

คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร



คำนำ

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร เป็นหน่วยงานหลักในการบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องเกี่ยวกับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์	๕
๓. คำนียาม/คำจำกัดความ	๕
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๙
๖. คณะกรรมการคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	๑๑
๗. คณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบ ประจำจังหวัด	๑๒
ส่วนที่ ๒ แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมสกลนคร	
๑. ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	๑๔
๒. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๑๔
๓. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม	๑๖
๔. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการคุ้มครอง	๑๗
๕. เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง	๑๘
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๒๐
๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	๒๑
๘. แนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน	๒๗
ส่วนที่ ๓ ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	
๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ	๒๙
๒. ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์	๓๐
๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค	๓๑
๔. หนี้ในระบบ	๓๒
๕. กลโกง ชื้อ – ขาย ออนไลน์	๓๔
๖. ลักษณะร้านค้าออนไลน์แบบไหน เชื่อถือได้	๓๖
ส่วนที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับประสานงาน	
๑. ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร	๓๗
๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่จังหวัดสกลนคร	๕๕
๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ	๕๖
๔. หมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน	๖๐

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและ หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้ เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ(คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริการงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณ และความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียน ใหหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. คำนิยาม/คำจำกัดความ

๑. เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ฯ (ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการ หรือส่งมาให้ดำเนินการ)

“คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย”

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร

๒. บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

(หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการ ให้เสร็จสิ้นในจุดเดียว เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนอื่นในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด/ศูนย์ราชการ ที่ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น)

๓. บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของ หน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ กำหนดเงื่อนไข เช่น เวลาไว้ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง กรณีขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมียุติขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

(หมายความรวมถึง การให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และมีใช้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ซึ่งต้องมีระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล ก่อนออกใบอนุญาต และมีเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการนั้นๆเป็นการเฉพาะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเป็นผู้รับเรื่องแล้ว ส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการต่อไป หรือการบริการอื่นในทำนองเดียวกัน)

๔. บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการ ต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพา ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว”

(หมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบาย ของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาปุ๋ย สารเคมีทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลน้ำฝน ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น ส่วนข้อมูล ข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้ต้อง ขออนุญาตเจ้าของข้อมูลก่อน)

๕. บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๖. แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือการสอบถามข้อสงสัย ใน การกระทำที่สงสัยว่า เป็นการกระทำผิดกฎหมาย ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

๗. หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ ติดตาม จับกุม เมื่อกระทรวงมหาดไทย (ปกครองจังหวัด) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุ อุกเหตุน้ำท่วม ภัยพิบัติ ที่ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำผิดกฎหมาย ที่เกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท ซึ่งเมื่อมีการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดจากประชาชน ให้เข้าติดตามจับกุม หน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กก.ร.ส, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือหน่วยกู้ชีพ กู้ภัยของมูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๘. การพิจารณายุติเรื่อง

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

กรณี เรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลิ่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็น บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ของรัฐหรือองค์กร ของรัฐ ฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุ แห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้น ใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวน คำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐหรือ องค์กรของรัฐ ฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือ ผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับ พิจารณาร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรีหรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๕. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบหรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผล ให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงาน ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผล ให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๖. โครงสร้างคณะกรรมการคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา
๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย

๑. อัยการจังหวัดสกลนคร
๒. อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร
๓. อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดสกลนคร
๔. อัยการจังหวัดสว่างแดนดิน

อำนาจหน้าที่

ให้คณะกรรมการที่ปรึกษา มีหน้าที่ให้คำแนะนำ เสนอแนะข้อมูลต่างๆ ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครร้องขอ รวมทั้งให้ความร่วมมือในทุกด้านที่พิจารณาเห็นว่าเหมาะสมและเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร (ฝ่ายปกครอง) | รองประธาน |
| ๓. ปลัดจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๔. ประชาสัมพันธ์จังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๕. คลังจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๖. พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๗. เกษตรและสหกรณ์จังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๘. ขนส่งจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๐. สถิติจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๑. พาณิชย์จังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๒. ยุติธรรมจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๓. แรงงานจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๔. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๕. อุสาหกรรมจังหวัดสกลนคร | กรรมการ |
| ๑๖. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๗. หัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการสำนักงานจังหวัดสกลนคร | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๘. นิติกรปฏิบัติการสำนักงานจังหวัดสกลนคร | เจ้าหน้าที่ |

อำนาจหน้าที่

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย วางแผน อำนาจการ ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
๒. บูรณาการ บริหารจัดการร่วมกับหน่วยงานของรัฐในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติ
๓. ให้คณะกรรมการให้ความสำคัญในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ดังต่อไปนี้
 - ๓.๑ การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษา
 - ๓.๒ การให้บริการเรื่อง – ส่งต่อ
 - ๓.๓ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
 - ๓.๔ การรับบริการเรื่องร้องทุกข์
 - ๓.๕ การรับข้อเสนอแนะของประชาชน
๔. ให้อำนาจการตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินงานในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
๕. ให้อำนาจเรียกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐมาให้คำชี้แจง พิจารณาเรื่องเอกสารประกอบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
๖. ดำเนินการตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) รัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย

คณะกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบประจำจังหวัดมีองค์ประกอบ ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| ๑. ผู้ว่าราชการจังหวัด | ที่ปรึกษา |
| ๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย | ประธานอนุกรรมการ |
| ๓. คลังจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๔. เกษตรและสหกรณ์จังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๕. แรงงานจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๖. จัดหางานจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๘. พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๙. ผู้แทนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | อนุกรรมการ |
| ๑๐. ผู้แทนสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๑๒. ผู้แทนธนาคารออมสิน | อนุกรรมการ |
| ๑๓. ปลัดจังหวัด | อนุกรรมการและเลขานุการ |

- | | |
|---|-----------------------------------|
| ๑๔. เจ้าหน้าที่ออมสิน | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๕. เจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

**คณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบประจำจังหวัด
คำสั่งเพิ่มเติมคณะอนุกรรมการฯ องค์ประกอบดังนี้**

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑. พัฒนาการจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๒. ท้องถิ่นจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๓. พาณิชย์จังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๔. อาชีวศึกษาจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๕. ประธานหอการค้าจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๖. ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด หรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๗. กรรมการผู้จัดการบริษัท ประชาธิปไตยสามัคคีของจังหวัดหรือผู้แทน | อนุกรรมการ |
| ๘. เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด | อนุกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. สนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบในจังหวัดเพื่อการแก้ไขหนี้ในระบบเป็นไปตามหลักการที่กำหนดไว้
๒. พิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ไม่สามารถผลักดันตนเองให้หลุดพ้นจากปัญหาหนี้ในระบบได้ ซึ่งรวมถึงการจัดหาสวัสดิการหรือการสงเคราะห์จากภาครัฐ เพื่อให้ลูกหนี้รายดังกล่าวสามารถดำรงชีพอยู่ได้
๓. รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการกำกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชนทราบเป็นประจำทุก ๓ เดือน
๔. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้ในระบบประจำจังหวัดได้ตามความเหมาะสม
๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำกับการแก้ไขปัญหาหนี้สินภาคประชาชนมอบหมาย

แนวทางการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร

๑. ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร



๒. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๒.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้ง เอกสาร ประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกต เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย ให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลข โทรศัพท์ มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้ง อาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบ ข้อมูล เบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๒.๒ เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ Call Center สายด่วน ๑๕๖๗

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้อง มีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดย ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้อง ได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- (๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอก รายละเอียด เรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่า ได้ประสานงานอย่าง สุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๒.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ Facebook Line เว็บไซต์

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและ หลักฐาน อ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้อง ยืนยันเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๔) ผู้ร้องร้องเรียนในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้อง แล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป
- (๕) เรื่องร้องเรียนใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมา ตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๒.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียนในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์หรือทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวัง แต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียนเรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

๓. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล มีหลักฐานแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหา ส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิปไตย ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึง ความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของ ราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทน และตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้อง

บอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ อ.ส. นำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวคือ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือ ไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วยเพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียนไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๔. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการคุ้มครอง

(๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิด ชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริง ยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้ญาติมาคอยชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

(๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๕. เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงาน ร้องเรียน เช่น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่ เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่า หากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เองไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึก อ่างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจากับผู้ร้องให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องราวร้องเรียนของผู้ร้องก่อนว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียนเรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่ จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ หรือไม่

(๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนือ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหายอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่า ท้อแท้หรือสิ้นหวัง

กรณีผู้ร้องมีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงาน เข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจา ที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) ปล่อยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณี อาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม ภูเขา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและ ควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อมโน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับ ครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง หรือประสานนักจิตวิทยา มาช่วยเจรจา

(๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ ร้องเปลี่ยนไป ร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้อง ได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้เห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง เช่น กทม. มีคำสั่งยกเลิกจุดผ่อนผันให้ค้าขายบริเวณริมถนน ก็ให้โทรศัพท์เชิญผู้แทน กทม. มาชี้แจงต่อผู้ร้องด้วย

(๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทาง ช่วยเหลือด้านอื่น ที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิช่วยเหลือตำรวจกลับบ้านหากมีความจำเป็น ให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๑๐) กรณีผู้ร้องพูดว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการ ปลีกตัวออกมาจากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

(๑) การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

(๒) การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงต่อไป

(๓) การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้น จะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้ง ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย หรืออาจสนธิกำลังจัดเป็นชุดเคลื่อนที่เร็วลงไปแก้ไขปัญหา

ข้อแนะนำอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลาง และมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณา มา ในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (๒๕๔๖) คำว่า ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารจัดการที่ดี หรือ Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข”

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรม โดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้จะต้องประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปให้ถึง และส่วนที่ ๒ หลักการของธรรมาภิบาล หรือการบริหาร จัดการที่ดีที่นำมาใช้

หลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

(๑) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อป้องกันการถูกครอบงำ ทางการบริหารโดยกลุ่มเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่ง ความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

(๒) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในกระบวนการพื้นฐาน หมายความว่า โปร่งใส ที่จะให้เกิดผลสาระอันเป็นเป้าหมาย คือ ทุกกลุ่มได้ผลประโยชน์ที่ควรได้ ฉะนั้น กระบวนการ ที่ไม่ปกปิดตั้งแต่เริ่ม มีกติกาแน่นอน มีความชัดเจน (Predictability) มีความแน่นอน (Certainty) ก็จะไม่ เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

(๓) หลักความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้ที่รับผิดชอบได้มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะขาดไปหนึ่งสตางค์ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารจัดการที่ดี ที่ต้องตรวจสอบได้ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

(๔) ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้ายในทศพิธราชธรรม คือคำว่า อวิโรธนะ หมายถึง ไม่คลาดธรรม ซึ่งมีความหมายที่กว้างและลึกกว่าคำว่า ซื่อสัตย์ เพราะความซื่อสัตย์ เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความถูกต้อง หมายถึง ไม่ยอม ให้อะไรที่ผิดเกิดขึ้น แม้ว่าสิ่งที่ผิดนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

ชนะเลิศศักดิ์ ยูวบูรณ์ (๒๕๔๓: ๘-๔) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า การกำหนดกลยุทธ์ของภาครัฐในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้เกิดขึ้น โดยต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกบริหารภาครัฐ ให้เป็น กลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูง ในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน มุ่งเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ถือประโยชน์เป็นจุดหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงานสามารถตรวจสอบได้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

แนวคิดการบริหารเวลา

กฤภา วัฒนวิสุทธิ (๒๕๓๗) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นก่อนหลังของงาน และดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อย่งได้ผลน่าพอใจตามเป้าหมายที่ระบุภายในเวลาที่กำหนดไว้

การบริหารเวลา (Hobb, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, ๒๕๓๗: ๗) คือ การกระทำที่มุ่งจะควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวเรา การที่เรารู้และเข้าใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังและควบคุมการปฏิบัติได้

นายชัชวาล อยู่คงศักดิ์ (๒๕๓๘) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง การจัดการกับเวลา ใช้เวลาซึ่ง เป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดที่สุดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวางแผนการใช้เวลาให้เหมาะสม ปรับแผนการใช้เวลาตามสมควรกับสถานการณ์ ปรับตัวเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค้นหาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผิดฝน การบริหารเวลา และนำเทคนิคการประหยัดเวลามาใช้เพื่อความสำเร็จของผลงานและความสมบูรณ์ของชีวิต

จิระพันธุ์ พูลพัฒน์ (๒๕๓๓: ๑๑๘-๑๒๐) กล่าวว่า วิธีการบริหารเวลาที่ดี คือ จัดระบบงาน วางแผนในการทำงาน กำหนดจุดมุ่งหมาย พิจารณาความสำคัญ ความเร่งด่วน โดยถามตัวเองว่าถ้าไม่ทำตามจุดมุ่งหมายจะเกิดอะไรขึ้น

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (๒๕๓๘) ได้กล่าวถึงวิธีการบริหารเวลาไว้ ดังนี้

วิธีที่ ๑ การกำหนดความสำคัญ เป็นการพิจารณาภารกิจต่างๆ ที่จะต้องทำว่า อะไรมีความสำคัญมากน้อยอย่างไร มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์อะไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง วิธีการพิจารณาความสำคัญก่อนหลังนี้ อาจใช้วิธี A-B-C Strategy ซึ่งจะต้องระบุงานหรือกิจกรรมที่จะต้องทำทั้งหมด ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ จากนั้นก็พิจารณาความสำคัญของกิจกรรมนั้นเป็น A,B หรือ C โดยมีความหมายดังนี้

A = มีความสำคัญมากต้องทำก่อน

B = มีความสำคัญเช่นกัน ถ้ามีเวลาก็ควรทำ

C = ถ้าไม่ทำขณะนี้คงไม่เป็นไร เมื่อทำอย่างอื่นเสร็จจึงค่อยทำก็ได้

ในกรณีที่มีการกำหนดความสำคัญของงานหรือกิจกรรมแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้เสร็จตามกำหนด ได้ อาจมีความจำเป็นต้องประเมินความสำคัญของงานใหม่ มอบหมายงานให้ผู้อื่น ซึ่งรู้ความสำคัญของงานเช่นเดียวกัน ปรับเวลาการทำงานใหม่หรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

วิธีที่ ๒ การวางแผนภายหลังการพิจารณาความสำคัญของงานหรือกิจกรรมที่ต้องกระทำก่อนหลังแล้ว จะต้องมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานหรือกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังนี้

(๑) ลำดับงานที่จะทำ หมายถึง การพิจารณางานที่มีความสำคัญทั้งหมดก่อนว่าจะทำงานใดก่อนและหลัง

(๒) ยึดหลัก ๔ w (The Who, What, Where, and When) หมายถึง การระบุลำดับงานที่จะทำให้ชัดเจน เช่น ถ้าจะต้องเข้าประชุมเพื่อพิจารณาผลงานของหน่วยงาน ก็ต้องรู้ว่าประชุมกับใคร เรื่องอะไร ที่ไหน เวลาอะไร เป็นต้น

(๓) ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ หมายถึง การระบุทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องการในการทำงานตามแผน เช่น ใช้คนกี่คน ใช้เงินกี่บาท ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมืออะไรบ้าง เป็นต้น

(๔) การติดตามผล หมายถึง การพิจารณาวิธีการติดตามผลเพื่อจะได้ทราบว่าจะงานที่กำหนดไว้ตามแผนนั้นงานใดมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้าอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปรับแผนในการทำงานได้วิธีการติดตามผล อาจได้แก่ การดูรายงานการประชุม การสังเกต และการสัมภาษณ์ วิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีก็ได้

(๕) แผนสำรอง หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการดำเนินงานตามแผนแล้วกำหนดเป็นแผนสำรองไว้ แผนสำรองนี้มีประโยชน์มากในการดำเนินงาน เพราะเป็นการเตรียมพร้อม จะรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

การวางแผนนั้นจะต้องเขียนใส่ตารางแผนงานหรือแผนการปฏิบัติ เพื่อให้ง่ายต่อการทบทวนการเตือนความจำ หรือจนกระทั่งการปรับปรุงแผนและการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ

วิธีที่ ๓ การปฏิบัติตามตารางเวลาที่กำหนด หมายถึง การปฏิบัติตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ในแผน ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องรู้จักใช้คำว่า “ไม่” หรือรู้จักการปฏิเสธงานที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่สำคัญ

สรุป การบริหารเวลา หมายถึง การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ โดยมีการวางแผน จัดระบบระเบียบการใช้เวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แนวคิดการประสานงาน

ภิญโญ สารธร (๒๕๑๙: ๘๓) การประสานงานเป็นกระบวนการสัมพันธ์วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

พนัส หันนาดิษฐ์ (๒๕๑๓: ๒๘) จุดหมายสำคัญของการประสานงาน คือ ความต้องการที่จะประสานงาน หรือผนึกความพยายามและการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้งานของหน่วยงานดำเนินไปโดยสอดคล้องต้องกันและไปในทางเดียวกัน

กมล อุดลพันธ์ และคณะ (๒๕๒๑: ๒๙๐-๒๙๔) กล่าวว่า การประสานงานมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการ ดังนี้

- (๑) การกำหนดแผนการหรือโครงการสำหรับทุกคนในหน่วยงานขึ้นก่อน
- (๒) ให้ทุกคนรู้และเข้าใจแผนการหรือโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนของที่จำเป็น
- (๓) ให้ทุกคนเต็มใจรับงานส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้ทำจริง ๆ

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ (๒๕๒๓: ๑๔๒) การประสานงานจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ๔ ประการ ดังนี้

- (๑) เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่บุคคลทำงานร่วมกันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน
- (๒) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การพบปะกันเพื่อกิจกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว
- (๓) กิจกรรมทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ

(๔) ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา คือ ลักษณะขององค์การจะต้องมีสายและลำดับชั้นของการบังคับบัญชา การที่หน่วยงานรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือประชุมร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานขึ้น

สรุป การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยมีการจัดระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดการรายงาน

วิจิตร ศรีสอาน และคณะ (๒๕๒๓: ๔๑) การรายงาน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกทราบความเคลื่อนไหว และความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (๒๕๒๒: ๓๗) การรายงาน นอกจากเสนอผู้บังคับบัญชาแล้วต้องเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเบื้องบนและเบื้องล่างให้ทราบ คือ เป็นการรายงานให้ทราบทั้งผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อสะดวกในการประสานงานเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันและเป็นการบำรุงขวัญไปในตัว การเสนอรายงานต้องมีการบันทึกการประเมินผลและตรวจสอบเป็นระยะๆ จึงจะทำงานได้ถูกต้อง

ภิญโญ สาร (๒๕๑๔ ๘๐-๔๑) กล่าวว่า การรายงานแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

- (๑) การเสนอตามแบบ คือ การรายงานเบื้องบนทางราบและลงล่าง
- (๒) การเสนอนอกแบบ คือ การเสนอรายงานที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสนิทสนมในทางสังคมของผู้เสนอและผู้รับ โดยไม่มีระเบียบแบบแผนแต่ยึดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ส่วนตัวของ บุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การรายงานจึงเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการต่างๆ ทั้งในและนอกแบบทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

สรุป การรายงาน หมายถึง การชี้แจง การบอกให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน การแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องทราบรวมทั้งการประเมินผลในขั้นสุดท้ายด้วย

แนวคิด Service Mind

<http://tu-r-sa.blogspot.com> การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เกือบอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศหากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้ว แปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ไม่ขึ้นเสียง กับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้ความสำคัญกับแนวทางในการ ให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้วาจาไพเราะให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา

ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือ จากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

www.npu.ac.th การมีหัวใจบริการ (Service Mind) หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

(๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบง่าย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(๒) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏ ในใบหน้าและกิริยาท่าทางของ ผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

(๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อ ด้วยการ ชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อนเมื่อรับงานแล้ว ต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็วบางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จหรือ ๕ นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจ จะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

(๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ การรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงหัวใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วย ความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศ ที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้าง น้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมการให้บริการ เป็นไปด้วยดี

(๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใด ต้องปรับปรุงแก้ไขส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจ การให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กรภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

๘. แนวทางการยุติเรื่องร้องเรียน

(๑) แนวทางการยุติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน และพยานบุคคลแน่นนอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาลังใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ใ้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ที่เกิดติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อยล่อย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่ให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้อธิบายความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบบุคคลกร

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
<p>๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เดือดร้อนรำคาญ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ</p>	<p>๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	<p>- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>
<p>๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, โกล่เกลี่ยทางอาญาแพ่ง, ช่มชู้/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p>	<p>๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ</p>	<p>๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ</p>	
<p>๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน</p>	<p>๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม</p> <p>๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้ยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชอกกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหามลพิษทางกรเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทุเลาถ่วงอายุฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับขอความช่วยเหลือ</p>	<p>๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์/บัตร, จดทะเบียนสมรส, คอทะเบียนพาณิชย์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ</p>	<p>๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	

ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.land.co.th เอกสารสิทธิประเภทต่าง ๆ ได้แก่

(๑) แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้น ตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณี นี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

(๒) ใบจอง (น.ส. ๒) คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราว ๆ ในแต่ละท้องที่และผู้ที่ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๕ เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดิน ที่จัดให้ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไข ดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ก. หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

(๓) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. และ น.ส.๓ ข.) หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส. ๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นพื้นที่รูปลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิก อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ

น.ส. ๓ ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส. ๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

(๔) ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อนแล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

(๕) โฉนดที่ดิน คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว” ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ก็ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน โดยมีขอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของ โดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกัน บุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

www.dol.go.th **ที่สาธารณประโยชน์** หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อน ไม่ว่าจะปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝางและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมาย กำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณี ที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตคูหาทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

- (๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์
- (๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ
- (๓) เพื่อป้องกันการบุกรุกเข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน
- (๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครองและดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอดโดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
- (๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๒๕๔๔: ๘-๔) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๔. หนี้นอกระบบ

“หนี้นอกระบบ” หมายถึงหนี้เงินกู้ที่คิดดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด (เกินร้อยละ ๑๕ ต่อปี หรือร้อยละ ๑.๒๕ ต่อเดือน) โดยเจ้าหนี้ไม่ใช่สถาบันการเงิน

พฤติกรรมการทวงหนี้นอกระบบ เจ้าหนี้นอกระบบบางรายอาจใช้วิธีการต่างๆ ในการติดตามทวงหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้ เกิดความอับอายเสื่อมเสียชื่อเสียงเกิดความกลัวข่มขู่กรรโชก มีการประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ตัวอย่าง ดังนี้

(๑) ใช้ผู้มีอิทธิพล กลุ่มหรือแก๊งอันธพาลนอกกฎหมาย หรือบุคคลไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ใช้ชื่อเล่น ชื่อปลอม หรือผู้มีประวัติอาชญากรรม ติดตามทวงหนี้กดดันให้ลูกหนี้หวาดกลัว จนไม่สามารถทำมาหากินได้ตามปกติ

(๒) การทวงหนี้ในที่สาธารณะหรือต่อหน้าผู้อื่นในลักษณะประจานหรือทวงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ เช่น เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ญาติ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

(๓) การทวงหนี้ด้วยการข่มขู่ กรรโชก หรือใช้อาวุธ เช่น ยิงปืนขึ้นฟ้า ปาระเบิดหน้าบ้านเพื่อข่มขู่ให้เกิดความเกรงกลัว

(๔) จ้างทีมงานทวงหนี้เป็นเยาวชนว่างงานไม่เรียนหนังสือ หรือเป็นบุคคลที่ติดยาเสพติด ใช้จักรยานยนต์หรือพาหนะอื่นติดตามก่อกวน ให้เกิดความหวาดกลัว

(๕) โทรศัพท์ทวงหนี้ในเวลาดึก เช้ามืด หรือโทรทั้งวัน ใช้ถ้อยคำหยาบคาย คุกคามด่าทอ

(๖) เจ้าหนี้นอกระบบที่พฤติการณ์เป็นองค์กรอาชญากรรม ในการติดตามทวงหนี้กับลูกหนี้ จะแสดงอำนาจด้วยการข่มขู่หวังผลให้ลูกหนี้อื่นหวาดกลัว มีการ ใช้กำลังประทุษร้ายลูกหนี้หรือผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ยอมชำระหนี้ เช่น ฆ่า ทรมาณ ทำร้ายร่างกาย เพื่อข่มขู่ให้ลูกหนี้อื่นเกิดความหวาดกลัว

(๗) บังคับชำระหนี้ที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี เช่น บังคับให้ลูกหนี้หรือบุคคลในครอบครัวร่วมหลับนอน หรือให้ลูกหนี้ชดใช้หนี้ด้วยอวัยวะแทน เช่น ให้ลูกหนี้สละไตเปลี่ยนถ่ายทางการแพทย์ให้ผู้ป่วยฝ่ายเจ้าหนี้แทน การชำระหนี้ หรือบังคับให้กระทำความผิดกฎหมาย เช่น ค้ายาเสพติด หรือไปประกอบอาชญากรรมอื่น

(๘) ใช้อิทธิพลเข้าตรวจค้นยึดทรัพย์สิน เช่น รถยนต์ ข้าวของเครื่องใช้ของลูกหนี้เพื่อชำระหนี้ หรือบังคับให้ลูกหนี้โอนกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือทรัพย์สินอย่างอื่นเพื่อชำระหนี้

(๙) แอบอ้างทหารหรือตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนแต่งกายเลียนแบบเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น แต่งชุดทหาร ตำรวจ หรือบางครั้งใช้ จ้างวานเจ้าหน้าที่รัฐ (พวกประพฤตินอกกรีต) ติดตามทวงหนี้

(๑๐) ประจานให้ลูกหนี้เสื่อมเสียชื่อเสียงด้วยการเปิดเผยความลับ หรือชู่จะนำเรื่องส่วนตัวมาเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อสร้างความอับอายให้กับลูกหนี้

(๑๑) หลอกลวงลูกหนี้ โดยอ้างข้อความอันเป็นเท็จ หรือแอบอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลในกระบวนการยุติธรรม ตลอดจนจัดทำเอกสารเท็จ ปลอมแปลง เอกสาร เช่น หมายศาล หมายจับ คำฟ้อง คำพิพากษา หมายบังคับคดี หรือสัญญากู้ยืมปลอม ใช้ในการติดตามทวงหนี้เพื่อให้ลูกหนี้หลงเชื่อและหวาดกลัว

(๑๒) เจ้าหนี้หลอกลวงให้ลูกหนี้ทำสัญญาลงวันที่ย้อนหลัง แล้วไปทำประนีประนอมยอมความในศาล จนศาลมีคำพิพากษาตามยอม เจ้าหนี้จึงมอบเงินกู้ให้ลูกหนี้ น้อยกว่าที่ระบุไว้ในคำพิพากษา เมื่อลูกหนี้

ไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้ก็จะนำคำพิพากษา มาบังคับคดีกับลูกหนี้และผู้ค้ำประกัน เป็นเหตุให้ลูกหนี้ถูกบังคับคดียึด หรืออายัดทรัพย์สิน

(๑๓) การดำเนินคดีกับเจ้าหนี้นอกระบบกระทำได้ยาก เพราะขาดหลักฐานในการพิสูจน์ความผิด เนื่องจากมีพฤติกรรมปกปิด อำพราง วางแผนเอารัดเอาเปรียบ มีการจัดเตรียมพยานหลักฐานไว้เพื่อฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกหนี้ ตลอดจนใช้ จ้าง วาน ให้ผู้อื่นกระทำผิด รวมทั้งลูกหนี้จะหวาดกลัว ไม่กล้าแจ้งความร้องทุกข์

(๑๔) เมื่อมีการแจ้งความร้องทุกข์ ต่อเจ้าพนักงานตำรวจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยส่วนใหญ่จะเพิกเฉย เนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องทางแพ่ง ไม่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการบางกรณี เมื่อเห็นข้อมูลหลักฐานที่เจ้าหนี้นำมาแสดงจะรีบเชื่อว่าเจ้าหนี้เป็นฝ่ายถูก จึงไม่ให้การช่วยเหลือหรือไม่เห็นใจทุกข์ร้อนของลูกหนี้ เป็นการสร้างความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมให้ลูกหนี้เพิ่มยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับลูกหนี้

ดำเนินคดีทางอาญา โดยไปแจ้งความร้องทุกข์ต่อพนักงานสอบสวนท้องที่ เกิดเหตุ หรือ กองปราบปราม หรือหน่วยงานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติมอบหมาย ภารกิจเฉพาะในการดำเนินการกับเจ้าหนี้นอกระบบ ซึ่งลูกหนี้ต้องมีความกล้าที่จะลุกขึ้นต่อสู้กับความไม่เป็นธรรม

ความผิดหลัก คือ มาตรฐานให้กู้ยืมเงินโดยเรียกดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดหรืออาจเป็น ความผิดฐานหมิ่นประมาท กรรโชกทรัพย์ ทำให้เสียทรัพย์ บุกรุก ทำให้เสื่อมเสียเสรีภาพ ฉ้อโกงประชาชน อั้งยี่ และความผิดอาญาอื่นตามข้อเท็จจริงและพฤติการณ์

ดำเนินคดีทางแพ่ง (ปรึกษาทนายความ) เพื่อฟ้องเรียกให้เจ้าหนี้หรือผู้กระทำ ความผิดชดเชย ค่าสินไหมทดแทนฐานละเมิด

ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐ ได้ทั้งตำรวจ ฝ่ายปกครอง กรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวง ยุติธรรม รวมถึงสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวจะให้ความช่วยเหลือและมีมาตรการดำเนินการ กับเจ้าหนี้นอกระบบ ดังนี้

(๑) ใช้มาตรการทางภาษี โดยทั่วไปเจ้าหนี้นอกระบบจะหลีกเลี่ยงไม่นำเงินได้ ที่ได้รับจากการให้กู้ยืม เงินไปเสียภาษีเงินได้และภาษีธุรกิจเฉพาะสำหรับดอกเบี้ยเงินกู้ ที่ได้รับ ดังนั้น ลูกหนี้หรือหน่วยงานของรัฐ ควรแจ้งข้อมูลให้กรมสรรพากรดำเนินมาตรการทางภาษี หลักฐานสำคัญชิ้นหนึ่งคือคำพิพากษาศาลที่ตัดสิน ให้เจ้าหนี้ชนะคดีถือเป็นหลักฐานแสดงแหล่งที่มาของเงินได้ จากข้อมูลพบว่ามีเจ้าหนี้บางรายได้นำคำพิพากษา ไปบังคับคดีแก่ลูกหนี้นับพันคดี ดังนั้น กรมสรรพากรควรนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็น มาตรการในการจัดเก็บภาษี และดำเนินคดีอาญาฐานหลีกเลี่ยงภาษีตามมาตรา ๓๗ แห่ง ประมวลรัษฎากร ซึ่งมีอัตราโทษจำคุกตั้งแต่สาม เดือนถึงเจ็ดปี และปรับตั้งแต่สองพันบาท ถึงสองแสนบาท เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามเจ้าหนี้นอกระบบที่กระทำผิดด้วย

(๒) ใช้มาตรการกฎหมายฟอกเงิน ในกรณีที่เจ้าหนี้มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกคณะบุคคลที่ปกปิด วิธีดำเนินการเพื่อการอันมิชอบด้วยกฎหมาย หรืออั้งยี่ เพื่อกรรโชก ทรัพย์ หรือเป็นการกระทำที่มีลักษณะ ฉ้อโกงประชาชน ให้ส่งเรื่องให้เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ดำเนินการ กับเจ้าหนี้นอกระบบว่ากระทำผิดฐาน ฟอกเงินอีกฐานหนึ่งด้วย

(๓) ขอความช่วยเหลือเครือข่าย หรืออาสาสมัคร หรือองค์กรที่รวมตัวเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ที่มีทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ซึ่งจะนำแนวทางการไกล่เกลี่ยตามแนวทางยุติธรรมสมานฉันท์ หรือยุติธรรมชุมชน หรือยุติธรรมทางเลือก ด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ ให้ตกลงกันด้วยความเป็นธรรมและความสมัครใจ เป็นการระงับข้อพิพาทไม่ให้เกิดปัญหาเข้าสู่การฟ้องร้องดำเนินคดี ในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์) เพราะเห็นว่าถ้าเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมจะไม่ใช่ผลดี ลูกหนี้จะต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย เช่น ค่าทนายความ ค่าเดินทาง และยังคงอยู่ในสถานะเสียเปรียบเจ้าหนี้ โดยทั่วไปเครือข่ายหรืออาสาสมัครหรือองค์กรช่วยเหลือลูกหนี้จะมีองค์ความรู้ ประสบการณ์ แนวทางการช่วยเหลือลูกหนี้ และสามารถเป็นผู้แทนของลูกหนี้ในการประสานหน่วยงานของรัฐเพื่อคุ้มครองความปลอดภัย และช่วยเหลือลูกหนี้ให้ได้รับความเป็นธรรมได้

กรณี ลูกหนี้ได้เคยร้องขอความช่วยเหลือไว้กับหลายหน่วยงาน ให้ลูกหนี้รวบรวมเอกสารที่ร้องขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานนั้น ๆ ให้ครบถ้วน และให้ระบุด้วยว่ามีผลการดำเนินงานอย่างไร

๕. กลโกง ซื้อ- ขาย ออนไลน์

แฉกลโกงชั้นเซียน เตือนภัยซื้อของออนไลน์

การซื้อขายออนไลน์เป็นอาชีพยอดฮิตในยุคนี้ ไม่ว่าจะซื้อขายแบบพรีออเดอร์ แบบตัวแทนขาย หรือซื้อขายผ่านกลุ่มในเฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ และแฟนเพจต่าง ๆ ซึ่งแน่นอนว่ามีกลโกงแฝงอยู่มากมาย ไม่ว่าจะมาจากฝั่งคนซื้อ หรือฝั่งคนขายก็ตามที จึงขอแนะนำกลโกงในรูปแบบต่าง ๆ เอาไว้เป็นอุทาหรณ์เตือนใจสำหรับการซื้อของในโลกออนไลน์ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้น

แฉกลโกงชั้นเทพ มิฉฉาซิปจะทำที่ติดต่อซื้อสินค้าจากผู้ขายทั่วไป ขอสมมุติว่าเป็น นาย ก. และทำที่โอนเงินซื้อ-ขาย สินค้าปกติ เหล่า ๑๘ มงกุฏ จะขอหลักฐานทั้งสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาสมุดบัญชีธนาคารจากนาย ก. เพื่ออ้างว่าเป็นหลักฐานในการซื้อ-ขาย และมั่นใจว่าจะไม่โดนโกง หากนาย ก. หลวมตัวให้เอกสารไป มิฉฉาซิปก็จะนำเอกสารดังกล่าวไปหลอกผู้ซื้อสินค้า(ขอสมมุติว่าเป็น นาย ข.) อีกครั้งหนึ่ง

วิธีการที่หลอกนาย ข. คือ แก๊งโจรก็ตั้งตัวเป็นผู้ขายสินค้าออนไลน์ซะเอง เพื่อหลอกนาย ข. ที่หลงเชื่อ ว่าสินค้าดี ตามท้องตลาดมีอยู่จริง แก๊งโจรก็จะทำให้นาย ข. ตายใจ ด้วยการส่งหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ซึ่งหลอกเอามาจาก นาย ก. นั่นเอง

เมื่อ นาย ข. หลงเชื่อและยืนยันการโอนเงินไปบัญชีนาย ก. โดยไม่รู้ตัว แก๊งโจร ก็สวมรอยว่าโอนเงินไปให้นาย ก. แล้วและโทรไปบอกอีกว่าได้โอนเงินเกินจำนวนไป ให้นำเงินมาคืนพร้อมกับส่งสินค้าที่สั่งไว้ด้วยเท่านั้น ทั้งนาย ก. และนาย ข. ก็ตกเป็นเหยื่อ ไปโดยไม่รู้ตัว

สุดท้ายแล้วโจรกลุ่มนี้ ยังลอยนวลและยังตามจับกุมกันอยู่ นาย ข. ก็ตกกระไดพลอยโจน จะโดนดำเนินคดีไปด้วยอีกต่างหาก นับว่าเป็นวิธีที่แยบยลและเป็นกลโกงที่ผู้ซื้อ-ผู้ขายต้องระวังเมื่อซื้อสินค้าออนไลน์ หากไม่มั่นใจในการซื้อขาย วิธีง่าย ๆ ก็ลองเอาบัญชีธนาคารหรือเบอร์โทรศัพท์ ไปค้นหาจากเว็บประกาศซื้อ - ขาย ยอดนิยม ก็เป็นการเช็กเบื้องต้นอีกวิธีหนึ่ง แต่หากใครพลาดโดนหลอกไปอย่าเพิ่งตกใจ

วิธีแก้ไข เมื่อโดนโกงต้องทำอย่างไร สำหรับใครที่โดนหลอกอย่าตกใจ ทำใจให้สบาย ตั้งสติแล้วทำตามคำแนะนำของ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ดังนี้

(๑) เก็บรายละเอียดหลักฐานการคุยให้มากที่สุด เอกสารหลักฐานการโอนเงิน หลักฐานการติดต่อ ตั้งแต่เบอร์โทรศัพท์ e-mail หมายเลขพัสดุ พิมพ์ออกมาเป็นเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐาน

(๒) แจ้งความกับ สน.ท้องที่ว่า “ถูกฉ้อโกง” เพื่อลงบันทึกประจำวันและออกใบแจ้งความเพื่อดำเนินคดี

(๓) นำใบแจ้งความไปขอหมายเลข IP จากผู้ดูแลเว็บไซต์ เพื่อติดตามและแกะรอยมิจฉีพ

(๔) นำเอกสารทั้งหมดไปแจ้งกับ สน.ท้องที่ เพื่อออกหมายจับและจับกุมตัว หรือส่งหลักฐานไปให้กับกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (ปอท.)

แนะนำว่า : ต้องแจ้งกับเจ้าหน้าที่ว่า "ขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินคดีจนกว่าคดีจะถึงที่สุด" อย่าแจ้งเพียงว่าแจ้งความไว้เป็นหลักฐาน (ถ้าแจ้งความไว้เป็นหลักฐานเฉย ๆ เจ้าหน้าที่ตำรวจอาจเพิกเฉย เพราะถือว่าการแจ้งแบบนี้ แปลว่าเจ้าทุกข์จะดำเนินการทางศาลด้วยตนเอง) แถมท้ายจากเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำว่า กลุ่มมิจฉีพส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมที่น่าสงสัย แบ่งเป็นข้อ ๆ ดังนี้

- ขายสินค้าถูกกว่าท้องตลาดเกินไป
- หลอกล่อให้โอนเงินค่าสินค้าล่วงหน้าโดยไม่มีหลักฐานเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
- เมื่อโอนเงินแล้วผู้ขายจะหายไป ปิดช่องทางการติดต่อทุกทาง
- เปลี่ยนชื่อและเบอร์โทรฯ ไม่ซ้ำกัน
- นัดเจอเพื่อรับของก่อนแล้วโอนที่หลัง
- ปลอม SMS จากธนาคารเพื่อหลอกโอนเงิน หรือหลอกว่าให้โอนเงินคืนเพราะโอนเงินเกิน
- อ้างว่าเว็บซื้อขายสินค้าเป็นคนกลางในการซื้อขายสินค้าให้เหยื่อติดต่อรับเงินจากคืนเว็บไซต์นั้น ๆ



เมื่อโดนโกง ต้องทำยังไง

- เก็บรายละเอียดหลักฐานการคุยให้มากที่สุด
- แจ้งความกับ สน.ท้องที่ว่า “ถูกฉ้อโกง”
- นำใบแจ้งความไปขอหมายเลข IP จากผู้ดูแลเว็บไซต์
- นำเอกสารทั้งหมดไปแจ้งกับ สน.ท้องที่

Logos: Allianz AYUDHYA

ช่องทางการร้องเรียนซื้อ – ขายสินค้าออนไลน์ สามารถแจ้ง ๑๒๑๒ OCC ได้ ๔ ช่องทาง ดังนี้

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน ๑๒๑๒ ตลอด ๒๔ ชม.
- (๒) อีเมล ๑๒๑๒@mdes.go.th
- (๓) เว็บไซต์ www.๑๒๑๒occ.com
- (๔) แชนด์บอต ข้อมูลข่าวสาร ๑๒๑๒ OCC (<https://www.facebook.com/๑๒๑๒OCC/>)

๕. ลักษณะร้านค้าออนไลน์แบบไหน เชื่อถือได้

(๑) มีการยืนยันตัวตนและได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ สังเกตการจดทะเบียนธุรกิจ ที่ถูกต้อง โดยดูจากเครื่องหมายรับรองการจดทะเบียน หรือ "DBD Registered" ที่ออกโดย กรมพัฒนาธุรกิจ การค้ากระทรวงพาณิชย์

(๒) มีชื่อเสียงและได้รับการตอบรับในทางที่ดี สังเกต Feedback ตามกระทั่เว็บไซต์บอร์ด เพจโซเชียล หรือเว็บไซต์ที่มีการรีวิวของลูกค้าที่เคยใช้บริการว่ากระแสส่วนใหญ่ไปทางบวกหรือลบ ก็จะช่วยประเมิน เบื้องต้นได้ว่าควรซื้อของกับร้านนี้หรือไม่

(๓) เปิดเพจหรือเว็บไซต์อย่างน้อย ๑ ปี เราสามารถตรวจสอบอายุของเว็บไซต์ได้ที่ <https://who.is/> โดยระบุชื่อเว็บไซต์นั้น ๆ ลงไป โดยส่วนมากหากเป็นร้านค้าออนไลน์ปลอมจะมีอายุไม่ถึง ๑ ปี

(๔) ใส่ใจให้รายละเอียดสินค้ากับลูกค้า สังเกตความกระตือรือร้นของผู้ขาย ว่าเอาใจใส่ในคำถามของ ลูกค้ามากน้อยแค่ไหน และมีการให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้าอย่างละเอียดหรือไม่

(๕) มีเงื่อนไขรับประกันสินค้า สังเกตรายละเอียดความโปร่งใสของผู้ขาย ว่าระบุเงื่อนไขการบริการ หลังการขายไว้อย่างชัดเจนดีหรือไม่ หรือมีเงื่อนไขการรับประกันสินค้าอย่างไร

(๖) ขายสินค้าถูกกฎหมาย สินค้าที่เราซื้อจากร้านค้าออนไลน์นั้นคือ สินค้าที่ถูกกฎหมาย ไม่ละเมิด ลิขสิทธิ์ หรือ เป็นสินค้าเลียนแบบ เพราะหากเกิดปัญหา การโกงเงิน เราจะไม่สามารถเอาผิดกับผู้ขายได้

แหล่งที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน); Fanpage:

ETDA.Thailand



หมายเลขโทรศัพท์สำหรับประสานงาน

๑. ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร

ชื่อส่วนราชการ	หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร				
	ที่ทำงาน			มือถือ	
	องค์การ (042)	สป.มท.	โทรสาร (042)	ประจำตำแหน่ง	ส่วนตัว
กระทรวงมหาดไทย					
ส่วนภูมิภาค					
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย					
ผู้ว่าราชการจังหวัด					
นายมนต์สิทธิ์ ไพศาลธนวัฒน์	711282	48511	711352	089-2016600	----
เลขานุการ ผวจ.สน. (ติดตาม)					
นายสุกิต โพธิ์ศรี	711282	---	711352	---	063-904007
เลขานุการฯ (สนง.)					
นายปราโมทย์ พรไตร	711282	---	711352	---	063-904004
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางสาวฐานิตา จักรเสน	711282	---	711352	---	095-670752
รองผู้ว่าราชการจังหวัด(1)					
นายดำรงศักดิ์ สิริวิชัย อิมวิเศษ	711764	48512	711764	063-2307000	---
เลขานุการฯ (ติดตาม)					
นายคชาวุธ วรรณกุล	711764	---	711764	---	063-902226
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางกฤติยาภรณ์ อ่อนก้านตรง	711764	---	711764	---	081-725809
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางสาวนพพรช ทองทิพย์	711764	---	711764	---	086-866738
รองผู้ว่าราชการจังหวัด(2)					
นายชานน วาสิกศิริ	711991	48513	711991		---
รองผู้ว่าราชการจังหวัด(3)					
นายพูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล	711287	48471	711287	089-2033059	---
เลขานุการฯ (ติดตาม)					
นายทรงธรรม พงษ์ไพโรจน์	711287		711287	---	087-859527
เลขานุการฯ (สนง.)					
นายอวิช คำคุณคำ	711287		711287	---	063-904007
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางสาวณัชชลิดา ไสยฮาดวงษ์	711287	---	711287	---	091-689935
รองผู้ว่าราชการจังหวัด(4)					
นายวิฑูรย์ นวลนุกูล	711790	48472	711287		
เลขานุการฯ (ติดตาม)					
นายอำนาจ สุดสวาท	711790		711287		086-786-250
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางสาวกวิศรา แก้วเคน	711991	---	711991	---	081-059856
เลขานุการฯ (สนง.)					
นางปทุมวดี อัยวรรณ	711991		711991		083-353827
สำนักงานจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดสกลนคร ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองสกลนคร สน 47000					
หัวหน้าสำนักงานจังหวัด					
นายอภิชัย ชัยขมภู	714959		711763	089-2030769	---
ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม					
นายสังสรรค์ อุ่นคำ	711250		711250	089-2034336	---
ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด					
นางสาวพรพิรมย์ ศิริชนม์	711065		711065	081-8607795	---
ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล					
นายนิธิวัฒน์ สังฆะมะณี	711763		711065	085-4842629	---

ผู้อำนวยการกลุ่มงานผู้อำนวยการ (รทท.)					
นางดารารัตน์ เถกิงผล	711763		711763	084 - 3878807	---
หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด					
นางสาวดอกคุณ ศรีสุธรรม	711763		711763	082-7820635	---
ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน					
-ว่าง-	713972		713972	085-4842707	---
เลขานุการหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสกลนคร					
ณิศากาญจน์ ฮวดพรหม	714959		711763	085-4666604	
ศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดสกลนคร (ศอ.ปส.) ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัด สน 47000					
หัวหน้าสำนักงานศูนย์ฯ					
-ว่าง-	714931	48507	711065	---	---
ที่ทำการปกครองจังหวัด ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัดสกลนคร ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองสกลนคร สน 47000					
ปลัดจังหวัด					
นายพิสิษฐ์ แร่ทอง	716527	48531	711461	089-5699856	---
จำจังหวัด					
-ว่าง-	716637		716637		
-ว่าง-	711461	48531	711461	081-1722264	---
ป้องกันจังหวัด					
นางสาวกรกาญจน์ แก้วดี	711360	48534	733156	081-1722302	
เสมียนตราจังหวัด					
นางชญานทิพย์ ป่าโพธิ์ชั้น	711166	48535	711166	081-7534754	---
อำเภอต่าง ๆ					
อำเภอเมืองสกลนคร ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอเมืองสกลนคร สน 47000					
นายอำเภอเมืองสกลนคร					
นายวีระ ฤกษ์พาณิชย์กุล	733503	---	733503	081-8674687	---
อำเภอสว่างแดนดิน ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอสว่างแดนดิน สน 47110					
นายอำเภอสว่างแดนดิน					
ว่าที่ ร.ต.รวยรุ่ง ไครบุตร	721151	---	721151	081-8674719	---
อำเภอพรรณานิคม ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอพรรณานิคม สน 47130					
นายอำเภอพรรณานิคม					
นายสุวิชาญ ไชยโกมล	779126	---	779126	081-8674707	---
อำเภอวานรนิวาส ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอวานรนิวาส สน 47120					
นายอำเภอวานรนิวาส					
นางสาวจิราภรณ์ เบิกบานดี	791379	---	791379	081-8674720	089-577117
อำเภออากาศอำนวย ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภออากาศอำนวย สน 47170					
นายอำเภออากาศอำนวย					
นายกานต์ กาญจนวงศ์สกุล	799019	---	799019	081-8674723	088-788929
อำเภอบ้านม่วง ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอบ้านม่วง สน 47140					
นายอำเภอบ้านม่วง					
นายนวิรัตน์ วงศ์ปิ่นเพชร	794121	---	794121	081-8674705	---
อำเภอกุดบาก ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอกุดบาก สน 47180					
นายอำเภอกุดบาก					
นายปรีชา มณีสร้อย	784043	---	784043	081-8674691	---

อำเภอกุสุมาลย์ ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอกุสุมาลย์ สน 47210						
นายอำเภอกุสุมาลย์						
พ.อ.พูนสุข ทะแพงพันธ์	769030	---	---	081-8674698	---	
อำเภอคำตากกล้า ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอคำตากกล้า สน 47250						
นายอำเภอคำตากกล้า						
นายศักดิ์ดา ต้นคชสาร	796055	---	796055	081-8674731	093-668892	
อำเภอโคกศรีสุพรรณ ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอโคกศรีสุพรรณ สน 47280						
นายอำเภอโคกศรีสุพรรณ						
นายเอกภพ โสภณ	766073	---	766073	081-8674737	---	
อำเภอพังโคน ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอพังโคน สน 47160						
นายอำเภอพังโคน						
จ.ส.อ.คำนึ่ง พรหมพิมพ์	771008	---	771008			
อำเภอเจริญศิลป์ ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอเจริญศิลป์ สน 47000						
นายอำเภอเจริญศิลป์						
นายสุโชติ กาญจนกุล รก.	709197	---	709197	081-8674760		
อำเภอเต่างอย ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอเต่างอย สน 47260						
นายอำเภอเต่างอย						
นายกฤษฏี โสมปัดทุม รก.	761018	---	761019	081-8674732	---	
อำเภอนิคมน้ำอูน ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอนิคมน้ำอูน สน 47270						
นายอำเภอนิคมน้ำอูน						
นายพลกฤษ เรืองสุกใส	789027	---	789333	081-8674753	---	
อำเภอวาริชภูมิ ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอวาริชภูมิ สน 47150						
นายอำเภอวาริชภูมิ						
นายบรรลือ สัมฤทธิ์จินตนา	781241	---	781241	081-8674689	---	
อำเภอส่องดาว ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอส่องดาว สน 47190						
นายอำเภอส่องดาว						
นายวรสรณ์ ป้อมไชยา	786034	---	786034	063-9040111	---	
อำเภอโพนนาแก้ว ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอโพนนาแก้ว สน 47230						
นายอำเภอโพนนาแก้ว						
นายโกเมธ ชาลี	707013	---	707013	---	---	
อำเภอภูพาน ที่อยู่ ที่ว่าการอำเภอภูพาน สน 47210						
นายอำเภอภูพาน						
นายวิวัฒน์ เตชจินตวงศ์	708155	---	708155	081-8674762	----	
สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ที่อยู่ ถนนศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด						
นายชัยวัฒน์ ปลายเนิน	712194	48592	718995	098-5566539	---	
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
พัฒนาการจังหวัด						
นายสมาน พัวโพธิ์	711554	48564	711554	084-8740582	085-245621	
สำนักงานที่ดินจังหวัด กรมที่ดิน ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด						
นายวรวิทย์ หลายพูนสวัสดิ์	711158	48554	711158		081-540419	

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 4700						
ท้องถิ่นจังหวัด	716482	48312				
นายจรัสพงศ์ คำตอกรับ	733090	48532	716482			
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 4700						
หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด						
นายวิชาญ แทนหิน	711771	48548	711771	089-9696760	081-965106	
	715232		715232			
ส่วนกลาง						
ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 7 สกลนคร <u>ที่อยู่</u> 308 ถ.ไอทียู อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	728208		728208			
นายพิทยา กุดหอม	728256	48605	728256	081-2996999	---	
ส่วนท้องถิ่น						
องค์การบริหารส่วนจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด						
	717098	---	717098	---		
ปลัด อบจ.						
นายสมัย โปธิทองดี รก.	716793	---	717098	---		
เทศบาลนครสกลนคร <u>ที่อยู่</u> 1695 ถนนสุขเกษม ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองฯ สน 47000						
นายกเทศมนตรีนครสกลนคร						
นายโกมุท ชีฆรานานนท์	711510	----	714672	---	081-661115	
ปลัดเทศบาล						
นายวิโรจน์ เสนาธิบดี	711510	---	711510	---	081-383873	
สำนักนายกรัฐมนตรี						
ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ประชาสัมพันธ์จังหวัด						
นายศรชัย ศรีสถาน	711789	48561	733770	092-2468331	---	
ส่วนกลาง						
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย						
นายอาภากร อินทิสาร	712816	---	712816	092-2468524	085-754697	
สถานีวิทยุกระจายเสียง อ.ส.ม.ท. <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
หัวหน้าสถานีวิทยุกระจายเสียง อ.ส.ม.ท.						
นายเกียรติศักดิ์ เจริญสุข	747405	---	747405	---	081-873591	
สถานีวิทยุกระจายเสียง 909 <u>ที่อยู่</u> สนง.พัฒนาภาค 2 บ้านรุ่งพัฒนา ต.ธาตุนาเวง อ.เมือง จ.สน. 47000						
หัวหน้าสถานีวิทยุกระจายเสียง 909						
พันเอก อนุพล ผิวฉกร	711578	---	711079	---	085-757044	
สถานีวิทยุกระจายเสียงทหารอากาศ 017 <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
หัวหน้าสถานีวิทยุกระจายเสียงทหารอากาศ 017						
นายบันเทิง ศิริโชคดี	728171	---	728171	---	081-966532	

สถานีวิทยุกระจายเสียงตำรวจภูธรภาค 4 <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000					
หัวหน้าสถานีวิทยุกระจายเสียงตำรวจภูธรภาค 4					
-ว่าง-	713237	---	713237	---	---
โทรศัพท์จังหวัดสกลนคร					
โทรศัพท์จังหวัดสกลนคร					
นายศศิธร สกกุลปิบ	714502	---	713702	---	081-965331
สำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดสกลนคร ถ.ศูนย์ราชการ ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000					
หัวหน้าสำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดสกลนคร					
นายสุรศักดิ์ นาอุดม	712717	---	712717	081-3802594	---
<u>กระทรวงกลาโหม</u>					
<u>ส่วนภูมิภาค</u>					
สำนักงานสัสดีจังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
สัสดีจังหวัด					
พ.อ.ดุขฎิ รัตนโกเมศ	711779	48586	711779	---	088-023372
<u>ส่วนกลาง</u>					
มณฑลทหารบกที่ 29 <u>ที่อยู่</u> ค่ายกฤษณ์สีวะรา อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ 29					
พล.ต.ประสิทธิ์ ทิศวงค์	711583	---	712392	061-5532233	
กองบังคับการกรมทหารราบที่ 3 <u>ที่อยู่</u> ค่ายกฤษณ์สีวะรา อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้บังคับการกรมทหารราบที่ 3 สกลนคร					
พันเอก สุคนธ์รัตน์ ชาวพงษ์	724121	---	724121	---	087-861088
หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 26 สำนักงานพัฒนาภาค 2 หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา <u>ที่อยู่</u> บ.โคกพัฒนา ต.ไร่ อ.พรรณานิคม					
ผู้บังคับหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 26					
พันเอก ณีฐาภูมิ นิก	745160	---	745160	---	
ฝูงบิน 236 <u>ที่อยู่</u> ค่ายกฤษณ์สีวะรา อำเภอเมืองฯ สน 47000					
หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนการบิน ฝูงบิน 236					
นายนราธิป ชุบขุนทด	711145	---	711145	08-03695857	---
สำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึกสกลนคร <u>ที่อยู่</u> 200/300 ถนนสกล-อุดร อำเภอเมืองฯ สน 47000					
หัวหน้าสำนักงานสงเคราะห์ทหารผ่านศึก					
นางนงคราญ นันทราช	711677	---	716284	---	086-854730
หน่วยส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ที่ 2 สำนักงานทหารพัฒนา หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา					
<u>ที่อยู่</u> 121 ม.10 ต.โนนหอม อ.เมือง จ.สกลนคร					
ผู้บังคับหน่วยฯ					
พันโท วิทยา จิตรประสงค์	704826	---	704826		
กองร้อยฝึกกระบี่พิเศษที่ 2 ค่ายฝึกการรบพิเศษน้ำพุ อ.ภูพาน จ.สกลนคร					
ผู้บังคับกองร้อยฝึกกระบี่พิเศษที่ 2					
พ.ต.วัชรพล แก้วอุ่นเรือน	981049	---	981049	---	081-536583
สถานีรายงานภูเขี้ยว ตู้ ปณ 44 ตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จ.สกลนคร 47000					
ผู้บังคับการสถานีรายงานภูเขี้ยว					
นาวาอากาศโทณัฐพร สุตาสุข	701414	---	701414	---	081-173142

สถานีวิทยุกิจการวิทยุกระจายเสียงที่ 3 กรส.3 1879 ม.14 ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000						
หัวหน้าสถานีวิทยุ กวส.3						
ร.ต.สุชาติ หมอกไสย	711427	---	711427	082-1092595	082-109259	
<u>กระทรวงการคลัง</u>						
<u>ส่วนภูมิภาค</u>						
สำนักงานคลังจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
คลังจังหวัด						
นางสาวจารุพร ตามกลาง	713371	48557	713371		063-192584	
<u>ส่วนกลาง</u>						
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สกลนคร <u>ที่อยู่</u> 10/2 ถ.สุขเกษม ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมืองฯ สน 47000						
สรรพากรพื้นที่สกลนคร						
นายภยันต์ บรรเทาทุกข์	713511	48555	713510		063-202915	
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
สรรพสามิตพื้นที่สกลนคร						
นางจุไรรัตน์ เคนหาญ	711165	---	711165	098-2806402	---	
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ธนารักษ์พื้นที่สกลนคร						
- ว่าง	711193	48563	733066		086-069583	
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจังหวัดสกลนคร (คปภ.)						
ผู้อำนวยการฯ						
นางสาวธนันท์ลดา คงสินสิริวรกุล	711039	--	714838	081-1748939	---	
<u>กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา</u>						
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> 506 ถนนไอนิทยู ตำบลธาตุเชิงชุม						
ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสกลนคร						
นายเดลจินดา โมธรรม	728165	---	728236	089-4930294	---	
<u>ส่วนกลาง</u>						
สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสำนักงานฯ						
นายสัจด์ ศิริพันธ์	732064	---	732064	097-1720884	097-172088	
<u>กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</u>						
<u>ส่วนภูมิภาค</u>						
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด						
นางสาววรางคณา วงค์มหาชัย	711439	48562	711440	065-2920500	081-552075	
<u>ส่วนกลาง</u>						
บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด						
หัวหน้าบ้านพักฯ						
นางวารุณี ศุภนิมิตตระกูล	714155	---	712072	081-7087059	---	

ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 55 จังหวัดสกลนคร / นิคมสร้างตนเองลำน้ำอูน จังหวัดสกลนคร					
ผู้ปกครองนิคมสร้างตนเองลำน้ำอูน จังหวัดสกลนคร					
นายสว่างพงศ์ เมธีกุล	789017	---	789124	---	081-261541
สำนักงานเคหะชุมชนสกลนคร <u>ที่อยู่</u> 686 ถนนประชาอุทิศ อำเภอเมืองสกลนคร					
หัวหน้าสำนักงาน					
นางอัญชิสา คลากระโทก	970560	---	9705661	061-5136629	---
<u>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</u>					
<u>ส่วนภูมิภาค</u>					
สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด (สป.กษ.) <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ถนนศูนย์ราชการ อำเภอเมืองฯ					
เกษตรและสหกรณ์จังหวัด					
นางจันทิรา โยธิการ	716560-1		716560-1	089-9075134	---
สำนักงานเกษตรจังหวัด กรมส่งเสริมการเกษตร <u>ที่อยู่</u> ถนนศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
เกษตรจังหวัด					
นายประยงค์ ภูดินทราย	732979	---	732979	088-4985499	---
สำนักงานสหกรณ์จังหวัด กรมส่งเสริมสหกรณ์ <u>ที่อยู่</u> 401 ถนนสกล-นาแก อำเภอเมืองฯ สน 47000					
สหกรณ์จังหวัด					
นายดุสิต ทองทา	711671	48558	711671	---	084-607955
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด กรมปศุสัตว์ <u>ที่อยู่</u> ถนนศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ปศุสัตว์จังหวัด					
	711756	---	713332		
สำนักงานประมงจังหวัด กรมประมง <u>ที่อยู่</u> ถนนใสสว่าง อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ประมงจังหวัดสกลนคร					
	713664	---	730470	081-7859809	---
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด <u>ที่อยู่</u> 1767/22 ถนนสุขสวัสดิ์ อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ปฏิรูปที่ดินจังหวัด					
นายประพันธ์ คำบาง	714781				
	716517	---	714781		---
<u>ส่วนกลาง</u>					
สำนักงานจัดรูปที่ดินและจัดระบบน้ำเพื่อเกษตรกรรมที่ 11 <u>ที่อยู่</u> 622 ถนนสกล-อุดร อำเภอพังโคน สน 47160					
หัวหน้าสำนักงานจัดรูปที่ดินจังหวัด					
นายวรรัตน์ มั่นดี	772048-9	---	772048-9	---	084-700052
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์สกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์สกลนคร					
นางสาวอุมาพร เจริญราช	714958	---	714958	0895691095	
โครงการชลประทานสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ถนนสกล-กาฬสินธุ์ อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้อำนวยการโครงการชลประทานสกลนคร					
	747219-20	---	747221	081-8771425	---
โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาน้ำอูน <u>ที่อยู่</u> 98 หมู่ที่ 4 ตำบลแร่ อำเภอพังโคน สน 47160					
ผู้อำนวยการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาน้ำอูน					
นายเกรียงไกร กุลจิตติบวร	165058	---	165037	0817399905	081-909491

โครงการก่อสร้างสำนักพัฒนาแหล่งน้ำที่ 2 <u>ที่อยู่</u> บ้านดอนม่วย อ.พรรณานิคม สน 47130						
หัวหน้าฯ						
นายยรรยงค์ สัตยกิจขจร	745076	---	745076	---	081-975998	
ศูนย์วิจัยข้าวสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ถนนสกล-อุดร อ.เมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยข้าวสกลนคร						
นายวีระศักดิ์ หอมสมบัติ	711471	---	711471	081-9340076	081-934007	
ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืด เขต 3 สกลนคร <u>ที่อยู่</u> ถนนใสสว่าง อ.เมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสกลนคร						
นายธนวัฒน์ ชัชวาลชาติตรี	711447	---	716220		081-875786	
หน่วยบริหารจัดการประมงน้ำจืดเขื่อนน้ำอูน จังหวัดสกลนคร						
หัวหน้าหน่วยฯ						
นายวีระพงศ์ วัจจำนงค์	981171	---	981171	---	081-964410	
ศูนย์วิจัยและบำรุงพันธุ์สัตว์สกลนคร 194 ม.6 ต.พังขว้าง อ.เมือง จ.สกลนคร						
ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและบำรุงพันธุ์สัตว์สกลนคร						
นายยวงยศ จินดาทะจักร์	099728	---	099783	087-8625151	087-862515	
ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์สกลนคร 407 ม.1 ต.เขียงเครือ อ.เมือง จ.สกลนคร 47000						
ผอ.ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์สกลนคร						
นายศุภวันจักรี ดอนไสว	725124	---	725124	089-4533530		
ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ต.ปณ.18 อำเภอพังโคน สน 47160 (กรมการข้าว กระทรวงเกษตร)						
ผู้อำนวยการศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวสกลนคร						
ว่าที่ ร.ต.อลงกต ถนอมสุข	728516-17		728517	----	089-569400	
สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> บ้านดงชุมข้าว หมู่ที่ 3 ตำบลพังขว้าง อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินสกลนคร						
นายกิตติ ไชยนิมิตร	099893	---	099893	081-9582467	081-958246	
ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพาน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพานฯ						
นายโรจน์วัฒน์ อินทร์ทุ่ง	747458-9	---	747460	061-4201780		
ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร อ.เมือง จ.สกลนคร 47000						
ผู้อำนวยการศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร						
นายอาคม จงอริยะตระกูล	163085	---	163085	092-2561987	---	
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตรสกลนคร						
ผู้อำนวยการฯ						
นายประหยัด ยุพิน	747150		747157	081-8727639	---	
ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่ ๘.๓ จังหวัดสกลนคร						
หัวหน้าศูนย์ควบคุมโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่ ๘.๓ สกลนคร						
นางสาววิรัชพัชร ดาฐาพันธ์	711359				084-428855	
การยางแห่งประเทศไทยจังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางจังหวัดสกลนคร						
นายอาภากร อินทสาร	713041	---	715140		081-833479	

กระทรวงคมนาคม

ส่วนภูมิภาค

สำนักงานขนส่งจังหวัด ที่อยู่ อำเภอเมืองฯ สน 47000

ขนส่งจังหวัด

นายรังสฤษดิ์ วรสีหะ

714905

714905

081-7397882

ส่วนกลาง

สำนักงานทางหลวงที่ 3 (สกลนคร) ที่อยู่ ถนนใสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองฯ สน 47000

ผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ 3

นายพัลลภ จันทรงามปกากุล

712882

712886

084-424453

แขวงทางหลวงสกลนครที่ 1 ที่อยู่ อำเภอเมืองฯ สน 47000

ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงสกลนครที่ 1

นายประสิทธิ์ สาขา

711059

714726

085-451555

สำนักงานแขวงทางหลวงที่ 2 (สว่างแดนดิน)

ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงที่ 2

นายวิชาญ ผิวดำ

721807

721059

089-862390

สำนักงานแขวงทางหลวงชนบทสกลนคร ที่อยู่ 299 ถ.สกล-กาฬสินธุ์ ม.13 อำเภอเมืองฯ สน 47000

ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงชนบทสกลนคร

นายนพดล กมลสินธุ์

972037

972038

089-4228716

ท่าอากาศยานสกลนคร ที่อยู่ อำเภอเมืองฯ สน 47000

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานสกลนคร

นางทิพวรรณ วังศานูวัตร

724044-46

724041

089-6048655

089-604865

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่วนภูมิภาค

สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000

ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

นายนเรศ ชมบุญ

713432

713432

081-8443520

ส่วนกลาง

ศูนย์ป่าไม้จังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000

หัวหน้าศูนย์ป่าไม้จังหวัดสกลนคร

นายชูชาติ เทพสุต

711460

711460

097-3012970

097--301297

อุทยานแห่งชาติภูพาน ตู้ ป.ณ.70 อำเภอเมือง สน 47000

หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูพาน

นางปัทมาพร ธิภา

726616

726616

อุทยานแห่งชาติภูผายล อำเภอเต่างอย สน

หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูผายล

นายพิเชษฐ์ สุขสบาย

726615

726615

081-965350

สถานีควบคุมไฟป่าสกลนคร บ้านนาคำ ต.ห้วยยาง อ.เมือง จ.สกลนคร

หัวหน้าสถานีควบคุมไฟป่าสกลนคร

นายสุชาติ ศิริ

087-2198180

081-7684711

081-768471

อุทยานแห่งชาติภูผาเหล็ก อำเภอส่องดาว สน						
หัวหน้าอุทยานแห่งชาติภูผาเหล็ก						
นายรังสรรค์ เหลาภา	---	---	---	081-0553630	088-552453	
ศูนย์ป่าไม้จังหวัดสกลนคร 1876 ถ.สุขเกษม ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000						
ป่าไม้จังหวัดสกลนคร						
นายชูชาติ เทพสุด	711460	---	733148	090-8392554	089-841796	
ศูนย์ปฏิบัติการไฟป่าสกลนคร						
หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการไฟป่าสกลนคร						
นายเรืองฤทธิ์ คำวันดี	747380	---	747380	081-3802507	081-380250	
<u>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</u>						
<u>ส่วนภูมิภาค</u>						
สำนักงานสถิติจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
สถิติจังหวัด						
นายชยสาร โทฆานนท์	711200	48606	714955	090-9804262	092-673722	
<u>ส่วนกลาง</u>						
สถานีอุตุนิยมวิทยาสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยาสกลนคร						
นายธีระ บุนนาคสีชัย	711607	48601-2	711607	---	086-850805	
ไปรษณีย์จังหวัดสกลนคร 244 ม.5 ถ.เจริญเมือง จ.สกลนคร 47000						
หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดสกลนคร						
นายทองทศ โพธิ์เนียม	715234	---	715234	091-7717173	089-416480	
สำนักงานบริการลูกค้า กสท สกลนคร						
ผู้จัดการฯ						
นายวุฒนัย โยธานัก	099978-0	---	0 99978	081-2370120	081-237012	
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)						
โทรศัพท์จังหวัดสกลนคร						
นายศศิธร สกุลปิบ	714505	---	713702	---	081-965331	
<u>กระทรวงพลังงาน</u>						
<u>ส่วนภูมิภาค</u>						
สำนักงานพลังงานจังหวัด <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
พลังงานจังหวัด						
	714670	48514	714756	089-8461005		
<u>รัฐวิสาหกิจ</u>						
สถานีไฟฟ้าแรงสูงสกลนคร						
หัวหน้าสถานีไฟฟ้าแรงสูงสกลนคร 1						
นายเกรียงไกร กิ่งไก่อ	972046		972046	---	089-861841	

ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
พาณิชย์จังหวัด						
นางเกศินี พวงประดิษฐ์	711277	---	713241	081-9996404	---	
ส่วนกลาง						
สำนักงานสาขาจังหวัดเขต 2-3 สกลนคร ที่อยู่ 4/4 ถนนใสสว่าง อ.เมืองฯ สน 47000						
หัวหน้าสำนักงานสาขาจังหวัดเขต 2-3 สกลนคร						
นายจุฑาชัย มานิตกุล	711918	---	714296	089-5699919		
กระทรวงยุติธรรม						
ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสกลนคร						
ยุติธรรมจังหวัดสกลนคร						
นายทวีศักดิ์ สารทรัพย์	713400	---	712037	092-281-2757	092-281275	
เรือนจำจังหวัดสกลนคร กรมราชทัณฑ์ ที่อยู่ ถนนใสสว่าง อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้บัญชาการเรือนจำจังหวัดสกลนคร						
นายเอกรินทร์ วรรณเวช	971035	---	971040	098-2607247		
เรือนจำอำเภอสว่างแดนดิน ที่อยู่ 90 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างฯ สน 47110						
ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอสว่างแดนดิน	704900					
นางประภาพรณ ขจรวัฒนากุล	704899	---	704899	098-2607361	---	
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัด						
นางจิรพร เพิ่มพูน	713364	48601-2	713364	081-9090329		
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัด						
นายนายณัฐปภรณ์ ทะเว	716297-8	---	712384	089-5691021		
ส่วนกลาง						
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด						
นางวิภาภรณ์ อังศุยานนท์	713730	-----	713730	089-7972885	---	
กระทรวงแรงงาน						
ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ที่อยู่ ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด						
แรงงานจังหวัด	712564					
นางณัฐกฤตา ดาหาร	712819	48552	712819	097-2089295	---	
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน						
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	711088					
นางสาวพิมล ทวีพฤกษ์สิริกุล	712960	48550	712960	081-8731810	---	

สำนักงานประกันสังคมจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ถนนสุขสวัสดิ์ อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ประกันสังคมจังหวัด	712662-3		713072		
นายพูนทรัพย์ ศรีไพบูลย์		48518		---	063-214610
สำนักงานจัดหางานจังหวัด กรมการจัดหางาน <u>ที่อยู่</u> 1767/24 ถนนสุขสวัสดิ์ อำเภอเมืองฯ สน 47000					
จัดหางานจังหวัด	714778-9		714778-9		
นายประภาส พรหมคำบุตร	733913	48569	733913ต่อ113	095-6711791	---
<u>ส่วนกลาง</u>					
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด					
นายชัยรัตน์ ฉัตรศุภกุล	747253	---	747252	085-4838522	---+
<u>กระทรวงวัฒนธรรม</u>					
<u>ส่วนภูมิภาค</u>					
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
วัฒนธรรมจังหวัด					
-ว่าง -	716214	---	716214	063-2089221	---
<u>สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ</u>					
<u>ส่วนภูมิภาค</u>					
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนา					
นายสิทธิลักษณ์ จิตอาคนารัตน์	715275	---	715274	088-5483473	
<u>กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</u>					
<u>ส่วนกลาง</u>					
ฝ่ายปฏิบัติการสูบน้ำด้วยไฟฟ้าที่ 3 สกลนคร					
หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการสูบน้ำด้วยไฟฟ้าที่ 3 สกลนคร					
นายวิเชียร แจ่มใส	972554	---	972554	---	084-874613
<u>กระทรวงศึกษาธิการ</u>					
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการฯ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร					
ศึกษาธิการจังหวัด					
นายสังวาลย์ ศรีโคตร	712514	---	712515		061-974-947
ศึกษาธิการภาค 11					
	718898		711111		
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ					
นายไพรวลัย สันทะนะ	970131				
	970130-135	---	970134	064-8295449	
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 <u>ที่อยู่</u> อำเภอสว่างแดนดิน สน 47110					
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ					
นายนายอนุกุล ทองนุ้ย	7223214	---	721155	098-5861289	080-011210
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3 <u>ที่อยู่</u> 530 ม. 5 ถ.เตอเจริญ อำเภอดงเจริญ สน 47120					
ผู้อำนวยการสำนักงานฯ เขต 3					
นายทินกร อินทะนาม	792135	---	791190	---	081-975649

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๒๓						
ผู้อำนวยการฯ						
ดร.ปราโมทย์ ภูมิพันธ์	728118	---	728119	---		
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการฯ						
นางพรทิพย์พา คาวีวงศ์	711629	---	712374	081-8530718	---	
ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดสกลนคร 887/7 ซ.เบญจมาตร สุทธาวาสา ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง สน 47000						
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด						
นายเจษฎา เวียงพล	717003	---	716351	089-8590194	089-859019	
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร						
รองศาสตราจารย์ ปรีชา ธรรมวินทร	970022	---	970022	---	---	
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จ.สน.						
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ฯ						
ดร. วัชรพงษ์ อินทรวงศ์	725007					
	725000	---	725008	---	089-233882	
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร <u>ที่อยู่</u> 199 ม.3 ต.พังโคน อ.พังโคน สน 47160						
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขต						
รศ.ดร.โมฆิต ศรีภูธร	772285					
	772158	----	772158	---	065-829256	
วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสกลนคร						
นายสถิต สำราญสุข	970165	---	970220			
วิทยาลัยสารพัดช่างสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างสกลนคร						
นางมนัสนันท์ ราตรีหว่าง	971136	---	971136	084-4411659		
วิทยาลัยการอาชีพพรรณานิคม <u>ที่อยู่</u> 58 ม.6 บ.นาซอน ต.สว่าง อำเภอพรรณานิคม สน 47130						
ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพพรรณานิคม						
นายคำพันธ์ ศรีเมือง	746302	---	746212	---	081-672326	
วิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน <u>ที่อยู่</u> 784 ถ.อุดมธรรมภักดี อำเภอสว่างแดนดิน สน 47130						
ผู้อำนวยการฯ						
นางวรรณภา พ่วงกุล	721991	---	721992	---	081-964448	
โรงเรียนเทคโนโลยีสว่างแดนดิน 181 ม. 1 ถ.นิตโย อ.สว่างฯ สน 47110						
ผู้อำนวยการฯ						
นางอนุรักษ์ บุญศล	722261	---	722261	---	087-233169	
โรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงเรียนสกลราชวิทยานุกูล						
นายยงคยุทธ เชื้อนขันธุ์	711586					
	713566	---	711788	---	---	
โรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงเรียนสกลนครพัฒนศึกษา						
นายบัณฑิต นารถโคษา	728195	---	728195	---	092912561	
โรงเรียนรัตนารายณ์วิทยา <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนารายณ์วิทยา						
นายพนมพันธ์ ไชยเพชร	711922					
	970128	---	943678	---	---	
โรงเรียนอนุบาลสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลสกลนคร						
นายชัยบุญ ไครบุตร	713094					084-955929
	711283	---	714926	---	086-220292	
โรงเรียนเชิงชุมราษฎร์นุกูล <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงเรียนเชิงชุมราษฎร์นุกูล						
นายชัยวัฒน์ วาทะวันนะ	711734	---	716432	---	---	

โรงเรียนร่มเกล้า <u>ที่อยู่</u> อ.โคกศรีสุพรรณ สน. 47280						
ผู้อำนวยการโรงเรียนร่มเกล้า						
นายนิคม ทวีกิจ	766063	---	---	---	---	---
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) จังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการ สนง.	713102					
นายสุรินทร์ พรหมพารักษ์	713644	---	713102	---	081-261826	
สำนักงานอาชีวศึกษาจังหวัดสกลนคร						
ประธานกรรมการอาชีวศึกษาจังหวัดสกลนคร						
นายมงคล เจริญ	970165	---	970165	---	084-708266	
กระทรวงสาธารณสุข						
ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการ อำเภอเมืองฯ สน 47000						
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด						
นายวิศณุ วิทยาบำรุง	711157	48570-1	711157	081-9755932		
	ต่อ1111		ต่อ 1001			
ส่วนกลาง						
โรงพยาบาลสกลนคร <u>ที่อยู่</u> อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสกลนคร						
นายชุมนุช วิทยานันท์	711615	48580-1	711037	081-8653576	081-895357	
ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อฯ โดยแมลงที่ 8.3 สกลนคร						
นายทวีศักดิ์ โพธิ์สม	711359	---	711273		089-841525	
กระทรวงอุตสาหกรรม						
ส่วนภูมิภาค						
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด						
อุตสาหกรรมจังหวัด						
นางสาวรัชฎา เมธาวีกุลชัย	711686	48597	713536	061-4236313	---	
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ						
ตำรวจภูธรจังหวัด <u>ที่อยู่</u> ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด		48573				
พล.ต.ต.สมประสงค์ พิณพิลา	711878	48575	711923	081-7397676		
ผกก.สภ.เมืองสกลนคร						
พ.ต.อ.พุดินันท์ อำพันธ์	716409					
ผกก.สภ.พรรณานิคม	779232-3					
ผกก.สภ.วาริชภูมิ	781186					
ผกก.สภ.สว่างแดนดิน	721605					
ผกก.สภ.วานรนิวาส	791134					
ผกก.สภ.กุสุมาลย์	769080					
ผกก.สภ.อากาศอำนวย	799078					
ผกก.สภ.กุดบาก	784116					
ผกก.สภ.พังโคน	771505					
ผกก.สภ.บ้านม่วง	794321					

ผกก.สภ.ส่องดาว	786091				
ผกก.สภ.คำตากล้า	796004				
ผกก.สภ.นิคมน้ำอูน	789122				
ผกก.สภ.เจริญศิลป์	709394				
ผกก.สภ.เต่างอย	761079				
ผกก.สภ.โคกศรีสุพรรณ	766092				
ผกก.สภ.โพนนาแก้ว	707020				
ผกก.สภ.ภูพาน	708130				
สว.สภ.ขมิ้น	759104				
สว.สภ.ตาดโตน	713475				
สว.สภ.แวง	729123				
สว.สภ.ศรีวิชัย	767087				
สว.สภ.คำบ่อ	774111				
สว.สภ.หนองสนม	756720				
สว.สภ.โพนงาม	756849				
สว.สภ.สว่าง	779329				
สว.สภ.สร้างค้อ	703058				
สว.สภ.โพนแพง	769242				
สว.สภ.นาใน	703417				
สว.สภ.โคกสี	776057				
สว.สภ.ดงมะไฟ	701678				
หัวหน้าพิสูจน์หลักฐาน จังหวัดสกลนคร					
พันตำรวจเอกหญิง มณีนุชชนก มหาชนวงค์	714911	----	714911	086-9453616	
ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสกลนคร 71 ถ.ใจผาสุข ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร					
สารวัตรตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดสกลนคร					
พ.ต.ท.ประพันธ์ ชันธิคุณ	715219	----	714348		083-564395
สถานีตำรวจทางหลวง 5 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจทางหลวง					
สารวัตร สถานีตำรวจทางหลวง 5 กองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจทางหลวง					
พ.ต.ท. พงษ์เพชร จุลจำเริญทรัพย์	711476	---	713971	---	089-141171
กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23					
ผู้กำกับการกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 23					
พ.ต.อ.สิปปนนท์ สรณคุณแก้ว	713311	---	972096	081-9018635	081-901863
หน่วยตำรวจสันติบาลจังหวัดสกลนคร					
สารวัตร/หัวหน้าหน่วยสันติบาลจังหวัดสกลนคร					
พ.ต.ท.วิชญ์รักษ์ พรหมเมศร์	711811	---	---	---	084-709055
ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่ไม่สังกัดกระทรวง ทบวง หรือกรม					
ศาลจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000					
ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดสกลนคร					
นางเพ็ญศรี สุริยะโชติ	733164	48594	714720	---	

ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร						
นายธิตินันต์ ธัญญสิริ	718975	----	711329	098-2800297	---	
ผู้พิพากษาประจำศาลจังหวัดสว่างแดนดิน						
นายวีระพงษ์ ไพศาลธนวัฒน์	721596	---	721596	---		
อัยการจังหวัดสกลนคร						
นางสาวมัลลิกา เฟื่องคำ	714992	---	714992	092-2462557	---	
อัยการจังหวัดสว่างแดนดิน						
นายณัฐวุฒิ เนื่องทอง	721595	---	721595	081-4560303	---	
อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัว จังหวัดสกลนคร						
นายภาชา วัฒนเนติกุล	715471	---	715471	063-2030551	---	
อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จ.สกลนคร						
นางยุวดี เยี่ยงยุศักดิ์สากล	712439	---	712439	063-2030688	083-519753	
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ ศูนย์ราชการจังหวัด อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัด						
นางสาวจุฑามาศ จันโท	716597	48567	716597			090-553-944
ประธานกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด						
-ว่าง-	711614	48567	716690	---	---	
พระตำหนักภูพานราชนิเวศน์						
ผู้อำนวยการพระตำหนักภูพานราชนิเวศน์						
นายวีระศักดิ์ ต่ายเนาว์แดง	711550	51076	714499	---	081-954599	
สำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการฯ						
นางณิชกานต์ คุณอุดม	713806	--	713807	---		ใ
สำนักงาน ป.ป.ช.ประจำจังหวัดสกลนคร						
ผู้อำนวยการฯ						
นายวีโรจน์ ช้องวงศ์	716697	--	716697	---B641	---	
รัฐวิสาหกิจ						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ที่อยู่ 376 ถนนเลียงเมือง อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร						
นายพีร ฮามวงศ์	972186	---	972190	---	081-954728	
สำนักงานประปาสกลนคร ที่อยู่ ถนนใสสว่าง อำเภอเมืองฯ สน 47000						
ผู้จัดการประปาสกลนคร						
นายสุวิทย์ชัย วิริยะประสพสุข	712677	---	712777	---		
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เขื่อนน้ำพุง						
หัวหน้าแผนกโรงไฟฟ้าเขื่อนน้ำพุง						
นายกษิณ วงศ์พานกร	708094	---	708096	081-2622849		
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์บริการสกลนคร						
ผู้จัดการฯ						
นายอนุรักษ์ มหาวีรวัฒน์	730960	---	----	---	085-980805	

บริษัท กลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด สาขาสกลนคร						
ผู้จัดการสาขาอาวุโส						
	นางปรีญา ฉัตรวิจิตร ทองมาก	736155-6	---	763157	---	----
องค์กรเอกชน						
นายกเหล่ากาชาดจังหวัด						
	นางวารุณี ไพศาลธนวัฒน์	711326	---	711326	081-4993327	---
ประธานหอการค้าจังหวัดสกลนคร						
	นายเศกสรร ชนาวิโชติ	712334	---	733636	---	081-872095
ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร						
	นางมิ่งขวัญ สว่าง	714886-7	---	733633	---	081-872878
ประธานเมตตารธรรมมูลนิธิ						
	นายสุรชัย ศักดิ์สัมฤทธิ์	711085	---	713344	---	---
ประธานชมรมธนาคารพาณิชย์จังหวัดสกลนคร						
	นายอดุลย์ ตาลพันธ์ุ	713779	---	-----	---	081-975907
นายกสโมสรไลออนส์สกลนคร						
	นายกลยุทธ นพศรี	714886-7				081-871499
ประธานมูลนิธิธารน้ำใจไทสกล						
	นายเปรม เปรมอุดม	----	---	----	---	081-739626
นายกสมาคมชาวไทยเวียดนาม						
	นายสงวน อมรรุทธิภรณ์	----		----	---	081-380505
นายกสโมสรโรตารีจังหวัดสกลนคร						
	นายนิวัต บุญยสิริวงษ์	----		----	---	095-169814
ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดสกลนคร						
	นายศักดิ์สกล วาจาสัตย์	714886-7			733633	081-871499
ประธานชมรมนักธุรกิจไทย-เวียดนาม						
	นางสาวปวีณา ว่านสุวรรณ	----		----	---	
นายกสมาคมข้าราชการนอกประจำการสกลนคร ที่อยู่ 1892 รร.อิมพีเรียล ถ.สุขเกษม ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง						
	นายวัชระ ฉัตรเท	094998				087-222203
ศูนย์ศิลปอาชีพ / โครงการศิลปอาชีพ						
1.	ศูนย์ศิลปอาชีพบ้านกุดนาขาม	709162	---	---	---	---
2.	โครงการศิลปอาชีพบ้านทรายทอง	786034	---	---	---	---
3.	โครงการศิลปอาชีพเสนานภูมิตร	796111	---	---	---	---
4.	โครงการศิลปอาชีพบ้านजार	791847	---	---	---	---
5.	โครงการศิลปอาชีพบ้านกุดสะกอย	711022	---	---	---	---
6.	โครงการศิลปอาชีพบ้านบ่อเดือนห้า	708111	---	---	---	---

ธนาคารต่าง ๆ สาขาสกลนคร					
1.	ธนาคารธนาชาติ สาขานนทบุรีพัฒนา	715767		715686	
2.	ธนาคารธนาชาติ สาขาสกลนคร	716446-50		716451	
3.	ธนาคารกรุงไทย สาขาเจริญเมือง	711024		712938	
4.	ธนาคารกรุงไทย สาขาสกลนคร	713391		715089	
5.	ธนาคารกสิกรไทย สาขาสกลนคร	733581-3		711712	
6.	ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสกลนคร	711630		712528	
7.	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขาสกลนคร	713001-2		713792	
8.	ธนาคารทหารไทย สาขาสกลนคร	711393		713403	
9.	ธนาคารออมสิน สาขาสกลนคร	711009		711109	
10.	ธนาคารออมสิน สาขานนทบุรีประชาราษฎร์ฯ	714328		714328	
11.	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ฯ	711378		713863	
12.	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	733600-5		733606	
13.	ธนาคาร ยูโอบี	716303		716728	
14.	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางฯ	730960-2		716764	
15.	ธนาคารเกียรตินาคิน	733004		733005	
โรงแรม / ที่พัก					
1.	ดุสิต	711198-9			
2.	อิมพีเรียล	711119 , 711887			
3.	สกลแกรนด์พาเลซ	714886-7			
4.	M.J. โฮเต็ล	733771-4			
5.	หนองหาร ดี เอลลิแกนซ์	713338-9	715111		
6.	ภูพานเพลซ (ม.ราชภัฏสกลนคร)	716797-7			
7.	BSK place	730940 หรือ 0899442240			
เครื่องบิน / รถโดยสารประจำทาง					
1.	บ. การบินไทย (บ.ภูสกล)	712259 , 714739			
2.	บ.นกแอร์	713044			
3.	บขส.999 รถบัสปรับอากาศ	712860			
4.	เชิงชุมเดินรถ รถบัสปรับอากาศ	711619			

๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในพื้นที่จังหวัดสกลนคร

ลำดับ	อำเภอ	มือถือ	โทรศัพท์	โทรสาร
๑	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองสกลนคร	๐๖๓-๙๐๔๐๑๘๑	๐๔๒-๗๓๓๕๐๓	๐๔๒-๗๓๓๕๐๓
๒	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสว่างแดนดิน	๐๖๓-๙๐๔๐๐๑๒	๐๔๒-๗๒๑๑๕๑	๐๔๒-๗๒๑๑๕๑
๓	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพรรณานิคม	๐๖๓-๒๐๘๗๕๓๕	๐๔๒-๗๗๙๑๒๖	๐๔๒-๗๗๙๑๒๖
๔	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอมารวิลาส	๐๖๓-๙๐๔๐๐๗๕	๐๔๒-๗๙๑๓๗๙	๐๔๒-๗๙๑๓๗๙
๕	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภออากาศอำนวย	๐๙๒-๒๘๐๗๒๐๖	๐๔๒-๗๙๙๐๑๙	๐๔๒-๗๙๙๐๑๙
๖	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านม่วง	๐๖๓-๙๐๔๐๑๗๖	๐๔๒-๗๙๔๑๒๑	๐๔๒-๗๙๔๑๒๑
๗	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกุศุดาบ	๐๖๓-๒๐๘๗๕๒๖	๐๔๒-๗๙๔๐๔๓	๐๔๒-๗๙๔๐๔๓
๘	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกุสุมาลย์	๐๖๓-๒๐๘๗๕๒๙	๐๔๒-๗๖๙๐๓๐	๐๔๒-๗๖๙๐๓๐
๙	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอคำตากล้า	๐๖๓-๒๐๘๗๕๓๐	๐๔๒-๗๙๖๐๕๕	๐๔๒-๗๙๖๐๕๕
๑๐	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโคกศรีสุพรรณ	๐๖๓-๒๐๘๗๕๓๕	๐๔๒-๗๖๖๐๗๓	๐๔๒-๗๖๖๐๗๓
๑๑	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอพังโคน	๐๙๒-๒๘๐๗๐๒๑	๐๔๒-๗๗๑๐๐๘	๐๔๒-๗๗๑๐๐๘
๑๒	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเจริญศิลป์	๐๖๔-๑๘๐๗๓๒๕	๐๔๒-๗๐๙๑๙๗	๐๔๒-๗๐๙๑๙๗
๑๓	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเต่างอย	๐๖๓-๒๐๘๗๕๓๕	๐๔๒-๗๖๑๐๑๘	๐๔๒-๗๖๑๐๑๘
๑๔	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนิคมน้ำอูน	๐๖๓๙๐๔๐๑๔๗	๐๔๒-๗๘๙๐๒๗	๐๔๒-๗๘๙๓๓๓
๑๕	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอวาริชภูมิ	๐๖๓-๐๙๔๐๐๙๘	๐๔๒-๗๘๑๒๔๑	๐๔๒-๗๘๑๒๔๑
๑๖	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอส่องดาว	๐๖๓-๙๐๔๐๙๕๗	๐๔๒-๗๘๖๐๓๔	๐๔๒-๗๘๖๐๓๔
๑๗	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโพนนาแก้ว	๐๖๓-๙๐๓๕๐๘๔	๐๔๒-๗๐๗๐๑๓	๐๔๒-๗๐๗๐๑๓
๑๘	ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอภูพาน	๐๖๓-๒๐๘๗๕๖๐	๐๔๒-๗๐๘๑๕๕	๐๔๒-๗๐๘๑๕๕

๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ

ลำดับ	หน่วยงาน/ส่วนราชการ	หมายเลข	Fax	สื่อสาร สป.
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่	๐๗๕๖๑ ๒๒๒๗	๐๗๕๖๑ ๒๒๒๗	๗๑๑๒๙
๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี	๐๓๔๕๑ ๑๓๔๙	๐๓๔๕๒ ๑๓๔๙	๖๑๐๗๗
๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	๐๔๓๘๑ ๖๙๒๗	๐๔๓๘๑ ๖๙๒๗	๔๑๐๕๘
๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชร	๐๕๕๗๐ ๕๑๕๔	๐๕๕๗๐ ๕๑๕๔	๑๕๘๒๓
๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น	๐๔๓๒๓ ๔๓๘๔	๐๔๓๒๓ ๔๓๘๔	๔๐๔๒๙
๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี	๐๓๙๓๒ ๘๓๓๓	๐๓๙๓๐ ๓๒๘๒	๓๔๗๙๗
๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา	๐๓๘๕๑ ๓๒๕๙	๐๓๘๕๑ ๓๒๕๙	๓๒๙๑๙
๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี	๐๓๘๒๗ ๘๓๗๐	๐๓๘๒๗ ๘๓๗๐	๓๐๔๒๙
๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท	๐๕๖๔๑ ๑๑๓๙	๐๕๖๔๑ ๑๑๓๙	๑๘๕๒๙
๑๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ	๐๔๔๘๑ ๑๖๖๕	๐๔๔๘๑ ๑๗๑๘	๔๒๙๒๙
๑๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชุมพร	๐๗๗๕๗ ๐๓๕๕	๐๗๗๕๘ ๐๓๕๕	๖๖๐๒๑
๑๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย	๐๕๓๑๕ ๐๑๘๑	๐๕๓๑๖ ๐๑๘๑	๒๖๑๒๒, ๒๖๑๒๙
๑๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่	๐๕๓๑๑ ๒๗๐๔	๐๕๓๑๒ ๒๗๐๒	๒๕๕๒๔
๑๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง	๐๗๕๒๑ ๗๑๔๔	๐๗๕๒๑ ๘๕๑๖	๗๒๓๒๙
๑๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด	๐๓๙๕๒ ๕๗๔๑	๐๓๙๕๒ ๕๗๔๑	๓๕๒๒๒
๑๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก	๐๕๕๕๑ ๒๑๕๑	๐๕๕๕๑ ๒๑๕๑	๒๓๓๐๕
๑๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก	๐๓๗๓๑ ๑๓๒๕	๐๓๗๓๑ ๔๕๗๕	๓๑๑๒๙
๑๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม	๐๓๔๓๔ ๐๑๕๗	๐๓๔๓๔ ๐๑๕๗	๖๐๐๒๙, ๖๐๐๓๙
๑๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม	๐๔๒๕๑ ๑๕๑๓	๐๔๒๕๑ ๑๕๑๓	๔๗๘๒๐
๒๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา	๐๔๔๒๕ ๙๙๙๙	๐๔๔๒๕ ๙๙๙๙	๓๖๖๐๒
๒๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครศรีธรรมราช	๐๗๕๓๔ ๘๐๒๘	๐๗๕๓๔ ๘๐๒๘	๗๐๔๒๙
๒๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครสวรรค์	๐๕๖๘๐ ๓๖๐๑	๐๕๖๘๐ ๓๖๐๔	๑๕๔๘๓
๒๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี	๐๒๕๘๐ ๘๗๒๖	๐๒๕๘๐ ๘๗๒๖	๑๔๑๖๕

ลำดับ	หน่วยงาน/ส่วนราชการ	หมายเลข	Fax	สื่อสาร สป.
๒๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา	๐๗๓๖๔ ๒๖๕๗	๐๗๓๖๔ ๒๖๕๗	๗๖๐๒๗
๒๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน่าน	๐๕๔๗๑ ๖๔๖๗	๐๕๔๗๑ ๖๔๖๗	๒๑๑๖๗
๒๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบึงกาฬ	๐๔๒๔๙ ๒๕๐๐	๐๔๒๕๐ ๒๕๐๐	๔๙๓๓๐
๒๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์	๐๔๔๖๖ ๖๘๖๔	๐๔๔๖๖ ๖๘๔๗	๓๗๑๒๙
๒๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี	๐๒๕๘๑ ๗๐๔๓	๐๒๕๘๑ ๗๐๔๓	๑๓๕๔๔
๒๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	๐๓๒๖๐ ๓๙๔๓	๐๓๒๖๐ ๓๙๔๓	๖๔๑๒๙
๓๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี	๐๓๗๔๕ ๔๔๓๖	๐๓๗๔๕ ๔๔๓๖	๓๑๗๘๘
๓๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี	๐๗๓๓๓ ๗๕๑๗	๐๗๓๓๓ ๗๘๘๔	๗๔๗๖๙
๓๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	๐๓๕๓๔ ๕๖๘๙	๐๓๕๓๓ ๖๕๕๔	๑๐๔๒๙
๓๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา	๐๕๔๔๔ ๙๓๗๕	๐๕๔๔๔ ๙๕๘๘	๒๖๗๒๕
๓๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา	๐๗๖๔๘ ๑๔๒๖	๐๗๖๔๘ ๑๔๒๖	๖๗๓๔๒
๓๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง	๐๗๔๖๑ ๔๑๓๐	๐๗๔๖๑ ๑๒๔๐	๗๑๗๘๐
๓๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๐๕๖๖๑ ๕๗๖๓	๐๕๖๖๑ ๕๗๖๓	๑๖๗๘๑
๓๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก	๐๕๕๕๒ ๒๔๔๔	๐๕๕๕๒ ๒๔๔๔	๒๐๕๒๙, ๒๐๕๓๐
๓๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี	๐๓๒๔๐ ๑๑๖๓	๐๓๒๔๑ ๑๑๖๓	๖๓๕๒๔
๓๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์	๐๕๖๗๒ ๙๗๓๕	๐๕๖๗๒ ๙๗๓๕	๑๗๔๘๑
๔๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่	๐๕๔๕๓ ๑๐๐๗	๐๕๔๕๓ ๑๐๐๗	๒๑๗๒๒
๔๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภูเก็ต	๐๗๖๒๑ ๓๒๐๓	๐๗๖๒๑ ๓๐๕๓	๖๗๘๖๒
๔๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม	๐๔๓๗๗ ๗๒๙๘	๐๔๓๗๗ ๗๒๙๘	๔๑๗๔๘
๔๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร	๐๔๒๖๑ ๔๗๗๗	๐๔๒๖๑ ๔๗๗๗	๔๙๒๓๐
๔๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐๕๓๖๑ ๓๐๐๗	๐๕๓๖๑ ๓๐๐๗	๒๗๓๐๗
๔๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร	๐๔๕๗๑ ๒๕๑๘	๐๔๕๗๑ ๒๕๑๘	๔๓๕๒๘
๔๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา	๐๗๓๒๐ ๓๘๐๐	๐๗๓๒๐ ๓๘๐๐	๗๔๙๒๙

ลำดับ	หน่วยงาน/ส่วนราชการ	หมายเลข	Fax	สื่อสาร สป.
๔๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด	๐๔๓๕๑ ๙๔๒๗	๐๔๓๕๑ ๙๑๖๕	๔๑๙๑๙
๔๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระนอง	๐๗๗๘๐ ๐๑๗๘	๐๗๗๘๐ ๐๑๗๘	๖๖๖๒๓
๔๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง	๐๓๘๖๙ ๔๐๔๒	๐๓๘๖๙ ๔๑๖๐	๓๔๐๒๐
๕๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๐๓๒๓๓ ๒๐๖๒	๐๓๒๓๒ ๓๕๖๗	๖๑๖๒๙
๕๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี	๐๓๖๗๗ ๐๑๓๔	๐๓๖๗๗ ๐๑๓๔	๑๙๑๒๙
๕๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง	๐๕๔๓๕ ๑๒๑๑	๐๕๔๓๕ ๑๒๑๑	๒๘๔๒๔
๕๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน	๐๕๓๕๖ ๐๕๐๖	๐๕๓๕๖ ๐๕๐๖	๒๗๘๒๒
๕๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย	๐๔๒๘๑ ๕๐๙๒	๐๔๒๘๑ ๕๐๙๒	๔๖๗๑๘
๕๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ	๐๔๕๖๑ ๔๕๔๕	๐๔๕๖๑ ๒๖๔๐	๓๘๓๒๐, ๓๘๓๒๒
๕๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร	๐๔๒๗๑ ๒๐๙๔	๐๔๒๗๑ ๒๐๙๔	๔๘๕๒๙
๕๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา	๐๗๔๓๒ ๑๕๖๒	๐๗๔๓๒ ๑๕๖๒	๗๓๑๓๒
๕๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล	๐๗๔๓๒ ๔๔๐๔	๐๗๔๓๒ ๔๔๐๔	๗๔๐๒๒
๕๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ	๐๒๗๐๒ ๕๐๒๑	๐๒๗๐๒ ๕๐๒๑	๓๓๕๕๖
๖๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม	๐๓๔๗๑ ๑๖๗๘	๐๓๔๗๑ ๑๖๗๘	๖๒๙๘๐
๖๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร	๐๓๔๔๑ ๑๒๕๑	๐๓๔๔๒ ๘๒๓๖	๖๒๓๒๙
๖๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว	๐๓๗๔๒ ๕๕๗๕	๐๓๗๔๒ ๕๕๗๕	๓๒๓๒๒
๖๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระบุรี	๐๓๖๒๓ ๐๓๔๗	๐๓๖๒๓ ๐๓๔๗	๑๒๙๒๙
๖๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี	๐๓๖๕๐ ๗๔๔๔	๐๓๖๕๐ ๗๔๔๓	๑๑๐๒๙
๖๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๐๕๕๖๑ ๖๐๕๓	๐๕๕๖๑ ๐๐๒๒	๒๒๙๒๔
๖๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี	๐๓๕๕๓ ๕๓๗๗	๐๓๕๕๓ ๕๓๗๗	๑๒๓๑๙
๖๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	๐๗๗๒๐ ๖๖๘๓	๐๗๗๒๐ ๖๖๘๓	๖๕๐๓๒
๖๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์	๐๔๔๕๑ ๒๕๗๕	๐๔๔๕๑ ๒๕๗๕	๓๗๘๒๔
๖๙	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย	๐๔๒๔๒ ๓๙๒๓	๐๔๒๔๑ ๑๗๗๘	๔๖๑๑๕

ลำดับ	หน่วยงาน/ส่วนราชการ	หมายเลข	Fax	สื่อสาร สป.
๗๐	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู	๐๔๒๓๑ ๖๖๘๐	๐๔๒๓๑ ๖๖๘๐	๔๗๓๑๙
๗๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง	๐๓๕๖๑ ๑๗๑๓	๐๓๕๖๑ ๑๗๑๓	๑๑๗๐๑
๗๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญ	๐๔๕๕๒ ๓๑๗๖	๐๔๕๕๒ ๓๑๗๗	๔๔๒๒๒
๗๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี	๐๔๒๒๒ ๑๘๙๐	๐๔๒๒๒ ๑๘๙๐	๔๕๔๑๕
๗๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิษฐ์	๐๕๕๔๑ ๓๖๑๖	๐๕๕๔๑ ๓๖๑๖	๒๒๒๒๒
๗๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	๐๕๖๕๗ ๑๓๙๓	๐๕๖๕๗ ๑๓๙๓	๑๗๙๑๑
๗๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี	๐๔๕๓๔ ๔๖๖๔	๐๔๕๓๔ ๔๖๖๔	๓๘๙๕๖

๔. หมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๑๐	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล TOT Contact Center	บมจ. ทีโอที
๑๑๐๒	ศูนย์บริการข้อมูล Call Center วุฒิสภา	TRUE
๑๑๐๓	ศูนย์บริการข้อมูล TT&T Call Center	บมจ. TT&T
๑๑๑๑	ศูนย์บริการข้อมูลข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	สำนักนายกรัฐมนตรี
๑๑๑๒	ศูนย์บริการสั่งอาหาร The Pizza Company Call Center	บมจ. เดอะไมเนอร์ ฟู้ดกรุ๊ป
๑๑๑๓	ศูนย์บริการข้อมูล BUG	บริษัท สามารถ อินโฟมีเดีย
๑๑๑๕	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ธนาคารออมสิน (GSB Call Center)	ธนาคารออมสิน
๑๑๑๗	ศูนย์บริการข้อมูล เจ มาร์ท Call Center	บริษัท เจ มาร์ท จำกัด
๑๑๒๓	สายตรงกระทรวงคมนาคม	กองกลางสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม
๑๑๒๔	ศูนย์บริการข้อมูลผู้เอาประกัน ไทยประกันชีวิต แคร่เซ็นเตอร์	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
๑๑๒๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวง	การประปานครหลวง
๑๑๒๖	สายการบินวันทูโก	บริษัท โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำกัด
๑๑๒๘	ศูนย์บริการลูกค้า Contact Hutch	บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด
๑๑๒๙	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA Call Center)	การไฟฟ้าภูมิภาค
๑๑๓๐	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง (MEA Call Center)	การไฟฟ้านครหลวง
๑๑๓๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสมุทรปราการ	องค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรปราการ
๑๑๓๓	ศูนย์บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บมจ. ทีโอที

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๓๔	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสและให้ความช่วยเหลือเด็ก มูลนิธิ ปวีณา หงสกุล	มูลนิธิ ปวีณา หงสกุล
๑๑๓๕	แจ้งเหตุด่วนหรือร้องทุกข์ บริการให้ข้อมูลในเรื่องคดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ
๑๑๓๖	ศูนย์รับแจ้งเหตุการณ์ทำผิดกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กรมตำรวจป่าไม้	กองตำรวจสื่อสาร
๑๑๓๗	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลการจราจร สถานีวิทยุ จส. ๑๐๐	บริษัท แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๑๓๙	ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการข่าว	หน่วยข่าวกรองทหาร
๑๑๔๐	รับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สำนักงานประมาณ	สำนักงานประมาณ
๑๑๔๑	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๑๔๒	ศูนย์บริการให้ข้อมูลสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เลนโซ่ เพจจิง จำกัด
๑๑๔๔	ศูนย์บริการขายสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เลนโซ่ เพจจิง จำกัด
๑๑๔๕	ศูนย์บริการสั่งอาหาร เซสเตอร์ กริลล์	บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด
๑๑๔๖	สายด่วนทางหลวงชนบท รับแจ้งถนนชำรุด	กรมทางหลวงชนบท
๑๑๔๘	ศูนย์บริการ AIS Serenade สำหรับบริการลูกค้าระบบ GSM	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๔๙	ศูนย์บริการ AIS Call Center สำหรับบริการลูกค้าระบบ One-to-call	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๕๐	ศูนย์บริการสั่งอาหาร KFC และ Pizza Hut	บริษัท เคเอฟซี อินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑๕๕	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Service Centre)	ศูนย์อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว และตำรวจท่องเที่ยว
๑๑๕๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	สำนักงานอัยการสูงสุด
๑๑๖๔	ศูนย์บริการข้อมูลกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๑๖๕	สายด่วนยาเสพติด	สถาบันัญญารักษ์ กรมการแพทย์
๑๑๖๖	สายด่วน ร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าบริโภค	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๖๗	ศูนย์ให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย การร่างนิติกรรมสัญญา	สภาทนายความ
๑๑๖๘	ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการส่งออก
๑๑๗๐	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๑๗๑	สายด่วนเลือกตั้ง	สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง (กต.)
๑๑๗๔	ศูนย์บริการข้อมูลยางพารา สำนักงานตลาดกลางยางพารา	กรมวิชาการเกษตร
๑๑๗๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๗๗	ศูนย์บริการรับแจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง	บมจ. ทีโอที
๑๑๗๘	สำนักตรวจคนเข้าเมือง รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้ายเกี่ยวกับ บุคคลต่างด้าว	สำนักตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
๑๑๗๙	ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก (กบข.)	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข)
๑๑๘๒	ศูนย์บริการข่าว กรมอุดมศึกษา	กรมอุดมศึกษา
๑๑๘๕	บริการ WOW Station ของ AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๘๖	ศูนย์บริการข้อมูล สายด่วนประกันภัย (คปภ.)	กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์
๑๑๘๘	ค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน้าเหลือง	บริษัท เทเลอินโฟ มิเดีย จำกัด
๑๑๙๐	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
๑๑๙๑	ปตส. แจ้งเหตุข้อมูลข่าวสารและพยานหลักฐานเกี่ยวกับ อาชญากรรม	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๙๒	ศูนย์บริการกำกับดูแลการป้องกันและปราบปราม การโจรกรรมรถ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๑๙๓	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารตำรวจทางหลวง	ตำรวจทางหลวง
๑๑๙๔	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจ	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๙๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุร้าย ผู้มีอิทธิพล เบาะแสอาชญากรรม	ตำรวจกองปราบ

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๙๖	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทางน้ำ	กองบังคับการตำรวจน้ำ
๑๑๙๗	ศูนย์บริการข้อมูลจราจร ควบคุมจราจร	ตำรวจจราจร
๑๑๙๘	ศูนย์บริการข้อมูล แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์
๑๑๙๙	ศูนย์ปลอดภัยทางน้ำ (รับแจ้งอุบัติเหตุ เหตุการณ์ทางน้ำ)	กรมเจ้าท่า
๑๒๐๐	ศูนย์ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน กทช.	สนง.คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๑๒๒๒	Internet Access (TOTonline) เพื่อให้บริการ Internet ผ่าน เครือข่าย IP	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๔	บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๘	บริการ Prepaid Voice โดยใช้บัตร TIP Card	บมจ. ทีโอที
๑๒๗๕	สถาบันหม่อมใหม่แห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๒๗๘	Voice Mail ใช้ฝากข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๒๗๙	Voice Mail ใช้ฟังข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๓๐๐	สายด่วนเพื่อสังคม ศูนย์ประชาธิปไตย	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
๑๓๑๐	Green Call รับแจ้งเหตุสิ่งแวดล้อม และเป็นศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๓๑๓	ศูนย์บริการร่วม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๑๓๑๕	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร กรณีพบเห็นข้อมูล ไม่เหมาะสมในอินเทอร์เน็ต	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๓๑๘	ศูนย์สอบถามการจอดำเครื่องบิน นกแอร์ Call Center	บริษัท สกาย เอเชีย จำกัด
๑๓๒๑	Call Center สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ	สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
๑๓๒๒	ศูนย์บริการ CAT Contact Center	การสื่อสารแห่งประเทศไทย
๑๓๒๓	สายด่วนสุขภาพจิตและบริการเลิกยาเสพติด (โครงการ To be number one)	กรมสุขภาพจิต

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๓๐	ศูนย์บริการสายด่วนบัตรทอง โครงการ ๓๐ บาท รักษาทุกโรค	กระทรวงสาธารณสุข
๑๓๓๑	ศูนย์บริการลูกค้า True	บริษัท ทรูมูฟ
๑๓๓๒	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๓๓๓	ศูนย์บริการบั่วหลวงโฟน	ธนาคารกรุงเทพ
๑๓๓๗	ศูนย์บริการข้อมูลเมืองพัทยา (พัทยา Call Center)	ศาลาว่าการเมืองพัทยา
๑๓๔๑	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้	กองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร
๑๓๔๒	ศูนย์ให้ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานราชการ	ศูนย์ประสานงานข่าวกรองแห่งชาติ
๑๓๔๔	ศูนย์บริการ ส่งอาหาร S&P Delivery	บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด
๑๓๔๖	ศูนย์ข่าวกรองทางทหาร	หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก
๑๓๕๒	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย	บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด
๑๓๕๕	สายด่วน ศาลปกครอง	สำนักงานศาลปกครอง
๑๓๕๖	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม (สายด่วนปัญหาด้านการจราจร)	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม
๑๓๕๗	SME Call Center เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มอุตสาหกรรม SME	บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม SME
๑๓๕๘	ศูนย์บริการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม Call Center	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
๑๓๕๙	ศูนย์รับแจ้ง การเงินนอกระบบ	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
๑๓๖๐	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน
๑๓๖๒	ศูนย์รับแจ้งเหตุไฟฟ้า	กรมป่าไม้
๑๓๖๓	กรมสื่อสารทหารอากาศ	กรมสื่อสารทหารอากาศ

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๖๘	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทรัพย์สินทางปัญญา	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
๑๓๖๔	ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ดีทแฮล์ม DKSS Health Care	บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด
๑๓๖๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินของท่อส่งก๊าซ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	บริษัท ปตท. จำกัด
๑๓๖๗	ศูนย์พิษวิทยา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี	คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามาธิบดี
๑๓๖๙	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ IEC Contact Center	บริษัท อินเตอร์เนชั่นเนลเอนจีเนียริง จำกัด
๑๓๗๓	ศูนย์บริการ ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี	บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
๑๓๗๔	สายด่วน กอ.รมน. รับร้องเรื่องราวภัยความมั่นคง	สำนักเลขาธิการกองอำนวยการ รักษาความมั่นคงภายใน
๑๓๗๕	Property Perfect	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด
๑๓๗๖	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้การ ดำเนินการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการแบ่งส่วน ราชการใหม่มีประสิทธิภาพ	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๑๓๗๗	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรับคำร้อง ทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๑๓๘๐	ศูนย์สอบถามเกี่ยวกับโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๑๓๘๑	ศูนย์แจ้งเบาะแสการลักลอบเจาะและใช้น้ำบาดาล	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
๑๓๘๔	TIG Call Center เพื่อนำมาใช้ในธุรกิจ แก๊สอุตสาหกรรม	บริษัท ไทยอินดัสเตรียล แก๊ส จำกัด
๑๓๘๕	ศูนย์ปฏิบัติการ AFTA Hotline ของกรมการค้าต่างประเทศ	กรมการค้าต่างประเทศ
๑๓๘๖	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด	สำนักงาน ป.ป.ส.
๑๓๘๗	โครงการสายเด็ก (ดูแลเด็กโดนทำร้าย) เพื่อนแก้วสมาคม	เพื่อนแก้วสมาคม
๑๓๘๘	โครงการบ้านและอาคารที่อยู่ของ ควอลิตี้ เฮ้าส์	บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด
๑๓๙๙	E-learning ให้ผู้สนใจเข้าศึกษาและค้นคว้าผ่าน Internet	มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๔๖๐	ศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ	กรมชลประทาน
๑๔๖๖	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สนง.สลากกินแบ่งฯ
๑๔๗๗	ศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องวงจรสื่อสารข้อมูล (Lease Line ขัดข้อง)	บมจ. ทีโอที
๑๔๘๔	ศูนย์บริการลูกค้าเมืองไทยประกันภัย	บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด
๑๔๙๐	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๕๐๕	International Calling Card	บมจ. ทีโอที
๑๕๔๐	ปตท. Call Center เพื่อรับแจ้งอุบัติเหตุเกี่ยวกับก๊าซ	บริษัท ปตท. จำกัด ก๊าซธรรมชาติ
๑๕๔๑	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลอาชญากรรมและยาเสพติด	มูลนิธิป้องกันต่อต้านอาชญากรรม และยาเสพติดในประเทศไทย
๑๕๔๓	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ	การทางพิเศษฯ
๑๕๔๔	“บริการบัตรโทรศัพท์ กสท.” THAICARD	การสื่อสารแห่งประเทศไทย
๑๕๔๕	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และ บริการ “อ้อยทั่วไทย ส่งได้ที่ประชณีย์”	บริษัท ไพรชนีย์ไทย จำกัด
๑๕๔๖	สายด่วนแรงงานเด็ก	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๕๔๘	ศูนย์บริการงานข้อมูลทะเบียนและบัตร	สำนักงานกลาง ทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง
๑๕๕๑	ศูนย์บริการ กรุงเทพฯ Phone	ธนาคารกรุงไทย
๑๕๕๒	ศูนย์จองห้องพักโรงแรมในสมาคมโรงแรมไทย	สมาคมโรงแรมไทย
๑๕๕๓	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย Customer Service Group	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด
๑๕๕๔	ศูนย์บริการช่วยเหลือผู้ป่วยอุบัติเหตุ หน่วยกู้ชีวิต วชิรพยาบาล	สำนักการแพทย์ กทม.
๑๕๕๕	ศูนย์ กทม.	สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๕๖	สายด่วนผู้บริโภคกับ อย.	คณะกรรมการอาหารและยา
๑๕๕๗	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทวีริยะประกันภัย	บริษัท วีริยะประกันภัย จำกัด
๑๕๖๓	ศูนย์ให้บริการข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรม	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๕๖๔	สายด่วนข้อมูลสารเคมี	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
๑๕๖๖	ศูนย์บริการสำรองที่นั่งของ บริษัทการบินไทย	การบินไทย
๑๕๖๗	ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการข้อมูลของ กระทรวงมหาดไทย	กระทรวงมหาดไทย
๑๕๖๙	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า กรมการค้าภายใน	กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๐	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกรมทะเบียนการค้า	กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๒	กรุงศรี Phone	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
๑๕๗๓	ศูนย์ส่งเสริมผู้ส่งออกรายย่อย (SME) เพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร	การทำเรื่องแห่งประเทศไทย
๑๕๗๗	ศูนย์สั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เทคโนโลยี จำกัด
๑๕๗๘	รับแจ้งขอความช่วยเหลือเพื่อดูแลเด็ก กรมประชาสงเคราะห์	ศูนย์บริการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กฯ
๑๕๗๙	สายด่วนการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	กระทรวงศึกษาธิการ (ศูนย์ช่วยเหลือเด็กทางการศึกษา)
๑๕๘๑	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล AIA Call Center	บริษัทอเมริกันอินเตอร์ เนชชั่นแนล แอลซ์วันส์ จำกัด (AIA)
๑๕๘๔	ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ	กรมขนส่งทางบก
๑๕๘๖	สายด่วน กรมทางหลวง	กรมทางหลวง
๑๕๘๖	สายด่วน กรมทางหลวง	กรมทางหลวง
๑๕๘๖	สายด่วน กรมทางหลวง	กรมทางหลวง
๑๕๘๘	ศูนย์บริการ ชิตีโฟนแบงก์กิ้ง	ธนาคารชิตี แบงก์ สาขากรุงเทพฯ

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๘๙	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด	บริษัท ธนชาติ แมเนจเมนท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๑๕๙๐	HSBC Phone Banking ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ธนาคารฮ่องกงเซ็งไฮ	ธนาคารฮ่องกงเซ็งไฮ
๑๕๙๒	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับงานกองทุนฯ	คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมืองแห่งชาติ
๑๕๙๓	ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ชกส. (Call Center ๐-๒๕๕๕-๐๕๕๕)	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร
๑๕๙๕	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน จำกัด (มหาชน)	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน จำกัด (มหาชน)
๑๕๙๖	ศูนย์บริการข้อมูลประกันภัย - บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด
๑๕๙๗	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ย้ายเบอร์ติดต่อไปที่ ๐-๒๖๑๐-๔๘๘๘)	สำนักงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
๑๕๙๙	ศูนย์อำนวยการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๖๐๐	Quitline ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ แก่ผู้ต้องการเลิกสูบบุหรี่	มูลนิธิหมอชาวบ้าน
๑๖๑๕	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์การเคหะแห่งชาติ	การเคหะแห่งชาติ
๑๖๑๖	ศูนย์บริการ Audiotex	บมจ.ทีไอที
๑๖๒๐	ศูนย์บริการ Call Center บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด
๑๖๔๕	สายด่วนชนวนรู้เอดส์	สมาคมแนวร่วมภาคธุรกิจไทยต้านภัยเอดส์
๑๖๔๖	ศูนย์เอราวัณ	สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
๑๖๔๗	Calling Card ประเภท Prepaid และผู้ต้องขังในเรือนจำ	บมจ. ทีไอที
๑๖๔๘	สายด่วนองค์การเภสัชกรรม	องค์การเภสัชกรรม
๑๖๕๐	ศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉิน อุบัติภัยจากสารเคมี	กรมควบคุมมลพิษ
๑๖๖๐	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กศน. การศึกษานอกโรงเรียน	กรมการศึกษานอกโรงเรียน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๖๖๑	ศูนย์บริการรถแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด	สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด
๑๖๖๓	ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคเอดส์	สภาวิชาชีพ
๑๖๖๔	ศูนย์ตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ สภาวิชาชีพ	สภาวิชาชีพ
๑๖๖๖	ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ	สภาวิชาชีพ
๑๖๖๗	สายด่วน สุขภาพจิต	กระทรวงสาธารณสุข
๑๖๖๙	ศูนย์นเรนทร	กระทรวงสาธารณสุข
๑๖๗๑	บริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด	บจก. ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด
๑๖๗๒	ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
๑๖๗๕	สายด่วนโภชนาการ กินดีอยู่ดี อนามัยใกล้ตัว	กรมอนามัย
๑๖๗๖	ศูนย์บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๖๗๗	ศูนย์บริการ “ร่วมด้วยช่วยกัน”	บริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. เรดิโอ จำกัด
๑๖๗๘	ศูนย์บริการข้อมูล DTAC Call Center	DTAC
๑๖๘๑	ศูนย์บริการรถแท็กซี่ TAXI RADIO	บริษัท ไทเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๑๖๘๕	ศูนย์บริการข้อมูล บมจ. แสตนศิริ	บริษัท แสตนศิริ จำกัด (มหาชน)
๑๖๘๘	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลการผลิตและจำหน่ายยาเสพติด	กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด
๑๖๘๙	ศูนย์วิทยุภักษ์ฟ้าใส	กระทรวงการคลัง
๑๖๙๐	ศูนย์บริการสอบถามข้อมูลการเดินทาง การรถไฟแห่งประเทศไทย	การรถไฟแห่งประเทศไทย
๑๖๙๑	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุ โรงพยาบาลตำรวจ	กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานส่งกำลังบำรุง
๑๖๙๓	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน
๑๖๙๔	สายด่วนกรมการจัดหางาน	กรมการจัดหางาน
๑๖๙๖	ศูนย์บริการรับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ อุบัติภัยทางน้ำ	กรมสื่อสารทหารเรือ
๑๖๙๙	ศูนย์ให้ข้อมูลบริการของโรงแรมดุสิตธานี	โรงแรมดุสิตธานี

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๗๑๑	ศูนย์บริการโทรสั่งความอร่อยกับ McDelivery	บริษัท แมคไทย จำกัด
๑๗๑๓	ศูนย์ปราบปรามบุหรีเถื่อนและสุราเถื่อน	กรมสรรพสามิต
๑๗๑๗	ศูนย์บริการ สายด่วนเมาไม่ขับ	มูลนิธิเมาไม่ขับ
๑๗๑๘	มูลนิธิคุณพุ่ม	มูลนิธิคุณพุ่ม
๑๗๑๙	ศูนย์บริการ Call Center โรงพยาบาลกรุงเทพ วัฒโนสถ	โรงพยาบาลกรุงเทพ
๑๗๒๕	ศูนย์บริการข้อมูล บลจ.ทหารไทย	บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนทหารไทย จำกัด
๑๗๒๘	สายด่วนสุขภาพ รพ.ศิริรินทร์	โรงพยาบาลศิริรินทร์
๑๗๒๙	ศูนย์บริการ สินทรัพย์ประกันภัย	บจก. สินทรัพย์ประกันภัย
๑๗๓๑	ศูนย์บริการสั่งซื้อสินค้า บริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส จำกัด	บริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส
๑๗๓๔	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ จำกัด
๑๗๓๗	ศูนย์ข้อมูล ประกันภัย TQM Insurance Broker	TQM Insurance Broker
๑๗๔๑	สายด่วนข้อมูลอัตโนมัติศาลยุติธรรม	สำนักงานศาลยุติธรรม
๑๗๔๓	ศูนย์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐสภา	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
๑๗๔๖	สำหรับให้บริการ Call Center	กรมการพัฒนาชุมชน
๑๗๕๒	ศูนย์สัญญาณวิกฤติ Critical Alarm Center (CAC)	บริษัท เวลเนสแคร์ จำกัด
๑๗๕๕	สายตรงวิศวกร ซีแพค	บริษัท CPAC
๑๗๕๙	ศูนย์บริการ สายด่วน Double A	บริษัท แอ็ดวานซ์ อะโกร จำกัด
๑๗๖๑	สมาคมเสริมสร้างครอบครัวให้อบอุ่น	สมาคมแม่บ้านมหาดไทย
๑๗๖๓	Hello Bangkok	บริษัท บางกอกไดรฟ์ขึ้น จำกัด
๑๗๖๔	ศูนย์บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร