



ประกาศเทศบาลนครแม่สอด  
เรื่อง มาตรการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน

ประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครแม่สอดมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมกล่าวได้ว่าเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม เทศบาลนครแม่สอดจึงได้ให้ความสำคัญในการสร้างความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะ/บริการประชาชนให้เกิดขึ้นในพื้นที่มากที่สุด โดยนำแนวทางตามหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะหลักความโปร่งใส (Transparency) และหลักเสมอภาค (Equity) โดยไม่แบ่งแยกด้าน เพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาการฝึกอบรมและอื่นๆ สอดคล้องกับ มาตรา ๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐและการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้

เพื่อให้หน่วยงานมีการใช้ระบบหรือเกณฑ์ที่ชัดเจน เทศบาลนครแม่สอด จึงมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยทั้เทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้การบริการของหน่วยงานมีความเป็นธรรมโปร่งใยิ่งขึ้น และประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลนครแม่สอดกำหนดให้มีมาตรการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน โดยมีขั้นตอนการดำเนิน ดังนี้

วิธีดำเนินการมาตรการยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน

๑. จัดให้มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานหรือมีเครื่องมือการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นมาตรฐานเดียวกันโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ระบบการให้บริการออนไลน์ เป็นต้น
๒. จัดให้มีและปรับปรุงการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน
๓. จัดให้มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ จัดให้มีกล้องวงจรปิดภายในสถานที่ให้บริการ

/๔. จัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูงอายุ...

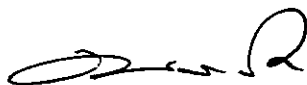
๔. จัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้แก่ ทางลาดชั้นห้องน้ำ  
สำหรับ ผู้พิการ

๕. จัดให้มีป้ายสามภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า

๖. มีการนำระบบออนไลน์ ซอฟต์แวร์ สกอร์การ์ด สมาร์ท บ็อกซ์ (Scorecard Smart Box)  
มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการให้บริการประชาชน (Services Level Agreement : SLA)

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายบรรเจิด สวัสดิ์รัตนากุล)  
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีนครแม่สอด