



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน

ที่ ลพ ๕๒๑๐๘/๑๓๕๙

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการประเมินศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง เพื่อให้บริการแก่ประชาชนด้านต่างๆและแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนรวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานและประชาชน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนภายใต้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

ข้อเท็จจริง

คณะทำงานของศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการประชาชนฯประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป รายละเอียดผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ

- ๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๐ เพศหญิง ๕๔.๐
- ๑.๒ อายุส่วนใหญ่ มากกว่า ๔๕ ปี ร้อยละ ๔๐.๐
- ๑.๓ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๖๔.๐
- ๑.๔ สถานภาพส่วนใหญ่เป็นประชาชน ร้อยละ ๕๘.๐

๒. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ลำดับ	หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑.	ด้านสถานที่ให้บริการ	มาก	๘๐.๐	
๒.	ด้านการให้บริการ	มาก	๘๔.๐	
๓.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๘๖.๐	
๔.	ด้วนคุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด	๙๐.๐	

ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ (รายละเอียดผลการประเมินแต่ละด้านตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้)

/ข้อเสนอแนะ...

๓. ข้อเสนอแนะ/ข้อพิจารณา

เห็นควรรายงานผลต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับ
เรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสรล จักรภาค)

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

- เพื่อโปรดทราบ

(นางศรีวรรณ ใจเครือคำ)

ผอ.กองวิชาการและแผนงาน

เพื่อโปรดทราบ

(นางสุพัตรา จันทศิริ)

รองปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

เพื่อโปรดทราบ

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)

ปลัดเทศบาลตำบลป่าซาง

คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง

ทราบ

(นายไกรเมศร์ วัฒนนันท์พิงค์)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง



สรุปประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
เทศบาลตำบลป่าช้า

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าช้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เป็นการประเมินผลโดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าช้า รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๐ ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ ๔๖.๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๓๔.๐ อายุ ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๖.๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๑๐.๐ ตามลำดับวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๖๔.๐ รองลงมาคือวุฒิปริญญาตรีร้อยละ ๓๔.๐ วุฒิปริญญาโท ร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๕๘.๐ รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง เทศบาลฯ ร้อยละ ๒๐.๐ รองลงมาเป็นสมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าช้า ร้อยละ ๑๒.๐ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยผู้ใช้บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐ โดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ และสุดท้าย คือด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านสถานที่ให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ รองลงมาคือ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารพ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗, มาตรา ๙ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙ และสุดท้ายคือ ข้อมูลข่าวสารค้นหาได้ง่าย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐

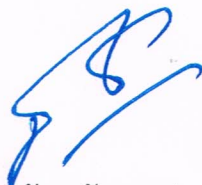
๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒ รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ และสุดท้ายคือ การให้บริการคำแนะนำได้เป็นต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ และสุดท้ายคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ศูนย์บริการประชาชน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมาคือ มีการติดตามข้อร้องเรียนและความเห็นของประชาชนไปดำเนินการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ และสุดท้ายคือ มีรายงานการดำเนินการแก้ไขต่อประชาชนผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป
เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสรील จักรภาค)

หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
ผู้รายงานผลการประเมิน

- เพื่อเป็นทราบ



(นางศรีวรรณ ใจเครือคำ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
ผู้รับรองผลการประเมิน



(นายไกรเมศร์ วัฒนนันทิพงศ์)
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง
ผู้รับรองผลการประเมิน



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดฉะเชิงเทรา



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

คำนำ

รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการดำเนินการของ ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)เทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองวิชาการและแผนงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๔
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔
การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	๔
สถานที่ตั้ง	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
วัตถุประสงค์	๖
เป้าหมาย	๖
คำจำกัดความ	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๐
จัดทำโดย	๑๐
สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙	๑๑
ภาคผนวก	

-สถานที่ติดตั้ง ผู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน

ศูนย์บริการประชาชน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนว ทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้บริการ

- บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- บริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผย เพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) - (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการและรับรู้การปฏิบัติงานภาครัฐตามหลักความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบดู ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการ

ข้อ ๑ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนสามารถใช้ในการค้นหาและศึกษาข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๙ ได้สะดวกตามสมควร

ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำดัชนีที่มีรายละเอียดเพียงพอสำหรับประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ตามข้อ ๑ ได้เอง

ข้อ ๓ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามข้อ ๑ ไว้ให้ประชาชนสามารถตรวจดูได้โดยสะดวก กรณีมีความจำเป็นเรื่องสถานที่ที่จะแยกข้อมูลข่าวสารบางส่วนไปเก็บไว้ต่างหากหรือให้บริการ ณ สถานที่แห่งอื่นก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย

ข้อ ๔ การให้ประชาชนเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐจะกำหนดระเบียบปฏิบัติ เพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยหรือความปลอดภัยก็ได้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารด้วย

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๕๑ และมาตรา ๕๙ ซึ่งกล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

มาตรา ๔๑ บัญญัติไว้ว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๕๑ บัญญัติไว้ว่า การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้น เป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตาม และเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๙ บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสามารถร้องทุกข์ ร้องเรียน และมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความโปร่งใสในการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองวิชาการและแผนงานเทศบาลตำบลป่าซาง จึงได้รวบรวมรายงานสรุปการให้บริการของ ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สถานที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-สี ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- เพื่อประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

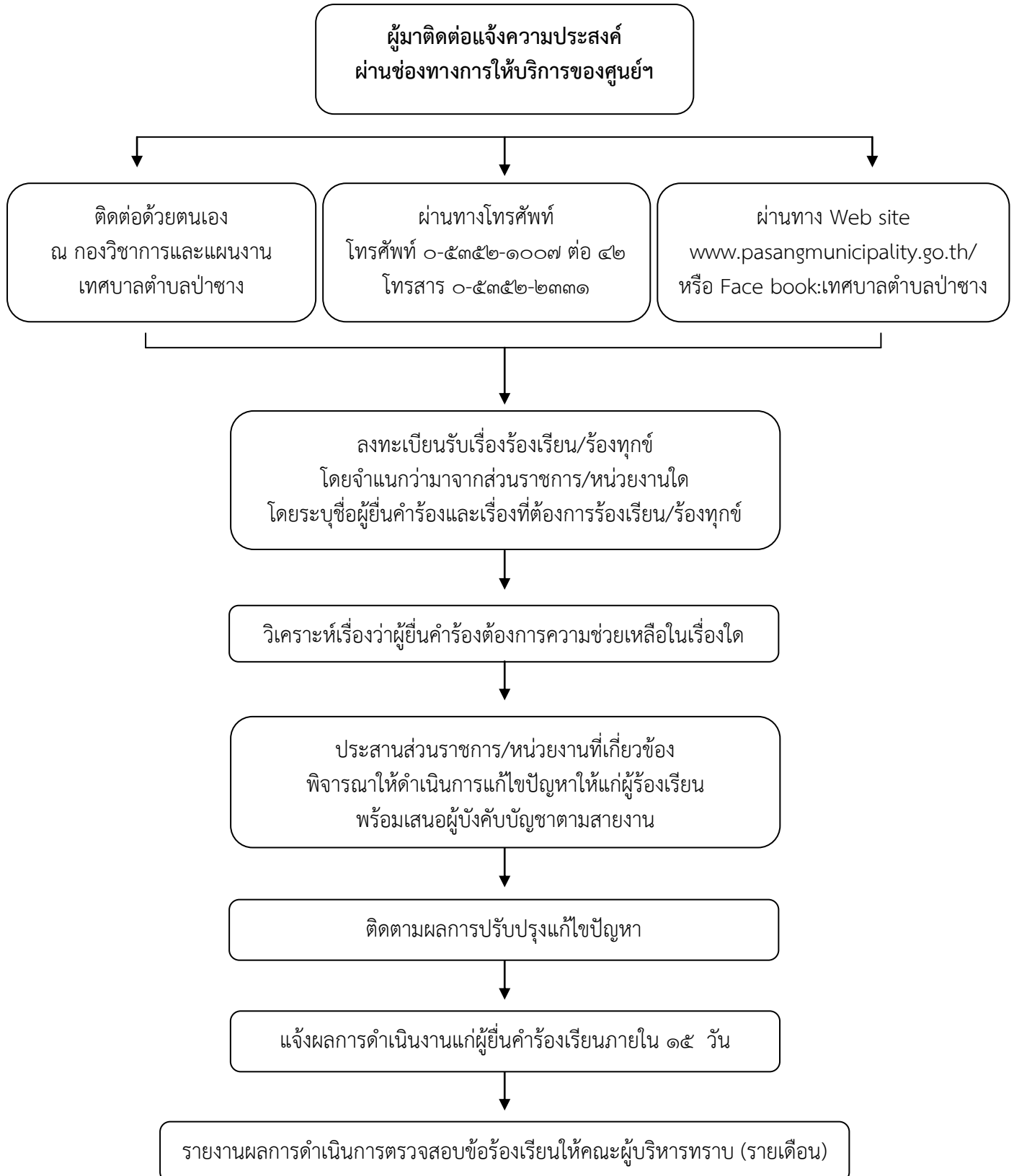
- ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้สะดวก
- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าการแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำศูนย์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลป่าซาง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับ	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

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

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

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 วันทำการ

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

จัดทำโดย

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒
- เบอร์โทรสาร ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑
- เว็บไซต์ <http://www.pasangmunicipality.go.th/>
- Facebook : เทศบาลตำบลป่าซาง

**สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจําปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจําปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุม คณะทำงาน เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. เทศบาลตำบลป่าซาง สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	ผลการให้บริการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	ร้องทุกข์ร้องเรียน	๗	๗	
๒.	คำร้องทั่วไป	๓๒๔	๓๑๒	-อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๒ ราย -อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑๐ ราย
๓.	ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่	๐	๐	
๔.	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
๕.	บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๓	
๖.	บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐	
๗.	บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์	๑๗	๑๗	
๘.	บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์	๐	๐	
	รวม	๓๕๑	๓๓๙	๑๒

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. คำร้องที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

๑.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๓๗๕ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาล ตำบลป่าซางดำเนินการซ่อมแซมเสียงตามสาย หมู่ ๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าเสียงตามสายดังกล่าวต้องทำการย้าย และเชื่อมต่อกับระบบทำงาน ในด้านขั้นตอน การย้ายเทศบาลตำบลป่าซางได้ดำเนินการแล้ว ส่วนในด้านการเชื่อมต่อระบบการทำงาน กำลังอยู่ในระหว่างการ ดำเนินงาน เนื่องจากเสียงตามสายดังกล่าวต้องเพิ่มเครื่องขยายเสียง(แอมป์) เพื่อให้พอกับลำโพงที่มีอยู่ ซึ่งขั้นตอน การดำเนินงานอยู่ในการจัดซื้อในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และทำการติดตั้ง

/๑.๒. ใบคำร้องทั่วไป....

๑.๒. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๔๕๑ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการนำรถเกรดเดอร์ไปปรับพื้นที่บริเวณโรงเก็บของบ้านอินทิล หมู่ ๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการให้ฝ่ายโยธาไปสำรวจตรวจสอบแล้ว พบว่าพื้นที่ดังกล่าวชาวบ้านและผู้แจ้งขอทำความสะอาดพื้นที่ดังกล่าวก่อนหากแล้วเสร็จจะแจ้งทางเทศบาลได้รับทราบในภายหลัง ซึ่งขั้นตอนกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

๒. คำร้องทั่วไปไม่สามารถดำเนินการได้

๒.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๐๓๗ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขุดฝังท่อระบายน้ำ และถมดินบริเวณด้านหน้าสุสานบ้านป่าซาง หมู่ ๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากคำร้องดังกล่าวต้องผ่านกระบวนการจัดทำแผนหมู่บ้าน แล้วนำเสนอบรรจุเพิ่มเติมพัฒนา ๔ ปี โดยให้จัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะขอดำเนินการปีงบประมาณใด ก่อนดำเนินการต้องได้รับอนุญาตจากทางหลวงก่อน เพราะบริเวณดังกล่าวเป็นพื้นที่เขตทางหลวง

๒.๒. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๐๔๔ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการติดตั้งกระจกโค้ง บริเวณหน้าวัดอินทิล ต.ป่าซาง ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากบริเวณหน้าวัดอินทิลได้มีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจร (ไฟกระพริบ) แล้ว ซึ่งเพียงพอในการเตือนผู้ขับขี่ในการใช้รถใช้ถนนเพิ่มความระมัดระวังยิ่งขึ้นและลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

๒.๓. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๐๔๕ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการติดตั้งโคมไฟฟาส่องสว่าง บริเวณซอย ๒ บ้านหนองผ่า หมู่ ๔ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเสาไฟฟ้าที่ขอติดตั้งไฟกิ่งดังกล่าวเป็นจุดตั้งของหม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งตามมาตรฐานการไฟฟ้าไม่อนุญาตให้ดำเนินการติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณหม้อแปลงไฟฟ้า อาจเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยทั้งนี้ทางศูนย์บริการประชาชนรวบรวมผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนดังกล่าว

๒.๔. ใบคำร้องทั่วไปเลขที่ ๑๔๙ วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขยายไฟกิ่งสายบ้านกอแก- ซอยอู่รถ(เก่า) ตรงสะพานเสาไฟฟ้าต้นแรก หมู่ ๕ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบแล้วพบว่า การขยายไฟกิ่งดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากไม่ได้ตั้งงบประมาณอุดหนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ หากชุมชน หมู่ ๕ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ประสงค์ให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการจะต้องเสนอโครงการดังกล่าวเข้าแผนชุมชนและแผนพัฒนา ๔ ปี ของเทศบาลตำบลป่าซางและจัดลำดับความสำคัญหากเห็นว่าความจำเป็นเร่งด่วนก็ให้เสนอบรรจุเข้าแผนปี ๒๕๖๒ โดยจะต้องดำเนินการรวบรวมเอกสารโหนดที่ดินที่ติดสาธารณะ, สำเนาบัตรประชาชนเจ้าของที่ดิน, สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อประกอบการขอไฟฟ้าสำรวจและประมาณค่าใช้จ่าย

๒.๕. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่ ๑๕๙ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๒๒ ม.๔ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบแล้วพบว่าการตัดต้นไม้ดังกล่าวเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากต้นไม้ดังกล่าว อยู่ในพื้นที่ถนนสาย ๑๑๕๖ (สบทา-ท่าลี่) ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของกรมทางหลวง จึงประสานไปยังหมวดทางหลวงบ้านโองให้ดำเนินการ

๒.๖. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่ ๑๖๔ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขุดลอกลำเหมืองสาธารณะ บ้านหนองหอย หมู่ ๕ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน

ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบและพบว่า การขุดลอกลำเหมืองสาธารณะดังกล่าวทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเทศบาลมิได้ตั้งงบประมาณไว้ประกอบกับตามแผนพัฒนา ๔ ปีแผนปีงบประมาณ ๒๕๖๑ หมู่ ๕ ไม่ได้มีโครงการขุดลอกลำเหมืองสาธารณะไว้ จึงยังไม่สามารถดำเนินการได้หากชุมชนเห็นว่ามีความจำเป็นเร่งด่วนก็ให้เสนอบรรจุเข้าแผนปี ๒๕๖๒ ในกรณีเร่งด่วนที่น้ำไม่สามารถระบายได้เทศบาลจะได้พิจารณาแก้ไขปัญหาเป็นจุดๆไป

๒.๗. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๑๙๕ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดกิ่งไม้และจัดระเบียบสายไฟหน้าบ้านนายพงษ์ศักดิ์ สารคำใจ หมู่ ๕ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน เนื่องจากกิ่งไม้และสายไฟดังกล่าวไม่มีความเป็นระเบียบอาจจะเกิดอันตรายต่อเจ้าของบ้านและผู้สัญจรไปมา เทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตัดกิ่งไม้เป็นเรียบร้อยแล้ว ส่วนสายไฟดังกล่าว เทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการจัดระเบียบได้ เนื่องจากสายไฟดังกล่าวเป็นสายของบริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน (สาขาป่าซาง) ทางเทศบาลฯ จึงได้ประสานไปยังบริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน (สาขาป่าซาง) ให้ดำเนินการ

๒.๘. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๒๐๙ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้ (ต้นจามจุรี) ข้างสนามกีฬาบ้านปากบ่อง ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางให้ดำเนินการ

๒.๙ ตามใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๒๐๑ วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ และเลขที่รับ ๒๑๐ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้ข้างถนนสบทา – ท่าลี่ ซอย ๑๐ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบแล้วพบว่าต้นไม้ดังกล่าวอยู่ในเขตพื้นที่ถนนสาย ๑๑๕๖ บริเวณซอย ๑๐ หมู่ ๕ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง และถนน ๑๐๖ (ลำพูน-ป่าซาง) เขตรับผิดชอบของกรมทางหลวง เทศบาลฯจึงได้ประสานไปยังหมวดทางหลวงบ้านโห่งให้ดำเนินการ

๒.๑๐ ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๒๗๑ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้ขนาดใหญ่บริเวณทางลงหน้าวัดหนองผ่า หมู่ ๔ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางได้ตรวจสอบแล้วพบว่าการตัดต้นไม้ดังกล่าว เทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางให้ดำเนินการ

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๑	๑		
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	๓	๓	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
รวม		๗	๗	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง (ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ลำดับ	เลขที่	วันที่	ผู้ขอรับบริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง		การรายงานผลการปฏิบัติงาน				ช่องทางการรับเรื่อง
			ผู้ยื่นคำร้อง	เรื่อง	เลขที่	วันที่	การรายงานผล ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
๑	๔๓๘	๔ ธ.ค. ๖๐		ขอความอนุเคราะห์ช่วยดำเนินการ ตรวจสอบที่ดินของ นายอุดม ชีปัญญา จักร	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๒	๐๗๘	๒ มี.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดการโรง รับจำนำ	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สำนักปลัด	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๓	๑๖๐	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๑๕๔ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๔	๑๖๑	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๑๕ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๕	๑๖๒	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๔๘ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๖	๒๑๖	๒ ก.ค. ๖๑		คุณสุนิรัตน์ เป็งกาสิทธิ์ตรวจสอบ แก้ไขน้ำท่วมขังหน้าร้านข้าวซอย ริมทา	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๗	๒๘๖	๒๐ ก.ย. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบ กิจการทอดแคบหมู ซอย ๕ ม.๑ ต. ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๓๑	๓๐	จำนวน ๑ ราย ๑.ขอดำเนินการ ซ่อมแซมเสี้ยนตามสาย หมู่ ๑ ต.ป่าซาง	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๓๗	๓๖	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๒๒	๒๑	จำนวน ๑ ราย ๑. ขอดำเนินการนำรถ เกรดเดอร์ไปปรับพื้นที่ บริเวณโรงเก็บบ้านอิน ทขิล หมู่ ๑ ต.ป่าซาง	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	๓๔	๓๒	-	จำนวน ๑ ราย (ขอความอนุเคราะห์ขุดฝัง ท่อระบายน้ำและหริ่ง ถม ดินบริเวณด้านหน้าสุสาน ป่าซาง ม.๑ ต.ป่าซาง)
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๓๗	๓๕	-	จำนวน ๒ ราย ๑.ขอติดตั้งกระจกโค้ง บริเวณหน้าวัดอินทขิล ๒.ขอติดตั้งไฟกิ่ง ซอย ๒ หนองผ้ำ ๑ จุด
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๒๖	๒๖	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	๓๑	๓๑	-	-

๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	๒๒	๑๙	-	<p>จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. ขอขยายเขตไฟฟ้า กิ่งบ้านกอแก ม.๕ ตำบลป่าซาง</p> <p>๒. ขอความ อนุเคราะห์ตัดต้นไม้ บ้านหนองผำ ม.๔ ตำบลปากบ่อง</p> <p>๓. ขอความ อนุเคราะห์ขุดลอกลำ เหมืองสาธารณะ บ้าน หนองหอย</p>
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๒๔	๒๑	-	<p>จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. ขอตัดกิ่งไม้หน้า บ้านนายพงศ์ศักดิ์ สาร คำใจ ม.๕ ต.ป่าซาง อ. ป่าซาง จ.ลำพูน</p> <p>๒. ขอความอนุเคราะห์ ตัดต้นไม้</p> <p>๓. ขอความอนุเคราะห์ ตัดต้นไม้ข้างถนน ซอย สบทา-ท่าลี่ ซอย ๑๐</p>

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑๖	๑๖	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	๒๙	๒๘	-	๑ ราย (ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ ณ ทางลงบ้านหนองผำ)
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๑๕	๑๕	-	-
รวม		๓๒๔	๓๑๒	๒	๑๐

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ข้อมูลข่าวสารทางราชการ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		๓	๓	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ยืมพัสดุ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๑	๑	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๒	๒	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๒	๒	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	๓	๓	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๒	๒	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๒	๒	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๔	๔	-	-
รวม		๑๗	๑๗	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(อินเทอร์เน็ตตำบล)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการ ได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน)
ประจำปี ๒๕๖๑

คำอธิบาย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและศูนย์บริการประชาชน (รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน) ประจำปี ๒๕๖๑ 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 ๙					
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
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง
สอบถามเพิ่มเติม ที่หมายเลข ๐๕๓ - ๕๒๑๐๐๗ ต่อ ๔๒
ติดต่อสื่อสารเพิ่มเติมได้ที่ : www.pasangmunicipality@go.th







