อ ๓.๑.๕ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๑ ชุด กระทรวงมหาดไทย จำนวน ๑ ชุด ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี จำนวน ๑ ชุด ในวันดังกล่าวทันที หลังจากเสร็จสิ้นภารกิจ ทั้งนี้ ให้ใส่ลายน้ำ “ห้ามเผยแพร่” ในเอกสารทุกฉบับ

๓.๑.๗ นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อโปรดทราบการดำเนินการ และมีหนังสือถึงทุกส่วนราชการผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนภายใน ๗ วัน หากมีข้อขัดข้องหรือมีปัญหาในการดำเนินการประการใด ให้แจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบเบื้องต้นทันที

๓.๑.๘ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะรายงานความคืบหน้า กรณี เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้รับการแก้ไขหรืออยู่ระหว่างการแก้ไขปัญหา หรือปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการให้หน่วยงานส่วนกลางทราบอย่างต่อเนื่อง จนกว่าเรื่องดังกล่าวยุติหรือเกินกว่าอำนาจหน้าที่ของจังหวัด

๓.๒ ปัญหาการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

๓.๒.๑ ปัญหาการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า บางครั้งการกำหนดจุดที่ตั้งตามสถานที่ต่าง ๆ มีการเปลี่ยนไปตามกำหนดการซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน

๒) หน่วยงานระดับส่วนกลางของแต่ละกระทรวง (ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่) ที่เดินทางมาที่จังหวัดเพื่อร่วมคณะตรวจราชการไม่แจ้งล่วงหน้า หรือแจ้งมาแล้วแต่หน่วยงานในพื้นที่ไม่ได้ประสานงานมาที่จังหวัด ทำให้สถานที่ที่จัดไว้ไม่สามารถรองรับได้อย่างทั่วถึงและไม่เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ โต๊ะเก้าอี้ อาหารกล่อง อาหารว่างและเครื่องดื่ม

๓) การประสานงานจากส่วนกลางที่มายังจังหวัด มีหลายหน่วยงานทำให้เกิดความสับสนในการประสานงาน

๓.๒.๒ แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) ควรมีการกำหนดแนวทางวิธีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงานได้จริง

๒) ควรมีรูปแบบการจัดสถานที่ในภาพรวมๆ ว่าต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของจังหวัด

๓) ควรมีการกำหนดสิทธิในการขอดูหรือขอรายงานเอกสารข้อมูลการร้องเรียนตามข้อ ๓.๑.๕ เนื่องจากภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นจะมีผู้แทนส่วนราชการ มาขอข้อมูลเพื่อนำไปรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงของตนทราบ ซึ่งบางเรื่องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลและต้องมีความระมัดระวัง

๔) ควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานการดำเนินการเพื่อใช้ติดต่อระหว่างงานส่วนกลางและภูมิภาค

๕) ควรจัดทำแบบตอบรับการเข้าร่วมประจำจุดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านสรรพกำลังต่าง ๆ (โดยเฉพาะหน่วยงานส่วนกลางที่มีผู้บริหารระดับสูงเดินทางมาในพื้นที่)

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดราชบุรี

## จุดลงทะเบียน



## จุดบริการอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม



## ความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน



## จุดสำหรับเจ้าหน้าที่ตัวแทนแต่ละกระทรวงประจำเพื่อปฏิบัติงาน



## จุดใกล้เคียงข้อพิพาท



## มีมุมประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชน



## ความพร้อมในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย





## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดระยอง

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

จากต้นเรื่องกรณีจังหวัดระยองได้รับการประสานจากกระทรวงมหาดไทยแจ้งกำหนดการตรวจราชการ และร่วมประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ (ครม.สัญจร) ณ จังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ ๒๔ - ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า) พร้อมวัสดุและอุปกรณ์สนับสนุนภารกิจดังกล่าวข้างต้น ร่วมกับศูนย์บริการประชาชน (๑๑๑๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ณ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า) ซึ่งจังหวัดระยองได้เตรียมการ ดังนี้

๑.๑ จังหวัดระยองได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการเดินทางมาตรวจราชการของนายกรัฐมนตรี และการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ในพื้นที่จังหวัดระยอง

๑.๒ การจัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อม และมอบหมายภารกิจให้หน่วยงานเพื่อดำเนินการในการจัดเตรียมความพร้อมและมอบหมายเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า)

๑.๓ การลงพื้นที่สำรวจจุดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า) ทั้งในส่วนของ **จุดหลัก** ที่จะเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นศูนย์รวมของส่วนราชการทั้งจากส่วนกลางและในพื้นที่จังหวัดระยองมาร่วมรับเรื่องร้องเรียน **จุดรอง** ที่เปิดขึ้นมาเป็นการชั่วคราวเพื่อให้ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนเข้ามายื่นเรื่อง และ **จุดลอย** ซึ่งเป็นพื้นที่ที่อาจจะมีประชาชนหรือมวลชนยื่นเรื่องในขณะที่นายกรัฐมนตรีและคณะลงตรวจราชการและพบปะประชาชนที่มาต้อนรับ พร้อมทั้งกำหนดมอบหมายหน่วยงานในพื้นที่จัดเตรียมสถานที่ วัสดุ - อุปกรณ์ พร้อมเจ้าหน้าที่ประจำจุด

๑.๔ จังหวัดระยองได้กำหนดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า) เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ดังนี้

วันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๓ จุด ได้แก่

- จุดหลัก วัดเกตุราสุขารมย์ ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- จุดรอง บริเวณตรงข้ามกลุ่มประมงเรือเล็กบ้านสวนสน ตำบลแกลง อำเภอเมืองระยอง

จังหวัดระยอง

- จุดลอย บริเวณจุดเปิดทางหลวงระหว่างเมืองหมายเลข ๗ ช่วงพัทยา - มาบตาพุด

(Motorway)

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑ จุด ได้แก่

- จุดหลัก บริเวณลานกิจกรรม ห้างสมุดประชาชน สวนศรีเมือง อำเภอเมืองระยอง

จังหวัดระยอง

๑.๕ จังหวัดระยองได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

๑) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดหาวัสดุ - อุปกรณ์ พร้อมเจ้าหน้าที่ เพื่อจัดเตรียมสถานที่ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า)

๒) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อร่วมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำจุดศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า)

๑.๖ การประชาสัมพันธ์จุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อประชาชนในพื้นที่ พร้อมติดตั้งป้ายบอกทางในจุดที่สำคัญบริเวณโดยรอบสถานที่จัดกิจกรรม และโดยรอบจุดรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ หน่วยงานความมั่นคงในพื้นที่จะต้องติดตามการข่าวในพื้นที่ของกลุ่มมวลชนต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมายื่นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐบาล โดยการทำความเข้าใจและประสานการรับเรื่องโดยให้ผู้แทนหน่วยงาน หรือผู้แทนรัฐบาลมาเป็นตัวแทนในการรับเรื่อง หรือหากจะเป็นการยื่นต่อนายกรัฐมนตรีด้วยตนเองก็ต้องประสานเป็นการภายในเพื่อเสนอต่อคณะเจ้าหน้าที่ผู้ติดตามจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนให้ตัวแทนเข้าพบและยื่นหนังสือในจุดที่กำหนดต่อไป

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

### ๒.๑ จุดหลัก

เจ้าหน้าที่จากทุกส่วนราชการ รวมทั้ง อธิบดี และผู้บริหารทุกกระทรวง ทุกกรม ร่วมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนที่เดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับประชาชน หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับส่วนราชการใด ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

### ๒.๒ จุดรองและจุดลอย

เจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพื้นที่ประจำจุดเพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนที่เดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับประชาชน

## ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

๓.๑ เมื่อศูนย์ดำรงธรรม (ส่วนหน้า) ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน จึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และติดตาม เร่งรัด ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๓.๒ ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา จึงดำเนินการนำเรื่องดังกล่าวเข้าที่ประชุมกรรมการจังหวัด เพื่อติดตามให้ได้รับการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดระยอง

## รูปประกอบการประชุมและการลงตรวจพื้นที่เตรียมความพร้อม



# รูปประกอบขั้นตอนการจัดเตรียมสถานที่และป้ายบอกทาง



# รูปประกอบขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

๑. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีหนังสือแจ้งมายังจังหวัดพะเยาว่า นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มีกำหนดเดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งในการนี้อาจมีประชาชนประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ดังนั้น เพื่อให้การบริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอความอนุเคราะห์จังหวัดพะเยาดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าทั้งจุดหลักและจุดลอย เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๒) เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและปลัดอำเภอทุกอำเภอเข้าร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
- ๓) รายงานข่าวความเคลื่อนไหวของประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่จะไปชุมนุมในพื้นที่จังหวัดพะเยาให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และขอเชิญผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและผู้แทนหน่วยงานที่ดูแลรับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน/หน่วยงานด้านการข่าว เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา ฯ ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ในวันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น.

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหนังสือแจ้งมายังจังหวัดพะเยาว่า นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มีกำหนดเดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จึงขอความร่วมมือจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จัดเตรียมสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ เพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากกลุ่มมวลชนและประชาชนทั่วไป ณ จุดรับเรื่องร้องทุกข์หลัก ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า บริเวณหนองเล็งทราย ตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา และขอความอนุเคราะห์เชิญส่วนราชการในจังหวัดที่มีกรณีเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก เข้าร่วมให้บริการ ณ จุดรับเรื่องร้องทุกข์หลัก ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าด้วย
- ๒) มอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการรับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป
- ๓) รายงานข่าวความเคลื่อนไหวของประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่จะไปชุมนุมในพื้นที่จังหวัดพะเยา ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

## ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑.๑ หลังจากได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาโทรศัพท์ประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย เพื่อขอคำแนะนำข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และนายพิชัยยา ตระของ ช่วยราชการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย เพิ่มเติมซึ่งได้รับคำแนะนำ ดังนี้

- ๑) การกำหนดจุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ควรดำเนินการดังนี้
  - พิจารณาจากร่างกำหนดการเดินทางตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดพะเยาของนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) โดยเลือกจุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ที่อยู่ห่างจากจุดหลักที่นายกรัฐมนตรีลงพื้นที่ตรวจราชการและมีการพบปะประชาชนมากที่สุด ในรัศมีระยะทางประมาณ ๓ - ๑๐ กิโลเมตร
  - เป็นสถานที่ที่ประชาชนทั่วไปรู้จัก เดินทางได้สะดวก สามารถรองรับประชาชนได้ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ - ๒๐๐ คน มีโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์กระจายเสียงและมีสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ ไฟฟ้า สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่จอดรถ
  - มีห้องสำหรับรับรองผู้บริหารระดับสูง เพื่ออำนวยความสะดวกผู้บริหารระดับสูงที่เดินทางมาจากส่วนกลาง
  - มีพื้นที่ในการจัดห้อง/จุดไกล่เกลี่ย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มีความประสงค์จะทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
  - จัดเตรียมพื้นที่สำหรับผู้แทนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ เพื่อให้บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม แจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ประชาชนเคยร้องเรียนมายังจังหวัดแล้วและมาติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่ประชาชนกรณีต่าง ๆ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)
  - จัดจุดรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้จังหวัดประสานงานโดยตรงกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทราบรายละเอียดในการจัดจุดรับเรื่องดังกล่าว
  - จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมทางไกลผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) โดยเชื่อมต่อสัญญาณจากห้องประชุมศาลากลางจังหวัดน่านและเชื่อมโยงสัญญาณไปยังจังหวัดพะเยา เชียงราย ลำปาง แพร่ และอุตรดิตถ์ ซึ่งมี นายสุภรณ์ อัตถาวงศ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรี ประจำนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับเรื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในกรณีมีความประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา)
  - จัดเตรียมเจ้าหน้าที่และยานพาหนะ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ - ส่งประชาชนที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) จากศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย) มายังศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)
  - ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เพื่อซักซ้อมวิธีการปฏิบัติกรณีมีประชาชนที่เดินทางมารอต้อนรับแล้วยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ขณะลงพื้นที่ตรวจราชการ

/กรณี...

- กรณีผู้ร้องมีความประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ก่อนการเดินทางมาของนายกรัฐมนตรี ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอรับเรื่องไว้ แล้วส่งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าวให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ลงรับและนำเข้าระบบฯ ในวันพุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒) การกำหนดจุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย) ให้พิจารณาจากร่างกำหนดการเดินทางตรวจราชการในพื้นที่จังหวัดพะเยาของนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ในจุดอื่น ๆ ที่ลงพื้นที่ตรวจราชการ ซึ่งใช้ระยะเวลาเป็นลำดับรองลงมาจากจุดหลัก โดยให้จัดเจ้าหน้าที่และยานพาหนะใกล้เคียงบริเวณนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ - ส่งประชาชนที่ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ไปยังศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

ต่อมาเมื่อวันจันทร์ที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ผู้แทนศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดย นายพิชัยยา ตระชะอง ผู้อำนวยการกลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ด ช่วยราชการสำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางมาตรวจสถานที่ และมีความเห็นว่า บริเวณที่ว่าการอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีความเหมาะสมในการจัดตั้งเป็นศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) เนื่องจากสถานที่กว้างขวาง เป็นสัดส่วน มีหอประชุมขนาดใหญ่ และมีห้องสำหรับรับรองผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งห้องที่จะจัดเป็นห้องใกล้เคียง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชน

๑.๒ จากนั้นศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จึงได้นำคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มาพิจารณาประกอบกับร่างกำหนดการและหนังสือแจ้งขอความร่วมมือจากสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย แล้วประมวลเรื่องราวนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการกำหนดจุดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จุดหลัก/จุดลอย และการเตรียมการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ประสงค์จะเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รวมทั้งลงนามใน หนังสือขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพะเยาสันับสนุนการดำเนินการ ดังนี้

๑.๒.๑ กำหนดที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จุดหลัก ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย) จำนวน ๒ จุด ได้แก่ จุดลอยที่ ๑ บริเวณวัดศรีโคมคำ อำเภอเมืองพะเยา และจุดลอยที่ ๒ บริเวณหนองเล็งทราย อำเภอแม่ใจ

๑.๒.๒ ขอความร่วมมือที่ทำการปกครองจังหวัดพะเยา ดำเนินการดังนี้

๑) มอบหมายปลัดอำเภอ จำนวน ๑ คน และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำนวน ๒ คน พร้อมทั้งจัดรถยนต์ จำนวน ๑ คัน ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จุดลอยที่ ๑ บริเวณวัดศรีโคมคำ อำเภอเมืองพะเยา

๒) มอบหมายปลัดอำเภอ จำนวน ๑ คน และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำนวน ๒ คน พร้อมทั้งจัดรถยนต์ จำนวน ๑ คัน ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จุดลอยที่ ๒ บริเวณหนองเล็งทราย อำเภอแม่ใจ โดยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวประสานการปฏิบัติกับเจ้าหน้าที่ชุดรักษาความปลอดภัยนายกรัฐมนตรีนคร และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

๑.๒.๓ ขอความร่วมมืออำเภอแม่ใจ จัดเตรียมสถานที่เพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ และจัดห้องรับรองข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ รวมทั้งห้องใกล้เคียง ณ บริเวณชั้น ๒ ที่ว่าการอำเภอแม่ใจพร้อมทั้งจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เช่น ชุดรับแขก

/๑.๒.๔ เชิญหัวหน้า...



๑.๒.๔ เชิญหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานในจังหวัดพะเยาที่มีเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก และหัวหน้าส่วนราชการ ผู้แทนกระทรวง รวมทั้งหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหน่วยงานละ ๑ คน ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม ส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ – ๑๕.๓๐ น.

๑.๒.๕ แจ้งอำเภอทุกอำเภอ มอบหมายปลัดอำเภอ อำเภอละ ๑ คน ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ – ๑๕.๓๐ น. และเข้าร่วมการประชุมเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ในวันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมศูนย์บัญชาการจังหวัดพะเยา ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดพะเยา โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอจัดส่งข้อมูลข่าวความเคลื่อนไหวของประชาชน หรือกลุ่มมวลชนที่จะชุมนุมในพื้นที่ให้จังหวัดพะเยาให้จังหวัดพะเยาล่วงหน้า

๑.๒.๖ เชิญหน่วยงานด้านความมั่นคงและด้านการข่าว ได้แก่ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดพะเยา ตำรวจภูธรจังหวัดพะเยา ตำรวจสันติบาลจังหวัดพะเยา ที่ทำการปกครองจังหวัดพะเยา เข้าร่วมการประชุมเพื่อตรวจสอบ/กลั่นกรองข้อมูลการร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ในวันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมศูนย์บัญชาการจังหวัดพะเยา ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดพะเยา โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดส่งข้อมูลรวมทั้งปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) ให้จังหวัดพะเยาล่วงหน้า

๑.๒.๗ ขอความอนุเคราะห์นำตีพิมพ์จากการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพะเยา และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ใจ เพื่อให้บริการแก่เจ้าหน้าที่และประชาชน บริเวณศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ

๑.๒.๘ มอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการรับเรื่องร้องทุกข์

๑.๓ รวบรวมข้อมูลข่าวความเคลื่อนไหวของประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่จะชุมนุมในพื้นที่จังหวัดพะเยา และเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก ที่หน่วยงานต่าง ๆ รายงานมายังจังหวัดพะเยา แล้วนำมาประมวลสรุปสาระสำคัญลงในแบบฟอร์มส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและ เพื่อเตรียมไว้สำหรับนำเสนอในที่ประชุมผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ข

๑.๔ จัดทำคำสั่งสำนักงานจังหวัดพะเยา มอบหมายภารกิจหน้าที่ ให้บุคลากรกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบบทบาทหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่ซ้ำซ้อนและเจ้าหน้าที่ไม่ไปกระจุกตัวอยู่ในภารกิจใดภารกิจหนึ่ง และเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกและกำกับติดตามการปฏิบัติงาน ภายใต้จำนวนบุคลากรกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาที่มีอยู่จำกัด

๑.๕ ประสานกองกำกับการ ๕ กองบังคับการตำรวจทางหลวงขอทราบแผนที่เส้นทางภายในจังหวัดพะเยาที่นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) จะใช้ในการเดินทางมาตรวจราชการจังหวัดพะเยา จากนั้นมอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาส่งตรวจเส้นทางดังกล่าว เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์ / ป้ายลูกศรที่ติดตั้งไว้เพื่อบอกทางไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

๑.๖ จัดทำบัญชีรายชื่อ ตำแหน่ง และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการ ให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าทั้งจุดหลักและจุดลอย เพื่อเป็นข้อมูลในการประสาน การปฏิบัติงาน

๑.๗ วันจันทร์ที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. จัดการประชุมเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา เพื่อซักซ้อมการปฏิบัติงานตามคำสั่งมอบหมายภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

๑.๘ วันจันทร์ที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๗.๐๐ น. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา ลงพื้นที่เพื่อจัดเตรียมสถานที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ และตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องรับรองผู้บริหารจากส่วนกลาง รวมทั้งห้องใกล้เคียง ณ บริเวณชั้น ๒ ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของป้ายประชาสัมพันธ์ /ป้ายลูกศรที่ติดตั้งไว้เพื่อบอกทาง ไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

๑.๙ วันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา ลงพื้นที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของสถานที่ อุปกรณ์ และจัดเตรียมอาหารว่างเครื่องดื่มเพื่อบริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำจุดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ

๑.๑๐ วันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา เข้าร่วมการประชุมผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Video Conference) ณ ห้องประชุมศูนย์บัญชาการจังหวัด พะเยา ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดพะเยา ซึ่งประชุมจากห้องประชุมศาลากลางจังหวัดน่านและเชื่อมโยงสัญญาณ ไปยังจังหวัดพะเยา เชียงราย ลำปาง แพร่ และอุดรดิตถ์ โดยมี นายสุภรณ์ อัตถาวงศ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำ นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม ซึ่งในส่วนของจังหวัดพะเยามีผู้แทนจาก กองอำนวยการรักษาความมั่นคง ภายในจังหวัดพะเยา ตำรวจภูธรจังหวัดพะเยา ตำรวจสันติบาลจังหวัดพะเยา ที่ทำการปกครองจังหวัด พะเยา และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ เข้าร่วมการประชุม

## ๒ ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ในวันพุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒.๑ เวลา ๐๕.๓๐ น. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาออกเดินทางจาก ศาลากลางจังหวัดพะเยาไปยังศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าฯ (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสำนักงานจังหวัดพะเยา ทำหน้าที่กำกับดูแลประสานการปฏิบัติ กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานต้อนรับผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งอำนวยความสะดวกในภาพรวมให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีบุคลากรของกลุ่มงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาร่วมปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

- ประสานการปฏิบัติ และประสานการดำเนินการกับหน่วยงานที่เข้าร่วมปฏิบัติภารกิจฯ
- ให้คำแนะนำและดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

และส่งผู้ร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ประสานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีในการรับ - ส่ง เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

- ติดตั้งวางป้ายชื่อหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)
- ประสานและจัดเตรียมรถตู้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และรถยนต์ราชการ (รถกระบะ ๔ ประตู)
- จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพลขับประจำรถตู้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และรถยนต์ราชการ (รถกระบะ ๔ ประตู) เตรียมพร้อมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก/จุดลอย)
- จัดเตรียมเครื่องดื่ม/อาหารว่างผู้บริหารระดับสูง
- จัดเตรียมเครื่องดื่มบริการประชาชน
- จัดเตรียมเครื่องดื่ม/อาหารว่าง สำหรับเจ้าหน้าที่
- ประสานจัดเตรียมข้าวกล่องอาหารกลางวัน
- รับลงทะเบียนผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)
- สนับสนุนเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการลงระบบรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชนและประสานนิติกรของหน่วยงานต่าง ๆ
- ประสานกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการให้คำปรึกษาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อกฎหมาย

- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย)

๒.๒ เวลาประมาณ ๐๖.๐๐ น. เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนประจำจุดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) เริ่มลงทะเบียนปฏิบัติงาน ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ เพื่อให้บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามหรือแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการตามข้อร้องทุกข์ร้องเรียนที่ประชาชนเคยร้องเรียนมายังจังหวัด รวมทั้งการให้คำแนะนำแก่ประชาชนกรณีต่าง ๆ

๒.๓ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คัดกรองลงทะเบียนรับเรื่อง และวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒) เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำสำเนาเอกสารเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแล้วส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนซึ่งร่วมปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงแนวทาง แก้ไขปัญหา รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง

๓) หากผู้ร้องประสงค์ให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมไกล่เกลี่ย ณ ห้องไกล่เกลี่ยที่จัดเตรียมไว้บริเวณชั้น ๒ ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ

### ๓ ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

๓.๑ หลังจากการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งข้อมูลการร้องทุกข์ร้องเรียนในคราวนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางไปตรวจราชการ จังหวัดพะเยา เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ให้จังหวัดพะเยาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาได้สรุปข้อมูลการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งมายังจังหวัดตามข้อ ๓.๑ นำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยา และแจ้งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้อง

๓.๓ จังหวัดพะเยา (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา) มีหนังสือขอขอบคุณส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดพะเยา

๑

ภาพการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)  
ในโถงสนามบินรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
ในวันพุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐-๑๕.๓๐ น.  
ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา



๒



๓



๔



แบบสรุปข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียนของราษฎรในพื้นที่จังหวัดพะเยา  
 ในโอกาสนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
 ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	รายชื่อราษฎร หรือกลุ่มมวลชน	รายชื่อแกนนำ	เรื่องหรือเงื่อนไขหรือข้อเรียกร้อง และการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาท	จำนวน ผู้ร้องเรียน/ (คน)	การยื่นหนังสือต่อ นายกรัฐมนตรี ยื่น ว่าจะ ยื่น

ลงชื่อ ..... ผู้รายงาน  
 ตำแหน่ง .....  
 วันที่รายงาน .....

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา  
 โทร. ๐-๕๔๕๔-๗๗๗๕  
 วันที่ ๑4.ก.พ. 2563  
 เลขที่ .....

## ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดพะเยา กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โทร.๐-๕๔๕๔-๗๗๗๕  
 ที่ พย ๐๐๓๗๘.๗/๖๒๒ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการ ลูกจ้าง ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าในโอกาส  
 นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา

เรียน ข้าราชการ ลูกจ้าง กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา สำนักงานจังหวัดพะเยา

ด้วย นายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มีกำหนดเดินทางมาตรวจราชการ  
 จังหวัดพะเยา ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ซึ่งในการนี้ขอมีประชาชนประสงค์ยื่นข้อร้องเรียนหรือข้อ  
 คัดค้านกรณี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ดังนั้น จังหวัดพะเยา จึงมีมติแต่งตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อรับเรื่อง  
 ร้องทุกข์หรือข้อเรียน จำนวน ๓ จุด ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
๒. ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดรอง หรือ Work To) ณ หอประชุมสิริราช อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

และมติให้แต่งตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมอบหมายภารกิจให้  
 ข้าราชการ ลูกจ้าง กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา สำนักงานจังหวัดพะเยา ดังนี้

วัน/เวลา	สถานที่	ภารกิจ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น.	ณ ห้องประชุมศูนย์ บัญชาการจังหวัด พะเยา ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัด พะเยา	- จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการร้องทุกข์ หรือข้อคัดค้านประชาชนในพื้นที่จังหวัด พะเยา - รับลงทะเบียนผู้ร้องเรียน - จัดเตรียมสถานที่และบริการเครื่องดื่ม/ อาหารว่าง แก่ผู้ร้องเรียน - คอยรับผู้ร้องเรียนและผู้ดูแลหน่วยงาน ส่วนกลาง - กำกับดูแลประสานการปฏิบัติงานกับ หน่วยงานต่างๆ - กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	นางสาวสุภาพร (หัวหน้า) นางดารารัตน์ (ผู้ช่วย) นางสาวกาญจนา (ผู้ช่วย)
๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๐๕.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.	ศูนย์ดำรงธรรม ส่วนหน้า(จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว การอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	- ประสานงานประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน - ประสานการปฏิบัติงาน และประสานการ ดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ให้ความแนะนำและดูแลประชาชนผู้เข้า แจ้งกรณี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) และส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสานการปฏิบัติงาน และการ ดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	นายสุวิวัฒน์ (หัวหน้า) นางดารารัตน์ (ผู้ช่วย) นางสาวสิริยุพรัตน์ (ผู้ช่วย)

ให้ผู้รับมอบหมายหน้าที่ที่แนบมา ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดพะเยา  
 ในวันที่พุธที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๕.๓๐ น. เพื่อออกเดินทาง โดยรถศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
 พะเยา และระดมว่าราชการและขอเรียน ๓๗ ๗๖๕ ๗๖๖ ไปยังศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า(จุดหลัก) ทั้งนี้  
 หากพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานให้รายงานหัวหน้าจุดและผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

พร.อภิญญาพร (๑๓๒) (ผู้รายงาน)

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา  
 โทร.๐๕๔๕๔-๗๗๗๕

พร.สว.สมชาย (๑๓๒) (ผู้รับมอบหมาย)

ผู้รับมอบหมาย  
 ตำแหน่ง .....

วัน/เวลา	สถานที่	ภารกิจ	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.	ศูนย์ดำรงธรรมส่วน หน้า (จุดหลัก) ณ หอประชุมที่ว การอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	- ประสานกับเจ้าหน้าที่ของศาลและ สนง.ในเขตพื้นที่เพื่อส่งผู้ต้องหาที่มี ลงทะเบียนร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ ขอ ส.ป.น. - ประสานขอรายชื่อผู้ปฏิบัติงานที่ ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุด หลักและจุดรอง) จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวก - ประจําจุดลงทะเบียนผู้ปฏิบัติงานที่ ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุด หลักและจุดรอง) ให้ปฏิบัติตามหน้าที่ ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า(จุดหลัก) - ให้ความปรึกษาข้อมูลกฎหมายประชาชน และประสานการขอหน่วยงานต่างๆ ประสานกัน ส.ป.น. ในการให้ คำปรึกษาและวินิจฉัยข้อร้องเรียนที่ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย - ประสานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อขอ ข้อมูลความเคลื่อนไหวของประชาชน หรือกลุ่มมวลชนที่ชุมนุมในพื้นที่จังหวัด พะเยา เพื่อรายงานกรมมหาดไทย และแจ้งพร้อมประชุมการข่าวข้อมูลการ ร้องทุกข์ ในวันที่ ๑๒ ก.พ. ๖๓ - จัดเตรียมเครื่องดื่ม/อาหารว่าง ผู้ลงทะเบียน - จัดเตรียมสื่อต้นแบบบริการประชาชน - ประสานจัดเตรียมข้าวกล่องอาหาร กลางวัน - ประสานและจัดพิมพ์แผ่น ๓๐๑.๑- และ ๓๐๑.๓ พ.บ. - ปฏิบัติหน้าที่เป็นแพทย์ประจำจุด ๓๐๑.๑ และ ๓๐๑.๓ พ.บ. - สรรวจเสิร์ฟและประสานขอ เจ้าหน้าที่จากศูนย์บังคับ ๖๖๖๓๓๓ จากกองศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) และยื่นเจ้าหน้าที่ จ ยุทธศาสตร์ที่กองเสนาสน์จุดหลัก จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อให้ ในศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า(จุดหลัก)	นางสาวสุภาพร (หัวหน้า) นายไธยาภ นางสาวกาญจนา (ผู้ช่วย)
			นางนันนิต (หัวหน้า) นางสาวสิริยุพรัตน์ (ผู้ช่วย)
			นายธีรพัฒน์ (หัวหน้า) ว่าที่ ส.ป.น.ภัก (ผู้ช่วย)
			นายฤกษ์ (หัวหน้า) นายธีรพัฒน์ (ผู้ช่วย) ว่าที่ ส.ป.น.ภัก (ผู้ช่วย)

/ ให้ผู้รับมอบหมาย .....

จุดหลัก

รายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)  
ในโอกาสนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
ในวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐-๑๕.๓๐ น.  
ณ หอประชุมที่ว่าการอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์

จุดลอย

รายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย)  
ในโอกาสนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
ในวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐-๑๕.๓๐ น.  
ณ จุดลอยที่ ๑ บริเวณวัดศรีโคมคำ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

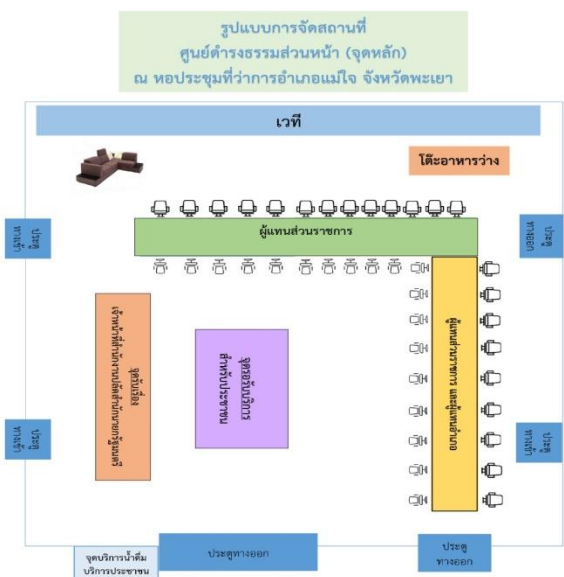
ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์

จุดลอย

รายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดลอย)  
ในโอกาสนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
ในวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐-๑๕.๓๐ น.  
ณ จุดลอยที่ ๒ บริเวณหนองเล็งทราย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์

ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องทุกข์ / ร้องเรียน  
ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)



๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๕ คน
๒. ผู้แทนศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๑ คน
๓. ผู้แทนหน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนจำนวนมาก/หน่วยงานผู้แทนกระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวนประมาณ ๕๐ คน
๔. ปลัดอำเภอทุกอำเภอ (อำเภอละ ๑ คน) รวมจำนวน ๔ คน
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๑๑ คน



ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

**ขั้นตอน**  
**การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**  
**ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า**

1. ส่ง, รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 - ลงชื่อ/พิมพ์/ลงระบบรับเรื่อง  
 - ค่าเฉลี่ยรวดเร็ว  
 - มีแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. แจ้งนำที่  
 - ส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง  
 - มีสำเนารายละเอียด  
 - คอยชี้ข้อคำถาม  
 - แลกเปลี่ยนการแก้ไขปัญหา
3. โทลด์ก้อย  
 - หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 - ติดต่อผู้เกี่ยวข้อง/ประสานงาน/ติดต่อ

**ขั้นตอน**  
**การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**  
**ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า**

1. ส่ง, รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 - ลงชื่อ/พิมพ์/ลงระบบรับเรื่อง  
 - ค่าเฉลี่ยรวดเร็ว  
 - มีแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. แจ้งนำที่  
 - ส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง  
 - มีสำเนารายละเอียด  
 - คอยชี้ข้อคำถาม  
 - แลกเปลี่ยนการแก้ไขปัญหา
3. โทลด์ก้อย  
 - หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 - ติดต่อผู้เกี่ยวข้อง/ประสานงาน/ติดต่อ

ตัวอย่างป้ายลูกศรที่ติดตั้งไว้ เพื่อบอกทางไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

จุดรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า  
(ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ)

**↑**

**ตรงไปอีก**  
**2.9 กิโลเมตร**

จุดรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า  
(ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ)

**←**

**เลี้ยวซ้าย**

จุดรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า  
(ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ)

**↑**

**ตรงไป**

จุดรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า  
(ที่ว่าการอำเภอแม่ใจ)

**→**

**เลี้ยวขวาไปอีก**  
**2.9 กิโลเมตร**

ภาพถ่ายการประชุมเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลการร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา  
ในโอกาสนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดพะเยา  
ในวันอังคารที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๓๐ น.  
ณ ห้องประชุมศูนย์บัญชาการจังหวัดพะเยา ศาลากลางจังหวัดพะเยา





**ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดนราธิวาส**  
ในคราวนายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการ และประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่  
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ ณ จังหวัดนราธิวาส

\*\*\*\*\*

**๑. ที่มา/นโยบายสำคัญ : การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส**

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงประกาศให้ทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม และให้สำนักงบประมาณ สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ในกรณีที่จะต้องดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว และการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการอัยการ ข้าราชการ ในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

/ศูนย์ดำรงธรรม...

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยจังหวัดนครราชสีมา ได้มีคำสั่งจังหวัดนครราชสีมา ที่ ๒๐๕๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา และการบริหารจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานและกำกับการดำเนินงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกการทำงานในระดับพื้นที่ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุมาจากการร้องเรียนร้องทุกข์ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ ภายใต้การอำนวยการของผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา ให้มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเชิงรุก เน้นการประสานงานและการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ตามภารกิจ ๗ ด้านของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการเบ็ดเสร็จ งานบริการส่งต่อ งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการให้คำปรึกษา งานออกหน่วยเคลื่อนที่เร็ว งานตามแผนนโยบายของรัฐบาล และ คสช.

ต่อมากระทรวงมหาดไทย โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีคำสั่งที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ปรับปรุงโครงสร้างภารกิจและการแบ่งงานภายในสำนักงานจังหวัด และได้กำหนดให้มีกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นภายในสำนักงานจังหวัด เพื่อให้เป็นหน่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ตามแผนนโยบายและเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ดังกล่าว

## ๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ ซึ่งระยะเวลาดำเนินการจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือแจ้งเตือนขอทราบผลเป็นระยะ รวมทั้งจัดประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามห้วงระยะเวลาที่เหมาะสม

๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมพิจารณาเห็นว่ามีความจำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด

/ช่องทาง...

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส มีดังนี้

๑) แจ้ง/ยื่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส หรือต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส (walk in)

๒) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๗ หรือสายด่วน ๑๕๖๗

๓) จดหมายหรือหนังสือส่งทางไปรษณีย์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส”

๔) เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส [www.narathiwat.go.th/dumrongtham](http://www.narathiwat.go.th/dumrongtham)

๕) เพจบุ๊กแฟนเพจ (Facebook Fanpage) ชื่อ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส”

๖) เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน ๑๑๑๑

๗) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๘) ผ่านส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานในจังหวัดนราธิวาส

### ๔. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

#### ๔.๑ นโยบาย/หลักการการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

ในคราวนายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการ และประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สลง.) และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลด.) ได้กำหนดแนวทางการตรวจราชการและการจัดประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ และเตรียมความพร้อมในทุกด้านร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค อำเภอและท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนภารกิจสำคัญของนายกรัฐมนตรี ในการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาภาคใต้ และภาคใต้ชายแดน ติดตามผลการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของรัฐบาลในพื้นที่ ติดตามโครงการตามแผนงานบูรณาการการส่งเสริมความเข้มแข็งและยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจในประเทศ โดยเฉพาะโครงการสำคัญขนาดใหญ่ และการพบประชาชน เพื่อติดตามรับทราบปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และสร้างการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่ต่อนโยบาย แผนงาน โครงการสำคัญของรัฐบาล

กระทรวงมหาดไทย ถือเป็น หน่วยงานสำคัญที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติงานใกล้ชิดและเป็นผู้นำที่กลมกลืนกับประชาชน โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งทุกหน่วยงานต้องยึดแนวทางพระราชดำรัส "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" เป็นแนวทางในการดำเนินงานควบคู่ไปกับภารกิจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย คือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมือง การปกครอง ความมั่นคงภายในกิจการสาธารณภัย การพัฒนาเมือง ตลอดจนการพัฒนาชุมชน คุณภาพชีวิตของประชาชน การเสริมสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ประชาชน ซึ่งการทำงานของกระทรวงมหาดไทยจะต้องเป็นไปเพื่อรับใช้ประชาชนให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยในการทำงานจะต้องครอบคลุมทุกมิติ ทั้งมิติการดำเนินชีวิตประจำวัน เศรษฐกิจ ธุรกิจ สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเมือง และความมั่นคง รวมทั้งการให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ถือเป็นภารกิจสำคัญของกระทรวงมหาดไทย โดยผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ในการรับทราบปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชนในการปฏิบัติภารกิจของนายกรัฐมนตรีในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกลุ่มมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี และได้ประสานความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดให้มีการจัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า” ในจังหวัดที่นายกรัฐมนตรีไปปฏิบัติภารกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในการสนับสนุนสนุนภารกิจของนายกรัฐมนตรีในการเดินทางมาปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัด โดยวางหลักการแนวปฏิบัติ คือ “การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องหรือผู้ที่มีปัญหาความเดือดร้อนไม่มีนโยบายปิดกั้นผู้ร้อง และรับทุกเรื่องที่ผู้ร้องเดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์” ทั้งนี้ นายกรัฐมนตรีได้เห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ โดยให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและกลุ่มมวลชนที่มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี โดยให้มีการจัดระเบียบให้ประชาชนเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ไม่กีดกัน ชัดขวางประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายผู้บริหารฝ่ายการเมือง และฝ่ายราชการประจำรับเรื่องแทนนายกรัฐมนตรี นอกจากนี้ ยังมีผู้แทนจากกระทรวง กรม หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์การอิสระ จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสมาให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อปัญหา เพื่อคลายความทุกข์เบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว ปัญหาใดที่หน่วยงานในจังหวัดสามารถแก้ไขได้ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากปัญหาใดเกินอำนาจหน้าที่ของจังหวัดหรือหน่วยงานให้เสนอผู้บริหารระดับสูงตามลำดับ หรือหากปัญหาใดเกินอำนาจของรัฐมนตรี จะต้องเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาในระดับชาติ กำกับ ดูแลและสรุปปัญหารายงานให้นายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดนราธิวาส (จุดหลัก) โดยการบูรณาการของทุกกระทรวง โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานส่วนกลาง จำนวน ๒๗ หน่วยงาน และจังหวัดนราธิวาส ได้ประสานความร่วมมือกับ ๒ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปัตตานีและจังหวัดยะลา และส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำนวนมาก จำนวน ๓๘ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๖๗ หน่วยงาน เพื่อจัดผู้แทนของหน่วยงานลงพื้นที่ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก ซึ่งเป็นไปตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี เพื่อต้อนรับประชาชนและ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

หน่วยงานส่วนกลางประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ๒๗ หน่วยงาน ดังนี้

๑. กระทรวงมหาดไทย
๒. กรมการปกครอง
๓. กรมที่ดิน
๔. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
๕. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๖. การประปาส่วนภูมิภาค
๗. กระทรวงสาธารณสุข
๘. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๙. กรมชลประทาน
๑๐. กรมส่งเสริมการเกษตร
๑๑. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
๑๒. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๓. กรมป่าไม้
๑๔. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
๑๕. กระทรวงยุติธรรม
๑๖. กรมบังคับคดี
๑๗. กรมสอบสวนคดีพิเศษ
๑๘. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
๑๙. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
๒๐. กระทรวงอุตสาหกรรม
๒๑. กรมโรงงานอุตสาหกรรม
๒๒. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๒๓. สำนักงานจรตํารวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๒๔. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๒๕. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๒๖. กรมทางหลวง
๒๗. กรมทางหลวงชนบท

จังหวัดประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) ๒ จังหวัด ดังนี้

๑. จังหวัดปัตตานี

๒. จังหวัดยะลา

ส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก) จำนวน ๓๘ หน่วยงาน ดังนี้

๑. สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส

๒. ตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส

๓. ที่ทำการปกครองจังหวัดนราธิวาส

๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

๕. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส

๖. สำนักงานที่ดินจังหวัดนราธิวาส

๗. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนราธิวาส

๘. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนราธิวาส

๙. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนราธิวาส

๑๐. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส

๑๑. การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) สาขานราธิวาส

๑๒. บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขานราธิวาส

๑๓. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๑๔. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดนราธิวาส

๑๕. สำนักงานเกษตรจังหวัดนราธิวาส

๑๖. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดนราธิวาส

๑๗. โครงการชลประทานนราธิวาส

๑๘. การยางแห่งประเทศไทย จังหวัดนราธิวาส

๑๙. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนราธิวาส

๒๐. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนราธิวาส

๒๑. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดนราธิวาส

๒๒. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นราธิวาส

๒๓. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนราธิวาส

๒๔. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

๒๕. สำนักงานแรงงานจังหวัดนราธิวาส

๒๖. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส

๒๗. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนราธิวาส

๒๘. สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส

๒๙. เรือนจำจังหวัดนราธิวาส

๓๐. แขวงทางหลวงนราธิวาส

๓๑. แขวงทางหลวงชนบทนราธิวาส

- ๓๒. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส
- ๓๓. สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑๓ สาขา นราธิวาส
- ๓๔. อำเภอเมืองนราธิวาส
- ๓๕. อำเภอสุไหงโก-ลก
- ๓๖. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
- ๓๗. เทศบาลเมืองนราธิวาส
- ๓๘. เทศบาลเมืองสุไหงโก-ลก

## ๔.๒ รูปแบบ แนวทาง วิธีการ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อสนับสนุนภารกิจของนายกรัฐมนตรี โดยหลักการให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าทุกจุดที่นายกรัฐมนตรีไปปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ ทั้งนี้ การพิจารณาสถานที่ใดให้เป็นจุดหลัก จุดรอง หรือจุดลอย ขึ้นอยู่กับการกิจของนายกรัฐมนตรีเป็นสำคัญ ซึ่งวางหลักแนวทางปฏิบัติ ๓ จุด ดังนี้

๑) จุดหลัก คือ จุดที่นายกรัฐมนตรีปฏิบัติภารกิจเป็นเวลานานๆ เช่น จุดที่พบปะประชาชน จุดที่มีการจัดประชุมคณะรัฐมนตรี เป็นต้น (มท./สปน./กระทรวง/กรม/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรอิสระ)

จุดนี้เป็นการบูรณาการทำงานและมอบหมายภารกิจผู้บริหารรับเรื่องแทนนายกรัฐมนตรี ดังนี้

- ฝ่ายข้าราชการเมือง คือ นายสุภรณ์ อัตถาวงศ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

- ฝ่ายราชการประจำ คือ นายสมพาศ นิลพันธ์ ตำแหน่ง ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้ ร่วมด้วยผู้แทนหน่วยงานส่วนกลาง ๒๗ หน่วยงาน ผู้แทนหน่วยงานจังหวัดปัตตานีและจังหวัดยะลา รวมทั้งผู้แทนจากส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๓๘ หน่วยงาน ลงไปนั่งประจำโต๊ะเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ คำอธิบายกับประชาชนที่มาติดตามเรื่องหรือที่เคยยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้

๒) จุดรอง คือ จุดที่นายกรัฐมนตรีปฏิบัติภารกิจเป็นเวลาไม่นาน เช่น การเดินตรวจตราสถานที่ราชการต่างๆ หรือพบปะทักทายประชาชน

๓) จุดลอย คือ จุดที่นายกรัฐมนตรีปฏิบัติภารกิจเป็นเวลาสั้นๆ หรือมีการเคลื่อนไหวกิจกรรมในการปฏิบัติงาน (ศตธ.นธ./ศตธ.อำเภอ)

จุดนี้ไม่มีการตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเต็มรูปแบบ หากมีการติดตั้งเครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่าน (Walk through) ให้จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ยืนประจำจุด Walk through (อาจจะมีการตั้งโต๊ะสำหรับให้บริการประชาชนที่มายื่นเรื่อง) ควบคู่กับเจ้าหน้าที่ประจำจุดคัดกรองบริเวณนี้ เพื่อความสะดวกและการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นหนังสือต่อนายกรัฐมนตรี หากไม่มีการติดตั้ง Walk through ให้จัดเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเดินตามคณะของนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ หากมีการยื่นหนังสือต่อนายกรัฐมนตรี ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดนี้รับหนังสือดังกล่าว และนำมายื่นต่อศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก เพื่อดำเนินการเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนต่อไป

#### ๔.๓ สถานที่ตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดนราธิวาส ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ ดังนี้

##### - วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

- จุดหลัก : ณ อาคารรีโนอรุณ เทศบาลเมืองสุโข-ลก อำเภอสุโข-ลก จังหวัดนราธิวาส นายกรัฐมนตรีติดตามความก้าวหน้าการพัฒนาจังหวัดนราธิวาส และพบปะประชาชน

- จุดลอย : ณ ศาลเจ้าแม่โต๊ะโมะ อำเภอสุโข-ลก จังหวัดนราธิวาส นายกรัฐมนตรี สักการะเจ้าแม่โต๊ะโมะ พบกับประธานมูลนิธิศาลเจ้าแม่โต๊ะโมะ ตัวแทนสมาคมชาวไทยเชื้อสายจีน ๔ สมาคม (สมาคมอกเกี้ยน สมาคมแต่จิว สมาคมแคะ สมาคมไหหลำ) และสมาคมอิสลามสุโข-ลก

- จุดลอย : ณ วัดประชุมชลธารา อำเภอสุโข-ลก จังหวัดนราธิวาส นายกรัฐมนตรี พบปะชาวไทยพุทธ และชาวไทยมุสลิม

- จุดลอย : ณ โรงเรียนนราธิวาส นายกรัฐมนตรีพบนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายนราธิวาส ที่เข้าร่วมโครงการ “รินน้ำใจสู่พี่น้องชาวไทย”

- จุดลอย : ณ หอประชุมบรมราชาบุรี สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดนราธิวาส นายกรัฐมนตรีพบปะผู้นำศาสนาและชาวไทยมุสลิม

##### - วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓

- จุดหลัก : ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โดยระยะทางประมาณ ๒ กิโลเมตร จากห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (สถานที่จัดการประชุม) โดยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดน (นราธิวาส ปัตตานี ยะลา) คณะรัฐมนตรีเข้าร่วมทั้งคณะ และนายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ และนายกรัฐมนตรีให้สัมภาษณ์สื่อมวลชน

#### ๔.๔ การเตรียมการด้านข้อมูล

๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือแจ้งขอความอนุเคราะห์จังหวัดนราธิวาส จัดเตรียมสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ณ จุดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก และขอความร่วมมือประสานส่วนราชการในจังหวัดเข้าร่วมให้บริการ ณ จุดรับเรื่องจุดหลัก และจัดทำข้อมูลรายงานข่าวความเคลื่อนไหวของประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่จะไปชุมนุมในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ

๒) กระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ประสานเตรียมการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จัดทำข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

(๑) ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสและอำเภอ ความคืบหน้าต่าง ๆ

(๒) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องเฝ้าระวังของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส และคาดการณ์ว่าจะมีการร้องเรียน และเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ/นโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อมูลรายชื่อ ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

(๔) ข้อมูลชื่อหน่วยงาน รายชื่อ ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ของหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดนราธิวาส ที่เข้าร่วมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก)

(๕) จำนวนเรื่องที่ยังแก้ไขปัญหาไม่ยุติ เช่น เรื่องทุลเกล้าฯ ถวายฎีกา

ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ในการวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดนราธิวาสและวางแผนแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป



ก) จัดทำหนังสือต่างๆ ได้แก่ การเชิญหน่วยงานรับเรื่อง ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า หนังสือขอความอนุเคราะห์และมอบหมายภารกิจหน้าที่ไปยังส่วนราชการต่างๆ และหนังสือเชิญประชุม ด้านการข่าว

ข) จัดทำบันทึกข้อมูลประมาณการงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินการจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเพื่อขอความเห็นชอบอนุมัติงบประมาณ

#### ๔.๕ การเตรียมการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และรถให้บริการ รับ - ส่ง

๑) สำรวจพื้นที่ให้บริการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (จุดหลัก จุดรอง และจุดลอย) ตามความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ โดยเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนด (กรณีเป็นห้องโถง หรือ กรณีเป็นเต็นท์) สิ่งที่จังหวัดควรเตรียม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม ดังนี้

- ห้องโถงเคลื่อนย้าย จำนวน ๑ ห้อง
- ห้องรับรอง VIP (ปมท. , อธิบดี) จำนวน ๑ ห้อง
- ห้องรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ห้อง
- โต๊ะหน้าขา จำนวน ๔๐ - ๕๐ ตัว
- เก้าอี้สำหรับเจ้าหน้าที่ จำนวน ๘๐ ตัว
- เก้าอี้สำหรับผู้ร้องเรียน จำนวน ๕๐ ตัว

๒) จัดเตรียมเต็นท์, พัดลม

๓) จัดทำป้ายไว้นิลแบบต่างๆ ติดตั้งให้เห็นเด่นชัดตามจุดต่างๆ ได้แก่ ป้ายไว้นิลลูกศร บอกเส้นทางไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ป้ายไว้นิลชื่อศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าสำหรับติดในห้องประชุม/เต็นท์ (จุดหลัก จุดรอง จุดลอย) และป้ายไว้นิลสำหรับยืนจุดถ่ายภาพรวม

๔) จัดทำป้ายชื่อตั้งโต๊ะของหน่วยงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และป้ายแสดงลำดับ ขั้นตอนการยื่นเรื่อง ณ จุดต่างๆ ป้ายห้องเจรจาไกล่เกลี่ย ป้ายบอกเส้นทางไปห้องสุขา ป้ายจุดบริการเครื่องดื่มและอาหาร

๕) จัดเตรียมติดตั้งเครื่องเสียง พร้อมไมโครโฟน ภายในสถานที่ให้บริการรับเรื่อง

๖) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร กระจก A๔ และอุปกรณ์เครื่องเขียน

๗) จัดเตรียมอุปกรณ์ต่อพ่วงระบบไฟฟ้า เช่น สายไฟ ปลั๊กไฟ พร้อมเจ้าหน้าที่ควบคุม

๘) ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wifi)

๙) จัดทำบัตรคิว ประมาณ ๕๐ ชุด

๑๐) จัดทำป้ายคล้องคอ แสดงชื่อ “ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า” สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อแสดงตัวตนในการอำนวยความสะดวกแก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยต่างๆ และประชาชนที่มายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

#### ๔.๖ การจัดหาอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารกลางวัน

๑) จัดเตรียมกาน้ำร้อน ถ้วยกาแฟ และโต๊ะจัดวางอาหารว่างและเครื่องดื่ม จัดเตรียมภาชนะ ใส่ขยะหรือถุงดำ

๒) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม (น้ำเปล่า ชา กาแฟ) และอาหารกลางวัน ณ จุดหลัก ประมาณ จำนวน ๒๐๐ ชุด

๓) จัดแม่บ้านประจำจุดหลัก จำนวน ๑ - ๒ คน

#### ๔.๗ การจัดหน่วยปฐมพยาบาล

- ๑) จัดโต๊ะสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยปฐมพยาบาลให้บริการประชาชน และอุปกรณ์ชุดปฐมพยาบาล
- ๒) จัดรถพยาบาลฉุกเฉิน
- ๓) จัดแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

#### ๔.๘ การจัดหน่วยปฐมพยาบาล

- ๑) จัดโต๊ะสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยปฐมพยาบาลให้บริการประชาชน และอุปกรณ์ชุดปฐมพยาบาล
- ๒) จัดรถพยาบาลฉุกเฉิน
- ๓) จัดแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

#### ๔.๙ การจัดรถให้บริการ รับ - ส่ง

- จัดรถให้บริการ รับ - ส่ง ผู้ร้องระหว่างจุด ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก กับ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดลอย โดยการประสานงานในการรับส่งผู้ร้องให้ประสานกับผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

#### ๔.๑๐ การจัดการจราจร

ประสานตำรวจภูธรจังหวัดนราธิวาส จัดกำลังดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกจราจรในพื้นที่ที่มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และบริเวณใกล้เคียงหรือทางเข้า-ออก

#### ๔.๑๑ การจัดรถให้บริการสุขาเคลื่อนที่

ประสานเทศบาลเมืองนราธิวาส จัดรถสุขาเคลื่อนที่ ในกรณีที่ไม่มีห้องสุขาเพียงพอ

#### ๔.๑๒ การจัดประชุมด้านการข่าว

จังหวัดนราธิวาส จัดประชุมด้านการข่าว เมื่อวันที่ ๑๙ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๕.๐๐ น. ณ ห้องประชุมหลวงปริวรรตวรวิจิตร ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส โดยมี นายสุภรณ์ อัตถาวงศ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน พร้อมด้วยนายสมพาศ นิลพันธ์ ตำแหน่งที่ปรึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รองผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ผู้แทนจากกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม องค์กรอิสระต่างๆ และหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส เข้าร่วมประชุมดังกล่าว เพื่อเตรียมความพร้อมการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และเพื่อติดตามการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ชี้แจงในที่ประชุม

## ๕. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

- ๑) ให้ประชาชนมายื่นเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก
- ๒) เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องไว้แล้วในแต่ละวัน ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดรอง จุดลอย ให้นำเอกสารมาลงทะเบียนที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก
- ๓) เรื่องทุกเรื่องที่ได้รับให้ส่งเอกสารและยอดมารวมที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลักในแต่ละวัน
- ๔) ประชาชนเดินทางเข้ามายื่นเรื่องที่จุดหลักด้วยตนเอง
- ๕) รับบัตรคิวแล้วเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นำไปยังลงทะเบียนที่โต๊ะของสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นโต๊ะที่ ๑ ซึ่งจะเป็นโต๊ะที่กั้นกรงวินิจัยปัญหา เพื่อที่จะไปยังโต๊ะหน่วยงานที่รับผิดชอบ รับเรื่อง แก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษา คำแนะนำ คำอธิบาย คำตอบ คำอธิบายรายละเอียดต่างๆ
- ๖) เข้าห้องเจรจา - ไกล่เกลี่ย กรณีบางเรื่องจำเป็นต้องเข้าห้องเจรจาไกล่เกลี่ย หรือซักถามข้อมูลเพิ่มเติม โดยจะจัดเตรียมห้องไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก และมีผู้แทนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้คำปรึกษา หรือไขข้อปัญหา คำตอบ อธิบายรายละเอียดต่างๆ ที่ประชาชนมายื่นหนังสือหรือมาตามเรื่องที่ได้เคยยื่นเรื่องไว้
- ๗) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อมูลเอกสาร จากโต๊ะที่ ๑ (โต๊ะสำนักนายกรัฐมนตรี) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- ๘) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดทำสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในแต่ละวัน ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อรายงานให้นายกรัฐมนตรีทราบ
- ๙) การถ่ายเอกสารของผู้ร้อง เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะเป็นหน่วยงานถ่ายเอกสารให้แก่หน่วยงานที่แจ้งความประสงค์
- ๑๐) การพิจารณาปิดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า โดยนายสุภรณ์ อัตถาวงศ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสมพาศ นิลพันธ์ ตำแหน่ง ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๑๑) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

### ๕.๑ ผลการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดนราธิวาส

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ณ จังหวัดนราธิวาส ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ประกอบด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับกระทรวง ทบวง กรม องค์กรอิสระ ระดับจังหวัด และอำเภอ รวมทั้งสิ้น ๖๗ หน่วยงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน ณ จุดต่าง ๆ ดังนี้

#### ๑) วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓

- จุดหลัก : ณ หอประชุมอำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส เปิดจุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. โดยมีประชาชนมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ราย ๑๑ เรื่อง โดยเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือต่างๆ และไม่ได้รับความเป็นธรรม จำนวน ๔ เรื่อง, ปัญหาที่ดิน จำนวน ๒ เรื่อง, ปัญหาความเดือดร้อน จำนวน ๔ เรื่อง และร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๑ เรื่อง
- จุดลอย : ณ วัดประชุมชลธารา อำเภอสุโขทัย-ปาตี จังหวัดนราธิวาส เปิดจุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. ไม่มีประชาชนมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แต่อย่างใด

## ๒) วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓

- จุดหลัก : ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสเปิดจุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. โดยมีประชาชนมายื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๖ ราย ๖ เรื่อง โดยเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ และไม่ได้รับความเป็นธรรม จำนวน ๕ เรื่อง และปัญหาที่ดิน จำนวน ๑ เรื่อง

ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส พิจารณาร่วมกัน และมอบเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ และติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

### ๕.๒ ปัญหา/อุปสรรค

๑) เนื่องจากจังหวัดนราธิวาส ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ค่อนข้างกระชั้นชิด ทำให้ต้องประสานการปฏิบัติงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่อย่างเร่งด่วน ทั้งด้านข้อมูลบุคลากรของหน่วยงานที่มารับเรื่อง การจัดทำข้อมูลสรุปของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดและอำเภอและของหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งการจัดหาสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ การจัดเตรียมสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งการจัดทำประมาณการงบประมาณค่าใช้จ่ายก็มีระยะเวลา ดำเนินการค่อนข้างจำกัด แต่ด้วยความร่วมมือของทุกภาคส่วนทำให้การเตรียมการและบูรณาการ การดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนด

๒) ข้อจำกัดของขนาดพื้นที่ในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า (กรณีเป็นลานจอดรถด้านหน้าอาคารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส) ไม่กว้างขวางเพียงพอสำหรับรองรับเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานส่วนกลางจังหวัดใกล้เคียง และหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน ๑๕๐ - ๒๐๐ คน ทำให้ต้องจัดพื้นที่อย่างจำกัดและกระชับ เพื่อให้เพียงพอสำหรับการจัดวางโต๊ะประจำจุดต่าง ๆ เก้าอี้ และอุปกรณ์ และในบางช่วงเวลามีแดดส่องเป็นระยะเวลานาน และลมพัด ทำให้การให้บริการไม่ได้รับความ สะดวก

๓) เนื่องจากจังหวัดนราธิวาสต้องใช้โต๊ะและเก้าอี้จำนวนมาก และต้องแบ่งไปใช้ในการจัดสถานที่ ณ จุดต่างๆ ตามกำหนดการของนายกรัฐมนตรี ทำให้ต้องประสานขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ หลายหน่วยงานที่มีอยู่ เพื่อนำมาใช้จัดสถานที่ของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าให้เพียงพอกับจำนวนผู้แทน หน่วยงานต่างๆ และสำหรับประชาชนที่มารับบริการ

๔) เนื่องจากข้อจำกัดด้านสถานที่จอดรถผู้มารับบริการไม่เพียงพอ และบางส่วนไม่สามารถ เข้ามาจอดใกล้กับศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าได้ จึงต้องพิจารณาหาที่จอดรถด้านนอกซึ่งไกลและต้องเดินเข้ามาถึงศูนย์ฯ นอกจากนี้ มีข้อจำกัดเรื่องห้องสุขาไม่เพียงพอ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดและผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก แม้จะได้มีการประสานรถสุขาเคลื่อนที่มาให้บริการแล้วก็ตาม รวมทั้งสถานที่รับประทานอาหาร ไม่เพียงพอ มีการสลับหมุนเวียนไปนั่งรับประทานอาหารยังจุดที่กำหนด และบางส่วนนั่งรับประทานอาหารที่โต๊ะรับเรื่อง

๕) ระบบกระแสไฟฟ้า เครื่องขยายเสียง และสัญญาณอินเทอร์เน็ต Wifi บางช่วงเกิดการขัดข้อง เนื่องจากมีการใช้กระแสไฟฟ้าและเชื่อมต่อ Wifi จำนวนมากทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องและสัญญาณล่าช้าไม่ ต่อเนื่อง

๖) เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการไขข้อปัญหา คำอธิบายแก่ผู้ร้อง ผู้ร้องบางรายไม่ให้ความร่วมมือในการ ให้ข้อมูล และบางรายมีปัญหาทางจิต และบางรายไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ จึงต้องใช้เจ้าหน้าที่ ที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาท้องถิ่น มีจิตบริการ (Service mind) มีความอดทนอดกลั้นรองรับอารมณ์ ของผู้ร้องและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ เพื่อสร้างความประทับใจและคลายความทุกข์ร้อนอัน เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้

๗) ผู้ร้องบางรายเคยร้องซ้ำ บางรายมีเจตนาแอบแฝงซ่อนเร้น บางรายมีพฤติกรรมและพยายาม ต้องการยื่นเรื่องกับนายกรัฐมนตรีโดยตรง ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจะรับเรื่องไว้และคัดกรองก่อนนำเสนอ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

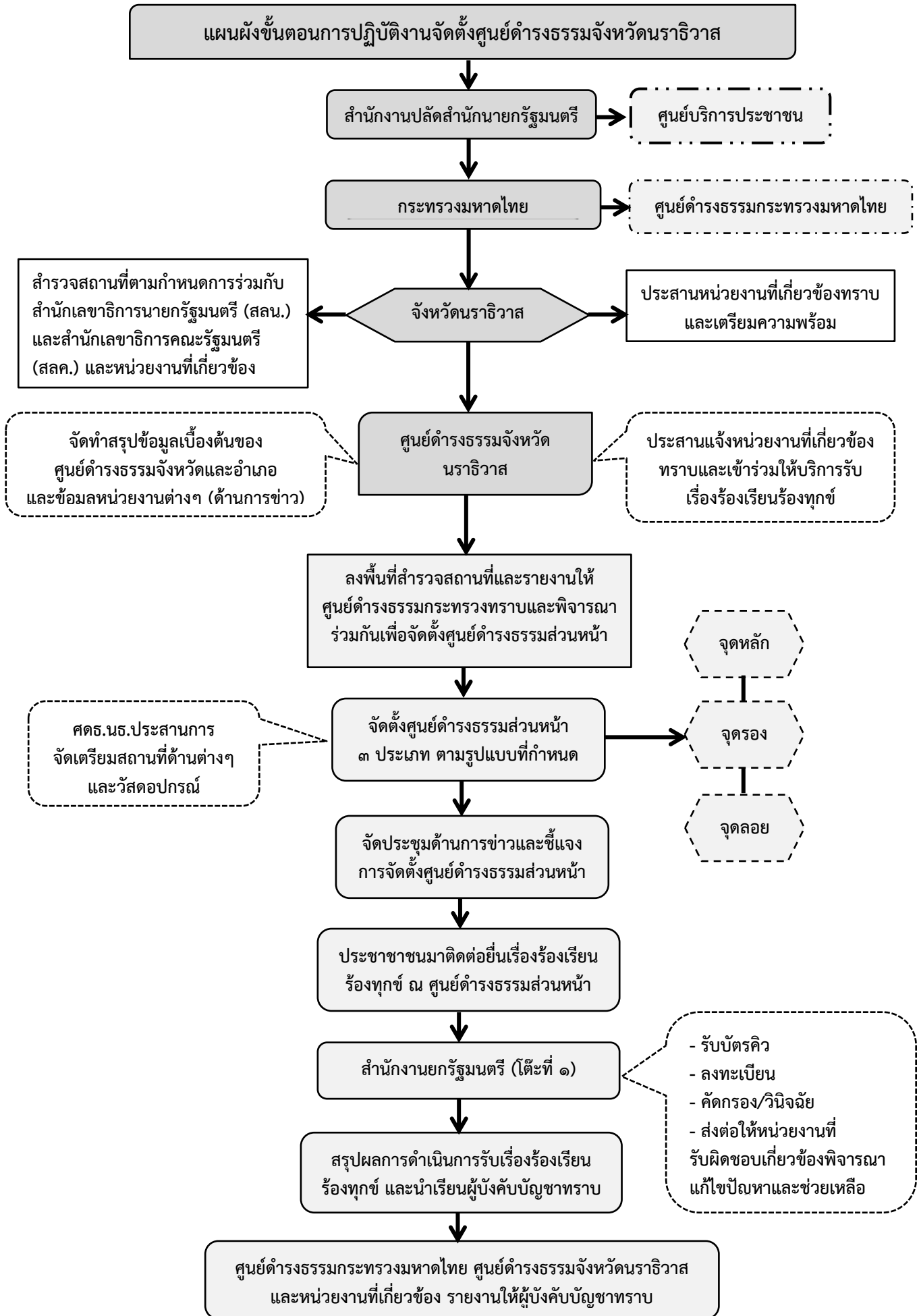
๑) ควรมีหนังสือแจ้งรูปแบบ ขั้นตอนและแนวทางในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกจังหวัดนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่เนื่องจากบางจังหวัดยังไม่เคยจัด ประชุม คณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่

๒) มีการประสานงานหรือติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับจังหวัดในเบื้องต้นก่อนถึง กำหนดการลงพื้นที่ของคณะนายกรัฐมนตรี ทั้งการประสานงานอย่างเป็นทางการ (การประสานงาน ทางเอกสารหนังสือ) และการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ

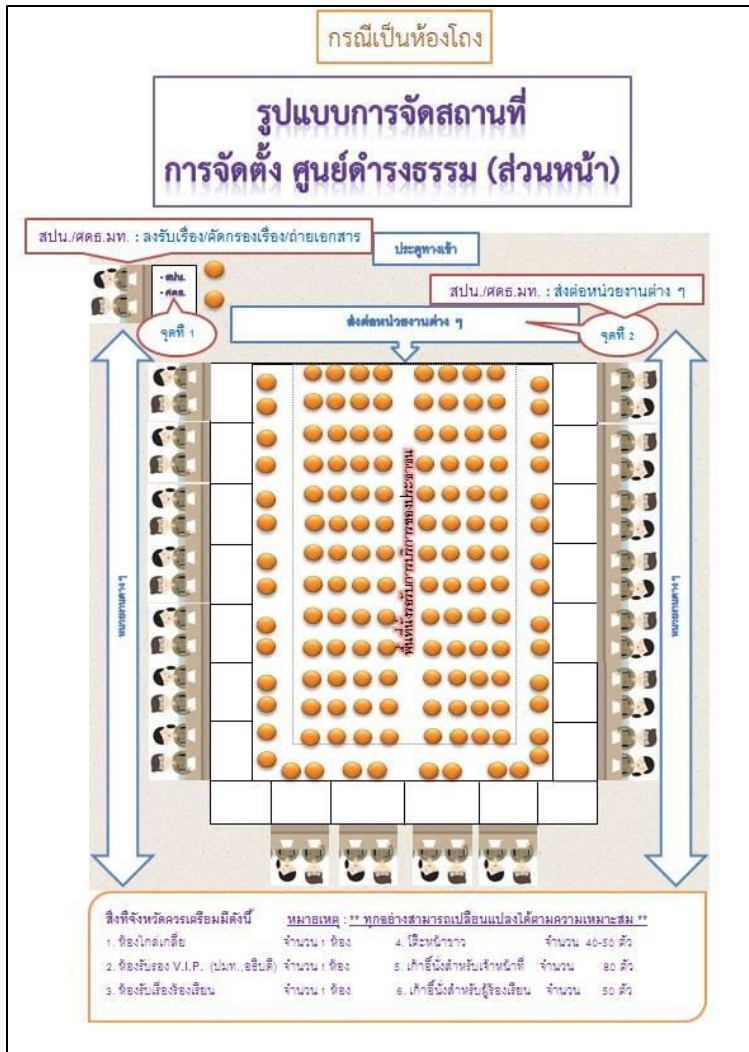
๓) ถ่ายทอดประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๔) จัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญการในการเจรจา โกล่เกลี่ย และผู้ร้องบางรายต้องใช้หลักจิตวิทยาในการพูดคุย ทำความเข้าใจ เพื่อแก้ไขปัญหา

๕) ชี้แจงทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประชาชนประทับใจในการรับบริการ



# แผนผังการจัดรูปแบบสถานที่การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า



# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดนราธิวาส

ภาพการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก ณ หอประชุมอำเภอสุไหงโก-ลก อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส

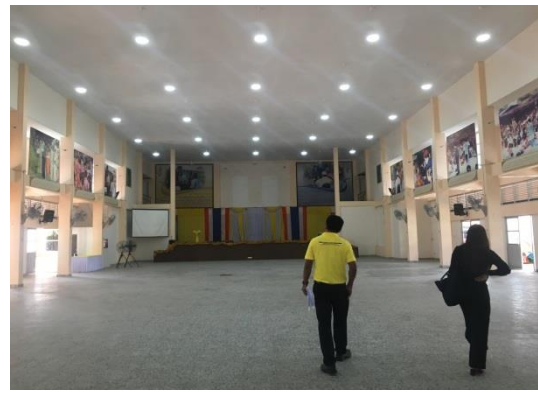




ภาพการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก  
ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



ภาพการจัดสถานที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก  
ณ หอประชุมอำเภอสุโขทัย-ลก อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส



ภาพการจัดสถานที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก  
ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



# ภาพบัตรคิวศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าและภาพป้ายคล้องคอสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม



ภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า  
วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ ณ หอประชุมอำเภอสุโขทัย-ลก อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา



ภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดลอย  
วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๓ ณ วัดประชุมชลธารา อำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย



ภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจุดหลัก  
วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๓ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดศรีสะเกษ

ภายใต้การนำของนายวัฒนา พุฒิศาติ ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ในฐานะประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ตามคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ ที่ ๔๓๗๕/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓ และนายสำรวย เกษกุล รองผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ในฐานะ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ตามคำสั่งจังหวัดศรีสะเกษที่ ๔๓๔๖/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๓ ได้มีแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ดังนี้

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๑.๑ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษได้รับหนังสือหรือข้อมูลข่าวสารการเสด็จตรวจราชการของพระมหากษัตริย์ หรือพระบรมวงศานุวงศ์ และการเดินทางมาตรวจราชการของนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำกระทรวงต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษจะดำเนินการรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษจะดำเนินการประสานข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ รวมทั้งการให้คำปรึกษา เพื่อทราบและเตรียมการไว้ล่วงหน้า อาทิเช่น กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดศรีสะเกษ ที่ทำการปกครองจังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ ตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานคลังจังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดศรีสะเกษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ สันติบาลจังหวัดศรีสะเกษ และอำเภอในพื้นที่ เป็นต้น

๑.๓ จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมหารือ ในการเตรียมการจัดตั้งและร่วมบูรณาการร่วมกันในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับฟัง รับเรื่อง ให้คำปรึกษา การขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๑.๔ แต่งตั้งคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนหน้า คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนหน้า และชุดเคลื่อนที่เร็ว และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งดังกล่าว

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๑ จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนหน้า จุดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วตามคำสั่งที่รับมอบหมาย

๒.๒ ประสานงานร่วมกันเพื่อบริการประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาต่างๆ และพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในขั้นตอนกระบวนการใด หากสามารถพิจารณาให้ความช่วยเหลือได้ทันที จะประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขโดยทันที รวมทั้งเฝ้าระวังกลุ่มมวลชนที่มาในรูปแบบต่างๆ

๒.๓ เมื่อแล้วเสร็จภารกิจตามคำสั่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษจะประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาต่างๆ รวมทั้งเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นให้ทราบโดยเร็ว เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้อง



### ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

๓.๑ เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษจะแจ้งหน่วยงานที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งร่วมประชุมหรือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ และการให้คำปรึกษาต่างๆ กลุ่มมวลชนที่มาร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ

๓.๒ เมื่อประชุมมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับมาดำเนินการ และแลกเปลี่ยนหรือเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่แล้ว จะให้แต่ละหน่วยงานเสนอปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข และข้อเสนอ โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษส่วนหน้า คือ ปัญหากลุ่มมวลชน ที่อยู่นอกเหนือการข่าวหรือการคาดการณ์ โดยจะมายื่นหนังสือโดยตรงกับพระมหากษัตริย์ หรือพระบรมวงศานุวงศ์ และการเดินทางมาตรวจราชการของนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำกระทรวงต่างๆ ซึ่งเป็นการยากที่จะตรวจสอบบุคคลแต่ละคนที่มาร่วมงาน ซึ่งแนวทางการแก้ไขของจังหวัดศรีสะเกษ ได้มีการประชุมเตรียมความพร้อม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง อาทิเช่น กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดศรีสะเกษ ตำรวจภูธรจังหวัดศรีสะเกษ ที่ทำการปกครองจังหวัดศรีสะเกษ สันติบาลจังหวัดศรีสะเกษ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ประจำจังหวัดศรีสะเกษ ป้องกันจังหวัดศรีสะเกษ ตำรวจภูธรและอำเภอในพื้นที่ เป็นต้น เพื่อเตรียมการเฝ้าระวังกลุ่มมวลชนดังกล่าวและจากการดำเนินการที่ผ่านมาศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดศรีสะเกษ ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยังไม่มีปัญหาอุปสรรคหรือเหตุการณ์ไม่ปกติใดๆ และสามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้เป็นอย่างดี


# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดศรีสะเกษ

## รูปภาพประกอบ ข้อ ๑

14 Jul 2020 10:37 HP Fax 022831270 page 1

ศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ  
เลขรับที่ ๑๒๒  
วันที่ 14 ก.ค. 2563

**ด่วนที่สุด**  
ที่ ผษ. ๑๓๑๖ /๒๕๖๓  
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ  
เลขรับที่ ๕๖๑  
วันที่ 14 ก.ค. 2563



สำนักงานผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำนายกรัฐมนตรี  
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล ดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐  
๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓

สำนักงานจังหวัดศรีสะเกษ  
เลขรับที่ ๑๒๒  
วันที่ 14 ก.ค. 2563

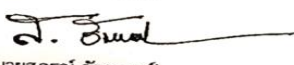
เรื่อง ขอเชิญประชุมหารือเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องทุกข์ตามบัญชานายกรัฐมนตรี  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ  
สิ่งที่ส่งมาด้วย ร่างกำหนดการนายกรัฐมนตรีในการเดินทางไปตรวจราชการ ณ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๒ แผน

ด้วย นายกรัฐมนตรีได้มีกำหนดเดินทางไปตรวจราชการตามนโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) การพัฒนาเชิงพื้นที่ด้วยพลัง "บวร" พลัง ทศอ. และวิสาหกิจชุมชนแบบครบวงจร ณ จังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ ได้มีปัญหามอบหมายให้กระผมเป็นผู้แทนและดูแลการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประสานกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ร่วมปฏิบัติการรับเรื่องหรือรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแทนนายกรัฐมนตรีด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในกรณี กระผมจึงขอเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหารือ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ป้องกันจังหวัดศรีสะเกษ หัวหน้ากลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ และหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๕.๐๐ น. ณ ห้องประชุมศาลากลางจังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้ กระผมขอความอนุเคราะห์ท่านพิจารณา มอบหมายเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมและจัดเตรียมสถานที่ในการประชุมหารือดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

  
(นายสุกรณ์ อັดถาวงค์)  
ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำนายกรัฐมนตรี

สำนักงานผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำนายกรัฐมนตรี (นายสุกรณ์ อັดถาวงค์)  
โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๖๐๓๘  
ผู้ประสานงาน : นายสาธิต สุทธิเสริม โทร. ๐๘ ๓๒๕๘ ๑๖๓๒

Scanned with CamScanner

รูปภาพที่ ๑ ตัวอย่างหนังสือแจ้งการเดินทางมาตรวจราชการ ณ จังหวัดศรีสะเกษ ของนายกรัฐมนตรี



รูปภาพที่ ๒ การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการรับเรื่องร้องเรียน



รูปภาพที่ ๓ การประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการรับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งจังหวัดศรีสะเกษ  
ที่ ๒๖๖๓/๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ

ด้วยนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้มีกำหนดเดินทางมาตรวจราชการตามนโยบายการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) การพัฒนาเจ็ทพื้นที่ด้วยพลัง "บวร" พลัง พชอ. และวิธีแก้ไขครบแบบครบวงจร ณ จังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เพื่อให้การปฏิบัติงานของนายรัฐมนตรีและการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่คาดว่าจะเดินทางมายังหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๗ แห่งระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรของส่วนราชการ หน่วยงาน และอำเภอประจำศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ และบริเวณจุดคัดกรองประชาชน เพื่อปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

**๑. ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ**

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ จุดที่ ๑ บริเวณโรงเรียนบ้านศรีอุบลสามัคคี ตำบลตระกาจ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก ก**

๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ จุดที่ ๒ บริเวณวัดบ้านอโงโงใหญ่ (๒) ตำบลสูง อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก ข**

๑.๓ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ จุดที่ ๓ บริเวณวัดลำน้ำไพร ตำบลบักคอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก ค**

**อำนาจหน้าที่**

- (๑) รับกลุ่มมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี
- (๒) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การขอความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษากลุ่มมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี
- (๓) ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษมอบหมาย

**๒. จุดคัดกรองและชุดเคลื่อนที่เร็วรับ - ส่งกลุ่มมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์**

๒.๑ จุดที่ ๑ บริเวณสวนทับทิม ตำบลตระกาจ อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก ง**

๒.๒ จุดที่ ๒ บริเวณโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านหนองใหญ่ ตำบลสูง อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก จ**

๒.๓ จุดที่ ๓ บริเวณวัดสำโรงเกียรติ ตำบลบักคอง อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วยคณะกรรมการแบบท้ายคำสั่ง **ผนวก ฉ**

**อำนาจหน้าที่**

- (๑) คัดกรองมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี
- (๒) ชุดเคลื่อนที่เร็วในการอำนวยความสะดวกกับ - ส่งกลุ่มมวลชน และประชาชนทั่วไปที่ประสงค์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี เพื่อยืนยันคำร้องต่อศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดศรีสะเกษ
- (๓) ดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายวัฒนา ทุมชาติ)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ

รูปภาพที่ ๔ และ ๕ ตัวอย่างคำสั่งมอบหมายภารกิจ

## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า จังหวัดน่าน

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าของจังหวัดน่าน จัดตั้งขึ้นกรณีบุคคลสำคัญ เช่น นายกรัฐมนตรี/รัฐมนตรี เดินทางไปปฏิบัติภารกิจในพื้นที่จังหวัดน่าน โดยเน้นหลักการที่ว่าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและไม่ปิดกั้นประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ซึ่งประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์จะเป็นประเภทขอความช่วยเหลือเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนด้านสาธารณสุข โภค การดำรงชีพ หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านจะต้องเตรียมการในด้านกระบวนการ ดังนี้

๑.๑ กำหนดช่องทางในการรับเรื่อง แบ่งจุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยพิจารณาจากพื้นที่ที่คาดว่าจะมีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

จุดรับเรื่องหลัก กำหนดโดยหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดน่านเป็นจุดที่มีป้ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านชัดเจนและมีการบูรณาการระหว่างส่วนราชการในพื้นที่ของจังหวัด สำหรับสถานที่อาจเป็นหน่วยงานราชการที่เป็นศูนย์กลาง เช่น ศาลากลางจังหวัดน่าน หรืออาจจัดตั้งร่วมกับหน่วยงานด้านการข่าว (ตำรวจและทหาร)

จุดรับเรื่องรอง เป็นจุดที่จังหวัดคาดหวังว่าน่าจะมีผู้มายื่นเรื่อง เช่น สถานที่ตามหมายกำหนดการที่บุคคลสำคัญจะไปปฏิบัติภารกิจสำหรับสถานที่ตั้งอาจจะเป็นที่ว่าการอำเภอหรือองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตามหมายกำหนดการ

จุดรับเรื่องลอย เป็นจุดรับเรื่องที่จังหวัดจัดส่งเจ้าหน้าที่เพื่อประกบกับผู้ติดตามบุคคลสำคัญ หากมีการยื่นเรื่องก็สามารถนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปดำเนินการต่อได้ ซึ่งพื้นที่นี้จะไม่มีการจัดตั้งสถานที่รับเรื่อง แต่จะมีเจ้าหน้าที่จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปปฏิบัติหน้าที่ ณ พื้นที่ดังกล่าว อาทิเช่น บริเวณสนามบิน เป็นต้น

๑.๒ ประสานข้อมูลด้านการข่าว โดยการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ในห้วงที่ผ่านมาว่ามีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทใดที่จังหวัด/จังหวัดข้างเคียง/อำเภอ/ส่วนราชการในพื้นที่ ได้ยุติเรื่องไปแล้วแต่ผู้ร้องยังไม่มีความพึงพอใจ หรือนโยบายของรัฐบาลในขณะนั้นที่กระทบต่อการมวลชนในพื้นที่ อาทิเช่น นโยบายการทวงคืนผืนป่า เป็นต้น

๑.๓ ประชุมซักซ้อมกำหนดแนวทาง/ขั้นตอนการรับเรื่อง การส่งต่อ การดำเนินการ เมื่อผู้ร้องทุกข์เข้ามายื่นเรื่อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่านจะต้องรวบรวมเรื่องทั้งหมดเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาภายใน ๕ วันทำการ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางคลี่คลายปัญหา ภายใน ๓๐ วัน และมีมาตรการเร่งรัดการดำเนินการทุก ๓๐ วัน ๑๕ วัน และ ๗ วัน ตามลำดับ

๑.๔ สร้างระบบสารสนเทศให้สามารถติดต่อและประสานข้อมูลการปฏิบัติได้อย่างทันทั่วทั้งที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Application Line)

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการควรมาถึงจุดรับเรื่องล่วงหน้าก่อน ๑-๒ ชั่วโมง เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์บุคคลที่เข้ามาติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ซึ่งแบ่งผู้ร้องออกเป็น ดังนี้

๑) ผู้ร้องรายบุคคล ควรมีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ร้องว่าเป็นประเภทใด ประเภทมีหลักการ ประเภทชาวบ้านธรรมดา ประเภทเจ้าอารมณ์ ประเภทจิตไม่ปกติ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องรับฟังปัญหา ปล່อยให้ผู้ร้องได้ระบายเรื่องออกมา โดยเจ้าหน้าที่จะต้องอธิบายถึงขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ หากผู้ร้องแสดงอาการไม่พอใจหรืออารมณ์ฉุนเฉียวมากเจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่หรือสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน นำผู้ร้องรายดังกล่าวออกไปสงบสติอารมณ์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสอบถามผู้ร้องว่า ประสงค์จะยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อไปหรือไม่

๒) ผู้ร้องรายกลุ่ม มีลักษณะรวมกลุ่มกันตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป โดยผู้ร้องประเภทนี้ส่วนมากจะมีความต้องการเข้าถึงผู้มีอำนาจที่ลงพื้นที่ หรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ซึ่งจังหวัดจะต้องอธิบายว่าได้กำหนดเจ้าหน้าที่ซึ่งเสมือนเป็นตัวแทนของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงในการรับเรื่องแล้ว

๒.๒ คัดกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น โดยพิจารณาข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องว่าสามารถใช้บังคับเพื่อคลี่คลายปัญหาได้หรือไม่ หากสามารถดำเนินการได้จังหวัดจะส่งต่อให้หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีและรายงานผลให้จังหวัดทราบ หรือบางกรณีที่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง จังหวัดจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบและหาแนวทางคลี่คลายปัญหาภายในระยะเวลา ๓๐ วัน หากหน่วยงานดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ตามระยะเวลาที่จังหวัดกำหนดสามารถขอขยายระยะเวลาได้ หรือหากเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต้องใช้การแก้ไขปัญหาที่ทางด้านกฎหมายเจ้าหน้าที่จะต้องประสานผู้ร้องเพื่อไปใช้สิทธิด้านกฎหมายต่อไป

๒.๓ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อจังหวัดคัดกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจังหวัดจะต้องรวบรวมและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ภายใน ๓๐ วันและมีการทวงถามในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือน และที่ประชุมนายอำเภอทุกเดือน

๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้น พร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดคัดกรองและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหาจะต้องนำเรียนผู้บังคับบัญชาในจังหวัดเพื่อพิจารณาญาติเรื่องหากเรื่องนั้นเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับการแก้ไขปัญหาจนเป็นที่พึงพอใจแล้ว หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายต้องจัดตั้งคณะทำงานในการตรวจสอบ หรือต้องใช้สิทธิในชั้นกระบวนการยุติธรรม หลังจากนั้นจังหวัดจะต้องแจ้งผลการดำเนินการให้แก่สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรีและผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดน่านเพื่อทราบ

สำหรับปัญหาที่พบในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่วนมากเกิดจากผู้ร้องมีเจตนาแอบแฝงในการยื่นเรื่อง เช่น แจ้งประสงค์จะยื่นของที่ระลึกให้ พอประชิดตัวมีการแนบจดหมายเพื่อขอความช่วยเหลือไปด้วย หรือผู้ร้องบางท่านยังคงยืนยันว่าจะยื่นต่อผู้ที่เดินทางมาโดยตรงไม่ประสงค์ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และยังขาดงบประมาณในการสนับสนุนการจัดศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

สำหรับแนวทางแก้ไขเพื่อให้เกิดเอกภาพของศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และเป็นการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถรับเรื่อง และแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีจำเป็นต้องเพิ่มทักษะและองค์ความรู้ ด้านจิตวิทยาให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการควบคุมความปลอดภัยในขณะนั้น

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดน่าน



## ขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดจันทบุรี

### ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานงานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหนังสือถึงจังหวัดจันทบุรี เรื่อง การประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ และตรวจราชการกรณีการรับเรื่องร้องทุกข์
- จังหวัดจันทบุรีลงรับหนังสือ
- บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา/สั่งการ

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

- จังหวัดจันทบุรีแจ้งให้อำเภอเมืองจันทบุรีแจ้งเจ้าอาวาสวัดโสมนาราม (วัดชำโสม) ตำบลแสง อำเภอมือจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อขอใช้สถานที่และจัดเตรียมสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์เพื่อบริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนและกลุ่มมวลชน
- มอบหมายเจ้าหน้าที่ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการรับเรื่องร้องทุกข์
- รายงานความเคลื่อนไหวของกลุ่มมวลชนหรือประชาชนที่จะมายื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ
- จังหวัดจันทบุรีทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีพร้อมด้วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามวันเวลา และสถานที่ดังกล่าวหากมีประชาชนมายื่นเรื่องร้องเรียนก็รับไว้แล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

### ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

- จัดเก็บสถานที่วัสดุและอุปกรณ์
- จังหวัดทำหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้จังหวัดทราบ
- จังหวัดจันทบุรีรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ร้องทราบ



# ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

## ๒.หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

### ๓. หน่วยงานดำเนินการ (๓ วัน)

จนท.รับเรื่อง  
ลงทะเบียนรับ

จนท.เสนอ  
ผู้บังคับบัญชา

### ๔. ส่งการ (๕ วัน)

ผู้บังคับบัญชา  
พิจารณา/สั่งการ

### ๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง (๓๐ วัน)

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ๖. รายงาน/สรุปผล (๕ วัน)

รายงานผลการตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงมาที่ ศดธ.จังหวัด

### ๗. ยุติเรื่อง (๓ วัน)

ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ/  
ยุติเรื่อง

### ๘. แจกจ่ายผล

ศูนย์ดำรงธรรมแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

# รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าจังหวัดจันทบุรี



# แบบฟอร์มขั้นตอนและแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าของจังหวัดชลบุรี

## ๑. ขั้นตอนเตรียมการและประสานก่อนการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

### ๑.๑ ความเป็นมา

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงประกาศให้มีทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ภายใต้ภารกิจของกระทรวงมหาดไทยในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยหลักในการประสานเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ให้เข้ามาร่วมกันจัดการแก้ปัญหาของประชาชน ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานประสานบูรณาการภาคส่วนต่างๆ เพื่อสร้างความสุข ลดปัญหาความขัดแย้ง ลดความทุกข์ยาก เดือดร้อนใจ อันหมายถึงการคลายทุกข์ให้กับประชาชน และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ กระทรวงมหาดไทยได้มีการกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า ขึ้นทุกจังหวัดที่นายกรัฐมนตรี เดินทางไปปฏิบัติภารกิจ เพื่อสนับสนุนภารกิจของนายกรัฐมนตรี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในทุครั้งที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปปฏิบัติภารกิจในพื้นที่ จะมีประชาชนมายื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และในบางครั้งมีกลุ่มความเห็นต่าง และหาช่องทางแสดงที่ขัดต่อกฎหมาย

### ๑.๒ ขั้นตอนดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลและสถานที่จัดตั้ง

๑.๒.๑ จังหวัดได้รับหนังสือแจ้งร่างกำหนดการลงพื้นที่ของนายกรัฐมนตรี โดยการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมถึงประเด็นความเดือดร้อนสำคัญในพื้นที่ที่คาดว่าจะมีประชาชนเดินมาร้องเรียนร้องทุกข์ และกลุ่มมวลชนที่มีความเห็นต่างที่ต้องการแสดงออก

๑.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและปัญหาความเดือดร้อนที่สำคัญในพื้นที่ รวมถึงติดตามความเคลื่อนไหวการข่าวของกลุ่มมวลชนที่มีความเห็นต่างในการเดินทางเข้ามาในสถานที่ซึ่งนายกรัฐมนตรีลงพื้นที่

๑.๒.๓ ประสานอำเภอในพื้นที่จัดเตรียมจุดสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า และจัดเตรียมข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเป็นปัญหาความเดือดร้อนที่สำคัญในพื้นที่

๑.๒.๔ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่เป็นประเด็นสำคัญในพื้นที่ ซึ่งเป็นหน่วยงานร่วมในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนใน ภารกิจ ๗ มิติ ของศูนย์ดำรงธรรม ได้แก่ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรจังหวัดชลบุรี สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชลบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดชลบุรี ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี เป็นต้น เข้าร่วม ณ จุดบริการประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า รวมถึงศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า

๒.๑ คัดกรองข้อมูลประชาชนที่เข้ามาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าวิเคราะห์สภาพปัญหา และประเด็นความเดือดร้อนเบื้องต้น

๒.๒ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความเดือดร้อน โดยให้คำปรึกษา หรือพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง

๒.๓ สรุปเรื่องร้องเรียนนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบ

## ๓. ขั้นตอนหลังการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้าเสร็จสิ้นพร้อมปัญหา แนวทางแก้ไข ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ นำเรียนผู้บังคับบัญชา พร้อมทั้งติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนข้างต้น และแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

## ๔. Flow Chart แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

