

# สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย



หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

“

ความสามารถในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ การปรับเปลี่ยนแผนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและนโยบายสำคัญของรัฐบาลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีกลไกการประสานแผนที่เป็นนโยบาย Top Down และความต้องการของประชาชน และศักยภาพของพื้นที่ที่เป็น Bottom Up มาพิจารณาร่วมกัน เกิดเป็น One Plan เป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับพื้นที่ที่สามารถตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายในระดับต่าง ๆ และสอดคล้องกับเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ให้กับประชาชน

”



## วิสัยทัศน์

จังหวัดมีความสามารถในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่



## พันธกิจ

- 1) จัดทำแผนนโยบาย เป้าหมาย และแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่
- 2) ส่งเสริมการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ
- 3) ส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ



## ค่านิยม

วิสัยทัศน์ดี มีคุณธรรม น้อมนำความพอเพียง

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของชาติ โดยมีบทบาทสำคัญใน 2 ฐานะ ได้แก่ ในฐานะส่วนราชการระดับกรม (ส่วนกลาง) มีหน้าที่จัดทำแผน ประสาน และแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เป็นเสนาธิการของกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ในการบูรณาการนโยบาย แผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย และเป็นศูนย์กลางการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ของ

กระทรวงมหาดไทย ในลักษณะกลุ่มภารกิจ (Cluster) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายใน ด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง และด้านการพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และในฐานะสำนักงานจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) เป็นเสนาธิการของผู้ว่าราชการจังหวัด มีหน้าที่บูรณาการงานของทุกกระทรวง ทบวง กรม ในพื้นที่ ประสานและเชื่อมโยงแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่

# การพัฒนายุทธศาสตร์ Top Down และ Bottom Up สู่ One Plan

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย บรรลุวิสัยทัศน์ “จังหวัดมีความสามารถในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่” การวางแผนยุทธศาสตร์ จึงดำเนินการภายใต้กรอบกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นระบบและครบวงจร



## กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

โดยมีการนำเสนอสารสนเทศที่สำคัญ เช่น สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่เก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์บัญชาการ กระทรวงมหาดไทย ผลการดำเนินการที่ผ่านมา และการคาดการณ์ในอนาคต เป็นต้น มาเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายและแผนความมั่นคงแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล แผนการปฏิรูปประเทศ ทิศทางยุทธศาสตร์การพัฒนากภาค ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย ยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด จังหวัด อำเภอ ตำบล/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหมู่บ้าน/ชุมชน ซึ่งในการดำเนินการมีกลไกประสานแผนพัฒนาในระดับพื้นที่ โดยนำนโยบาย

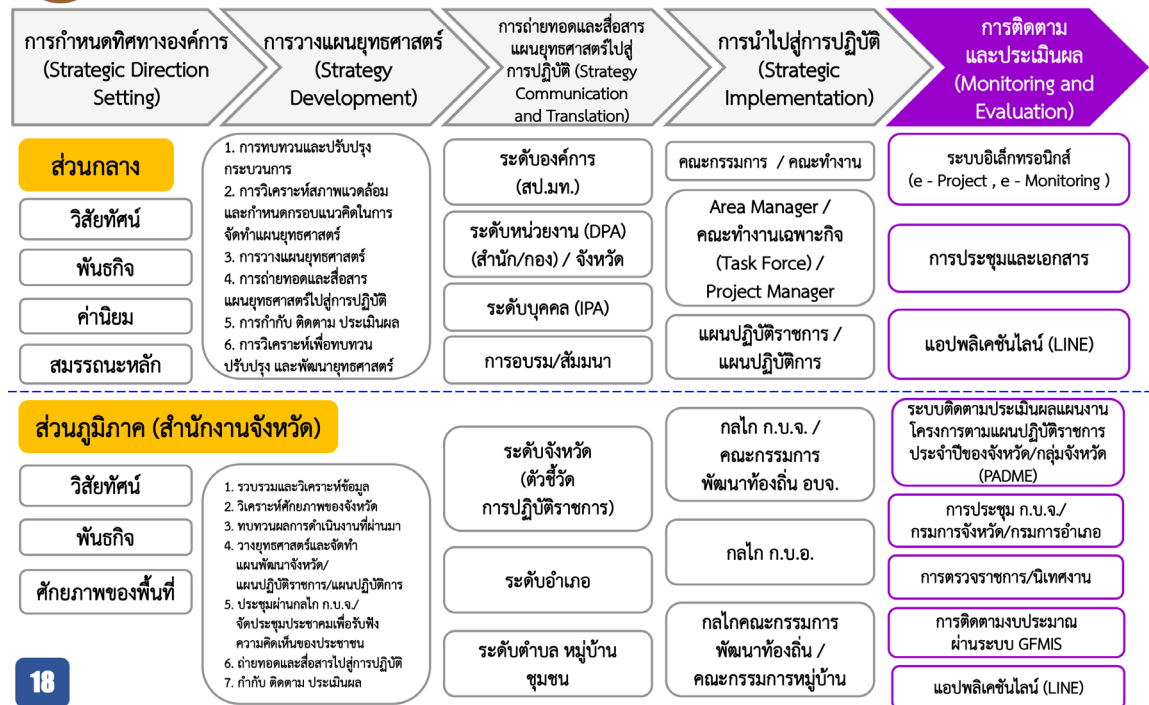
รัฐบาล (Agenda) และภารกิจของส่วนราชการ (Function) ที่เป็นนโยบาย Top Down และความต้องการ ของประชาชนและศักยภาพของพื้นที่ (Area) ที่เป็น Bottom Up ซึ่งได้คำนึงถึงอัตลักษณ์เชิงพื้นที่ (Unique Position) และห่วงโซ่คุณค่า มากำหนดเป็นแผนพัฒนาในระดับต่าง ๆ ดังนั้น One Plan จึงเป็นกลไกการเชื่อมโยงประสานแผนพัฒนา ในระดับพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของแผนงาน/โครงการในพื้นที่ และสามารถตอบสนองในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อบรรลุเป้าหมาย “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

## กลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่ความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ

การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ไปสู่ความสำเร็จของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีได้ เนื่องจากแผนในระดับต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นนั้น ทั้งแผนในระดับมหภาค (Macro) และระดับจุลภาค (Micro) : ระดับกระทรวง และระดับพื้นที่ ต่างก็มีกลไกในการบริหารและกำกับ ติดตาม ประสานผ่านคณะกรรมการระดับต่าง ๆ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีการกำหนดตัวชี้วัดการติดตามความสำเร็จอย่างชัดเจนทั้งในระดับองค์กร ถ่ายทอดไปถึงระดับหน่วยงาน บุคคล ลงถึงระดับพื้นที่ (จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้านและชุมชน) และมีระบบการสื่อสารถ่ายทอด เพื่อให้สามารถนำแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น การสั่งการ การมอบนโยบาย การประชุม ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล และ Video Streaming อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต กลุ่มไลน์เฉพาะกิจ เป็นต้น รวมทั้งการนำผลงานที่ประสบความสำเร็จมาถอดบทเรียนและถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สู่หน่วยงานต่าง ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ โดยนำสิ่งที่โดดเด่นนี้ไปปรับใช้ตามภูมิสังคมต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อให้การกำกับติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการพัฒนาระบบกำกับติดตามทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยแบ่งเป็นส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

## 2. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)




## 1. ส่วนกลาง (ระดับกระทรวง/สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย) ประกอบด้วย


- (1) ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการราชการกระทรวงมหาดไทย (e - Project)
- (2) ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (e - Monitoring)
- (3) การติดตามและรายงานผ่านการประชุม/เอกสาร และ (4) แอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

### 2. การติดตาม : ส่วนกลาง

**1. การติดตามและรายงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์**  
ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ มท.



ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สป.มท.




แจ้งเดือนแผนงาน


**2. การติดตามและรายงานผ่านการประชุมและเอกสาร**

การประชุมหรือข้าราชการประจำสัปดาห์การประชุม ผวจ. และคณะทำงานต่าง ๆ

คณะกรรมการติดตามเร่งรัด  
การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีของ สป.มท. และ มท.




รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ



หนังสือแจ้งเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน

แจ้งเดือนแผนเงิน

**3. การติดตามและรายงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)**



เตือน

กระตุ้น

19

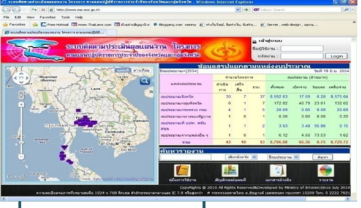
## 2. ส่วนภูมิภาค (ระดับจังหวัด/กลุ่มจังหวัด) ประกอบด้วย (1) ระบบติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด (PADME)

- (2) การประชุมคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ./ก.บ.ก.) / กรมการจังหวัด/กรมการอำเภอ
- (3) การตรวจราชการ/นิเทศงาน (e - Inspection)
- (4) การติดตามงบประมาณผ่านระบบ GFMS และ (5) แอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

### 2. การติดตาม : ส่วนภูมิภาค

**1** โปรแกรมระบบติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด (PADME)

กระบวนการ



ข้อมูลพื้นฐาน  
แผนงาน/โครงการ

ภาพถ่าย  
ผลงาน

ผลการดำเนิน  
โครงการ

ข้อสั่งการจาก  
ผู้บังคับบัญชา


ผลการใช้จ่าย  
งบประมาณ

e - Report

IRR / ความคุ้มค่า


รายงานผล (e - Report)

รายงานผลได้ 4 ระบุย่อย



- ข้อมูลพื้นฐานของแผนงาน/โครงการ
- ผลการดำเนินโครงการ (งาน)
- ผลการใช้จ่ายงบประมาณ
- ปัญหา ข้อเสนอแนะการสั่งการและการชี้แจง

รายงานผลได้ใน 3 ระดับ



- Area - Base ระดับกลุ่มจังหวัดและจังหวัด
- Function - Base ระดับกระทรวง/กรมตามยุทธศาสตร์

ภายใต้งบประมาณ 5 แห่ง

- งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัด
- งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของกลุ่มจังหวัด
- งบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของกระทรวง กรม
- งบประมาณกลางของรัฐบาล
- งบประมาณอื่นๆ โครงการ Local Economy

20

# ผลงานที่โดดเด่นจากการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จ

จากการดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้จังหวัดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ ประชาชนมีความมั่นคง มั่นคั่ง ยั่งยืน สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ใช้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องตามหลักประชารัฐ โดยมีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานบูรณาการงานในระดับพื้นที่ จนเกิดผลงานที่มีความสำเร็จโดดเด่นในหลายเรื่อง เช่น

## 1. โครงการไทยนิยม ยั่งยืน

โครงการ “ไทยนิยม ยั่งยืน” เป็นโครงการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืนโดยการบูรณาการแผนงาน/โครงการของทุกส่วนราชการ ที่มีเป้าหมายลงพื้นที่ตามแนวทางประชารัฐ เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหา ความต้องการในมิติเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนในรอบ 10 เรื่อง ได้แก่ (1) สัญญาประชาคมผูกใจไทยเป็นหนึ่ง (2) คนไทยไม่ทิ้งกัน (3) ชุมชนอยู่ดีมีสุข (4) วิถีไทยวิถีพอเพียง (5) รั้วลี้ลี้ รั้วหน้าที รั้วกฎหมาย (6) รุ่งเรืองการบริหารราชการ (7) รั้วรักประชาธิปไตยไทยนิยม (8) รั้วเท่าทัน เทคโนโลยี (9) ร่วมแก้ไขปัญหายาเสพติด และ (10) งานตามภารกิจของทุกหน่วยงาน (Function) โดยมีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ในการประสานและขับเคลื่อนการดำเนินการเพื่อให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม



ซึ่งการดำเนินการให้ความสำคัญกับการสื่อสารถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติผ่านกลไก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับชาติ (คณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืน) ระดับจังหวัด (คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืน ระดับจังหวัด/กรุงเทพมหานคร) และระดับอำเภอ (คณะกรรมการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืน ระดับอำเภอ/เขต) โดยใช้ทีมขับเคลื่อนฯ ระดับตำบล เป็นแกนหลักในการลงพื้นที่ 4 ครั้ง (ปรับทุกข์ผูกมิตรติดตามถามไถ่ รับรู้เข้าใจ และก้าวไกลยั่งยืน) เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจตามกรอบหลักทั้ง 10 เรื่อง ตลอดจนรับฟังปัญหาความต้องการของประชาชนผ่านเวทีประชาคม ซึ่งครอบคลุมทั้ง 82,271 หมู่บ้าน/ชุมชน มีประชาชนเข้าร่วมเฉลี่ยครั้งละประมาณ 8.08 ล้านคน โดยนำปัญหาความต้องการจากเวทีประชาคมไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการที่แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบด้วย 3 แผนงาน ได้แก่ (1) แผนงานยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิต

งบประมาณ 21,078 ล้านบาท เช่น โครงการมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (กระทรวงการคลัง) เป็นต้น (2) แผนงานยุทธศาสตร์ ปฏิรูปโครงสร้างการผลิตภาคการเกษตร งบประมาณ 24,301 ล้านบาท เช่น โครงการด้านการบริหารจัดการน้ำชลประทาน โครงการด้านการแก้ไขปัญหาดิน โครงการด้านการปศุสัตว์ และโครงการด้านผลผลิตด้านการเกษตร (กระทรวงเกษตร และสหกรณ์) เป็นต้น และ (3) แผนงานยุทธศาสตร์ส่งเสริมเศรษฐกิจและพัฒนาศักยภาพชุมชน งบประมาณ 50,379 ล้านบาท เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากในพื้นที่ ตามโครงการไทยนิยม ยั่งยืน (หมู่บ้าน/ชุมชนละ 200,000 บาท) โครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี (กระทรวงมหาดไทย) โครงการพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนอย่างยั่งยืนโดยศาสตร์พระราชามาแนวทางประชารัฐ (สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ) เป็นต้น



## 2. โครงการตลาดประชารัฐ

### โครงการตลาดประชารัฐ



กรมการค้าต่างประเทศ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2560 และ 4 ธันวาคม 2560

โครงการ “ตลาดประชารัฐ” ภายใต้ความร่วมมือระหว่างกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บูรณาการ ตลาดประชารัฐ 10 ประเภท เพื่อขยายพื้นที่การตลาดเดิม เพิ่มวันทำการ และส่งเสริมให้เกษตรกร ผู้มีรายได้น้อย และผู้ประกอบการที่ไม่มีสถานที่ค้าขาย ใหม่พื้นที่การค้าขาย



#### แนวคิด (Conceptual Framework)

1. ส่งเสริมให้มีพื้นที่การตลาดใหม่
2. ส่งเสริมให้ประชาชนมีพื้นที่ค้าขายเพิ่มมากขึ้นโดยขยายผลพื้นที่เดิม
3. ส่งเสริมผู้ประกอบการแต่ละกลุ่มประเภทสินค้า (สินค้าเกษตร OTOP SMEs วิสาหกิจชุมชน ร้านอาหาร หาบเร่ แผงลอย)
4. ส่งเสริมผู้ประกอบการแต่ละระดับ
5. ช่วยเหลือผู้ประกอบการที่เดือดร้อนจากกรณีไม่มีสถานที่ค้าขาย
6. ดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ใน กรุงเทพฯ ปริมณฑล และภูมิภาค
7. เปิดโอกาสผู้ประกอบการในการพัฒนาและแข่งขัน

#### หลักการ (Principal)

1. ร่วมบูรณาการทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบตลาดประชารัฐ
2. สร้างพื้นที่ให้ผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกันอย่างเป็นธรรมชาติโดยรุกเข้าไปหาผู้ซื้อ
3. ช่วยให้การลดต้นทุนทางการตลาดอย่างเหมาะสม
4. ภาคเอกชนมีส่วนร่วมเปิดตลาดประชารัฐ โดยเฉพาะผู้ค้า Modern Trade
5. ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการรายใหม่ ให้แยกจากผู้ประกอบการเดิมอย่างชัดเจน
6. ยกระดับสินค้าทุกประเภทให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ปลอดภัย

#### การขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ

โครงการ “ตลาดประชารัฐ” เป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บูรณาการ ตลาดประชารัฐ 10 ประเภท เพื่อขยายพื้นที่การตลาดเดิม เพิ่มวันทำการ และส่งเสริมให้เกษตรกร ผู้มีรายได้น้อยและผู้ประกอบการที่ไม่มีสถานที่ค้าขาย ให้มีพื้นที่การค้าขาย เป็นการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ทำให้ประชาชนมีรายได้อีกเพิ่มขึ้น อันเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก รวมทั้งให้ผู้ประกอบการสามารถกลับคืนไปค้าขายในถิ่นฐานของตนเอง และตลาด มีความสะอาดปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินการใช้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหลักประชารัฐ มีสำนักงานปลัดกระทรวง

มหาดไทย ทำหน้าที่ในการประสานและขับเคลื่อนการดำเนินการเพื่อให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งได้กำหนด (1) กลไกการขับเคลื่อน โครงการตลาดประชารัฐไปสู่การปฏิบัติผ่านกลไก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประเทศ (คณะกรรมการบูรณาการความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการตลาดประชารัฐ) ระดับจังหวัด (คณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานโครงการตลาดประชารัฐประจำจังหวัด) และระดับรายตลาด (ผู้บริหารจัดการตลาดประชารัฐ : CMO) (2) กำหนดมาตรฐาน ของตลาด ได้แก่ ตลาดสะอาด ปลอดภัย ไม่ใช่ฟอมน และตลาดถูกต้องตามกฎหมาย (3) การอบรมพัฒนาความรู้ให้กับ ผู้บริหารจัดการตลาด/ผู้ประกอบการ

(4) การส่งเสริมต่อยอด เช่น ท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน OTOP นวัตกรรม เป็นต้น (5) การพัฒนาตลาดเป็นแหล่งระบายสินค้าเกษตรเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และ (6) กำหนดให้มีระบบการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการตลาด

ผลการดำเนินงานปัจจุบันมีผู้มาลงทะเบียนแล้ว 106,631 ราย จัดสรรแล้ว 99,631 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.53 ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 2,136 บาท/เดือน มีผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาแล้วจำนวน 6,298 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.37 และบรรจุตลาดประชารัฐในปฏิทิน “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน” 171 แห่ง

### 3. ศูนย์ดำรงธรรม

ตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ให้กระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมโดยดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (76 จังหวัด และ 878 อำเภอ) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามายังส่วนกลาง ซึ่งการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ได้มีการบูรณาการความร่วมมือและประสานการปฏิบัติกับทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

ในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค มีคุณภาพ และรวดเร็ว ทำให้มีประชาชนให้ความไว้วางใจเข้ามาใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ เพิ่มขึ้นร้อยละ 12 ต่อปี สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ 3.2 ล้านเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 98.28 ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดและแก้ไขปัญหาเร่งด่วนของประชาชน โดยเฉพาะเรื่องหนี้ระบบจนสามารถยุติได้รวมมูลค่า 2,600 ล้านบาท นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมยังมีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service) เน้นการปฏิบัติการในเชิงรุกและบูรณาการระหว่างทุกภาคส่วน โดยยึดหลัก “ให้บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้” และมุ่งมั่นตั้งใจที่จะ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” เคียงข้างประชาชนสืบต่อไป