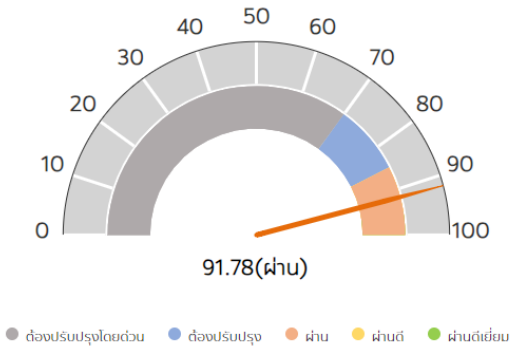
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
จังหวัดนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสการดำเนินงานของจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีผลคะแนน ๙๑.๗๘ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่าน ดังนี้



โดยวิเคราะห์ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด ได้ดังนี้

ตัวชี้วัดของการประเมิน ITA	
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๙๕.๖๗ คะแนน
๒. การใช้งบประมาณ	๘๗.๓๖ คะแนน
๓. การใช้อำนาจ	๙๐.๑๙ คะแนน
๔. การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	๘๗.๗๐ คะแนน
๕. การแก้ไขปัญหาทุจริต	๘๘.๗๕ คะแนน
ข้อเสนอแนะจากคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA ดังนี้	
จากผลคะแนน พบว่าจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๑. การปฏิบัติหน้าที่ ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำ เนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒. การใช้งบประมาณ ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำ เนินงานรายประเด็นข้อคำ ถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้ ๗ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์แผนการดำ เนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำ ปีให้แก่บุคลากรภายใน หน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่ว ถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ๘ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็น ไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน	

ข้อเสนอแนะจากคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA (ต่อ)
I๑๙, I๒๐, I๒๑ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ หรือมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง หรือขาดการกำ กับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำ ไปใช้เพื่อนประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืม ทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้าง จิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๘๕.๒๓ คะแนน
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๒.๙๗ คะแนน
๘. การปรับปรุงการทำงาน	๗๙.๗๙ คะแนน

ข้อเสนอแนะจากคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA ดังนี้
จากผลคะแนน พบว่า จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖. คุณภาพการดำเนินงาน ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘. การปรับปรุงการทำงาน ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำ เนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้ ส่วนที่๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) E๖, E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับ หน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน E๑๐ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็น ว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น E๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็น ว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว กว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการอำ นวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มา ติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบ ในรูปแบบต่างๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ข่าวประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) E๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการดำเนินงานหรือโครงการยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำ เนินงานตามภารกิจของ หน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบ

ข้อเสนอแนะจากคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA (ต่อ)
อีกทั้งหน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มา ติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้น ยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน E๑๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงาน บางรายมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังไม่มีการปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำ ผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ E๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า หน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว กว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่างๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ข่าวประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ เป็นต้น E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมี ส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำ เนินงาน ตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรมีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ที่มุ่งเน้นโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการรายงานผลการดำ เนินงานป้องกันการทุจริตประจำ ปีที่มีโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้สาธารณชนทราบด้วย

แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐ คะแนน
๑๐. การป้องกันการทุจริต	๑๐๐ คะแนน
ข้อเสนอแนะจากคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA ดังนี้	
ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง	

<u>ส่วนที่ ๑</u> การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นการพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคล ภายนอกเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๒.๒๑	หน่วยงานต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้ และมีการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนและกระบวนการให้บริการประชาชนมีความสะดวกและรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม รวมทั้งจะต้องสร้างการรับรู้ สร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรให้เกิดความตระหนัก รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานทางด้านจริยธรรม	๑. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ต้องกำหนดให้บุคลากรในหน่วยงานดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด เป็นไปตามมาตรฐานของการดำเนินการตามภารกิจ ๒. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือการ ให้บริการ และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มา ติดต่อราชการได้รับทราบ ๓. รับฟังความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
e๑ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลามากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๕.๕๒ EIT ส่วนที่ ๒ = ๗๖.๒๔		
i๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคล ภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๙๒.๓๙	หน่วยงานควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	๑. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ๒. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีงานให้บริการประชาชนควรมีการจัดคิวการให้บริการตามลำดับ ๓. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานและคู่มือการให้บริการ และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ
e๒ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๗.๔๕ EIT ส่วนที่ ๒ = ๘๐.๒๐		
i๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๓๒	หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา	๑. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ต้องเน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ๒. ส่วนราชการประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช ต้องเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจัดเตรียมเอกสารประกอบการรับบริการตามภารกิจลงในเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของ หน่วยงานได้รับทราบ
e๓ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๗.๓๔ EIT ส่วนที่ ๒ = ๘๒.๘๔		

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและระบบ E-Service โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
e๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๕.๒๔ EIT ส่วนที่ ๒ = ๗๐.๙๖	๑. หน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ๒ หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา ๓. หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจนให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่างๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ๔. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคล ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย	๑. ส่วนราชการประจำจังหวัดควรมีการสำรวจความพึงพอใจใน การให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ดี มากยิ่งขึ้น ๒. ส่วนราชการประจำจังหวัดมีการจัดประชุมเพื่อทบทวน/วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน/หาแนวทางพัฒนาการให้บริการให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ๓. ส่วนราชการประจำจังหวัดควรหาแนวทาง/วิธีการในการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ๔. ส่วนราชการประจำจังหวัดควรปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง ๕. ส่วนราชการประจำจังหวัด ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการ แบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย
e๑๒ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๓.๙๕ EIT ส่วนที่ ๒ = ๗๐.๙๖		
e๑๓ หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๘.๑๙ EIT ส่วนที่ ๒ = ๑๐๐		
e๑๔ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๗๘.๐๗ EIT ส่วนที่ ๒ = ๖๕.๖๔		

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ โดยเฉพาะในประเด็นข้อ คำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
e๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๑.๕๑ EIT ส่วนที่ ๒ = ๗๒.๒๘	๑. ผู้ตอบบางรายเห็นว่าช่องทางการสื่อสารของทางราชการเข้าถึงได้ยาก และข้อมูลของทางราชการที่เผยแพร่ให้ประชาชนทราบยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ให้มีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน หรือจัดให้มีข้อร้องเรียนทางออนไลน์ ๒. หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส ๓. ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น	๑. ส่วนราชการประจำจังหวัด มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และอำนวยความสะดวกผู้รับบริการในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน ๒. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดประชาสัมพันธ์ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับบริการทราบอย่างต่อเนื่อง ๓. ส่วนราชการประจำจังหวัด จะต้องให้ความรู้/พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานตนเองให้สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายเกี่ยวกับภารกิจงาน/งานบริการให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ๔. ส่วนราชการประจำจังหวัดจะต้องกำหนดคู่มือ/แนวทาง ปฏิบัติงานในภารกิจของหน่วยงานใช้ชัดเจน และเผยแพร่คู่มือ/แนวทางปฏิบัติใน ภารกิจ/งานบริการ ในเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน
e๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใดเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๑.๙๓ EIT ส่วนที่ ๒ = ๗๐.๙๒		
e๘ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๖.๕๙ EIT ส่วนที่ ๒ = ๑๐๐		
e๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	EIT ส่วนที่ ๑ = ๗๕.๗๓ EIT ส่วนที่ ๒ = ๑๐๐		

ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๑๙ ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๘๒.๘๖	๑. เนื่องจากบุคลากรบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับทรัพย์สินของทางราชการ หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด จัดทำคู่มือการใช้ทรัพย์สินของราชการ และแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบและ ถือปฏิบัติ ๒. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด กำหนดแนวทางขั้นตอนการขออนุญาต ยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและให้มีความ สะดวกและรวดเร็ว
i๒๐ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	๘๒.๓๑		
i๒๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๘๓.๙๗		

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๒๒ บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๙๔.๒๐	๒. หน่วยงานควรมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์เป็นระยะๆ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ๓. การกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง ๔. ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม	๓. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดมีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางขั้นตอน การขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดได้ รับทราบ ๖. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด กำหนดแนวทาง/มาตรการในการกำกับ ดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของ ราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกัน ไม่ให้บุคลากรในหน่วยงานมีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
i๒๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๙๕.๕๒		
i๒๔ หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	๘๗.๓๔		

ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๗ ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๗๙.๔๗	๑. หน่วยงานควรต้องมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยอาจจัดให้มีการประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง ๒. หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับ ติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน	๑. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดกำหนดแนวทางให้บุคลากรในสังกัด ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการ ปฏิบัติงานและการบริหาร งบประมาณของหน่วยงาน ๒. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานให้บุคลากร ในสังกัดทราบอย่างต่อเนื่อง ๓. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดแจ้งเวียนบุคลากรในสังกัดทราบทุกครั้งเมื่อมีการจัดสรรงบประมาณ
i๘ ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	๖๗.๘๑		
i๙ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด	๙๐.๕๓		
i๑๐ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัวกลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๙๔.๓๙		

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๖.๐๘		
i๑๒ หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๕.๘๙		

ประเด็นที่ ๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๑๓ ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๘๗.๑๗	๑. หน่วยงานต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้ ต้องปรับปรุงพัฒนาในส่วนข้อคำถามที่ยังมีคะแนนต่ำ และสร้างวัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรเพื่อประโยชน์สูงสุดของส่วนรวมและประชาชน ๒. เผยแพร่มาตรฐานทางจริยธรรมและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่	๑. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดจัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้กับบุคลากรในสังกัดอย่างชัดเจน และพิจารณามอบหมายงานอย่างเป็น ธรรมให้กับบุคลากรในสังกัด ๒. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดมีการจัดทำตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดและมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงปริมาณงาน และคุณภาพงาน ๓. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด กำหนดแนวทาง/เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบ ๔. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ เกี่ยวกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและข้อกำหนดจริยธรรมของ จังหวัดให้บุคลากรในสังกัดทราบและถือปฏิบัติ ๕. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และข้อกำหนดจริยธรรมของจังหวัดให้บุคลากรในสังกัดได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง
i๑๔ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๘๔.๑๙		
i๑๕ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๘๔.๑๖		
i๒๗ ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่านมากน้อยเพียงใด	๘๗.๑๗		

ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ ประเด็นที่ต้องพัฒนา	แนวทางการยกระดับผลการประเมิน
i๒๖ มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่านสามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	๘๙.๔๒	๑. ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างจริงจังและมีมาตรการในการกำกับติดตามอย่างเข้มแข็ง ๒. เผยแพร่มาตรฐานทางจริยธรรมและสร้างจิตสำนึกแก่บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ๓. ให้หน่วยงานมีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต ๔. หน่วยงานควรมีกิจกรรม/โครงการที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และมีการเผยแพร่การจัดกิจกรรมดังกล่าวให้สาธารณชนได้รับทราบ ๕. หน่วยงานควรมีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ที่มุ่งเน้นโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้สาธารณชนทราบด้วย	๑. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด กำหนดแนวทาง/มาตรการอย่าง เข้มข้นในการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน ช่องทางการร้องเรียน บทลงโทษ ให้ชัดเจนและแจ้งเวียนแนวทาง/มาตรการให้บุคลากรในสังกัดรับทราบและถือปฏิบัติ ๒. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด นำผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไปปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ๓. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัดจัดประชุมเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงานและให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ๔. ให้ส่วนราชการประจำจังหวัด กำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตที่มุ่งเน้นโครงการ/ กิจกรรมที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการรายงานผลการดำเนินงาน ป้องกันการทุจริตประจำปีที่มีโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้าง ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการให้สาธารณชนทราบด้วย
i๒๘ หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงานมากน้อยเพียงใด	๘๕.๖๖		
i๓๐ หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	๘๙.๔๐		
e๑๕ หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	EIT ส่วนที่ ๑ = ๘๕.๒๒ EIT ส่วนที่ ๒ = ๖๙.๖๔		

ส่วนที่ ๒ การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติการหรือมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นำไปสู่การปฏิบัติหรือกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของจังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และยกระดับค่าคะแนน ITA ให้ดีขึ้น ดังนี้

ประเด็น	วิธีการนำผลวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ
(๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	- จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่กำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอนและระยะเวลาให้ชัดเจนและเผยแพร่คู่มือ/แนวทาง ดังกล่าวให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ทราบและยึดถือปฏิบัติ - สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพ การ ให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุด ให้บริการได้โดยง่าย รวมทั้ง กำหนดมาตรการการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณให้โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ	- ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช - หน่วยงานกำหนดผู้รับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ที่มอบหมายชัดเจนเพื่อสะดวกในการติดตามงานของผู้บังคับบัญชา	๑. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และทำแผนผังให้สามารถเข้าใจง่าย โดยระบุขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และติดตั้งในบริเวณที่ผู้รับบริการเห็นชัดเจน ๒. สร้างการรับรู้ ความเข้าใจการ ปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอนให้เจ้าหน้าที่ เข้าใจและสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ๓. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีในการบริการ โดยเน้นย้ำการบริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗
(๒) การให้บริการและ ระบบ E-Service	- จัดทำช่องทางการติดต่อสอบถาม ข้อมูลให้มีลักษณะเป็นการสื่อสาร สองทางและช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อหรือ ผู้รับบริการ และพัฒนาระบบการ ให้บริการประชาชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. จัดช่องทางการเสนอความคิดเห็นให้ผู้รับบริการ ณ จุดบริการ และช่องทาง E-Service ๒. พัฒนาระบบ E-Service ในจุดรับบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการให้สะดวกยิ่งขึ้น	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗

ประเด็น	วิธีการนำผลวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ
(๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	- พัฒนาวิธีการเข้าถึงช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและ มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือคำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อของหน่วยงาน ๒. เน้นการสร้างการรับรู้ให้ผู้รับบริการผ่านช่องทางที่สามารถเข้าใจง่าย ชัดเจน และผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย เช่น ณ จุดบริการ Facebook Line Application ๓. เพิ่มช่องทางการรับบริการทางออนไลน์ให้มากยิ่งขึ้น และพัฒนาระบบสม่ำเสมอ พร้อมทั้งอบรมให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้การใช้ระบบให้คล่องเพื่อสามารถตอบสนองการรับบริการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗
(๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	- จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสร้างการรับรู้แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาวัสดุ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเปิดเผยและพร้อมรับการตรวจสอบทุกภาคส่วนตลอดจนการจัดทำรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าว ๒. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีผ่านทางช่องทางการติดต่อของสำนักงานและปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗
(๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	- ประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบโดยทั่วกัน และเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำงบประมาณ - จัดทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นปัจจุบัน	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้ง่ายงบประมาณประจำปี เช่น การประชุมชี้แจง แผนการใช้จ่ายงบประมาณให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสรุปข้อมูล หรือข่าวประชาสัมพันธ์ ๒. จัดกิจกรรมให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณหรือมีส่วนร่วม ในการประบวนการกำกับติดตามแผนการ ดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗

ประเด็น	วิธีการนำผลวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ
(๖) กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้ อำนาจและการ บริหารงานบุคคล	ประชาสัมพันธ์บุคลากรให้ทราบข้อมูล รายละเอียดของตำแหน่งงาน และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งสร้างการรับรู้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างชัดเจน	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. จัดทำคำสั่งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินการปฏิบัติราชการ จัดประชุมการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินและกลั่นกรองหลักเกณฑ์ให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๒. สร้างการรับรู้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างชัดเจนแล้วทั่วถึง ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักสูตรต่างๆ ที่จัดฝึกอบรม ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบอย่างชัดเจน	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗
(๗) กลไกและ มาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริต ภายในหน่วย งาน	- จัดทำมาตรการป้องกันและมีระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมการทุจริตอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน - จัดทำข้อมูลกิจกรรม/โครงการ ให้ครบถ้วน และสอดคล้องตามมาตรการ - จัดทำมาตรการดำเนินการจัดการความเสี่ยงการทุจริตประจำปี - จัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนเรื่องจริยธรรม	ทุกหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดนครศรีธรรมราช	๑. กำหนดมาตรการและแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานให้ชัดเจนและแจ้งให้ทุกคนรับทราบหรือจัดระชุมเพื่อส่งเสริมการป้องการการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บุคลากรทุกคนเข้าใจถึงเหตุการณ์และบทลงโทษอย่างชัดเจน ๒. แต่งตั้งคณะกรรมการภายในหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนมาตรกา ในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ๓. กำหนดช่องทางการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้แจ้งข้อมูลแล เป็นธรรมของผู้ถูกแจ้งข้อมูล ๔. จัดทำแนวทางการขอทราบข้อมูลของ หน่วยงานให้มีหลักเกณฑ์เป็นไปตามกฎหมายและความเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ๕. พัฒนาบุคลากรให้ทราบข้อมูลที่ทันสมัยและส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ	๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๐ ก.ย.๖๗

ส่วนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ผ่านมามีข้อจำกัดหลายด้าน แบ่งออกเป็น

- ข้อคำถามบางข้อมีความยุ่งยากซับซ้อน ผู้ตอบจากภายนอกไม่มีความเข้าใจลึกซึ้งต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานเพียงพอ

- ผู้ตอบแบบวัดไม่มีความชำนาญในการใช้โทรศัพท์สื่อสาร การตอบอาจไม่มีความแม่นยำมากพอ และไม่อยากตอบคำถาม เนื่องจากเสียเวลา

- การประสานงานภายในหน่วยงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่น้อยในการจัดทำข้อมูลเพื่อรายงานแบบเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการวางหัวข้อในหน้าเว็บไซต์จังหวัด

- ประชาชนที่รับบริการอาจจะทำการประเมินและเข้าใจในข้อคำถามคลาดเคลื่อน จึงทำให้ตอบแบบวัดการประเมินคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง

ข้อเสนอแนะ

๑. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของจังหวัดควรแยกการประเมินฯ เป็นรายส่วนราชการประจำจังหวัด

๓. สำนักงาน ป.ป.ช. ควรขยายระยะเวลาการตอบแบบวัด OIT ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และลดระยะเวลาการตอบแบบวัด IIT กับ EIT เนื่องจากหน่วยรับการประเมินต้องใช้เวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลก่อนที่จะเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

๔. การจัดทำข้อคำถามในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ควรแยกเป็นกลุ่มหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินฯ เช่น กลุ่มของส่วนราชการระดับกระทรวง กรม หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากแต่ละกลุ่มหน่วยงานมีภารกิจที่แตกต่างกัน

++++++++++++++++++++++++++++++++