

ประเด็นที่ควรมีการพัฒนาสำหรับหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ คุณภาพการป้องกันการทุจริต (คะแนน ๒๕.๐๐)	E๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติ/ให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด E๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน E๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล E๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการเรียกรับหรือร้องขอให้จ่ายเงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ การอนุญาต หรือการให้บริการ E๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	๑. การจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดให้บริการของแต่ละงานในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น การประเมินผลผ่าน QR Code หรือการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นรับทราบ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบ ๒. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการประชาชน และระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการ โดยเผยแพร่ให้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เป็นต้น ๓. พัฒนาการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ/ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิว การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว ๔. จัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้มากขึ้นเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองในการแก้ไข เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้ทุกช่วงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีมีเหตุฉุกเฉิน

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (คะแนน ๗๘.๙๓)	E๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น E๑๒ หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น E๑๓ หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น E๑๔ หน่วยงานที่ท่านติดต่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น E๑๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	๑. จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น ป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการ แผนผังผู้รับผิดชอบและขั้นตอน ช่องทางการติดต่อ แบบคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกข้อมูล ๒. จัดให้มีจุดคัดกรองแรกรับเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การจัดบัตรคิว การให้คำแนะนำในการขอรับบริการ หรือการช่วยตรวจและเตรียมเอกสารเบื้องต้น ๓. จัดทำระบบบริการเชิงรุก การจัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ ๔. มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการ และสรุปผลให้ผู้บริหารทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง ๕. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๖. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากร อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการให้ดีขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน/ผู้รับบริการทราบ ๗. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ ๘. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ๙. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และคุ้มค่า โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง