



รายงานสรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานนิติการ สำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ  
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

## คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

ตุลาคม ๒๕๕๘

**สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**  
**ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘**

**หลักการและเหตุผล**

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความ ชัดแย้งในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หัน มาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่

**๑. เรื่องทั่วไป**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการ ของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

**๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ**

- (๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือ เสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- (๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การ บริหารส่วนตำบล อาจสามารถ ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ ต้อง ปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็น สาระสำคัญที่กำหนดไว้ สำหรับการนั้น กระทำการไม่ สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน**

เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือ เสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือ ร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วย เหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลาย ลักษณะอักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ส่วน ราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

**๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

- ๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- ๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน
- ๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและ กรมบัญชีกลาง
- ๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ไหล ๑ เรื่อง
- เรื่องขอความอนุเคราะห์น้ำอุปโภคบริโภค ๑ เรื่อง
- เรื่องภัยพิบัติ ๖ เรื่อง
- เรื่องติดตั้งโคมไฟส่องสีฟ ๑ เรื่อง

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวตราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวตราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ พบว่ากรณี ร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล อาจสามารถได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลบังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

## ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวน ข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้อง ทราบแล้ว
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

## ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน ไว้ให้ชัดเจน

๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับผู้มาติดต่อ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าปอสงคราม จังหวัดนครพนม  
ที่ - วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องรับเรื่องราร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๕๘

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ขึ้นเพื่อดำเนินการรับเรื่องราร้องทุกข์จากประชาชน นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ดังนี้คือ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ มีผู้มายื่นคำร้องขอความช่วยเหลือจำนวน ๙ รายละเอียดแนบท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวธนิชาธิ์ สุรเกรียงไกร)  
นิติกร

ทราบ

ส.ต.อ.

(ชรณินทร์ โคตรสา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวธนิชาธิ์ สุรเกรียงไกร)  
นิติกรชำนาญการ

(นายสัญญา จันทะโคตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

สรุปเรื่องราวทุกข์ ประจำงบประมาณ ๒๕๕๘

ไตรมาสที่	เรื่อง	จำนวน
<p>๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ต.ค. ๕๗-๓๑ ม.ค. ๕๘)</p> <p>๒ (ระหว่างวันที่ ๑ ก.พ. ๕๘-๓๐ ก.ย. ๕๘)</p>	<p>ขอความช่วยเหลือเรื่องน้ำประปาไม่ไหล</p> <p>ขอความอนุเคราะห์นำใบโรคภัยพิบัติ ติดตั้งโคมไฟฟ้าสำรอง สูง</p>	<p>๑</p> <p>๒</p> <p>๑</p>
รวม	รวม	๔

**อำนาจเอก**

(นางสาวสิริชัย สุคนธ์อินทร์)  
อัครราชทูต