

แบบรายงาน
รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. หลักการและเหตุผล

จุดมุ่งหมายหลักของการประเมิน ITA ประกอบด้วยสองประการสำคัญ ประการแรกคือการส่งเสริมความโปร่งใสผ่านการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ขั้นตอนและกระบวนการประเมินผลเป็นกลวิธีหรือเครื่องมือในการส่งเสริมให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบันตามที่กฎหมาย ยุทธศาสตร์ หรือแผนระดับต่าง ๆ กำหนดไว้ เพื่อให้ประชาชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์หรือตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ และเป็นการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ส่วนประการที่สองคือการวัดพฤติกรรมหรือผลการดำเนินงานที่อาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยพัฒนากรอบการประเมินจากเดิมที่มุ่งวัดผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและคุณภาพการปฏิบัติราชการทั่วไป มาสู่การวัดทุจริตประพฤติมิชอบตามบริบทและภารกิจของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมทั้งการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับประโยชน์ส่วนรวม การใช้อำนาจหรืออิทธิพลโดยมิชอบ ตลอดจนปัจจัยเสี่ยงที่อาจเอื้อให้เกิดการทุจริต เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานกำกับและตรวจสอบในการกำหนดมาตรการ การเฝ้าระวัง และสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐมีการตรวจสอบ ทบทวน และพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับความโปร่งใสและลดโอกาสการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ หากพิจารณาเจาะลึกลงในรายละเอียดการประเมิน ITA ในแง่มุมทางกฎหมายแล้ว จะเห็นได้ว่า ประเด็นข้อคำถามการประเมิน ITA นั้น มีความสอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องับธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตหลากหลายฉบับ อาทิ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอื่น ๆ อีกมากมาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับแผนงานระดับชาติ เช่น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่าการประเมิน ITA เป็นหนึ่งในกลยุทธ์และเครื่องมือที่เข้ามาเติมเต็มการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในสังคมไทย โดยมุ่งเน้นที่การส่งเสริมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ (หน่วยงานระดับปฏิบัติหรือหน่วยงานธุรการ) ให้มีความโปร่งใสในมิติการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม การป้องกันการทุจริตเป็นหลัก ขณะเดียวกันการขับเคลื่อนกลยุทธ์การแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในด้านการปราบปรามการทุจริต การป้องปรามการทุจริต การเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมในความซื่อสัตย์สุจริต และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนก็ต้องดำเนินการควบคู่กันอย่างสอดประสานด้วยจึงจะเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเฉพาะในแง่ผลกระทบต่อค่าคะแนนตามดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index) ของประเทศไทย

๒. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือในการประเมินประกอบด้วย ๓ เครื่องมือ ดังนี้

๒.๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency: IIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้หรือประสบการณ์ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้ใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจในการบริหารงานบุคคล ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดความสุจริตในการดำเนินงาน และตัวชี้วัดความเสี่ยงในการติดต่อหรือรับบริการ

๒.๓ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณชน ผ่านการระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานลงในระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต

๓. การประมวลผลคะแนน

การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

แบบวัด	คะแนนรายข้อคำถาม	คะแนนรายตัวชี้วัดย่อย	คะแนนรายตัวชี้วัด	คะแนนรายตัวแบบวัด	Weight	ITA
แบบวัด IIT	คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบทุกคนในแต่ละข้อคำถาม	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด IIT	๓๐%	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของทุกแบบวัด
แบบวัด EIT	คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบทุกคนในแต่ละข้อคำถาม	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด EIT	๔๐%	
แบบวัด OIT	คะแนนของแต่ละข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดย่อย	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด OIT	๓๐%	

๔. ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดในแนวทางที่ ๑ ปลุกฝังวิถีคิดปลูกจิตสำนึกให้มีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ จะต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของ เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย
คะแนนเฉลี่ยรวม...๙๗.๐๙... คะแนน ระดับผลการประเมิน ผ่านดี

เทศบาลตำบลน้ำตกไทรโยคน้อย ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน และระบุประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ผลการประเมินจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน

ตัวชี้วัด	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ผลการประเมิน
๑	IIT	การปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๕๖	ผ่านเกณฑ์
๒	IIT	การใช้งบประมาณ	๙๙.๘๔	ผ่านเกณฑ์
๓	IIT	การใช้อำนาจ	๑๐๐.๐๐	ผ่านเกณฑ์
๔	IIT	การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	๙๗.๗๒	ผ่านเกณฑ์
๕	IIT	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๘.๘๖	ผ่านเกณฑ์
๖	EIT	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๙.๙๐	ผ่านเกณฑ์
๗	EIT	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๙.๘๒	ผ่านเกณฑ์
๘	EIT	การปรับปรุงการทำงาน	๙๙.๘๒	ผ่านเกณฑ์
๙	OIT	การเปิดเผยข้อมูล	๙๒.๕๐	ผ่านเกณฑ์
๑๐	OIT	การป้องกันการทุจริต	๙๕.๐๐	ผ่านเกณฑ์

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๔.๖๓ คะแนน
i๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๐๕ คะแนน
i๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๑๐๐.๐๐ คะแนน
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : กระบวนการทำงานที่ซับซ้อนและไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน รวมทั้งการบริหารการจัดการภายในยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและปัญหาด้านความโปร่งใส แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ควรมีการระบุขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดและนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบที่ดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งเผยแพร่ช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ดังตามความเหมาะสมต่อไป	

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
i๔ หน่วยงานของท่านใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๕๑
i๕ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการเบิกจ่ายเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐
i๖ หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๔ หน่วยงานของท่านใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : บุคลากรบางส่วนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับแผนงานโครงการ และวัตถุประสงค์ของการใช้งบประมาณในแต่ละกิจกรรม รวมทั้งการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านงบประมาณภายในหน่วยงานยังไม่ทั่วถึงทำให้บุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานขาดความเข้าใจ แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนและบุคลากรรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และการประชุมชี้แจง รวมทั้งกำกับติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน.	

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
i๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้องบ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐
i๘ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบบ่อยครั้ง มากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐
i๙ การบริหารงานบุคคล ในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๑๐๐.๐๐
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : ไม่มี (ทุกข้อคำถามได้รับคะแนนเท่ากัน คือ ๑๐๐.๐๐ คะแนน) สาเหตุเกิดจาก : บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารใช้อำนาจตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักธรรมาภิบาล ไม่มีการสั่งการในเรื่องส่วนตัว การทุจริต หรือการเรียกรับผลประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ส่งผลให้ทุกประเด็นได้รับคะแนนประเมินในระดับสูงสุด แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : หน่วยงานควรรักษามาตรฐานการบริหารงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประมวลจริยธรรม การป้องกันการทุจริต และการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรและรักษาระดับผลการประเมินให้อยู่ในระดับดีเยี่ยมต่อไป	

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของ หน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๔.๖๓
๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๑๐๐.๐๐
๑๒ การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานสามารถ ป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มาก น้อยเพียงใด	๙๘.๕๔
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : ๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของ หน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	
สาเหตุเกิดจาก : บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวปฏิบัติในการขอ ยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของทางราชการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์คู่มือและระเบียบที่เกี่ยวข้องยังไม่ทั่วถึง ทำให้มี การปฏิบัติไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	
แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ :	
๑. จัดทำและเผยแพร่คู่มือหรือแนวปฏิบัติการยืม-คืนทรัพย์สินของทางราชการให้บุคลากรรับทราบอย่าง ทั่วถึง	
๒. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอยืมทรัพย์สินผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	
๓. กำหนดแบบฟอร์มและระบบการบันทึกการยืม-คืนทรัพย์สินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	
๔. กำกับติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง	
๕. สร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการใช้และรักษาทรัพย์สินของทางราชการอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้	

ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
๑๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๒
๑๑๔ ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด	๙๙.๐๒
๑๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด	๙๘.๕๔

การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด และ i๑๔ ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : บุคลากรบางส่วนยังรับรู้ไม่ชัดเจนถึงบทบาทและการดำเนินงานของผู้บริหารในการขับเคลื่อนมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการสื่อสารนโยบายและผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสยังไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดมุมมองว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ๑. ผู้บริหารสูงสุดแสดงเจตจำนงสุจริตและนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) อย่างต่อเนื่องและชัดเจน ๒. สื่อสารและประชาสัมพันธ์มาตรการป้องกันการทุจริต ผลการดำเนินงาน และบทบาทของผู้บริหารให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ๓. จัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริตแก่บุคลากรเป็นประจำ ๔. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสการทุจริต พร้อมจัดให้มีช่องทางร้องเรียนที่ปลอดภัยและเป็นความลับ ๕. กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง พร้อมเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้บุคลากรและประชาชนรับทราบ ๖. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๙.๖๙
e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๙.๖๙
e๓ ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๑๐๐.๐๐
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และ e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน สาเหตุเกิดจาก : ผู้รับบริการบางส่วนยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์การให้บริการอย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ในช่วงที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก อาจส่งผลให้การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด และทำให้ผู้รับบริการบางส่วนรู้สึกว่าจะไม่ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	

การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา และ e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน สาเหตุเกิดจาก : ผู้รับบริการบางส่วนยังไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์การให้บริการ อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ในช่วงที่มีผู้มา รับบริการจำนวนมาก อาจส่งผลให้การให้บริการล่าช้ากว่าที่กำหนด และทำให้ผู้รับบริการบางส่วนรู้สึกที่ไม่ได้รับ การบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ๑. จัดทำและเผยแพร่คู่มือการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ให้ประชาชนรับทราบอย่าง ชัดเจน ๒. พัฒนาระบบการให้บริการและการติดตามงานเพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงานและเพิ่มความสะดวกแก่ ผู้รับบริการ ๓. กำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน โดยยึดหลักความเสมอภาคและไม่เลือก ปฏิบัติ ๔. ส่งเสริมการอบรมด้านการให้บริการประชาชน การสื่อสาร และการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่เป็น ธรรม ๕. จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ๖. ติดตามและประเมินผลการให้บริการเป็นประจำ พร้อมนำผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ ง่าย	๙๙.๖๙
e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือ ผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๙.๖๙
e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่าง ชัดเจน	๙๙.๕๔
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน สาเหตุเกิดจาก : เจ้าหน้าที่บางรายอาจมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย หรือขั้นตอนการให้บริการที่ แตกต่างกัน รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการยังขาดความชัดเจนและเป็นระบบ ส่งผลให้ผู้รับบริการ บางส่วนไม่เข้าใจรายละเอียดของการให้บริการ ขั้นตอนการดำเนินงาน หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน	

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : - พัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ - จัดอบรมด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูล และการบริการประชาชน เพื่อให้สามารถอธิบายข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย - จัดทำคู่มือ คำถามที่พบบ่อย (FAQ) และสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับผู้รับบริการ - ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่สุภาพ กระชับ และเข้าใจง่าย พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามเพิ่มเติมได้ - เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ หรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ติดตามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการสื่อสารและการให้ข้อมูล เพื่อนำผลมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๙.๖๙
e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๙.๕๔
e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	๙๙.๖๙

การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	
สาเหตุเกิดจาก : ประชาชนบางส่วนอาจยังไม่รับทราบถึงการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากประชาชนมาปรับปรุงการให้บริการอาจยังไม่มี การสื่อสารผลการดำเนินงานให้รับทราบอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนรับรู้ว่าคุณภาพหน่วยงานยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ	
แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : - จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากประชาชนที่เข้าถึงได้ง่ายและหลากหลาย - นำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม - กำหนดแผนพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชนในพื้นที่ - ประชาสัมพันธ์ผลการปรับปรุงการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะของประชาชนให้	

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
รับทราบอย่างต่อเนื่อง ๕. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ๖. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง	

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส โดยแนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
๐๑ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๐.๐๐
๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐
๐๓ ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐
๐๔ ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐
๐๕ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐
๐๖ แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	๕๐.๐๐
๐๗ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐.๐๐
๐๘ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐
๐๙ คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐.๐๐
๐๑๐ E-Service	๑๐๐.๐๐
๐๑๑ ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐
๐๑๒ รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุและความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	๑๐๐.๐๐
๐๑๓ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	๑๐๐.๐๐
๐๑๔ แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐
๐๑๕ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	๑๐๐.๐๐
๐๑๖ ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐
๐๑๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐
๐๑๘ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
0๑๙ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐
0๒๐ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : 0๑ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ สาเหตุเกิดจาก : เนื่องจากหน่วยงานจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ไม่ครบองค์ประกอบที่กำหนด แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ควรจัดทำและเผยแพร่ข้อมูล โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ที่มีเนื้อหาและองค์ประกอบถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ โดยปรับปรุงข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ในรูปแบบที่ทันสมัย ตลอดจนสามารถเข้าถึงได้ง่ายบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ดังนี้

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน และตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส โดยแนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
0๒๑ ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรมตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๕๐.๐๐
0๒๒ รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐.๐๐
0๒๓ การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐
0๒๔ รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	๑๐๐.๐๐
0๒๕ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐
0๒๖ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐.๐๐
0๒๗ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน	๑๐๐.๐๐
0๒๘ รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานประจำปี	๑๐๐.๐๐
การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ	
ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : 0๒๑ ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรมตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ สาเหตุเกิดจาก : หน่วยงานอาจมีการประกาศนโยบาย No Gift Policy แล้ว แต่การสื่อสารและการสร้างการรับรู้ให้แก่บุคลากรและประชาชนยังไม่ทั่วถึง รวมถึงยังขาดการดำเนินกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการขับเคลื่อนนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม และไม่มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิเสธการรับของขวัญและของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน
แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : - ผู้บริหารประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy และสื่อสารนโยบายให้บุคลากรทุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด - จัดกิจกรรมรณรงค์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย No Gift Policy และการต่อต้านการทุจริตเป็นประจำ - บูรณาการนโยบาย No Gift Policy เข้ากับการประชุม การอบรม และกิจกรรมของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง - จัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ อินโฟกราฟิก เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้แก่บุคลากรและประชาชน - กำกับติดตามการปฏิบัติตามนโยบาย พร้อมรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่หลักฐานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้สาธารณชนรับทราบ - ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส และการไม่รับของขวัญหรือผลประโยชน์อื่นใดจากการปฏิบัติหน้าที่	

การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ของ **เทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย**

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ นำไปสู่การปฏิบัติหรือกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลน้ำตกไพรโยคน้อย ให้ดีขึ้น ดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการในการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้นหน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็น	๑. จัดทำและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือการให้บริการประชาชน โดยกำหนดขั้นตอน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ๒. กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและระยะเวลาที่กำหนด ๓. พัฒนาระบบการให้บริการและการติดตามสถานะงาน เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ๔. อบรมและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการและการให้บริการที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ๕. จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	น.ส.นุชลี ตอบุญธง นักประชาสัมพันธ์ ชก. สำนักปลัดเทศบาล

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	สื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป	๖. ประเมินผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำ พร้อมนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๗. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ		
มาตรการ การขอยืม หรือ ขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ	๑. จัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติการขอยืม-คืนทรัพย์สินของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ๒. กำหนดแบบฟอร์มการขอยืมทรัพย์สิน และระบบการลงทะเบียน/บันทึกข้อมูลการยืม-คืนอย่างเป็นทางการ ๓. กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลทรัพย์สินแต่ละประเภท และตรวจสอบการยืม-คืนให้เป็นไปตามขั้นตอน ๔. ให้ผู้ขอยืมดำเนินการขออนุญาตจากผู้มีอำนาจก่อนทุกครั้ง และระบุเหตุผล/ระยะเวลาการยืมอย่างชัดเจน ๕. ตรวจสอบสภาพทรัพย์สินก่อนและหลังการยืม พร้อมลงบันทึกการส่ง	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙	น.ส.มนันท์ เปรมปรีดี จพง.ธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		มอบและการคืนทุกครั้ง ๖. กำหนดระยะเวลาการยืมที่ชัดเจน และติดตามการคืนทรัพย์สินให้ตรงตามกำหนด ๗. จัดทำระบบติดตามและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายหรือการใช้ไม่ถูกวัตถุประสงค์ ๘. ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบและการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส และตรวจสอบได้		