



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลป่าซาง

## คำนำ

รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบล ป่าซาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง  
กองวิชาการและแผนงาน

## สารบัญ

| เรื่อง   | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล   | ๔    |
| การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง | ๔    |
| สถานที่ตั้ง  | ๔    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ   | ๔    |
| วัตถุประสงค์   | ๔    |
| คำจำกัดความ  | ๔    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                         | ๖    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | ๗    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                           | ๗    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน  | ๗    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน      | ๘    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน   | ๘    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                            | ๘    |
| มาตรฐานงาน   | ๘    |
| จัดทำโดย   | ๘    |
| สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙    | ๙    |
| ภาคผนวก  |      |

-สถานที่ติดตั้ง ตู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน

## ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

### ๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง

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

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-สี ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

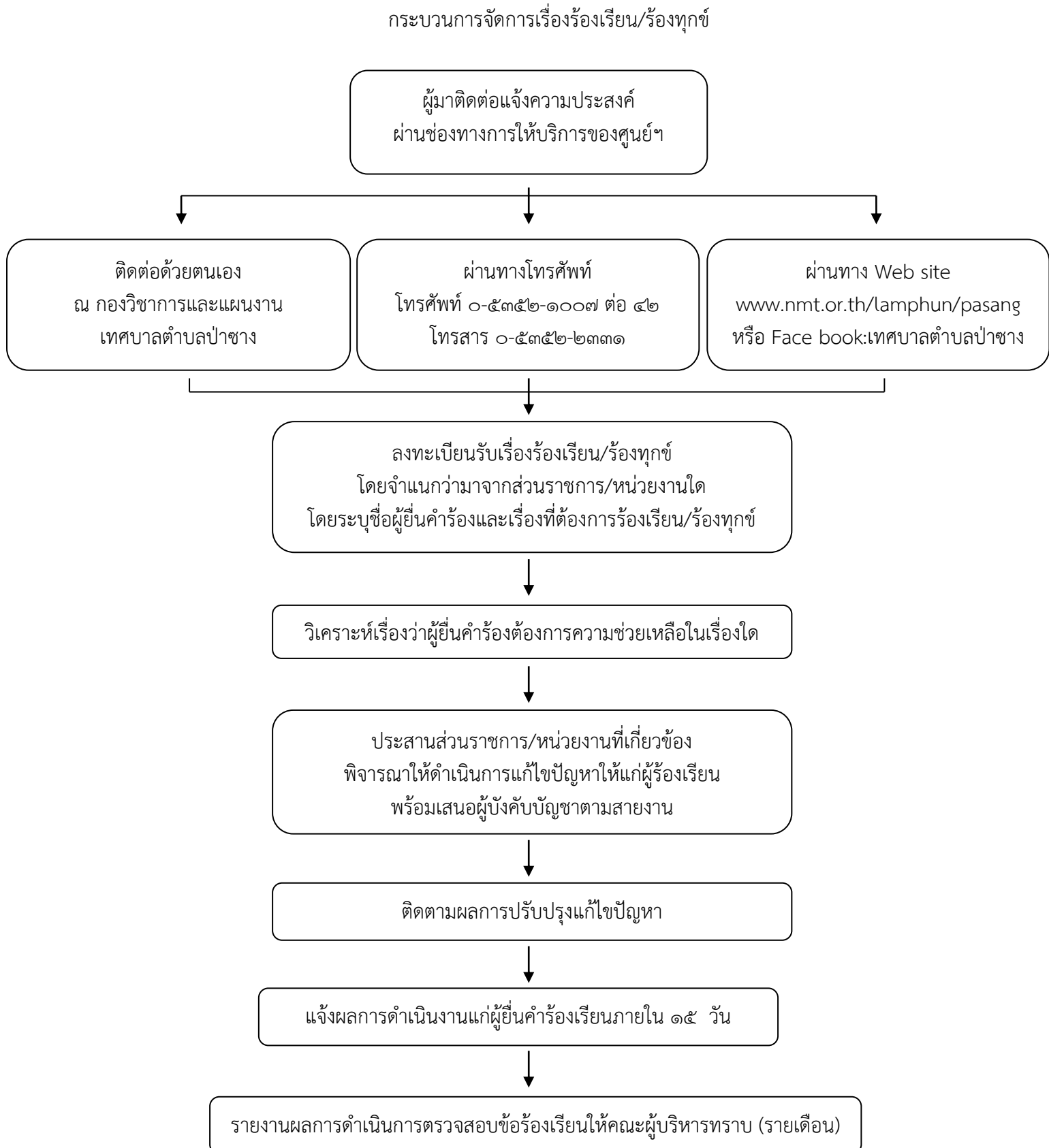
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก  
การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล
- ตำบลป่าซาง
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/  
ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการประชาชนศูนย์  
รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/  
การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับ = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง  
โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล

๘.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘.๕ รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๘.๖ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน

๘.๗ ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ๒ ครั้ง/ปี

๘.๘ ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล ๑ ครั้ง/ปี

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลป่าซาง   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนทาง Facebook   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อำเภอป่าซางทราบ

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

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

## ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒
- เบอร์โทรสาร ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑
- เว็บไซต์ [www.nmt.or.th/lamphun/pasang](http://www.nmt.or.th/lamphun/pasang)
- Face book : เทศบาลตำบลป่าซาง



## สรุปผลการติดตามและประเมินผลประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. เทศบาลฯ ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุมคณะทำงานเพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนภายใต้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๒. เทศบาลฯ สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

| ลำดับที่ | การขอรับบริการ                    | จำนวนผู้ใช้บริการ<br>(ราย) | ผลการให้บริการ<br>แล้วเสร็จ | หมายเหตุ   |
|----------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--|
| ๑        | ร้องทุกข์ร้องเรียน                | ๓๑                         | ๓๐                          | - อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ ราย                                     |
| ๒        | คำร้องทั่วไป                      | ๓๓๗                        | ๓๒๖                         | - อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๓ ราย<br>- อยู่ระหว่างดำเนินการ ๘ ราย |
| ๓        | ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ | ๐                          | ๐                           |  |
| ๔        | ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง        | ๐                          | ๐                           |  |
| ๕        | บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ      | ๑๑                         | ๑๑                          |  |
| ๖        | บริการอินเทอร์เน็ตตำบล            | ๐                          | ๐                           |  |
| ๗        | บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์            | ๒๒                         | ๒๒                          |  |
| ๘        | บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์      | ๐                          | ๐                           |  |
|          | รวม                               | ๔๐๑                        | ๓๘๙                         |  |

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลป่าซาง

๒. การรื้อกล้าพื้นที่สาธารณะ เทศบาลตำบลป่าซางไม่สามารถดำเนินการชี้ขาดได้ ต้องมีการประสานไปยังสำนักงานที่ดินอำเภอป่าซาง เพื่อขออนุญาตตรวจสอบรังวัดที่ดิน ทำให้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า และเกิดภาระค่าใช้จ่ายต่อทางเทศบาลตำบลป่าซาง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในแบบประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ โดยสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการดำเนินโครงการ

กลุ่มเป้าหมายในการประเมินโครงการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๘๐ คน

การประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

สรุปผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. ข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๑.๑๐ ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ ๔๘.๙๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า ๔๕ ปีมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๖-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๘.๘๐ อายุ ๒๖-๓๕ ปี ร้อยละ ๑๑.๙๐ และอายุต่ำกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๒.๓๐ ตามลำดับ วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ ๖๓.๑๐ รองลงมาคือวุฒิปริญญาตรีร้อยละ ๓๓.๐ วุฒิปริญญาโท ร้อยละ ๔.๐ ตามลำดับ สถานภาพเป็นประชาชนมากที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐ รองลงมาเป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๑๑.๔๐ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

๒. ผลการประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ หลังการดำเนินงานโดยรวมเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ และสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐ โดยมีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านดังนี้

๒.๑ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมี

ความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ รองลงมา คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ และสุดท้าย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙

๒.๒ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ด้านช่องทางการให้บริการพบว่ามีความ

เหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ มีเอกสาร/แผนพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆแนะนำข้อมูลแก่ผู้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ และสุดท้าย คือ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบและรวดเร็วมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐

๒.๓ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘ และสุดท้าย คือ ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗

๒.๔ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง มารับบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ และสุดท้าย คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒

๒.๕ การประเมินความคิดเห็น ความเหมาะสมและประสิทธิผลจากรับบริการของศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ รองลงมา คือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ และสุดท้าย คือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามเวลาความต้องการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐

๓. สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

เห็นควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

## ภาคผนวก

# สถานที่ติดตั้ง ตู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน









