



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบาเจาะ โทร ๐-๗๓๕๕-๕๐๔๔

ที่ นธ ๖๖๐๑/- วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบาเจาะ - ผ่านปลัดเทศบาล

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดการประเมินคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบาเจาะ ได้ดำเนินการตามมาตรการส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว เห็นควรประกาศบนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบาเจาะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

ลงชื่อ.....  
(นายวาเหะ อับดุลราชี)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

ลงชื่อ.....  
(นายรอยาลี เบญญาอิส)  
ปลัดเทศบาล

ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

ลงชื่อ.....  
(นายอาดิล หะยีอีแต)  
นายกเทศมนตรีตำบลบาเจาะ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                   | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                                                                  | ผู้รับผิดชอบ    | การกำกับติดตาม                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| ๑. การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ความสำเร็จ ความคุ้มค่า หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะ โครงการพัฒนาท้องถิ่น                                                                                    | ๑. จัดทำมาตรการในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณ<br>๒. เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ                                                                                                             | กองคลัง         | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี |
| ๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น ประเมินผลผ่าน QR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนรับทราบ | ๑. การประเมินความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่าย และสะดวก<br>๒. รายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง<br>๓. เผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนรับทราบ | สำนักปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี |
| ๓. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชนและระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการให้ทราบโดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ            | ๑. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชนและระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการให้ทราบผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ                             | ทุกส่วนราชการ   | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                      |

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                          | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                       | ผู้รับผิดชอบ     | การกำกับติดตาม                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ๔. มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ ตอบสนองในการแก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ของ หน่วยงาน เป็นต้น | ๑. จัดให้มีบัตรคิวหรือการนำ เทคโนโลยี มาใช้ในการจัดระบบบัตรคิว<br>๒.สรุปผลผู้มาใช้บริการเสนอให้ผู้บริหาร ทราบ                                                                                            | ทุกส่วนราชการ    | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี |
| ๕. พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิว                                                                                                                                                          | ๑. จัดทำระบบและช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและ ให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทาง หมายเลขโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ของ หน่วยงาน เว็บไซต์ของหน่วยงาน                                 | สำนัก ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี |
| ๖. ชื่นชมและยกย่องบุคลากรที่บริการประชาชนตามมาตรฐาน ของหน่วยงานที่กำหนดไว้และดำเนินการกับบุคลากร ที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม เช่น การตักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็นต้น                                                  | ๑. กำหนดแนวทางในการชื่นชมและ ยกย่องบุคลากรที่บริการประชาชน ตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนดไว้<br>๒. จัดทำมาตรการในการดำเนินการ กับบุคลากรที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ และไม่เป็นธรรม เช่น ตักเตือน ภาคทัณฑ์ | สำนัก ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                      |

/มาตรการ...

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ        | การกำกับติดตาม                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ๗. พัฒนาบุคลากรโดยการปลูกฝังฐานความคิดในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กรและมีการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง | ๑. จัดทำโครงการเพื่อพัฒนา บุคลากรเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล<br>๒. กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กร<br>๓. กำหนดแนวทางในการดำเนินการร่วมกัน            | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ<br>สรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                         |
| ๘. การบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ                                                                                                                                        | ๑. จัดทำมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ<br>สรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                         |
| ๙. ประกาศยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถด้วยความวิริยะอุตสาหะ เป็นระยะ                                                                                                                                                                                                                                               | ๑. จัดทำประกาศยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่บุคลากร<br>๒. เผยแพร่ให้บุคลากรและ สาธารณชนรับทราบ                                                                                                                               | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ<br>สรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ<br>๖ เดือน และประจำปี |

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบ     | การกำกับติดตาม                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------|
| ๑๐. ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ                                                                                                                                                                                                                                                                                | ๑. จัดทำข้อมูลการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ<br>๒. เผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบ และตรวจสอบได้ เช่น จุดบริการ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน<br>๓. จัดทำหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ เทศบาล<br>๔. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล | สำนัก ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |
| ๑๑. สร้างช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของเทศบาล เช่น หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ปณ. ของเทศบาล การประชุมรับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น | ๑. จัดให้มีทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของเทศบาล                                                                                               | สำนัก ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |
| ๑๒. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของเทศบาลและสื่อออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                   | ๑. จัดให้มีการเผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันแก่ สาธารณชนในช่องทางที่หลากหลาย เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย หน่วยเคลื่อนที่ จัดนิทรรศการ ฯลฯ                                                                                                                          | สำนัก ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |

/มาตรการ...

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                   | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผู้รับผิดชอบ        | การกำกับติดตาม                               |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------|
| ๑๓. การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ | ๑. จัดให้มีเก้าอี้รองรับผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการอย่างเพียงพอ<br>๒. มีป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวกและชัดเจน<br>๓. จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางติดต่อ<br>๔. ทำแบบคำร้องและตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ<br>๕. มีการบริการนอกเวลาราชการ<br>๖. การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ<br>๗. ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือwifi<br>๘. ในจุดอันตรายออกแบบให้สามารถมองเห็นได้<br>๙. มีแสงสว่างเพียงพอ<br>๑๐. จัดทำบัตรคิว<br>๑๑. จุดคัดกรองผู้มาติดต่อ | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                         | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผู้รับผิดชอบ        | การกำกับติดตาม                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ๑๔. ระบบบริการเชิงรุก เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ บริการในช่วงพักเที่ยง จัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) | ๑. จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการ เคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่หรือช่วงพัก เที่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                      | สำนักงาน ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ สรุปล ผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                   |
| ๑๕. ฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากร ผู้ให้บริการ                                               | ๑. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการอย่างน้อยปี ละ ๑ ครั้ง                                                                                                                                                                                                                                                                       | สำนักงาน ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ สรุปล ผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                   |
| ๑๖. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในหน่วยงาน                                                                       | ๑. ผู้บริหารจัดประชุมความคิดเห็น บุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง<br>๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุม ให้บุคลากรและประชาชนทราบ                                                                                                                                                                                                                                | สำนักงาน ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ สรุปลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี |
| ๑๗. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและ ประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ                          | ๑. กำหนดหลักเกณฑ์ประกาศยกย่อง ชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและ ประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ<br>๒. ประกาศรับสมัครบุคลากรที่ให้บริการผู้ มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิต บริการ<br>๓. คัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อ และประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ<br>๔. ประกาศผลการคัดเลือกบุคลากรที่ ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วย หัวใจและจิตบริการ | สำนักงาน ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ สรุปล ผล ณ สิ้นปีงบประมาณ                   |

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                 | ขั้นตอนหรือวิธีการ                                   | ผู้รับผิดชอบ        | การกำกับติดตาม                                   |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------|
| ๑๘. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑. แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบSMS                       | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ<br>สรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |
| ๑๙. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ                                       | ๑. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและ<br>ปรับปรุงระบบบริการ | สำนัก<br>ปลัดเทศบาล | รายงานความก้าวหน้าและ<br>สรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ |

/การดำเนินการ...

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

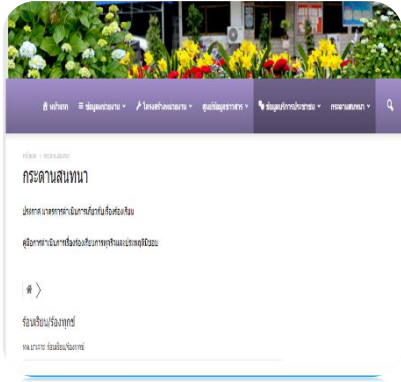
| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                   | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                                | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ความคืบหน้า ความคุ้มค่า หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะโครงการพัฒนาท้องถิ่น                                                                                    | ๑. จัดทำมาตรการในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณ<br>๒. เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ | ๑. สร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร เป็นการประชาสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์<br>๒. ป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิดในองค์กร<br>๓. ข้าราชการ เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ทราบและเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ<br>๔. ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน |
| ๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น ประเมินผลผ่าน QR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนรับทราบ | - รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนโดยจะสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินงานและสรุปผล                                       | ๑. เป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดี จะต้องมีความตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป<br>๒. การบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ฯ                                   |

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                 | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                             | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๓. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชนและระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการงานให้ทราบโดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าวเสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ</p> |   | <p>๑. ลดขั้นตอนในการทำงานของเทศบาลตำบลเกาะช้าง ให้สั้นลง</p> <p>๒. ประชาชนผู้ใช้บริการรับรู้ขั้นตอนการให้บริการ พร้อมรู้ผู้รับผิดชอบในงานที่มาติดต่อ</p> <p>๓. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ และมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> |
| <p>๔. พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิว หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบบัตรคิว</p>                                                                                                                                               |  | <p>๑. จัดระเบียบให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>๒. เพิ่มความเป็นธรรมให้กับผู้มาขอรับบริการ</p>                                                                                                                                  |

/การดำเนิน...

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                              | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                                                                | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๕. มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่นผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น</p> |   | <p>๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน</p> <p>๒. หน่วยงานสามารถรับทราบปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ และในทุกๆ เรื่องร้องเรียน จะมีการติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อมิให้เกิดความล่าช้า</p> |

/การดำเนิน...

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                                                                                                                  | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๖. ชื่นชมและยกย่องบุคลากรที่บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนดไว้และดำเนินการกับบุคลากรที่ไม่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม เช่น การดักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็นต้น</p>                                                                                                                                                                                    | <p>- เทศบาลตำบลบาเจาะ มีการชื่นชมและยกย่องบุคลากรของหน่วยงานที่บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนดไว้</p> <p>- ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่พบว่ามีเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ</p> | <p>๑. เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐาน คุณธรรม จริยธรรม</p> <p>๒. เทศบาลตำบลบาเจาะ เป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐาน คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชน</p>                                                                                                                     |
| <p>๗. พัฒนาบุคลากรโดยการปลูกฝังฐานความคิดในการแยกแยะ ประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กรและมีแนวทางในการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</p> |                                                                                                                                        | <p>๑. บุคลากรในหน่วยงานได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตและปลูกฝังวิถีคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวม</p> <p>๒. บุคลากรในหน่วยงานเกิดความร่วมมือเกี่ยวกับสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต และการปลูกฝังวิถีคิด แยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวและประโยชน์ส่วนรวม</p> |

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                             | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                                                                                                                                                                                 | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๘. การบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ | - จัดทำมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ                                                                  | ๑. บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติราชการอย่างเต็มความรู้ความสามารถ<br>๒. บุคลากรในหน่วยงานมีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง |
| ๙. ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ                                                                                                                                           | - มีการจัดทำข้อมูลการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ<br>- มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบและตรวจสอบได้ เช่น จุดบริการ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน<br>- มีการจัดทำหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ เทศบาล<br>- มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล | -ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน                                                                        |

/การดำเนิน...

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                                                                                                                                                         | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑๐. สร้างช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาล เช่น หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ปณ. ของเทศบาล การประชุมรับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น | - จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของ เทศบาล                                                                                 | ๑. ประชาชนสามารถเขียนข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นลงในช่องทางการสื่อสาร<br>๒. ประชาชนนำข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงให้หน่วยงานได้รับทราบ โดยไม่ต้องเกรงใจต่อผู้ใด |
| ๑๑. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของเทศบาล และสื่อออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                    | - มีการเผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของเทศบาลและสื่อออนไลน์                                                                                                                                                          | ๑. ประชาชนได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อันเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงาน<br>๒. ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเป็นปัจจุบัน   |
| ๑๒. การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | - มีเก้าอี้รองรับผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการอย่างเพียงพอ<br>- มีป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวกและชัดเจน<br>- มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางติดต่อ<br>- มีแบบคำร้องและตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ | ๑. ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย จากการรับบริการภาครัฐมากขึ้น<br>๒. อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่เข้ารับบริการจากหน่วยงาน                              |

/การดำเนิน...

การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ (ต่อ)

| มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส                                                                         | ผลการดำเนินการตามมาตรการ                                                                                                         | ความสำเร็จของการดำเนินการ                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑๓. ระบบบริการเชิงรุก เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ บริการในช่วงพักเที่ยง จัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) | - มีระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่หรือช่วงพักเที่ยง                                                 | ๑. องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในการบริการของประชาชนได้<br>๒. เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับชั้น<br>๓. สามารถประเมินความสำเร็จในการบริหารงานได้      |
| ๑๔. ฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากร                                                             | - มีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรม อย่างน้อยปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพ                             | - บุคลากร เทศบาล มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น                                                                                    |
| ๑๕. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในหน่วยงาน                                                                       | - ผู้บริหารมีจัดประชุมความคิดเห็นบุคลากรทุกเดือน<br>- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากรและประชาชนทราบ               | ๑. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรภายในองค์กร<br>๒. เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างพลังขับเคลื่อนนำโดยผู้บริหารองค์กร |
| ๑๖. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ                           | - มีหลักเกณฑ์ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ                                      | - เป็นขวัญกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น                                                                                                   |
| ๑๗. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                         | - มีการแจ้งคำสั่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์<br>- มีระบบบริการ E-service                                                            | ๑. ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น<br>๒. ลดขั้นตอน ค่าใช้จ่าย                                                                             |
| ๑๘. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ                                                                               | - มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในการดำเนินตามภารกิจของหน่วยงาน<br>- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ | - สามารถนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น                                                                                      |