

รายงานการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
ในปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๓)



องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ
อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) มีเจตนาประเมินเพื่อมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานของตน และมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

รายงานฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ในรอบปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๔) ประกอบด้วย ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น แนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่แนวทางการปฏิบัติของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

ในการนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาคำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะสามารถยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) สะท้อนถึงภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงาน และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับ และค่าคะแนนที่สูงขึ้นต่อไป

องค์กรบริหารส่วนตำบลนาคำ

๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้กับหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก และมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานของตน และมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and transparency Assessment: ITA) ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ จึงได้จัดทำรายงานการประเมินผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ในปีที่ผ่านมา (ปี ๒๕๖๓) ประกอบด้วย ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น แนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่แนวทางการปฏิบัติของหน่วยงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะในการจัดทำมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ (ข้อมูลจากระบบ ITAS ปี ๒๕๖๓)

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙๖.๑๕ คะแนน อยู่ในระดับ AA มีรายละเอียดดังนี้

รายงานผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙๖.๑๕ คะแนน อยู่ในระดับ AA ซึ่งคณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ ให้ข้อเสนอแนะ ไว้ดังนี้

จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๓” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ ๘๐ จะต้องมียกคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ พบว่า ผลคะแนนการประเมินหน่วยงานของท่านจาก ๓ แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ตัวชี้วัด มีแบบวัดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (๘๕ คะแนนขึ้นไป) คือ

แบบวัด IIT EIT ซึ่งสะท้อน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน คุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนแบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) คือ แบบวัด OIT จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังต่อไปนี้

แบบวัด OIT เป็นการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานสู่สาธารณะบนเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์และง่ายต่อการเข้าถึง และแสดงเจตนาารมณในการป้องปรามการทุจริตโดยมีมาตรการที่เป็นรูปธรรม จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) การเปิดเผยข้อมูล เน้นการเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อมูลด้านการบริหารงานทั่วไป งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุและการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งข่าวประชาสัมพันธ์ และมีช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และการให้บริการผ่านระบบ e-service โดยต้องเผยแพร่ในหัวข้อหรือตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย ทุกช่วงเวลา ทั้งนี้ต้องเป็นการเข้าถึงผ่าน URL บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานโดยตรง

๒) การป้องกันการทุจริต จัดประชุมเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA ก่อนจะศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจัดทำแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการภายในและให้มีการกำกับติดตามการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ที่สำคัญ ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คะแนนสูงสุดรายตัวชี้วัด

ลำดับ	ตัวชี้วัด	คะแนนประจำปี ๒๕๖๓
๑	ตัวชี้วัดที่ ๑ ปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐
๒	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐
๓	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ป้องกันการทุจริต	๑๐๐
๔	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๙.๗๔
๕	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ปัญหาการทุจริต	๙๙.๑๙
๖	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๗.๘๘
๗	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๗.๖๔
๘	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๘๙.๕๓
๙	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๙.๒๙
๑๐	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน	๘๕.๙๕
	คะแนนภาพรวมของ อบต.นาคำ	๙๖.๑๕

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT)

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียภายใน โดยเป็นการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายในที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ใน ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัด	คะแนนประจำปี ๒๕๖๓
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๗.๖๔
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๙.๗๔
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๗.๘๘
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ปัญหาการทุจริต	๙๙.๑๙

ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยสุดคือ ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ควรปรับปรุงการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วง ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุด้วย นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

หน่วยงานต้องจัดทำข้อตกลงหรือประกาศให้บุคลากรทราบถึงนโยบายการไม่นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว มีการจัดทำประกาศขอปฏิบัติในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงานทราบให้ชัดเจน

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT)

การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัด	คะแนนประจำปี ๒๕๖๓
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๘๙.๕๓
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๙.๒๙
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๕.๙๕

การปรับปรุงระบบการทำงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้ หน่วยงานต้องมีมาตรการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การให้บริการ ณ จุดเดียว (one stop service) การให้บริการโดยใช้ระบบ IT จะต้องมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ที่เผยแพร่ไว้ทางหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยมีคณะที่ปรึกษาการประเมินในฐานะผู้เชี่ยวชาญและคนกลาง เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลและให้คะแนนพร้อมข้อเสนอและตามหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด

ผู้บริหารควรแสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาว่า จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันแก้ไขการทุจริตประจำปีให้ชัดเจน และเผยแพร่ต่อสาธารณะ พร้อมทั้ง ให้กลุ่มองค์กรชุมชน มีส่วนร่วมในการป้องกันการทุจริต เช่น เป็นกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙๖.๑๕ คะแนน อยู่ในระดับ AA มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อพิจารณาพบว่า ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับ ๑๐๐ ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงที่สุด รองลงมาคือ การใช้อำนาจ ได้คะแนนเท่ากับ ๙๙.๗๔ และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนที่น้อยที่สุดในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ คือตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน จากข้อมูลสามารถสรุปได้ว่าจุดแข็งของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร คือ การปฏิบัติหน้าที่ การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต

๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประเด็นจุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่า ๙๐) มีดังนี้

อันดับ ๑. การปฏิบัติหน้าที่	คะแนน ๑๐๐.๐๐
อันดับ ๒. การเปิดเผยข้อมูล	คะแนน ๑๐๐.๐๐
อันดับ ๓. การป้องกันการทุจริต	คะแนน ๑๐๐.๐๐
อันดับ ๔. การใช้อำนาจ	คะแนน ๙๙.๗๔
อันดับ ๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	คะแนน ๙๙.๑๙
อันดับ ๖. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	คะแนน ๙๗.๘๘
อันดับ ๗. การใช้งบประมาณ	คะแนน ๙๗.๘๘

๓.๒ ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น มีดังนี้

อันดับ ๘. คุณภาพการดำเนินงาน	คะแนน ๘๙.๕๓
อันดับ ๙. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	คะแนน ๘๙.๒๙
อันดับ ๑๐. การปรับปรุงการทำงาน	คะแนน ๘๕.๙๕

๔. ประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น คือ

การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) (ข้อมูลมาจากระบบ ITAS ปี ๒๕๖๓)

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
คุณภาพการดำเนินการ	ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงต้องให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ อย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูลและประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ เพื่อแลกกับการอนุมัติ อนุญาต และบริการอื่น ๆ นอกจากนี้ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นหลัก	ควรปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย อย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และควรปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ประเมินการรับรู้ของมาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยที่ได้เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มี	การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ควรให้เข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน เผยแพร่จะครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ และควรจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

	ช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ	ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ
การปรับปรุงระบบการทำงาน	ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ	ควรปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น

๕. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร การปรับปรุงระบบการทำงาน

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
คุณภาพการดำเนินการ	ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงต้องให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ อย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลและประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ เพื่อแลกกับการอนุมัติ อนุญาต และบริการอื่น ๆ นอกจากนี้ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนหรือส่วนรวมเป็นหลัก	ควรปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้เสีย อย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และควรปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น

<p>ประสิทธิภาพการสื่อสาร</p>	<p>ประเมินการรับรู้ของมาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยที่ได้เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ และการชี้แจงในกรณีที่มีข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ควรให้เข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน เผยแพร่จะครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การให้บริการ และการชี้แจงในกรณีที่มีข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ และควรจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>การปรับปรุงระบบการทำงาน</p>	<p>ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ ต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการ</p>	<p>ควรปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการให้ดีขึ้น ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการดีขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น</p>

มาตรการ	แนวทางการปฏิบัติ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
มาตรการบริการประชาชน	จัดให้มีบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาคำได้อย่างมีมาตรฐานเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคำ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่บริการล่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ ๒. จัดเก้าอี้รับรองประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๓. มีป้าย สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งของจุดให้บริการ ๔. มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอก ๕. ให้บริการอินเทอร์เน็ตหรือ wifi ๖. มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อบริการประชาชน ๗. มีห้องน้ำสะอาดรองรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ 	สำนักปลัด (นายยงชัย มังธานี) หัวหน้า สำนักปลัด	รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการ -รอบ ๖ เดือน -รอบ ๑๒ เดือน
มาตรการเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อปท.	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบช่องทางการสื่อสารกับประชาชน - จัดให้มีคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ - รายงานข้อมูลสถิติการให้บริการของหน่วยงาน - สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน - จัดให้มีช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดให้มีศูนย์บริการร่วม ๒. จัดให้มีกล่อง ผู้รับฟังความคิดเห็น ๓. มีการประชุมรับฟังความคิดเห็น ๔. การให้บริการช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ โทรศัพท์ ๕. มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ 	สำนักปลัด (นายยงชัย มังธานี) หัวหน้า สำนักปลัด	รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการ -รอบ ๖ เดือน -รอบ ๑๒ เดือน