



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับพหุตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองโสน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการ อบต.หนองโสน , ตามคำร้องอื่นๆ และ ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ร้องเรียน - ร้องทุกข์	๑. ตัดต้นไม้ (ระสายไฟ / ทางสาธารณะ / เหตุวาทภัย เก็บกิ่งไม้ และเหตุอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดการต้นไม้) ๒. แจ้งประปารั่ว ๓. สุนัขเพื่อนบ้านไล่ควบและกัดไก่ ๔. ถนนยุบตัว ๕. ขอยางมะตอยซ่อมถนนชำรุด ๖. แจ้งไฟทางชำรุด (มีผู้ยื่นคำร้องแจ้งซ่อมไฟทางชำรุด ๑ ราย และมีผู้ยื่นคำร้องแจ้งซ่อมไฟทางชำรุดพร้อมตัดต้นไม้ จำนวน ๒ ราย) ๗. ซ่อมหอกกระจายข้าวชำรุด /ย้ายหอกกระจายข้าวในหมู่บ้าน ๘. ขอยืมเครื่องสูบน้ำ ๙. ขอยืมอุปกรณ์ใช้ในการประชุมผู้สูงอายุ เช่น โต๊ะ , เก้าอี้ ๑๐. ขอยืมโปเตียม ๑๑. ขอใช้รถ อปพร. ๑๒. แจ้งเหตุกองฟางใกล้บ้านพักอาศัยเกรงเกิดเหตุไฟไหม้	๒๓ ๑ ๒ ๑ ๑ ๓ ๒ ๑ ๓ ๑ ๒ ๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ร้องเรียน - ร้องทุกข์	๑๓. แจ้งเหม็นควันไฟ ๑๔. ซ่อมฝารางระบายน้ำ ๑๕. แจ้งขอมเหมืองทำทางเข้า - ออก ๑๖. โรงเรียนแจ้งขอให้ช่วยกำจัดฝุ่นละอองฟุ้งรอบๆ บริเวณโรงเรียน ๑๗. ขุดลอกคลอง หมู่ที่ ๑ (มีผู้ยื่นคำร้อง ๒ ราย) และหมู่ที่ ๕ (มีผู้ยื่นคำร้อง ๑ ราย) ๑๘. ขุดลอกรางระบายน้ำ ๑๙. ขอย้ายเขตไฟฟ้า หมู่ที่ ๗ ๒๐. ช่วยเหตุวาทภัยบ้านพักอาศัยเสียหาย ๒๑. แจ้งเหตุผู้พักอาศัยพื้นที่บริเวณหน้าบ้านสร้างความเดือดร้อน (เหตุพิพาทไล่ที่ฯ) ๒๒. แจ้งรुकล้าที่ ไปที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบุรี (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อย ๕๕ ราย)	๑ ๑ ๑ ๑ ๓ ๑ ๑ ๓ ๑ ๑ ๕๕
๒.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอรับสนับสนุน น้ำอุปโภค - บริโภค	- ขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อย ๕ ราย)	๕
๓.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอข้อมูลข่าวสารของ ทางราชการ	๑. ขอดูข้อมูลสภาพกล้องวงจรปิด - ทรัพย์สินสูญหาย - เหตุลักทรัพย์ - อุบัติเหตุเกี่ยวกับรถเฉี่ยวชน (ได้รับข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๙ ราย)	๙
๔.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องซ่อมไฟทางสาธารณะ	- คำร้องซ่อมแซม/ติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว ๑๑๕ ราย)	๑๑๕
๕.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอถังขยะมูลฝอย	- คำร้องขอถังขยะมูลฝอย (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว ๙ ราย)	๙
๖.	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทาง กล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน	๑. เรื่อง ขอดูกล้องวงจรปิดเพื่อนถูกทำร้าย บริเวณหมู่ที่ ๒ วัดชมพูพน ตำบลหนองโสน (วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๗)	๑
		๒. เรื่อง ถนนเป็นโคลนเกิดหลุมบ่อ สัญจรเข้าออกลำบาก บริเวณบ้านมั่นคง หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๗) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่ ๘ พ.ย.๒๕๖๗) (แจ้งประสาน กองช่างลงพื้นที่สำรวจ วันที่ ๑๑ พ.ย.๒๕๖๗)	๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทาง กล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน	๓. เรื่อง เพื่อนบ้านจุดไฟเผาขยะ หมู่ที่ ๖ (วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๗) (ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ ลงพื้นที่ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗)	๑
		๔. เรื่อง เพื่อนบ้านจุดไฟเผาขยะ หมู่ที่ ๖ (วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๘ ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ ลงพื้นที่ วันที่ ๗ ม.ค.๒๕๖๘)	๑
		๕. เรื่อง แจ้งประปารั่ว ในหมู่ที่ ๒ ตำบลหนองโสน (วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง การประปาพื้นที่ เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๘)	๑
		๖. เรื่อง ไฟทางชำรุด บริเวณถนนทางเข้าหมู่บ้านหัวข้อย หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองโสน (๒๙ มีนาคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง อบจ. วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๘)	๑
		๗. เรื่อง มีคนเผาขยะคว้นไฟเหม็นส่งกลิ่นรบกวน หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองโสน (๑๘ เมษายน ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ ลงพื้นที่ วันที่ ๒๑ เม.ย.๖๘)	๑
		๘. เรื่อง ไฟทางชำรุด บริเวณหมู่ที่ ๔ ทางเข้าหมู่บ้านหัวข้อย ตำบลหนองโสน (๑๘ เมษายน ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองช่าง ดำเนินการฯ วันที่ ๑๘ เม.ย.๖๘)	๑
		๙. เรื่อง ขอให้ทำหมันสุนัขและแมวที่ไม่มีเจ้าของ (๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘)	๑
		๑๐. เรื่อง เผาขยะส่งกลิ่นรบกวน หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘)	๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทาง กล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน	๑๑. เรื่อง ไฟทางชำรุด บริเวณถนนทางเข้าหมู่บ้านหัวข่อย หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองโสน (๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองช่าง ดำเนินการฯ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๘)	๑
		๑๒. เรื่อง ลิงเข้าบ้าน หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองสาธารณสุขฯ ดำเนินการฯ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๘)	๑
		๑๓. เรื่อง สายไฟขาดเกรงเกิดอันตราย หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองโสน (วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘) (รับเรื่องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘) (ประสานแจ้ง กองช่าง ดำเนินการฯ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘) (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ๑๓ ราย)	๑
รวมจำนวนทั้งสิ้น			๒๐๖

จากสถิติปรากฏว่า มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน , ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน และคำร้องประเภทอื่นๆ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๖ ราย แยกประเภทได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ อบต.หนองโสน จำนวน ๕๔ ราย และ ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเมืองเพชรบุรี ๑ ราย จำนวน ๕๕ ราย
๒. คำร้องขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค จำนวน ๕ ราย
๓. คำร้องขอข้อมูลข่าวสารฯ จำนวน ๙ ราย
๔. คำร้องซ่อมไฟทางสาธารณะ ณ ที่ทำการ อบต.หนองโสน จำนวน ๑๑๕ ราย
๕. คำร้องขอถึงขยะมูลฝอย จำนวน ๙ ราย
๖. ผ่านช่องทางกล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน จำนวน ๑๓ ราย
๗. ช่องทางร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์ อบต.หนองโสน ไม่ได้ดำเนินการบันทึก รายละเอียดข้อมูลจำนวนผู้ให้บริการไว้ เนื่องจากเป็นการสอบถามเรื่องต่างๆ ทั่วไป ในงานราชการ
๘. ช่องทางร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง E-service เว็บไซต์ อบต.หนองโสน **ไม่มี** ผู้ให้บริการ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่สันทัดในการพิมพ์ข้อความและการสื่อสารสิ่งที่ต้องการอธิบายผ่านทาง E-service อาจทำให้เกิดพินิจจากสิ่งที่ต้องการมาใช้บริการ และไม่ได้รับการตอบสนองการใช้บริการของประชาชน เพราะล่าช้าไม่ทันใจของผู้รับบริการ

ซึ่งเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือและร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียน สำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริต ในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการแก้ไข อย่างเป็นระบบ
๔. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ กันมาก จึงต้อง กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘



(นายยุทธนา เมืองเล็ก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

เอกสารประกอบรายงาน

- | | |
|---|---------------|
| ๑. หนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์ | จำนวน ๕๕ ราย |
| ๒. คำร้องคำร้องขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค | จำนวน ๕ ราย |
| ๓. คำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ | จำนวน ๙ ราย |
| ๔. คำร้องซ่อมไฟทางสาธารณะ | จำนวน ๑๑๕ ราย |
| (สำเนาแนบมาเพียงบางราย เนื่องจากคำร้องมีจำนวนมาก
เอกสารทั้งหมดขอได้ที่กองช่าง อบต.หนองโสน) | |
| ๕. คำร้องขอถึงขยะมูลฝอย | จำนวน ๙ ราย |
| ๖. ผ่านช่องทางกล่องข้อความ
เพจ Facebook อบต.หนองโสน | จำนวน ๑๓ ราย |

รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๐๖ ราย

