รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพู
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลชมพู
อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงาน ภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง และนำข้อมูล ผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวก ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้องถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล และ (๑๐) การป้องกันการทุจริตโดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูล ที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

องค์การบริหารส่วนตำบลขมพู หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพูได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกส่วนราชการได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาลและประการสำคัญ คือ ได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลชมพู
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

คำนำ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
๓. เกณฑ์ระดับผลการประเมินผล	๒
๔. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๒
๕. การวิเคราะห์ผลการประเมิน	๓
๖. ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๗
๗. ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และเป็นประเด็นที่จะต้องพัฒนา	๘
๘. ข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น	๑๐

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวก เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า *"การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)"* ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น *"มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก"* ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐได้อย่างเหมาะสม

๒. กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๑๐ ตัวชี้วัด โดยมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ๓ เครื่องมือ ดังนี้

เครื่องมือในการประเมิน	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ข้อคำถาม
IIT	๓๐	การปฏิบัติหน้าที่	-	๖
		การใช้งบประมาณ	-	๖
		การใช้อำนาจ	-	๖
		การใช้ทรัพย์สินของราชการ	-	๖
		การแก้ไขปัญหาการทุจริต	-	๖
EIT	๓๐	คุณภาพการดำเนินงาน	-	๕
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	-	๕
		การปรับปรุงระบบการทำงาน	-	๕
OIT	๔๐	การเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลพื้นฐาน	๙
			การบริหารงาน	๘
			การบริหารงบประมาณ	๗
			การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๔
			การส่งเสริมความโปร่งใส	๕
		การป้องกันการทุจริต	การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต	๘
			มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	๗

๓. เกณฑ์ระดับผลการประเมินผล

เกณฑ์การประเมินผลและการรายงานผลการประเมินจะเป็นการรายงานในลักษณธค่าคะแนนควบคู่กับระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้

ตารางแสดงระดับผลการประเมิน

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐ – ๔๙.๙๙	F

หมายเหตุ : กรณีหน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบถ้วนตามขั้นตอนหรือตามระยะเวลาที่กำหนด ผลการประเมินของหน่วยงานจะแสดงลักษณ์ “*” ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นว่าเป็นผลการประเมินจากข้อมูลที่หน่วยงานดำเนินการได้ไม่ครบถ้วนตามขั้นตอนที่กำหนด

๔. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพู ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	
ตัวชี้วัด	**ผลคะแนน**
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๙๑.๐๕
๒. การใช้งบประมาณ	๘๕.๗๐
๓. การใช้อำนาจ	๘๔.๕๓
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๖.๔๐
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๘๕.๘๒
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)	
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๘๒.๕๑
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๒.๔๖
๘. การปรับปรุงระบบการทำงาน	๖๘.๔๑
แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)	
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๘๑.๔๓
๑๐. การป้องกันการทุจริต	๖๔.๒๙
คะแนนเฉลี่ย	**๗๗.๔๙**

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพู อำเภอเนินมะปราง พิษณุโลก โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ***๗๗.๔๙*** **คะแนน** ผลการประเมินอยู่ใน**ระดับ B** โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๘๔.๕๓ โดยหน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ชัดเจน จัดทำหลักเกณฑ์ในการให้บุคลากรไปอบรม หรือศึกษาต่ออย่างเป็นธรรม มีหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จัดทำประกาศแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ พร้อมทั้งประกาศหลักเกณฑ์และเปิดเผยผลการประเมิน การเลื่อนขั้น การโยกย้ายด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง

๔.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๖๘.๔๑ โดยหน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔.๓ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๖๔.๒๙ โดยในด้านการป้องกันการทุจริต ผู้บริหารควรแสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขการทุจริตประจำปีให้ชัดเจนและเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมทั้งให้กลุ่มองค์กรชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต เช่น เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดพบว่า ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๕ ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๔๐ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๘๒ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๗๐ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๔.๕๓ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๕๑ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๔๓ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๒.๔๖ ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๘.๔๑ และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๔.๒๙

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดที่มี***คะแนนเฉลี่ยสูงสุด*** คือ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๙๑.๐๕ ส่วนตัวชี้วัดที่มี***คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด*** คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีระดับคะแนนเฉลี่ย ๖๔.๒๙

๕. การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชมพู อำเภอเนินมะปราง พิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการวิเคราะห์ผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดบกพร่องที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขดังต่อไปนี้

๕.๑ จุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๐) จำนวน ๑ ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ โดยได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๑.๐๕ จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว รวมถึงการปฏิบัติงานมุ่งมั่น เต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีการประเมินการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียกรับเงินทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ ของบุคลากรอื่นในหน่วยงานทั้งในกรณีที่แลกกับการปฏิบัติหน้าที่และในกรณีช่วงเทศกาลหรือวาระสำคัญต่าง ๆ ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือแม้แต่กรณีการให้เงินทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ ต่อบุคคลภายนอก ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดการรับสินบนได้ในอนาคต

๕.๒ จุดบกพร่องที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ เรียงลำดับตามคะแนนสูงสุดรายตัวชี้วัด) จำนวน ๙ ตัวชี้วัด ได้แก่

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๔๐ จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของทางราชการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายใน ในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการ ทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก โดยหน่วยงานควรมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการที่ถูกต้อง พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติ รวมถึงหน่วยงานจะต้องมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานด้วย

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๘๒ จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง โดยหน่วยงานต้องทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายดังกล่าว และสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายใน ในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อการป้องกันการทุจริต

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๗๐ จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุด้วย โดยหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ประกาศแผนการใช้จ่ายเงินและเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๔.๕๓ จากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยหน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ชัดเจน จัดทำหลักเกณฑ์ในการให้บุคลากรไปอบรม หรือศึกษาต่ออย่างเป็นธรรม มีหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จัดทำประกาศแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปตามหน้าที่ พร้อมทั้งประกาศหลักเกณฑ์และเปิดเผยผลการประเมิน การเลื่อนขั้น การโยกย้ายด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๕๑ จากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการของหน่วยงานแก่รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริงานและการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จากผลการประเมินหน่วยงานควรมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น โดยควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลสาธารณะอย่างชัดเจน สามารถเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน อีกทั้งควรมีช่องทางที่หลากหลาย การบริการให้เกิดความโปร่งใส ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน

(๖) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๔.๒๙ จากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนทราบใน ๕ ประเด็น คือ (๑) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลบางประเด็นในข้างต้น ยังแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงานได้ไม่มากพอ เนื่องจากข้อระเบียบกฎหมายมิได้บังคับหรือกำหนดให้ดำเนินการ อีกทั้งยังมีประเด็นที่ได้ได้ดำเนินการแต่มิได้เผยแพร่ข้อมูลให้สาธารณชนรับทราบ โดยมีประเด็นที่ข้อระเบียบกฎหมายมิได้บังคับหรือกำหนดให้ดำเนินการ คือ (๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนการดำเนินงาน หัวข้อรายงานผลกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ ๖ เดือน เนื่องจากระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ปี ๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามข้อ ๒๘ (๓) กำหนดให้รายงานผลและเสนอความเห็น ซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่นและคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชน

ในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวัน นับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าว และต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี หัวข้อ E-Service (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ รายงานผลการบริหารและพัฒนาหัวข้อทรัพยากรบุคคลประจำปี และประเด็นที่ได้มีการดำเนินการแต่ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์ของหน่วยงาน คือ (๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี หัวข้อแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ซึ่งจากประเด็นดังกล่าวข้างต้นทั้งที่ได้ดำเนินการและไม่ได้ดำเนินการ ต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนาติดตามการดำเนินงาน พร้อมทั้งเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

(๗) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๒.๔๖ จากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่ซับซ้อน จากผลการประเมินหน่วยงานควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งจะสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(๘) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๘.๔๑ จากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วยรวมถึงต้องมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๙) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๔.๒๙ จากการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๒ ประเด็น คือ (๑) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ (๒) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลการป้องกันการทุจริตในด้านการป้องกันการทุจริต ผู้บริหารควรแสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขปัญหาทุจริตประจำปีให้ชัดเจน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมทั้งให้กลุ่มองค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต เช่น เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๖.๑ ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) พบว่าผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๘๔.๕๓ โดยหน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ชัดเจน จัดทำหลักเกณฑ์ในการให้บุคลากรไปอบรมหรือศึกษาต่ออย่างเป็นธรรม มีหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน จัดทำประกาศแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ พร้อมทั้งประกาศหลักเกณฑ์และเปิดเผยผลการประเมิน การเลื่อนขั้น การโยกย้ายด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง โดยสิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการปรับปรุงและพัฒนาสำหรับหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๑. การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ๒. การใช้อำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ๓. การแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ การซื้อขายตำแหน่งหรือการเอื้อผลประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง	๑. จัดทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ๒. จัดทำหลักเกณฑ์ในการให้บุคลากรไปอบรมหรือศึกษาต่ออย่างเป็นธรรม ๓. จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ๔. จัดทำประกาศแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ ๕. จัดทำประกาศหลักเกณฑ์และเปิดเผยผลการประเมินการเลื่อนขั้น การโยกย้าย ด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง

๖.๒ ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๖๘.๔๑ โดยหน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๑. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ๒. การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	- หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ ผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๖๔.๒๙ โดยในด้านการป้องกันการทุจริต ผู้บริหารควรแสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขการทุจริตประจำปีให้ชัดเจน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมทั้งให้กลุ่มองค์กรชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต เช่น เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๑. การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ๒. มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	- ผู้บริหารควรแสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขการทุจริตประจำปีให้ชัดเจน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมทั้งให้กลุ่มองค์กรชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต เช่น เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

๗. ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และเป็นประเด็นที่จะต้องพัฒนา เนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๔.๒๙ ซึ่งประเมินจากการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๒ ประเด็น ดังนี้

ตัวชี้วัด	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยคะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ๑. การดำเนินการเพื่อการป้องกันการทุจริต ๑.๑ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร	๑.๑.๑ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร	๑๐๐
	๑.๒.๒ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	๑๐๐
๑.๒ การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต	๑.๒.๑ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี	๑๐๐
	๑.๒.๒ การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	๑๐๐
๑.๓ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	๑.๓.๑ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	๑๐๐

ตัวชี้วัด	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ยคะแนน
๑.๔ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑.๔.๑ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐
	๑.๔.๒ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐
	๑.๔.๓ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐
๒. มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ๒.๑ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต	๒.๑.๑ มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ	๑๐๐
	๒.๑.๒ มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม	๐.๐๐
	๒.๑.๓ มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง	๐.๐๐
	๒.๑.๔ มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๐๐
	๒.๑.๕ มาตรการป้องกันการรับสินบน	๐.๐๐
	๒.๑.๖ มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม	๐.๐๐
	๒.๑.๗ มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ	๐.๐๐

จากผลการประเมินข้างต้น เห็นได้ว่าสิ่งที่ควรปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานมีผลการประเมินฯ ดีขึ้น คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการกำหนดมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรการป้องกันการรับสินบน มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม และมาตรการตรวจสอบการใช้ดุลยพินิจ พร้อมทั้งจัดทำประกาศเผยแพร่มาตรการดังกล่าวให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

๘. ข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

๘.๑ ข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและยกระดับผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. หน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาให้ชัดเจน	๑) จัดประชุมหน่วยงานเพื่อแจ้งให้บุคลากรรับทราบ บทบาท อำนาจและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ รวมถึงยอมรับหน้าที่และภาระงานของบุคลากรในองค์กรทั้งหมด ๒) กำหนดแนวทางในการมอบหมายงาน การแบ่งหน้าที่/ผู้รับผิดชอบในการทำงาน ให้มีความชัดเจน เป็นธรรม โดยมอบหมายงานให้ทั่วถึง กระจายงานสอดคล้องกับความสามารถ โครงสร้าง สายการบังคับบัญชา ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีอคติ และไม่ก้าวก่ายงานที่ได้รับมอบหมายไปแล้ว ๓) จัดประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจรายละเอียดของงานที่มอบหมาย โดยกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ขอบเขตงาน กำหนดระยะเวลา รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับมอบหมายงานเข้าใจและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หาข้อตกลงร่วมกันในแต่ละปีงบประมาณ ๔) จัดทำคำสั่งมอบหมายงานแก่บุคลากรและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์คำสั่งมอบหมายงานให้แก่บุคลากรและสาธารณะรับทราบ	งานบริหารงานบุคคล สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๒. จัดทำหลักเกณฑ์ในการให้บุคลากรไปอบรมหรือศึกษาต่ออย่างเป็นธรรม	๑) ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และเผยแพร่ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน ๒) กำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขดังกล่าวให้แก่บุคลากรและสารณะชนทราบ ๓) ประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม ศึกษาดูงานให้แก่บุคลากรทราบอย่างทั่วถึงเสมอภาคและเท่าเทียมกัน		

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๓. มีหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างไว้ชัดเจน จัดทำประกาศแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหน้าที่ พร้อมทั้งประกาศหลักเกณฑ์และเปิดเผยผลการประเมิน การเลื่อนขั้น การโยกย้ายด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง	๑) กำหนดเกณฑ์การประเมินบุคลากรตามผลการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับคุณภาพของผลงาน ๒) เผยแพร่เกณฑ์การประเมินบุคลากรและผลการประเมินให้แก่บุคลากรทราบ	งานบริหารงานบุคคล สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

๘.๒ ข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและยกระดับผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. การปรับปรุงระบบการทำงาน หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑) จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ ดังนี้ ๑.๑) มีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการ ๑.๒) มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน ๑.๓) มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ ๑.๔) มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ ๑.๕) มีการให้บริการนอกเวลาราชการสำหรับการบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือพิจารณาจัดบริการให้สอดคล้องกับผลสำรวจตามความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ ๑.๖) มีการออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ๑.๗) ให้บริการอินเตอร์เน็ตหรือ WIFI	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. การปรับปรุงระบบการทำงาน หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *(ต่อ)*	๑.๘) ในจุดมีสำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากล ทั้งขณะยืน หรือล้อเลื่อน ๑.๙) มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ ๑.๑๐) มีการจัดบัตรคิวหรือระบบเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม ๑.๑๑) มีจุดแรกรับเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้มาติดต่อ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร ๒) จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือในช่วงนอกวันและเวลาราชการ เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือการปรับขยายเวลาการให้บริการในช่วยพักเที่ยง หรือจัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) หรือบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น ๓) มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์สรุปรายงานให้ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและประชาชนทราบ ๔) จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๕) ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และการบริการให้ดีขึ้น และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากรและประชาชนทราบ ๖) ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. การปรับปรุงระบบการทำงาน หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ *(ต่อ)*	๗) นำเทคโนโลยีสารสนอทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่น ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเตอร์เน็ต การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้าง แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ๘) จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งานและคุ้มค่า โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละองค์กร รวมทั้งพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

๘.๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและยกระดับผลการประเมินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA และจัดทำมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน	๑) จัดให้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจภายในองค์กรเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการประเมิน ITA ๒) นำผลการประเมิน ITA ในปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เช่น ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน หรือประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ๓) จัดทำมาตรการภายในสำหรับหน่วยงานของตน เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้ดีขึ้น ๔) มีการติดตามการดำเนินงานตามมาตรการภายใน ในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน (นำมาตรการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติ) จัดทำสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานเป็นต้น	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

มาตรการในการขับเคลื่อน	ขั้นตอน/วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๒. การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขการทุจริตประจำปีให้ชัดเจน	ทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันทุจริตสี่ปีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง และเผยแพร่ให้สาธารณะชนรับทราบ	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๓. เปิดโอกาสให้กลุ่มองค์กรชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต	แต่งตั้งผู้แทนกลุ่มองค์กรชุมชนเป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้างหรือผู้สังเกตการณ์ในงาน/กิจกรรม/โครงการ ที่หน่วยงานดำเนินการ	งานการพัสดุ กองคลัง	
๔. พัฒนาระบบเว็บไซต์/เพิ่มศักยภาพบุคลากรในการดูแลระบบ	๑) จัดสรรงบประมาณพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงาน ให้มีความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลและสามารถเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน รวดเร็ว ๒) จัดโครงการเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีความสามารถในการปรับปรุงระบบเว็บไซต์หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันสมัย ๓) จัดให้มีบุคลากรในการดูแลเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่เปิดเผยข้อมูลต่อสารธารณะให้เป็นปัจจุบัน	งานบริหารทั่วไป สำนักงานปลัดฯ	