



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ / สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ที่ นศ ๗๗๐๐๑/.....วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ มีจำนวน ๑๔ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน
๑	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางFacebook	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๒	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองนครศรีธรรมราช	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๔ เรื่อง
๓	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ www.tharai.go.th	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๔	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๙ เรื่อง
๕	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์สายด่วน นายกอบต.	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๑ เรื่อง

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน
๖	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเวทีประชาคม พร้อมผ่านสมาชิกสภาอบต.ทำไร่ เข้าสู่กระบวนการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำไร่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือกรณีเหตุเกิดวาทภัย ลมกรรโชกแรง เนื่องจากพายุฝนตามฤดูกาล การดำเนินการเพื่อการสนับสนุนงบประมาณและแก้ไขปัญหาทางสาธารณะ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทำไร่

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น และในเหตุเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ไฟฟ้าและน้ำอุปโภค - บริโภคจึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ในการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเสาวภา เนินพลอย)

นิติกรชำนาญการ

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....



(นางปิยะมาศ สินธุพาซี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....



(นายวิชาญ อนุมาศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ



.....
(นางสาวจรัสศรี อันตระกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ / สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ที่ นศ.๗๗๐๐๑/.....วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ มีจำนวน ๒๐ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน
๑	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางFacebook	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๒	ร้องเรียน/	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความ	๑ เรื่อง

	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองนครศรีธรรมราช	ช่วยเหลือ	
๓	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ www.tharai.go.th	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๑๙ เรื่อง

-๒-

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า เป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้เส้นทางจราจร ถนนสำหรับการสัญจรที่ปลอดภัย การช่วยเหลือน้ำอุปโภคบริโภคต่างๆ งานในกิจการประปา งานบรรเทาสาธารณภัย (ภัยพิบัติลมกรรโชก) และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเสาวภา เนินพลอย)
นิติกร

ข้อคิดเห็น



(ลงชื่อ).....

(นางปิยะมาศ สินธุพาชี)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ข้อคิดเห็น...

-๓-

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นายวิชาญ อนุมาศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่



ข้อสั่งการ

.....

.....

☐ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายพิพัฒน์ ทุมรัตน์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ปี พ.ศ.2566

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คดี/คดี	รับ/ยื่น/ให้	ข้อ - ข้อ	ข้อ	ประเภทคดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
คดี	รับ/ยื่น/ให้	ข้อ - ข้อ	ข้อ	ประเภทคดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
001	10 พฤศจิกายน 2565	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 20/12/2565 พ.ต.ท. 4	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 20/12/2565 พ.ต.ท. 4	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
		(รับ/ยื่น/ให้ ข้อ 1-10)							
002	2 ธ.ค. 2565	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
		(รับ/ยื่น/ให้ ข้อ 1-10)							
003	2 ธ.ค. 2565	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
		(รับ/ยื่น/ให้ ข้อ 1-10)							
004	29 พ.ย. 2565	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	พ.ต.ท. ปกรณ์ เพ็ญฤทธิ์ 10/12/2565 พ.ต.ท. 4	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ	คดี/ข้อ
		(รับ/ยื่น/ให้ ข้อ 1-10)							

[illegible]

ลำดับ	วันที่	ชื่อ-สกุล	ชื่อ	ประเภทการวิจัย / ชื่อเรื่อง	แหล่งที่ไปศึกษา	ผลสัมฤทธิ์	วันที่สรุปผล
010	8 มิถุนายน 2561	อัญชลี - อังคณา นพรัตน์ กัญญา 10012 0012	นางสาว อัญชลี กัญญา	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	9 มิถุนายน 2561
011	3 มิถุนายน 2561	คุณอานันท์ อังคณา วันที่ 0017.1/13002 01 27 มิถุนายน 2561	นางสาว อัญชลี กัญญา	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	9 มิถุนายน 2561
012	18 มิถุนายน 2561	นางอานันท์ อังคณา 10012 0012	นางสาว อัญชลี กัญญา	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	9 มิถุนายน 2561
013	18 มิถุนายน 2561	นางอานันท์ อังคณา 10012 0012	นางสาว อัญชลี กัญญา	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	งานวิจัยเชิงคุณภาพ การพัฒนาระบบงาน การบริการลูกค้า	9 มิถุนายน 2561

