



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลตำบลป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน



ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

คำนำ

รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการดำเนินการของ ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)เทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองวิชาการและแผนงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ศูนย์บริการประชาชนศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง	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

ศูนย์บริการประชาชนศูนย์บริการประชาชน

หลักการและเหตุผล

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

และตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

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

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้บริการ

- บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- บริการอินเทอร์เน็ตตำบล
- บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์
- บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ตามมาตรา ๙ บัญญัติว่าหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด และตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องจัดให้มีสถานที่และจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารเป็น “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ” เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารผลการดำเนินงาน และสามารถตรวจดู

ข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก ตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู 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

นโยบายของนายกรัฐมนตรี(พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ให้ไว้เมื่อวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๙ ว่า “ปี ๒๕๖๐ เป็นปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ” โดยให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและให้เร่งผลักดันให้ทุกหน่วยงานจัดแสดงข้อมูลข่าวสารตามสิทธิที่ประชาชนควรได้รับ เพื่อสร้างความโปร่งใสของภาครัฐให้เป็น “รัฐโปร่งใส (Open Government Data)” ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๕๑ และมาตรา ๕๙ ซึ่งกล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

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

มาตรา ๕๑ บัญญัติไว้ว่า การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้น เป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตาม และเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๙ บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียน และมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลป่าซาง จึงได้ดำเนินปรับปรุงศูนย์บริการประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ศึกษา ค้นคว้า ตลอดจนเพื่อให้เป็นเป็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน วัฒน กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง

สถานที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-ลี่ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

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

เป้าหมาย

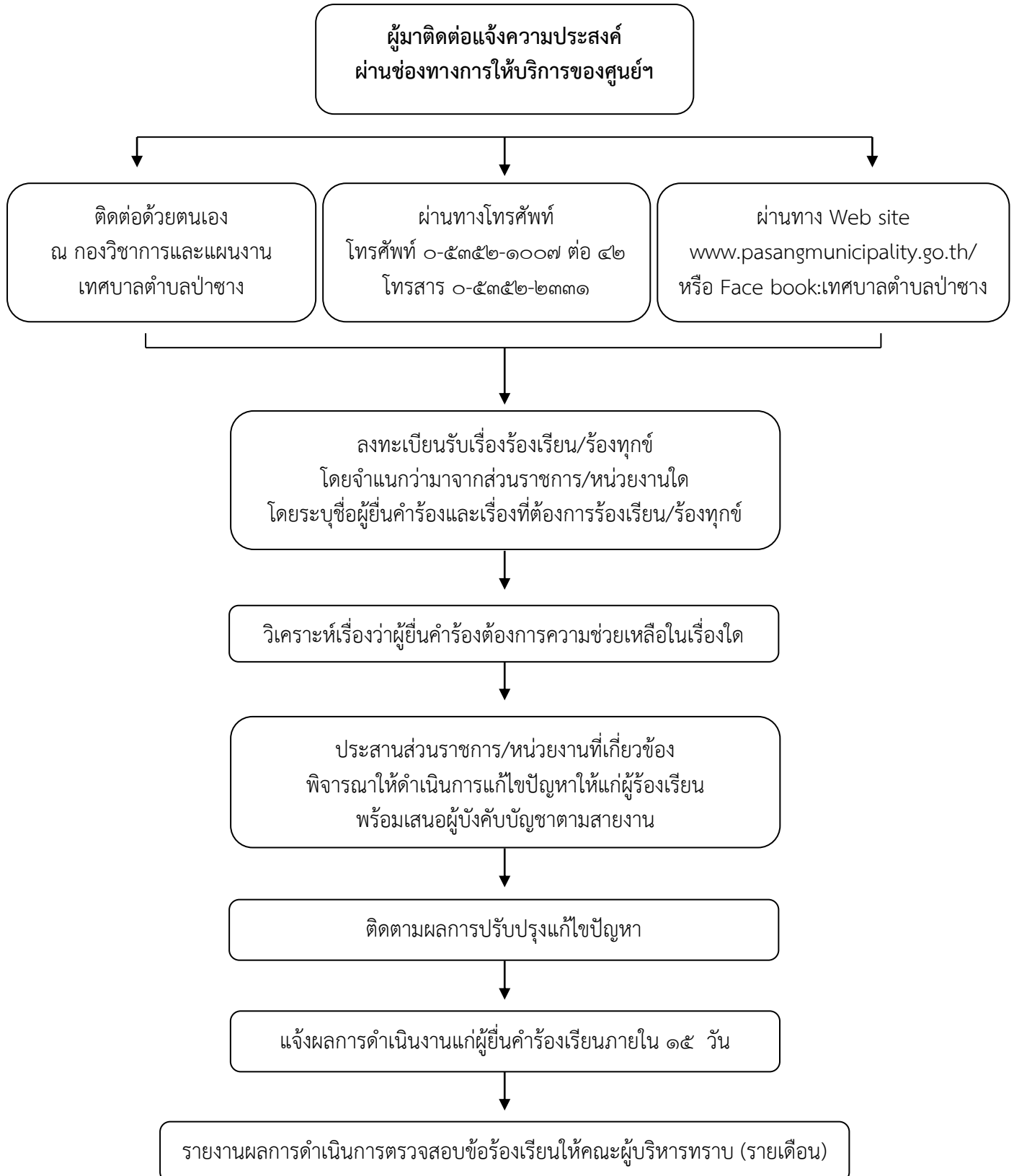
- การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก
- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าการแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำศูนย์ เพื่อดำเนินการจัดทำทะเบียนคุม ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล ตำบลป่าซาง
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 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐**

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ 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	จำนวนผู้ให้บริการ (ราย)	ผลการให้บริการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	ร้องทุกข์ร้องเรียน	๗	๖	-อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑ ราย
๒.	คำร้องทั่วไป	๓๗๕	๓๓๔	-อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑๕ ราย -อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๒๖ ราย
๓.	ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่	๐	๐	
๔.	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
๕.	บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๗	
๖.	บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐	
๗.	บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์	๒๖	๒๖	
๘.	บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์	๐	๐	
	รวม	๔๑๕	๓๗๓	

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง เช่น ตัดกิ่งไม้ในบ้าน/ในพื้นที่ส่วนบุคคล

๒. การติดตั้งไฟกิ่ง จำนวน ๒ จุดและจำนวน ๔ จุด ในหมู่บ้านป่าซาง ม.๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก การดำเนินการดังกล่าวเป็นการขยายเขตไฟฟ้า ซึ่งต้องบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสี่ปีและพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายจ่ายต่อไป

๓. การทำฝาดบ่อน้ำกลางหมู่บ้านป่าซาง ม.๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากการดำเนินงานดังกล่าวต้องบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสี่ปีและพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายจ่ายต่อไป

๔. การย้ายป้ายประชาสัมพันธ์ บ้านฉางข้าวน้อยใต้ หมู่ ๔ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากป้ายดังกล่าวติดตั้งในพื้นที่สาธารณะและ ผู้ขอย้ายไม่มีการก่อสร้างอาคารจึงยังไม่อาจรื้อถอนได้ ประกอบกับที่ดินดังกล่าวมีทางสาธารณะเข้าออกอยู่แล้ว

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	๓ ราย	๓ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย(บางส่วน)	-	๑ ราย(บางส่วน)
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		๗ ราย	๗ ราย	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ผู้ขอรับบริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง						การรายงานผลการปฏิบัติงาน				ช่องทาง การรับเรื่อง
ลำดับ	เลขที่	วันที่	ผู้ยื่นคำร้อง	ที่อยู่	เรื่อง	เลขที่	วันที่	การรายงานผล การดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
๑	๓๓๗	๒๖ ต.ค. ๕๙			ขอความอนุเคราะห์ตัดต้น พญาสัตบรรณบริเวณศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กฯ๑ เนื่องจาก ชาวบ้านได้รับความ เดือดร้อนจากกลิ่นดอกไม้ ของต้นพญาสัตบรรณ	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วยตนเอง
๒	๓๓๘	๒๖ ต.ค. ๕๙			ขอความอนุเคราะห์ดินลูกรัง เพื่อถมถนนเนื่องจากถนน ชำรุดเป็นหลุมเวลาฝนตกทำ ให้มีน้ำขังเป็นจำนวนมาก	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วยตนเอง
๓	๓๓๙	๒๘ ต.ค. ๕๙			ขอความอนุเคราะห์ตัดต้น พญาสัตบรรณบริเวณถนน สายบ้านล้อง-ดอนนา ทุกต้นเนื่องจากชาวบ้าน ได้รับความเดือดร้อนจาก กลิ่นดอกไม้	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วยตนเอง
๔	๓๖๙	๒๔ พ.ย. ๕๙			ขอความอนุเคราะห์ช่วย ติดต่อเจ้าของที่ดินเพื่อ ต้องการให้ทำความสะอาด	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วยตนเอง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ผู้ขอรับบริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง						การรายงานผลการปฏิบัติงาน				ช่องทาง การรับเรื่อง
ลำดับ	เลขที่	วันที่	ผู้ยื่นคำร้อง	ที่อยู่	เรื่อง	เลขที่	วันที่	การรายงานผล การดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
๕	๐๗๒	๑๗ ก.พ. ๖๐			ขอความอนุเคราะห์ ๑.เปลี่ยนลำโพงฮอน/ไลน์ที่ ชำรุด ๒. ตรวจสอบเช็คระบบเสียง ตามสายบ้านอินทขิล ๓. ค่าจ้างและอุปกรณ์เสียง ตามสาย(เอกชน) ๑๐,๐๐๐ บาท	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้วใน ส่วนข้อที่ ๑ และ ข้อที่ ๒ ส่วนใน ข้อที่ ๓ ไม่ สามารถ ดำเนินการได้ตาม ระเบียบเบิกจ่าย ทางราชการได้	กองวิชาการฯ	ยื่นคำร้อง ด้วย ตนเอง
๖	๐๘๗	๖ มี.ค. ๖๐			ขอความอนุเคราะห์ย้าย ลำโพง ซอย๕ อินทขิล ซ่อมลำโพงเสียงตามสาย	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วย ตนเอง
๗	๒๗๙	๒๔ ก.ค. ๖๐			ขอความอนุเคราะห์ ตรวจสอบพื้นที่	-	-	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้อง ด้วย ตนเอง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	๓๐ ราย	๒๘ ราย	๒ ราย	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๒๖ ราย	๒๓ ราย	๒ ราย	๑ ราย(ขอความอนุเคราะห์ขยับเสาไฟฟ้าเข้าข้างถนนชิดขอบถนน อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง)
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	๑๔ ราย	๑๔ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	๓๕ ราย	๓๒ ราย	๑ ราย	๒ ราย(ขอความอนุเคราะห์จัดทำป้ายบอกชุมชนบ้านสันนา ขอความอนุเคราะห์ขอประตูปิดน้ำ ๑ อัน ซ่อมแซมรูด้านข้างซอย ๖ บ้านฉางข้าวน้อยเหนือ อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง)
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๓๑ ราย	๓๑ ราย	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	๔๓ ราย	๒๘ ราย	๑๓ ราย	๒ ราย(ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมแปลงไฟฟ้า ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ภายในบ้าน นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง)
๗	เมษายน ๒๕๖๐	๒๘ ราย	๒๗ ราย	๑ ราย	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	๓๗ ราย	๓๔ ราย	๒ ราย	๑ ราย(ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งไฟกิ่ง นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง)
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	๔๗ ราย	๔๖ ราย	-	๑ ราย(ขอความอนุเคราะห์ขอลูกรั้งเพื่อถมถนนสายข้างโรงเชือดไก่ นายประเสริฐ เอวจักร)
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	๒๖ ราย	๒๕ ราย	-	๑ ราย(ขอความอนุเคราะห์ขอลูกรั้งเพื่อถมถนนทางเข้าหมู่บ้านหนองหอยกอแก)
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	๓๒ ราย	๒๔ ราย	๔ ราย	๔ ราย(ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมกัล้องวงจรปิดที่ตลาดทำต้นไม้และทางไปบ้านหนองสลี ก ต.ปากบ่อง ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมไฟจราจรสี่แยกระหว่างสะพานอินทิล ขอความอนุเคราะห์ขอกระจกมองโค้งจำนวน ๓ จุด บ้านดอนนา หมู่ ๒ ต.ป่าซาง ขอความอนุเคราะห์เพิ่มแสงสว่างตรงจุดหน้าโรงพักเก่า ม.๑ ต.ป่าซาง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	๒๖ ราย	๒๓ ราย		๓ ราย(ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งกิ่งไฟ ๒ จุด ในหมู่บ้านป่าซาง หมู่ ๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ขอความอนุเคราะห์ติดตั้งไฟกิ่งจำนวน ๔ ดวง ขอความอนุเคราะห์ย้ายป้ายประชาสัมพันธ์)
รวม	๓๗๕ ราย	๓๓๕ ราย	๒๗ ราย	๑๔ ราย	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ข้อมูลข่าวสารทางราชการ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		๔ ราย	๔ ราย	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(เยี่ยมพัสดุ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	๔ ราย	๔ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	๔ ราย	๔ ราย	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	๓ ราย	๓ ราย	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	๔ ราย	๔ ราย	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	๓ ราย	๓ ราย	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	๑ ราย	๑ ราย	-	-
รวม		๒๖ ราย	๒๖ ราย	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(อินเทอร์เน็ตตำบล)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๕๙	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๕๙	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๓. ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามผลและประเมินผลฯ

๓.๑ ให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางให้บริการอย่างรวดเร็วในด้านการร้องทุกข์ เช่น เรื่องไฟฟ้า เสี่ยงตามสายประจำหมู่บ้าน

๓.๒ ให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางจัดเตรียมแบบคำร้องทั่วไป แบบคำร้องเรียนไว้ประจำที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านให้เพิ่มขึ้นมากกว่าจำนวนเดิมที่ให้ไว้



สรุปประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
เทศบาลตำบลป่าซาง

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นการประเมินผลโดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๔๐ ส่วนที่เหลือ เป็นเพศชายร้อยละ ๔๒.๖๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๘.๘๐ อายุ ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๗.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๖๑.๒๐ รองลงมา มีวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ ๓๕.๕๐ วุฒิปริญญาโท ร้อยละ ๓.๓๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมาเป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๓๐.๐ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยผู้ใช้บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕ โดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ และสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ **คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒ รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙ และสุดท้ายคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘

๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ด้านช่องทางในการให้บริการพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ **คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ รองลงมาคือ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็วมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ รองลงมาคือ มีเอกสาร/แผนพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆแนะนำข้อมูลแก่ผู้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙ และสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ **คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓ และสุดท้ายคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ **คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๐ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗ และสุดท้าย คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕

๒.๕ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ *คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐* เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลาที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗ รองลงมาคือ การให้บริการครอบคลุมเหมาะสมตรงตามเวลาความต้องการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ และสุดท้ายคือ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลาที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายสร้อย จักรภาค
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
ผู้รายงานผลการประเมิน

นางศรีวรรณ ใจเครือคำ
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน
ผู้รับรองผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

- การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นการประเมินผลโดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของ ศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และศึกษา ปัญหาและอุปสรรคการในการดำเนินโครงการ
- กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนใน

๑. ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ๑.เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๗.๔๐ ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ ๔๒.๖๐ ๒.อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อย ละ ๖๐.๐๐ รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๘.๘๐ อายุ ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๗.๒๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ ๓. วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิ ต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๖๑.๒๐ รองลงมา มีวุฒิปริญญาตรีร้อยละ ๓๕.๕๐ วุฒิ ปริญญาโท ร้อยละ ๓.๓๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมาเป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๓๐.๐ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม ศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



๒. การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของ
ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ลำดับ	หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มาก	๘๐.๐๐	๔.๐๐
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	มาก	๗๙.๐	๓.๙๕
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	มาก	๘๗.๒๐	๔.๓๖
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	๙๑.๕๐	๔.๗๕
๕.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	มาก	๙๐.๐๐	๔.๖๐

ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ **ด้านคุณภาพการให้บริการ** คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๐
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**โดยภาพรวม** คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๔

๒. การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของ
ศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ลำดับ	หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยสูงสุด	ระดับค่าเฉลี่ย (๕)
๑.	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑
๒.	ด้านช่องทางการให้บริการ	ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๐
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔
๔.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖
๕.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหา ได้ทันเวลา มีความเหมาะสม	๔.๒

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

- ❖ เห็นควรประชาสัมพันธ์ เผยแพร่การดำเนินงานของ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

สรุปได้ดังนี้

- ▶ ๑. เทศบาลฯ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุม คณะทำงานเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการ ประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ภายใต้อาณัติมาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ▶ ๒. เทศบาลฯ สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอรับบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ(ราย)	ผลการให้บริการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	ร้องทุกข์ร้องเรียน	๗	๖	-อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑ ราย
๒.	คำร้องทั่วไป	๓๗๕	๓๓๔	-อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑๕ ราย -อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๒๖ ราย
๓.	ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่	๐	๐	
๔.	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
๕.	บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๗	๗	
๖.	บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐	
๗.	บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์	๒๖	๒๖	
๘.	บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์	๐	๐	
	รวม	๔๑๕	๓๗๒	



การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน / คณะกรรมการติดตามและประเมินผลประเมินผลศูนย์บริการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลตำบลป่าซาง



การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
ณ ห้องประชุมสภาเทศบาลตำบลป่าซาง

