



สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรื่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(ไตรมาสที่ ๔)

งานกฎหมายและคดี  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรื่อ  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## คำนำ

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลงผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้จะทำให้ ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือมากยิ่งขึ้น หาก สรุปลงผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้จัดทำ

ตุลาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
• คำนิยาม	๑
• สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา	๑
• สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา	๒
• สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ / ปัญหาอุปสรรค / แนวทางแก้ไขปัญหา	๓
• ความเห็นผู้บังคับบัญชา	๔

## คำนิยาม

**เรื่องร้องเรียนทั่วไป** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

**เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประชาชนร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔)

สถิติการใช้บริการร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๕. เว็บไซต์ WWW.MAENARUA.COM ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

๗. ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในเรื่องทั่วไป

## ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือมีข้อจำกัด

## แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๓. กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๕. เว็บไซต์ [www.maenaru.com](http://www.maenaru.com) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๗. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

#### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรื่อน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ มีข้อจำกัด

#### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔)

สถิติการใช้บริการร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่มาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

๔. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

๕. เว็บไซต์ WWW.MAENARUA.COM ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่มาเรื่อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๔) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

๗. ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการใช้สิทธิของตนหากมีบุคคลอื่นทำให้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญในการดำเนินชีวิตประจำวันมีน้อย

๒. ประชาชนไม่ค่อยมีความเข้าใจเรื่องกฎหมายกับชีวิตประจำวันและการใช้สิทธิของตนต้องไม่กระทบต่อสิทธิของบุคคลอื่น

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวันและสิทธิ หน้าที่ที่ประชาชนควรรู้

ณภัค

(นางสาวณภัค อัครภาสรณ์)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

*นางสาวประไพ*



(นายมงคลกิตติ เอื้อประเสริฐ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ



(นายประพันธ์ วงศ์ไชย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ



(นายสมบัติ สมศักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ