



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลกุตุยม.....

ที่..... วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุตุยม

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นประจำปี ทุกปี โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อเผยแพร่ ข้อมูลต่อสาธารณะชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียนั้น

บัดนี้ สำนักปลัด ได้ทำการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงขอรายงานผลการประเมินฯ ตามรายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิชญา ทวีทรัพย์)

เจ้าพนักงานธุรการ

(นายชัชวาลย์ ทนัสสุราช)

หัวหน้าสำนักปลัด

พันจ่าเอก

(นิติธร เพชรกันหา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายปิติกร แผลงศาสตรา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม  
(Integrity and Transparency  
Assessment : ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานของตน และนำข้อมูลผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับปรุง พัฒนา ส่งเสริม และยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลให้เป็นที่ประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยปรับปรุงแก้ไข สนับสนุนส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นอีกต่อไป

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุม

**รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ  
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม อำเภอกุฉีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ**

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม มีคะแนนรวม ๖๓.๑๕ อยู่ในระดับ D โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ มีค่าต่ำสุด เท่ากับ ๘๐.๘๔ คะแนน ซึ่งควรมีการจัดทำข้อตกลงหรือประกาศให้บุคลากรทราบถึงนโยบายการไม่นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนรวมกับประโยชน์ส่วนตัว (Conflict of Interest)

๒. ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงการทำงาน มีค่าต่ำสุด เท่ากับ ๘๐.๘๖ คะแนน ซึ่งควรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างชัดเจน เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการต่อไป

๓. ผลการประเมินตามแบบสำรวจด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลมีค่าต่ำสุด เท่ากับ ๑๒.๕๐ คะแนน ซึ่งควรเพิ่มการเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา และมีแนวทางในการให้ผู้มาติดต่ออย่างโปร่งใส โดยเฉพาะควรมีการจัดทำประกาศไม่เรียกร้องประโยชน์อื่นใดในการปฏิบัติหน้าที่ มีมาตรการโดยการจัดทำประกาศการไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือทรัพย์สินใดๆ และจัดทำคำขวัญสำหรับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ โดยยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. ผลการประเมินตามแบบสำรวจด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) พบว่า ผลคะแนนของตัวชี้วัดด้านการป้องกันการทุจริต มีค่าต่ำสุด เท่ากับ ๑๒.๕๐ คะแนน ซึ่งควรมีการมีการจัดประชุมเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA ก่อนจะศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจัดทำแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการภายในและให้มีการกำกับติดตามการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

## การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้ทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนายกระดับ หน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

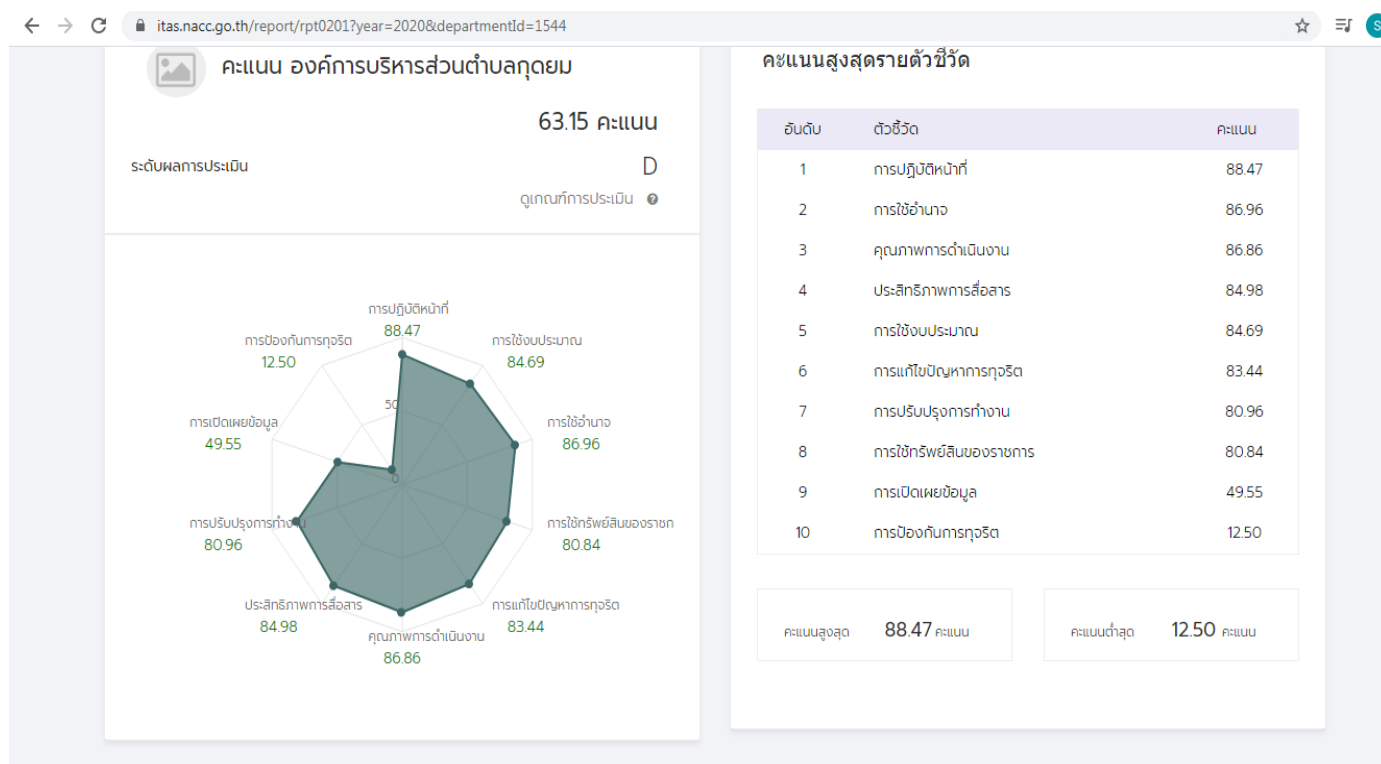
### ๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล กุดยม

ผลการประเมินประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกุดยม โดยภาพรวมได้คะแนน เท่ากับร้อยละ ๖๓.๑๕ คะแนน ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระดับ D ซึ่งคะแนนสูงสุดตามชีวิต มีรายละเอียดดังนี้

- |                                      |                             |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| ๑. ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่        | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๔๗ |
| ๒. ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ              | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๙๖ |
| ๓. ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน       | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๘๖ |
| ๔. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร    | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๔๑ |
| ๕. ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ           | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๔.๖๙ |
| ๖. ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต   | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๓.๔๔ |
| ๗. ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน      | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๙๖ |
| ๘. ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๘๔ |
| ๙. ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล         | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๔๙.๕๕ |
| ๑๐. ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต     | ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๒.๐๐ |

/แผนภาพ...

## แผนภาพ แสดงผลการประเมินจากสำนักงาน ป.ป.ช.



## สรุปผลการประเมิน

จากผลการประเมินจะเห็นได้ว่า จุดแข็งที่หน่วยงานได้คะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๘๘.๔๗ คือ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ และตัวชี้วัดการใช้อำนาจ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร การใช้งบประมาณ การแก้ไขปัญหาการทุจริต การปรับปรุงการทำงาน การใช้ทรัพย์สินของราชการ อยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ ๘๕.๐๐ – ๘๔.๘๘ คะแนน ส่วนตัวชี้วัดที่ต้องปรับปรุง และมีคะแนนต่ำกว่า ๗๕.๐๐ คะแนน อยู่ ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต มีช่วงคะแนน ตั้งแต่ ๐ – ๔๙.๘๘ คะแนนซึ่งต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

### ๓.การวิเคราะห์ผลการประเมิน

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจำแนกตามดัชนีขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็น ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**๓.๑ จุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนระหว่าง ๘๐ ขึ้นไป ) จำนวน ๘ ตัวชี้วัด**

**(๑) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่** เป็นคะแนนจากการประเมิน การรับรู้ของบุคลากร ภายในหน่วยงานต่อปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการ

ปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใสปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ดี หน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไปกับติดต่อทั่วไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน

**(๒) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๘๖ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้อง เป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ เห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจของ ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการมอบหมายงานอย่างไรก็ดีสิ่งที่จะต้องเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงาน เนื่องจากมีบางกลุ่มตัวอย่างจากการประเมินที่ให้ความคิดเห็นว่าการประเมินและการเลื่อนระดับยังขาดความเป็นธรรม

**(๓) คุณภาพการดำเนินงาน** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๘๖ เป็นคะแนน จากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ไว้อย่างเคร่งครัด เห็นได้ว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึด หลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการไม่นำประโยชน์ของพวกเขา พ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะและไม่พบว่า มีเรียกรับสินบนอย่างไรก็ดีสิ่งที่จะต้องเป็นประเด็นในการพัฒนาเพื่อ หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น ควรพัฒนาในเกี่ยวกับหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณะควร รับทราบอย่างชัดเจน ควรเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงได้งาน ไม่ซับซ้อนและมีช่องทางหลากหลาย ควรเปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการให้เกิดความโปร่งใสปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

**(๔) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๔.๘๘ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพ การ สื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน เห็นได้ว่าหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในเรื่องผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึง การจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงานการให้บริการและมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวล สงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังควรสร้างการรับรู้ เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่ง สะท้อนถึงการสื่อสารกับ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) **ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๔.๖๙ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากร ภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การใช้จ่ายเงินงบประมาณนับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใสไปจนถึง ลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือ พวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการตรวจจับ พัสดด้วยเห็นได้ว่าหน่วยงานควรที่ความสำคัญกับการเปิด โอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

(๖) **ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๔๓.๕๓ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังเห็นได้ว่าหน่วยงาน ควรทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและจัดทำแผนงานด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึง การประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงาน ลดลงหรือไม่มีเลยและจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายในในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายใน หน่วยงานด้วยรวมทั้ง หน่วยงานควรมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงานรวมถึงการนำผล การตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต

(๗) **ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๙๖ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบ การทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการ ทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้นเห็นได้ว่าหน่วยงานควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้วยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย

(๘) **ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๘๔ เป็นคะแนนการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของบุคลากรภายในการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้กับผู้อื่นและ พฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของราชการทั้งการยืมโดยบุคลากรภายใน หน่วยงานและการยืมโดยบุคลากรนอก หน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวกเห็นได้ว่าหน่วยงานจะควรมีการ จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ ราชการที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและนำไปปฏิบัติรวมถึงหน่วยงานจะต้องมีการกำกับดูแลตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานด้วย



๓.๒ จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข (ตัวที่วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ (๘๐) จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๕.๐๐ เป็นคะแนนจากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้ทราบใน ๕ ประเด็น คือ (๑) ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๔๓.๕๓ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคคลกรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังเห็นได้ว่าหน่วยงาน ควรทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและจัดทำแผนงานด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึง การประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงาน ลดลงหรือไม่มีเลยและจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายในในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายใน หน่วยงานด้วยรวมทั้ง หน่วยงานควรมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงานรวมถึงการนำผล การตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต

#### ๔. ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุง

๔.๑ ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal) ได้ คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๘๔ อยู่ในระดับ B

แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนี้มีแนวโน้มการดำเนินงานที่เป็นไป ตามหลักการความโปร่งใสและมี มาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ยังเชื่อมั่นและแสดงความไว้วางใจต่อการบริหารงาน ของผู้บริหารที่ มุ่งสู่การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ดีสิ่งที่จะต้องเป็น ประเด็นการพัฒนาสำหรับ หน่วยงานมีรายละเอียดดังนี้

| ตัวชี้วัด                               | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ | <p>ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด</p> <p>๑.การรับรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ</p> <p>๒.ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน</p> <p>๓.การยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง</p> <p>๔.การกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง</p> | <p>๑.ควรจัดทำข้อตกลงหรือประกาศให้บุคลากรทราบถึงนโยบายการไม่นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัว และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และพี่น้องประชาชนทราบให้ชัดเจน</p> <p>๒.จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ</p> <p>๓.กำหนดขั้นตอนการขออนุญาตหรือยืม และกำกับให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด</p> <p>๔.สร้างมาตรการการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ</p> |

**๔.๒ ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External) ได้คะแนนร้อยละ ๘๐.๙๖ อยู่ในระดับ B**

แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน รายละเอียด ดังนี้

| ตัวชี้วัด                          | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                                                                                                 | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่ ๗ การปรับปรุงการทำงาน | <p>๑.เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด</p> <p>๒.หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการที่ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด</p> | <p>๑. มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างชัดเจน</p> <p>๒. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการของแต่ละงานให้ลดลงและรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>๓.ปรับปรุง พัฒนา และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนผู้รับบริการทุกขั้นตอนของงานบริการ ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด</p> |

| ตัวชี้วัด | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | แนวทางการปรับปรุง |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| (ต่อ)     | <p>๓.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น หรือไม่</p> <p>๔.หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด</p> <p>๕.หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้นมากน้อยเพียงใด</p> |                   |

**๔.๓ ผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ได้คะแนนร้อยละ ๔๙.๕๕ อยู่ในระดับ F**

แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการวางระบบที่ดี มีการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน แสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงทำให้โดยรวมแล้วหน่วยงานสามารถดำเนินงานในด้านความโปร่งใสได้ อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรเป็นประเด็นการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาสำหรับหน่วยงานมีรายละเอียด ดังนี้

| ตัวชี้วัด                      | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                                | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่๙ การเปิดเผยข้อมูล | <p>๑.ข้อมูลพื้นฐาน</p> <p>-การเปิดเผยเพื่อสอบถามของข้อมูลการติดต่อ</p> <p>๒.การบริหารงาน</p> <p>-การเปิดเผยข้อมูล E-Service ไม่สอดคล้องตามรายละเอียดที่กำหนด</p> | <p>๑.พัฒนาระบบการทำงานให้มีช่องทางเพื่อสอบถามข้อมูลการติดต่อของหน่วยงานกับผู้รับบริการ</p> <p>๒.กำหนดให้มีช่องทางให้บริการออนไลน์ (E-Service)แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของเทศบาลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว</p> |

| ตัวชี้วัด                              | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | แนวทางการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัดที่ ๑๐<br>การป้องกันการทุจริต | <p>๑. เจตจำนงสุจริตผู้บริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร</li> <li>-การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร</li> </ul> <p>๒. การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี</li> <li>-การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงทุจริต</li> </ul> <p>มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใส</p> <p>๓. การสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กร</p> <p>๔. แผนป้องกันการทุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-แผนป้องกันการทุจริต</li> <li>-รายงานกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน</li> <li>-รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี</li> </ul> <p>๕. มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน</li> <li>-การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน</li> </ul> | <p>๑. เผยแพร่ข้อมูลสร้างความรู้ความเข้าใจในการเสริมสร้างความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต</p> <p>๒. ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลทุกกรม</p> <p>๓. กำกับติดตามเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>๔. รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสเพื่อพัฒนาจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่อไป</p> |

## ๕. ประเด็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

ผลการประเมินพบว่า มีตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๘๔ ซึ่งประเมินจากการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน (IIT) มีรายละเอียดดังนี้

| ตัวชี้วัด                               | ประเด็นการประเมิน                                                                                                                                | ค่าเฉลี่ย<br>คะแนน |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ | ๑. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการ เอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของ ส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด                               | ๘๖.๓๖              |
|                                         | ๒. ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของทางราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด                                    | ๗๒.๗๓              |
|                                         | ๓. ถ้าต้องการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด                            | ๘๕.๔๓              |
|                                         | ๔. บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด                        | ๘๕.๔๓              |
|                                         | ๕. ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน                                                                                   | ๖๕.๕๗              |
|                                         | ๖. หน่วยงานของท่านมีการกำกับและการตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด | ๗๖.๖๓              |

ผลการประเมินข้างต้น แสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ควรพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยหน่วยงานควรกำหนดมาตรการป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ กำหนดมาตรการ จัดทำข้อตกลงหรือประกาศให้บุคลากร ทราบถึงนโยบายการไม่นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว กำหนดวิธีปฏิบัติและขั้นตอนในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ประกาศและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรของ หน่วยงานและพี่น้องประชาชนทราบให้ชัดเจน มีการกำหนดมาตรการกำกับติดตามผลการดำเนินงานในการประชุม ประจำเดือนพนักงานทุกคน และมีการรายงานให้ผู้บริหารทราบ

## การกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

### ข้อบกพร่อง และประเด็นที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา

#### ๑. ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ควรกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

##### มาตรการและแนวทาง

๑) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เห็นความสำคัญของความซื่อสัตย์สุจริต สามารถแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะ

๒) จัดทำแนวทางปฏิบัติ หรือระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการ ที่

ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน มีแบบการขออนุญาต การอนุมัติยืมที่มีรูปแบบที่สะดวก เปิดเผย และตรวจสอบได้ ทั้งกรณีการยืมของบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหรือเอกชน

๓) จัดทำคู่มือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการ มีการประกาศประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรและพี่น้องประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน

๔) ผู้บริหารควรประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการไม่นำทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง

๕) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติ ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินแผนผังขั้นตอนในการดำเนินการให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบ

๖) กำหนดกลไกในการติดตามตรวจสอบการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ ระเบียบของการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการอย่างเคร่งครัด วางระบบการจัดทำทะเบียนการเบิกทรัพย์สินของ ราชการ ทะเบียนการยืมทรัพย์สินของทางราชการอย่างเป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

**ผู้รับผิดชอบ** ๑. สำนักปลัดเทศบาล จัดทำคู่มือ นโยบาย ประกาศ ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง

๒. ทุกสำนัก/กอง จัดเผยแพร่สร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน  
**การติดตามและประเมินผล** รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งต่อผู้บริหาร

#### ๒. ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ควรกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

##### มาตรการและแนวทาง

๑) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ ณ จุดบริการ ในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก รวมทั้งรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบ

๒) จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการประชาชน และระบุผู้รับผิดชอบงาน ให้บริการในทุกกระบวนการงาน โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว จดหมายข่าว เป็นต้น

๓) พัฒนาการบริการ สร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิด หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว หรือให้บริการออนไลน์ (E-Service)

๔) จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น

๕) กำหนดแนวทางในการยกย่อง ชื่นชม บุคลากรที่ให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงานกำหนดไว้ มีการประกาศ หรือให้รางวัล แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ รวมทั้งมีมาตรการในการดำเนินการกับบุคลากรที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม

๖) กำหนดแนวทางการสร้างวัฒนธรรมองค์กร พัฒนาบุคลากร ให้ซื่อสัตย์สุจริต ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม ให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

๗) กำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ โดยตกลงการปฏิบัติราชการ และรายงานผลต่อผู้บริหาร

**ผู้รับผิดชอบ** ๑. สำนักปลัด จัดทำคู่มือ นโยบาย ประกาศ ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง

๒. ทุกกอง จัดทำมาตรการที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่สร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ให้

ทราบโดยทั่วกัน

การติดตามและประเมินผล รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้งต่อผู้บริหาร