

ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/ว ๓๕๒๗



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
จังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง การดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ, นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี, นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี และนายกเทศมนตรีเมืองตะลุบัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๔๗๑๕

ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดปัตตานีได้รับแจ้งจาก กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรณีกองกฎหมาย และระเบียบท้องถิ่น ได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แบบ Web Site (<https://sll.dla.go.th>) และ Mobile Application (DLA SLL) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนปัญหาด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบ รวมทั้งพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด โดยกำหนดพื้นที่นำร่อง ๕ จังหวัด ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

ในการนี้ จึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการ หรือสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว็บไซต์ทางการ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ สำหรับท้องถิ่นอำเภอ ให้แจ้งเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาดำเนินการด้วย

ขอแสดงความนับถือ

๒๓๐

(นายอรรถพล กณารักษ์)  
ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๗๓๓๓๓ ๖๐๔๔



ตจ. ปัตตานี

รับที่ 10946  
วันที่ 22 พ.ย. 2566  
เวลา 09.57กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา กทม. ๑๐๓๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๕๗๐๕

เรื่อง การดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาโครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ

ฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล

Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จำนวน ๑ ชุด

๒. บัญชีรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แบบ Web Site (<https://sll.dla.go.th>) และ Mobile Application (DLA SLL) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนปัญหาด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบ รวมทั้งพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด โดยกำหนดพื้นที่นำร่อง ๖ จังหวัด ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาแล้วเห็นว่า ระบบฐานข้อมูล Smart Law ยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชน ประกอบกับเป็นนวัตกรรมชิ้นใหม่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยังไม่มีประสบการณ์ใช้ระบบฐานข้อมูล Smart Law มากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการนี้ จึงขอความร่วมมือให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการหรือสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว็บไซต์ทางการ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

/๒. มอบหมาย...

๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทดลองใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ และเริ่มรับส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แทนการรับส่งเป็นเอกสารตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นไป  
ทั้งนี้ หากมีข้อขัดข้องหรือข้อสงสัยในการดำเนินการ ขอให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายณรงค์ดี สุขสมบูรณ์)

ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๙๐๓๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@dla.go.th

ผู้ประสานงาน สุภาพรณ ๐๘-๖๙๖๕-๙๑๙๒

โครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

## ๑. หลักการและเหตุผล

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล Smart Law แบบ Web Site (<https://sll.dla.go.th>) และ Mobile Application (DLA SLL) โดยเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่วนกลางจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับจากประชาชนและส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งในระหว่างนี้ประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถติดตามสอบถามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการได้ผ่านทางระบบฐานข้อมูล Smart Law ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ แทนการเดินทางไปติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงหรือติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนที่ต้องเสียค่าเดินทางหรือค่าโทรศัพท์โดยไม่จำเป็น แต่เนื่องจากระบบฐานข้อมูล Smart Law ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายของประชาชนทั่วไป ประกอบกับยังเป็นนวัตกรรมชิ้นใหม่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยังไม่มีประสบการณ์ใช้ระบบฐานข้อมูล Smart Law มากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเป็นการสมควรที่จะประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบอย่างแพร่หลาย และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ โดยจะเริ่มจากพื้นที่นำร่องใน ๖ จังหวัดให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนปัญหาด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบอย่างแพร่หลาย

๒.๒ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

## ๓. เป้าหมายหลัก

๓.๑ ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี รวมทั้งประชาชนทั่วไป

๓.๒ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

๓.๓ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

## ๔. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

/ ๕. วิธีการ ...

## ๕. วิธีการดำเนินการ

๕.๑ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งจังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ขอความร่วมมือทดลองใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ และกำหนดวันเริ่มรับส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แทนการรับส่งเป็นเอกสารตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ไปจนถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พร้อมทั้งขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการหรือสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว็บไซต์ทางการ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๒ จัดทำแบบสำรวจออนไลน์ด้วย Google Forms เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law จากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานในกลุ่มเป้าหมายเป็นเวลาอย่างน้อย ๗ วัน นับแต่วันสิ้นสุดโครงการ

๕.๓ รวบรวมปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law นำมาศึกษาวิเคราะห์ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการ

## ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

## ๗. สถานที่

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law อย่างแพร่หลาย

๙.๒ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี มีความรู้ ความเข้าใจสามารถใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐. วิธีการประเมินผลและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ระดับความสำเร็จของโครงการ :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งจังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย/ขอความร่วมมือ เข้าใช้งานและรับส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แทนการรับส่งเป็นเอกสาร
๒	จังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีหนังสือแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ช่องทาง การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law
๓	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ด้วย Google Forms เพื่อรับฟังความคิดเห็น/ปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law จากเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้งานในกลุ่มเป้าหมาย เป็นเวลาอย่างน้อย ๗ วัน
๔	รวบรวมปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law นำมาศึกษาวิเคราะห์ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข
๕	มีการรายงานปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law และแนวทางปรับปรุง แก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

ลงชื่อ

นางผด

ผู้เสนอโครงการ

(นางสาววรภากรณ์ ขวัญเรือน)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์

ลงชื่อ

นาย

ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายณรงค์ศักดิ์ สุขสมบูรณ์)

ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

บัญชีรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	โทร.
๑	ฉะเชิงเทรา	ศุภชัย	๐๙-๓๔๕๒-๘๙๓๕
๒	นครปฐม	ภุริณัฐ	๐๘-๙๒๐๐-๔๖๘๖
๓	ปัตตานี	ดวงรัตน์	๐๙-๓๖๓๒-๙๑๘๒
๔	ราชบุรี	สุภาพรณ	๐๘-๖๙๖๕-๙๑๙๒
๕	ลำปาง	สุภาพร	๐๘-๗๕๖๘-๔๘๐๐
๖	อุบลราชธานี	วิชุดา	๐๘-๓๐๘๔-๓๘๘๗