

ขั้นตอนการให้บริการ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จด้านการลงทุน (OSS)

กรณีนักลงทุน walk in

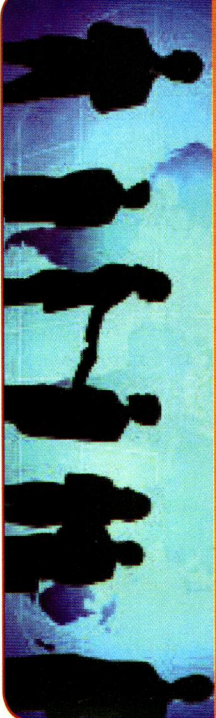
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง
- สัมภาษณ์นักลงทุนเพื่อขอข้อมูลเบื้องต้นและนามบัตร
- ประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลการลงทะเบียนเบื้องต้น
- รวบรวมประเด็นคำถามเพื่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งตอบ/นัดหมายนักลงทุนเข้าพบหน่วยงานนั้นๆ ณ ศูนย์ OSS ภายใน 7 วัน
- มอบแบบประเมินความพอใจให้นักลงทุน เพื่อประเมินการให้บริการข้อมูล
- จัดทำรายงานประชุมและจัดเก็บแฟ้มรายงาน

กรณีนักลงทุนนัดหมายล่วงหน้า

- ผอ.OSS พิจารณาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานต่อผ่านอีเมลล์
- ตรวจสอบนักหมายที่ได้รับทางอีเมลล์และรับเรื่องลงทะเบียน
- ตอบกลับนักลงทุนเบื้องต้นเพื่อรอการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ยืนยันการนัดหมายและจองห้องประชุม
- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้แก่ แม่บ้าน, IT เพื่อเตรียมห้องประชุมให้พร้อม
- จัดประชุมตามนัดหมายและจัดบันทึกการประชุม
- แจ้งจบงานในระบบคิวงาน

กรณีตอบ E-mail นักลงทุน

- ผอ.OSS พิจารณาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานต่อผ่านอีเมลล์
- รับเรื่องลงทะเบียนคิวงานสำหรับงานอีเมลล์
- ประสานเพื่อรับข้อมูลต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นพาณิชย์ แรงงาน เป็นต้น
- เสนอข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานให้ ผอ.OSS ตรวจสอบ
- เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ แจ้งข้อมูลให้นักลงทุนทราบทางอีเมลล์
- แจ้งจบงานในระบบคิวงาน



ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ

ยื่นเรื่องด้วยตนเอง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
ชั้น 1 อาคารหอประชุมเฉลิมพระเกียรติ
ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส

ทางไปรษณีย์ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง

ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000



โทรศัพท์หมายเลข 073642657 หรือ สายด่วน 1567

เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส

www.narathiwat.go.th/dumrongtham

เฟสบุ๊คแฟนเพจชื่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

แอปพลิเคชัน Sopnd

เทศบาลเมืองนราธิวาส

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



Contact Us



พบเห็นผู้กระทำความผิดกฎหมาย
โปรดแจ้ง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

1567
ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนราธิวาส



จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการบูรณาการ ความร่วมมือ

ของส่วนราชการทุกกระทรวงและรัฐวิสาหกิจ

ในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

เสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจ



บริการข้อมูลข่าวสาร/
ให้คำปรึกษา



รับเรื่องความ้องการ
และข้อเสนอแนะ



ดำเนินการด้วยชุด
ปฏิบัติการ
เคลื่อนที่เร็ว

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาส
เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ



เป็นศูนย์รองรับ
การปฏิบัติเร่งด่วน
ของรัฐบาล



รับเรื่อง
ร้องเรียน
ร้องทุกข์



งานบริการส่งต่อ



บริการด้วยใจ ขวอนลายยิ้มได้

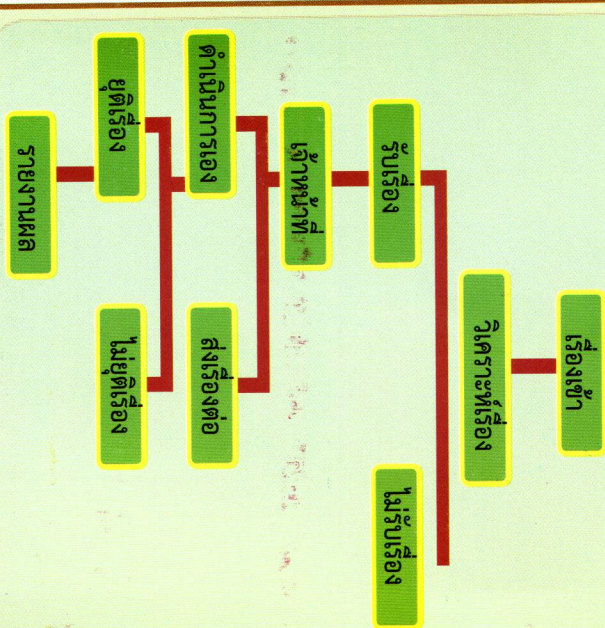
ดำเนินการ 7 ภารกิจ ตามนโยบาย คสช.

- รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
- บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- บริการข้อมูลข่าวสาร
- บริการให้คำปรึกษา รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- การปฏิบัติงานนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล
- ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ความเป็นมาของศูนย์ดำรงธรรม

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้ทุกจังหวัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการของเสนอแนะของประชาชน และ ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการรวมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ขั้นตอนการดำเนินงาน

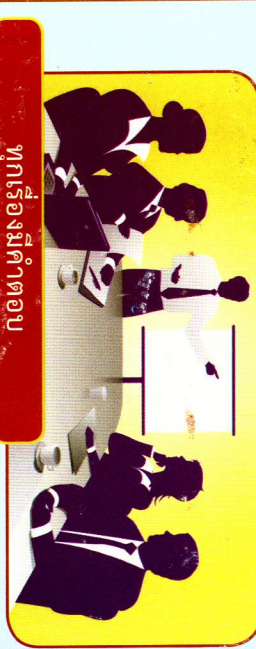


งานบริการประชาชน

- ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในที่แห่งเดียว (One Stop Service)
- รับเรื่องจากประชาชนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- บริการให้คำปรึกษา รับข้อคิดเห็นเสนอแนะ เช่น เรื่องหน้
นอกกระบบ เสนอแนะขอการดำเนินงานคดีอาญา
- การจัดการทรัพยากรบุคคล การขอออกโฉนดที่ดิน คดีถูกข่มขู่
ค้าจ้างแรงงาน

บริการข้อมูลข่าวสาร

- ตรวจสอบข้อมูลของส่วนราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูล
ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- บริการข้อมูลสถิติจังหวัด
- บริการข้อมูลการท่องเที่ยวจังหวัดนราธิวาส
- ข้อมูล 3 กลุ่ม เรื่องสำคัญ (เศรษฐกิจ สังคมทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อม)
- คำสั่ง ประกาศ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของ ส่วนราชการ
ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก ข้อมูลงานบริการ ขั้นตอน
ระยะเวลาการดำเนินการ พร้อมทั้ง แผนที่ตั้งจุดตั้ง
ของหน่วยงานสำหรับหน่วยงาน
- การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- ให้ความรู้ ข่าวสาร ระเบียบ กฎหมาย



ทุกเรื่องมีคำตอบ

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาส

กลุ่มและประเด็นปัญหาการเรียกร้อง

1

กลุ่มแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

1. ยาเสพติด
2. ผู้ก่อเหตุพิพาท
3. สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี
4. การพนัน/บ่อน/หวย
5. ปาไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
6. ปัญหาด้านแรงงาน

2

กลุ่มปัญหาที่ดิน

1. ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ
2. ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน/บุกรุก
3. การออกเอกสารสิทธิ์
4. ถูกปิดกั้นเส้นทาง
5. บุกรุกที่ดินสาธารณะ

3

กลุ่มปัญหาความเดือนร้อน

1. บริการพื้นฐาน
2. เหนือราคา
3. มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
4. ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย
5. สาธารณภัย
6. คู่สมรสผู้บุริโภค

4

กลุ่มขอความช่วยเหลือเหลือ สังเคราะห์

1. ทุนประกอบอาชีพ
2. ทุนการศึกษา
3. สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ
4. ขอบที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
5. ขอความช่วยเหลืออื่นๆ

5

กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

1. ทุจริต
2. การบริการ
3. ไม่เป็นธรรม
4. พดติกรรม

6

กลุ่มเรื่องทั่วไป

1. ขอรหาข้อมูล/ปรึกษา
2. แสดงความคิดเห็น
3. อยู่ไม่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล/ชั้นบังคับคดี
4. อื่นๆ

บัญชีมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

ที่	ชื่อ-นามสกุล/ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑	นายเกียรติศักดิ์ มณีรัตน์ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	๑. การควบคุมและกำกับกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๒. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ๓. การบริหารงบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๔. ควบคุมการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๕. งานที่เกี่ยวกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ๖. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๒	นายไมตรี วรรณรัตน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	๑. รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป ๒. การให้คำแนะนำและปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน ๓. ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ๔. งานนโยบายตามข้อสั่งการของรัฐบาล คสช. และกระทรวงมหาดไทย ๕. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๖. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๓	ร.ต.อ.ธวัชชัย แก่นแก้ว รอง สวป. สภ.เมืองนราธิวาส ช่วยราชการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	๑. การรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปในพื้นที่อำเภอสุไหงโก-ลก, อำเภอสุคิริน, อำเภอยี่งอ, อำเภอเรือเสาะ, อำเภอบาเจาะ, อำเภोजะแนะ และอำเภอระแงะ ๒. การให้คำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายกับประชาชน ๓. ผู้ประสานการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ๔. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๕. ประสานเรื่องราวร้องเรียนและราชการทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับตำรวจ ๖. ออกหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ๗. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๔	ร.ต.ท.ชาญชัย ศรีใส รอง สว.(จร.) สภ.เมืองนราธิวาส ช่วยราชการสำนักงานจังหวัดนราธิวาส	๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๒. จัดทำงบประมาณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๓. การจัดทำตัวชี้วัดตามการรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๔. งานจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๕. งานธุรการทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๖. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๗. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ที่	ชื่อ-นามสกุล/ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๕	นางสาวชูไธรัตน์ บาชอ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปในพื้นที่อำเภอเมืองนราธิวาส, อำเภอสุไหงปาดี, อำเภอตากใบ, อำเภอศรีสาคร, อำเภอเจาะไอร้อง และอำเภอแว้ง ๒. การให้คำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายกับประชาชน ๓. ผู้ประสานการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ๔. งานพัสดุของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๕. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๖. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๖	นางสาวนิภาภรณ์ เคี้ยวแก้ว เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน	๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ๒. พิจารณาความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร และคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานอื่นภายในจังหวัดที่ถูกแต่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ ๓. เป็นผู้ช่วยเลขานุการในการจัดประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด และคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นภายในจังหวัดที่ถูกแต่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ๔. ประสานนโยบายและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ๕. เร่งรัดและประสานการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการในระดับ จังหวัดและท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ๖. ติดตาม รวบรวม สรุปผลการดำเนินงานในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ๗. ให้คำปรึกษา ชี้แนะการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้กับเครือข่ายในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ๘. ร่วมตรวจสอบติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใดๆอันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ๙. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมายเพื่อ ประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค ๑๐. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ การประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ด้านการ คุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ๑๑. รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหนี้ในระบบและ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการแชร์ลูกโซ่ ๑๒. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๑๓. งานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ที่	ชื่อ-นามสกุล/ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๗	นางสาววิไล กอแล๊ะ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	๑. การรวบรวมเอกสารการและจัดทำข้อมูลประกอบตัวชี้วัดตามคำ รับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๒. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรายงานข้อมูลสถิติและ รวบรวมเอกสารข้อมูลสถิติศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส เพื่อรายงานต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงาน อื่นๆ ที่ได้มีการร้องขอ ๓. การจัดทำรายงานผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ๔. การควบคุมดูแลระบบข้อมูลข่าวสารและเว็บไซต์ของศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดนราธิวาสและการรับเรื่องร้องเรียนจากสื่อสารสนเทศ ๕. รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานประจำสัปดาห์และประจำเดือน เพื่อนำเสนอในการประชุมกรรมการจังหวัด ๖. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๗. งานอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
๘	นางสาวภัสสร มะ เจ้าหน้าที่อำนวยการบริหาร ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดน ภาคใต้(ศอ.บต.)	๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปในพื้นที่อำเภอเมืองนราธิวาส, อำเภอสุไหงปาดี, อำเภอตากใบ, อำเภอศรีสาคร, อำเภอเจาะไอร้อง และอำเภอแว้ง ๒. การให้คำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายกับประชาชน ๓. การบันทึกข้อมูลการรายงานสถิติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นราธิวาสในระบบของกระทรวงมหาดไทย ๔. งานธุรการทั่วไปและประสานงานส่วนราชการ ๕. การจัดทำและรายงานผลปฏิบัติงานประจำเดือน ๖. การบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนรายงานให้ ศอ.บต และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดนราธิวาส (กอ.รมน. จังหวัดนราธิวาส) ๗. การออกหน่วยเพื่อให้บริการประชาชนในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ๘. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ ศอ.บต./จังหวัดมอบหมาย
๙	นายอดิพันธ์ จารู นิติกร ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นราธิวาส	๑. การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปในพื้นที่อำเภอสุไหงโก-ลก, อำเภอสุ คีริน, อำเภอยี่งอ, อำเภอริ้วเสาะ, อำเภอบาเจาะ, อำเภอจะนะ และอำเภอระแงะ ๒. การให้คำแนะนำและปรึกษาด้านกฎหมายกับประชาชน ๓. ผู้ประสานการนัดเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างคู่กรณี ๔. จัดทำและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนและ ระบบติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส ๕. การบันทึกข้อมูลการรายงานสถิติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นราธิวาสในระบบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๖. การออกหน่วยเพื่อให้บริการกับประชาชนในโครงการจังหวัด เคลื่อนที่ ๗. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย