

สมาชิกสภา อบต. พร้อมให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อนอก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ด้วยเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อนอกมีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประชาชนอาศัยอยู่ตามบริเวณต่างๆ ที่กระจายห่างไกลจากที่ทำการของ อบต. บ่อนอก เมื่อประชาชนประสบกับปัญหาต่างๆ เช่น ถนนชำรุด น้ำประปาไม่ไหล ไฟฟ้าดับ หรืออุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุด ซึ่งเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ ล้วนประสบกับปัญหาในการแจ้งให้แก อบต. ได้รับทราบ และบ่อยครั้งที่เมื่อประชาชนได้แจ้งปัญหาให้แก อบต. รับทราบแล้ว แต่ข้อร้องเรียนเหล่านั้นขาดการติดตามให้มีการแก้ไขอย่างจริงจัง ส่งผลให้ปัญหาของประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที ดังนั้นการเพิ่มมาตรการในการรับแจ้งปัญหาของประชาชนอย่างเป็นระบบ มีการจัดบันทึกปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และมีกลไกในการเร่งรัดติดตามให้ปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ข้อมูลพื้นฐาน :
ปี พ.ศ. 2546

อำเภอ: เมืองประจวบคีรีขันธ์
จังหวัด: ประจวบคีรีขันธ์

ประชากร: 7,172 คน

พื้นที่: 189 ตร.กม.

ประเภทท้องถิ่น :
องค์การบริหารส่วนตำบล

การเลือกตั้ง : ทางอ้อม

วิถีใหม่

ปี 2545 อบต.บ่อนอกได้ริเริ่มการจัดให้สมาชิกสภาอบต.ปฏิบัติหน้าที่ประจำที่ทำการ อบต. ทุกวันและเวลาราชการเพื่อรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์จากประชาชน และติดตามให้มีการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียนต่างๆ อย่างเร่งด่วน

ผลงานที่ได้ดำเนินการ

1. จัดสถานที่ทำงานให้สมาชิกสภา อบต. ปฏิบัติงานประจำที่ด้านหน้าที่ทำการ อบต.บ่อนอก
2. จัดให้มีสมาชิกสภา อบต. ปฏิบัติหน้าที่วันละ 2 ท่านจาก 2 หมู่บ้าน ละ 1 คน ในวันและเวลาราชการ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนและติดตามให้มีการแก้ไขปัญหานั้นทันที
3. สมาชิกสภา อบต. จะปฏิบัติหน้าที่สลับหมุนเวียนกันไปในแต่ละวัน โดยในแต่ละวัน สมาชิกสภา อบต. ที่ปฏิบัติงานต้องเป็นสมาชิกที่มาจากต่างหมู่บ้านกัน และหากสมาชิกสภา อบต. ท่านใดขาดการปฏิบัติงานที่ จะต้องเสียค่าปรับวันละ 200 บาทต่อคน โดยหักจากเงินค่าตอบแทนที่สมาชิกสภา อบต. แต่ละท่านได้รับ
4. สมาชิกสภา อบต. ที่ปฏิบัติงานทำหน้าที่ให้ความรู้หรือคำอธิบายเกี่ยวกับการให้บริการ และการติดต่อราชการกับ อบต. ให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อได้รับทราบ

การระดมทรัพยากร

อุปกรณ์/เครื่องมือ โต๊ะเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงาน 2 ชุด พร้อมป้ายชื่อสมาชิกสภา อบต. และเอกสารแบบฟอร์มบันทึกปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน

บุคลากร สมาชิกสภา อบต. ปฏิบัติหน้าที่วันละ 2 ท่าน และในภาพรวม สมาชิกสภา อบต. แต่ละท่านปฏิบัติงานที่ดังกล่าวเฉลี่ยท่านละ 2 วันต่อเดือน

ขั้นตอนในการดำเนินการ

วัน เดือน ปี	กิจกรรมที่ทำ	ผู้รับผิดชอบ
ต้น เดือน กุมภาพันธ์ 2545	ปลัด อบต. รับทราบปัญหาและคิดริเริ่มแนวทางในการ แก้ไขปัญหาโดย - นำเรื่องเข้าไปปรึกษากับประธานกรรมการบริหาร อบต. - นำเรื่องเข้าปรึกษาสมาชิกสภา อบต. และ ท้ายที่สุด สมาชิกสภา อบต. ให้ความเห็นชอบ	ปลัด อบต./ ประธาน กรรมการบริหาร อบต./ สมาชิกสภา อบต.
ปลายเดือน กุมภาพันธ์ 2545	ประธานกรรมการบริหาร อบต. นำเรื่องเข้าที่ประชุมสภา อบต. เพื่อขออนุมัติ และสภา อบต. อนุมัติให้ดำเนินการ	ป ร ะ ธ า น กรรมการบริหาร อบต.
	จัดตารางปฏิบัติหน้าที่ประจำเดือนของสมาชิกสภา อบต.	พนักงาน อบต.
4 มี.ค. 45	เริ่มดำเนินการให้บริการรับปัญหาร้องทุกข์หน้าที่ทำการ อบต. ปอนอก	ปลัด อบต.
	สมาชิกสภา อบต. 2 ท่านปฏิบัติหน้าที่โดยเมื่อ ประชาชนเข้ามาติดต่อ อบต. ก็จะสอบถามประเด็น ที่ต้องการติดต่อ หากเป็นการติดต่อราชการทั่วไป สมาชิกสภา อบต. จะแนะนำสถานที่ ฝ่าย และชื่อ ของเจ้าหน้าที่ที่ต้องไปติดต่อด้วย	สมาชิกสภา อบต.
	ในกรณีที่ประชาชนมาติดต่อขอความรู้ทั่วไปหรือ ขอคำอธิบายเกี่ยวกับการติดต่องานกับ อบต. สมาชิกสภา อบต. ก็จะตอบคำถามหรือชี้แจงข้อ สงสัยในทันที	สมาชิกสภา อบต.
	หากประชาชนมาติดต่อร้องเรียนปัญหาต่างๆ สมาชิกสภา อบต. ก็จะรับเรื่องไว้และกรอก แบบฟอร์มปัญหา ร้องเรียนเหล่านั้น โดยบันทึก ลักษณะปัญหา สาเหตุ สถานที่และเวลาที่พบเห็น ปัญหา และชื่อของประชาชนผู้แจ้งเรื่อง	สมาชิกสภา อบต.
	จากนั้น สมาชิกสภา อบต. จะส่งปัญหาที่ได้รับการ แจ้งจากประชาชนให้แก่พนักงานของ อบต. ให้ ดำเนินการในทันที	สมาชิกสภา อบต.
	พนักงาน อบต. ลงมือแก้ไขหรือประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีการแก้ไขปัญหา	พนักงาน อบต.
	พนักงาน อบต. แจ้งผลการดำเนินงานให้สมาชิก สภา อบต. ผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านที่พบเห็นปัญหา และประชาชนผู้แจ้งเรื่องได้รับทราบ	พนักงาน อบต.

หน่วยงานที่เข้าร่วมดำเนินการ

--หน่วยงาน/องค์กร-- --บทบาทความร่วมมือ--

สมาชิกสภา อบต.	สมาชิกสภา อบต. ปอนอก ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนด
ประชาชนผู้แจ้งปัญหา	แจ้งข่าวสารหรือปัญหาร้องทุกข์ต่างๆ ให้แก่ อบต. ได้รับทราบเพื่อการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ความไม่เข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับทางราชการ
ส่วนราชการ หรือ หน่วยงานอื่นที่ร่วมดำเนินการ	หน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะต่างๆ เช่น การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สำนักงานประปา สำนักงานทางหลวงชนบท สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย องค์การโทรศัพท์ และสถานีอนามัย เป็นต้น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หลังจากได้รับการประสานงานจาก อบต. ปอนอก

ประเมินผลความสำเร็จ

ก่อนการดำเนินการ

1. ประชาชนขาดช่องทางในการสื่อสารหรือแจ้งปัญหากับ อบต. ปอนอก และไม่มีความมั่นใจว่าปัญหาของตนจะได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง บ่อยครั้งที่การร้องเรียนปัญหาเหล่านั้นไม่ได้รับการแก้ไข
2. ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนไม่ได้รับการรับผิดชอบในการติดตามผลอย่างจริงจัง

หลังการดำเนินการ

1. ประชาชนมีความมั่นใจว่าปัญหาที่แจ้งแก่ อบต. จะได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง โดยพิจารณาได้จากสถิติจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งให้ อบต. ได้รับทราบ มีจำนวน 15 เรื่องในปี 2545 และมีจำนวน 65 เรื่องในปี 2546 และในปี 2547 มีจำนวนปัญหาข้อร้องเรียน 25 เรื่อง
2. ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขหรือได้รับการประสานงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขโดยเฉลี่ยแต่ละเดือนสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ประมาณ 80-85% จากจำนวนเรื่องที่รับเรื่องร้องเรียนต่อเดือน

อุปสรรคและการแก้ไขปัญหา

อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา
1. ปัญหาบางเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนนั้น อบต. ไม่สามารถแก้ไขให้ได้ทันทีเนื่องจากมิได้บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาตำบล	1. ในกรณีที่ปัญหาเร่งด่วน อบต. จะพิจารณาปรับปรุงแผนพัฒนาตำบลกลางปี แต่ในกรณีที่ไมเร่งด่วนก็จะนำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาตำบลต่อไป
2. ปัญหาบางประการที่ อบต. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไข แต่กลับได้รับการตอบสนองที่ล่าช้า	2. พนักงาน อบต. อาศัยวิธีการประสานงานที่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวในการเจรจาให้ช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่เห็นความสำคัญและประโยชน์ของงานบริการช่วยเหลือประชาชน จึงก่อให้เกิด "สมาชิกสภา อบต. พบประชาชน" รวมถึงความร่วมมือร่วมใจและการเสียสละเวลาของสมาชิก เนื่องจากสมาชิกสภา อบต. ต้องมาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการรับแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน เดือนละ 2 ครั้ง โดยไม่มีค่าตอบแทน

บทเรียนที่ได้รับ

การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดก็ตาม ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความสามารถเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ หากแต่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะจากสมาชิกสภาอบต. ซึ่งก็ทำให้อบต. สามารถทำงานและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

ความเป็นไปได้ในการถ่ายทอดประสบการณ์

วิถีใหม่นี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่นได้หากสมาชิกสภาอบต. มีความเต็มใจที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เนื่องจากต้องอาศัยความตั้งใจและความเสียสละเป็นสำคัญ

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

ชื่อ-นามสกุล : นายอุทิศ คำสว่าง
ตำแหน่ง : นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อนอก
ที่อยู่ : หมู่ 7 ตำบลบ่อนอก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210
โทรศัพท์ : (032) 619-016
โทรสาร : (032) 619-016

ชื่อ-นามสกุล : นางเรืองศิริ วิเชียรฉาย
ตำแหน่ง : ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
หน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อนอก
ที่อยู่ : หมู่ 7 ตำบลบ่อนอก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210
โทรศัพท์ : (032) 619-016
โทรสาร : (032) 619-016

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีที่มีการริเริ่มวิถีนใหม่ : พ.ศ. 2545

ประเภทของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	องค์กรบริหารส่วนตำบล
สถานที่ตั้ง	หมู่ 7 ตำบลบ่อนอก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210
ขนาดพื้นที่ งบประมาณรายจ่าย	189 ตารางกิโลเมตร 4,809,633.26 บาท (ปีงบประมาณ 2545)
งบประมาณรายได้	20,432,238.97 บาท (ปีงบประมาณ 2545)
จำนวนพนักงานและลูกจ้าง	9 คน 3 คน พนักงานท้องถิ่น 6 คน ลูกจ้างชั่วคราว
จำนวนประชากร ประชากรแฝง	7,080 คน 10-20 คน
ลักษณะของเมืองและ วิถีชีวิตประชาคม	ตำบลบ่อนอกมีพื้นที่รวมประมาณ 189 ตาราง กิโลเมตรหรือประมาณ 141,980 ไร่ สภาพพื้นที่ โดยทั่วไปมีลักษณะลาดเอียงจากทิศตะวันตกไปสู ทะเลอ่าวไทยทางทิศตะวันออก พื้นที่ทางทิศ ตะวันตกมีคุณภาพของดินดีเหมาะแก่การทำอาชีพ เกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การปลูกพืชไร่ เช่น สับปะรด ว่างหางจระเข้ การปลูกพืชสวน เช่น มะพร้าว มะม่วง ขนุน โดยพื้นที่ฝั่งตะวันออกมีสภาพ ดินเป็นดินร่วนปนทราย ประชาชนส่วนใหญ่จึง ประกอบอาชีพประมงชายฝั่ง เช่น ปลา กุ้งกุลาดำ และเพาะเลี้ยงลูกกุ้ง นอกจากนี้มีประชาชนบางส่วนที่ ประกอบอาชีพการปศุสัตว์ เช่น การเลี้ยงโคนม สุกร เป็ดและไก่ ดังนั้นสภาพทางเศรษฐกิจจึงขึ้นอยู่กับ ผลผลิตและราคาผลผลิตทางเกษตรกรรม ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ตำบลบ่อนอก มีพื้นที่ สาธารณะประโยชน์ติดแนวชายทะเล สามารถส่งเสริม เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้