



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง อบต.กระโทก

ที่ นม ๗๓๒๐๓/๓๑

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนมกราคม ๒๕๖๖)

เรียน นายกอบต.กระโทก

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล 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 เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือน มกราคม ๒๕๖๖) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำนวน ๑๒ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ/การดำเนินการ
๑	นายถนอม แคลนกระโทก	ขอให้ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะ ม.๙	แจ้งช่างไฟฟ้าตรวจสอบ
๒	นางเช่อม แกลัมกระโทก	ขอให้ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะ	ซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าสาธารณะให้
๓	นางเช่อม แกลัมกระโทก	ขอให้ตรวจสอบไฟฟ้าสาธารณะ	แจ้งช่างซ่อมแซมไฟฟ้าให้
๔	บริษัทคาร์กิลล์มีท ไทยแลนด์ จำกัด	ขอให้ซ่อมแซมเส้นจราจรที่ชำรุด	ทำหนังสือแจ้งแขวงทางหลวงให้ดำเนินการ
๕	นายถนอม แคลนกระโทก	ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังจากฝนตก	นำเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ
๖	นางอ่อง ทนจังหรีด	ขอหินคลุกซ่อมแซมถนน	จัดซื้อหินคลุกให้
๗	นายอนิรุทธ แก้วใหญ่	ขอให้ซ่อมแซมฝายวังตะโก	จัดซื้อทรายและกระสอบให้ใช้กั้นน้ำไปพราก่อน
๘	นายถนอม คิมกระโทก	ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะให้	แจ้งเหมาช่างซ่อมไฟฟ้าให้
๙	นางสาวมนชยา ศิริปราษฎ์	ขอให้ซ่อมแซมถนนสายคลองตาอ่อน	จัดซื้อหินคลุกให้
๑๐	นายทวีชัย สัตย์ธรรม	ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะให้	แจ้งเหมาช่างซ่อมไฟฟ้าให้

จากสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนมกราคม ๒๕๖๖) พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุร้ายกาจต่าง ๆ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่พบว่ามีกรรณการร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมะปราง นิမ်ผักแว่น)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายจรธณพ นิลสลบ)  
ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายพลกฤต วงศ์ศักดิ์ดา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

- ทราบ

จำสืบเอก

(บุญเยี่ยม หมั่นกระโทก)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก