

รายงานการวิเคราะห์ผล
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ
อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ
อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส
มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล และ (๑๐) การป้องกันการทุจริต โดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญ คือ ได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

มีนาคม ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมโดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้ เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๐๘ คะแนน ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระดับ A

เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัด พบว่า คะแนนสูงสุดรายตัวชี้วัด มีดังนี้ อันดับที่ ๑ ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้ ๑๐๐ คะแนน อันดับที่ ๒ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนน ๙๘.๘๕ อันดับที่ ๓ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้คะแนน ๙๖.๗๔ อันดับที่ ๔ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนน ๙๕.๕๙ อันดับที่ ๕ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนน ๙๔.๙๕ อันดับที่ ๖ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนน ๙๔.๙๒ อันดับที่ ๗ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนน ๙๓.๕๑ อันดับที่ ๘ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนน ๘๙.๒๒ อันดับที่ ๙ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนน ๘๒.๓๐ และอันดับที่ ๑๐ ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนน ๘๑.๖๑

สรุปได้ว่าจุดแข็งที่หน่วยงานได้คะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ส่วนที่จะต้องพัฒนาเนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ได้เท่ากับร้อยละ ๘๑.๖๑

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจำแนกตามดัชนีขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาไว้ดังต่อไปนี้

๓.๑ จุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๙๐) จำนวน ๗ ตัวชี้วัด คือ

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ เป็นคะแนนจากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๒ ประเด็น คือ (๑) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจำนงสุจริตของผู้บริการ การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และ (๒) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความ

โปร่งใสและป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๘.๘๕ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐานมีความโปร่งใสปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีแนวโน้มการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักการ ความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานแต่อย่างไรก็ดีหน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๖.๗๔ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ เห็นได้ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการมอบหมายงาน

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๕.๕๙ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังโดยหน่วยงานมีการจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๔.๙๕ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องและเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมถึงหน่วยงานได้มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงาน

(๖) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๔.๙๒ เป็นคะแนนจากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนทราบ ใน ๕ ประเด็น คือ (๑) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ ข้อมูล (๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

(๗) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๕๑ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใสไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในเรื่องต่างๆ เช่น ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุด้วย เห็นได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

๓.๒ จุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๙๐) จำนวน ๓ ตัวชี้วัด คือ

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๙.๒๒ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เห็นได้ว่าประชาชน หรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และพบว่าไม่มีการเรียกรับสินบน แต่ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้นซึ่งควรเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลสาธารณะอย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน อีกทั้งควรมีช่องทางที่หลากหลาย การบริการให้เกิดความโปร่งใส ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการ

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๓๐ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่างๆ ต่อสาธารณชนเห็นได้ว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารในเรื่องผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนที่ควรรับทราบ รวมทั้งการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การใช้บริการ นอกจากนี้หน่วยงานควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งจะสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๖๑ เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย

๔. ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๔.๑ ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) คะแนน IIT อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) ซึ่งให้เห็นว่าอบต.มูโนะให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโดยยึดหลักมาตรฐานโปร่งใสเป็นที่ตั้งตลอดจนมุ่งให้เกิดความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังไม่พบว่าอบต.มูโนะมีพฤติกรรมการเรียกรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงต่อการ

รับสินผลในอนาคต นอกจากนี้ อนาคต.มูโนะไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อประโยชน์ของพวก
ห้องส่วนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบขั้นตอนและสามารถตรวจสอบได้ ผู้บริหารในองค์การ
เป็นแบบอย่างที่ดีในการกำกับดูแล และเฝ้าระวังการทุจริตโดยไม่ใช้อำนาจแทรกแซงการดำเนินงาน ซึ่งทำให้
บุคลากรภายในหน่วยงานศรัทธา และเชื่อมั่นในวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักการบริหารจัดการที่ดีที่หน่วยงาน
และผู้บริหารองค์กรยึดถือ นอกจากนี้ยังไม่พบปัญหาการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้อย่างไม่ถูกต้องจึงทำให้
โดยภาพรวมแล้ว หน่วยงานมีความเข้มแข็งที่ได้แรงสนับสนุนจากเชื่อมั่นจากภายในหน่วยงานและ
สามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้

๔.๒ ผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีคะแนน
อยู่ในระดับดี (Good) ซึ่งให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของ
หน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
อย่างตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามีกรณีเรียกรับ
สินบนทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ ใดๆ ทั้งสิ้น โดยสิ่งที่ควรเป็น
ประเด็นในการพัฒนาสำหรับหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	(๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ปฏิบัติ/ให้บริการโปร่งใสเป็นไป ตามขั้นตอนที่กำหนด และเป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด (๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ ติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่า เทียมกัน (๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่าน ติดต่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนิน การ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรง ไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือน ข้อมูล (๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการ ดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชนและส่วนรวมเป็น หลัก (๕) การเผยแพร่ข้อมูลของ หน่วยงานที่ท่านติดต่อเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีช่องทางหลากหลาย	๑.จัดให้มีการประเมินความพึง พอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่าย และสะดวก และรายงานผู้บริหาร ทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้งและ เผยแพร่ให้บุคลากรและ สาธารณชนได้รับทราบ ๒.จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ ระยะเวลาให้บริการประชาชนและ ระบุผู้รับผิดชอบทุกกระบวนการ ให้ทราบโดยเผยแพร่ให้ประชาชน ทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เสียงตามสาย ฯลฯ ๓.พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐาน ที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มี บัตรคิว ตามความเหมาะสมของ อบต. ๔.จัดให้มีระบบและช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการ แก้ไข)

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	<p>(๖) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน</p> <p>(๗) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/ การให้บริการ</p> <p>(๘) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน</p> <p>(๙) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</p> <p>(๑๐) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น</p> <p>(๑๑) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ให้บริการดีขึ้น</p> <p>(๑๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น</p> <p>(๑๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น</p>	<p>๕. กำหนดแนวทางในการชื่นชม ยกย่องบุคลากร ตามมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนดและมีมาตรการกับบุคลากรที่เลือกปฏิบัติไม่เป็นธรรม เช่น การตัดเตือน ภาคทัณฑ์</p> <p>๖. พัฒนาบุคลากรโดยปลูกฝังความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนรวม สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกำหนดไว้ในพันธกิจและมีแนวทางดำเนินการร่วมกันต่อเนื่อง</p> <p>๗. กำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบกำหนดข้อตกลงระดับบุคคล</p> <p>๘. มีการประกาศยกย่องชมเชย/ให้รางวัลบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถเป็นระยะ</p>

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
	(๑๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	<p>(๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีช่องทางหลากหลาย</p> <p>(๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน</p> <p>(๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ</p> <p>(๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน</p> <p>(๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน</p>	<p>๑.การจัดให้มีและปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>๒.จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็น/การให้บริการ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เฉพาะ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และจัดให้มีช่องทางสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น ศูนย์บริการร่วม ตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น</p> <p>๓.เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์และสื่อต่างๆ</p>
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน	<p>(๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น</p> <p>(๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ให้บริการดีขึ้น</p> <p>(๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น</p>	<p>๑.จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น แก้อั้รับรอง ป้ายบอกทิศทาง แพนผังผู้รับผิดชอบและขั้นตอน ช่องทางการติดต่อ แบบคำร้องพร้อมตัวอย่าง ให้บริการนอกเวลาราชการ ออกแบบสถานที่คำถึงถึงผู้พิการ สตริมีครรรค์ ผู้สูงอายุ บริการอินเทอร์เน็ต จุดอันตรายมีการออกแบบให้มองเห็นได้ชัดเจน แสงสว่าง</p>

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
	<p>(๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น</p> <p>(๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น</p>	<p>เพียงพอ มีการจัดบัตรคิว จุดคัดกรองผู้มาติดต่อ</p> <p>๒. จัดทำระบบบริการเชิงรุก บริการเคลื่อนที่ ขยายเวลาบริการช่วงพักเที่ยง</p> <p>๓. มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ สรุปผลให้ผู้บริหารทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง</p> <p>๔. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>๕. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ</p> <p>๖. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ</p> <p>๗. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS จองคิวออนไลน์ แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์</p> <p>๘. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการโดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการและพัฒนาศักยภาพความรู้ของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง</p>

๔.๓ ผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) หน่วยงานมีคะแนนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) โดยมีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นทั้งหมดแสดงถึงความพยายามของ

หน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้วหน่วยงานสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้ อย่างไรก็ตามก็ดีโดยสิ่งที่ควรเป็นประเด็นในการพัฒนาสำหรับหน่วยงาน มีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑. Social Network ๒. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๑. ช่องทางการเชื่อมโยงไปสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน เช่น Facebook, Twitter หรือ Line เป็นต้น โดยจะต้องแขวนลิงค์ไว้บนเว็บไซต์ ๒. มีข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่มีระยะเวลา ๑ ปี มีข้อมูลรายละเอียดของแผนฯ เช่น งบประมาณตามแหล่งที่ได้รับ การจัดสรร งบประมาณตามประเภทรายการใช้จ่าย เป็นต้น

๕. ประเด็นที่จะต้องพัฒนาเนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด คือ) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๖๑ ซึ่งประเมินจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีรายละเอียด ดังนี้

ตัวชี้วัด	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน	๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น	๘๔.๗๖
	๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ให้บริการดีขึ้น	๘๓.๐๕
	๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	๘๒.๒๙
	๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น	๗๙.๔๘

ตัวชี้วัด	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
	(๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	๗๘.๕๖

ผลการประเมินข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่ควรพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงาน ควรจัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ เช่น แก้อั้วรับรอง ป้ายบอกทิศทาง แผ่นผังผู้รับผิดชอบและขั้นตอนช่องทางการติดต่อ แบบคำร้องพร้อมตัวอย่าง ให้บริการนอกเวลาราชการ ออกแบบสถานที่คำถึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ บริการอินเทอร์เน็ต จุดอันตรายมีการออกแบบให้มองเห็นได้ชัดเจน แสงสว่าง เพียงพอ มีการจัดบัตรคิว จุดคัดกรองผู้มาติดต่อ ๒. จัดทำระบบบริการเชิงรุก บริการเคลื่อนที่ ขยายเวลาบริการช่วงพักเที่ยง ๓. มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ สรุปผลให้ผู้บริหารทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง ๔. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๕. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ ๖. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ ๗. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS จองคิวออนไลน์ แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ๘. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการโดยพิจารณาตามความเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการและพัฒนาศักยภาพความรู้ของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง

๖. ข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ความคืบหน้า ความคุ้มค่า หรือ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นโดยเฉพาะ โครงการพัฒนาท้องถิ่น	๑.จัดทำมาตรการในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณ ๒.เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบ	กองคลัง	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือนและประจำปี
๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น ประเมินผลผ่าน QR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้บุคลากร	๑.การประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดบริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก ๒.รายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง	สำนักงานปลัดอบต.	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือนและประจำปี

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
ภายในหน่วยงานและสาธารณชน รับทราบ	๓. เผยแพร่ผลการประเมิน ความพึงพอใจให้บุคลากร ภายในหน่วยงานและ สาธารณชนรับทราบ		
๓. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ ระยะเวลาให้บริการประชาชนและ ระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการใน ทุกกระบวนการให้บริการโดย เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่ หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคม ออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ	๑. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ ระยะเวลาให้บริการประชาชน และระบุผู้รับผิดชอบงาน ให้บริการในทุกกระบวนการ ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนทราบผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ด ประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ	ทุกส่วนราชการ	รายงานความ ก้าวหน้าและ สรุปผล ณ สิ้น ปีงบประมาณ
๔. พัฒนาการบริการสร้าง มาตรฐานที่เท่าเทียมกัน เช่น การจัดให้มีบัตรคิวหรือการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบ บัตรคิว	๑. จัดให้มีบัตรคิวหรือการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบ บัตรคิว ๒.สรุปผลผู้มาใช้บริการเสนอให้ ผู้บริหารทราบ	ทุกส่วนราชการ	รายงานความ ก้าวหน้าและ สรุปผลให้ผู้บริหาร ทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี
๕. มีระบบและช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการ แก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติ และให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ของหน่วยงาน เว็บไซต์ ของหน่วยงาน เป็นต้น	๑. จัดทำระบบและช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียน กรณีบุคลากร เลือกปฏิบัติและให้บริการโดย ไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทาง หมายเลขโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ ของหน่วยงาน เว็บไซต์ของ หน่วยงาน	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความ ก้าวหน้าและ สรุปผลให้ผู้บริหาร ทราบรอบ ๖ เดือน และประจำปี
๖. ชื่นชมและยกย่องบุคลากรที่ บริการประชาชนตามมาตรฐาน ของหน่วยงานที่กำหนดไว้และ ดำเนินการกับบุคลากรที่ให้บริการ โดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม เช่น การตักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็น ต้น	๑. กำหนดแนวทางในการ ชื่นชมและยกย่องบุคลากรที่ บริการประชาชนตามมาตรฐาน ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ ๒. จัดทำมาตรการในการ ดำเนินการกับบุคลากรที่ ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความ ก้าวหน้าและ สรุปผล ณ สิ้น ปีงบประมาณ

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
	และไม่เป็นธรรม เช่น ตักเตือนภาคทัณฑ์		
<p>๗. พัฒนาบุคลากรโดยการปลูกฝังฐานความคิดในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กร และมีแนวทางในการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>๑. จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล</p> <p>๒. กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไว้ในพันธกิจขององค์กร</p> <p>๓. กำหนดแนวทางในการดำเนินการร่วมกัน</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>
<p>๘. การบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ</p>	<p>๑. จัดทำมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>
<p>๙. ประกาศยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถด้วยความวิริยะอุตสาหะ เป็นระยะ</p>	<p>๑. จัดทำประกาศยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่บุคลากร</p> <p>๒. เผยแพร่ให้บุคลากรและสาธารณชนรับทราบ</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือนและประจำปี</p>
<p>๑๐. ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ</p>	<p>๑. จัดทำข้อมูลการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
	<p>การคำนวณราคากลาง การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณ รายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบที่กำหนด</p> <p>๒. เผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับทราบและตรวจสอบได้ เช่น จุดบริการ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>๓. จัดทำหน่วยประชาสัมพันธ์ ๖๒๓.</p> <p>๔. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ของอบต.</p>		
<p>๑๑. สร้างช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของอบต. เช่น หมายเลขโทรศัพท์เฉพาะ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ปณ. ของอบต. การประชุมรับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น</p>	<p>๑. จัดให้มีทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการของอบต.</p>	<p>สำนักงานปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>
<p>๑๒. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของอบต. และสื่อออนไลน์</p>	<p>๑. จัดให้มีการเผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันแก่สาธารณชนในช่องทางที่หลากหลาย เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย หน่วยเคลื่อนที่ จัดนิทรรศการ ฯลฯ</p>	<p>สำนักงานปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
<p>๑๓. การอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ</p>	<p>๑. จัดให้มีเก้าอี้รองรับผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการอย่างเพียงพอ</p> <p>๒. มีป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการอย่างสะดวกและชัดเจน</p> <p>๓. จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางติดต่อ</p> <p>๔. ทำแบบคำร้องและตัวอย่างการกรอกข้อมูล/เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ</p> <p>๕. มีการบริการนอกเวลาราชการ</p> <p>๖. การออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ</p> <p>๗. ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi</p> <p>๘. ในจุดอันตรายออกแบบให้สามารถมองเห็นได้</p> <p>๙. มีแสงสว่างเพียงพอ</p> <p>๑๐. จัดทำบัตรคิว</p> <p>๑๑. จุดคัดกรองผู้มาติดต่อ</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>
<p>๑๔. ระบบบริการเชิงรุก เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ บริการในช่วงพักเที่ยง จัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS)</p>	<p>๑. จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่หรือช่วงพักเที่ยง</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>
<p>๑๕. ฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ</p>	<p>๑. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง</p>	<p>สำนักงาน ปลัดอบต.</p>	<p>รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ</p>

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑๖. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในหน่วยงาน	๑. ผู้บริหารจัดประชุมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากรและประชาชนทราบ	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลให้ผู้บริหารทราบรอบ ๖ เดือนและประจำปี
๑๗. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ	๑. กำหนดหลักเกณฑ์ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ ๒. ประกาศรับสมัครบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ ๓. คัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ ๔. ประกาศผลการคัดเลือกบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อและประชาชนด้วยหัวใจและจิตบริการ	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๑๘. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑. แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๑๙. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ	๑. จัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ	สำนักงาน ปลัดอบต.	รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ