



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง อบต.กระโทก

ที่ นม ๗๓๒๐๓/๑๙๗

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนธันวาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกอบต.กระโทก

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อเสนอและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลกระโทก เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือน ธันวาคม ๒๕๖๕) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำนวน ๙ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ/การดำเนินการ
๑	นายสิทธิชัย แก้วกระโทก	ขอคืนคลูกซ่อมแซมถนน	ซื้อคืนคลูกซ่อมแซมถนนให้
๒	นางเชื้อม แก้วลัมกระโทก	ขอคืนคลูกซ่อมแซมถนน	ซื้อคืนคลูกซ่อมแซมถนนให้
๓	นายถนอม คิมกระโทก	ขอช่างมะตอยซ่อมแซมถนน	ซื้อช่างมะตอยให้
๔	นายธนา ขวางกระโทก	ขอช่างมะตอยซ่อมแซมถนน	ซื้อช่างมะตอยให้
๕	นางสาวนิภาพร ไยกระโทก	ขอให้ซ่อมแซมสายลำโพงเสียงตามสาย	ทำหนังสือแจ้งผู้รับจ้างมาแก้ไขให้
๖	นางสาวนิภาพร ไยกระโทก	ขอให้ชลประทานเปลี่ยนบานประตูเปิด-ปิดน้ำชลประทาน	ทำหนังสือแจ้งชลประทานมาดำเนินการแก้ไขให้
๗	นายฉลวย ต๋องกระโทก	ขอให้กำจัดวัชพืชในคลอง	จ้างเหมารถแบคโฮลกำจัดวัชพืชให้
๘	นายกอน กอบกระโทก	ขอช่างมะตอยซ่อมแซมถนน	จัดซื้อช่างมะตอยให้

จากสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนธันวาคม ๒๕๖๕) พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้ เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการแจ้งผลการดำเนินการ เบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข อย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วใน การแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมะปราง นิมผักแว่น)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายฉรรณพ นิลสลัป)  
ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายพลกฤต วงศ์ศักดิ์ดา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

- ทราบ

จำสืบเอก

(บุญเยี่ยม หมั่นกระโทก)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก