



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว.....  
ที่ พย ๘๑๑๐๑/๓..... วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๘/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาวจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลเกาะมะนาวเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว ผ่าน ๕ ช่องทาง ดังนี้

| ลำดับที่    | ร้องเรียนผ่านช่องทาง              | ประเภทเรื่องร้องเรียน                   |
|-------------|-----------------------------------|---|
| ๑           | ร้องเรียนทางโทรศัพท์              | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๒           | ร้องเรียนด้วยตนเอง                | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๓           | ร้องเรียนทาง Facebook             | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๔           | ร้องเรียนทาง Line                 | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| ๕           | ร้องเรียนด้วยตัวรับฟังความคิดเห็น | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ |
| รวมทั้งสิ้น | ๖๘ ราย                            | ๖๘ เรื่อง                               |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับไฟฟ้าและถนนเสียหาย และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีทั้งหมด ๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

/ปัญหา...

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....*ปราณี*.....

(นางปราณี รุจิกุลรัตน์)

ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....*[Signature]*.....

(น.ส.เพ็ญภา ยุทธไชโย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

(ลงชื่อ).....*[Signature]*.....

(น.ส.ศรिवรรณ แสนนอก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว

### ข้อสั่งการ

เห็นชอบตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....*[Signature]*.....  
(นายสเตท สากลรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะมะนาว