# จิตสำนึกสาธารณะ
# เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## องค์การบริหารส่วนตำบลทับผึ้ง
## อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย

# แนวความคิดพื้นฐานการบริการประชาชน

**เป้าหมายการทำงานของกระทรวงมหาดไทย**

- เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- เกิดความมีประสิทธิภาพ
- เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

**วิสัยทัศน์การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ท้องถิ่นบริการดี มีมาตรฐาน สร้างความประทับใจประชาชน

**ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ**

- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- การได้รับคำแนะนำสู่การบริการในขั้นตอนต่าง ๆ
- การต้องรับด้วยวาจาสุภาพและมีอัธยาศัย
- การได้รับความสะดวกสบายตามสมควร

**ความสำคัญของการบริการ**

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า

**หลักการพื้นฐานของการบริการ**

- ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
- อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางบริการ
- เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต เป็นต้น

# การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริการที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเยิ่นเย้อ กฎระเบียบแบบฟอร์มากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้องขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

**ขั้นตอนการปรับกระบวนการให้บริการ**

1. **กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ**
   - มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไรเพื่อความพึงพอใจของประชาชน
   - นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชนมีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ
   - หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไร
   - เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร
   - ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการของเรา
   - ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการโดยไม่หยุดยั้ง
   - ตอบคำถามตัวเองให้ได้ว่า เราพร้อมจะให้บริการที่ดีกว่าแก่เขาหรือยัง
2. **ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา**
   - ดูว่ามีกระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายดังกล่าว
   - ศึกษากระบวนการขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าวของงาน (Work Fkow Chart) ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนสิ้นสุด เพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน
   - หาจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซับซ้อนที่ไม่จำเป็น
3. **ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่**
   - พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถ
   - ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่
   - ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลดจำนวนรับรองเป็นต้น
   - รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด
   - รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่
   - หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่สนใจว่าเคยทำอย่างไรเพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุดโดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย

# การปรับกระบวนทัศน์สู่การบริการเป็นเลิศ

การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย

**การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ**

- เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน Service Mind
- เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

**การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ**

- มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
- คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- ทำงานเป็นทีม
- ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น
- ยึดการบริหารจัดการที่ดี
- มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

**หลักการบริการเป็นเลิศ**

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เต็มใจบริการ
- ทำงานฉับไว
- ปราศัยไพเราะ
- เหมาะสมโอกาส
- ไม่ขาดน้ำใจ

**ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ**

- แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
- ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
- หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
- ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
- มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
- พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
- หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- ยกย่องผู้มาติดต่อ

**เทคนิคในการต้อนรับประชาชน**

- ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
- ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- ต้อนรับด้วยความอดทน
- ต้อนรับด้วยความเพียร
- ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

# ข้อแนะนำประกอบการพัฒนาเสริมการให้บริการที่ประทับใจ

**การจัดสำนักงานบริการยุคใหม่**

ในการจัดสำนักงานยุคใหม่จะเน้นการจัดสำนักงานให้เรียบร้อย สะอาดเพียงอย่างเดียวไม่ได้จะต้องให้ความสำคัญ

1. การจัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
2. เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
3. สร้างบรรยากาศการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
5. จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.
6. ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ

**การจัดให้มีแผนกบริการประชาชน**

การสร้างความประทับใจเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อ จะต้องจัดให้มีส่วนการให้การต้อนรับ ซึ่งไม่เป็นเพียงการต้อนรับทั่วไป แต่จะต้องสามารถให้คำแนะนำ ตรวจสอบหลักฐานเพื่อให้ประชาชนพร้อมที่จะรับบริการ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์ โดยมีขั้นตอน

- ❖ ยิ้มแย้มและทักทาย
- ❖ สอบถามให้คำปรึกษาแนะนำ
- ❖ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
- ❖ แนะนำสู่จุดบริการต่าง ๆ

**การจัดระบบการให้บริการ**

1. การจัดลำดับในการติดต่อโดย
   - ให้บัตรคิว
   - ให้เครื่องประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงหรือตัวอักษร
   - จัดช่องให้ติดต่อ
   - จัดช่องพิเศษสำหรับบางเรื่องที่สามารถบริการได้รวดเร็ว โดยแยกออกจากช่องปกติเป็นช่องทางด่วน
2. การจัดจุดรับติดต่อ

   ควรเป็นจุดอยู่บริเวณด้านหน้า มีความกว้างขวางเพียงพอสำหรับการรอรับบริการโดยไม่เบียดเสียด

## กรอบแนวทางการเสริมสร้างมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

| พฤติกรรม<br>ที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทาง<br>คุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่าง<br>แนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้น<br>เพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| - **เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ**<br>1. มีความซื่อสัตย์<br>2. มีความสุจริต<br>3. การใช้อำนาจและหน้าที่ในทางที่ถูกต้อง<br>4. มีความโปร่งใส<br>5. มีความพร้อมและยินดีให้มีการตรวจสอบ | 1. พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ | - มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขประชาชน<br>- การไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่หาผลประโยชน์<br>- มีความรับผิดชอบต่อตำแหน่งหน้าที่ | 1. การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือระเบียบ กฎหมาย หนังสือสั่งการ มติ ค.ร.ม. หรือวิชาชีพ | 1. จำนวนข้อทักท้วง ร้องเรียนของบุคคลภายนอกว่าไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย มติ ค.ร.ม. ฯลฯ<br>2. จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนว่าทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>3. จำนวนข้าราชการที่ถูกลงโทษดำเนินการทางวินัย<br>4. ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>5. จำนวนข้อร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง |

| พฤติกรรม<br>ที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทาง<br>คุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่าง<br>แนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้น<br>เพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| | | | 2.. การไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ<br>3. การปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามพระบรมราโชวาท<br>4. ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่าง<br>5. ควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ไม่นำของราชการไปใช้เป็นทรัพย์สินส่วนตัว | 6. จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ถูกตรวจสอบว่าร่ำรวยผิดปกติ<br>7. ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักพระบรมราโชวาท<br>8. จำนวนผู้ร้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการทุจริตของผู้บังคับบัญชา |
| | 2. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใน พร้อมให้ตรวจสอบ | - มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนการทำงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยสามารถแจ้งลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน และระยะเวลาแล้วเสร็จให้แก่ผู้มาติดต่อราชการได้ทราบ เพื่อสามารถตรวจสอบและติดตามได้ | 1. ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ<br>2. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร | 1. จำนวนประชาชนที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ<br>2. จำนวนสื่อที่ใช้การการเผยแพร่ เช่น วารสาร, หอกระจายข่าว, ฯลฯ<br>3. ร้อยละของจำนวนข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรทราบที่ได้มีการประกาศในที่สาธารณะ |

| พฤติกรรม<br>ที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทาง<br>คุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่าง<br>แนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้น<br>เพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| | | - มีการตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการที่ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ในการตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน<br>- มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย | 3. มีคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการติดต่องานของประชาชน<br>4. ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบทุกขั้นตอน<br>5. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานแผนการทำงานมอบหน้าที่ชัดเจนและมีการจัดทำหนังสือแนะนำการติดต่อราชการ<br>6. กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและแจ้งให้ประชาชนทราบ<br>7. มีการสรุปผลงานประจำปี<br>8. ผู้บังคับบัญชาต้องติดตามการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง | 4. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานและการติดต่องานที่ได้มีการจัดทำขึ้นในแต่ละงาน<br>5. ร้อยละของข้อเรียกร้องที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>6. อัตราร้อยละที่เพิ่มขึ้นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ<br>7. ความถี่ในการติดตามของผู้บังคับบัญชา |

| พฤติกรรมที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้นเพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| - เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<br>1. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อพนักงานและประชาชน<br>2. การปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<br>3. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน<br>4. มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มารับบริการ<br>5. มีความรอบรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ<br>6. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน<br>7. ปฏิบัติงานด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ | 3. พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก | - การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอภาค ทั่วถึง เป็นธรรม<br>- การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และตรงต่อเวลา<br>- การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และรักษาประโยชน์แก่ผู้มารับบริการทุกคน | 1. กำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และประกาศให้ประชาชนรับทราบ<br>2. นำระบบ one stop service มาใช้<br>3. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน<br>4. กระจายอำนาจการตัดสินใจ<br>5. การให้บริการนอกสถานที่ในบางลักษณะงาน<br>6. จัดระบบการรับบริการก่อน – หลัง<br>7. จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และบริการหรือตรวจสอบเบื้องต้น | 1. ร้อยละของผลงานที่สำเร็จตามระยะเวลามาตรฐาน<br>2. ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<br>3. จำนวนระยะเวลาในการให้บริการที่เร็วขึ้นกว่าเดิม<br>4. ร้อยละของผู้บริหารที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<br>5. ร้อยละของระบบบริการที่มีการใช้บัตรคิว<br>6. จำนวนจุดให้บริการตรวจเอกสารก่อนหรือแจกเอกสาร แผ่นพับแก่ผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น |

| พฤติกรรม<br>ที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทาง<br>คุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่าง<br>แนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้น<br>เพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| | | | 8.. นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ | 7. ร้อยละของบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานกับอุปกรณ์/เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ |
| | | | 9 สร้างมาตรการจูงใจในการตรงต่อเวลา | 8. จำนวนผู้ได้รับรางวัลที่เพิ่มขึ้นในการตรงต่อเวลา |
| 8. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิด และร่วมทำให้บุคคลผู้มีส่วนได้เสียหรือส่วนเกี่ยวข้องเกิดการยอมรับก่อนและหลังดำเนินการที่มีผลกระทบต่อส่วนร่วม | 4. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์อย่างคุ้มค่า | - การปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้<br>- การปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลลัพธ์และผู้มารับบริการ โดยอยู่ภายใต้ขอบเขตของระเบียบกฎหมาย | 1. การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดและบรรลุเป้าหมาย<br>2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน | 1. ร้อยละของผลผลิต/ผลลัพธ์ที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือพันธกิจ<br>2. ร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ลดลงโดยได้รับปริมาณงานและคุณภาพงานเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น |
| 9. รักษา/ภูมิใจในเกียรติและศักดิ์ศรีของการเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น | | - การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าทั้งในส่วนของการใช้เงินและใช้เวลา | 3. พัฒนาบุคลากรให้เปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงาน<br>4. การประเมินผลโครงการทั้งก่อนและหลังการทำโครงการ | 3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาในหลักสูตรการปรับเปลี่ยนทัศนคติ<br>4. จำนวนโครงการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ |

| พฤติกรรม<br>ที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทาง<br>คุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่าง<br>แนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้น<br>เพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| | | | 5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ภายใต้ระเบียบกฎหมาย<br>6. กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน<br>7. กำหนดรางวัลและ/หรือค่าตอบแทนตามผลงาน<br>8. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ<br>9. มีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยการตั้งในรูปคณะกรรมการชุมชน<br>10. มีการส่งเสริมให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ | 5. จำนวนงานที่ปฏิบัติสำเร็จภายใต้ระเบียบกฎหมาย |

| พฤติกรรมที่พึงประสงค์ | มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม | ความหมาย | ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ | ตัวอย่างตัวชี้วัดขั้นต้นเพื่อการประเมินผล |
|---|---|---|---|---|
| | 5. พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ | - การศึกษาหาความรู้ที่ทันสมัย ที่เป็นการพัฒนาทางวิชาการ และพัฒนาจิตใจของตนเองอยู่เสมอด้วยวิธีการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ เช่น การเข้าร่วมอบรม ประชุมสัมมนา และการศึกษาด้วยตนเอง เป็นต้น | 1. เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมพัฒนาด้านจิตใจ ความรู้และทักษะ<br>2. กำหนดแผนงานการเข้ารับการการฝึกอบรม สัมมนาและศึกษาดูงาน<br>3. ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้<br>4. มุ่งเน้นเทคนิคการฝึกอบรมให้เกิดความรู้และความตระหนัก<br>5. เปิดโอกาสให้พนักงานไปศึกษาดูงาน<br>6. เจ้าหน้าที่การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง<br>7. หมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ | 1. จำนวนบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหลักศีลธรรมและการปฏิบัติในหน้าที่<br>2. จำนวนครั้งเฉลี่ยในการฝึกอบรมต่อคนต่อปี<br>3. จำนวนคนที่ผ่านการอบรม<br>4. จำนวนครั้งที่ศึกษาดูงาน<br>5. จำนวนเจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง<br>6. ความพึงพอใจของพนักงานและผู้รับบริการ<br>7. จำนวนค่าใช้จ่ายในการบริหารงานบุคคลลดลง |