



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

ที่ นก ๓/๑๕.๐๑/ ๓/๔๙

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

## เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก ได้มีคำสั่งที่ ๔๓/๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และแต่งตั้งคณะทำงาน ลงวันที่ ๘ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบ้านโคก เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

## ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก มีจำนวน ๑๙ ราย ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๙ ราย ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก ดังนี้

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | ประเภทเรื่องร้องเรียน                   |
|----------|----------------------|---|
| ๑        | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๓        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๔        | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๕        | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๖        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๗        | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๘        | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | ประเภทเรื่องร้องเรียน                   |
|----------|----------------------|---|
| ๙        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๐       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๑       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๒       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๓       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๔       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๕       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๖       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๗       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๘       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๑๙       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๐       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๑       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๒       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๓       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๔       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๕       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๖       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๗       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๘       | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒๙       | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุราคาแพงต่างๆ และไม่พบว่ามี การร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

#### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข  
อย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น  
จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน  
เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาววิตรี ภูยางผือ)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ข้อคิดเห็น

-----  
-----

(ลงชื่อ)



(นางกานต์พิชชา ทำสวน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อคิดเห็น

-----  
-----

(ลงชื่อ)



(นางกานต์พิชชา ทำสวน)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก

ข้อสั่งการ

-----  
-----

เห็นชอบตามที่เสนอ  ไม่เห็นชอบ  
ตามที่เสนอ



(นางอศิญา แสนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโคก