



# รายงานการติดตามและประเมินผล

## ศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลป่าซาง  
อำเภอป่าซาง จังหวัดฉะเชิงเทรา

# คำนำ

ตามที่ เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร, รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน จึงได้จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

กองวิชาการและแผนงาน

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๔
หลักการและเหตุผล	๔
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕
- การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	๕
- การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๕
- การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๖
- การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๖
สถานที่ตั้ง	๗
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
วัตถุประสงค์	๗
เป้าหมาย	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๘
แผนผังกระบวนการจัดการคำร้องต่างๆ	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๐
สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙	๑๑

## ภาคผนวก

- สถานที่ติดตั้ง ตู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน
- แบบฟอร์มศูนย์บริการประชาชน



## ศูนย์บริการประชาชน

### หลักการและเหตุผล

ตามที่เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน, บริการข้อมูลข่าวสาร, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง ตลอดจนเพื่อเป็นการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และในหมวดที่ ๗ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นแนวทางให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

๑) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

๒) การจัดระบบสารสนเทศ โดยให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการนั้นได้

๓) การรับฟังข้อร้องเรียน

(๓.๑) ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการตอบคำถามเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของ ส่วนราชการให้ประชาชนได้ทราบ โดยต้องมีระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน

(๓.๒) ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็น จากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบด้วย

(๓.๓) ส่วนราชการที่มีหน้าที่ออกกฎเพื่อบังคับส่วนราชการอื่นให้ปฏิบัติตาม มีหน้าที่ต้องตรวจสอบว่ากฎนั้นเป็นอุปสรรคหรือเกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือล่าช้าหรือไม่ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและถ้าได้รับการร้องเรียนจากส่วนราชการหรือข้าราชการ ให้ส่วนราชการที่ออกกฎพิจารณา โดยทันทีและแจ้งผลให้ทราบ

#### ๔) การเปิดเผยข้อมูล

(๔.๑) ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน

(๔.๒) ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับ ความคุ้มครองโดยกฎหมาย

ทั้งนี้ปัจจุบัน ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ไว้ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง(หลังใหม่) โดยประกอบด้วยศูนย์ต่างๆ ดังนี้

**๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง** จัดตั้งตามตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยได้กำหนดแนว ทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

##### ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

**๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลป่าซาง** จัดตั้งตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผย เพื่อรองรับสิทธิได้รับรู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) - (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

##### ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ให้บริการ

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ

**๓. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** จัดตั้งขึ้นตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๗/ว ๖๗๖๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ โดยมีหน้าที่ในการสำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน จัดให้มีช่องทางรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชนที่หลากหลาย จัดให้มีฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีและรวดเร็ว รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือ

ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมาย รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ทราบ เพื่อประสานหน่วยงานอื่นให้การช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

#### **ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการ**

- สำรวจและลงทะเบียนรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน
- รวบรวมข้อมูลของประชาชนที่ขอรับความช่วยเหลือเสนอต่อคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ติดตามผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชน
- รายงานผลการสำรวจและผลการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**๔. ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** จัดตั้งตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้หน่วยราชการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้การปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งต้องรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอและการพัฒนารวมทั้งต้องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว และเพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

#### **ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้บริการ**

- รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและความต้องการของประชาชน

**๕. 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 กองวิชาการและแผนงาน จึงได้จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชน

เทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนให้เป็นศูนย์กลาง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร, การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน การกระตุ้นจิตสำนึกค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร และเพื่อเป็นการดำเนินการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาล กำนันผู้ใหญ่บ้านและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง

### สถานที่ตั้ง ศูนย์บริการประชาชน

- ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-ลี่ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน



### หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากศูนย์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง

### วัตถุประสงค์

- เพื่อดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อจัดทำระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

- เพื่อให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายและความต้องการของประชาชน
- เพื่อให้ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

### **เป้าหมาย**

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จากประชาชน
- มีสถานที่/เจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆได้อย่างทันทั่วถึง
- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าการแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

### **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

#### **การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

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

#### **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนหรือที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลป่าซาง www.pasangmunicipality.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ๔๒, ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook , Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-



**สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุม คณะทำงาน เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

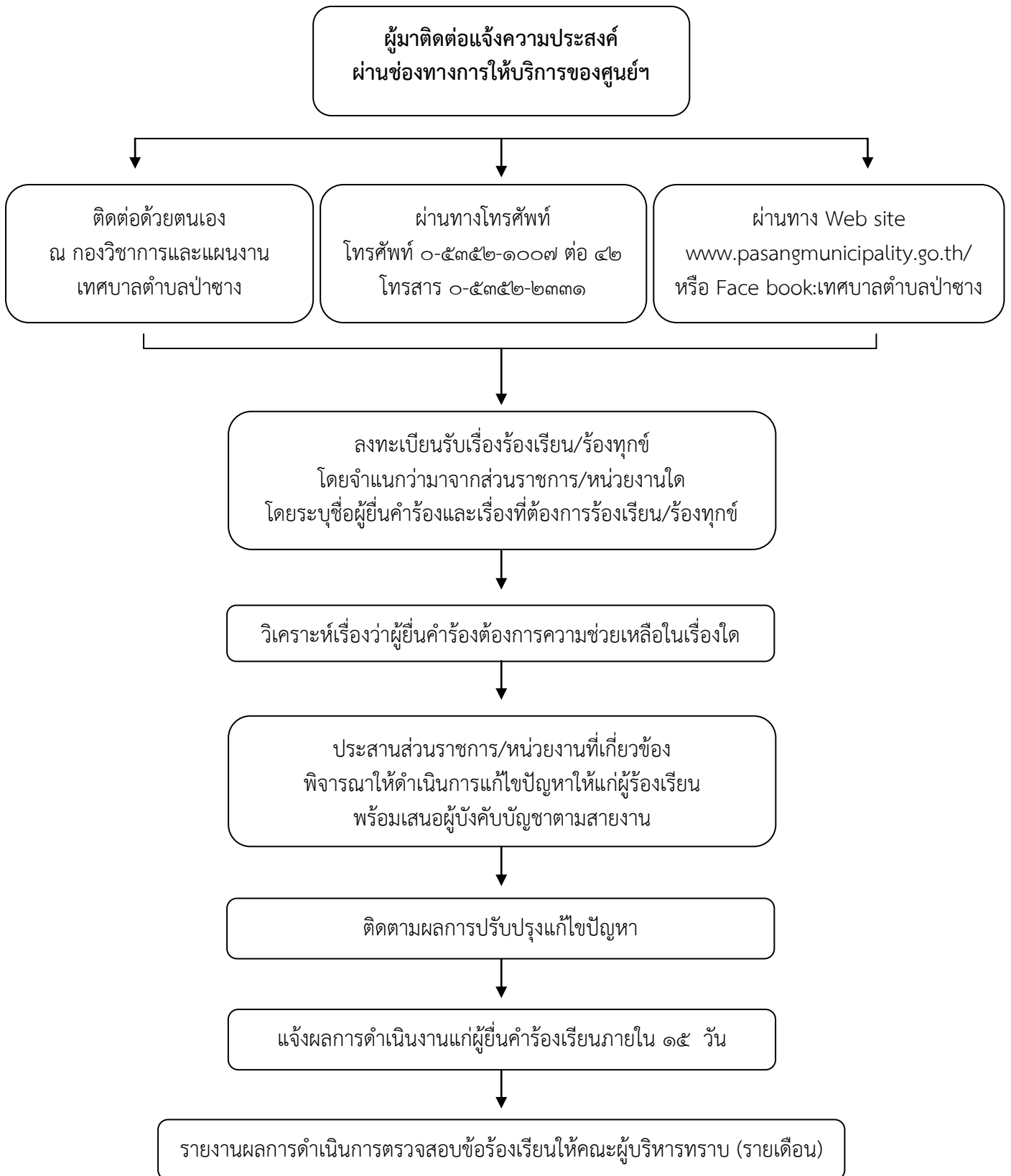
๒. เทศบาลตำบลป่าซาง สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ..... ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอบริการ	ผู้รับบริการ (ราย)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (ราย)	หมายเหตุ
๑.	<b>ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</b>			
	- คำร้องทั่วไป			
	- ร้องทุกข์/ร้องเรียน			
	- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่			
	- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง			
๒.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ			
๓.	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน			
๔.	ศูนย์ดำรงธรรม			
๕.	ศูนย์ยุติธรรมชุมชน			
รวม				

ข้อมูลการให้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซางที่ ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายใน กำหนดระยะเวลา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

เลขที่รับ/ลงวันที่	เรื่อง	เนื่องจาก/สาเหตุ	หมายเหตุ
รวม			

## แผนผังกระบวนการจัดการคำร้องต่างๆ



**สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน  
ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุม คณะทำงาน เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. เทศบาลตำบลป่าซาง สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ (ราย)	ผลการให้บริการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	<b>ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</b> ๑.๑ ร้องทุกข์ร้องเรียน ๑.๒ คำร้องทั่วไป  ๑.๓ ร้องเรียนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ ๑.๔ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐ ๒๓๗  ๐ ๐	๐ ๒๓๔  ๐ ๐	-อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๒ ราย -อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑ ราย
๒.	<b>ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</b> ๒.๑ บริการขอข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ	๓	๓	
๓.	<b>ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน</b> ๓.๑ อักศิกภัย ๓.๒ วาตภัย ๓.๓ อุทกภัย ๓.๔ สาธารณภัย (โควิด)	๐ ๖๓ ๐ ๑,๕๓๗	๐ ๖๓ ๐ ๑,๕๓๗	
๔.	<b>ศูนย์ดำรงธรรม</b>	๓	๓	
๕.	<b>ศูนย์ยุติธรรมชุมชน</b>	๐	๐	
<b>รวม</b>		๑,๘๔๓	๑,๘๔๐	๓

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง ที่ดำเนินการเสร็จแล้ว ที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน และที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. คำร้องศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

๑.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๒๖๘ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางเทศบาลนครีตบริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๑๘๒ หมู่ ๒ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าบริเวณดังกล่าวต้องประมาณการค่าใช้จ่ายและวัสดุที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งขั้นตอนอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

๑.๒. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๐๙๕ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๓ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการบูรณะซ่อมแซมสะพานทางเข้าบ้านก้อง ซอย ๑ หมู่ ๕ ตำบลปากบ่อง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าบริเวณดังกล่าวต้องประมาณการค่าใช้จ่ายและวัสดุที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งจะดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒. คำร้องศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้

๒.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๓๒๓ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการเปลี่ยนท่อส่งน้ำตั้งแต่ฝายน้ำคั้นถึงหลังปั้มน้ำมัน ปตท หมู่ ๔ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน และขอติดตั้งไฟกิ่งบริเวณหน้าฝายน้ำคั้นถึงเขตติดต่อม่วงน้อย เทศบาลตำบลป่าซางได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าท่อส่งน้ำเป็นโครงการพัฒนาแหล่งน้ำในไร่นาเพื่อสาธารณประโยชน์ของกรมพัฒนาที่ดินเป็นท่อ PVC ขนาด ๖ นิ้ว วางไว้ตามแนวลำเหมืองและอยู่ในที่ดินของเกษตรกรก็มีและเรื่องขอติดตั้งไฟกิ่งยังไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวไม่มีเสาไฟผ่านดังนั้นจึงเห็นควรบรรจุเข้าแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลป่าซาง

๓. คำร้องศูนย์ดำรงธรรม

๓.๑ เรื่อง การร้องเรียนคัดค้านการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ และขอข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์(ทรูมูฟ) ในพื้นที่บริเวณหมู่บ้านล่อง หมู่ ๒ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

๓.๒ เรื่อง การร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนจากการใช้เส้นทางเข้า - ออก บ้านเลขที่ ๗๑๐ หมู่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

๓.๓ เรื่อง การร้องเรียนขอความช่วยเหลือ เนื่องจากบ้านและสวน น้ำท่วมขังซ้ำซากทุกปี บ้านเลขที่ ๔๖ หมู่ ๔ ตำบลปากบ่อง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน



## สรุปประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เทศบาลตำบลป่าซาง

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นการประเมินผลโดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน

### การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

#### สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๒.๐ ส่วนที่เหลือ เป็นเพศชายร้อยละ ๒๘.๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๒๐.๐ อายุ ๒๖ - ๓๕ ปี ร้อยละ ๑๐.๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๐ รองลงมา มีวุฒิปริญญาตรีร้อยละ ๒๕.๐ ปริญญาโทร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมา เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง เทศบาลฯ ร้อยละ ๒๐.๐ รองลงมา เป็นสมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง ร้อยละ ๑๒.๐ และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๘.๐ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยผู้ใช้บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕ โดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ และสุดท้าย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ โดยคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารพ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗, มาตรา ๙ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้อมูลข่าวสารค้นหาได้ง่าย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ และสุดท้าย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔

๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ และสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗ รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ และสุดท้ายคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการศูนย์บริการประชาชน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘ รองลงมาคือ มีการติดตามข้อร้องเรียนและความเห็นของประชาชนไปดำเนินการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ และสุดท้ายคือ มีรายงานการดำเนินการแก้ไขต่อประชาชนผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป  
เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราว  
ร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางระพีพรรณ ถาน้อย)  
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ  
ผู้รายงานผลการประเมิน

.....  
(นางศรวิวรรณ ใจเครือคำ)  
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน  
ผู้รับรองผลการประเมิน

.....  
(นายไกรเมศร์ วัฒนนันทิพงศ์)  
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกเทศมนตรีตำบลป่าซาง  
ผู้รับรองผลการประเมิน

## 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

## 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/รายงานการผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
๓. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน **เมื่อสิ้นปีงบประมาณ** เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน /รายงานการผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
๔. จัดการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน **ปีละ ๑ ครั้ง** เพื่อนำผลการพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาศูนย์บริการประชาชน ต่อไป