

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

CS1

A+D

วิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้

จังหวัดลำปางได้กำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเหมาะสมกับตามกลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการ/ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังความต้องการความคาดหวัง
กลุ่มผู้รับบริการ 1. ประชาชนทั่วไป 2. ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชน 3. เกษตรกร 4. นักท่องเที่ยว 5. ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ 6. ผู้ด้อยโอกาส 7. นักพรต/นักบวช	1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website, Facebook, Line 2. แบบสอบถาม/แบบสำรวจ 3. โทรศัพท์/โทรสาร 4. กล่องรับฟังความคิดเห็น 5. ประชุม/สัมมนา/อบรม 6. ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดให้บริการ (สำนักงาน), หน่วยเคลื่อนที่, เคาน์เตอร์บริการประชาชน) 7. จดหมาย 8. เวทีประชาคม 9. ศูนย์ดำรงธรรม
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย 1 ประชาชน 2. บุคลากร/ข้าราชการของจังหวัดลำปาง 3. ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ 4. ผู้ประกอบการภาคเอกชน	

CS1

การนำข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน

R/I

จังหวัดลำปางได้เก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและนำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังมาศึกษา วิเคราะห์เพื่อกำหนดผังงาน รูปแบบงานบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่าง : พันธกิจที่ 8. สนับสนุนส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในสังคม มีการดำเนินงานการบริหารจัดการในทุกระดับให้โปร่งใส และเป็นธรรมภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ความต้องการที่สำคัญ เช่น 1. การได้รับบริการด้วยความรวดเร็วของจากศูนย์ดำรงธรรม เช่นการแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ

2. การปกปิดข้อมูลของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังความต้องการ



ผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง



หน่วยเคลื่อนที่



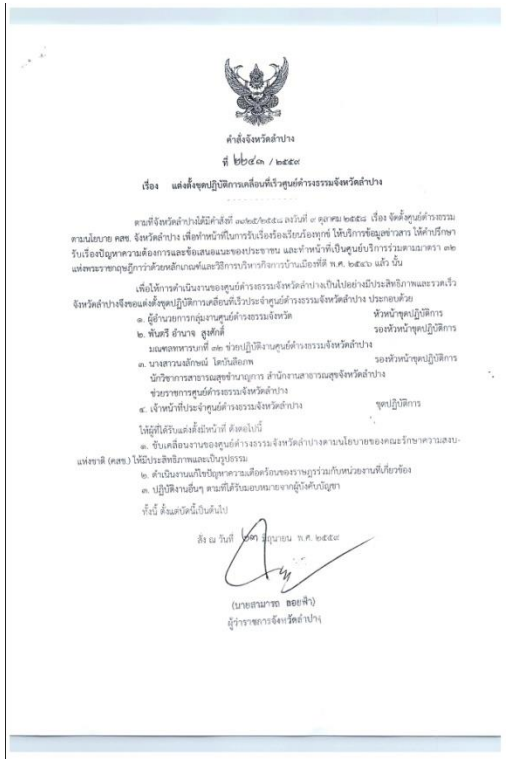
เวทีประชาคม

CS1

R/I

การดำเนินการให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ยกตัวอย่างเช่น 1. การจัดตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนเร็วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนอย่างทันท่วงที



คำสั่งจังหวัดลำปาง

ที่ ๒๒๔๓ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง



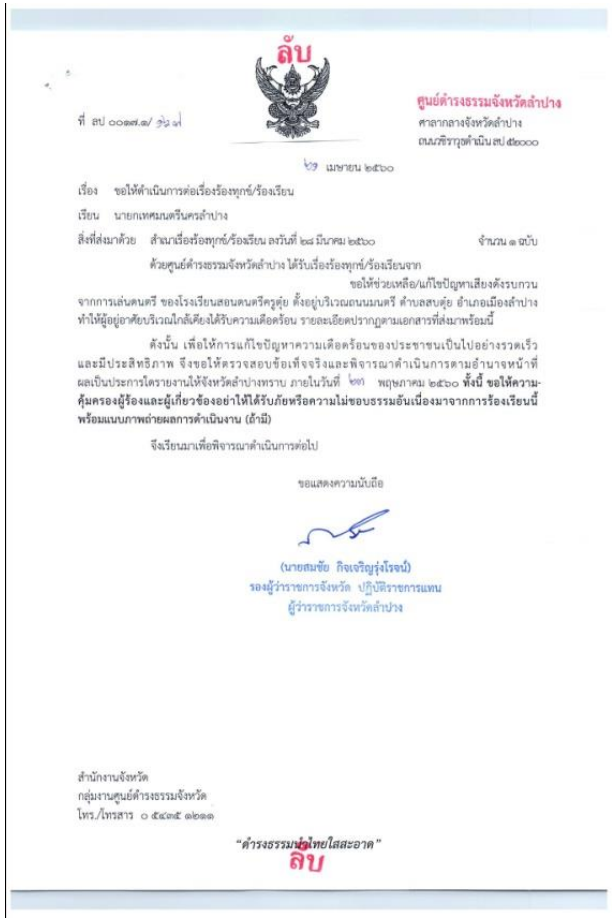


CS1

R/I

2. การปกปิดข้อมูลของผู้รับบริการ

จังหวัดลำปางได้มีการกำหนดชั้นความลับ และดำเนินการตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร เพื่อปกปิดและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ



ลับ

ที่ ลป ๐๐๑๗.๑/ ๓๖๖ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง
ศาลากลางจังหวัดลำปาง
ถนนพิรวุฒิดำเนิน ลป ๕๒๐๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน นายกเทศมนตรีนครลำปาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจาก
ขอให้ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวน
จากการเล่นดนตรี ของโรงเรียนสอนดนตรีครูคุ้ย ตั้งอยู่บริเวณถนนนนทรี ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง ทำให้ผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียงได้รับความเดือดร้อน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใดรายงานให้จังหวัดลำปางทราบ ภายในวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ **ทั้งนี้ ขอให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้ พร้อมแนบภาพถ่ายผลการดำเนินงาน (ถ้ามี)**

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชัย กิจเจริญรุ่งโรจน์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร./โทรสาร ๐ ๕๔๓๕ ๑๒๑๑

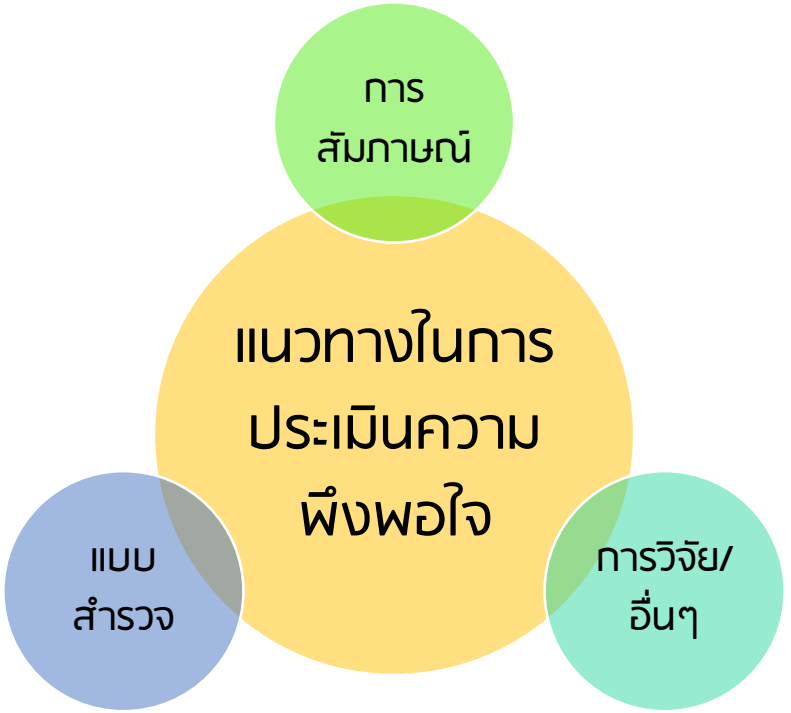
"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

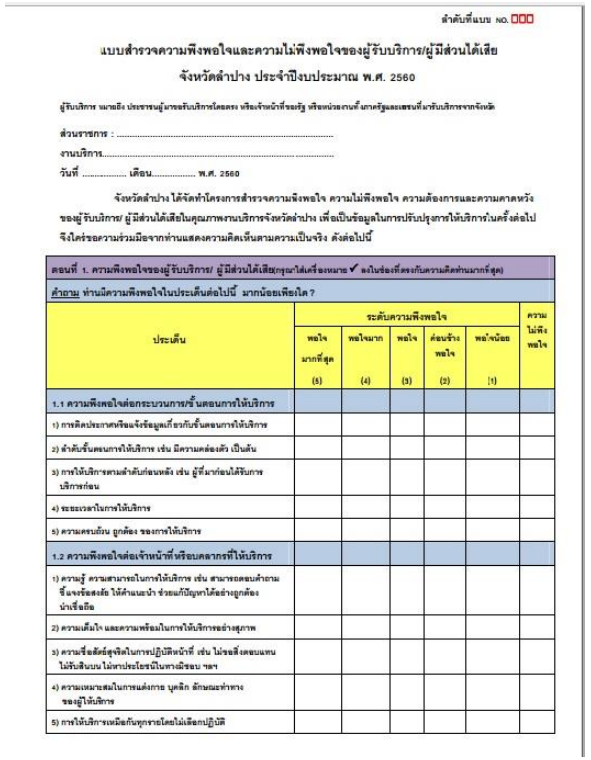
ลับ

CS2

วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญและทุกกลุ่ม

A





ลำดับที่แบบ NO. □□□

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย
จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากจังหวัด

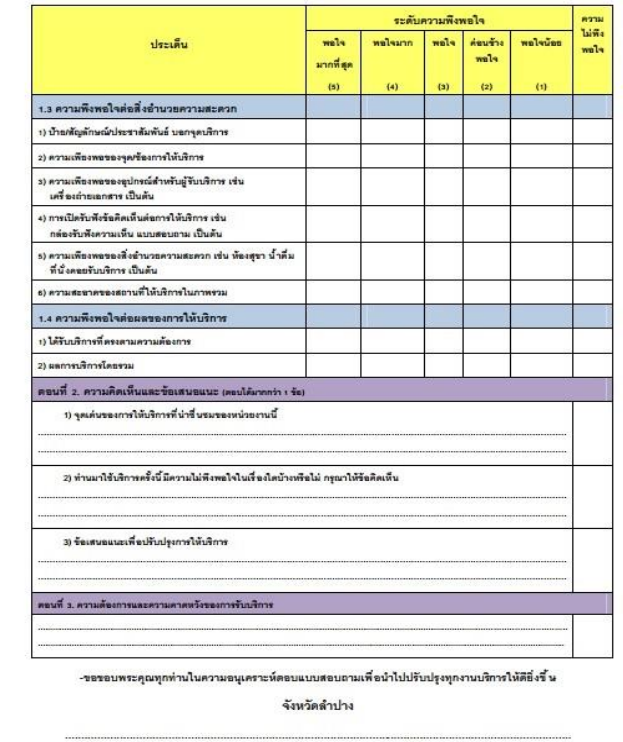
ส่วนราชการ : .....
งานบริการ.....
วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. 2560

จังหวัดลำปาง ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้เสียในคุณภาพงานบริการจังหวัดลำปาง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้เสีย(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✔ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ความไม่พึงพอใจ
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจ (3)	ค่อนข้างพอใจ (2)	พอใจน้อย (1)	
1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1) การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ						
2) ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความต่อเนื่อง เป็นต้น						
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน						
4) ระยะเวลาในการให้บริการ						
5) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
1.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ						
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ความไม่พึงพอใจ
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจ (3)	ค่อนข้างพอใจ (2)	พอใจน้อย (1)	
1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) บริเวณที่จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
2) ความเพียงพอของจุดจอดรถสำหรับผู้รับบริการ						
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น						
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
1.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
2) ผลการบริการโดยรวม						
ตอนที่ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) จุดเด่นของการให้บริการที่น่าชื่นชมของหน่วยงานนี้						
2) ท่านมาใช้บริการครั้งนี้มีความไม่พึงพอใจในเรื่องใดบ้างหรือไม่ กรุณาให้ข้อคิดเห็น						
3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ						
ตอนที่ 3. ความต้องการและความคาดหวังของการรับบริการ						

-ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปปรับปรุงทุกงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

จังหวัดลำปาง

.....

CS2

ผลสรุปการรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

D

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย	หน่วยงาน	ความถี่ในการสำรวจ	ผลความพึงพอใจ (ร้อยละ)
1. ประชาชนทั่วไป	โรงพยาบาลลำปาง	ปีละ 2 ครั้ง	89.04
2. บุคลากร/ข้าราชการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง	ปีละ 2 ครั้ง	94.35
3. ส่วนราชการ	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	ปีละ 1 ครั้ง	87.33
และรัฐวิสาหกิจ	สำนักงานขนส่งจังหวัด	ปีละ 4 ครั้ง	96.36
	สำนักงานที่ดินจังหวัด	ปีละ 1 ครั้ง	93.10
	สำนักงานจัดหางานจังหวัด	ปีละ 2 ครั้ง	99.48
	สำนักงานแรงงานจังหวัด	ปีละ 2 ครั้ง	88.73
	สำนักงานคลังจังหวัด	ปีละ 2 ครั้ง	98.47
	สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	ปีละ 2 ครั้ง	93.20
	สำนักงานสถิติจังหวัด	ปีละ 1 ครั้ง	94.70
4. เกษตรกร	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์	ปีละ 1 ครั้ง	100
	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	ปีละ 1 ครั้ง	90.00
5. นักท่องเที่ยว	สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดลำปาง	ปีละ 1 ครั้ง	83.80
6 ผู้ประกอบธุรกิจ	สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	ปีละ 2 ครั้ง	92.70
ภาคเอกชน	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด	ปีละ 4 ครั้ง	85.00
7. ผู้ด้อยโอกาส	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	เดือนละ 1 ครั้ง	89.76
8. นักพรต/นักบวช	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดลำปาง	ปีละ 1 ครั้ง	89.28
	เฉลี่ยผลความพึงพอใจ		91.15

นำผลประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงแก้ไข

CS2

การนำสารสนเทศด้านความพึงพอใจต่ำของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

R/I

วิธีการประเมินความพึงพอใจ	ประเด็นความพึงพอใจต่ำ	การนำผลความพึงพอใจต่ำไปปรับปรุง	หน่วยงานดำเนินการ
แบบสำรวจความพึงพอใจ	ไม่ติดประกาศหรือแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลาแล้วเสร็จในงานบริการ	ติดประกาศกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ ณ สำนักงาน และเว็บไซต์	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง





กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

CS3

วิธีการรวบรวมและค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และการนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

A+D+R/I

วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	การนำผลความไม่พึงพอใจไปปรับปรุง	หน่วยงานดำเนินการ
1.แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ 2.ตู้รับความคิดเห็น 3.จากการสอบถามผู้มาใช้บริการโดยตรง 4.โทรศัพท์	กระบวนการตรวจสอบ/กลั่นกรองข้อร้องเรียน โดยผู้ร้องถูกแอบอ้างชื่อเพื่อใช้ในการร้องเรียน	การตรวจสอบข้อมูลหรือตัวตนของผู้ร้องเรียนก่อนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตาม ข้อร้องเรียน โดยเพิ่มขั้นตอนไว้ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (อ้างอิง CS 5)	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง





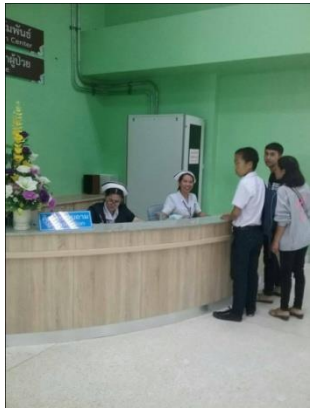

ประชุมระดมความเห็น ,Moring talk ,coaching

CS3

วิธีการรวบรวมและค้นหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และการนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ

A+D+R/I

วิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	การนำผลความไม่พึงพอใจไปปรับปรุง	หน่วยงานดำเนินการ
แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้ป่วยนอก	มีช่องทางด่วนสำหรับการบริการเร่งด่วน แต่ล่าช้า	-มีการจัดตั้งจุดสำหรับคัดกรองอาการผู้ป่วยโดยพยาบาลวิชาชีพที่บริเวณด้านหน้าอาคารผู้ป่วยนอกและมีการจัดลำดับความเร่งด่วนในการตรวจให้รับบริการที่งานห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน -มีระบบ Thai refer ในการรับ-ส่งข้อมูล และประสานงานห้องตรวจเพื่อเตรียมให้บริการผู้ป่วย -มีระบบ Papreless	โรงพยาบาลลำปาง






CS3

R/I

การนำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการและกระบวนการดำเนินงาน

การนำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงงานให้บริการโดยการประชุมระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาจากการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และวิเคราะห์เพื่อปรับแผนในการดำเนินงาน นำไปสู่การแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นสำคัญ

CS4

A+D+R/I

การจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ส่งผลให้ส่วนราชการมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

- หน่วยเคลื่อนที่





- การฝึกการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





CS4

A+D+R/I

- จัดประชุมชี้แจงผู้ประกอบการ ตามพรบ. ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ สัญจร







- โครงการหมู่บ้านรักษาศีล 5



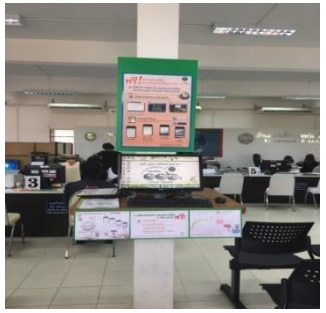




CS4

A+D+R/I

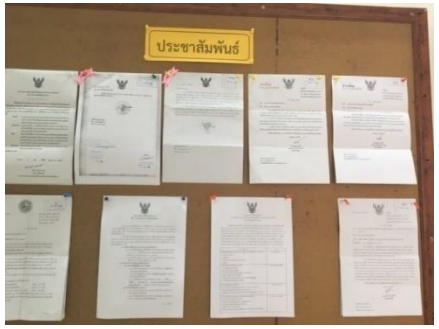
- โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ “สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”
  สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง/สาขา/อำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



ให้บริการค้นหาตำแหน่งรูปแปลงที่ดิน
ด้วยระบบภูมิสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ต



จุดติดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



ติดประกาศโครงการ พัฒนาการให้บริการสู่
“สำนักงานที่ดินทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ”



ขั้นตอนกระบวนงาน



ชั้น 1 ช่องบริการ 1
ชั้น 2 จุดบริการที่ 2



จุดบริการพิเศษสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ



ใช้ระบบคิวอัตโนมัติ ตามช่องบริการ



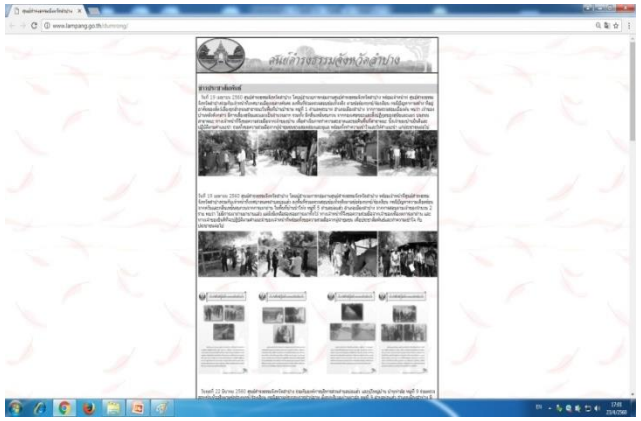
ป้ายบอกจุดบริการ

CS5

ส่วนราชการมีวิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

A

ในระดับจังหวัด จังหวัดลำปางได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และระดับอำเภอได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามนโยบายของรัฐบาล ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ ถูกต้องรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ในงานด้านต่าง ๆ โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องฯ การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการจากประชาชนหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนทุกระดับเข้าถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดลำปางได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก โดยได้จัดทำ Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปางเพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็นจากประชาชนและจัดทำกลุ่ม Line ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อแจ้งปัญหาให้กับหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างทันท่วงที มีการเสนอผลการดำเนินงาน การติดตามผลการดำเนินงาน และการเน้นยำให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเวทีผู้บริหารของจังหวัดอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนราชการ การประชุมนายอำเภอ เป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งได้จัดตั้งคณะทำงานระดับจังหวัดโดยบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อกำกับดูแลการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้จังหวัดลำปาง เป็นเมืองน่าอยู่ นครแห่งความสุข







CS5

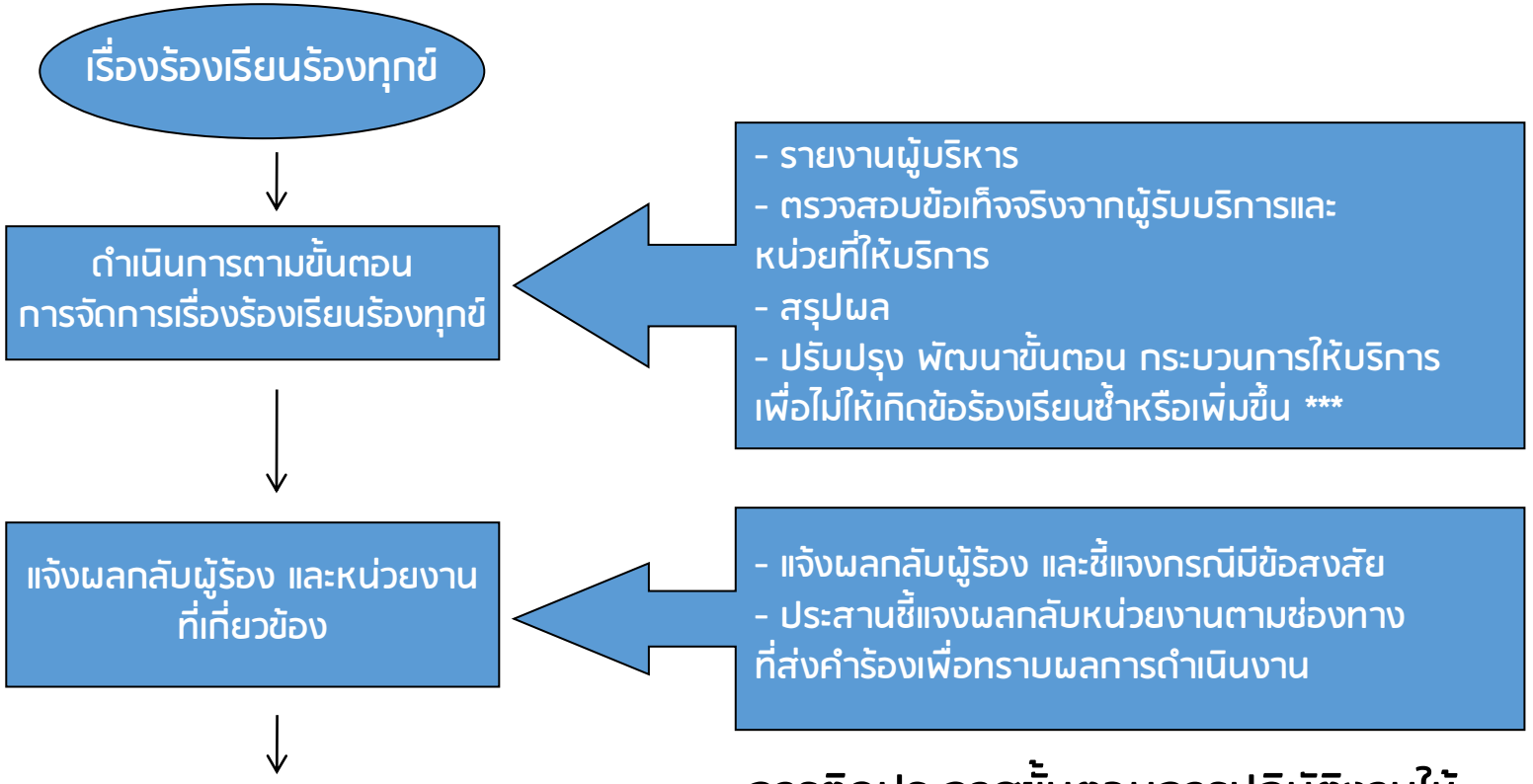
A


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ขั้นตอนที่ 2
การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจาณาสั่งการ
- แจ้งส่วนราชการ / หน่วยงาน
- แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบว่า ขณะนี้เรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างการดำเนินการ
ขั้นตอนที่ 1
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ร้องด้วยตนเอง ,โทรศัพท์ ,ไปรษณีย์
E-mail,เว็บไซต์,Facebook
-ส่วนราชการ/หน่วยงาน
ตรวจสอบ/วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเบื้องต้น
1.ที่ทำการปกครองจังหวัดลำปาง
2.ศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดจังหวัดลำปาง
3.สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง
4.สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง
5.สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำปาง
6.สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดลำปาง
7.สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง
8.สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำปาง
9.สำนักงานจังหวัดลำปาง
ขั้นตอนที่ 3
การติดตามผล
1. ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ประสานการดำเนินงาน/ลงพื้นที่
2. กำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือคณะกรรมการฯ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หากไม่แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดทราบจะมีการ
เตือนครั้งที่ 1 หากครบกำหนด 30 วัน แล้วยังไม่แจ้งผลการดำเนินการ
เตือนครั้งที่ 2 หากครบกำหนด 15 วัน นับจากหน่วยงานได้รับเตือนครั้งที่ 1
เตือนครั้งที่ 3 หากครบกำหนด 7 วัน นับจากหน่วยงานได้รับเตือนครั้งที่ 2
-ให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ
- ให้บริการข้อมูลข่าวสาร
-ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว
ขั้นตอนที่ 4
ยุติเรื่อง / รายงานผล
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- รายงานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 40 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง

CS5

วิธีและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

A



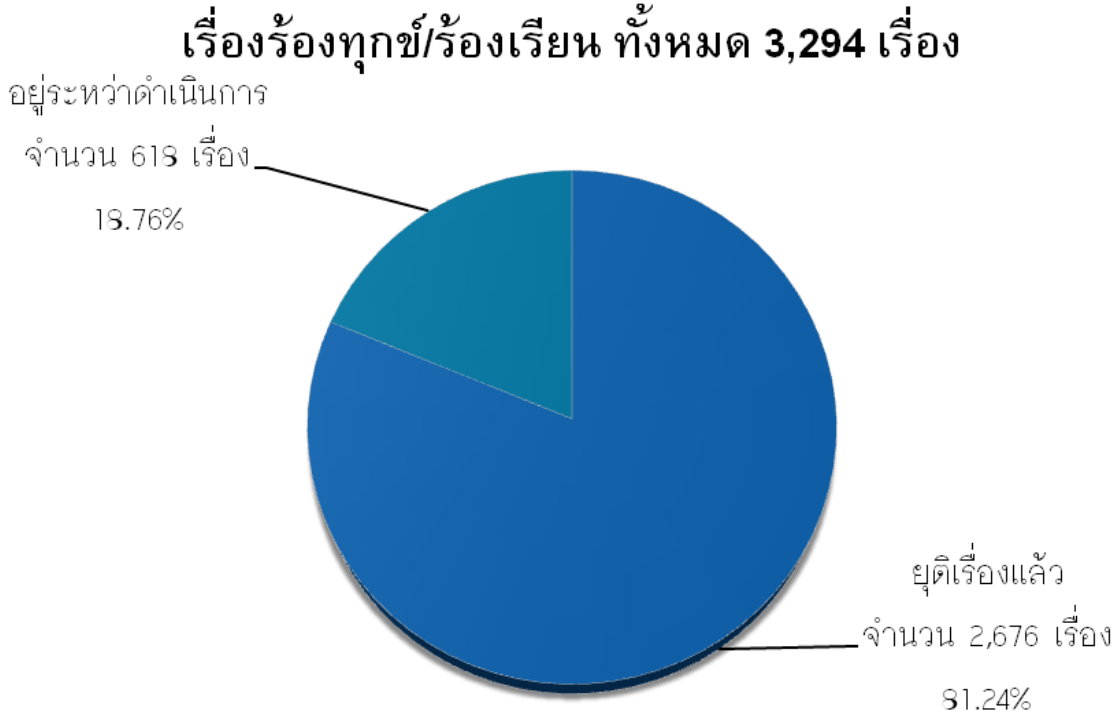
- การติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- พัฒนาบุคลากร อุปกรณ์ สถานที่

CS5

สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง

D/L

ตั้งแต่วันเปิดศูนย์ดำรงธรรมฯ ตามประกาศ คสช. (18 ก.ค. 57) ถึง วันที่ 31 มี.ค. 60



CS5

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

D/L+R/I

1. การแก้ไขปัญหาเรื่องการกำจัดผักตบชวา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณีขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาผักตบชวาในพื้นที่คูคลองชุมชนแจ่งหัวรินสันโค้ง อำเภอเมืองลำปาง เนื่องจากไม่มีการจัดเก็บมาเป็นระยะเวลานานจนทำให้เกิดน้ำเน่าเสีย รวมทั้งมีสัตว์เลื่อยคลานและยุงลายเป็นจำนวนมาก เทศบาลนครลำปาง จึงได้นำชุดกู้เก็บวัชพืชดำเนินการทำความสะอาดบริเวณคูคลองด้านหน้าวัดแจ่งหัวรินเรียบร้อยแล้ว









CS5

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

D/L+R/I

2. การแก้ไขปัญหาการปล่อยน้ำเสียลงสู่แม่น้ำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว และผู้ใหญ่บ้าน บ้านท่าล้อ หมู่ที่ 9 ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กรณีสถานประกอบการทำปลาทู ตั้งอยู่บริเวณบ้านท่าล้อ หมู่ที่ 9 ตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมืองลำปาง มีการปล่อย น้ำเสียลงสู่แม่น้ำแม่ตุ๋ย และได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็น จากข้อมูลเบื้องต้น ในการตรวจสอบสถานประกอบการทำปลาทู ทั้ง 5 แห่ง พบว่า ไม่มีการทำบ่อพัก/บ่อบำบัดน้ำเสีย ก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำ ทางเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่จึงได้มีคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการ/ปรับปรุงติดตั้งระบบกรองน้ำ พร้อมทั้งทำระบบบ่อพัก/บ่อบำบัดน้ำเสีย และผู้ประกอบการ ทั้ง 5 แห่ง ยินดีที่จะปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 2 เดือน







CS5

ตัวอย่างการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

D/L+R/I

จังหวัดลำปาง ได้รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ กรณีไม่ดำเนินการตามคำขอ ของผู้รับบริการ จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าผู้รับบริการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนทำให้เจ้าหน้าที่รัฐไม่สามารถออกเอกสารทางราชการให้ได้ แต่เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนในลักษณะดังกล่าวขึ้นอีกและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจหัวหน้าส่วนราชการจึงได้ดำเนินการ ดังนี้

1. เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งเน้นการบริการที่ดี และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
2. มีหนังสือตักเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. การเพิ่มกระบวนการตรวจสอบเอกสาร/คำร้อง
4. การเผยแพร่ข้อมูลการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบการขอรับบริการหรือคู่มืองานบริการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่างๆ