



## สรุปผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรือ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

งานกฎหมายและคดี  
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรือ  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือจัดตั้งขึ้นเพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ ตามความในมาตรา ๖๘/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ  
ตุลาคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

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

### ภาคผนวก

- บัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

### คำนิยาม

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประชาชนร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบล  
แม่นาเรือแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วน  
ตำบลแม่นาเรือ

**เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สถิติการใช้บริการร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

|  |                |
|--|----------------|
| ๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง                                | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑.๑) ที่สาธารณะ                                      | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑.๒) เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ | จำนวน ๑ เรื่อง |

#### สถานะการดำเนินการ

|  |   |
|--|---|
| - ดำเนินการแล้วเสร็จ   | จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐             |
| - อยู่ระหว่างการดำเนินการ  | จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐               |
| ๒. ทางไปรษณีย์   | ไม่มีบุคคลใดร้องทุกข์ทางไปรษณีย์                |
| ๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์   | ไม่มีบุคคลใดร้องทุกข์ทางช่องทางนี้              |
| ๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓   | ไม่มีบุคคลใดร้องทุกข์ทางช่องทางนี้              |
| ๕. เว็บไซต์ www.maenaru.com  | ไม่มีบุคคลใดร้องทุกข์ทางเว็บไซต์                |
| ๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ                                  | ไม่มีบุคคลใดร้องทุกข์ทางช่องทางนี้              |
| ๗. ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่นๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัดพะเยา เป็นต้น | จำนวน ๑ เรื่อง ได้แก่ เรื่องที่สาธารณะ/ที่เอกชน |

#### สถานะการดำเนินการ

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| - ดำเนินการแล้วเสร็จ      | จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ |
| - อยู่ระหว่างการดำเนินการ | จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐   |

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการใช้สิทธิของตนหากมีบุคคลอื่นทำให้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญในการ  
ดำเนินชีวิตประจำวันมีน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางการร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือมี  
ข้อจำกัด

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการการร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือในสื่อต่าง ๆ  
ให้มากขึ้น

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๒. ทางไปรษณีย์ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๕. เว็บไซต์ [www.maenaru.com](http://www.maenaru.com) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป
๗. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในเรื่องทั่วไป

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือน้อย
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือมีข้อจำกัด

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือในสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ
๒. ทางไปรษณีย์ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ
๓. กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ
๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เนาเรือ

๕. เว็บไซต์ [www.maenaru.com](http://www.maenaru.com) ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

๗. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรื่อน้อย
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือมีข้อจำกัด

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือในสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

กนก

(นางสาวกนก อัครภาศรณ์)

นิติกรชำนาญการ

### ความเห็นผู้บังคับบัญชา

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

*พชรพรภักดิ์*

*[Signature]*  
(นายมงคลกิตติ เอื้อประเสริฐ)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

*[Signature]*

*[Signature]*  
(นายประพันธ์ วงศ์ไชย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

*[Signature]*

*[Signature]*

(นายประกาย ใจบุญ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ