มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
เทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส
****

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล และ (๑๐) การป้องกันการทุจริต โดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้มารับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานใน รอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญ คือได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ	๑
๓. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมฯ ในปี ๒๕๖๖	๒
๔. การเปรียบเทียบสรุปผลจากการวิเคราะห์ฯ	๘
๕. วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	๑๔
๖. การวิเคราะห์ข้อจำกัดฯในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ	๒๘

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ((Integrity and Transparency Assessment – ITA) ในปัจจุบันถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนาภาครัฐในด้านคุณธรรม ความโปร่งใส อันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริตในภาครัฐได้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานได้รับทราบสถานะของตนเองในด้านคุณธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนใช้ให้เกิดประโยชน์ในการนไปปรับปรุงพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ ยังช่วยให้หน่วยงานในระดับกระทรวง ระดับจังหวัด หรือหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ สามาถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐภายใต้การกำกับดูแลได้โดยที่ผ่านมาการประเมิน ITA ก็ได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงให้เห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

สำหรับการประเมิน ITA ๒๕๖๗ ยังคงใช้กรอบแนวทางการประเมินเช่นเดียวกับการประเมิน ITA ๒๕๖๖ ที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีความพยายามพัฒนาให้การประเมิน ITA มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการรับฟังความคิดเห็นและรวบรวมความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ส่งผลให้การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการปรับปรุงรายละเอียดการประเมินที่สำคัญ คือการลดจำนวนข้อคำถาม แบบวัด IIT ,แบบวัด EITและ แบบวัด OIT ให้มีความกระชับ ซึ่งจะส่งผลให้ค่าคะแนนของข้อคำถามสามารถสะท้อนประเด็นคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การประเมิน ITA เป็นเครื่องมือที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ และมีผลการประเมินที่มาจากมุมมองของประชาชน อย่างรอบด้าน ทั้งด้านการรับรู้และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

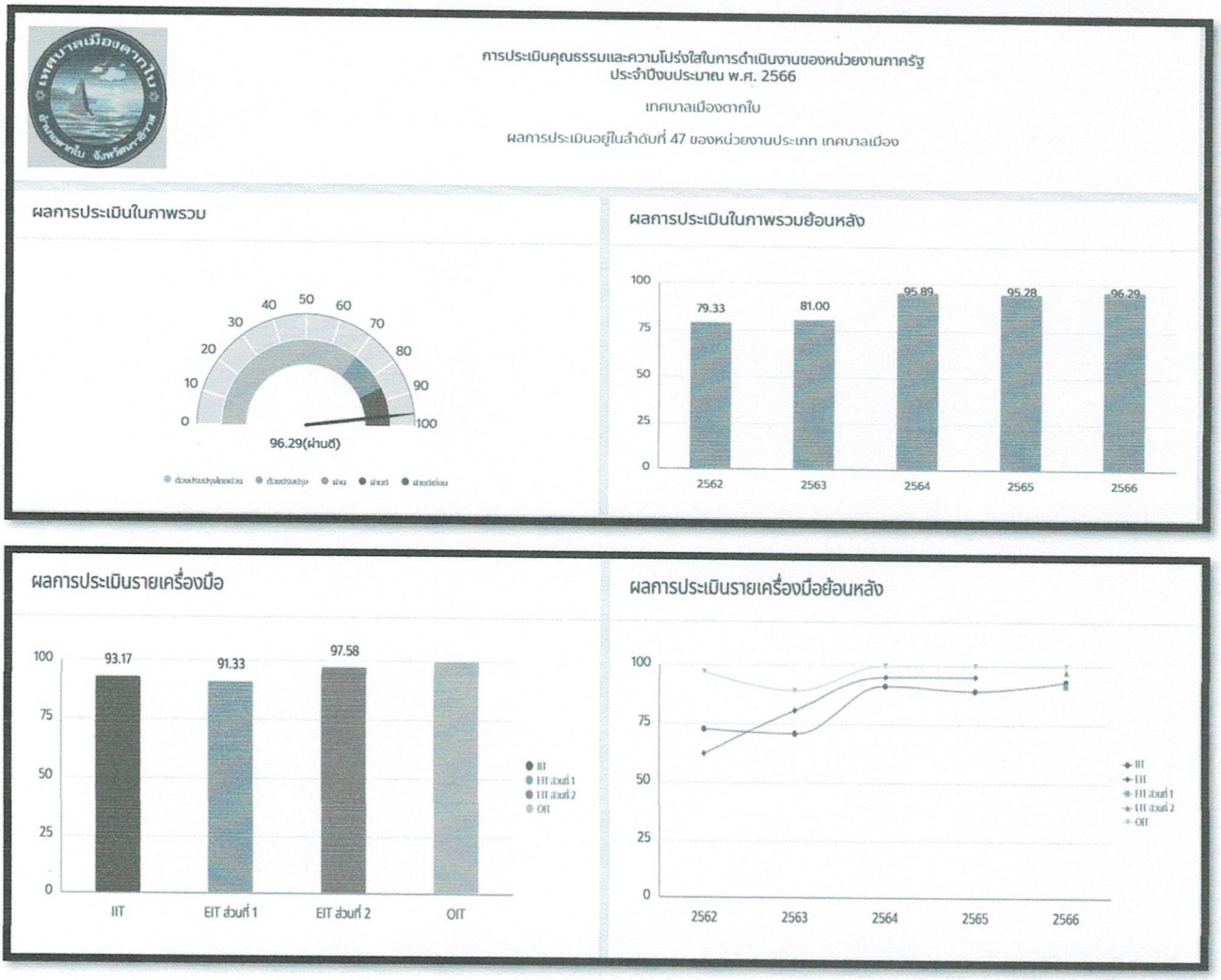
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับ**ร้อยละ ๙๖.๒๙ คะแนน** ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน **ระดับ ผ่านดี** ซึ่งแยกเป็นรายตัวชี้วัดดังนี้

๑. การประเมินผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) ซึ่งจะประเมินบุคลากรเทศบาลเมืองตากใบ โดยให้บุคลากรตอบแบบสอบถามผ่าน ระบบ ITAS ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้คะแนนร้อยละ ๙๓.๑๗

๒. การประเมินผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑ ซึ่งจะประเมินผู้ที่เคยใช้บริการเทศบาลเมืองตากใบ (โดยเทศบาลเมืองตากใบ จัดเก็บเอง) โดยให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามผ่าน ระบบ ITAS ผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้คะแนนร้อยละ ๙๑.๓๓

๓. การประเมินผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒ ซึ่งจะประเมินผู้ที่เคยใช้บริการเทศบาลโดยทีม ป.ป.ช. ได้สุ่มสอบถามผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองตากใบ ผลการประเมิน ผ่านดีเยี่ยม ได้คะแนนร้อยละ ๙๗.๕๘

๔. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ซึ่งจะประเมินเอกสารต่างๆที่เผยแพร่ในเว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ โดย ADMIN (หัวหน้าฝ่ายปกครอง) จะทำหน้าที่นำส่งเอกสารผ่านระบบ ITAS ผลการประเมิน ผ่านดีเยี่ยม ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐



๓. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ.๒๕๖๖

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจำแนกตามดัชนีของเทศบาลเมืองตากใบ อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดที่จะต้องพัฒนา ตามประเด็นดังต่อไปนี้

๓.๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

(๑) การประเมินในประเด็นเรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการแก่บุคคลภายนอก ซึ่งผลคะแนนของประเมินจากบุคลากรภายใน ในข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก I๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ข้อคำถามการให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก I๒) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน และข้อคำถามการให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก I๓) ได้ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน จึงทำให้ผลคะแนนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ทั้งการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก E๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๒๔ และ ๙๖.๗๐ คะแนน การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก E๒) ได้ผลคะแนน ๙๐.๓๕ และ๙๓.๔๐ คะแนน และการให้บริการโดยมุ่ง

ผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก E๓) ได้ผลคะแนน ๘๗.๗๖ คะแนน ซึ่งถือว่าผลคะแนนมีความเชื่อมโยงกัน ดังนั้น หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๙ – ๐๔๑) ให้บุคลากรมีทัศนคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งผลคะแนนในเรื่องความประทับใจในการให้บริการ ทั้งทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการได้ดีขึ้นหรือไม่ อ้างอิงจาก (E๑๑) ได้คะแนน ๘๙.๗๑ และ ๑๐๐ คะแนน การรับทราบถึงวิธีการขั้นตอนหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นหรือไม่ (อ้างอิงจาก E๑๒) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๑๐๐ คะแนน รวมไปถึงการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใส(อ้างอิงจาก E๑๕) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๙๖.๗๐ คะแนน ถึงแม้ทางเทศบาลเมืองตากใบ จะมีการเผยแพร่แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณ (อ้างอิงจาก O ๑๑) รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก O ๑๓) รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน (อ้างอิงจาก O ๑๒) รวมไปถึงการเผยแพร่คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน(อ้างอิงจาก O ๑๔) ก็ตาม ซึ่งยังไม่ได้รับผลคะแนนที่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิงจาก ๐๗) แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น

(๒) การประเมินในประเด็นเรื่องการเรียกรับ ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ฯ ซึ่งผลคะแนนของประเมินจากบุคลากรภายใน ในข้อคำถามเกี่ยวกับการเรียกรับ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (อ้างอิงจาก I๔) ได้ผลคะแนน ๑๐๐ คะแนน การเรียก รับ ที่อาจส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน (อ้างอิงจาก I๕) ได้ผลคะแนน ๑๐๐ คะแนน และการเรียก รับ เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต (อ้างอิงจาก I๖) ได้ผลคะแนน ๑๐๐ คะแนน จึงทำให้ผลคะแนนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ว่าในหนึ่งปีที่ผ่านมาเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (อ้างอิงจาก E๔) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๘.๐๖ และ ๑๐๐ คะแนน เห็นได้ว่าประชาชน หรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ระดับหนึ่ง แต่ทั้งนี้ ควรมีการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนดีขึ้น ซึ่งควรเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลสาธารณะอย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน

๓.๒ การให้บริการและระบบ E -service

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนของประเมินจากบุคลากรภายใน ในข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก I๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ข้อคำถามการให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก I๒) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน และข้อคำถามการให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก I๓) ได้ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน และผลคะแนนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ทั้งการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก E๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๒๔ และ ๙๖.๗๐ คะแนน

การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก E๒) ได้ผลคะแนน ๙๐.๓๕ และ๙๓.๔๐ คะแนน การให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก E๓) ได้ผลคะแนน ๘๗.๗๖ และ๙๓.๔๐ คะแนน เทศบาลฯมีการทำงาน หรือโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม อ้างอิงจาก (E๕) ได้คะแนน ๙๐.๙๘ และ ๙๖.๗๐ ซึ่งตอกย้ำผลคะแนนในเรื่องความประทับใจในการให้บริการ ทั้งทางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการได้ดีขึ้นหรือไม่ อ้างอิงจาก (E๑๑) ได้คะแนน ๘๙.๗๑ และ ๑๐๐ คะแนน การรับทราบถึงวิธีการขั้นตอนหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นหรือไม่ (อ้างอิงจาก E๑๒) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๑๐๐ คะแนน ซึ่งเห็นได้ว่ามีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ ซึ่งจากการสอบถามในประเด็น ระบบการให้บริการออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ได้คะแนน ๙๘.๐๘ และ ๑๐๐ คะแนน และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน (อ้างอิง จาก E ๑๔) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๙๐.๑๐ คะแนน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ รวมไปถึง มุ่งเน้นกิจกรรม/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วม (อ้างอิงจาก ๐๓๐) และมีการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำอยู่เสมอ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

๓.๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

จากการพิจารณาผลคะแนนที่ผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน ในข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (อ้างอิงจาก E๖) ได้ผลคะแนน ๘๘.๔๑ และ ๑๐๐ คะแนน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก E ๗) ได้ผลคะแนน ๙๑ และ ๙๖.๗๐ คะแนน หน่วยงานมีช่องทางสามารถติชม หรือแสดงความคิดเห็น (อ้างอิงจาก E ๘) ได้ผลคะแนน ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐ คะแนน หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย ได้อย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก E ๙) ได้ผลคะแนน ๘๕.๘๒ และ ๑๐๐ คะแนน และหน่วยงานมีช่องทางในการแจ้งข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีพบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ (อ้างอิงจาก E๑๐) ได้ผลคะแนน ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐ คะแนน ถึงแม้เทศบาลเมืองตากใบ ได้มีการเปิดเผยข้อมูล ทั้งในประเด็น ข้อมูลพื้นฐาน (อ้างอิง O๑-๐๖) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิง O๗) การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (อ้างอิง O๘-O๑๐) แต่ยังคงพบประเด็น ที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อ

ซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

๓.๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

จากการเชื่อมโยงผลคะแนนของประเมินจากบุคลากรภายใน ในข้อคำถามเกี่ยวกับการรู้แนวทางเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (อ้างอิงจาก ๑๑) ได้ผลคะแนน ๙๓.๕๑ คะแนน ซึ่งถือว่าบุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเชื่อมโยงกับที่เจ้าหน้าที่บางส่วนเห็นว่าการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินยังมีความไม่สะดวก โดยมีเจ้าหน้าที่ที่เห็นว่าการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินมีความสะดวก (อ้างอิงจาก๒๐) เพียงบางส่วน โดยมีผลคะแนน ๘๙.๗๒ คะแนน และเจ้าหน้าที่มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้อย่างถูกต้อง (อ้างอิงจาก ๒๑) เพียง ๘๗.๔๙ คะแนนเท่านั้น ซึ่งถือว่าบุคลากรในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้องหรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อนประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เมื่อมองในเรื่องบุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน ที่มาขออนุญาตใช้ทรัพย์สินของทางราชการ บุคลากรภายในเห็นว่า บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินไปใช้อย่างถูกต้อง (อ้างอิง ๒๒) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๖.๒๑ คะแนน ซึ่งถือว่าการควบคุมการยืมทรัพย์สินของทางราชการ ของบุคคลภายนอก ได้ดำเนินการมีประสิทธิภาพมากกว่า บุคลากรภายใน ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ (อ้างอิงจาก ๐๑๔) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)

๓.๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

จากการประเมินในประเด็นเรื่องการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงาน หรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติ (อ้างอิงจาก ๗) ทางเทศบาลเมืองตากใบได้ผลคะแนน อยู่ที่ ๙๔.๐๕ คะแนน ประกอบกับ ข้อคำถามเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๘) ซึ่งได้ผลคะแนน อยู่ที่ ๘๘.๖๑ คะแนน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ทั้งนี้ในส่วนของการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า (อ้างอิงจาก ๙) การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง (อ้างอิงจาก ๑๐) รวมไปถึงการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ (อ้างอิงจาก ๑๑) และการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการรายใด รายหนึ่ง (อ้างอิงจาก ๑๒) ถือว่าทางเทศบาลเมืองตากใบ ไม่พบปัญหาในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากได้ดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย

และหลักเกณฑ์ที่กำหนด แต่ทั้งนี้สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป โดยการประกาศเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (อ้างอิงจาก I๒๐) ให้เป็นปัจจุบัน มีการรายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณรอบ ๖ เดือน และรอบปีงบประมาณ (อ้างอิงจาก O๑๒ ,O๒๒) และมีการจัดทำและเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้ง สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน (อ้างอิงจาก O๑๙ ,O๒๑) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ และเน้นการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงบุคคลดังกล่าว

๓.๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

สำหรับประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๓) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๓.๔๙ คะแนน หรือประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๔) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๐.๗๙ คะแนน หรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๕) ซึ่งได้ผลคะแนน ๘๗.๕๑ ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐๒๓) และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐๒๔) นอกจากนี้ หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐๒๕) สำหรับประเด็นในเรื่องการถูกบังคับบัญชาให้ทำธุระส่วนตัว(อ้างอิงจาก I ๑๖) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน หรือสั่งให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือความเสี่ยงต่อการทุจริต (อ้างอิงจาก I ๑๗) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๘.๓๘ คะแนน หรือการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใด ที่ไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๘) ซึ่งได้ผลคะแนน ๙๖.๒๑ ถือว่าผลคะแนนอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ย่อมเล็งเห็นว่า การป้องกันการทุจริตในองค์กรมีมาตรฐานแต่สามารรถยกระดับให้ดีขึ้นได้ จากการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน(อ้างอิงจาก I ๒๗) ซึ่งได้คะแนน ๘๙.๗๐ คะแนน โดยหน่วยงานบังคับใช้ประมวลจริยธรรม (อ้างอิง O๓๙) และขับเคลื่อนจริยธรรมในองค์กร (อ้างอิง O๔๐) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรม อีกทั้งติดตามการประเมินจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อ้างอิง O๔๑) เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

๓.๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

(๑) การประเมินในประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่าผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานเท่าที่ควร (อ้างอิงจาก I ๒๕) ซึ่งได้ผลคะแนน ๘๗.๕๔ คะแนน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่น ในการแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (อ้างอิงจาก I ๒๕) ได้ผลคะแนน ๘๙.๗๒ คะแนน และเห็นว่าหากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง เพียง ๙๑.๓๓ คะแนน ซึ่งถือว่าบุคลากรไม่มั่นใจในเรื่องการแก้ไขปัญหาการทุจริต ของผู้บริหารและหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้มีกิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๑, ๐๓๒) ตลอดจนการขับเคลื่อนจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๔๐) ทั้งนี้ในส่วนของผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน ที่มองในประเด็นเรื่องช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีพบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบน (อ้างอิงจาก E๑๐) ซึ่งผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน เห็นว่าหน่วยงานมีช่องทางที่

สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียนได้ โดยมีผลคะแนนอยู่ที่ ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐ คะแนน จึงถือว่าผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการ มีความมั่นใจว่าเทศบาลเมืองตากใบมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใส ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบุคคลากร และผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น ทางหน่วยงานควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ให้มีความชัดเจน รัดกุมและสามารถเข้าใจได้ง่าย เปิดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๒๘)ที่สามารถยกกระดับการรักษาความปลอดภัยของผู้แจ้ง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ได้จัดขึ้นผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น Social Network ของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น และรายงานผลข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๙) รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๓) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในการต่อต้านการทุจริตต่อไป

(๒) สำหรับประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ายังไม่มีการนำผลการประเมิน ITA ไปประกอบการปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก I ๒๕) ซึ่งได้ผลคะแนน ๘๗.๕๔ คะแนน หรือมาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง (อ้างอิงจาก I ๒๖) ซึ่งมีบุคคลที่เห็นว่าสามารถป้องกันการทุจริตได้จริง เพียง๘๙.๑๘ คะแนน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใส (อ้างอิงจาก ๐๔๒) และดำเนินการตามแผนมาตรการที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๔๓) พร้อมทั้ง ควรมีประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีในหลากหลายด้าน(อ้างอิงจาก ๐๓๔) และดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบตามประเด็นที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๓๕) เพื่อให้การดำเนินการตามมาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานสามารถป้องกันการทุจริตได้จริง อีกทั้งควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย นอกจากนี้หน่วยงานอาจพิจารณานำผลการวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใสมาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๓๖) และดำเนินการตามแผน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๗,๐๓๘)

๔. การเปรียบเทียบสรุปผลจากการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๑.กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	๑.การปฏิบัติหรือการให้บริการแก่บุคคลภายนอก (อ้างอิงจาก I๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ๒.การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก I๒) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ๓.การให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก I๓) ได้ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน ๔.การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก E๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๒๔ และ ๙๖.๗๐ คะแนน ๕.การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก E๒) ได้ผลคะแนน ๙๐.๓๕ และ๙๓.๔๐ คะแนน ๖.การให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก E๓) ได้ผลคะแนน ๘๗.๗๖ คะแนน ๗.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการได้ดีขึ้นหรือไม่ อ้างอิงจาก (E๑๑) ได้คะแนน ๘๙.๗๑ และ ๑๐๐ คะแนน ๘.การรับทราบถึงวิธีการขั้นตอนหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นหรือไม่ (อ้างอิงจาก E๑๒) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๑๐๐ คะแนน ๙.การปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใส (อ้างอิงจาก E๑๕) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๙๖.๗๐ คะแนน	(๑)หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๙ – ๐๔๑) ให้บุคลากรมีทัศนคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (๒)หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา (๓) หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๒.การให้บริการและระบบ E - service	๑. การดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก I๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ๒. การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก I๒) ได้ผลคะแนน ๙๔.๕๗ คะแนน ๓. การให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก I๓) ได้ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน ๔. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (อ้างอิงจาก E๑) ได้ผลคะแนน ๙๔.๒๔ และ ๙๖.๗๐ คะแนน ๕. การให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน (อ้างอิงจาก E๒) ได้ผลคะแนน ๙๐.๓๕ และ๙๓.๔๐ คะแนน ๖. การให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่(อ้างอิงจาก E๓) ได้ผลคะแนน ๘๗.๗๖ ๗. การทำงาน หรือโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม อ้างอิงจาก (E๕) ได้คะแนน ๙๐.๙๘ และ ๙๖.๗๐ ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริการได้ดีขึ้นหรือไม่ อ้างอิงจาก (E๑๑) ได้คะแนน ๘๙.๗๑ และ ๑๐๐ คะแนน ๙. การรับทราบถึงวิธีการขั้นตอนหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นหรือไม่ (อ้างอิงจาก E๑๒) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๑๐๐ คะแนน ๑๐. หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ได้คะแนน ๙๘.๐๘ และ ๑๐๐ คะแนน ๑๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน (อ้างอิง จาก E ๑๔) ได้คะแนน ๘๙.๐๖ และ ๙๐.๑๐ คะแนน	(๑)หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ (๒)หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ (๓) มุ่งเน้นกิจกรรม/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วม (อ้างอิงจาก ๐๓๐) และมีการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำอยู่เสมอ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๓.ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	๑.หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (อ้างอิงจาก E๖) ได้ผลคะแนน ๘๘.๔๑ และ ๑๐๐ คะแนน ๒.การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก E ๗) ได้ผลคะแนน ๙๑ และ ๙๖.๗๐ คะแนน ๓.หน่วยงานมีช่องทางสามารถติชม หรือแสดงความคิดเห็น (อ้างอิงจาก E ๘) ได้ผลคะแนน ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐ คะแนน ๔.หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย ได้อย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก E ๙) ได้ผลคะแนน ๘๕.๘๒ และ ๑๐๐ คะแนน ๕.หน่วยงานมีช่องทางในการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีพบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ (อ้างอิงจาก E๑๐) ได้ผลคะแนน ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐	(๑) หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (๒) ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น (๓) ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagramเป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย
๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	๑.การรู้แนวทางเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (อ้างอิงจาก I๑๑) ได้ผลคะแนน ๙๓.๕๑ คะแนน ๒.การขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินมีความสะดวก (อ้างอิงจากI๒๐) ผลคะแนน ๘๙.๗๒ คะแนน ๓.การขออนุญาตยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้อย่างถูกต้อง (อ้างอิงจาก I๒๑) ผลคะแนน ๘๗.๔๙ คะแนน ๔. บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินไปใช้อย่างถูกต้อง (อ้างอิง I ๒๒) ผลคะแนน ๙๖.๒๑ คะแนน	(๑) หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ(อ้างอิงจาก ๐๑๔) (๒) ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง (๓) ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๕.กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	๑.การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงาน หรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติ (อ้างอิงจาก I๗) ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน ๒.การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ (อ้างอิงจาก I๘) ผลคะแนนอยู่ที่ ๘๘.๖๑ คะแนน ๓.การใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า (อ้างอิงจาก I๙) ผลคะแนน อยู่ที่ ๙๑.๓๑ คะแนน ๔.การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง (อ้างอิงจาก I๑๐) ผลคะแนน อยู่ที่ ๙๒.๙๓ คะแนน ๕.การเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ (อ้างอิงจาก I๑๑) ผลคะแนน อยู่ที่ ๙๖.๗๕ คะแนน ๖.การเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการรายใด รายหนึ่ง (อ้างอิงจาก I๑๒) ผลคะแนน อยู่ที่ ๙๕.๖๗ คะแนน	(๑) หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) (๒) หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒)เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (๓) พัฒนาการประกาศเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (อ้างอิงจาก I๒๐) รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ ๖ เดือน และรอบปีงบประมาณ (อ้างอิงจาก O๑๒ ,O๒๒) อัพเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (๔) จัดทำและเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ รวมทั้งสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน (อ้างอิงจาก O๑๙,O๒๑) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ และเน้นการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงบุคคลดังกล่าว

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
๖. กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	๑.ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๓) ผลคะแนน ๙๓.๔๙ คะแนน ๒.ผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๔) ผลคะแนน ๙๐.๗๙ คะแนน ๓. ผู้บังคับบัญชาคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๕) ซึ่งได้ผลคะแนน ๘๗.๕๑) ๔.การถูกบังคับบัญชาให้ทำธุระส่วนตัว (อ้างอิงจาก I ๑๖) ผลคะแนน ๙๔.๐๕ คะแนน ๕. .สั่งให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือความเสี่ยงต่อการทุจริต (อ้างอิงจาก I ๑๗) ผลคะแนน ๙๘.๓๘ คะแนน ๖. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใด ที่ไม่เป็นธรรม (อ้างอิงจาก I ๑๘) ผลคะแนน ๙๖.๒๑ ๗.การบังคับใช้ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน(อ้างอิงจาก I ๒๗) ได้คะแนน ๘๙.๗๐ คะแนน	(๑).หน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐๒๓)และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐๒๔) (๒).หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐๒๕) (๓).หน่วยงานบังคับใช้ประมวลจริยธรรม (อ้างอิง ๐๓๙) และขับเคลื่อนจริยธรรมในองค์กร (อ้างอิง ๐๔๐) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรม อีกทั้งติดตามการประเมินจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อ้างอิง ๐๔๑) เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ
๗.กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน	๑. ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานยังไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานเท่าที่ควร (อ้างอิงจาก I ๒๕) ผลคะแนน ๘๗.๕๔ คะแนน ๒. บุคลากรขาดความเชื่อมั่น ในการแจ้งให้ข้อมูลหรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (อ้างอิงจาก I ๒๕) ได้ผลคะแนน ๘๙.๗๒ คะแนน ๓.หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง (อ้างอิงจาก I ๓๐) ผลคะแนน ๙๑.๓๓ คะแนน ๔.ช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีพบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบน (อ้างอิงจาก E๑๐) มีผล	(๑).หน่วยงานควรจัดให้มีกิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๑, ๐๓๒) ตลอดจนการขับเคลื่อนจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๔๐) (๒).เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบุคคลากร และผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น ทางหน่วยงานควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ให้มีความชัดเจน รัดกุมและสามารถเข้าใจได้ง่าย เปิดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
	คะแนนอยู่ที่ ๙๔.๑๖ และ ๑๐๐ คะแนน ๕.บุคลากรเห็นว่ายังไม่มีการนำผลการประเมิน ITA ไปประกอบการปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก I ๒๕) ซึ่งได้ผลคะแนน ๘๗.๕๔ คะแนน ๖.มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง (อ้างอิงจาก I ๒๖) ผลคะแนน ๘๙.๑๘ คะแนน ดังนั้น นอกจากนี้	การทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๒๘)ที่สามารถยกกระดับการรักษาความปลอดภัยของผู้แจ้ง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ได้จัดขึ้นผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น Social Network ของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น และรายงานผลข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๙) รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๓) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในการต่อต้านการทุจริตต่อไป (๓) หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใส (อ้างอิงจาก ๐๔๒) และดำเนินการตามแผนมาตรการที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๔๓) พร้อมทั้งควรมีประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีในหลากหลายด้าน(อ้างอิงจาก ๐๓๔) และดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบตามประเด็นที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๓๕)และควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย (๔) หน่วยงานอาจพิจารณานำผลการวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใสมาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๓๖) และดำเนินการตามแผน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๗,๐๓๘)

๔.วิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ให้ดีขึ้น

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ</u> - หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๙ – ๐๔๑) ให้บุคลากรมีทัศนคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ - หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา - หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ	- มาตรการ “ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมของเทศบาลเมืองตากใบ” - โครงการฝึกอบรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรสุจริต - โครงการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลเมืองตากใบ - จัดประชุมกาแฟยามเช้าเพื่อแจ้งบทบาทอำนาจและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน - จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ รายละเอียดของงานที่มอบหมาย ภายในสำนัก/กอง	๑. จัดทำมาตรการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามประมวลจริยธรรมของเทศบาลเมืองตากใบและขออนุมัติดำเนินการต่อผู้มีอำนาจ ๒. ดำเนินการเผยแพร่ประมวลจริยธรรมเพื่อใช้เป็นค่านิยมสำหรับองค์กร ข้าราชการทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับระเบียบและกฎข้อบังคับอื่นๆ ตามแนวทางและรูปแบบที่กำหนดและดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลจริยธรรม เปิดเผยเป็นการทั่วไปแก่สาธารณชนให้มีส่วนร่วมรับรู้และร่วมติดตามตรวจสอบ ๓. จัดโครงการฝึกอบรมการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรเทศบาลเมืองตากใบ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรนำหลักคุณธรรมจริยธรรมมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน ๔. จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้มีรายละเอียดของการปฏิบัติงาน เช่น เป็นคู่มือปฏิบัติงานภารกิจใด สำหรับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานตำแหน่งใด กำหนดวิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และปิดประกาศคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กองการเจ้าหน้าที่ กองการเจ้าหน้าที่และสำนักปลัดเทศบาล สำนักปลัดเทศบาล แต่ละสำนัก/กอง	ตุลาคม –ธันวาคม ๒๕๖๗ ตลอดปีงบประมาณ มีนาคม –เมษายน ๒๕๖๗ ตลอดปีงบประมาณ	มีการเผยแพร่ประมวลจริยธรรม อย่างน้อย ๓ ช่องทาง มีการจัดอบรมและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ มีคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
		เพื่อให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนทราบ โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ ฯลฯ			
		๕. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คู่มือแนวทางการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต แนวทางดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และประกาศ/ประชาสัมพันธ์มาตรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลเมืองตากใบให้ทุกหน่วยรับทราบ และเปิดเผยต่อสาธารณชน	สำนักปลัดเทศบาล	ตุลาคม –ธันวาคม ๒๕๖๗	รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารรับทราบ และเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ
		๖. จัดประชุมหน่วยงาน เพื่อแจ้งให้บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบบทบาทอำนาจและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงาน รวมถึงยอมรับหน้าที่และภาระงานของบุคลากรหรือพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	แต่ละสำนัก/กอง	ตุลาคม –ธันวาคม ๒๕๖๗	มีการจัดประชุมกาแฟยามเช้า อย่างน้อยเดือนละครั้ง
		๗.จัดประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจรายละเอียดของงานที่มอบหมาย โดยกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขอบเขตงาน กำหนดระยะเวลา รายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับมอบหมายงานเข้าใจและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน	แต่ละสำนัก/กอง	ตุลาคม –ธันวาคม ๒๕๖๗	มีการจัดประชุมภายในหน่วยงานอย่างน้อย ปีละ ๒ ครั้ง

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>การให้บริการและระบบ E -service</u> - หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น - หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ - มุ่งเน้นกิจกรรม/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วม (อ้างอิงจาก ๐๓๐) และมีการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นประจำอยู่เสมอ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)	- โครงการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - โครงการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) - มาตรการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน - กิจกรรมพัฒนาเว็บไซต์ประจำปีของเทศบาลเมืองตากใบ - โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองตากใบ - กิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการของเทศบาลเมืองตากใบ	๑.จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณา รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ เป็นต้น และปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชน ณ จุดบริการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๒.จัดทำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) โดยประชาชนผู้รับบริการสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านทางเว็บไซต์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการโดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองอีก เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อออนไลน์ ฯลฯ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือ/แนวทางการใช้งานระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ๓.จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งมีการแสดงข้อมูลการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน	สำนักปลัดเทศบาล เมืองตากใบ ทุกสำนัก/กอง กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ตลอด ปีงบประมาณ ตลอด ปีงบประมาณ ตลอด ปีงบประมาณ	มีคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนด เผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) อย่างน้อย ๑ ภารกิจ และมีผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ ของเทศบาลเมืองตากใบ ให้มีข้อมูล

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
		ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและสื่ออื่น ๆ ๔.จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ เช่น - มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตลอดระยะเวลาทำการ - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถาม/ขอข้อมูล/แสดงความคิดเห็น - มีช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น การประชุมรับฟังความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เว็บบอร์ด เป็นต้น ๕.รวบรวมข้อมูล ภาพกิจกรรม ผลการดำเนินงานตามโครงการ บทความที่มีสาระความรู้ มอบให้เจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานในการจัดทำและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการประชาชนทั่วไป ผู้นำท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ ในเทศบาลเมืองตากใบได้รับทราบเพื่อเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์เทศบาลเมืองตากใบ ๖.เก็บรวบรวมข้อมูลในการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อยต้องครอบคลุมด้านต่างๆ และจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและ	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ทุกสำนัก/กอง	ตลอด ปีงบประมาณ ตลอด ปีงบประมาณ ตลอด ปีงบประมาณ	ที่ครบถ้วนถูกต้องเป็นปัจจุบัน มีระบบ/ช่องทางให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
	-	สะดวก เช่น ประเมินผ่าน QR Code หรือ ระบบกดปุ่มแสดงความพึงพอใจ ๗.จัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ ๘.จัดให้มี/ปรับปรุงประกาศสภาท้องถิ่น เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการให้ประชาชนเข้าฟังการประชุมและการปรึกษาของสภาท้องถิ่นตามระเบียบฯ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่ รวมทั้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวันเวลาและกำหนดการประชุมสภาท้องถิ่น	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และสำนักปลัดเทศบาล	ตลอดปีงบประมาณ	มีการจัดเวทีให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และมีช่องทางให้ประชาชนสามารถติดตามการจัดทำแผน/โครงการต่างๆมีการแต่งตั้งภาคประชาชนร่วมเป็นกรรมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ</u> - หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน - ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น - ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagramเป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย	- มาตรการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ และกำกับติดตามการเผยแพร่ข้อมลสาธารณะของเทศบาลเมืองตากใบ - โครงการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์ผลงานของเทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการออกคำสั่งมอบหมายของเทศบาลเมืองตากใบ	๑.กำหนดแนวทาง/มาตรการเพื่อกำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลเมืองตากใบต่อสาธารณชน โดยพิจารณาให้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสื่อออนไลน์รูปแบบอื่น ๆ และช่องทางที่หลากหลาย กำหนดแนวทาง/มาตรการกำกับติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการต่างๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ และกำกับติดตามการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะของเทศบาลเมือง ตากใบ	สำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบและกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ตลอดปีงบประมาณ	มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสื่อออนไลน์รูปแบบอื่น ๆ และช่องทางที่หลากหลาย
		๒.แจ้งแต่ละกอง/งาน รวบรวมข้อมูล เอกสาร รูปภาพ เพื่อจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองตากใบ ดำเนินการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์เทศบาลเมืองตากใบ ประเมินผลการจัดทำสื่อ และความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	ตลอดปีงบประมาณ	มีการดำเนินการจัดทำวารสารประชาสัมพันธ์อย่างน้อย ๔ ไตรมาส
		๓.จัดทำคำสั่งมอบหมายงานในการสั่งอนุญาต อนุมัติ ตามกฎหมาย ระเบียบฯ ข้อบังคับและหนังสือสั่งการ แจ้งเวียนให้ทุกส่วนราชการและผู้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทนรับทราบและถือปฏิบัติ รวมถึงจัดทำประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน	กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองตากใบ	ตลอดปีงบประมาณ	มีคำสั่งมอบหมายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปฏิบัติราชการ

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ</u> - หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ(อ้างอิงจาก ๐๑๔) - ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง - ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)	- โครงการเสริมสร้างความโปร่งใสในการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	๑) จัดทำประกาศแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการกฎหมาย โดยกำหนดขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน มีแบบการขออนุญาต/การอนุมัติยืมที่มีรูปแบบที่สะดวก เปิดเผยและตรวจสอบได้ทั้งกรณีการยืมของบุคคลภายในและบุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน ๒) จัดทำคู่มือเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการ ๓) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สิน แผนผังขั้นตอนในการดำเนินการให้บุคลากรและประชาชนได้รับทราบทางช่องทางต่างๆ ๔) ดำเนินการติดตามตรวจสอบการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบของการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการ โดยวางระบบการจัดทำระเบียนการเบิกทรัพย์สินของราชการ ทะเบียนการยืมทรัพย์สินของราชการอย่างเป็นระบบ	สำนักปลัดเทศบาล	ตลอด ปีงบประมาณ	มีประกาศแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ การยืมทรัพย์สินของราชการกฎหมาย อย่างน้อย จำนวน ๑ ฉบับ

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง</u> - หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) - หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒)เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน - พัฒนาการประกาศเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (อ้างอิงจาก I๒๐) รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ ๖ เดือน และรอบปีงบประมาณ (อ้างอิงจาก O๑๒ ,O๒๒) อัพเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ - จัดทำและเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ รวมทั้ง สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน (อ้างอิงจาก O๑๙,O๒๑)ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและประชาชนได้รับทราบเป็นประจำอยู่เสมอ และเน้นการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงบุคคลดังกล่าว	- กิจกรรม “วิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี” - กิจกรรม “ควบคุมการเบิกจ่ายเงินตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี" - โครงการเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ	๑. จัดเก็บข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างพร้อมทั้งวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างและ รายงานผลการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างแก่ผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณถัดไป ๒.จัดประชุมบุคลากรทุกสำนัก/กอง/ฝ่าย เพื่อติดตามความก้าวหน้าการเบิกจ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณประจำเดือน/ประจำไตรมาส จัดตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะการสอบยันความถูกต้อง (Cross Check) และดำเนินการตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณตามที่คณะทำงานกำหนด ๓.รวบรวมข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุ และเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุให้ประชาชนได้ทราบผ่านทางเว็บไซต์และช่องทางต่างๆ รวมทั้งจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคลากรภายใน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้มีความโปร่งใส คุ้มค่า และสร้างการมีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ	กองคลัง กองคลัง กองคลัง	ตลอดปีงบประมาณ ตลอดปีงบประมาณ ตลอดปีงบประมาณ	รายงานผลการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างประจำปี จำนวน ๑ ฉบับ และมีการเผยแพร่ผลการวิเคราะห์การจัดซื้อจัดจ้างประจำปีแก่สาธารณชน มีการดำเนินการตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะการสอบยันความถูกต้อง (Cross Check) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการเงินการคลัง และการพัสดุไม่น้อยกว่า ๓ ช่องทาง

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล</u> - หน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐๒๓)และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐๒๔) - หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐๒๕) - หน่วยงานบังคับใช้ประมวลจริยธรรม (อ้างอิง ๐๓๙) และขับเคลื่อนจริยธรรมในองค์กร (อ้างอิง ๐๔๐) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรม อีกทั้งติดตามการประเมินจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อ้างอิง ๐๔๑) เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	- กิจกรรม “การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองตากใบ” - กิจกรรม “สร้างความโปร่งใสในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน” - มาตรการ “จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล” - มาตรการการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล	๑.จัดทำข้อตกลงผลงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน โดยจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ในระดับสำนัก/กอง/ฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการดังกล่าวบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด และรับสิ่งจูงใจตามระดับผลงาน ๒.แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาไว้ และแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ทำหน้าที่พิจารณาทบทวนผลการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามที่คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการเสนอมา ๓.จัดทำประกาศและแนวทางการดำเนินการตามมาตรการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้ทุกส่วนราชการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติราชการระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารท้องถิ่นที่มีดัชนีในการประเมินการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาล เช่น - ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ - ไม่ให้มีการเรียกรับผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการตามอำนาจหน้าที่	ทุกสำนัก/กอง กองการเจ้าหน้าที่ ทุกสำนัก/กอง ของเทศบาลเมืองตากใบ	ตลอด ปีงบประมาณ รอบเมษายน และรอบตุลาคม ๒๕๖๗ ตลอด ปีงบประมาณ	มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง บุคลากรของหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อระบบของการเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการตามหลักธรรมาภิบาลในระดับบุคคล

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
		- ไม่ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเอื้อประโยชน์หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น ๔.กำหนดมาตรการด้านความโปร่งใสในการบริหารบุคคลของเทศบาลเมืองตากใบ เช่น - มาตรการป้องกันแนวทางการได้รับการร้องขอ/สั่งการด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่มิใช่งานราชการ - มาตรการนำผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมาใช้ในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ของบุคลากร - มาตรการการนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร (ITA) มาใช้ในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ของบุคลากร - มาตรการป้องกันการทุจริตการคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเข้ารับราชการ และแต่งตั้งให้เป็นพนักงาน - มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใสในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ฯลฯ และประกาศเผยแพร่มาตรการการบริหารงานบุคคลให้บุคลากรได้รับทราบ	กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองตากใบ	ตลอดปีงบประมาณ	มีมาตรการดำเนินงานด้านบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน อย่างน้อย จำนวน ๑ มาตรการ

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
<u>กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน</u> - หน่วยงานควรจัดให้มีกิจกรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๑, ๐๓๒) ตลอดจนการขับเคลื่อนจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๔๐) - เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับบุคคลากร และผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อราชการมากยิ่งขึ้น ทางหน่วยงานควรกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ให้มีความชัดเจน รัดกุม และสามารถเข้าใจได้ง่าย เปิดช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๒๘)ที่สามารถยกระดับการรักษาความปลอดภัยของผู้แจ้ง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ได้จัดขึ้นผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น Social Network ของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น และรายงานผลข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (อ้างอิงจาก ๐๒๙) รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy (อ้างอิงจาก ๐๓๓) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในการต่อต้านการทุจริตต่อไป	- โครงการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของเทศบาลเมืองตากใบ - โครงส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อป้องกันการทุจริต - มาตรการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส - มาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของเทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการ NO Gift Policy - มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการแสดงเจตนารมณ์ในการนำหลักคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองตากใบด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส - โครงการจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี	๑.ปรับปรุงขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานหรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน จัดประชุมเพื่อให้ความรู้เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน แก่บุคลากรของหน่วยงาน พร้อมทั้งเผยแพร่คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน และสาธารณะชนให้รับทราบ ๒. จัดโครงส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อป้องกันการทุจริต เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่น บุคลากรของเทศบาลเมืองตากใบ มีความรู้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ (Anti Corruption) และมีค่านิยมในการต่อต้านการทุจริต ๓.จัดตั้งคณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานรวมถึงมีการประชุมชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ตลอด ปีงบประมาณ มิ.ย.๖๗-ก.ย.๖๗ ตลอด ปีงบประมาณ	พนักงานของเทศบาลเมืองตากใบมีความรู้ความเข้าใจเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน ร้อยละ ๘๐ ของจำนวนพนักงานฯ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น พนักงานของเทศบาลเมืองตากใบที่เข้ารับการอบรม ผ่านการทดสอบความรู้ธรรมาภิบาล ร้อยละ ๙๐ (ทดสอบผ่านระบบออนไลน์) มีแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมืองตากใบ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
- หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใส (อ้างอิงจาก ๐๔๒) และดำเนินการตามแผนมาตรการที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๔๓) พร้อมทั้ง ควรมีประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีในหลากหลายด้าน(อ้างอิงจาก ๐๓๔) และดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบตามประเด็นที่กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๓๕)และควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย - หน่วยงานอาจพิจารณานำผลการวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใสมาประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๓๖) และดำเนินการตามแผน รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๗,๐๓๘)	- มาตรการจัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริตของเทศบาลเมืองตากใบ - มาตรการจัดการในกรณีได้ทราบ หรือรับแจ้ง หรือตรวจสอบพบการุจริตของเทศบาลเมืองตากใบ	๔.จัดทำมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของเทศบาลเมืองตากใบ และประกาศแนวทางการดำเนินการตามมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนของเทศบาลเมืองตากใบ และเผยแพร่ให้สาธารณชนได้ทราบทั่วกัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ต.ค.-ธ.ค.๖๖	มีประกาศใช้มาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน
		๕ ผู้บริหารและบุคลากรจัดประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำมาตรการ “NO Gift Policy ไม่รับ – ไม่ให้” จัดทำประกาศใช้ NO Gift Policy พร้อมแนวทางการดำเนินการตามมาตรการ NO Gift Policy และเผยแพร่ประกาศใช้ NO Gift Policy ให้แก่บุคคลภายในองค์กรและสาธารณชนให้รับทราบโดยทั่วกัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ม.ค.-เม.ย.๖๗	มีประกาศใช้ NO Gift Policy
		๖.จัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดีขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องตามผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยต้องมีรายละเอียดต่างๆ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล เป็นต้น รวมถึง ประชุมชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการมาตรการเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมและความโปร่งใส	สำนักปลัดเทศบาล	ม.ค.-เม.ย.๖๗	มีมาตรการเพื่อขับเคลื่อนคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมืองตากใบ และเทศบาลเมืองตากใบมีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์การประเมิน (๘๕ คะแนนขึ้นไป)
		๗.ผู้บริหารกำหนดนโยบาย/มาตรการ/แผนงาน เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตฯ รวมทั้งเผยแพร่ประกาศเจตนารมณ์ฯ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ต.ค.-ธ.ค.๖๖	มีนโยบาย/มาตรการ/แผนงานของผู้บริหารเพื่อพัฒนาหน่วยงานด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับ

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
		และนโยบาย/มาตรการ/แผนงาน ตามรูปแบบช่องทาง ที่กำหนด ๘.จัดทำแผนปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยกำหนดให้มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ และให้มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และดำเนินการสอบทานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านอื่นๆ ของเทศบาลเมืองตากใบให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนตรวจสอบระบบการดูแลรักษา และความปลอดภัยของทรัพย์สิน และการใช้ทรัพยากรทุกประเภทว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ๙.พัฒนาระบบและช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตผ่านทางช่องทางออนไลน์ให้อยู่บนหน้าเว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้องแยกต่างหากจากช่องทางทั่วไป เพื่อเป็นการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)และจัดให้มีช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และมีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ดำเนินการให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กรณีมีเรื่อง	หน่วยตรวจสอบภายใน งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ก.ย.-ธ.ค.๖๖ ตลอด ปีงบประมาณ	คุณธรรมและความโปร่งใส มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตที่สะดวกรวดเร็วและปลอดภัยสำหรับผู้ร้องเรียน

ประเด็นการประเมิน	มาตรการ/กิจกรรม/โครงการ	ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ /ผู้เกี่ยวข้อง	วันดำเนินการ	การกำกับติดตาม / การรายงานผล
		ร้องเรียนกล่าวหาบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ๑๐.จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต และดำเนินการประเมินความเสี่ยงการดำเนินงาน/การปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินโครงการที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต อีกทั้งมีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจมาตรการและการดำเนินการในการบริหารความเสี่ยงการทุจริตให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติตามมาตรการการบริหารความเสี่ยงการทุจริตอย่างเคร่งครัด	หน่วยตรวจสอบภายใน	ม.ค.-เม.ย.๖๗	มีนวัตกรรม/มาตรการ/ระบบ/แนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตอย่างน้อยจำนวน ๕ เรื่อง
		๑๑.จัดทำคู่มือ /ทบทวน/แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะต้องแยกออกจากคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาให้มีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้ (๑) วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน (๒) ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน (๓) ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และ (๔) ระยะเวลาในการดำเนินการ และประกาศเผยแพร่กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการร้องเรียนให้บุคลากรและประชาชนทราบโดยทั่วกัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล	ต.ค.-ธ.ค.๖๖	ภาคประชาชนมีบทบาทในการเฝ้าระวัง และติดตาม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ (พิจารณาจากจำนวนข้อร้องเรียนจากประชาชน, จำนวนเบาะแสที่ประชาชนแจ้งหน่วยงาน)

๖. การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อจำกัดของหน่วยงาน	ผลกระทบในการดำเนินการประเมินคุณธรรมฯ	แนวทางการพัฒนา
๑.การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการประเมิน ITA ซึ่งได้นำความรู้สึกส่วนตัวและความขัดแย้งทางการเมืองมาใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมิน	ทำให้ผลคะแนนในส่วนของ IIT ไม่เป็นไปตามที่เป้าหมายกำหนดไว้	การเน้นย้ำการประเมิน ITA เป็นการตอกย้ำภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนบุคคล
๒.การขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมของบุคลากรเทศบาลเมืองตากใบ รวมถึงส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อป้องกันการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม	ซึ่งมีผลให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการ และความประทับใจของผู้ใช้บริการ	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต โดยการเพิ่มงบประมาณ เพื่อให้การจัดโครงการคลอบคลุมกลุ่มเป้าหมายบุคลากรทั้งองค์กร โดยอย่างน้อย ควรจัดขึ้นปีละ ๒ ครั้ง
๓.การวางระบบการปฏิบัติงานต่างๆ ของแต่ละสำนัก/กอง และการถ่ายทอดระบบงานจากผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน	เมื่อการปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ และผู้บริหารตามลำดับชั้น ไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นระบบได้ จึงเกิดความเคยชินในการปฏิบัติงานและสร้างความยุ่งยากในการพัฒนาให้ดีขึ้นได้	ผู้บริหารในองค์กรควรจัดประชุมชี้แจงและทำความเข้าใจรายละเอียดของงานที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ โดยกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขอบเขตงาน กำหนดระยะเวลา รายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับมอบหมายงานเข้าใจและเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทั้งนี้ควรกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ที่สอดคล้องกับการประเมิน ITA
๔..การขาดผู้รับผิดชอบโดยตรง ที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน ระบบ E service	ทำให้ระบบดังกล่าวไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ทั้งหมด	การส่งเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมหรือไปศึกษาในเรื่องดังกล่าวโดยตรง