



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ โทร.๑๘๘

ที่ นบ ๕๒๔๐๑/๕๕๐

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

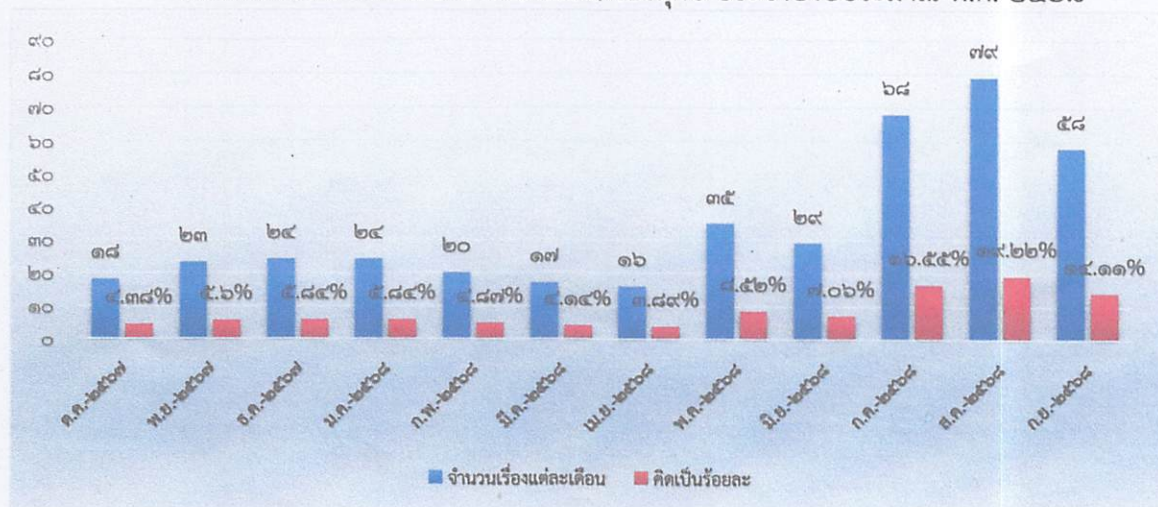
เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่าง ๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงรายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับ	ประจำเดือน	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๗	๑๘	๔.๓๘
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๒๓	๕.๖๐
๓	ธันวาคม ๒๕๖๗	๒๔	๕.๘๔
๔	มกราคม ๒๕๖๘	๒๔	๕.๘๔
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๒๐	๔.๘๗
๖	มีนาคม ๒๕๖๘	๑๗	๔.๑๔
๗	เมษายน ๒๕๖๘	๑๖	๓.๘๙
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๘	๓๕	๘.๕๒
๙	มิถุนายน ๒๕๖๘	๒๙	๗.๐๖
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๘	๖๘	๑๖.๕๕
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๘	๗๙	๑๙.๒๒
๑๒	กันยายน ๒๕๖๘	๕๘	๑๔.๑๑
	รวม	๔๑๑	๑๐๐

ตารางที่ ๑ แสดงผลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



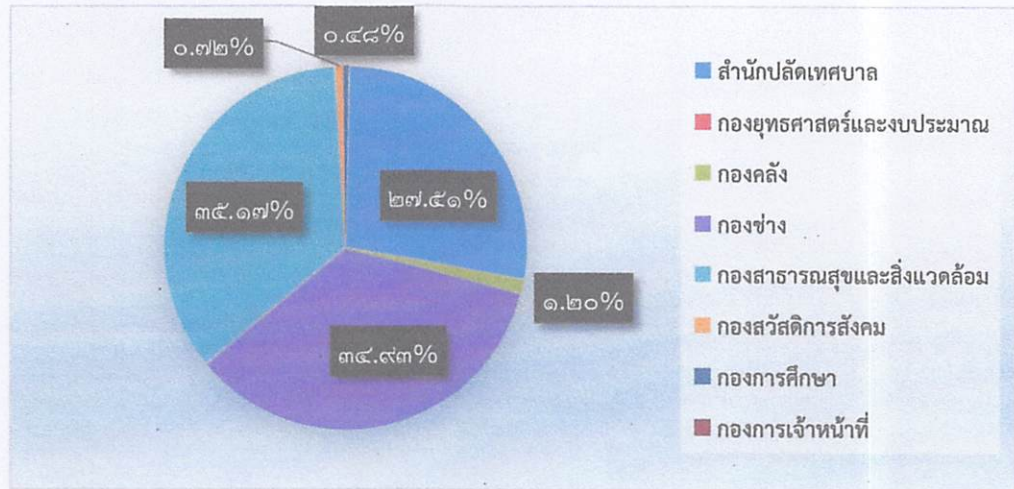
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ และประเภทเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ และประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดเทศบาล	๑๑๕	๒๗.๕๑
	- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณสุข	๘	๑.๙๑
	- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการรักษาความสะอาด	๔๐	๙.๕๗
	- ปัญหาเกี่ยวกับการจราจร/จัดระเบียบจราจร	๒๔	๕.๗๔
	- ปัญหาเกี่ยวกับการสัญญาอนุญาต/กระจุยไค้ง	๑๐	๒.๓๙
	- ปัญหาเกี่ยวกับต้นไม้ริมถนน	๒๔	๕.๗๔
	- ปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาล (ส่งต่อหน่วยงานอื่น)	๕	๑.๒๐
	- เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/บริการทั่วไป	๕	๑.๒๐
๒	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๐	๐
๓	กองคลัง	๕	๑.๒๐
	- ปัญหาเกี่ยวกับการปรับปรุงท่าเทียบเรือบางศรีเมือง	๕	๑.๒๐
๔	กองช่าง	๑๔๖	๓๔.๙๓
	- ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ	๕๖	๑๓.๔๐
	- ปัญหาเกี่ยวกับถนน/ทาง/ท่อระบายน้ำสาธารณะ	๕๘	๑๓.๘๘
	- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่าง ๆ	๑๗	๔.๐๗
	- ปัญหาเกี่ยวกับการลอกท่อระบายน้ำ คู คลอง	๑๐	๒.๓๙
	- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร/ชุดดินถมดิน	๓	๐.๗๒
๕	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๔๗	๓๕.๑๗
	- ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ/มลพิษต่าง ๆ	๔๙	๑๑.๗๒
	- ปัญหาเกี่ยวกับทิ้งขยะมูลฝอย	๑๑	๒.๖๓
	- ปัญหาเกี่ยวกับการเก็บขยะมูลฝอย	๑๙	๔.๕๕
	- ปัญหาเกี่ยวกับสุขลักษณะ/การอนามัย	๓	๐.๗๒
	- ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบกิจการต่าง ๆ	๑๕	๓.๕๙
	- ปัญหาเกี่ยวกับสัตว์	๔๐	๙.๕๗
	- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการตลาด/ยกระดับตลาด	๕	๑.๒๐
	- ปัญหาเกี่ยวกับการฉีดพ่นยุงป้องกันโรค	๔	๐.๙๖
	- ปัญหาเกี่ยวกับการกำจัดวัชพืช/หญ้า/ทำความสะอาดที่สาธารณะ	๖	๑.๔๔
๖	กองสวัสดิการสังคม	๓	๐.๗๒
	- ปัญหาการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ความพิการ	๓	๐.๗๒
๗	กองการศึกษา	๒	๐.๔๘
	- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดงานภายในเทศบาล	๑	๐.๒๔
	- ปัญหาเกี่ยวกับสนามกีฬาของเทศบาลฯ	๑	๐.๒๔
๘	กองการเจ้าหน้าที่	๐	๐
	รวม	๔๑๘	๑๐๐

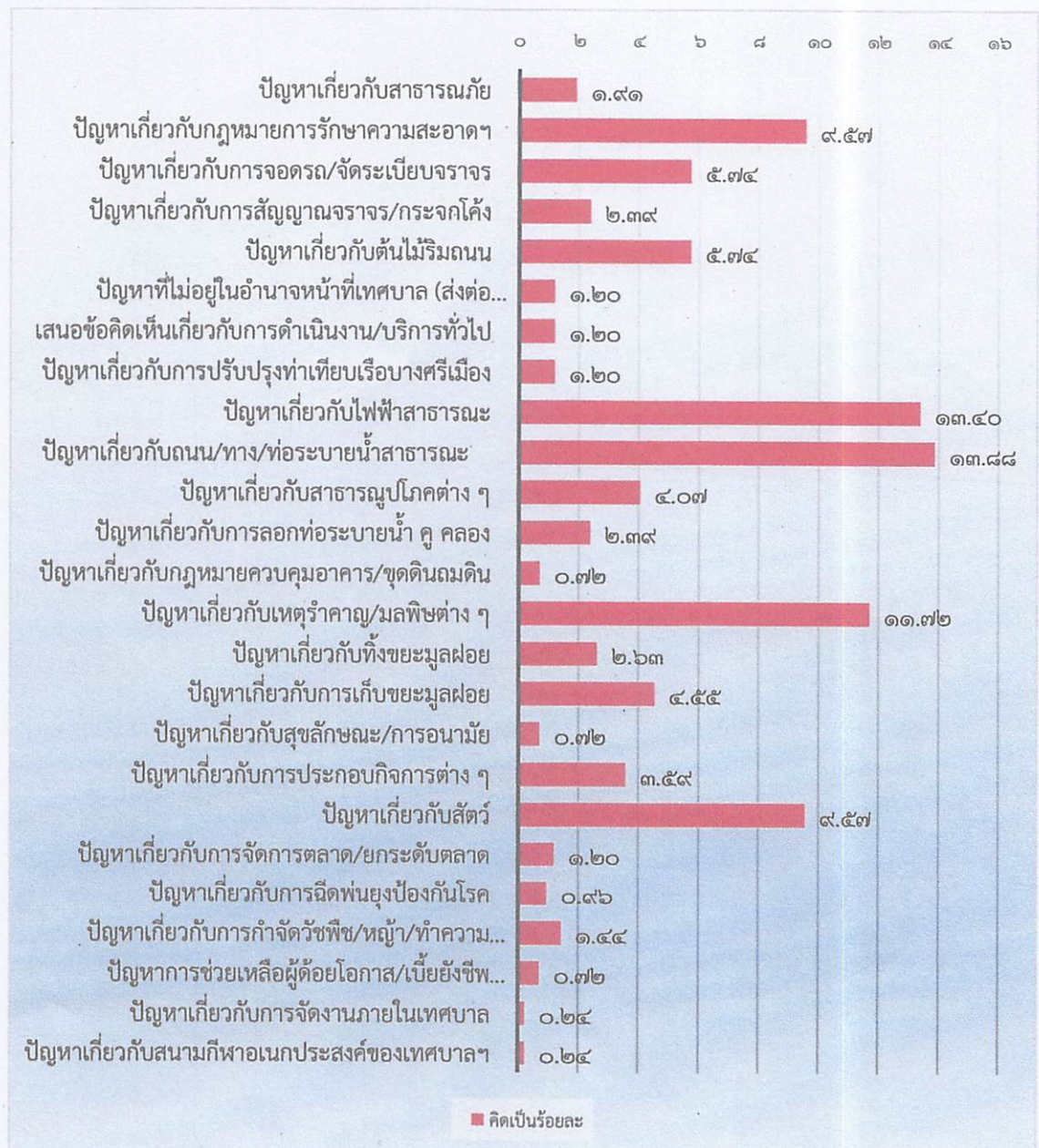
หมายเหตุ บางเรื่องมีหลายหน่วยงานร่วมกันรับผิดชอบ

/ตารางที่...

ตารางที่ ๒.๑ แสดงผลจำนวนเรื่องหน่วยงานที่รับผิดชอบ



ตารางที่ ๒.๒ แสดงผลจำนวนประเภทเรื่อง

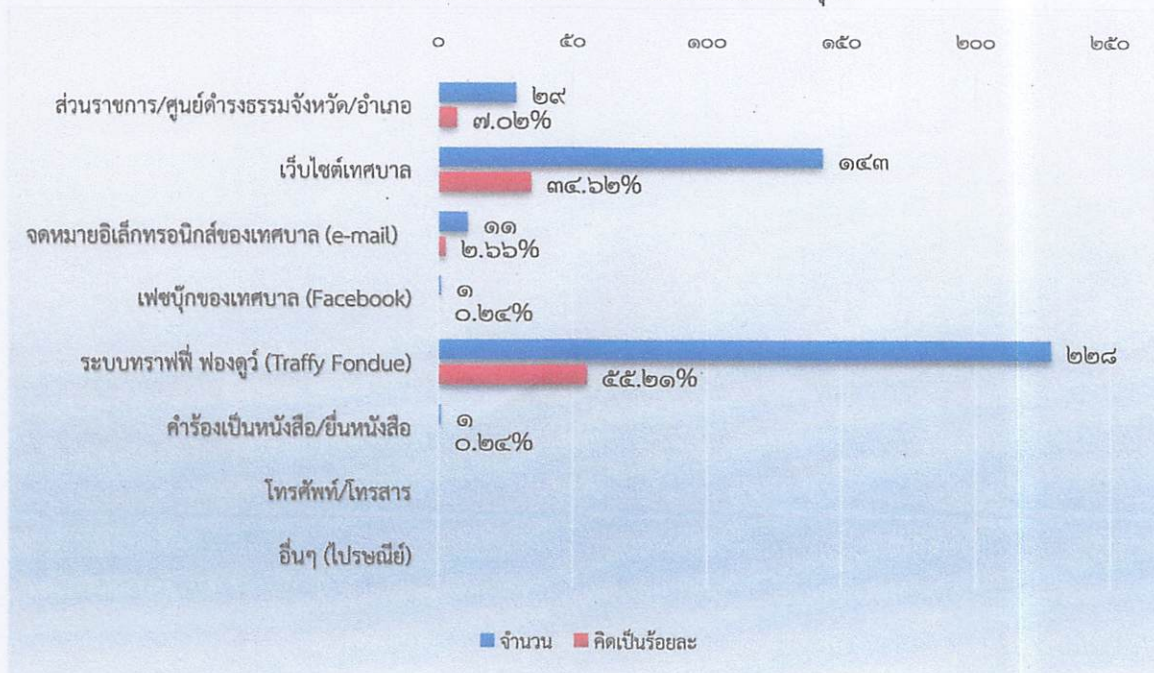


๓. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ประเภทช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ	๒๙	๗.๐๒
๒	เว็บไซต์เทศบาล	๑๔๓	๓๔.๖๒
๓	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail)	๑๑	๒.๖๖
๔	เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook)	๑	๐.๒๔
๕	ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue)	๒๒๘	๕๕.๒๑
๖	คำร้องเป็นหนังสือ/ยื่นหนังสือ	๑	๐.๒๔
๗	โทรศัพท์/โทรสาร	๐	๐
๘	อื่นๆ (ไปรษณีย์)	๐	๐
	รวม	๔๑๓	๑๐๐

หมายเหตุ มีการรวมบางเรื่องเป็นสองช่องทาง

ตารางที่ ๓ แสดงผลช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔. สรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

จำนวน ๓๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๔

๔.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ เกินกำหนด ๑๕ วัน

จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๖

๕. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่รายงานผลการดำเนินงาน โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองทราบ ทำให้การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเกิดความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงควรมีมาตรการกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลดำเนินการภายในเวลากำหนด /โดยมีหนังสือ...

โดยมีหนังสือแจ้งเตือนทุก ๗ วันทำการ และนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนการงาน
ประจำเดือน ติดตามผลการดำเนินการ

เพื่อให้การพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล
จึงเห็นควรแจ้งกองต่าง ๆ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ว่าที่ร้อยตรี

(ปณณภพ บุญศรีสุวรรณ)

หัวหน้างานนิติการ

(นางสุพานี ศิริสวัสดิ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารคดีทั่วไป

31 ต.ค. 2568

(นางสาวดวงเดือน นุชมาก)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

31 ต.ค. 2568

เรียน นายกเทศมนตรี

-๑๕๐๓๓๖๖๐

Name Name

(นางกนกวรรณ ทูลทอง)
รองปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาล

31 ต.ค. 2568

ด.เปม

ว่าที่ร้อยตรี

(ปริญญา ศักดิ์ธานี)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

31 ต.ค. 2568