



ประกาศเทศบาลตำบลอรพิมพ์  
เรื่อง มาตรการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

.....

ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้มุ่งเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลอรพิมพ์ จึงได้กำหนดมาตรการและกลไกในการเปิดโอกาสให้ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล และ/หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอรพิมพ์

๑. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาในประเด็นความสอดคล้องกับภารกิจหรือยุทธศาสตร์ รวมถึงการเกี่ยวข้องของประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโครงการในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ติดประกาศ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ วารสาร เป็นต้น
๓. รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะการเข้าร่วมในการจัดทำแผนงาน การวางแผน หรือการดำเนินงาน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายบุญเติบโต ชัชวาล)  
นายกเทศมนตรีตำบลอรพิมพ์



# มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ประจำปี 2565

ของ

เทศบาลตำบลอรพิมพ์  
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

## มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลอรพิมพ์ เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการความคาดหวัง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เทศบาลตำบลอรพิมพ์ จึงกำหนดนโยบายและมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

### วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ภายใต้พันธกิจ วิสัยทัศน์ รวมถึงระบบการบริหาร/ระบบสนับสนุนที่สำคัญของเทศบาลตำบลอรพิมพ์

### นโยบาย

๑. เทศบาลตำบลอรพิมพ์ ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะ

๒. เทศบาลตำบลอรพิมพ์ มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนด ให้นำหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญ มีหน้าที่ในการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

๓. เทศบาลตำบลอรพิมพ์ ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในองค์กร ดำเนินงาน/ โครงการภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของคณะทางเว็บไซต์ และ/หรือ รายงานประจำปี เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

๒. กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานและการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอรพิมพ์ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย เว็บไซต์ จดหมาย/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๓. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญ จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้นๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

๔. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหาร

๕. กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อคัดกรอง บริหารจัดการและติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ ผ่านช่องทางตามข้อ ๒

๖. กำหนดให้คณะกรรมการฯ ประมวลผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๗. กำหนดให้คณะทำงาน ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๘. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ