



รายงานการติดตามและประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

คำนำ

ตามที่ เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร, รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ตลอดจนเป็นหน่วยช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการสม่ำเสมอ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงได้จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๔
หลักการและเหตุผล	๔
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	
- การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	๕
- การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
- การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๖
สถานที่ตั้ง	๗
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
วัตถุประสงค์	๗
เป้าหมาย	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
แผนผังกระบวนการจัดการคำร้องต่าง ๆ	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕	๑๑

ภาคผนวก

- สถานที่ติดตั้ง ตู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน
- แบบฟอร์มศูนย์บริการประชาชน



ศูนย์บริการประชาชน

หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน, บริการข้อมูลข่าวสาร, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ตลอดจนเป็น ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล ป่าซาง ตลอดจนเพื่อเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่ขึ้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และในหมวดที่ ๗ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ ได้รับบริการโดยเร็ว สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

๑) การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการ ประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และ ประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการ ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

๒) การจัดระบบสารสนเทศ โดยให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้

๓) การรับฟังข้อร้องเรียน

(๓.๑) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของ ส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ

(๓.๒) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจาก ประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมา พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

(๓.๓) ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสม

และถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎหมายพิจารณา โดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

๔) การเปิดเผยข้อมูล

(๔.๑) ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

(๔.๒) ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาเว้นแต่ข้อมูลที่มีความคุ้มครองโดยกฎหมาย

ทั้งนี้ปัจจุบัน ฝ่ายบริหารและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ไว้ ณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง (หลังใหม่) โดยประกอบด้วยศูนย์ต่าง ๆ ดังนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผย เพื่อบรรลุสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) – (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ให้บริการ

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

๓. ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้หน่วยราชการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้การปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

ซึ่งต้องรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอและการพัฒนารวมทั้งต้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการ

- รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและความต้องการของประชาชน

๔. ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งจังหวัดลำพูน ที่ ๒๐๐๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๐ และแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งจังหวัดลำพูน ที่ ๖๖๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง สถานที่จัดตั้ง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อลดปัญหาข้อพิพาทและปัญหาอาชญากรรมในชุมชน รวมทั้งเสริมสร้างความสมานฉันท์ตามแนวทางการกระบวนการยุติธรรมชุมชน ตามกรอบภารกิจ ๕ ด้าน

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน
๓. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
๔. การเยียวยาหรือเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน
๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จึงได้จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริหารในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรพร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนให้เป็นศูนย์กลาง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร, การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคการทุจริตระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนการกระตุ้นจิตสำนึกค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร และเพื่อเป็นการดำเนินการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาล กำนันผู้ใหญ่บ้านและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง

สถานที่ตั้ง ศูนย์บริการประชาชน

- ตั้งอยู่ ณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน - ลี้ ตำบลป่าซาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดลำพูน



หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากศูนย์ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง

วัตถุประสงค์

- เพื่อดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อจัดทำระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและความต้องการของประชาชน
- เพื่อให้ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีการบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จากประชาชน
- มีสถานที่/เจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที
- เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและความต้องการของประชาชน
- เพื่อให้ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น, รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าถึงการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

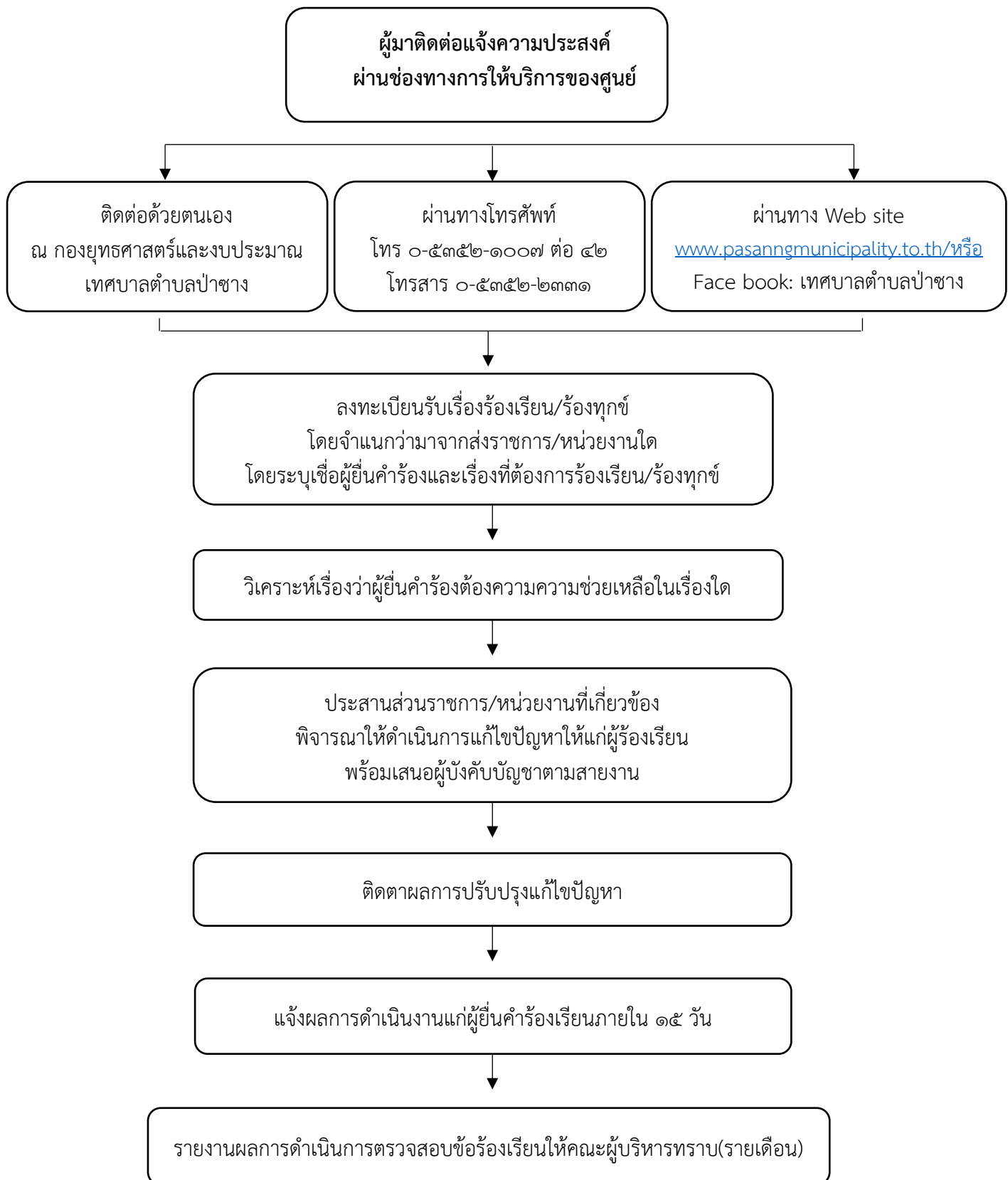
- จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน
- ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ๒ ครั้ง/ปี
- ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล ๑ ครั้ง/ปี

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน หรือที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลป่าซาง www.pasangmunicipality.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์:  ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ  Facebook ,  Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

แผนผังกระบวนการจัดการคำร้องต่าง ๆ



การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน

๑. รวบรวมรายงานสรุปการให้บริการศูนย์บริการประชาชนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน/รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
๓. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน เมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน/รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
๔. จัดการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ปีละ ๑ ครั้ง เพื่อนำผลการพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาศูนย์บริการประชาชนต่อไป

สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการประชุม คณะกรรมการเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนเทศบาล ตำบลป่าซางปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๒. เทศบาลตำบลป่าซาง สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอบริการ	จำนวน ผู้ให้บริการ (ราย)	ผลการ ให้บริการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑.๑ ร้องทุกข์ร้องเรียน ๑.๒ คำร้องทั่วไป ๑.๓ ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ๑.๔ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๑๔ ๒๘๙ - -	๑๔ ๒๘๙ - -	
๒.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ๒.๑ บริการขอข้อมูลข่าวสารทาง ราชการ	๖	๖	
๓.	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-	
๔.	ศูนย์ยุติธรรมชุมชน	-	-	
รวม		๓๐๙	๓๐๙	

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องทุกข์ร้องเรียน)

๑.๑ ร้องทุกข์ร้องเรียน

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	๓ ราย	๓ ราย	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	๑ ราย	๕ ราย	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	๕ ราย	๕ ราย	-	-
รวม		๑๔ ราย	๑๔ ราย	-	-

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ คำร้องทั่วไป

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	๒๘ ราย	๒๘ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๒๒ ราย	๒๒ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	๓๓ ราย	๓๓ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	๓๔ ราย	๓๔ ราย	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๒๓ ราย	๒๓ ราย	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	๒๑ ราย	๒๑ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	๑๙ ราย	๑๙ ราย	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	๑๗ ราย	๑๗ ราย	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	๑๘ ราย	๑๘ ราย	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑๓ ราย	๑๓ ราย	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	๒๘ ราย	๒๘ ราย	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	๓๓ ราย	๓๓ ราย		
รวม		๒๘๙ ราย	๒๘๙ ราย		

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าซาง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๔ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลป่าซาง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

แบบรายงานข้อมูลผู้ให้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(บริการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ให้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม		๖ ราย	๖ ราย	-	

๓. ศูนย์ดำรงธรรม

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๔. ศูนย์ยุติธรรมชุมชน

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

สรุปประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินผลโดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากการรับบริการของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๘ ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ ๒๒ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๕๘ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๕ อายุ ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๘ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๙ ตามลำดับ วุฒการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ ๖๔ รองลงมา มีวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ ๒๘ ปริญญาโท ร้อยละ ๘ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๕ รองลงมา เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง เทศบาลฯ ร้อยละ ๑๘ รองลงมา เป็นสมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง ร้อยละ ๑๐ และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๗ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ และสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากการรับบริการของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ เมื่อพิจารณาโดยละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗, มาตรา ๙ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ รองลงมา ข้อมูลข่าวสารค้นหาได้ง่าย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และสุดท้ายคือ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑

๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากการรับบริการของ ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านการให้บริการ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ เมื่อพิจารณาโดยละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ รองลงมา การให้บริการ คำแนะนำได้ เป็นต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมา ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมา ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ และสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากการรับบริการของ ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ เมื่อพิจารณาโดยละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และสุดท้ายคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากการรับบริการของ ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ เมื่อพิจารณาโดยละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐ รองลงมา มีรายงานการดำเนินการแก้ไขต่อประชาชนผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ และสุดท้ายคือ มีการติดตามข้อร้องเรียนและความเห็นของประชาชนไปดำเนินการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง

ที่ ๙๖/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลป่าซาง

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง ที่ ๔๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลป่าซาง แล้วนั้น เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนอัตรากำลังของพนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและต่อเนื่อง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| ๑.๑ ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ รองปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง | กรรมการ |
| ๑.๓ ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๑.๔ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | กรรมการ |
| ๑.๕ หัวหน้าสำนักงานปลัด | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองศึกษา | กรรมการ |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๑.๙ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม | กรรมการ |
| ๑.๑๐ นิติกร | กรรมการ |
| ๑.๑๑ หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๑.๑๒ เจ้าพนักงานธุรการ | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

(๑) เสนอนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบ การขอ การอนุญาตและการบริการข้อมูลข่าวสาร

(๒) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารที่ลงพิมพ์ในราชการกิจจานุเบกษารวมทั้งการจัดพิมพ์และการเผยแพร่

(๓) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทุกกรณี เช่น การเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

(๔) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หรือข้อมูลข่าวสารอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ

(๕) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารกับส่วนราชการ

(๖) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นในกรณีที่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการตามระเบียบนี้

๒.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ประจำกอง/งาน ประกอบด้วย

๒.๑ สำนักปลัดเทศบาล

๑) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๒) เจ้าพนักงานธุรการ

๒.๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๑) หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

๒) เจ้าพนักงานธุรการ

๒.๓ กองคลัง

๑) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง

๒) เจ้าพนักงานพัสดุ

๒.๔ กองช่าง

๑) หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

๒) นายช่างโยธา

๒.๕ กองการศึกษา

๑) หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา

๒) เจ้าพนักงานธุรการ

๒.๖ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

๒) เจ้าพนักงานธุรการ

๒.๗ กองสวัสดิการและสังคม

๑) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน

๒) เจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่

(๑) ดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม ประสานงาน เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ หรืออื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

(๒) รวบรวมข้อมูลข่าวสารในส่วนการงานที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และอยู่ในความรับผิดชอบ นำส่งเลขานุการคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร เพื่อเผยแพร่หรือบริการ เพื่อตรวจสอบและศึกษาค้นคว้าตลอดจนทำสำเนาข้อมูลข่าวสาร

๓.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

๓.๑ นายปฏิพัทธ์ สามแปง

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

๓.๒ นางสาวสุณิศา ธนารัตน

เจ้าพนักงานธุรการ

๓.๓ นางสาวศิริญา ต๊ะสุยะ

ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการประชาชน

มีหน้าที่

(๑) จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และจัดทำบัตรดัชนีหรือบัญชี เพื่อให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้เอง

(๒) จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ช่วยเหลือแนะนำผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร

(๓) การทำสำเนาหรือสำเนาที่มีความรับรองความถูกต้องสำหรับข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบให้แก่ผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร

(๔) กรณีการขอข้อมูลข่าวสารตามมาตราอื่นๆซึ่งไม่มีในศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ส่งคำขอไปยัง
หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณา

(๕) กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานอื่นให้คำแนะนำให้ไปขอ ณ หน่วยงานนั้น

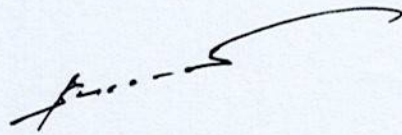
(๖) การประสานงาน การแจ้งนัดหมาย การมอบสำเนาข้อมูลข่าวสารตาม(๔) ให้แก่ผู้ขอ

(๗) รายงานผลการดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้นายกเทศมนตรีตำบลป่าซางทราบทุก

เดือน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(นายสมเจตน์ วุฒิพงศ์ชัยกิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง



คำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง

ที่ ๕๘๗/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลป่าซาง

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนในด้านต่างๆ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลป่าซาง ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ

เทศบาลตำบลป่าซาง จึงจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน คำร้องขอข้อมูลข่าวสาร คำร้องขออภัยโทษ และคำร้องทั่วไปแก่ประชาชน)ขึ้น และให้ยกเลิกคำสั่งอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบเดียวกัน โดยให้ศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลป่าซาง มีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง	ประธานศูนย์ฯ
๒. ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	รองประธานศูนย์ฯ
๓. รองปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	กรรมการศูนย์ฯ
๔. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการศูนย์ฯ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการศูนย์ฯ
๖. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการศูนย์ฯ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการศูนย์ฯ
๘. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	กรรมการศูนย์ฯ
๙. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการศูนย์ฯ
๑๐. สมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง	กรรมการศูนย์ฯ
๑๑. กำนันตำบลป่าซาง	กรรมการศูนย์ฯ
๑๒. กำนันตำบลปากบ่อง	กรรมการศูนย์ฯ
๑๓. ผู้ใหญ่บ้านตำบลป่าซาง	กรรมการศูนย์ฯ
๑๔. ผู้ใหญ่บ้านตำบลปากบ่อง	กรรมการศูนย์ฯ
๑๕. นางสาวลักษณาวดี สุชีผล	ผู้แทนภาคประชาชนฯ
๑๖. นายชัยพร แก้วคำ	ผู้แทนภาคประชาชนฯ
๑๗. นางนิลพันธ์ นันทะปาริยอม	ผู้แทนภาคประชาชนฯ
๑๘. นายจตุพร ปางคำ	ผู้แทนภาคประชาชนฯ
๑๙. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	เลขานุการศูนย์ฯ
๒๐. เจ้าพนักงานธุรการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ฯ

/มีหน้าที่...

มีหน้าที่ อำนาจการ ควบคุม กำกับดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนเทศบาล
ตำบลป่าซาง ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| ๓.๑ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | หัวหน้าศูนย์ฯ |
| ๓.๒ หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ | รองหัวหน้าศูนย์ฯ |
| ๓.๓ พนักงานธุรการ | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |
| ๓.๔ นางสาวศิริญา ต๊ะสุยะ | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |
| ๓.๕ นางสาวพรนภา หอยแก้ว | เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร,ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์และทางอื่นๆ
๓. ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕



(นายสมเจตน์ วุฒิพงศ์ชัยกิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง



ประกาศเทศบาลตำบลป่าซาง
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลป่าซาง

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลป่าซางได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง เพื่อพัฒนางานด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องในการตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงานและประชาชนผู้มาติดต่อราชการ และเป็นไปตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนภายใต้มาตรฐานที่ถูกต้องรวดเร็ว รวมทั้งให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ดังนี้

๑. นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง	ประธาน
๒. ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	คณะกรรมการ
๓. รองปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	คณะกรรมการ
๔. นายอตุลย์ แอมปัญญา	คณะกรรมการ
๕. นายคำคำ แก้วอ้าย	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ
๘. หัวหน้าสำนักปลัด	คณะกรรมการ
๙. ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๑ ตำบลป่าซาง	ผู้แทนภาคประชาชน
๑๐. ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๓ ตำบลป่าซาง	ผู้แทนภาคประชาชน
๑๑. ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๔ ตำบลป่าซาง	ผู้แทนภาคประชาชน
๑๒. ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๑ ตำบลปากบ่อง	ผู้แทนภาคประชาชน
๑๓. ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ ๒ ตำบลปากบ่อง	ผู้แทนภาคประชาชน
๑๔. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑๕. เจ้าพนักงานธุรการกองวิชาการและแผนงาน	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปีและอาจได้รับการคัดเลือกอีก ได้ให้คณะกรรมการติดตามประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

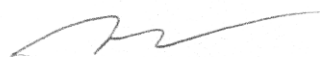
๑. กำหนดแนวทาง วิธีการติดตามประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง

๒. ดำเนินการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง

๓. รายงานผลและเสนอความคิดเห็น ซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง และประกาศผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายไกรเมศร์ วัฒนนันทิพงศ์)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง



คำสั่งเทศบาลตำบลป่าซาง

ที่ ๕๘๘/๒๕๖๕

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง และแต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการตามเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรม เทศบาลตำบลป่าซางจึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	กรรมการ
๑๐. นิติกร	เลขานุการ
๑๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์ฯ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนและแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลป่าซาง
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ ๕๒๑ ๐๐๗ ต่อ ๔๒
- ร้องเรียนเป็นหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลป่าซางหรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง เลขที่ ๖๖๖ หมู่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ๕๑๑๒๐

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.pasangmunicipality.go.th
- ร้องเรียนผ่าน facebook เพจ เทศบาลตำบลป่าซาง ลำพูน

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

๑.๒.๒ เมื่อนายกเทศบาลตำบลป่าซางสั่งการแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน

๑.๒.๓ เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางจะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลป่าซางเพื่อยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลโดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค หรือขอขยายเวลาการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางจะดำเนินการดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดการแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่รายงานผล จะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลป่าซางเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อมีปัญหาการร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกเทศมนตรีตำบลป่าซางจะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีร้องเรียนมีปัญหาในการแก้ไขระดับนโยบาย ซึ่งเทศบาลตำบลป่าซางหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นจะต้องดำเนินการตามรูปแบบขั้นตอนและวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กฎหมายบัญญัติให้กระทำ ก็ให้ดำเนินการตามกำหนดเวลานั้นจนกว่าจะเสร็จสิ้นและได้ข้อยุติ หรือกรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเห็นว่าผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนหรือเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว จะเสนอนายกเทศมนตรีตำบลป่าซางเพื่อยุติเรื่องก็ได้

๑.๓ กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางได้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แต่พิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แต่เป็นเรื่องในอำนาจหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจนั้นและติดตามผลการดำเนินการจนกว่าจะได้ข้อยุติตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริหารการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๐

๑.๔ การรายงานผลการดำเนินการ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกเทศมนตรี ดังนี้

๑.๔.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๔.๒ ข้อกฎหมายที่ใช้ในการวินิจฉัยตามข้อร้องเรียน

๑.๔.๓ ความเห็นของส่วนราชการและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่องหรือดำเนินการต่อไปด้วยเหตุ/มีปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซางจะส่งเรื่องให้พิจารณาใหม่

ทั้งนี้ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามรายละเอียดในคู่มือกระบวนการดำเนินงาน
ต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลป่าซาง เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๕



(นายสมเจตน์ วุฒิพงศ์ชัยกิจ)
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน)
ประจำปี ๒๕๖๕

คำอธิบาย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน) ประจำปี ๒๕๖๕ มีทั้งหมด ๓ ตอน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทั้ง ๓ ตอน เพื่อให้การดำเนินศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน)เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ต่อไป

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องหน้าข้อความ

เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๕ ปี

☐ ๒๖ – ๓๕ ปี

☐ ๓๖ – ๔๕ ปี

☐ มากกว่า ๔๕ ปี

วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

สถานะภาพ ☐ พนักงาน/ลูกจ้าง เทศบาลฯ

☐ สมาชิกสภาเทศบาล

☐ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

☐ ประชาชน

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบประเมินทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตรงตามความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว
ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

๒.๑ ด้านสถานที่ให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๒. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๓. ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗, มาตรา ๘					
๔. ข้อมูลข่าวสารค้นหาได้ง่าย					

๒.๒ ด้านการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๓. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๕. การให้บริการ คำแนะนำได้ เป็นต้น					

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์					
๒.มีการติดตามข้อร้องเรียนและความเห็นของประชาชนไปดำเนินการ					
๓.มีรายงานการดำเนินการแก้ไขต่อประชาชนผู้รับบริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลป่าซาง

สอบถามเพิ่มเติม ที่หมายเลข ๐๕๓ - ๕๒๑๐๐๗ ต่อ ๔๒

ติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมได้ที่ : www.pasangmunicipality@go.th

ตู้รับฟังและแสดงความคิดเห็นประจำหมู่บ้าน
ตำบลป่าซาง – ตำบลปากบ่อง













ใบคำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
บัตรประชาชนเลขที่.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ขอร้องทุกข์เรื่องดังต่อไปนี้.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนันนทิพงศ์)
ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....
.....

(.....)



แบบประเมิน

ใบคำร้องทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เลขที่รับ.....

วันที่.....

เวลา.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ข้าพเจ้าชื่อ(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการดังนี้

๑.....

เนื่องจาก.....

๒.....

เนื่องจาก.....

๓.....

เนื่องจาก.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

.....
.....

(.....)

ความคิดเห็นปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

.....
.....

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงศ์)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

.....
.....

(.....)

แบบคำร้องขอความอนุเคราะห์
สำหรับการใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)
เทศบาลตำบลป่าซาง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เลขที่.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ใช้รถยนต์ของทางราชการ (รถยนต์กู้ชีพ) เพื่อนำผู้ป่วย
(นาย/นาง/นางสาว/.....).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
นำส่ง.....
ในวันที่เดือนพ.ศ.เวลาน.

- เนื่องจากเหตุผล ☐ มีฐานะยากจน ☐ ไม่มียานพาหนะในการรับ-ส่ง
☐ เป็นผู้ป่วยติดเตียงป่วยเป็นโรค.....
☐ ผู้ป่วยไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้
☐ ไม่มีบุตรหลาน หรือญาติอยู่ด้วย หรืออยู่ไกลเคียง
☐
☐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....
(.....)
ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็นหัวหน้างาน

.....
.....

.....
.....

(.....)

(.....)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

ความเห็นปลัดเทศบาล

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....
.....

.....
.....

.....
.....

(.....)

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)
ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

(.....)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....
หน่วยงานที่ปฏิบัติ.....

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
เทศบาลตำบลป่าซาง

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ ☐ ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ☐ ขอสำเนาข้อมูลข่าวสาร ☐ ขอสำเนาข้อมูล
ข่าวสารที่รับรองสำเนาถูกต้อง ดังมีรายการต่อไปนี้

๑. ๓.
๒. ๔.

เหตุผลและความจำเป็นในการขอข้อมูลข่าวสาร

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนด

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่) ได้ดำเนินการ ☐ ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว ☐ ให้เข้าตรวจดูข้อมูล/เอกสารแล้ว ☐ บัดมารับเอกสารวันที่..... ☐ เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน ☐ ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ..... ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ (.....)		(สำหรับผู้ขอ) ข้าพเจ้า ☐ ได้รับบริการตามที่ขอเรียบร้อยแล้ว ☐ ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาเอกสาร บาท ☐ ได้ชำระเงินค่าทำสำเนาผู้มีรับรอง บาท ☐ ไม่ต้องชำระเงิน เพราะมีรายได้น้อย/เป็นบริการ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ลงชื่อ.....ผู้ขอ (.....)
ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์ฯ ลงชื่อ..... (.....) หัวหน้าศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	ความคิดเห็นปลัดเทศบาล ลงชื่อ..... (.....) ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง	ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง