

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. บางเรื่องที่มีการร้องเรียนไม่สามารถพิจารณาดำเนินการตอบข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น การตรวจสอบและรังวัดแนวเขตที่ดิน ที่สาธารณประโยชน์ ทางสาธารณประโยชน์ เรื่องเหตุรำคาญ ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริงและแจ้งให้มีการแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ร้องเรียน หรือต้องแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ดีศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองตาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากทราบแล้ว

๒. ในบางเรื่องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนเนื่องจากไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อและหาข้อมูลการร้องเรียนเพิ่มเติม จึงอาจเกินกำหนดเวลาที่ให้รายงานผลการดำเนินการ

๓. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องประสานงานหน่วยงานภายนอก เช่น อำเภอเมืองตาก สำนักงานที่ดินจังหวัดตาก สำนักงานธนารักษ์ตาก หรือหน่วยงานอื่น เพื่อแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เนื่องจากมีการแจ้งเรื่องเดียวกันไปยังหน่วยงานอื่นๆเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ในแต่ละกองงานให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำขั้นตอนการบริการ
๓. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อปัญหาประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงการให้บริการ
๔. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการให้บริการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก อำเภอเมืองตาก จังหวัดตาก

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒๕	๑๗	๘	
เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	๑	๑	-	
เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	
รวม	๒๖	๑๘	๘	

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐

ที่	หนังสือเลขรับ	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๗.๑/๑๗๑๖๒ ลงวันที่ ๕ ต.ค. ๕๙	จังหวัดตาก	ได้รับความเดือดร้อน กรณี ขอให้ซ่อมแซมถนนคอนกรีต ภายในพื้นที่เทศบาลเมืองตาก เนื่องจากการขุดวางท่อระบายน้ำ ส่งผลให้ประชาชนเดือดร้อน	ได้ดำเนินการซ่อมแซมและแก้ไขถนนคอนกรีต ในเขตเทศบาลเมืองตากเรียบร้อยแล้ว	รายงานให้จังหวัด ตก ๕๒๐๗/ วันที่ ๒๓ กันยายน
๒	หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๗.๑/๓๗๗๗๕ ลงวันที่ ๑๒ ต.ค. ๕๙	จังหวัดตาก	ได้รับความเดือดร้อนกรณี น้ำท่วมขังจากการถมดินปิดทางระบายน้ำ ทำให้น้ำท่วมขังภายในหมู่บ้านแสงกล้วยชัย	ได้ดำเนินการสอบราคาหาผู้รับจ้างแล้วโดยทำสัญญาจ้างแล้วเมื่อวันที่ ๒๒ มิ.ย.๖๐ และขังแรงให้ผู้ร้องทราบแล้ว	รายงานให้จังหวัด ตก ๕๒๐๗/ วันที่ ๓๐ มิถุนา
๓	หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๗.๑/๓๙๐๔๕ ลงวันที่ ๔ พ.ย. ๕๙	จังหวัดตาก	ชาวบ้านชุมชนหนองหลวง ขอให้ซ่อมแซมถนนซอยหายย ที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ	ได้ดำเนินการนำเข้าบรรจุเป็นโครงการไว้ในเทศบาล งบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐	รายงานให้จังหวัด ตก ๕๒๐๗/ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน
๔	หนังสือจังหวัดตาก ถึงที่ ตก ๐๐๓๗.๑/๔๐๑๐๖ ลงวันที่ ๑๔ พ.ย. ๕๙	จังหวัดตาก	นายอิศรพร กาญจนภิ ขอให้ดำเนินการจัดระเบียบบริเวณตลาดสด (ตลาดเช้า) กรณี เหตุเดือดร้อนรำคาญ และปัญหาขยะ และประสานครอบครัวดูแลสุขภาพ เนื่องจากมีข้อมูลว่าผู้ร้องป่วยเป็นโรคลดเม็ดท มีความผิดปกติทางด้านความคิด	ได้รับความเดือดร้อนจากกิจการร้านข้าวต้มคาใหญ่ จอดรถวางทางเข้า-ออก และเปิดโทรทัศน์ ส่งเสียงดังรบกวน ทำให้ลูกค้าไม่สามารถเข้ามาใช้บริการร้านของตนได้	
๕	หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๓๗.๑/๔๐๒๓๒ ลงวันที่ ๑๔ พ.ย. ๕๙	นางสาวกัลยรัตน์ แก้วกุด			

๖ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๕๒๕๗๔ ลง วันที่ ๒๑ ธ.ค. ๕๙	นายสวัญ อุดมวงษ์ และ นางเบญจา ดิษฐ์บรรจง	ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากถูกปิดทางเข้า - ออก เชื่อมกับทางสาธารณะที่ใช้เดินร่วมกัน	ได้ดำเนินการตรวจสอบแนวเขตแล้ว และแจ้ง คำสั่งให้รื้อถอนอาคารดังกล่าว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๓๐ มิถุนายน
๗ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๕๒๗๒๔ ลง วันที่ ๒๙ ธ.ค. ๕๙	ทางทองอรสา	ได้รับความเดือดร้อนจากสุนัขจรจัดอาศัยอยู่ บริเวณที่จอดรถธนาคารกสิกรไทย สาขาตาก ประมาณ ๓๐ วัน กัดกินสิ่งเสียดัง ซับถ่าย อุจจาระและปัสสาวะเรี่ยราด	ได้ดำเนินการร่วมกับสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ตาก ทำการจับสุนัขจรจัดบริเวณพื้นที่ร้องเรียน ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๓๐ มิถุนายน
๘ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๕๙๕ ลงวันที่ ๑๗ ม.ค. ๖๐	นายธานีพร บัวลอย	ร้องเรียนว่าตนเองเป็นผู้ค้าขายอยู่ที่ตลาดสด เทศบาล ๒ ต้องชำระค่าเช่ารายเดือนทุกเดือน จากการตรวจสอบทราบว่า เทศบาลเมืองตาก มิได้มีการจัดเก็บค่าเช่า	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบแล้ว และได้ ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง และ ผู้ประกอบการร้านต่างๆบริเวณพื้นที่ดังกล่าว แล้ว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๓๑ มีนาคม
๙ หนังสืออำเภอเมืองตาก ที่ ตก ๐๑๑๔๑ (ศตธ.)/ ๔๓๖ ลงวันที่ ๓ ก.พ. ๖๐	นายธวัช อ่วมพัฒนา	ได้รับความเดือดร้อนมีน้ำท่วมซึ่งบริเวณหน้าบ้าน ที่ต่ำกว่าระดับถนนเข้าซอยระยะทางประมาณ ๑๐๐ เมตร ที่มีการปรับปรุงใหม่ จากงบประมาณ ตำบลละ ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท ทำให้เกิดท่วมซึ่ง เมื่อฝนตก		
๑๐ หนังสือเทศบาลเมืองตาก เลขที่ที่ ๑๓๒๖ ลงวันที่ ๑๖ ก.พ. ๖๐	นางสาวนีย์ เครืออยู่	ร้องเรียนว่า ตนเองอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๒๗๑ ถ. ไทยชนะ ต.เชียงเงิน อ.เมืองตาก ได้รับความ เดือดร้อนเหตุรำคาญ เนื่องจากบุคคลในชุมชน เผาขยะทุกวัน ทำให้เกิดควันเหม็น และเกิด มลภาวะ		

<p>ลงวันที่-๒๔ ก.พ.๖๐</p>		<p>แฟรงก์ ภายศรี ینگเนนคอนกรตเสริมเหล็กในเขตเทศบาลเมืองตาก</p>	<p>ขอเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>สืบ ที่ ตก ๕๒๐๐ ๘ มีนาคม ๒๕๖๐</p>
<p>หนังสือเทศบาลเมืองตาก เลขที่ ๑๖๖๒ ลงวันที่ ๑ มี.ค. ๖๐</p>	<p>นายอิสรการ กาญจนภัก</p>	<p>ร้องเรียนว่า ได้รับความเดือดร้อนจากเศษขยะ ร่วงหล่นบริเวณข้างบ้าน (ตลาดวังหิน) โดยเฉพาจะถุงพลาสติก และถุงท่อผลไม้ของผู้ ค้าขายในตลาด</p>	<p>ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ และกำชับผู้ ประกอบร้านค้าทุกรายให้ช่วยกันรักษาความ สะอาด และได้แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว</p>	<p>หนังสือเทศบาลเมื ตก ๕๒๐๐๗/๑๔๔ ๒ มี.ย. ๖๐</p>
<p>หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๔๐๖๖ ลงวันที่ ๖ มี.ค. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>ได้รับความเดือดร้อนเหม็นคาวไปจากการเผา ถ่าน ในซอยบุหรัพย์ หลังวัดดอนมูลชัย ริมถนน รามคำแหง</p>	<p>ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานในเขตพื้นที่ที่ รับผิดชอบแล้ว (เนื่องจากอยู่ในเขตเทศบาล ตำบลแม่่าง)</p>	<p>รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๓/ วันที่ ๔ กรกฎาคม</p>
<p>หนังสือเทศบาลเมืองตาก เลขที่ ๑๕๑๗ ลงวันที่ ๗ มี.ค. ๖๐</p>	<p>นางสุจิตรา ระพีพันธ์</p>	<p>ร้องเรียนว่า มีชาวบ้านจุดไฟเผาใบไม้และขยะ ได้รับความเดือดร้อนบริเวณที่ฝาขยะ(หลังโรง บาลตากสินฯ) และข้างโรงเรียนแม่ดิน</p>		
<p>หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๖๗๖๑ ลงวันที่ ๑๐ เม.ย. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยแก้ไขปัญหาลาย เคเบิ้ลทีวีท้องถิ่นและสายโทรศัพท์ของ บริษัทเอกชนบริเวณตึกแถว ๓ ชั้น ใกล้ร้านแม่ฝง พื้นที่กันเป็นกรระงุกก้อนใหญ่ เกรงว่าจะเกิด อันตราย</p>	<p>ได้ประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตาก และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๔/ วันที่ ๒ พฤษภาคม</p>
<p>หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๗๓๐๑ ลงวันที่ ๒๖ เม.ย. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>นางอำนาจ เกิดหล้า ขอความอนุเคราะห์ให้ สร้างถนนเข้าออกที่ดินผู้ร้องตั้งอยู่บริเวณหนอง หลวง เนื่องจากหน่วยงานราชการได้ขุดคลอง เพิ่มขึ้นเพื่อระบายน้ำชั่วคราว</p>		

<p>๑๗ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๗๓๐๒ ลงวันที่ ๒๖ เม.ย. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>ร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอให้เทศบาลเมืองตากปรับปรุงการให้บริการทำบัตรประชาชน</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้จังหวัดทราบแล้ว</p>	<p>รายงานให้จังหวัดที่ ตก ๕๒๐๗/วันที่ ๑๑ กันยายน</p>
<p>๑๘ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๘๓๑๖ ลงวันที่ ๕ พ.ค. ๖๐</p>	<p>นายสมคิด จำศรี</p>	<p>ร้องเรียนว่า ตนอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๑๐๔๕ ถ.ตากสิน ต.ระแหง อ.เมือง ได้รับความรำคาญจากไก่ชนของเพื่อนบ้าน ที่อยู่ติดกัน จำนวน ๒ ตัว ชื่นเสียงดังเวลาเข้ามา ทำให้ตนและภรรยาไม่สามารถพักผ่อนได้</p>	<p>ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบและขอความร่วมมือผู้ถูกร้องให้ดำเนินการตามที่เจ้าหน้าที่แนะนำเป็นที่ยอมรับเรียบร้อยแล้ว</p>	<p>รายงานให้จังหวัดที่ ตก ๕๒๐๗/วันที่ ๒๘ สิงหาคม</p>
<p>๑๙ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๘๘๓๖ ลงวันที่ ๓๐ พ.ค. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>นางสาวธมกร สร้างกุศล ผู้ร้องเรียนขายของชั่วคราวอยู่ทางเข้าหน้าวัดโบสถ์ฯ ใกล้โรงเรียนตากสินฯ อ้างว่าขนาดและนางเล็ก อ้างสิทธิ์และขับไล่ไม่ให้ขายของบริเวณดังกล่าว</p>	<p>ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบแล้ว และรายงานให้จังหวัดทราบแล้ว</p>	<p>รายงานให้จังหวัดที่ ตก ๕๒๐๗/วันที่ ๑๓ กันยายน</p>
<p>๒๐ หนังสือจังหวัดตาก ส่วนที่สุด ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๑๐๒๔๗ ลงวันที่ ๒ มิ.ย. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>ขอให้ตรวจสภาพสิ่งแวดล้อมตามตำแหน่งแต่หน้าศาลสมเด็จพระเจ้าตากสิน - หน้าวัดประทุมคีรี ไม่เรียบร้อย มีฝาท่อระบายน้ำโผล่ขึ้นมา ถนนทรุดตัวทำให้ผู้สัญจรไปมาได้รับความเดือดร้อน</p>		
<p>๒๑ หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๗.๑/๒๒๔๑๐ ลงวันที่ ๕ พ.ค. ๖๐</p>	<p>จังหวัดตาก</p>	<p>นางนงเยาว์ ราชมงคลเมือง (หมู่บ้านธนาพร) ได้รับความเดือดร้อน จากการถมดินในหนองน้ำสาธารณะประโยชน์ เพื่อสร้างหอพัก ทำให้ปิดท่อระบายน้ำของหมู่บ้าน</p>		

๒๑	หนังสือท้องถิ่นจังหวัด ลับ ดามที่สุด ที่ ตก ๐๐๒๓.๔/๒๖๑ ลงวันที่ ๑๒ ก.ค. ๖๐	ท้องถิ่นจังหวัด	ร้องเรียนเทศบาลเมืองตาก การจัดการแสดงความคิดเห็นผ่าน Facebook กลุ่มสาธารณะ Tak city ของนายณรงค์ศักดิ์ นิลสนธิ (อบจ.ตาก)	ดำเนินการรายงานชี้แจงขอเท็จจริงให้จังหวัดทราบแล้ว	รายงานให้จังหวัด ลับ ที่ ตก ๕๒๐๐ วันที่ ๒๖ ก.ค. ๒๕
๒๒	บันทึกข้อความกอง วิชาการฯ เทศบาลเมือง ตาก ลงวันที่ ๒๔ ส.ค. ๖๐	คุณวินชัย ทุ่มสอน ผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมือง ตาก	ขอให้นำใบอนุญาตออกจากหน้าวัดโบสถ์มณีสรีบุญ เรือง ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้	ได้ดำเนินการขนย้ายใบอนุญาตจำนวน ๔ ใบ เรียบร้อยแล้ว	บันทึกรายงานกอง สุขภาพเทศบาล ลงวันที่ ๔ กันยายน
๒๓	หนังสือจังหวัดตาก ที่ ตก ๐๐๑๓.๑/๒๕๕๓๓ ลง วันที่ ๓๐ ส.ค. ๖๐	จังหวัดตาก	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ Tak city กรณีร้านรับซื้อ ของเก่า ใกล้วัดโคกพสุ ประกอบกิจการกีดขวาง การจราจรทำให้ผู้สัญจรไปมาลำบาก	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบและขอความ ร่วมมือจากผู้ประกอบการร้านค้าดังกล่าวแล้ว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๑๑ กันยายน
๒๔	บันทึกข้อความกอง วิชาการฯ เทศบาลเมือง ตาก ลงวันที่ ๒๔ ส.ค. ๖๐	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองตาก	ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำท่วมซึ่งไม่มีทางไหล ลงบ่อพักน้ำ บริเวณถนนตากสิน ซอยตากสิน ๒ เนื่องจากมีการเทถนนคอนกรีตปิดร่องน้ำลงบ่อ พัก	ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหารีบร้อยแล้ว	บันทึกรายงานกอง สุขภาพเทศบาล ลงวันที่ ๑๙ กันยายน
๒๕	หนังสือเทศบาลเมืองตาก เลขที่บ.ย.๗๕๗๗๘ ลงวันที่ ๒๗ ก.ย. ๖๐	นางสาววราภรณ์ กาว ทานอก และนางปัทมาภรณ์ สีดาวงษ์	ขอความช่วยเหลือเพื่อนฝูงจำหน่ายสินค้าและ ช่วงจำหน่ายสินค้า บริเวณตลาดสดเทศบาล ๓	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบและจัดระเบียบ จัดระเบียบบริเวณพื้นที่ร้องเรียนดังกล่าวแล้ว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕
๒๖	หนังสือเทศบาลเมืองตาก เลขที่บ.ย. ๗๕๗๗๘ ลงวันที่ ๒๗ ก.ย. ๖๐	นางสาววิไลพร แซ่เตีย	ร้องเรียนการแอบอ้างคำสั่งผู้ว่าราชการจังหวัด ตาก ในการจัดระเบียบทางเท้าบริเวณนอกครัวของ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาตาก ตะวันออก	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ และแจ้งขอ ความร่วมมือเจ้าของบ้านหรือร้านค้าบริเวณ ดังกล่าวแล้ว	รายงานให้จังหวัด ที่ ตก ๕๒๐๐๗/ วันที่ ๑๖ ตุลาคม

๑๕๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๘

๑๕๖ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๘

๑๕๗ จำนวนทั้งสิ้น ๑๘

๐๑๕๗๓ - ๑๕๕๕๗๓ - ๑๕๕๕๗๓ - ๑๕๕๕๗๓ - ๑๕๕๕๗๓