



## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องรำลึกทุกข้อคิดเห็นของคุณ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
(ไตรมาสที่ ๒)

งานกฎหมายและคดี  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## คำนำ

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือมากยิ่งขึ้น หากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้จัดทำ  
เมษายน ๒๕๖๑

## สารบัญ

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

## คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร บริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประชาชนร้องขอให้องค์กรบริหารส่วนตำบล แม่น้ำเรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒)

สถิติการใช้บริการร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) จำแนกตามช่องทางที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๕๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๕. เว็บไซด์ WWW.MAENARUA.COM ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๖. สายติดตามภารกิจการบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือในเรื่องทั่วไป

๗. ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะ夷า/จังหวัดพะ夷า เป็นต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ ในเรื่องทั่วไป

## ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล แม่น้ำเรือน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วน ตำบลแม่น้ำเรือในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

## แนวทางแก้ไขปัญหา

ความมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วน ตำบลแม่น้ำเรือในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) จำแนกตามช่องทางที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๔. โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๑๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๕. เว็บไซด์ [www.maenarua.com](http://www.maenarua.com) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๖. สายตรงนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๗. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะ夷า/จังหวัดพะ夷า เป็นต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือน้อย

๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ มีข้อจำกัด

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒)

สถิติการใช้บริการร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) มีจำนวน ๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

๔. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๕๕๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๓๗ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒)

- เหตุร้ายตามกฎหมายสาธารณสุข จำนวน ๑ เรื่อง

#### สถานะการดำเนินการ

- อุยร่วงห่วงการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

๕. เว็บไซด์ WWW.MAENARUA.COM ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางเว็บไซด์

๖. สายตรงนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลแม่น้ำเรือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๒) ไม่มีบุคคลได้ร้องทุกข์ทางช่องทางนี้

๗. ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองพะเยา/จังหวัดพะเยา เป็นต้น

- ปัญหาที่ดินทำกินตามกฎหมายป่าไม้ จำนวน ๑ เรื่อง

#### สถานะการดำเนินการ

- อุยร่วงห่วงการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

### ปัญหา/อุปสรรค

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการใช้สิทธิของตนหากมีบุคคลอื่นทำให้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญในการดำเนินชีวิตประจำวันมีน้อย

๒. ประชาชนไม่ค่อยมีความเข้าใจเรื่องกฎหมายกับชีวิตประจำวันและการใช้สิทธิของตนต้องไม่กระทบต่อสิทธิของบุคคลอื่น

### แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายในชีวิตประจำวันและสิทธิ หน้าที่ที่ประชาชนควรรู้

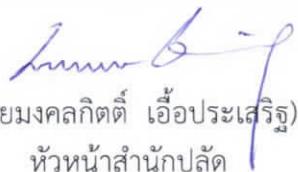
นางสาวณภัสส์ อัครภาศรณ์

(นางสาวณภัสส์ อัครภาศรณ์)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

- สองร้อยหกสิบสาม-



(นายมงคลกิตติ์ เอื้อประเสริฐ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ



(นายประพันธ์ วงศ์ชัย)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ



(นายสมบัติ สมศักดิ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ