



คู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลนครลำปาง

โทร. ๐ ๕๔๒๓ ๗๒๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๔๒๓ ๗๒๑๒

<http://www.lampangcity.go.th>

## คำนำ

เทศบาลนครลำปาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยนำระบบสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑๕ ประเภทงาน และกำหนดตัวชี้วัดระยะเวลาดำเนินการ แก้ไขปัญหาภายใน ๗ วัน สามารถติดตามเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหา หน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการ ติดต่อ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการ ระบบการจัดการ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินการทางสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ของเทศบาล นครลำปาง ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์  
เทศบาลนครลำปาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๔
๒. นิยามคำศัพท์	๔
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”	๕
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”	๖
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๗
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ	๘
๗. ระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง	๙
๘. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับผู้ร้องเรียน)	๑๑
๙. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)	๑๒
๑๐. ระบบการประเมินความพึงพอใจ หรือการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	๑๓
๑๑. การรายงานผลสถิติการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร	๑๔
๑๒. คำถามที่พบบ่อย (FAQ)	๑๕

## ๑. บทนำ

การบริหารราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบัน รัฐบาลกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารองค์กร ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ภารกิจหลักหนึ่งที่เทศบาลต้องรับผิดชอบต่อค่านางานได้แก่การบริการประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นจนนับได้ว่าตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวันสุดท้ายของชีวิตที่จะต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างของเทศบาล เช่น งานไฟฟ้าและสาธารณสุข ปลอดภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานสาธารณสุขมูลฐาน งานสวัสดิการสังคม งานโรงเรียน งานรักษาความสะอาด ฯลฯ เป็นต้น

เทศบาลนครลำปาง ได้ดำเนินการเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในเขตเทศบาลนครลำปาง แจ้งให้แก่เทศบาลรับทราบปัญหา เพื่อให้เทศบาลสามารถนำคำร้องต่างๆ ไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวเทศบาลนครลำปางได้จัดทำระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต และเป็นเครื่องมือในการจัดการ และติดตามคำร้องทุกข์ รวมถึงการประเมินผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์รับเรื่องราวจังหวัด ด้วย

## ๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลนครลำปาง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลนครลำปาง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลนครลำปาง

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง คำร้องทุกข์ คำร้องเรียน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครลำปาง ที่ผ่านช่องทางการร้องเรียนอย่างถูกต้อง

“ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข” หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนเสร็จ ตามมาตรฐานของ

การปฏิบัติ ทั้งนี้ รวมถึง ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้จนเสร็จสมบูรณ์ แต่นำไปบรรจุเป็นงบประมาณหรือกำหนดแผนงานไว้ในแผนพัฒนาสามปี เทศบาลนครลำปาง ก็จะถือว่าได้รับการแก้ไขแล้วเช่นกัน

### เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด :

๑. เป็นเรื่องที่เทศบาลนครลำปางดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติ (นายกเทศมนตรีให้ความเห็นชอบ) ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครลำปาง โดยเสนอให้นายกเทศมนตรีนครลำปางทราบ ทั้งนี้รวมถึงข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้จนเสร็จสมบูรณ์ แต่นำไปบรรจุเป็นงบประมาณหรือกำหนด แผนงานไว้ในแผนพัฒนาสามปี เทศบาลนครลำปาง ก็จะถือว่าได้รับการแก้ไขแล้วเช่นกัน

๒. เป็นเรื่องที่เทศบาลนครลำปางไม่สามารถดำเนินการได้ โดยพิจารณาแล้วเห็นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่มีใช้ของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งได้มีการประสานแจ้งให้ส่วนราชการอื่นทราบและดำเนินการต่อไป รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๓. เป็นเรื่องที่เทศบาลนครลำปางเห็นควรยกเลิก โดยพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุข้อมูลรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ ตำแหน่ง ความต้องการที่ชัดเจน ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ ตลอดจนคำร้องที่ใช้คำที่สื่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

### ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”

๓.๑ จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและ รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๒๓-๗๒๐๐ หรือ สายด่วน ๑๑๓๒

- เว็บไซต์ [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th)

- ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

- ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีนครลำปาง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ผ่านทาง Facebook เทศบาลนครลำปาง

- ผู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด

๓.๒ ประสานงานรับเรื่อง-ส่งต่อ เรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้ง กลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๓.๔ รวบรวมและจัดทำสถิติรายงานเรื่องราวร้องทุกข์นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๓.๕ แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๖ ประเมินการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง ได้แก่

๑. ขอล้างขยะ / เก็บขยะ, กิ่งไม้

๒. ล้างถนน / ตลาด

๓. ตัดหญ้า
๔. เหตุเดือดร้อนรำคาญ
๕. พนสารเคมีกำจัดสัตว์
๖. ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ
๗. ซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย
๘. การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ
๙. ราวทางถนน / หินคลุก / ซ่อมผิวถนน
๑๐. คูต / ล้างท่อระบายน้ำ
๑๑. ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร
๑๒. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๑๓. ตัดต้นไม้
๑๔. ไฟฟ้า
๑๕. อื่นๆ

๓.๗ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำ แก่ประชาชน ในกรณี ที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

#### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”

เทศบาลนครลำปาง ได้มอบหมายให้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ “สายด่วนร้องทุกข์ ๑๑๓๒” รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลส่งต่อผ่านระบบสารสนเทศ นำเสนอต่อหัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เพื่ออนุมัติงานผ่านระบบเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

##### บุคลากรประจำงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีดังนี้.-

๑. นางสาววรลักษณ์ เมธอาจารย์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ หัวหน้างานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์
  - \* กรณี นางสาววรลักษณ์ เมธอาจารย์ พนักงานเทศบาล ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้พนักงานเทศบาลดังต่อไปนี้รักษาการในตำแหน่ง ตามลำดับ คือ
    ๑. นางสาวพัชฌณต์ ฉันทะ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
    ๒. นางสาววรรณเสด็จ รัตนมงคล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๒. นายบุญทัน ชัยเนตร ตำแหน่ง
  - \* กรณี นายบุญทัน ชัยเนตร ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้พนักงานเทศบาล นางสาววรลักษณ์ เมธอาจารย์ ปฏิบัติหน้าที่แทน

๓. นางสาวเนตรชนก แยมวจิ พนักงานจ้างตามภารกิจ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงาน  
ธุรการ

\* กรณี นางสาวเนตรชนก แยมวจิ ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้  
ให้นางสาวเบญจมาศ แก้วมูลคำ ปฏิบัติหน้าที่แทน

๔. นางสาวเบญจมาศ แก้วมูลคำ พนักงานจ้างทั่วไป ตำแหน่ง คนงานสารบรรณ

\* กรณี นางสาวเบญจมาศ แก้วมูลคำ ไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้  
ให้นางสาวเนตรชนก แยมวจิ ปฏิบัติหน้าที่แทน

#### แผนพัฒนาบุคลากรของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม ต้องได้รับการฝึกอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ประชุม อย่างน้อย ๑  
ครั้ง/ปี

#### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. ประชาชนร้องทุกข์ผ่าน ๓ ช่องทาง คือ โทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ และโทรศัพท์เลขหมายตรง  
ของศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๐๕๔-๒๓๗๒๐๐, ๐๕๔-๒๓๗๒๓๗ เว็บไซต์ [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th)  
และติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

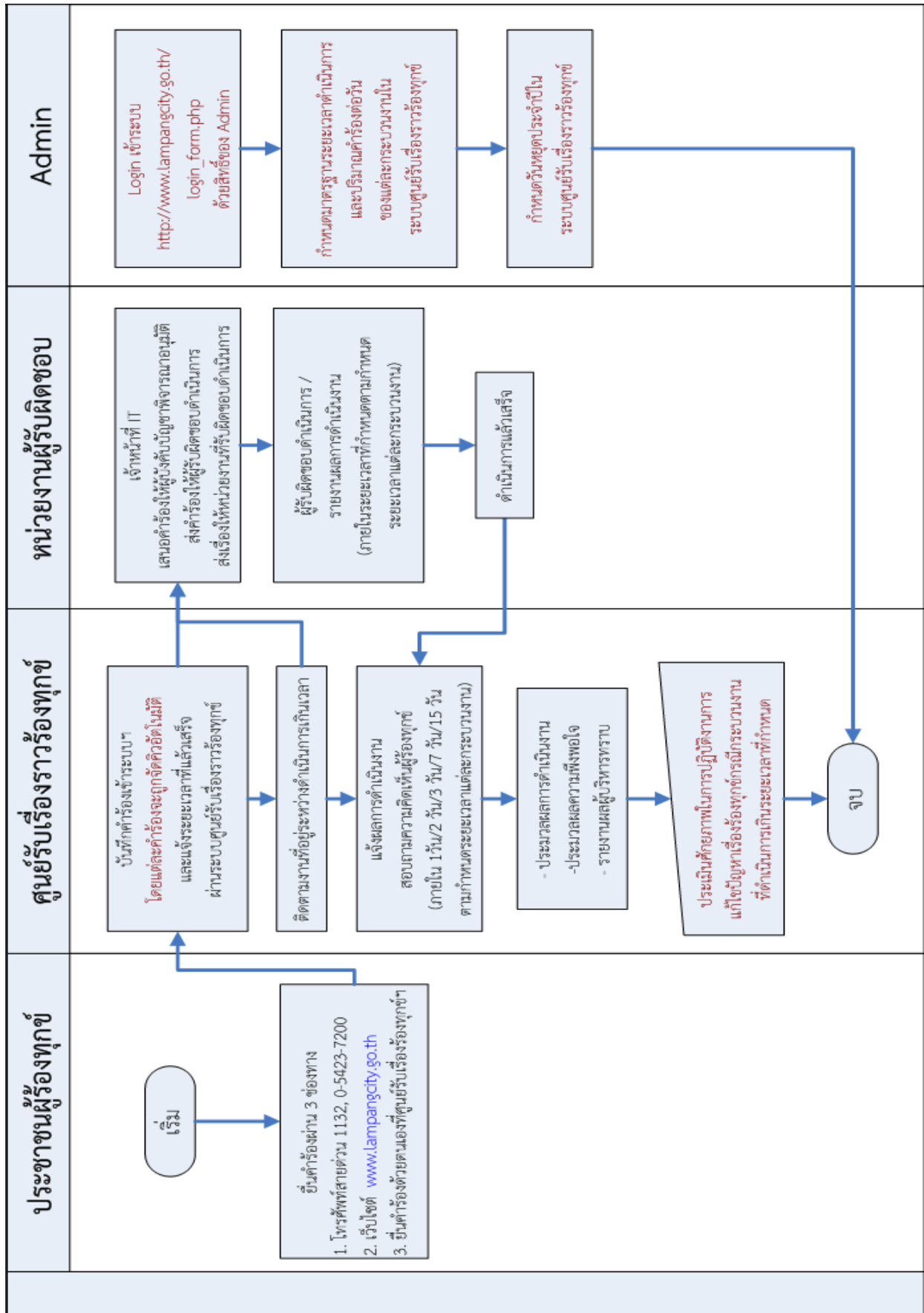
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับคำร้อง คัดกรองเรื่อง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยปรับปรุง  
ขั้นตอนดำเนินการ โดยไม่ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ นาทีต่อคำ  
ร้อง นับจากการรับคำร้องถึงการมอบหมายงานหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๓. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานตรวจสอบเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องไปปฏิบัติ โดยปรับปรุงขั้นตอนระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จภายใน ๕  
นาที นับจากการรับคำร้องจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ถึงการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบไปปฏิบัติ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ วัน ภายใน ๒ วัน ภายใน ๓ วัน และภายใน ๗  
วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ รวมถึงผู้รับแจ้งแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะสามารถเปิดระบบสารสนเทศทาง  
เว็บไซต์ และนำเรื่องร้องทุกข์ไปแก้ไข รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา และรายงานผลการ  
ปฏิบัติงานทางระบบสารสนเทศ ระบบจะทำการประมวลผล รายงานผลการดำเนินงานได้ทันที

๕. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และบันทึกผลในระบบติดตามประเมินผลความพึงพอใจระบบ  
จะทำการประมวลผลและรายงานผลได้ทันที

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ





## ๗. ระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการใช้งาน ระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง ในการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th) มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

### การใช้งานระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

1. เข้าสู่เว็บไซต์เทศบาลนครลำปาง [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th) เข้าสู่แถบเมนูด้านบน “บริการประชาชน/ร้องทุกข์” เพื่อเข้าสู่ ระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

The screenshot shows the homepage of the Lampang City website. At the top, there is a navigation bar with the following items: "หน้าหลัก" (Home), "บริการประชาชน/ร้องทุกข์" (Public Service/Complaints) - highlighted with a red dashed box, "ข้อมูล" (Information), and "ติดต่อเรา" (Contact Us). Below the navigation bar is a banner featuring a woman in traditional Thai attire and a quote: "สอนให้ลูก เรียนรู้ สู้ปัญหา พัฒนา ด้วยตน จนเติบโตใหญ่ เพราะคนแกร่ง จะก้าว ได้ยาวไกล เพื่อมาเป็น กำลังไทย ให้แข็งแรง". Below the banner is a green bar with the text: "• นครน่าอยู่ ผู้คนเป็นสุข สังคมค้ำจุน มรดกวัฒนธรรมล้ำค่า •". Below this is a "เลือกประเภทข่าว" (Select News Category) section with buttons for "ข่าวประกวดราคา" (Bidding News), "ข่าวสรรหาบุคคล" (Personnel Recruitment News), "ข่าวประกาศจากเทศบาล" (Municipal Announcement News), and "ข่าวประชาสัมพันธ์" (Public Information News). There is also a "หัวข้อข่าวทั้งหมด" (All News Topics) button. Below the "เลือกประเภทข่าว" section are two news items: "ศูนย์รวมข่าวสาร" (News Hub) and "ฟลวี่ - เทศบาลนครลำปาง" (Flawie - Lampang City Municipality). The "ฟลวี่" item includes a photo of a person and text: "เทศบาลนครลำปาง เว็บบเพจ 26,926 จำนวนคนที่ถูกใจ" (Lampang City Municipality Facebook Page 26,926 likes).

คลิกแจ้งเรื่องร้องทุกข์ เพื่อกรอกคำร้อง

The screenshot shows a section of the website with the heading "รับเรื่องร้องทุกข์" (Receive Complaints). Below the heading is a navigation bar with the following items: "แจ้งเรื่องร้องทุกข์" (Report Complaint) - highlighted with a red dashed box, "ค้นหาเรื่องร้องทุกข์" (Search Complaints), "รายงานผลเรื่องร้องทุกข์" (Report Complaint Results), and "ประเมินผลเรื่องร้องทุกข์" (Evaluate Complaint Results).



แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง

หมายเลขเอกสาร : ทน Q 1.2  
ประเภท : ประชาชนทั่วไป  
วันที่ : 13 มิถุนายน 2560

ข้อมูลการร้องทุกข์

คำนำหน้า :

ชื่อ :  นามสกุล :

อายุ :  บ้านเลขที่ :

ถนน :  ตำบล :  อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

เบอร์โทรศัพท์ :

**หมายเหตุ :** ขอความกรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและการประสานงานเพิ่มเติม โดยทางเทศบาลนครลำปางจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เพื่อเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น และในกรณีคำร้องใดไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์ติดต่อที่สามารถติดต่อได้จริง และใช้คำที่สื่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำร้องนั้นๆ เนื่องจากข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

เรื่องที่ต้องการร้องทุกข์

แก๊สไฟฟ้า

- กรณีซ่อมเสาสูง : ขออนุมัติใช้รถบันไดดับเพลิง ๑ วัน แล้วจึงดำเนินการ
- กรณีติดตั้งชุดโคมไฟฟ้าใหม่ : ตรวจสอบสถานที่ แล้วจึงติดตั้งโคมไฟ (ถ้ามี)
- กรณีนำขอย้ายไฟฟ้า : สำรวจสถานที่ แล้วจึงติดตั้งตามช่วงงบประมาณปีนั้นๆ
- กรณีเปลี่ยนหลอดไฟและอุปกรณ์
- ชุด/ถังฟลูออเรสเซนต์

- ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณณะ
- ขอดำเนิน/เก็บขยะ/กิ่งไม้
- การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ

รายวางถนน/หีบคอก/ซ่อมแซมผิวถนน

- กรณีซ่อมหลุมบ่อ
- กรณีขยายไหล่ทาง
- กรณีปูยางแอสฟัลท์ กว้าง ๕ x ๔๐ = ๒๐๐ ตารางเมตร
- กรณีปูยางแอสฟัลท์ กว้าง ๕ x ๒๐๐ = ๑,๐๐๐ ตารางเมตร

ซ่อมแซมท่อพิค/ฝาท่อระบายน้ำ/ฝาท่อระบายน้ำหาย

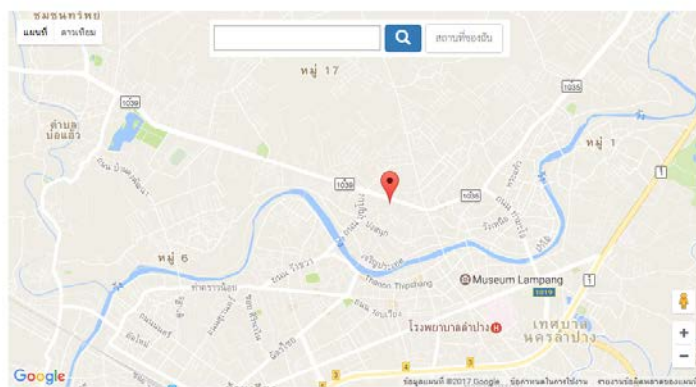
- ฝาท่อระบายน้ำหาย (ฝาปูน)
- ฝาท่อระบายน้ำหาย (ฝาเหล็ก)
- ฝาท่อระบายน้ำเสียงดัง
- ฝาท่อระบายน้ำชำรุดเล็กน้อย (อาทิ ซีตตะแกรงพิค)
- ฝาท่อระบายน้ำชำรุดมาก (อาทิ ฝาท่อ,ซีตตะแกรงพิคมาก)
- เหตุเดือดร้อนราคาสูง
- ติดหญ้า
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตัดต้นไม้/กิ่งไม้

- กรณีต้นไม้สูงใหญ่
- กรณีต้นไม้ขนาดเล็กสูงไม่เกิน ๖ เมตร
- ร้องเรียนตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร

- ล้างถนน/ล้างตลาด/ล้างอื่นๆ
- ทนสารเคมีกำจัดสัตว์และแมลงนำโรค
- เรื่องอื่นๆ

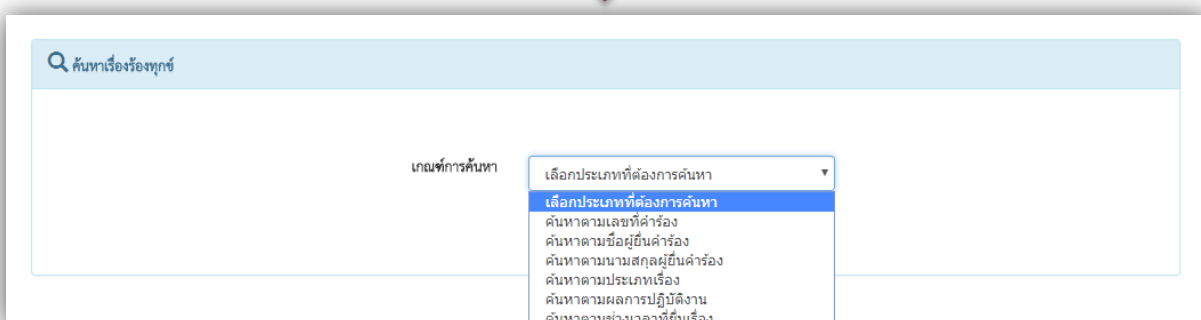
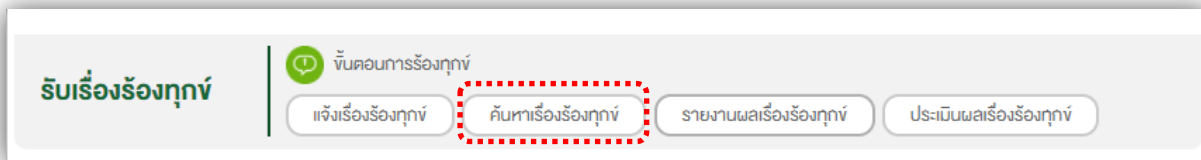
บริเวณสถานที่ :



เนื่องจาก :

## ๘. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับผู้ร้องเรียน)

ภายหลังจากที่ผู้ร้องทุกข์ได้บันทึกส่งเรื่องราวร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องทุกข์สามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ จากเมนู ค้นหาเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจะปกปิดข้อมูลผู้ร้องทุกข์ไว้ ดังรูป



**แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป**  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครลำปาง

หมายเลขเอกสาร FFT 443004  
ประเภท : เจ้าหน้าที่รับเรื่อง  
วันที่ : 1 กันยายน 2560  
เลขที่คำร้อง : 3779/60

**เรื่อง** ขอความอนุเคราะห์  
**เรียน** นายกเทศมนตรีนครลำปาง

**ด้วย** ข้าพเจ้า - อายุ-ปี ปัจจุบันอยู่บ้านเลขที่- ถนน- ตำบล- อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เบอร์โทร -มีความประสงค์ให้ดำเนินการ

**เรื่องที่ต้องการร้องทุกข์**

<input checked="" type="checkbox"/> แก้ไขไฟฟ้า	<input type="checkbox"/> รัศยทางถนน/หินคลุก/ซ่อมแซมผิวถนน	<input type="checkbox"/> ตัดต้นไม้/กิ่งไม้
<input type="checkbox"/> ทวด/ล้างท่อระบายน้ำ	<input type="checkbox"/> ซ่อมแซมบ่อพัก/ฝาท่อระบายน้ำ/ฝาท่อระบายน้ำหาย	<input type="checkbox"/> ร้องเรียนตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร
<input type="checkbox"/> ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ	<input type="checkbox"/> เหตุเดือดร้อนรำคาญ	<input type="checkbox"/> ล้างถนน/ล้างตลาด/ล้างอื่นๆ
<input type="checkbox"/> ขอดึงขยะ/เก็บขยะ,กิ่งไม้	<input type="checkbox"/> ตัดหญ้า	<input type="checkbox"/> พันสารเคมีกำจัดสัตว์และแมลงนำโรค
<input type="checkbox"/> การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ	<input type="checkbox"/> การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> เรื่องอื่นๆ

**บริเวณสถานที่ :** จุดที่ 1 ถนนบ้านดงพัฒนา ซอย 4 เสาไฟฟ้าเลขที่ 1-2/3 จุดที่ 2 เสาไฟฟ้าหน้าป้ายชุมชน เสาไฟฟ้าไม่มีเลขเสา  
**เนื่องจาก :** ไฟฟ้าดับ 2 จุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการตามคำร้องนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

**รายงานผลการปฏิบัติ**

**เรื่อง :** แก้ไขไฟฟ้า  
✓ ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในวันที่ 4 กันยายน 2560  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักการช่าง

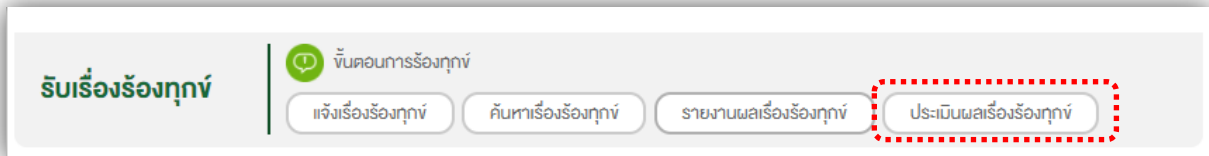
## ๙. การติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

ภายหลังที่เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้อง และส่งคำร้องเข้าระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่สามารถติดตามผลการดำเนินงานผ่านระบบติดตามแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ได้ ดังรูป

**รายงานการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เรื่องแก้ไขไฟฟ้าดับ**  
ระหว่างวันที่ 01 กันยายน 2560 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2560  
ข้อมูล ณ วันที่ 11 ธันวาคม 2560

ลำดับ	เลขที่คำร้อง	ชื่อ - สกุล ผู้ร้อง	เรื่อง	วันที่			ระยะเวลา (วัน)	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
				ยื่นคำร้อง	อนุมัติเรื่อง	ปฏิบัติงานเสร็จ			
2	3964/60	สายทิพย์ หนองนันทชัย	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก เสา 3-2 และ 3-3 และ 3-4 รว...	15 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	18 ก.ย. 60	3	<input checked="" type="checkbox"/>	-
3	3963/60	ไกรวุฒิ ชัยวงศ์	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก ไฟดับ	15 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	18 ก.ย. 60	3	<input checked="" type="checkbox"/>	-
4	3962/60	ปัญญาณัฐ ศิริวงศ์ตระกูล	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก หลอดไฟแสงจันทร์ 2 ...	15 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	18 ก.ย. 60	3	<input checked="" type="checkbox"/>	-
5	3958/60	อุทัย ทาปิ่น	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก ไฟดับ	15 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	18 ก.ย. 60	3	<input checked="" type="checkbox"/>	-
6	3956/60	จรรยา เติงจันทร์	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก ไฟดับ เปลี่ยนหลอด ...	15 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60			<input type="checkbox"/>	ไม่ได้อยู่ในความ...
7	3952/60	มรุต รุ่งแจ้ง	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก แจ้งไปแล้วยังไม่ ...	14 ก.ย. 60	14 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	1	<input checked="" type="checkbox"/>	-
8	3951/60	สาตรา โสภณรัตนนगर	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก หลอดไฟและอุปกรณ์ ...	14 ก.ย. 60	14 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	1	<input checked="" type="checkbox"/>	-
9	3949/60	สาตรา โสภณรัตนนगर	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก หลอดไฟฟ้าชำรุด	14 ก.ย. 60	14 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	1	<input checked="" type="checkbox"/>	-
10	3948/60	สาตรา โสภณรัตนนगर	แก้ไขไฟฟ้า เนื่องจาก หลอดไฟฟ้าชำรุด	14 ก.ย. 60	14 ก.ย. 60	15 ก.ย. 60	1	<input checked="" type="checkbox"/>	-

๑๐. ระบบการประเมินความพึงพอใจ หรือการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ  
 เทศบาลนครลำปาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการ เพื่อติดตามผลการแก้ไข  
 ปัญหา และทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการ  
 ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นต่อไป



**ประเมินผลความพึงพอใจ เรื่องร้องทุกข์**

ค้นหาตามช่วงเวลาที่ยื่นเรื่อง: 01/06/2560 ถึง 30/06/2560

ค้นหาจากประเภทเรื่องที่แจ้ง: -- ประเภทเรื่องที่แจ้ง --

ค้นหาจากผลการปฏิบัติงาน: ยังไม่ได้ดำเนินการ

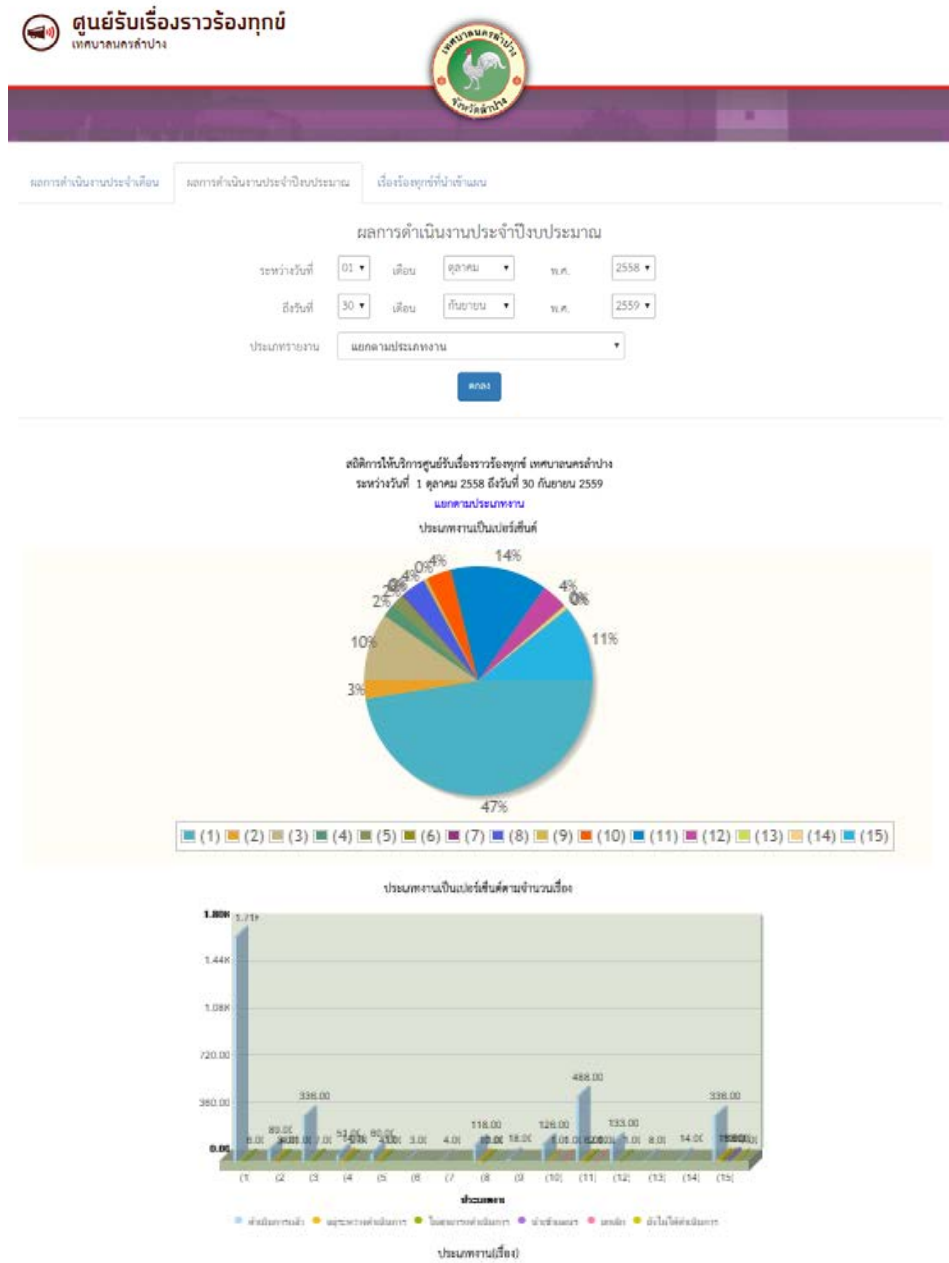
ระดับความพึงพอใจ: -- ทั้งหมด --

หน้า 2 of 27

ลำดับ	เรื่อง	ผู้ยื่นคำร้อง	วันที่ยื่นคำร้อง	สถานะคำร้อง	หน่วยงาน	ผลการแจ้ง	วันที่แจ้ง	หมายเลขโทรศัพท์	ผู้แจ้ง	หมายเหตุ	ระดับความพึงพอใจ
16	กิ่งไม้พาดสายไฟฟ้าแรงเก...	มบุญ สุกุลหงษ์	21 มิ.ย. 60		สำนักการช่าง		26 ก.ค. 60	0850357229	เนตรชนก	ติดต่อไม่ได้	
17	ถังขยะเดิมชำรุด กิ่งถังร้...	พัชรี ปิ่นเงิน	1 มิ.ย. 60		กองสาธารณสุขฯ		11 มิ.ย. 60	0931538260	เนตรชนก		
18	เคยมีถังขยะอยู่ 2 ตำแหน่ง...	ชลวิภา ขจรศิริรินทร์	1 มิ.ย. 60		กองสาธารณสุขฯ		11 มิ.ย. 60	0818845947	เนตรชนก		
19	ไม่มีถังขยะเลย ขอถังขยะ ...	บุญญา -	1 มิ.ย. 60		กองสาธารณสุขฯ		11 มิ.ย. 60	0924963258	เนตรชนก		
20	ท่อระบายน้ำส่งกลิ่นเหม็นม...	ยศยา สิบไชย	1 มิ.ย. 60		สำนักการช่าง		26 ก.ค. 60	0921809463	เนตรชนก		
21	มีสายไฟฟ้า (สายดับ) มั่นหย...	จีระเดช รื่นเรือง	1 มิ.ย. 60		สำนักการช่าง		15 มิ.ย. 60	0895584916	เนตรชนก		
22	ไม่มีถังขยะใส่ขยะเลย...	เด่นธมมือสอง -	1 มิ.ย. 60		กองสาธารณสุขฯ		11 มิ.ย. 60	0896358845	เนตรชนก		
23	ขอถังขยะเพิ่ม 1 ใบ ...	ร้านเซร้านกาแฟ -	1 มิ.ย. 60		กองสาธารณสุขฯ		11 มิ.ย. 60	0924963258	เนตรชนก		

## ๑๑. การรายงานผลสถิติการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

ผู้บริหารสามารถดูรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศเพื่อใช้ติดตาม นำข้อมูลไปวิเคราะห์ ประกอบการตัดสินใจในการ บริหารงานเทศบาลนครลำปาง ได้ทันที ดังรูป



ประเภทงาน	รับเรื่อง (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ไม่สามารถดำเนินการได้ (เรื่อง)	นำขึ้นคณะผู้บริหาร (เรื่อง)	ยกเลิก (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
(1) เกิดไฟฟ้า	1712	1706	-	6	-	-	0
(2) รวบรวมถนน/หิน/ลูกรัง/ซ่อมแซมผิวถนน	97	89	3	4	-	-	1
(3) สัตว์ไม่มีกิ้งกือ	343	336	-	7	-	-	0
(4) ดูแลช้างที่สวนสาธารณะ	67	59	14	2	-	-	0
(5) ซ่อมแซมปลั๊กไฟ/สายไฟ/ระบบน้ำ/ถังน้ำ/ถังน้ำ	65	60	4	1	-	-	0
(6) ร้องเรียนตรวจอนามัย/สุขภาพ	3	3	-	-	-	-	0
(7) ตรวจสอบการปลูกกุหลาบสาธารณะ	4	4	-	-	-	-	0
(8) ตรวจสอบเครื่องปรับอากาศ	129	118	10	1	-	-	0
(9) อ้างถนน/ถังน้ำ/สายไฟ/ถังน้ำ	18	18	-	-	-	-	0
(10) สัตว์ผู้	128	126	1	-	-	1	0
(11) ซ่อมแซม/เก็บขยะ/กิ้งกือ	497	488	6	2	-	1	0
(12) ฟื้นฟูพื้นที่/จัดซื้อและแจกจ่าย	134	133	-	1	-	-	0
(13) การจำหน่ายสินค้าในสวนสาธารณะ	8	8	-	-	-	-	0
(14) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	14	14	-	-	-	-	0
(15) เรื่องอื่นๆ	389	336	15	13	18	-	7
รวม	3608	3490	53	37	18	2	8



๑๒. คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
๑	กรณีเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถขอ User และ Password ได้อย่างไร	สามารถขอ User และ Password ได้ที่งานจัดการ และพัฒนาระบบสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๒๓ ๗๒๓๗ ต่อ ๗๔๑๗ , ๗๔๑๘
๒	กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับคำร้องเพื่อไปดำเนินการ แต่ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตนเอง จะต้องดำเนินการอย่างไร	สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ทาง หมายเลข ๐ ๕๔๒๓ ๗๒๐๐ เพื่อดำเนินการตั้งเรื่อง กลับผ่านระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อส่งต่อให้แก่หน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ถูกต้องต่อไป
๓	ขออนุญาตปิดประกาศที่ดินต้องติดต่อที่ไหน	ติดต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ ชั้น ๑ อาคาร ๗ สำนักการช่าง-กองคลัง จะมีบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ๕ กระบวนงาน ดังนี้.- <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียงเพื่อการโฆษณา</li> <li>๒. ขออนุญาตติดตั้งป้ายโฆษณา</li> <li>๓. ขออนุญาตใช้มาปนสถานที่</li> <li>๔. ขอเช่ารถบรรทุกศพ</li> <li>๕. ขออนุญาตปิดประกาศที่ดิน</li> </ol>
๔	ประชาชนที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดต่อช่องทางไหนได้บ้าง	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ติดต่อด้วยตัวเองได้ที่ศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์</li> <li>๒. ยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลนครลำปาง โดยคลิกเข้าไปที่หัวข้อ “บริการประชาชน/ร้องทุกข์” และสามารถกรอกคำร้องผ่านระบบได้ที่หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องทุกข์” ได้ทันที</li> <li>๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๒๓ ๗๒๓๗ หรือ ๐ ๕๔๒๓๗๒๐๐ หรือสายด่วนร้องทุกข์ ๑๑๓๒</li> <li>๔. สามารถติดต่อผ่าน Facebook ของเทศบาลนครลำปางได้</li> </ol>
๕	กรณียื่นคำร้องทุกข์ต้องระบุตัวตนผู้ยื่นคำร้องด้วยหรือไม่	ขอความกรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและการประสานงานเพิ่มเติม ทางเทศบาลนครลำปางจะปกปิดข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้ให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น
๖	กรณีนอกเวลาราชการสามารถติดต่อได้ที่ใดบ้าง และมีงานอะไรบ้าง	๑. กรณีแจ้งเรื่องร้องทุกข์สามารถติดต่อประสานงานได้ที่ ๑๙๙ จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรับเรื่องเพื่อ

		<p>ประสานงานต่อไป</p> <p>๒. กรณีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีบริการช่วงเวลาพักเที่ยง และ ส. – อา. มีบริการแบบเบ็ดเสร็จขออนุญาตใช้มาปณสถาน และขอเช่ารถบรรทุกศพ สามารถติดต่อได้ที่ ศูนย์บริการร่วม (นอกเวลาราชการ) ตึกดับเพลิง</p> <p>๓. กรณีติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สามารถติดต่อรับบริการนอกเวลาได้ในวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา ๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.</p> <p>๔. งานชำระภาษี ในเดือน มกราคม – เมษายน ของทุกปี จะเพิ่มช่วงเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง และนอกเวลาราชการ จ.- ศ. เพิ่มเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. และ ส.-อา. เพิ่มเวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.</p>
--	--	--