



รายงานผลดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เทศบาลนครปากเกร็ด  
*Pakkret Municipality*

## คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานหลักของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้จัดทำรายงานผลดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการแยกรายละเอียดตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่อง และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

พฤศจิกายน ๒๕๖๔

## ความเป็นมา

๑) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

- ๒) คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

โดยมีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลเป็นคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการของแต่ละส่วนราชการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการนั้นเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน้าที่พิจารณาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ

## **๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** ประกอบด้วย

มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายนิติการเป็นคณะทำงาน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

## **๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด** ประกอบด้วย

มีปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน มีรองปลัดเทศบาลเป็นคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นเลขานุการคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการเป็นเลขานุการและคณะทำงาน

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## **วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด**

๑. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาล
๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
๓. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้สาธารณชนได้รับทราบ

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแล้วจะดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวลงหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้นิติกรตรวจสอบรายละเอียด และจัดทำแบบฟอร์มศูนย์ฯ พร้อมทั้งแยกประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓. แจ้งแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล หรือหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๔. ให้แต่ละส่วนงานรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ส่งกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

## ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ไม่เกิน ๒๑ วันทำการ เว้นแต่กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งมีประเด็นที่ยุ่งยาก (แต่ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบการดำเนินการในเบื้องต้นต่อไป)

## ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ : เขียนคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ชั้น ๖

ช่องทางที่ ๒ : ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ที่อยู่ เลขที่ ๑ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐”

ช่องทางที่ ๓ : ติดต่อทาง สายตรงเทศบาล [www.pakkretcity.go.th](http://www.pakkretcity.go.th)

ช่องทางที่ ๔ : ติดต่อทาง E-mail: [damrongtum@pakkretcity.go.th](mailto:damrongtum@pakkretcity.go.th)

ช่องทางที่ ๕ : ติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘ หรือ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๕๖๐-๙๗๐๔ -๑๔ ต่อ ๖๐๖, ๖๐๗, ๖๑๐ หรือแฟกซ์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘

ช่องทางที่ ๖ : ติดต่อทาง สายด่วนเทศบาล ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

# ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดังนี้

## ๑. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- ๑.๑ ยาเสพติด
- ๑.๒ ผู้มีอิทธิพล
- ๑.๓ จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ
- ๑.๔ การพนัน/บ่อน/หวย
- ๑.๕ ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑.๖ ปัญหาด้านแรงงาน

## ๒. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- ๒.๑ บริการพื้นฐาน
- ๒.๒ เหตุรำคาญ
- ๒.๓ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
- ๒.๔ ชุมชู่/ทำร้ายร่างกาย
- ๒.๕ สาธารณภัย
- ๒.๖ ค้ำครองผู้บริโภค

## ๓. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ๓.๑ ทูจริต
- ๓.๒ การบริการ
- ๓.๓ ไม่เป็นธรรม
- ๓.๔ พฤติกรรม

## ๔. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- ๔.๑ พินาศที่ดินเอกชนกับรัฐ
- ๔.๒ พินาศที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก
- ๔.๓ การออกเอกสารสิทธิ
- ๔.๔ การปิดกั้นเส้นทาง
- ๔.๕ การบุกรุกที่สาธารณะ

## ๕. กลุ่มขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์

- ๕.๑ ทุนประกอบอาชีพ
- ๕.๒ ทุนการศึกษา
- ๕.๓ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา/ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ
- ๕.๔ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
- ๕.๕ ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ

## ๖. กลุ่มแสดงความคิดเห็น/อื่น ๆ

๖.๑ ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา

๖.๒ แสดงความคิดเห็น

๖.๓ พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี

๖.๔ อื่น ๆ

### ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลร้องเรียน

#### ร้องทุกข์

มีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลดังนี้

♦ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเฉพาะเพื่อให้สำหรับจัดเก็บและการตรวจสอบข้อมูล

♦ กำหนดรหัสผู้ร้อง เพื่อเป็นรหัสในการสืบค้นข้อมูล

♦ จัดทำ “แบบสรุปเรื่องร้องเรียน” เพื่อจัดเก็บประเด็นสำคัญของการร้องเรียน/ประเภทเรื่องร้องเรียน /ผลการดำเนินการ

♦ จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งกำหนดรหัสผ่านเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

# ระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่อการสืบค้นโดยโปรแกรม

## ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน้าเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด (Pak Kret Municipality) แสดงฟอร์มสำหรับผู้ใช้ระบบ (User) เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อมูลผู้ใช้ระบบ (User):

- เลือกเงื่อนไข: ☐ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ
- เลือกเงื่อนไข: ☐ หมายเลขบัตรประชาชน
- เลือกเงื่อนไข: ☐ ชื่อ  นามสกุล
- เลือกเงื่อนไข: ☐ Email

ปุ่มกด:

ข้อมูลด้านล่างฟอร์ม:

เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด: [www.pkkred.go.th](http://www.pkkred.go.th)  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5

Site Reference: [www.pkkred.go.th](http://www.pkkred.go.th)

หน้าเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด (Pak Kret Municipality) แสดงฟอร์มสำหรับผู้ใช้ระบบ (User) เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ข้อมูลผู้ใช้ระบบ (User):

- เลือกเงื่อนไข: ☐ หมายเลขโทรศัพท์มือถือ
- เลือกเงื่อนไข: ☐ หมายเลขบัตรประชาชน
- เลือกเงื่อนไข: ☐ ชื่อ  นามสกุล
- เลือกเงื่อนไข: ☐ Email

ปุ่มกด:

ข้อมูลด้านล่างฟอร์ม:

เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด: [www.pkkred.go.th](http://www.pkkred.go.th)  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5  
 โทร: 0-2900-5473 ต่อ 4-5

Site Reference: [www.pkkred.go.th](http://www.pkkred.go.th)



# ระบบสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ระบบสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

วันที่: 29 กันยายน 2564  
ชื่อ-นามสกุล: คุณ ทราย มีพันธ์ (Sai M)  
หน่วยงาน: เทศบาลตำบลปากเกร็ด

ผู้ใช้ระบบ (User) | ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ | จัดการคำสั่งของระบบ | ระบบรายงาน

รหัสผู้ร้องเรียน/คำร้อง: 00001

ค้นหา | อ้างอิง

| เลขที่<br>รับเรื่อง | ช่องทาง<br>ติดต่อ            | *<br>วันที่<br>รับแจ้ง | รหัสผู้ร้อง<br>ศูนย์ดำรง<br>ธรรม | เรื่อง<br>รายละเอียด                             | **<br>ชื่อผู้ติดต่อ | หมายเลข<br>ติดต่อ | หมายเลข<br>บัตรประชาชน | วันที่<br>รายงาน       | หน่วยงาน<br>ที่รับ | ผู้รับงาน            | หน่วยงานที่<br>ส่ง | **<br>วันที่ปิดงาน     | ชื่อผู้ปิด        |
|---------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|-------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|------------------------|-------------------|
| 63-0011010          | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม เทศ<br>บาล | 01/10/2563<br>10:30:00 | 00001                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > จักรเย็บผ้าเสื่อม/เสียหาย | L เจริญ ภูกลาง      | 0859043425        |                        | 05/10/2563<br>14:00:00 | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม  | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม  | 23/11/2563<br>14:00:00 | อานนท์ ศรี<br>เดช |

\* หมายถึง สถานะของงาน

\*\* หมายถึง ความสำคัญขอเรื่อง (H = สูง, M = ปานกลาง, L = ต่ำ)

\*\*\* หมายถึง ความงาน

หมายถึง ตามงานครบถ้วนแล้วที่กำหนด

หมายถึง ใกล้เคียงเวลานัดหมาย (จะแสดงไปจนกว่าจะเลยเวลานัดหมาย)

หมายถึง เวลาปิดงาน

หมายถึง มีข้อมูลใหม่เพิ่มเข้ามาผู้ติดต่อ / ติดตามงาน

ปุ่มการระบบ: บันทึก, ยกเลิก, ย้าย, ลบ, แก้ไข, ค้นหา

วันที่: 29/9/2564

ระบบสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

วันที่: 29 กันยายน 2564  
ชื่อ-นามสกุล: คุณ ทราย มีพันธ์ (Sai M)  
หน่วยงาน: เทศบาลตำบลปากเกร็ด

ผู้ใช้ระบบ (User) | ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ | จัดการคำสั่งของระบบ | ระบบรายงาน

ค้นหา | อ้างอิง

รายละเอียดของหน่วยงาน (ศูนย์ดำรงธรรม)

เลขที่รับเรื่อง: 00001

หมายเลขบัตรประชาชน: 0859043425

ชื่อผู้ติดต่อ: เจริญ ภูกลาง

เบอร์โทร: 0859043425

หน่วยงานที่รับดำเนินการ: เทศบาลตำบลปากเกร็ด

ปี พ.ศ. ที่รับเรื่อง: 2563

รหัสผู้ร้องเรียน/คำร้อง: 00001

เรื่อง: เรื่องเรียนร้องทุกข์

รายละเอียด: จักรเย็บผ้าเสื่อม/เสียหาย

ปีรับแจ้ง: 01/01/2564

เลขที่แจ้งเรื่อง: 00001

สถานะของเรื่อง: ที่รอด

เลขที่แจ้งเรื่อง: 00001

เรื่องปิด/แจ้งเรื่อง (Key Word):

ที่อยู: สถานะที่ติดต่อ

ที่อยู: สถานะที่ติดต่อ

ค้นหา | อ้างอิง

| เลขที่<br>รับเรื่อง | ช่องทาง<br>ติดต่อ             | *<br>วันที่<br>รับแจ้ง | รหัสผู้ร้อง<br>ศูนย์ดำรง<br>ธรรม | เรื่อง<br>รายละเอียด                 | **<br>ชื่อผู้ติดต่อ    | หมายเลข<br>ติดต่อ | หมายเลข<br>บัตรประชาชน | วันที่<br>รายงาน       | หน่วยงาน<br>ที่รับ | ผู้รับงาน            | หน่วยงานที่<br>ส่ง | **<br>วันที่ปิดงาน | ชื่อผู้ปิด        |
|---------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| 64-0001031          | Call Center                   | 27/02/2564<br>18:45:43 | 00527                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > ผลการวินิจฉัย | L คุณ สุชาติ           | 0892343308        |                        | 27/02/2564<br>18:49:00 | ศูนย์ดำรงธรรม      | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | ศูนย์ดำรงธรรม      | 1                  | อานนท์ ศรี<br>เดช |
| 64-0001020          | ระบบสายด่วน<br>เทศบาล         | 26/02/2564<br>23:11:22 | 00529                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > ผลการวินิจฉัย | L นาย สติง กลาง        | 0882769945        | 2160200015953          | 26/02/2564<br>23:25:00 | ศูนย์ดำรงธรรม      | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | ศูนย์ดำรงธรรม      | 0                  | อานนท์ ศรี<br>เดช |
| 64-0001015          | Call Center                   | 25/02/2564<br>15:07:48 | 00526                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > ผลการวินิจฉัย | H คุณ ทราย             | 0813617769        |                        | 25/02/2564<br>15:22:00 | ศูนย์ดำรงธรรม      | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | ศูนย์ดำรงธรรม      | 0                  | อานนท์ ศรี<br>เดช |
| 64-0001006          | ศูนย์ดำรง<br>ธรรม โทร<br>แจ้ง | 25/02/2564<br>10:00:00 | 00477                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > ผลการวินิจฉัย | L ศูนย์ดำรงธรรมโทรแจ้ง |                   |                        | 23/02/2564<br>15:00:00 | ศูนย์ดำรงธรรม      | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | ศูนย์ดำรงธรรม      | 0                  | อานนท์ ศรี<br>เดช |
| 64-0001001          | Call Center                   | 24/02/2564<br>19:47:12 | 00000                            | เรื่องเรียนร้องทุกข์ > ผลการวินิจฉัย | L คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | 0952971639        | 3120800524289          | 24/02/2564<br>19:54:57 | ศูนย์ดำรงธรรม      | คุณ ทราย มี<br>พันธ์ | Call Center        | 0                  | อานนท์ ศรี<br>เดช |

วันที่: 29/9/2564

## แบบฟอร์มคำร้อง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

|                                |
|--------------------------------|
| ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด |
| รหัสผู้ร้อง .....              |
| วันที่.....                    |
| เวลา .....                     |

คำร้องทั่วไป  
(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง .....

.....  
.....  
.....  
.....

เหตุเกิดบริเวณ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้า ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

# การร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายตรงเทศบาล

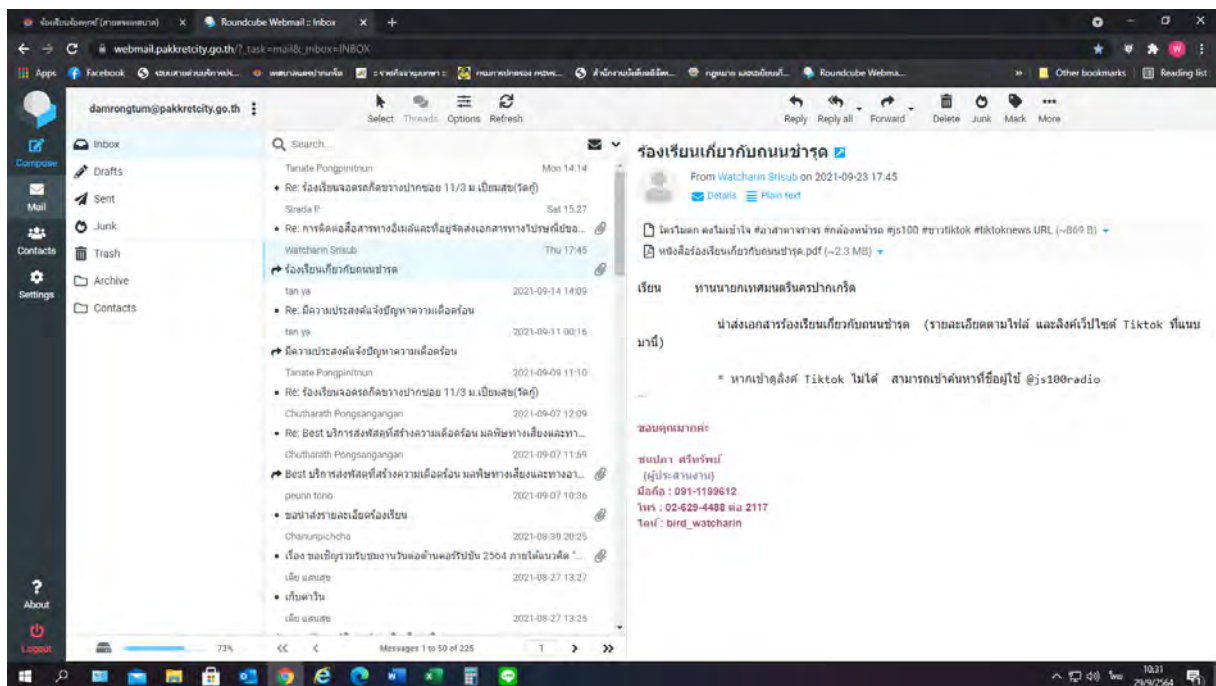
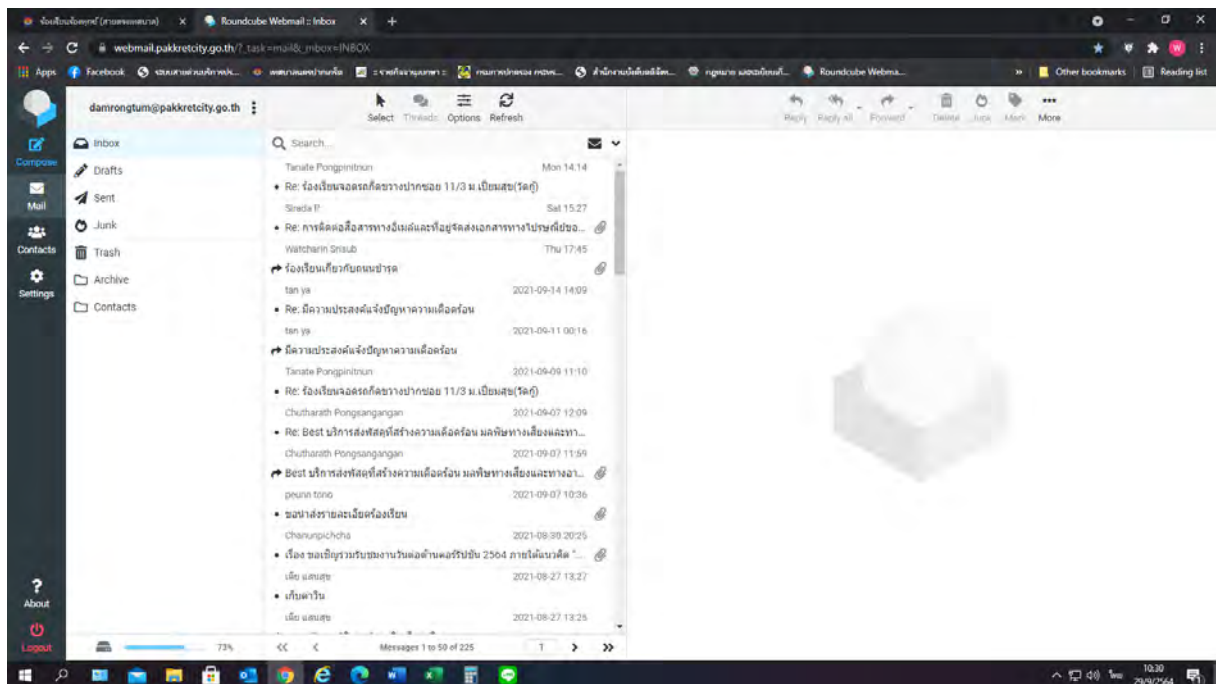
[www.pakkretcity.go.th](http://www.pakkretcity.go.th)

The screenshot shows the homepage of the Pakkret Municipality website. At the top, there is a header with the municipality's logo and name in Thai and English. Below the header, there is a navigation bar with links to various services. The main content area features a section titled "สายตรงเทศบาลนครปากเกร็ด : E-OSNS". Under this title, there is a sub-header "สายด่วน" (Hotline) and a paragraph describing the service. Below this, there is a list of services provided by the E-OSNS system, including: 1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ขยะ/ภาวะสิ่งแวดล้อม, 2. ขยะมูลฝอย, 3. ขยะอันตราย, 4. ขยะอิเล็กทรอนิกส์, 5. ขยะอันตรายอื่น ๆ, 6. ขยะอันตรายอื่น ๆ. The list is followed by a section titled "ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ" (Procedure and Guidelines) which includes 6 steps: 1. ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์, 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง, 3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ, 4. เจ้าหน้าที่ประสานงาน, 5. เจ้าหน้าที่ติดตาม, 6. เจ้าหน้าที่สรุปผล.

The screenshot shows the main navigation menu of the Pakkret Municipality website. The menu consists of four large, colorful buttons arranged vertically. The first button is orange and contains the text "ร้องเรียนร้องทุกข์ / ขอรับบริการ" (Report/Request Service). The second button is blue and contains the text "ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Report Corruption and Misconduct). The third button is red and contains the text "ติดตามเรื่อง / แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติม" (Follow up/Provide more details). The fourth button is green and contains the text "ดูเรื่องร้องเรียน / ขอรับบริการทั้งหมด" (View all reports/request services).

# ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางอีเมล

(damrongtum@pakkretcity.go.th)





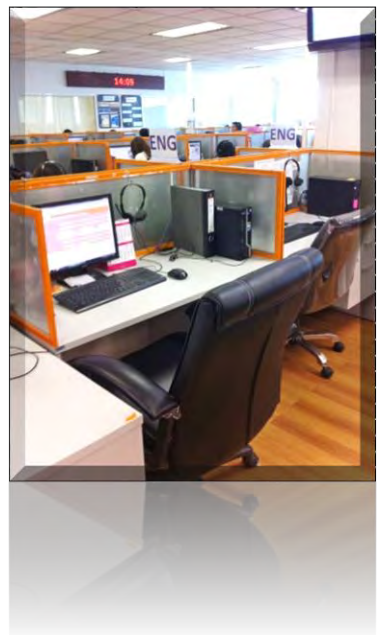
## ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๓๒

### (Call Center)

เมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๕ เทศบาลนครปากเกร็ดได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน รวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครปากเกร็ดทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ และจะส่งให้เข้าระบบ Call center และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

หมายเหตุ การแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางช่องทางสายด่วน ๑๑๓๒ ทางศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยจะไม่ตอบผู้ร้องโดยตรง แต่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบต่อไป



## แผนผังการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

### ช่องทางการร้องเรียน

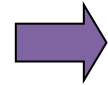
ด้วยตนเอง/โทรศัพท์/แฟกซ์

จดหมาย/หนังสือ/เอกสาร

อีเมล : [damrongtum@pakkretcity.go.th](mailto:damrongtum@pakkretcity.go.th)

สายตรงเทศบาล : [www.pakkretcity.go.th](http://www.pakkretcity.go.th)

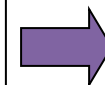
สายด่วน ๑๑๓๒ กด ๒



๑ วัน

### ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศร.ปก.)

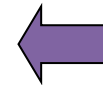
- เจ้าหน้าที่ลงรับเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบประเภทเรื่อง
- สอบถามรายละเอียดความชัดเจนของประเด็น
- จัดทำเรื่องตามแบบฟอร์มศูนย์ดำรงธรรมฯ
- แจ้งหน่วยงานดำเนินการ



๒ วัน

### หน่วยงานดำเนินการ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองวิชาการและแผนงาน
- สำนักการคลัง
- สำนักการช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- หน่วยงานภายนอก



๑๓ วัน

### เรื่องไม่มีปัญหา

รับแจ้งเรื่อง>ตรวจสอบ>จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

### เรื่องมีปัญหา/ล่าช้า

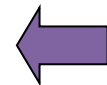
นำเข้าที่ประชุมคณะทำงาน เดือนละ ๑ ครั้ง  
>สรุปแจ้งผู้ร้อง



๕ วัน

### แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

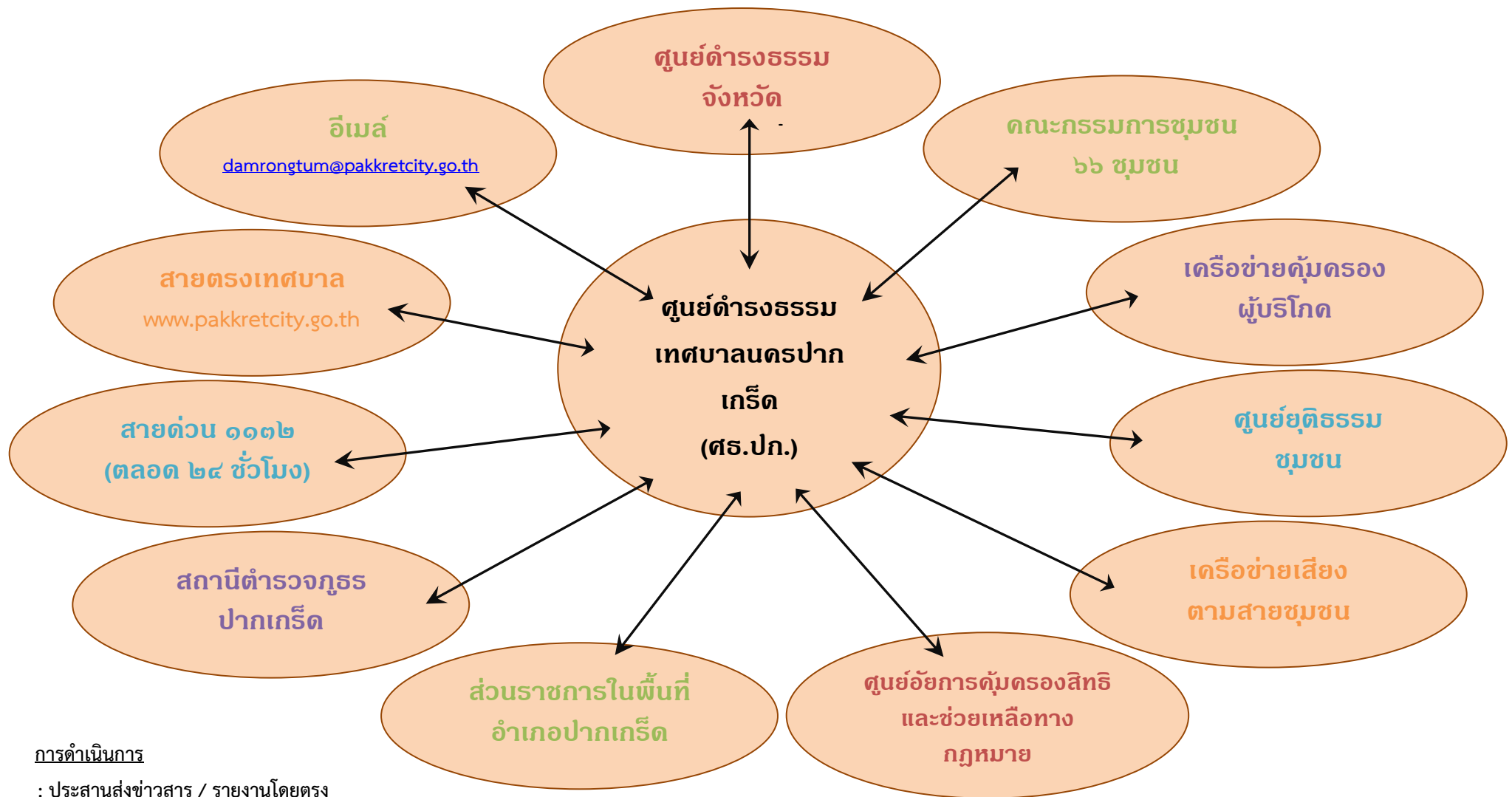
- โทรศัพท์
- หนังสือ
- อีเมล
- สายตรงเทศบาล
- สายด่วน ๑๑๓๒
- รวบรวมเรื่อง (กรณีไม่มีข้อมูลผู้ร้อง)



### การแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

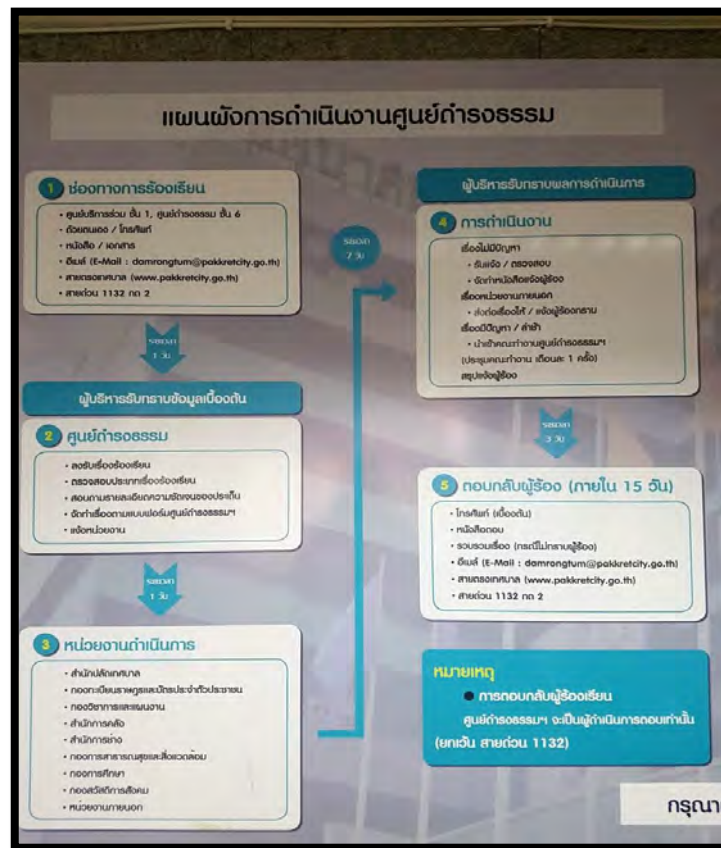
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น
- ยกเว้น สายด่วน ๑๑๓๒

## เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



### การดำเนินการ

- : ประสานส่งข่าวสาร / รายงานโดยตรง
- : ประชาสัมพันธ์ผ่านทางการรวมชุมชน/เสียงตามสาย/คู่มือประชาสัมพันธ์
- : เปิดกระดานแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงเทศบาล/อีเมลเทศบาล
- : รวบรวมผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

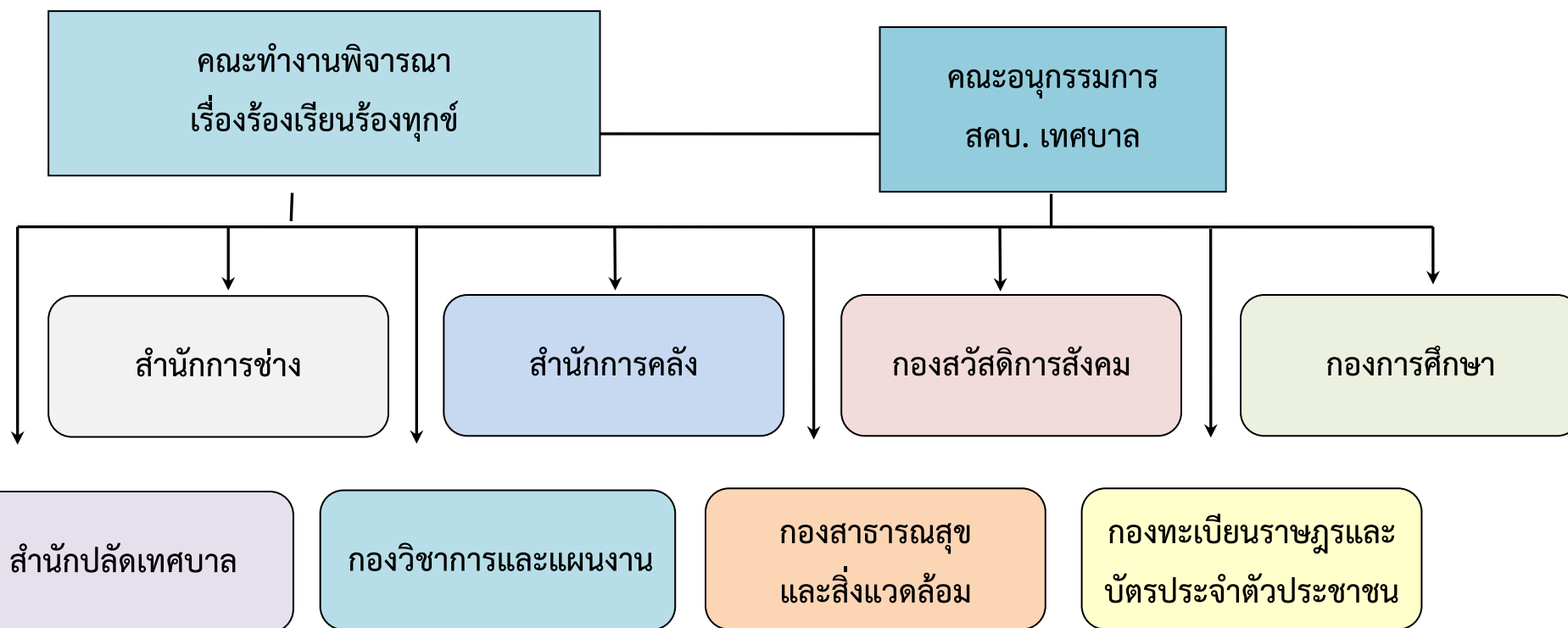
แผนผังประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

แผนผังประชาสัมพันธ์เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

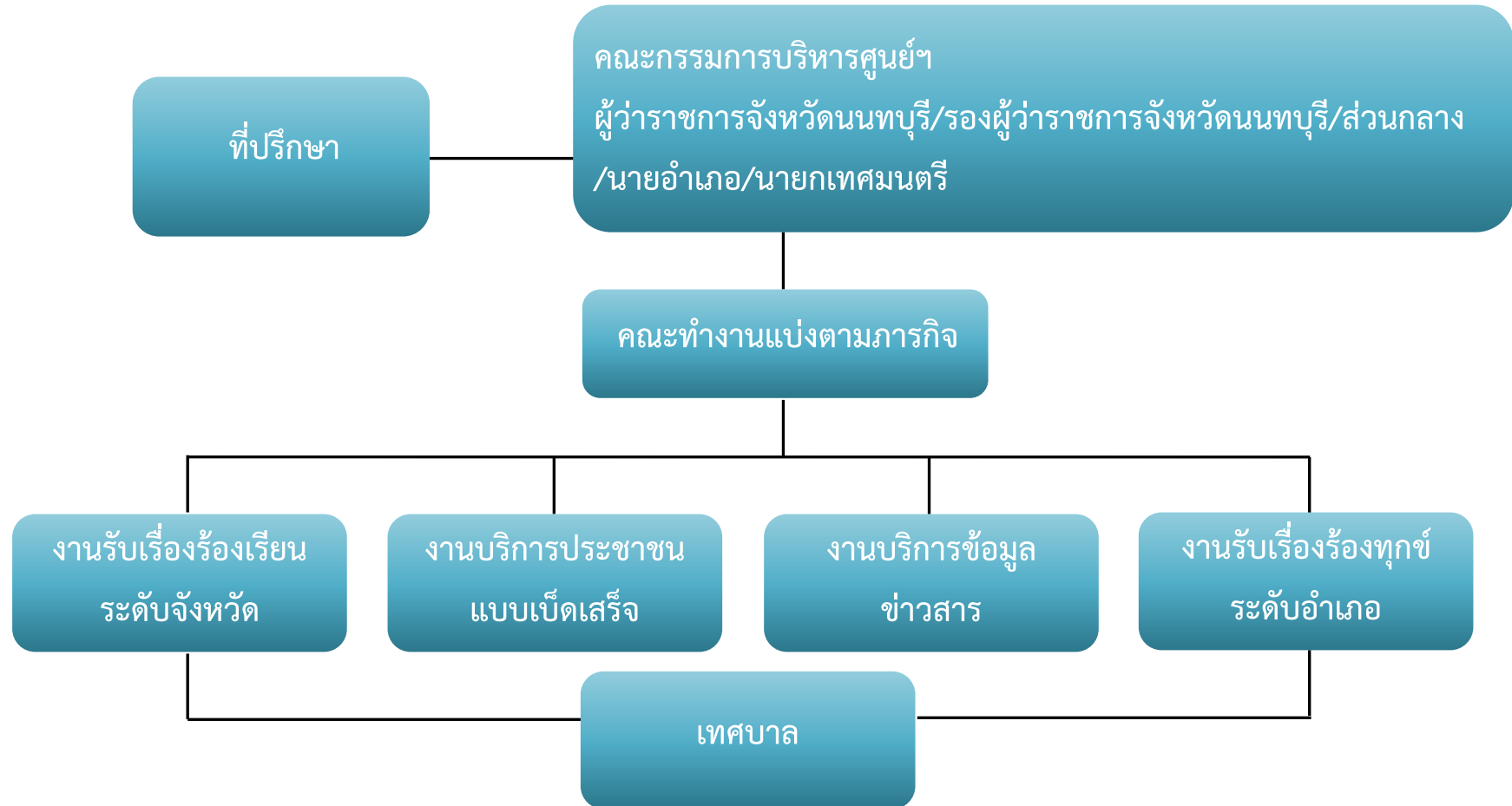




### โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



## โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี



## การกำหนดเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี

### เรื่องทั่วไป

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องจะแจ้งให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒๑ วันทำการ
๒. แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๔ วันทำการ
๓. แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ
๔. เมื่อแจ้งเตือน ๒ ครั้งแล้ว ยังไม่รายงานตามกำหนด จังหวัดนนทบุรีจะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๕. การรายงานผลไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

### เรื่องเร่งด่วน

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องเร่งด่วนจะกำหนดชั้นความเร็ว “ด่วนที่สุด”
๒. เมื่อได้รับแจ้งขอให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว รายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. หากไม่รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีการแจ้งเตือนเพียงครั้งเดียว หากยังไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๔. การรายงานผล ไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน เพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

## แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานของส่วนราชการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

รหัสผู้ร้อง .....

วันที่.....

เวลา.....

### รายงานผลดำเนินการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง รายงานผลดำเนินการ รหัสผู้ร้อง

.....

เรียน .....

ตรวจสอบแล้ว

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ผลดำเนินการ .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

เห็นควร .....

.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

**ทะเบียนรับ - ส่ง**

## เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ทะเบียนรับ ⇒ สิ่ง (ผู้ร้อง > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ส่วนราชการ)



ทะเบียนรับ ⇒ สิ่ง (ส่วนราชการ > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ผู้ร้อง)

[illegible]

## การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อง่ายต่อการติดต่อและการยื่นคำร้องกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด





## การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ

### ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด และหารือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ



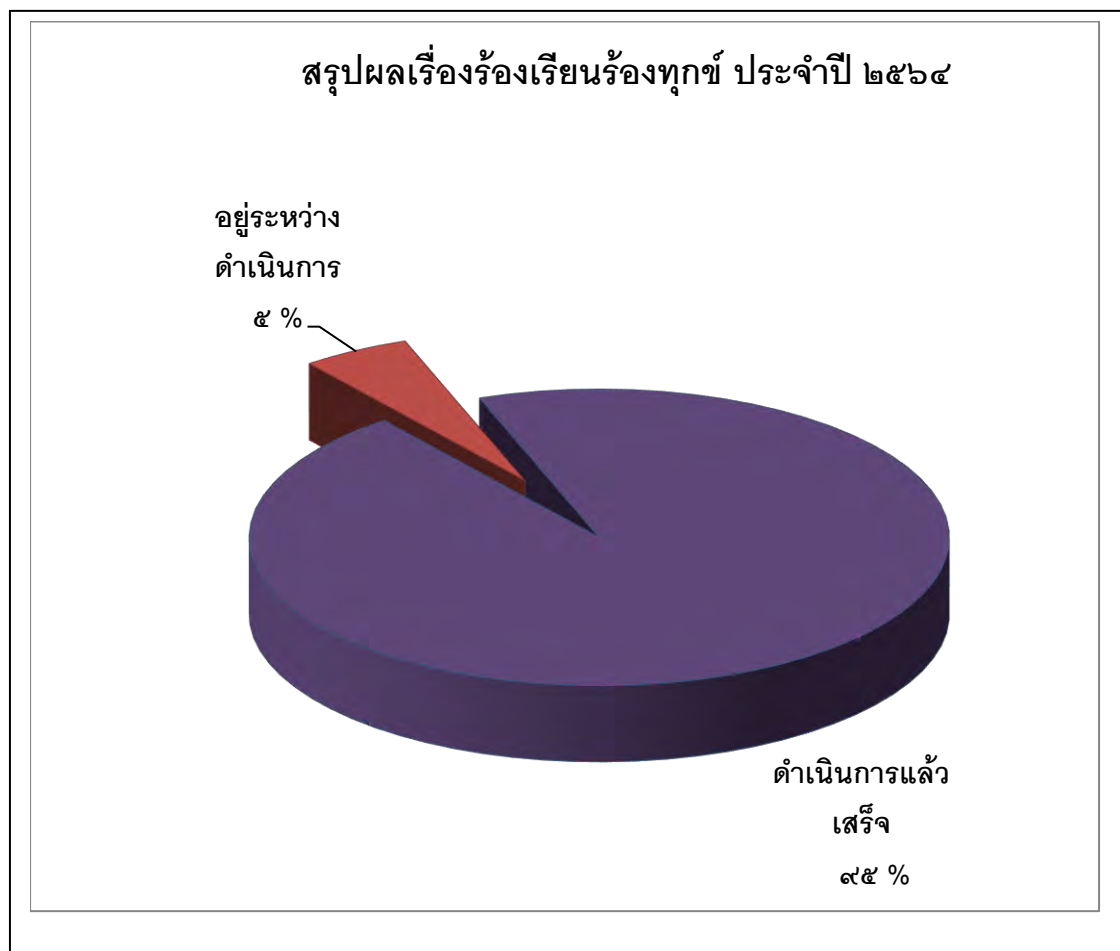
## การติดตามและการประเมินผล

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด มีการประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดมีประเด็นที่ยุกยากหรือเกี่ยวพันระหว่างหลายหน่วยงาน จะมีการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ,เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองถึงเหตุขัดข้องปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ
- สรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกสิ้นปี



# เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

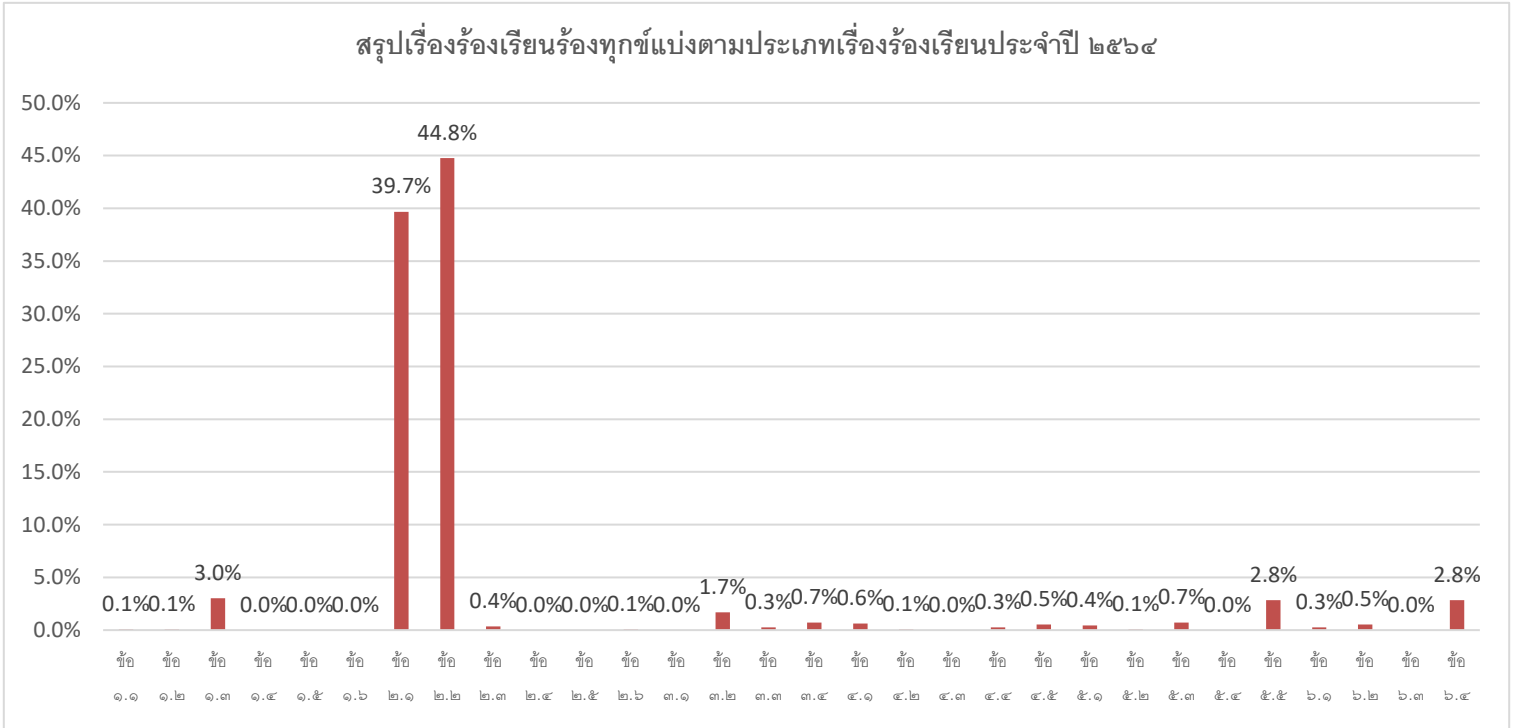
|                        |      |        |                    |                  |  |
|------------------------|------|--------|--------------------|------------------|--|
| เรื่องร้องเรียนทั้งหมด | ๑๑๒๔ | เรื่อง |                    |                  |  |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ     | ๑๐๖๘ | เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๙๕ % | ของเรื่องทั้งหมด |  |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ   | ๕๖   | เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๕ %  | ของเรื่องทั้งหมด |  |



ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

## สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔

| รหัส | ประเภทเรื่องร้องเรียน               | จำนวน (เรื่อง) |
|------|-------------------------------------|----------------|
| ๑.๑  | ยาเสพติด                            | ๑              |
| ๑.๒  | ผู้มีอิทธิพล                        | ๑              |
| ๑.๓  | จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ          | ๓๔             |
| ๑.๔  | การพนัน/บ่อน/หวย                    | -              |
| ๑.๕  | ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ             | -              |
| ๑.๖  | ปัญหาด้านแรงงาน                     | -              |
| ๒.๑  | บริการพื้นฐาน                       | ๔๔๖            |
| ๒.๒  | เหตุรำคาญ                           | ๕๐๓            |
| ๒.๓  | มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม                  | ๔              |
| ๒.๔  | ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย                | -              |
| ๒.๕  | สาธารณสุข                           | -              |
| ๒.๖  | คุ้มครองผู้บริโภค                   | ๑              |
| ๓.๑  | ทุจริต                              | -              |
| ๓.๒  | การบริการ                           | ๑๙             |
| ๓.๓  | ไม่เป็นธรรม                         | ๓              |
| ๓.๔  | พฤติกรรม                            | ๘              |
| ๔.๑  | พิพาทที่ดินเอกชนกับรัฐ              | ๗              |
| ๔.๒  | พิพาทที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก     | ๑              |
| ๔.๓  | การออกเอกสารสิทธิ                   | -              |
| ๔.๔  | การปิดกั้นเส้นทาง                   | ๓              |
| ๔.๕  | การบุกรุกที่สาธารณะ                 | ๖              |
| ๕.๑  | ทุนประกอบอาชีพ                      | ๕              |
| ๕.๒  | ทุนการศึกษา                         | ๑              |
| ๕.๓  | สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา ฯลฯ | ๘              |
| ๕.๔  | ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย          | -              |
| ๕.๕  | ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ               | ๓๒             |
| ๖.๑  | ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา                 | ๓              |
| ๖.๒  | แสดงความคิดเห็น                     | ๖              |
| ๖.๓  | พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี            | -              |
| ๖.๔  | อื่น ๆ                              | ๓๒             |
| รวม  |                                     | ๑๑๒๔           |



สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๔

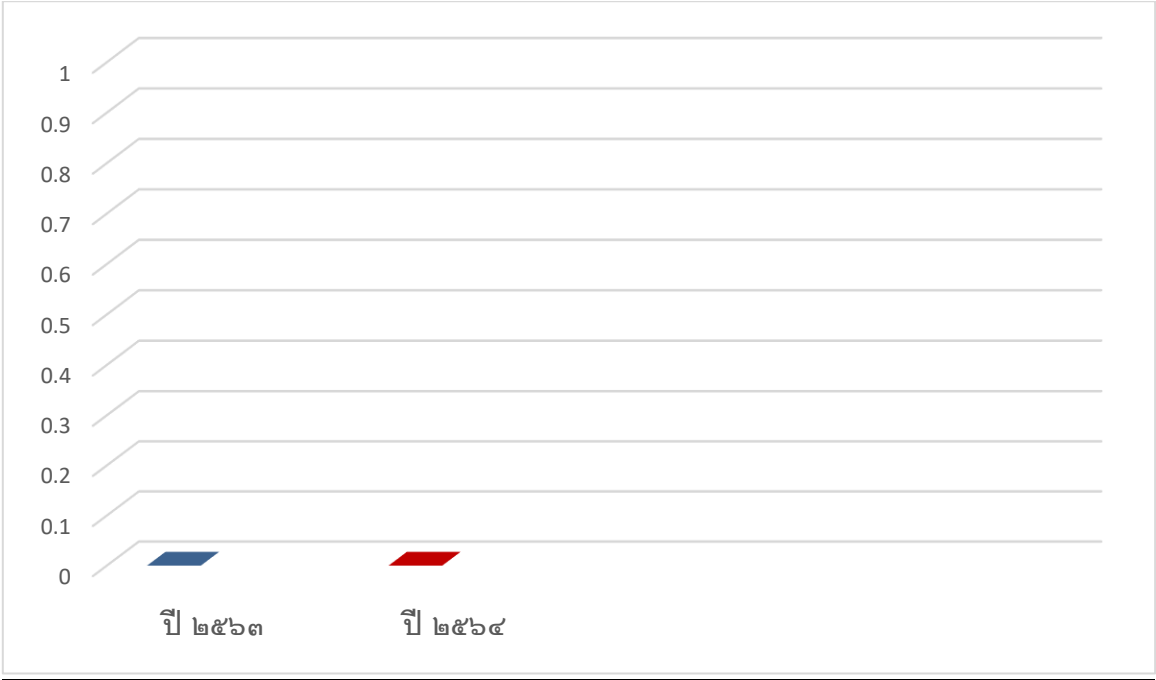
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เหตุรำคาญ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รองลงมา บริการพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต)  
ประจำปี ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๑๒๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๒ ๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๓ ๐ เรื่อง





# คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะดำเนินการโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ ๓๕๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด  
และ ศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด

ด้วย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ นั้น

เทศบาลนครปากเกร็ด ได้เล็งเห็นถึงการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความ เป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นลดข้อขัดแย้งภายในสังคม จึงได้ ปรับกระบวนงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ด้วยการจัดให้มีศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด และ ยกเลิกคำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๑๖๙๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล นครปากเกร็ด และ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและ คณะทำงาน ดังต่อไปนี้

## ๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

|                                           |                 |                  |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------|
| ๑) นายวิชัย บรรดาศักดิ์                   | นายกเทศมนตรี    | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒) นายบุญเสริม ปิ่นกาญจนนาวิ              | รองนายกเทศมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๓) นายสมศักดิ์ พุ่มพวง                    | รองนายกเทศมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๔) นายสมศักดิ์ สามอ                       | รองนายกเทศมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| ๕) นายสุทร บุญศิริชูโต                    | ปลัดเทศบาล      | กรรมการ          |
| ๖) นางปริญดา เชาวอรัญ                     | รองปลัดเทศบาล   | กรรมการ          |
| ๗) นางสุพารัตน์ อรุณบรรเจิดกุล            | รองปลัดเทศบาล   | กรรมการ          |
| ๘) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                 |                 | กรรมการ          |
| ๙) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง                |                 | กรรมการ          |
| ๑๐) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง               |                 | กรรมการ          |
| ๑๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |                 | กรรมการ          |

|                                                      |                    |                     |
|------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| ๑๒) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม                     |                    | กรรมการ             |
| ๑๓) ผู้อำนวยการกองการศึกษา                           |                    | กรรมการ             |
| ๑๔) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน |                    | กรรมการ             |
| ๑๕) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน                   |                    | กรรมการ             |
| ๑๖) นางสาวพนาริ กิมอู๋                               | รองปลัดเทศบาล      | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๗) นายอิทธิชาติ จีระประเสริฐ                        | หัวหน้าฝ่ายนิติการ | ผู้ช่วยเลขานุการ    |

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๓. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒. คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

### ๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

#### (๑) สำนักปลัดเทศบาล

|                                |                                      |                 |
|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| ๑) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล      |                                      | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒) นางสาวกาญจนา สามวัง         | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ                  | คณะทำงาน        |
| ๓) นายเศกสรร โสมรักษ์          | นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ | คณะทำงาน        |
| ๔) นางสาวสุดารัตน์ ทองนาวิ     | นิติกรชำนาญการ                       | คณะทำงาน        |
| ๕) นายมนัส เป็ดชั้น            | นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ         | คณะทำงาน        |
| ๖) นายปฐวี กล้ากสิกิจ          | นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ         | คณะทำงาน        |
| ๗) นางสาวนิษฐธิมา ทองอัญประจวบ | ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์         | เลขานุการ       |

#### (๒) สำนักการช่าง

|                            |                                       |                 |
|----------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| ๘) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง |                                       | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๙) นายพลกฤต สุทธิจันงค์    | ผู้อำนวยการส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง | คณะทำงาน        |
| ๑๐) นายภากร วีระประจักษ์   | หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง     | คณะทำงาน        |
| ๑๑) นายโสภณ อบสุวรรณ       | นายช่างเครื่องกลอาวุโส                | คณะทำงาน        |
| ๑๒) นายสมพงษ์ จันนาค       | นายช่างเครื่องกลอาวุโส                | คณะทำงาน        |
| ๑๓) นายวิรัตน์ เล็งเล็ก    | นายช่างโยธาอาวุโส                     | คณะทำงาน        |



|                                     |                                 |           |
|-------------------------------------|---------------------------------|-----------|
| ๑๔) นายวัชรภรณ์ สมศักดิ์            | นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ      | คณะทำงาน  |
| ๑๕) นายมนตรี มหาวรรณ                | นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ      | คณะทำงาน  |
| ๑๖) นายอาคม สายด้วง                 | วิศวกรโยธาชำนาญการ              | คณะทำงาน  |
| ๑๗) นายอนุกุล วิรัชชัย              | นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ      | คณะทำงาน  |
| ๑๘) นางสาวณัฐวี นาคศิริ             | นายช่างโยธาชำนาญงาน             | คณะทำงาน  |
| ๑๙) จำเริญญ์จารวี ขาวขำ             | นายช่างโยธาชำนาญงาน             | คณะทำงาน  |
| ๒๐) ว่าที่ร้อยตรีหญิงอัมภาพร ถึงยัม | นายช่างโยธาชำนาญงาน             | คณะทำงาน  |
| ๒๑) นางสาวธนพร กองสัมฤทธิ์          | นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ | คณะทำงาน  |
| ๒๒) นางสาววรรณ ขจรพงษ์              | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน     | คณะทำงาน  |
| ๒๓) นางสาวนฤมล สงนอก                | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ        | คณะทำงาน  |
| ๒๔) นางดารณี ธรรมรงค์               | ผู้ช่วยช่างปูน                  | เลขานุการ |

(๓) สำนักงานการคลัง

|                                   |                                          |                 |
|-----------------------------------|------------------------------------------|-----------------|
| ๒๕) ผู้อำนวยการสำนักงานการคลัง    |                                          | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒๖) นางดลพร จินตมณี               | ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้               | คณะทำงาน        |
| ๒๗) นางสาวสุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์  | ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง             | คณะทำงาน        |
| ๒๘) นางสาวจารุวรรณ ภิษฐ์รักษ์วงศ์ | หัวหน้าฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน | คณะทำงาน        |
| ๒๙) นางสาวสุชาดา มาลัย            | นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ          | คณะทำงาน        |
| ๓๐) นายชาญชัย รอบคอบ              | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ             | เลขานุการ       |

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

|                                           |                                  |                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|
| ๓๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |                                  | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓๒) นางสาวปวีณา จินาตุน                   | หัวหน้างานสุขาภิบาลสถานประกอบการ | คณะทำงาน        |
| ๓๓) นายพีรชา ญัตติพิตร                    | นายสัตวแพทย์ชำนาญการ             | คณะทำงาน        |
| ๓๔) นางสาวศิรินทรา รุ่งกำจัด              | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ    | คณะทำงาน        |
| ๓๕) นายกัมปนาท สุรวัด                     | นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ    | คณะทำงาน        |
| ๓๖) นางสาววิภาดา สุขสงวน                  | นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ  | เลขานุการ       |

(๕) กองสวัสดิการสังคม

|                                  |                                 |                 |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| ๓๗) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม |                                 | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๓๘) นางอารีย์ จันทร์สำเภา        | หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์       | คณะทำงาน        |
| ๓๙) นายเก่งกล้า จาดปลื้ม         | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน           | คณะทำงาน        |
| ๔๐) นางธัญยาภรณ์ เอี่ยมโสต       | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป      | คณะทำงาน        |
| ๔๑) นางอัยราวีรวรรณ หาญสีหะคชา   | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ           | คณะทำงาน        |
| ๔๒) นางสาวพรดา คงแสงชัย          | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | คณะทำงาน        |
| ๔๓) นางสาวสุนิธร ชาญสมร          | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | คณะทำงาน        |
| ๔๔) นายสระหวาง จันทะสาน          | เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน | คณะทำงาน        |
| ๔๕) นางสาวสุรัตน์ ชูเชิด         | นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ         | เลขานุการ       |

(๖) กองการศึกษา

|                            |                                             |                 |
|----------------------------|---------------------------------------------|-----------------|
| ๔๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา |                                             | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔๗) นายธนูศักดิ์ อุดร      | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป                  | คณะทำงาน        |
| ๔๘) นางสาววรรณภา ง่วนหอม   | หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม | คณะทำงาน        |
| ๔๙) นางเกสร จันทรโอชา      | หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา                   | คณะทำงาน        |
| ๕๐) นายศิริวัฒน์ ชันโมลี   | นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ                   | เลขานุการ       |

(๗) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

|                                                      |                                      |                 |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| ๕๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน |                                      | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๕๒) นายสุรศักดิ์ หมั่นหลิน                           | นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ | คณะทำงาน        |
| ๕๓) นางมะลิวัลย์ ปานเฉ                               | นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ | เลขานุการ       |

(๘) กองวิชาการและแผนงาน

|                                    |                                     |                 |
|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| ๕๔) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน |                                     | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๕๕) นายพจนันท์ สุริยเกตุ           | นักบริหารงานทั่วไประดับต้น          | คณะทำงาน        |
| ๕๖) นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ        | นักบริหารงานทั่วไประดับต้น          | คณะทำงาน        |
| ๕๗) นางสาวรุ่งนภา กิม่วงสง         | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานชำนาญการ | คณะทำงาน        |
| ๕๘) นางสาวลาสิวรรณ หอมหวล          | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ       | คณะทำงาน        |
| ๕๙) นางสาวเนตรนภิศ ศรีวิริยะไชย    | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ          | เลขานุการ       |



**๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย**

|                              |                          |                  |
|------------------------------|--------------------------|------------------|
| ๖๐) นายอิษชาติ จีระประเสริฐ  | หัวหน้าฝ่ายนิติการ       | หัวหน้าคณะทำงาน  |
| ๖๑) นางกัญญพร เวชรังษี       | นิติกรชำนาญการพิเศษ      | คณะทำงาน         |
| ๖๒) นายพิษณุ เครื่องกันท์    | นิติกรชำนาญการ           | คณะทำงาน         |
| ๖๓) นายอานนท์ ศรีเดช         | นิติกรปฏิบัติการ         | คณะทำงาน         |
| ๖๔) นายสิรภพ จิงธนากรกุล     | นิติกรปฏิบัติการ         | คณะทำงาน         |
| ๖๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง    | นิติกรชำนาญการ           | เลขานุการ        |
| ๖๖) นายสาทิส อัมตระกุล       | นิติกรปฏิบัติการ         | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๖๗) นางสาวทราย มีพันธุ์      | ผู้ช่วยนิติกร            | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๖๘) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป      | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๖๙) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย จากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

**๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย**

|                                          |               |                 |
|------------------------------------------|---------------|-----------------|
| ๑) นายสุทร บุญศิริชูโต                   | ปลัดเทศบาล    | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒) นางปริญดา เขาวอรัญ                    | รองปลัดเทศบาล | คณะทำงาน        |
| ๓) นางสาวรัตน อรุณบรรเจิดกุล             | รองปลัดเทศบาล | คณะทำงาน        |
| ๔) นางสาวพนาริ กิมฮู                     | รองปลัดเทศบาล | คณะทำงาน        |
| ๕) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                |               | คณะทำงาน        |
| ๖) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง               |               | คณะทำงาน        |
| ๗) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง               |               | คณะทำงาน        |
| ๘) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |               | คณะทำงาน        |
| ๙) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม          |               | คณะทำงาน        |

|                                                      |                          |                   |
|------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| ๑๐) ผู้อำนวยการกองการศึกษา                           |                          | คณะทำงาน          |
| ๑๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน |                          | คณะทำงาน          |
| ๑๒) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน                   |                          | คณะทำงาน          |
| ๑๓) นางกัญญพร เวชรังษี                               | นิติกรชำนาญการพิเศษ      | คณะทำงาน          |
| ๑๔) นายพิชญ์ เครื่องกันท์                            | นิติกรชำนาญการ           | คณะทำงาน          |
| ๑๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง                            | นิติกรชำนาญการ           | เลขานุการ         |
| ๑๖) นายอานนท์ ศรีเดช                                 | นิติกรปฏิบัติการ         | คณะทำงาน          |
| ๑๗) นายสิรภพ จิงธนากรกุล                             | นิติกรปฏิบัติการ         | คณะทำงาน          |
| ๑๘) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง                            | นิติกรชำนาญการ           | คณะทำงาน          |
| ๑๙) นายอิทธิชาติ จีระประเสริฐ                        | หัวหน้าฝ่ายนิติกร        | เลขานุการคณะทำงาน |
| ๒๐) นายสาทิส อัมตระกูล                               | นิติกรปฏิบัติการ         | ผู้ช่วยเลขานุการ  |
| ๒๑) นางสาวทราย มีพันธุ์                              | ผู้ช่วยนิติกร            | ผู้ช่วยเลขานุการ  |
| ๒๒) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป                              | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ  |
| ๒๓) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ                         | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ  |

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)  
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด



## เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๔

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ อาทิ

| ลำดับ | รหัสผู้ร้อง | ช่องทาง                     | กรณีร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                       | วันที่รับเรื่อง | วันที่แล้วเสร็จ |
|-------|-------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| ๑     | ๐๐๐๐๔       | Call Center                 | ผู้ร้อง ร้องเรียนการจอดรถบนพื้นที่สาธารณะและทางเท้าของร้านนครไทยจัดไฟแนชชี้อขายรถเก๋งรถกระบะร้านดังกล่าวได้มีการนำรถมาจอดบริเวณฟุตบอล ทำให้บดบังทัศนียภาพการมองเห็นในการสัญจรจึงทำให้บริเวณดังกล่าวเกิดอุบัติเหตุ ต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบ | ๑ ต.ค.๖๓        | ๖ ต.ค.๖๓        |
| ๒     | ๐๐๐๐๙       | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้อง แจ้งว่าบริเวณพื้นที่สวนสมเด็จพระเจ้า ต.บ้านใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่มีการสวมหน้ากากอนามัย                                                                                                                                                                | ๒ ต.ค. ๖๓       | ๒๗ ต.ค.๖๓       |
| ๓     | ๐๐๒๗๑       | ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องอยู่บ้านเลขที่ ๒๖/๖๗๓ อาคาร T๑๒ เมืองทองธานี ขอให้ตรวจสอบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอาคารชุดเลขที่ ๒๖/๖๗๓ ซึ่งทางผู้ร้องได้ทำการย้ายชื่อจากที่อยู่เดิมมายังห้องพักดังกล่าว เมื่อวันที่ ๒๓ ธ.ค.๖๒ แต่ทางเทศบาลให้ผู้ร้องชำระภาษีของปี ๒๕๖๓           | ๒๑ ธ.ค.๖๓       | ๑๕ ม.ค.๖๔       |
| ๔     | ๐๐๕๒๑       | คำร้องทั่วไป                | ผู้ร้องอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๕/๒๑๙๕ ม.๑๐ ม.ประชาชื่น ต.บางตลาด แจ้งว่า บ้านเลขที่ ๕/๒๑๙๗ เลี้ยงสุนัขส่งเสียงดังรบกวน                                                                                                                                                  | ๒๔ ก.พ.๖๔       | ๒ มี.ค.๖๔       |
| ๕     | ๐๐๖๓๒       | Call Center                 | ผู้ร้องแจ้งว่า บ้านเลขที่ ๗๘/๒๔๖ ม.สรานนท์ ซ.๒๖ เลี้ยงสุนัขจำนวน ๕ ตัว ส่งเสียงดังรบกวน                                                                                                                                                                             | ๓๑ มี.ค.๖๔      | ๒ เม.ย.๖๔       |
| ๖     | ๐๐๗๖๒       | E-Mail                      | ผู้ร้องแจ้งว่า มีน้ำท่วมขังทางเดินริมถนนแจ้งวัฒนะ บริเวณใกล้ร้านก๋วยเตี๋ยวคูตี ใกล้หมู่บ้านกฤษดานครแจ้งวัฒนะ                                                                                                                                                        | ๗ พ.ค.๖๔        | ๑๔ พ.ค.๖๔       |
| ๗     | ๐๐๘๒๗       | Call Center                 | ผู้ร้องแจ้งว่า การก่อสร้างไต้หวัน บริเวณแถวถนนศรีสมาน ไม่มีการกันสแลนและไม่ได้มีการป้องกันเรื่องฝุ่น ทำให้ฝุ่นฟุ้งกระจาย                                                                                                                                            | ๒๗ พ.ค.๖๔       | ๙ มิ.ย.๖๔       |
| ๘     | ๐๐๘๖๑       | Call Center                 | ผู้ร้องแจ้งว่า มีการเผาขยะบริเวณหมู่บ้านยิ่งรวยนิเวศน์ จุดที่เผาเป็นพื้นที่โล่ง ถ้ามาจากบางมดแลนด์เลี้ยวซอย ๑๕ ทางขวจะเป็น ม.ยิ่งรวยจะอยู่บริเวณด้านหลัง                                                                                                            | ๑๐ มิ.ย.๖๔      | ๒๑ มิ.ย.๖๔      |
| ๙     | ๐๐๙๑๐       | Call Center                 | ผู้ร้องแจ้งว่า ถนนทางเข้าการเคหะจากห้าแยกปากเกร็ดตรงไปยังปทุมก่อนถึงปั้มน้ำมันเลี้ยวซ้ายเข้าการเคหะหญ้าขึ้นรกขึ้นตามเสาไฟ                                                                                                                                           | ๒๗ มิ.ย.๖๔      | ๑๐ ก.ค. ๖๔      |

## เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๔

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ อาทิ

(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)

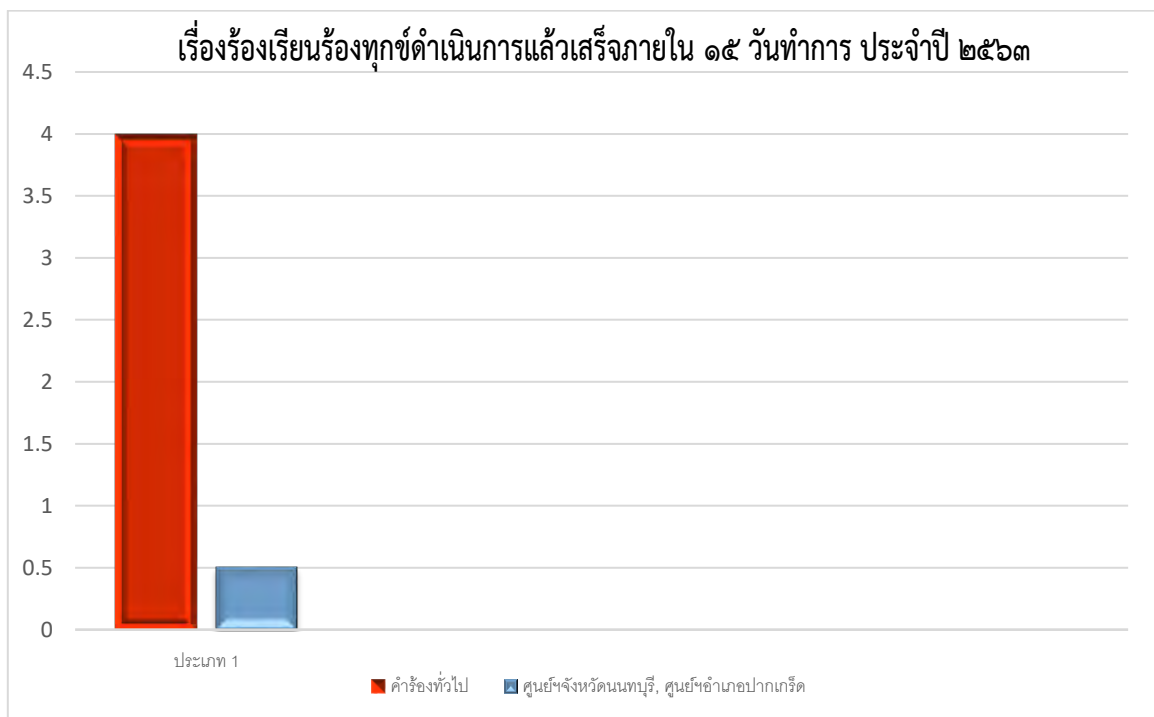
| ลำดับ | รหัสผู้ร้อง | ช่องทาง                         | กรณีร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                            | วันที่รับเรื่อง | วันที่แล้วเสร็จ |
|-------|-------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| ๑     | ๐๐๐๐๙       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้อง แจ้งว่าบริเวณพื้นที่สวนสมเด็จพระเจ้า ต.บ้านใหม่<br>ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีการสวมหน้ากากอนามัย                                                                                                                                                                  | ๒ ต.ค. ๖๓       | ๒๗ ต.ค.๖๓       |
| ๒     | ๐๐๒๗๑       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องอยู่บ้านเลขที่ ๒๖/๖๗๓ อาคาร T๒๒ เมืองทองธานี<br>ขอให้ตรวจสอบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอาคาร<br>ชุดเลขที่ ๒๖/๖๗๓ ซึ่งทางผู้ร้องได้ทำการย้ายชื่อจากที่อยู่<br>เดิมมายังห้องพักดังกล่าว เมื่อวันที่ ๒๓ ธ.ค.๖๒ แต่ทาง<br>เทศบาลให้ผู้ร้องชำระภาษีของปี ๒๕๖๓ | ๒๑ ธ.ค.๖๓       | ๑๕ ม.ค.๖๔       |
| ๓     | ๐๐๓๙๐       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องแจ้งว่าได้รับความเดือดร้อนราคาจากการเผาหญ้า<br>และกลิ่นมูลโค บริเวณหมู่บ้านเพชรวัฒนะ                                                                                                                                                                              | ๒๖ ม.ค.๖๔       | ๑๗ ก.พ.๖๔       |
| ๔     | ๐๐๔๐๗       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้อง ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้บริเวณ บ้านเลขที่<br>๗/๑๗๙ ซ.แจ้งวัฒนะ ๔๓ ม.พงษ์เพชร ซ.๓ ต.บ้านใหม่<br>มีตัดต้นไม้สูงประมาณ ๕ เมตร                                                                                                                                      | ๒๙ ม.ค.๖๔       | ๑๘ ก.พ.๖๔       |
| ๕     | ๐๐๔๐๙       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างคอนโดลุ่มพินี<br>บริเวณ ซ.แจ้งวัฒนะ ๑๗ จุดสังเกตอยู่เรื่อยๆกับห้างเซ็นทรัล<br>แจ้งวัฒนะ เนื่องจากทำให้เกิดแรงสั่นสะเทือนและส่งเสียงดัง                                                                                           | ๒๙ ม.ค.๖๔       | ๑๙ ก.พ.๖๔       |
| ๖     | ๐๐๔๗๗       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องขอให้ตรวจสอบร้านทำผมชื่อ COSMO HAIR SALON<br>ซ.แจ้งวัฒนะ ๓๓ ต.บางพลี ตั้งอยู่ริมทะเลสาบเมืองทอง<br>เนื่องจากไม่ปฏิบัติตาม มาตรการป้องกันฯ(โควิด-๑๙)                                                                                                               | ๑๗ ก.พ.๖๔       | ๙ มี.ค.๖๔       |
| ๗     | ๐๐๕๔๑       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>จังหวัดนนทบุรี | ผู้ร้องอยู่บ้านเลขที่ ๗๖/๒๘ ม.๕ ต.บางพลี ขอความ<br>ช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน เนื่องจาก<br>สถานการณ์ โควิด-๑๙                                                                                                                                              | ๔ มี.ค.๖๔       | ๒๒ มี.ค.๖๔      |
| ๘     | ๐๐๓๐๗       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>อำเภอปากเกร็ด  | ผู้ร้องอยู่บ้านเลขที่ ๑๒๑/๒๗๐ ต.ปากเกร็ด ม.สวนกุหลาบ<br>แจ้งว่าบ้านเลขที่ ๑๒๑/๒๗๑ มีการปลูกสร้างและต่อเติม<br>บ้านดาดฟ้าได้นำต้นไม้ไปปลูกด้านบน ทำให้ใบไม้ร่วงหล่น<br>มาบ้านผู้ร้อง                                                                                      | ๓๐ ธ.ค.๖๓       | ๑๕ ม.ค.๖๔       |
| ๙     | ๐๐๔๑๔       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>อำเภอปากเกร็ด  | ผู้ร้องอยู่บ้านเลขที่ ๔๓/๑๓ ม.๗ ต.บางตลาด ขอให้ตัดต้นไม้<br>และทำความสะอาดที่รกร้างบริเวณบ้านเพื่อป้องกัน<br>เหตุเพลิงไหม้                                                                                                                                               | ๑ ก.พ.๖๔        | ๑๙ ก.พ.๖๔       |
| ๑๐    | ๐๐๗๙๖       | ศูนย์ดำรงธรรม<br>อำเภอปากเกร็ด  | ผู้ร้องขอความช่วยเหลือตัดต้นไม้ใหญ่ ประเภทดันไทรและ<br>ต้นยางอินเดีย บริเวณกำแพงเลียบบคลองสามัคคีของหมู่บ้าน<br>ประชาชนสามัคคี ๖๓ ต.บางตลาด                                                                                                                              | ๑๘ พ.ค.๖๔       | ๑๐ มิ.ย.๖๔      |

## เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด ๑๑๒๔ เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๙๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ของเรื่องทั้งหมด  
(คำร้องทั่วไป, web site, call center, e-mail)

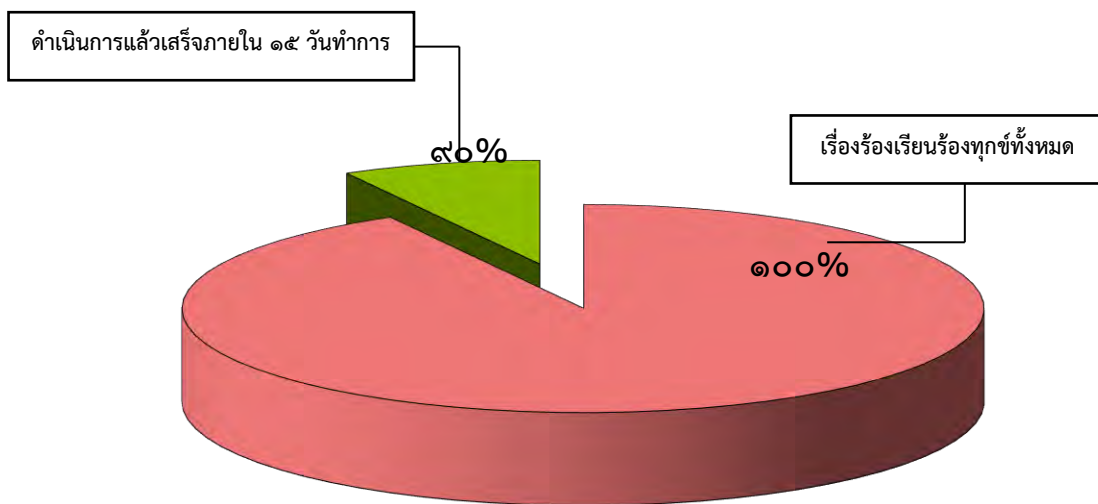
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒ ของเรื่องทั้งหมด  
(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)



เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการประจำปี ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด ๑๑๒๔ เรื่อง  
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๑๐๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ของเรื่องทั้งหมด

สรุปผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการประจำปี ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔



เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔  
(เฉพาะ ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี,ศูนย์ฯอำเภอ)

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด ๑๔๔ เรื่อง  
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ของเรื่องทั้งหมด

