



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลหนองจอก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี



คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองจอก และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองจอกมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองจอก

สรุปผลการดำเนินการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลหนองจอก อำเภอท่าเสา จังหวัดเพชรบุรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเทศบาล และ พนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบล หนองจอก เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกัน ทำให้ส่วนรวมแต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้นซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการ หาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจัง ต่อไป

นิยามและประเภทลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แบ่งลักษณะ และประเภท ได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในเทศบาลตำบลหนองจอก ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ **เรื่องเรียนข้าราชการ** เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองจอกละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้นกระทำการไม่สุจริตหรือ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ **เรื่องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน** เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะ เดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและได้มาร้องเรียนหรือร้องขอ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นตัวช่วยจาหรือ ปลายลักษณะอักษรรวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลหนองจอกดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้ แบ่ง ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ปัญหาเกี่ยวกับงานป้องกันสาธารณสุข
- ๑.๒.๒ ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
- ๑.๒.๓ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณสุข
- ๑.๒.๔ ปัญหาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๒.๕ ปัญหาใกล้เคียงข้อพิพาท
- ๑.๒.๖ ปัญหาศูนย์ดำรงธรรม
- ๑.๒.๗ ปัญหาอื่นๆ

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- ๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน
- ๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคาประกวดราคาทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง
- ๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคาประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองจอก
อำเภอท่าเสา จังหวัดเพชรบุรี

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ(เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง
ตุลาคม ๖๒	๑๑	-	๑๑	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๖๒	๗	-	๗	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๖๒	๖	-	๖	-	-	-	-	-
มกราคม ๖๓	๐	-	๐	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๖๓	๑๑	-	๑๑	-	-	-	-	-
มีนาคม ๖๓	๒	-	๒	-	-	-	-	-
เมษายน ๖๓	๐	-	๐	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๖๓	๓๒	-	๓๒	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๖๓	๘	-	๘	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๖๓	๕	-	๕	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๖๓	๒๑	-	๒๑	-	-	-	-	-
กันยายน ๖๓	๑๒	-	๑๒	-	-	-	-	-

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ในพื้นที่ความรับผิดชอบเทศบาลตำบลหนองจอก

ลำดับ	รายการ/เรื่อง	หมู่ที่ ๕	หมู่ที่ ๖	หมู่ที่ ๗	หมู่ที่ ๘	รวม
๑	งานป้องกัน	๒	๐	๒	๑	๕
๒	เหตุรำคาญ	๓	๐	๑	๑	๕
๓	ระบบสาธารณูปโภค	๐	๗	๘	๔	๑๙
๔	ความสะอาด สิ่งแวดล้อม	๙	๕	๑๕	๘	๓๗
๕	ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท	๒	๑	๐	๐	๓
๖	ศูนย์ดำรงธรรม	๑	๘	๑	๑	๑๑
๗	อื่นๆ (งบประมาณตามแผน)	๑๔	๙	๗	๔	๓๕
รวมทั้งหมด						๑๑๕

วิเคราะห์...

วิเคราะห์สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองจอก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

เทศบาลตำบลหนองจอก ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยทั้งหมดครบ จำนวน ๑๑๕ เรื่อง ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	จำนวน	๑๑๔	เรื่อง
๑.๑ การร้องเรียนข้าราชการ	จำนวน	๐	เรื่อง
๑.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน			
๑.๒.๑ ปัญหาเกี่ยวกับงานป้องกันสาธารณสุข	จำนวน	๕	เรื่อง
๑.๒.๒ ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ	จำนวน	๕	เรื่อง
๑.๒.๓ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณสุข	จำนวน	๑๙	เรื่อง
๑.๒.๔ ปัญหาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม	จำนวน	๓๗	เรื่อง
๑.๒.๕ ปัญหาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท	จำนวน	๓	เรื่อง
๑.๒.๖ ปัญหาศูนย์ดำรงธรรม	จำนวน	๑๑	เรื่อง
ได้แก่ ๑) เรื่องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	จำนวน	๒	เรื่อง
๒) เรื่องศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ	จำนวน	๙	เรื่อง
๑.๒.๗ ปัญหาอื่นๆ	จำนวน	๓๔	เรื่อง
เรื่องที่ต้องใช้งบประมาณโดยนำเข้าแผนเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ได้แก่			
๑) สร้าง/ปรับปรุงเหมืองรางระบายน้ำ	จำนวน	๘	เรื่อง
๒) ก่อสร้างถนนคอนกรีตเพื่อความปลอดภัย	จำนวน	๑๒	เรื่อง
๓) ปรับปรุงถนนที่เป็นหลุมโดยลงลูกรัง	จำนวน	๗	เรื่อง
๔) ปรับปรุงหอกระจายข่าว	จำนวน	๓	เรื่อง
๕) ก่อสร้างกำแพงบ่อขยะ	จำนวน	๒	เรื่อง
๖) ก่อสร้างรั้วศูนย์เด็กเล็กเพื่อความปลอดภัย	จำนวน	๑	เรื่อง
๗) ติดตั้งลูกระนาดเพื่อความปลอดภัย	จำนวน	๑	เรื่อง
๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	๑	เรื่อง

รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว

จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก เกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลหนองจอก

๑. ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเกิน ๑๕ วัน จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ช่องทางยื่นคำร้องด้วยตัวเอง/ส่งตัวแทน	จำนวน	๑๐๙	เรื่อง
๒. ช่องทางทางไปรษณีย์	จำนวน	๐	เรื่อง
๓. ช่องทางกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน	จำนวน	๐	เรื่อง
๔. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๘๖-๐๔๕-๗ ต่อ ๒๐๒	จำนวน	๒	เรื่อง
๕. ช่องทางเว็บไซต์ http://www.nongchokcity.go.th	จำนวน	๐	เรื่อง
๖. ช่องทางFacebook “กองสาธารณสุขเทศบาลตำบลหนองจอก” หรือ “สำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองจอก” หรือ “เทศบาลตำบลหนองจอก”	จำนวน	๒	เรื่อง
๗. หนังสือจังหวัดเพชรบุรี	จำนวน	๒	เรื่อง
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	๑๑๕	เรื่อง

อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจาก ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลหนองจอก จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ขาดการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาจทำให้เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์แจ้งหนังสือตอบกลับผู้ร้องล่าช้า เนื่องจากการติดตามผลการปฏิบัติงาน
๒. ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขาดระบบการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อาจทำให้ออกสารสูญหาย หรือไม่จำหน่ายเรื่องแม้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๓. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ
๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลและเร่งรัดผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงงานบริการ
๓. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลัง

แนวทางแก้ไขปัญหา

เห็นควรจัดทำคำสั่งมอบหมายเร่งรัดให้ชัดเจนและควรมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้ประชาชนร่วมกันสอดส่องดูแล และรับทราบถึงการดำเนินการของหน่วยงาน ในการบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และเป็นไปโดยชอบด้วยระเบียบและกฎหมาย