



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลตำบลป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน





รายงานการติดตามและประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

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 เพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 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) ที่สามารถให้การช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึงและรวดเร็ว 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. ๒๕๔๖ กำหนดให้หน่วยราชการ จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้การปฏิบัติราชการ มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอและการพัฒนารวมทั้งต้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อนำไปแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว 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 และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อนำมา

วิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาศูนย์บริการประชาชนให้เป็นศูนย์กลาง การให้บริการข้อมูลข่าวสาร, การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน, ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมาย ตลอดจนเป็นศูนย์ช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเข้าถึงการให้บริการอย่างสะดวก และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน การกระตุนจิตสำนึกค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร และเพื่อเป็นการดำเนินการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการประชาชน รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาล กำนันผู้ใหญ่บ้านและประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง

สถานที่ตั้ง ศูนย์บริการประชาชน

ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-ลี้ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน



หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการให้บริการจากศูนย์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ/ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ศูนย์ดำรงธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์ยุติธรรมชุมชนเทศบาลตำบลป่าซาง

วัตถุประสงค์

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

- เพื่อให้ประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จากประชาชน
- มีสถานที่/เจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากประชาชน รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆได้อย่างทันท่วงที

- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าการแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

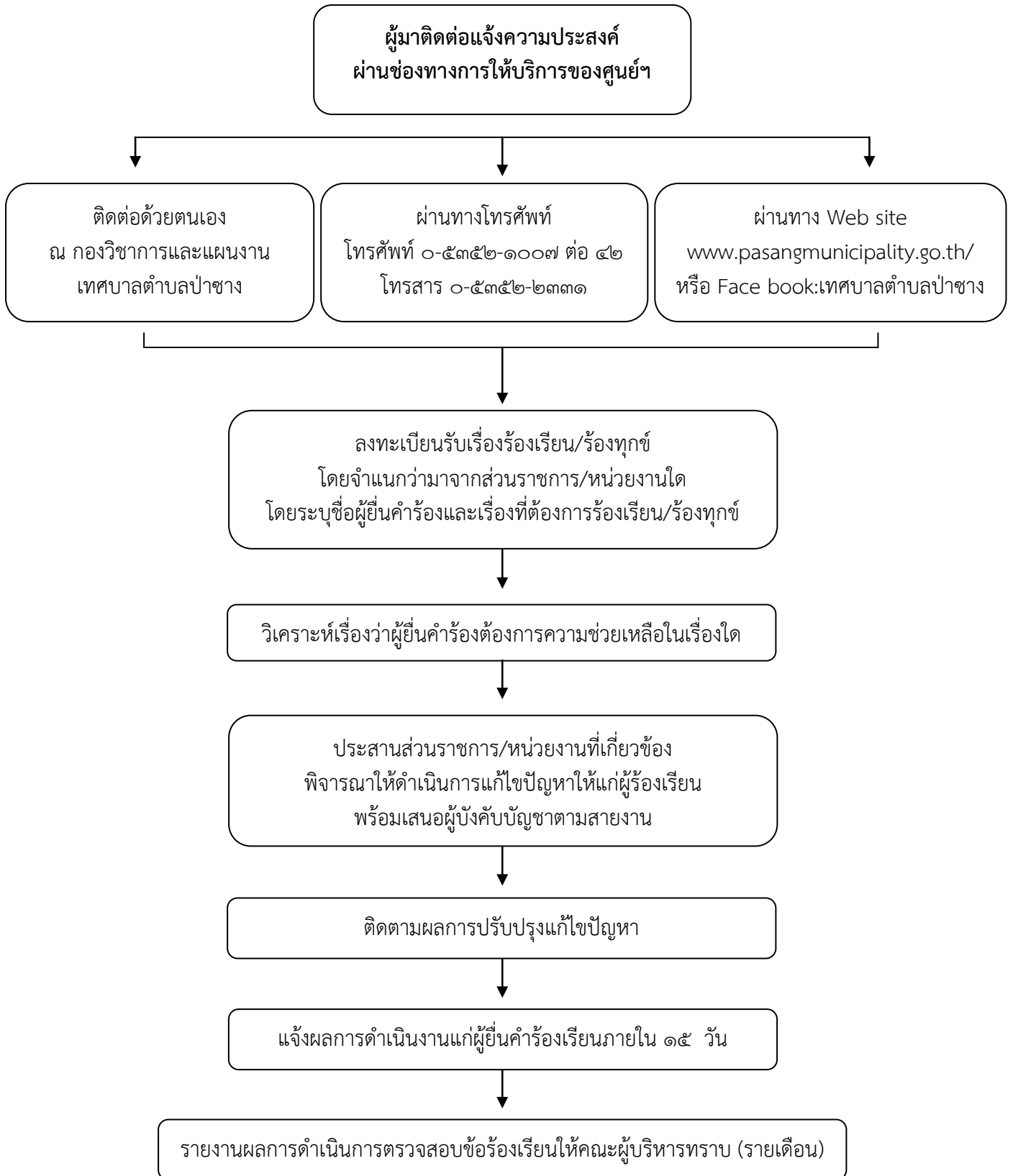
- จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน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

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนหรือที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	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	-

แผนผังกระบวนการจัดการคำร้องต่างๆ



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

**สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์ยุติธรรมชุมชน เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ 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 (ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ)
๑.	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์			๑๑ ราย ประกอบด้วย
	๑.๑ ร้องทุกข์ร้องเรียน	๕	๔	- อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๑ ราย
	๑.๒ คำร้องทั่วไป	๒๓๘	๒๒๘	- อยู่ในระหว่หว่าดำเนินการ ๔ ราย - อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๖ ราย
	๑.๓ ร้องเรียนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่	๐	๐	
	๑.๔ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
๒.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร			
	๒.๑ บริการขอข้อมูลข่าวสาร ทางราชการ	๔	๔	
๓.	ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน			
	๓.๑ อัครีภัย	๒	๒	
	๒.๒ วาตภัย	๙๙๖	๙๙๖	
	๓.๓ อุทกภัย	๐	๐	
๔.	ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	
๕.	ศูนย์ยุติธรรมชุมชน	๐	๐	
รวม		๑,๒๔๕	๑,๒๓๔	๑๑

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ศูนย์บริการประชาชน เทศบาลตำบลป่าซาง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. คำร้องที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

๑.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๑๗๔ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขุดลอกลำเหมืองกอห้า บริเวณ หมู่ ๔ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าบริเวณที่จะดำเนินการนั้นเป็นพื้นที่การเกษตร และอยู่ในช่วงฤดูการทำนา ซึ่งเกษตรกรในบริเวณนั้นยังไม่ให้ดำเนินการขุดลอกเพราะจะทำให้ผลผลิตทางการเกษตรเสียหาย ซึ่งขอชะลอโครงการนี้ไปก่อน

๑.๒. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๑๙๕ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการให้นารถไถปรับปรุงถนน และขอลูกครึ่งลงบริเวณดังกล่าว ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าพื้นที่ดังกล่าวมีต้นไม้ขึ้นรก ทางกองช่างจึงได้ใช้รถไถปรับและคนงานตัดกิ่งไม้บริเวณข้างทาง ส่วนการลูกครึ่งซ่อมแซม เทศบาลจะได้พิจารณาดำเนินการ ซึ่งขั้นตอนกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน

๑.๓. ใบคำร้อง เลขที่รับ ๒๑๒ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการถมไหล่ทางบริเวณ ซอย ๓ หมู่บ้านหนองสลิก ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน เนื่องจากบริเวณดังกล่าวระดับความสูงต่างกันอาจจะเกิดอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ตรวจสอบบริเวณดังกล่าว เพื่อประมาณค่าใช้จ่ายและวัสดุที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งขั้นตอนกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ในงบประมาณปี ๒๕๖๓

๑.๔. ใบคำร้อง เลขที่รับ ๒๒๓ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขุดดินลูกรังถมถนนบริเวณ ม.๒ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน เนื่องจากบริเวณเป็นหลุมเป็นบ่อ อาจจะเกิดอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซาง เทศบาลตำบลป่าซาง ได้ตรวจสอบบริเวณดังกล่าว เพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายและวัสดุที่ใช้ในการดำเนินการ ซึ่งขั้นตอนกำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน ในงบประมาณปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. คำร้องที่ไม่สามารถดำเนินการได้

๒.๑. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๕ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้บริเวณหน้าบ้าน นางพรรณภา อิมแมน ม.๒ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าต้นไม้มีกิ่งก้านจำนวนมากทับปกคลุมสายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางดำเนินการ

๒.๒. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๔๕ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขยายไฟฟ้าบริเวณทางเข้ามณีนาคเสน บ้านอินทิล หมู่ ๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เนื่องจากโครงการขยายเขตไฟฟ้าสายดังกล่าวได้เสนอบรรจุเข้าแผนประจำปี ๒๕๖๔

๒.๓. ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๔๖ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นไม้ขนาดใหญ่ (ต้นมะขาม) บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๓๘๑ ม.๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากต้นไม้ดังกล่าวมีขนาดใหญ่ เกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางให้ดำเนินการ

๒.๔.ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๔๑ วันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซาง ดำเนินการตัดต้นกระถินบริเวณประตูน้ำ หมู่ ๓ บ้านหนองสลิก ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากต้นไม้ดังกล่าวมีสายไฟฟ้าพาดผ่าน เกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานและเพื่อป้องกันมิให้ต้นไม้หักพาดสายไฟฟ้าอาจเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางให้ดำเนินการ

๒.๕.ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๑๐๖ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการตัดต้นข่อย บริเวณตรงข้ามร้านรองเท้าโตป่าซาง หมู่ ๑ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน เนื่องจากต้นไม้มีขนาดใหญ่อาจเกิดอันตรายต่อผู้สัญจรไปมา ทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าต้นไม้ดังกล่าวมีขนาดใหญ่และมีกิ่งก้านจำนวนมาก ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางดำเนินการ

๒.๖.ใบคำร้องทุกข์ เลขที่รับ ๑๖๔ ลงวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางเข้าตรวจสอบเพื่อทำการซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำสองข้างทางตั้งแต่บริเวณหน้าห้างโลตัสป่าซางถึงที่ว่าการอำเภอป่าซาง เนื่องจากฝาท่อดังกล่าวเกิดการชำรุด เกรงว่าอาจเกิดอันตรายกับผู้สัญจรใช้ถนน ทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่าบริเวณดังกล่าวเป็นเขตรับผิดชอบของหมวดทางหลวงบ้านโฮ้ง ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ จึงได้ประสานไปยังหมวดทางหลวงบ้านโฮ้งให้ดำเนินการ

๒.๗.ใบคำร้องทั่วไป เลขที่รับ ๑๗๕ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ แจ้งความประสงค์ขอให้ทางเทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการขุดลอกลำเหมืองบ้านกอกแก เนื่องจากลำเหมืองดังกล่าวตื้นเขินและมีวัชพืชปกคลุมลำเหมือง ทำให้น้ำไหลผ่านไม่สะดวก ทางเทศบาลตำบลป่าซาง ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้ว พบว่ามีตะกอนดิน และเศษวัชพืชปกคลุม โดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานดังกล่าว ใช้งบประมาณค่อนข้างสูง ซึ่งทางเทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากในงบประมาณประจำปี ๒๕๖๒ ไม่ได้ตั้งงบเพื่อการนี้ไว้ จึงขอให้ท่านประสานทางหมู่บ้านนำมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาประจำปี เพื่อจะได้ดำเนินการตั้งงบประมาณในการขุดลอกลำเหมือง

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องทุกข์ร้องเรียน)
แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	๒ ราย	๒ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	๑ ราย	๑ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	๑ ราย	-	-	๑ ราย
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		๕ ราย	๔ ราย	-	๑ ราย

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. คำร้องเรียน

ลำดับ	เลขที่	วันที่	ผู้ขอรับบริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง		การรายงานผลการปฏิบัติงาน				ช่องทางการรับเรื่อง
			ผู้ยื่นคำร้อง	เรื่อง	เลขที่	วันที่	การรายงานผล ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
๑	๓๐๐	๑๑ ต.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ดินลูกรัง ถมถนนสายบ้าน นายประสิทธิ์ พันธุ์	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๒	๓๑๘	๑๓ พ.ย. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบ ลำน้ำเหมืองสาธารณะและ แก้ไขความเดือดร้อนของ ประชาชนในระแวกใกล้เคียง	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองวิชาการฯ กองช่าง งานแผนที่ภาษี	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๓	๓๒๐	๑๓ พ.ย. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบ พื้นที่ใกล้เคียง ทางเข้า-ออก ที่ดิน	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองวิชาการฯ กองช่าง งานแผนที่ภาษี	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๔	๕๗	๗ มี.ค. ๖๒		ขอความอนุเคราะห์ตามเรื่อง เดิม ขอตรวจสอบการทำ กิจการแคบหมู	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองสาธารณสุขฯ	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๕	๑๖๔	๒๕ มิ.ย. ๖๒		ขอความอนุเคราะห์เข้า ตรวจสอบเพื่อทำการ ซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ บริเวณหน้าโลตัสป่าซางถึง ที่ว่าการอำเภอป่าซาง	-	-	ไม่สามารถดำเนินการได้	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง

๑.๒ คำร้องทั่วไป

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	๘ ราย	๘ ราย	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	๑๒ ราย	๑๒ ราย	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	๒๐ ราย	๒๐ ราย	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	๒๗ ราย	๒๖ ราย	-	จำนวน ๑ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ใหญ่หน้าบ้าน นางพรรณนิภา อิ่มแมน บริเวณที่สาธารณน้ำหนองเหนือ ม.๒ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน)
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	๒๐ ราย	๑๗ ราย	-	จำนวน ๓ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นกฐินยักษ์ ม.๓ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน ๒.ขอความอนุเคราะห์ขอขยายเขตไฟฟ้าทางเข้าบ้านปากทางมณีนาคเสน ๓.ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นมะขาม)

๑.๒ คำร้องทั่วไป (ต่อ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	๒๘ ราย	๒๘ ราย	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	๒๑ ราย	๒๑ ราย	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	๓๖ ราย	๓๕ ราย	-	จำนวน ๑ ราย (๑. ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นบริเวณซอยร้านรองเท้าโตป่าซาง ม.๑ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน)
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	๑๖ ราย	๑๖ ราย	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	๑๑ ราย	๙ ราย	จำนวน ๑ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ขุดลอกลำเหมือง)	จำนวน ๑ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ขุดลอกลำเหมืองบ้านกอแก)

๑.๒ คำร้องทั่วไป (ต่อ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	๑๙ ราย	๑๘ ราย	จำนวน ๑ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ ขอดินถมบริเวณบ้าน ฉางข้าวเนื้อเหนือ ม.๓ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง)	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	๒๐ ราย	๑๘ ราย	จำนวน ๒ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ ถมไหล่ทางบริเวณ ซอย ๓ บ้านหนองสลี ม.๓ ต.ปากบ่อง อ.ป่าซาง ๒.ขอความอนุเคราะห์ ดินลูกลังถมหลุมถนน บริเวณ ม.๒ ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง)	-
รวม		๒๓๘ ราย	๒๒๘ ราย	๔ ราย	๖ ราย

๑.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๑.๔ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	๒ ราย	๒ ราย จำนวน ๒ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูล แผนพัฒนาชุมชนบ้านล้อง ๒ ๒.ขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูล พ.ร.บ. การณาปณกิจสงเคราะห์ พ.ศ.๒๕๔๕)	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	๒ ราย	๒ ราย จำนวน ๒ ราย (๑.ขอความอนุเคราะห์ขอทะเบียน การค้า ๒.ขอความอนุเคราะห์รายชื่อผู้สูงอายุ หมู่บ้านท่าตันจั่ว)	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-

๒. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร) (ต่อ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		๔ ราย	๔ ราย	-	

๓. ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๔. ศูนย์ดำรงธรรม

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการ ได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

๕. ศูนย์ยุติธรรมชุมชน
แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	๑ ราย (อัครคีภัย)	๑ ราย (อัครคีภัย)	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๒	๖๘๕ ราย (วาตภัย)	๖๘๕ ราย (วาตภัย)	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๒	๓๑๑ ราย (วาตภัย)	๓๑๑ ราย (วาตภัย)	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๒	๑ ราย (อัครคีภัย)	๑ ราย (อัครคีภัย)	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
รวม		๙๙๘ ราย	๙๙๘ ราย	-	-



**สรุปประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นการประเมินผล โดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของ ศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการ ดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๔.๐ ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๖.๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๖ – ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๐.๐ อายุ ๒๖ – ๓๕ ปี ร้อยละ ๑๔.๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๖.๐ ตามลำดับ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๗๐.๐ รองลงมาคือวุฒิปริญญาตรีร้อยละ ๒๕.๐ ปริญญาโทร้อยละ ๕.๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐ รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง เทศบาลฯ ร้อยละ ๒๐.๐ รองลงมาเป็นสมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง ร้อยละ ๑๒.๐ และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๘.๐ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ยผู้ให้บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๔.๕ **คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐** โดยแยกแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ **คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐** รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ **คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐** รองลงมา คือ ด้านการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ **คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐** และสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ **คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐** โดยคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ **คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า ความชัดเจน

ของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘ รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารพ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗, มาตรา ๘ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมา คือ ข้อมูลข่าวสารค้นหาได้ง่าย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ และสุดท้าย ด้านความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕

๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ด้านการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗ รองลงมา คือ การให้บริการคำแนะนำได้เป็นต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ และสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔ และสุดท้ายคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ด้านคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการศูนย์บริการประชาชน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘ รองลงมาคือ มีการติดตามข้อร้องเรียนและความเห็นของประชาชนไปดำเนินการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕ และสุดท้ายคือ มีรายงานการดำเนินการแก้ไขต่อประชาชนผู้รับบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ภาคผนวก

จุดติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นประจำหมู่บ้าน



