

# แบบรายงาน

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม  
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี  
อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

## การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

### หลักการประเมิน

แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมิน ITA ที่มาจาก “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้ทราบและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมิน หรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งการ “เปิด” ทั้ง ๒ ประการข้างต้นนั้นจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน

ทั้งนี้ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไม่ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินปฏิบัติเพียงเพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สูงขึ้นเพียงเท่านั้น แต่มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุตามเป้าหมาย มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๔ ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ต่อไป

### เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือในการประเมินประกอบด้วย ๓ เครื่องมือ ดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)  
เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเองใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

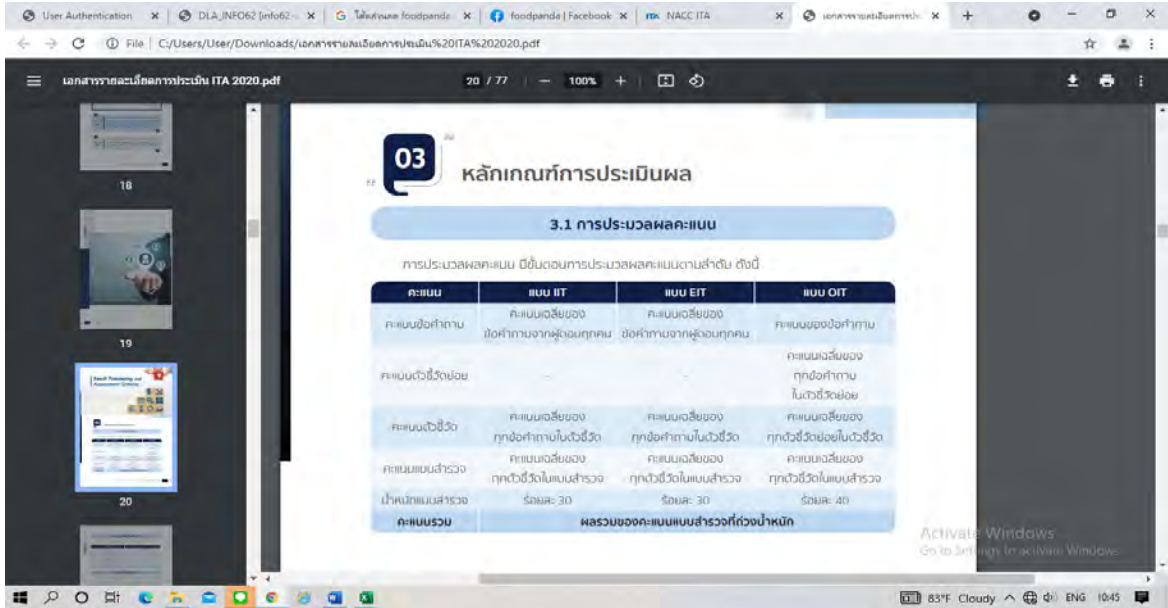
๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)  
เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓. แบบตรวจการเปิดเผยสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)  
เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มี การเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บหลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต)

## หลักเกณฑ์การประเมินผล

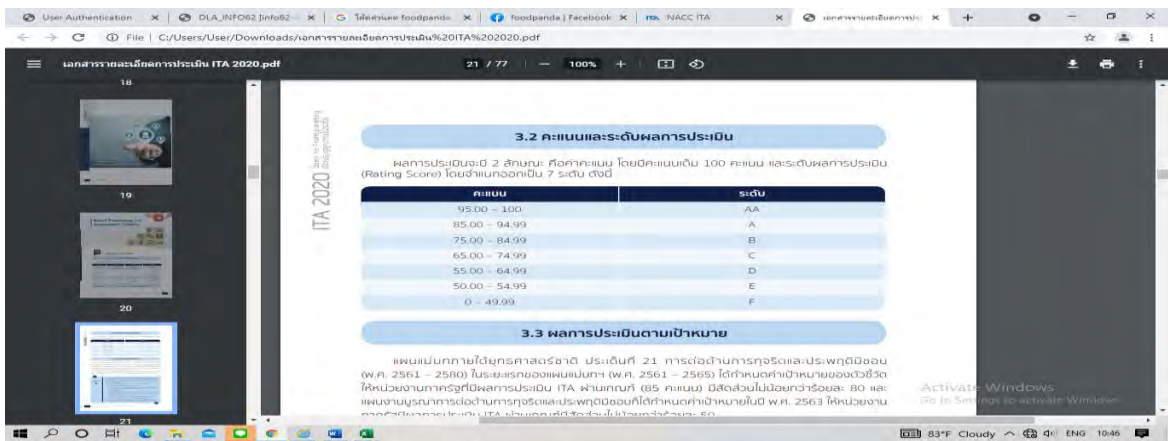
### ๑. การประมวลผลคะแนน

การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้



### ๒. คะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะมี ๒ ลักษณะ คือ ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้



### ๓. ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนน) มีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

คะแนนภาพรวมหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี : ๗๙.๔๓ คะแนน ระดับผลการประเมิน B

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน และระบุประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ผลการประเมินจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน

ลำดับ	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ผลการประเมิน
๑	EIT	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๑.๗๙	ผ่านเกณฑ์
๒	IIT	การปฏิบัติหน้าที่	๙๑.๗๑	ผ่านเกณฑ์
๓	EIT	การปรับปรุงการทำงาน	๙๐.๕๐	ผ่านเกณฑ์
๔	EIT	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๙.๕๒	ผ่านเกณฑ์
๕	OIT	การเปิดเผยข้อมูล	๘๘.๕๐	ผ่านเกณฑ์
๖	IIT	การใช้อำนาจ	๘๘.๑๒	ผ่านเกณฑ์
๗	IIT	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๘๓.๖๒	ไม่ผ่านเกณฑ์
๘	IIT	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๓.๕๒	ไม่ผ่านเกณฑ์
๙	IIT	การใช้งบประมาณ	๘๒.๙๖	ไม่ผ่านเกณฑ์
๑๐	OIT	การป้องกันการทุจริต	๔๓.๗๕	ไม่ผ่านเกณฑ์

๑. ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน และมีคะแนนน้อยที่สุด ๔ อันดับ ดังนี้

๑) ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ๔๓.๗๕ คะแนน ผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์

แบบตรวจการเปิดเผยสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน

ลำดับ	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	คะแนน	แนวทางการพัฒนา
๑	OIT	การป้องกันการทุจริต	๔๓.๗๕	หน่วยงานต้องจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และรายงานผลการประเมินจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
ประเด็นการประเมิน	การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร			
	๐๓๘ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ตามมาตรฐานทางจริยธรรม	๐		
	มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน			
	๐๔๒ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๐	หน่วยงานต้องจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
		๐๔๓ การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๐	หน่วยงานต้องจัดทำรายงานการดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามข้อ ๐๔๒ ไปสู่การปฏิบัติ

๒) ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ๘๒.๙๖ คะแนน ผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์

แบบวัดความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal integrity and Transparency Assessment : IIT)

และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน

ลำดับ	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	คะแนน	แนวทางการพัฒนา
๒	IIT	<b>การใช้งบประมาณ</b>	๘๒.๙๖	
ประเด็นการประเมิน		ข้อ ๗ ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่านมากน้อยเพียงใด	๗๓.๗๒	หน่วยงานแจ้งเวียนและประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานให้บุคลากรรับทราบข้อมูล
		ข้อ ๑๑ หน่วยงานของท่านมีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - โปร่งใส ตรวจสอบได้ - เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	๘๔.๖๘  ๘๗.๖๖ ๘๑.๗๑	หน่วยงานกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการลงโทษบุคลากรที่กระทำความผิดเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
		ข้อ ๑๒ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - สอบถาม - ทักท้วง - ร้องเรียน	๗๓.๒๙  ๗๕.๙๑ ๗๓.๖๕ ๗๐.๓๑	หน่วยงานส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๓) ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ๘๓.๕๒ คะแนน ผลการประเมิน ไม่ผ่านเกณฑ์

แบบวัดความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal integrity and Transparency Assessment : IIT)

และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน

ลำดับ	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	คะแนน	แนวทางการพัฒนา
๓	IIT	<b>การใช้ทรัพย์สินของราชการ</b>	๘๓.๕๒	
ประเด็นการประเมิน		ข้อ ๒๐ ขึ้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	๗๕.๗๑	หน่วยงานจัดทำแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของทางราชการ
		ข้อ ๒๑ ถ้าต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๘๓.๓๖	หน่วยงานจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ
		ข้อ ๒๓ ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๗๗.๖๕	หน่วยงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติ/ระเบียบ/คู่มือ การใช้ทรัพย์สินของราชการให้บุคลากรและประชาชนรับทราบ
		ข้อ ๒๔ หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๘๐.๘๖	หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานการใช้ทรัพย์สินของราชการต่อผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารกำกับติดตามและตรวจสอบ

๔) ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ๘๓.๖๒ คะแนน ผลการประเมิน ไม่ผ่านเกณฑ์

แบบวัดความรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal integrity and Transparency Assessment : IIT)

และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน

ลำดับ	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	คะแนน	แนวทางการพัฒนา
๔	IIT	<b>การแก้ไขปัญหาการทุจริต</b>	๘๓.๖๒	
ประเด็นการประเมิน		ข้อ ๒๗ หน่วยงานของท่านมี ปัญหาการทุจริตที่ยังไม่ได้รับ การแก้ไข มากน้อยเพียงใด	๗๙.๓๘	หน่วยงานขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาการ ทุจริตของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น และ ผู้บริหารกำกับ ดูแล ติดตาม การปฏิบัติ ราชการให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด
		ข้อ ๒๘ หน่วยงานของท่าน มี การดำเนินการดังต่อไปนี้ ต่อการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด - ใ้เฝ้าระวังการทุจริต - ตรวจสอบการทุจริต - ลงโทษทางวินัย เมื่อมีการ ทุจริต	๘๐.๕๕  ๘๑.๘๔ ๘๐.๖๘ ๗๙.๑๔	หน่วยงานมีการดำเนินการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริต และกำหนด บทลงโทษทางวินัยกับผู้กระทำการทุจริต อย่างจริงจัง
		ข้อ ๒๙ หน่วยงานของท่านมี การนำผลการตรวจสอบของ ฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุง การทำงาน เพื่อป้องกันการ ทุจริตในหน่วยงาน มากน้อย เพียงใด	๘๒.๓๙	หน่วยงานนำผลการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการทุจริตที่จะเกิดขึ้นใน หน่วยงาน



**๒. ประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน**

ประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนมากกว่า ๘๕ คะแนน และมีคะแนนมากที่สุดมากที่สุด ๓ อันดับดังนี้

**๑) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ๙๑.๗๙ คะแนน ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์**

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนมากกว่า ๘๕ คะแนน

ข้อคำถาม	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา/รักษาระดับ
E๖ การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน <input type="checkbox"/> มีช่องทางหลากหลาย	๙๐.๐๙ ๙๑.๓๒ ๘๘.๘๗	หน่วยงานมีการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อเผยแพร่แก่ประชาชน ผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเว็บไซต์ของหน่วยงาน
E๗ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๘๙.๓๖	หน่วยงานเผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชน
E๘ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๙๖.๕๓	หน่วยงานเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน
E๙ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๘๗.๙๐	หน่วยงานเพิ่มช่องทางการชี้แจงและตอบคำถามแก่ประชาชน
E๑๐ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๙๕.๐๕	หน่วยงานเพิ่มช่องทางร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ

๒) ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ๙๑.๗๑ คะแนน ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

และแนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนมากกว่า ๘๕ คะแนน

ข้อคำถาม	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา/รักษาระดับ
1๑ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด <input type="checkbox"/> เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด <input type="checkbox"/> เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๔.๔๙	หน่วยงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
1๒ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อต่างๆไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๘๖.๖๔	หน่วยงานพัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และประเมินความพึงพอใจของผู้ติดต่อราชการ
1๓ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร <input type="checkbox"/> มุ่งผลสำเร็จของงาน <input type="checkbox"/> ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว <input type="checkbox"/> พร้อมรับผิดชอบ หากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	๘๖.๘๗	- ผู้บริหารประกาศนโยบายไม่รับของขวัญหรือของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) - หน่วยงานต้องลงโทษบุคลากรที่รับ เรียบรับสินบนอย่างจริงจัง รวดเร็ว เด็ดขาด - หน่วยงานจัดกิจกรรมปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสำเร็จของงานและประโยชน์ราชการเป็นสำคัญ
1๔ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสิ่งต่อไปนี้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการหรือไม่ <input type="checkbox"/> เงิน <input type="checkbox"/> ทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง เป็นต้น	๙๗.๕๗	
1๕ นอกเหนือจากการรับจากญาติหรือบุคคลที่ให้อภัยในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามขนบธรรมเนียม ประเพณีหรือวัฒนธรรม หรือให้อภัยตามมารยาทที่ปฏิบัติกันแล้ว บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการรับสิ่งต่อไปนี้ หรือไม่ <input type="checkbox"/> เงิน <input type="checkbox"/> ทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้	๙๗.๔๕	

ข้อความ	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา/รักษาระดับ
เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง เป็นต้น		
๒ บุคคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการให้สิ่งดังต่อไปนี้ แก่บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่ <input type="checkbox"/> เงิน <input type="checkbox"/> ทรัพย์สิน <input type="checkbox"/> ประโยชน์อื่น ๆ เช่น การยกเว้นค่าบริการ การอำนวยความสะดวกเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น	๙๗.๒๖	

๓) ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ๙๐.๕๐ คะแนน ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และ  
แนวทางการพัฒนาโดยพิจารณาจากคำถามที่ได้รับคะแนนมากกว่า ๘๕ คะแนน

ข้อคำถาม	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา/รักษาระดับ
E๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๘๘.๗๐	หน่วยงานปรับปรุงและพัฒนาการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน
E๑๒ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๗.๘๘	หน่วยงานประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ
E๑๓ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นหรือไม่	๙๘.๐๒	หน่วยงานมีการบริการนอกสถานที่ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ
E๑๔ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้บริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๘.๒๐	หน่วยงานนำความคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
E๑๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๙.๗๐	หน่วยงานมีการประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรเพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงการทำงานและพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และเผยแพร่ให้บุคลากรและประชาชนทราบ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นำมาสู่ข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
เครื่องมือการประเมิน OIT ตัวชี้วัดการเสริมสร้างวัฒนธรรม องค์กร	กองการเจ้าหน้าที่	๑. จัดทำประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ ๒. การจัดตั้งทีมให้คำปรึกษาตอบคำถามทางจริยธรรมหรือ คณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรม ๓. จัดทำแนวปฏิบัติ Dos & Don'ts เพื่อลดความสับสน เกี่ยวกับพฤติกรรมสีเทาและเป็นแนวทางในการประพฤติตนทาง จริยธรรม ๔. จัดกิจกรรมหรือโครงการเสริมสร้าง/ส่งเสริมจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๕. รายงานผลการนำการประเมินจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการ บริหารทรัพยากรบุคคล ๖. กำหนดให้มีการนำผลการประเมินพฤติกรรมทางจริยธรรมไป ใช้ ประกอบการพิจารณาในหลักเกณฑ์บริหารทรัพยากรบุคคล กระบวนการใด กระบวนการหนึ่ง ๗. เผยแพร่การดำเนินการบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการ ดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด
ตัวชี้วัดมาตรการส่งเสริมความ โปร่งใสและป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงาน	สำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด	๑. จัดทำการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการ ดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้น

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
		<p>- มีข้อมูลรายละเอียดการวิเคราะห์ ประกอบด้วย</p> <p>(๑) ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไข โดยเร่งด่วน</p> <p>(๒) ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับผล การประเมินฯ</p> <p>- มีการกำหนดแนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ หรือมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความ โปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้นซึ่งสอดคล้องตามผลการ วิเคราะห์ผลการประเมินฯ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ประกอบด้วย</p> <p>(๑) การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>(๒) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ</p> <p>(๓) การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติ และการรายงานผล</p> <p>๒. จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริม คุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามข้อ ๔๒ ไปสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>๓. แสดง QR Code แบบ EIT บนเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อให้ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการมีโอกาสมีส่วนร่วมในการประเมิน ITA ของหน่วยงาน</p> <p>๔. เผยแพร่การดำเนินการบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p>	ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
เครื่องมือการประเมิน IIT ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ	กองพัสดุและทรัพย์สิน	<p>๑. แจกเวียนแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ความคืบหน้า ความคุ้มค่า หรือ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ให้บุคลากรภายในหน่วยงานและเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>๒. มีมาตรการการลงโทษที่ชัดเจน รวดเร็ว หากพบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตน/พวกพ้อง และการเบิกจ่ายที่เป็นเท็จ ปกปิด หรือไม่ตรงกับความเป็นจริง</p> <p>๓. จัดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ/การตรวจรับพัสดุ เช่น สังเกตการณ์ติดตามผลการดำเนินการในการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ/การตรวจรับพัสดุ</p> <p>๔. รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคคลภายใน ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ประชาชน เอกชน ร้านค้า ผู้รับเหมา ฯลฯ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้มีความโปร่งใส คุ้มค่า และสร้างการมีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</p> <p>๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>
เครื่องมือการประเมิน IIT ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ	ทุกส่วนราชการ	<p>๑. จัดทำแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย กำหนดขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีแบบการขออนุญาต/การอนุมัติ ยืม ที่มีรูปแบบที่สะดวก เปิดเผย และตรวจสอบได้ ทั้งกรณีการยืมของบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</p> <p>๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
		๒. จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ ราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการ ประชาสัมพันธ์ให้ บุคลากรและประชาชนทราบ ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สิน แผนผังขั้นตอนในการ ดำเนินการให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบ ๔. รายงานการใช้ทรัพย์สินของราชการต่อผู้บริหาร เพื่อให้ ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการ	
<b>เครื่องมือการประเมิน IIT</b> ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต	- สำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัด - หน่วยตรวจสอบภายใน - ทุกส่วนราชการ	๑. ผู้บริหารประกาศนโยบายไม่รับของขวัญหรือของกำนัลจาก การปฏิบัติ หน้าที่ (No Gift Policy) ๒. ผู้บริหารกำกับดูแล ติดตามการนำแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนโครงการ/กิจกรรม ตาม แผนฯ ที่กำหนดไว้ รวมทั้ง เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการ ดำเนินงานป้องกันการทุจริตให้บุคลากรและประชาชนทราบ ๓. ส่งเสริมให้ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔. จัดให้มีการทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ตามบริบทและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ๕. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการ ทุจริตผ่าน ระบบ e-PlanNACC ของสำนักงาน ป.ป.ช. คือ รอบ ๖ เดือนภายในเดือน เมษายน และรอบ ๑๒ เดือนภายในเดือน ตุลาคม	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการ ดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด



ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
		<p>๖. จัดช่องทางให้บุคลากรและประชาชนในท้องถิ่นสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยสะดวกและปลอดภัย และไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องหรือผู้แจ้ง และมีการเผยแพร่กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>๗. จัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และมีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ เช่น ทางโทรศัพท์ ระบบออนไลน์</p> <p>๘. เมื่อมีการทุจริตในหน่วยงาน จัดให้มีกระบวนการจัดการแก้ไขโดยเร็ว และรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขการทุจริตพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข เผยแพร่ให้บุคลากรและประชาชนทราบ</p> <p>๙. จัดทำและรายงานการจัดทำระบบตรวจสอบภายใน ดังนี้</p> <p>๑) จัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน/มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายในที่มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ</p> <p>๒) นำผลการตรวจสอบภายในไปใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริต</p> <p>๓) เผยแพร่ผลการตรวจสอบภายในให้บุคลากรและประชาชนทราบ</p> <p>๑๐. จัดทำและรายงานการจัดทำระบบควบคุมภายใน ดังนี้</p> <p>๑) มีการวางระบบการควบคุมภายในขององค์กร</p> <p>๒) นำผลการควบคุมภายในไปใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริต</p>	

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
<p><b>เครื่องมือการประเมิน EIT</b> ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด</li> <li>- ทุกส่วนราชการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ โดยจัดให้มีข้อมูลข่าวสารครบถ้วนถูกต้อง เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและตรวจสอบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน</li> <li>๒. จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดให้มีช่องทางที่สื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ</li> <li>๓. เผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้ปัจจุบัน ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน สื่อออนไลน์รูปแบบอื่นๆ และช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุชุมชน การจัดแถลงข่าว ฯลฯ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</li> <li>๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ol>
<p><b>เครื่องมือการประเมิน IIT</b> ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด</li> <li>- กองการเจ้าหน้าที่</li> <li>- ทุกส่วนราชการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร และประชาชนทราบผ่านระบบสารสนเทศ และช่องทางที่หลากหลาย</li> <li>๒. จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชน และระบุ ผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการให้ทราบโดยเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</li> <li>๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ol>

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
		<p>หลากหลาย</p> <p>๓. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุด ให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น การประเมินผ่าน QR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบ</p> <p>๔. พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน</p> <p>๕. จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เช่น ทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ของ หน่วยงาน อีเมลหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>๖. ผู้บริหารสูงสุดคนปัจจุบันประกาศนโยบายไม่รับของขวัญหรือของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)</p> <p>๗. ผู้บริหารดำเนินการลงโทษบุคลากรที่มีการจงใจทำให้เรื่องล่าช้า เพื่อเรียกคืนสินบนอย่างจริงจัง รวดเร็ว เด็ดขาด</p> <p>๘. จัดกิจกรรมปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสำเร็จของงานและปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ มุ่งประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน พร้อมรับผิดชอบหากเกิดความผิดพลาดจากตนเอง</p>	
<p>เครื่องมือการประเมิน EIT</p> <p>ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด</li> <li>- กองคลัง</li> <li>- กองยุทธศาสตร์และ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดให้มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>๒. จัดทำระบบบริการเชิงรุก จัดชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</li> <li>๒. ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จสิ้น</li> </ol>

ประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไข/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการ/มาตรการ	การรายงานผลและการกำกับติดตาม กำหนดเวลาแล้วเสร็จ
	งบประมาณ - ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	<p>๓. มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยประมวลความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล้องหรือตู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ เป็นต้น และมีการรายงานผลให้ผู้บริหาร และนำมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรและประชาชนทราบ</p> <p>๔. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้โปร่งใสมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์</p> <p>๕. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และคุ้มค่า</p> <p>๖. หน่วยงานประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากร เพื่อวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานและกำหนดแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากร และประชาชน ทราบโดยทั่วกัน</p>	ภายในระยะเวลาที่กำหนด