

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม  
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร  
อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

## คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐ กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมินรวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัด ทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล และ (๑๐) การป้องกันการทุจริต โดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักปลัดฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยสนับสนุน ส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญคือ ได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร

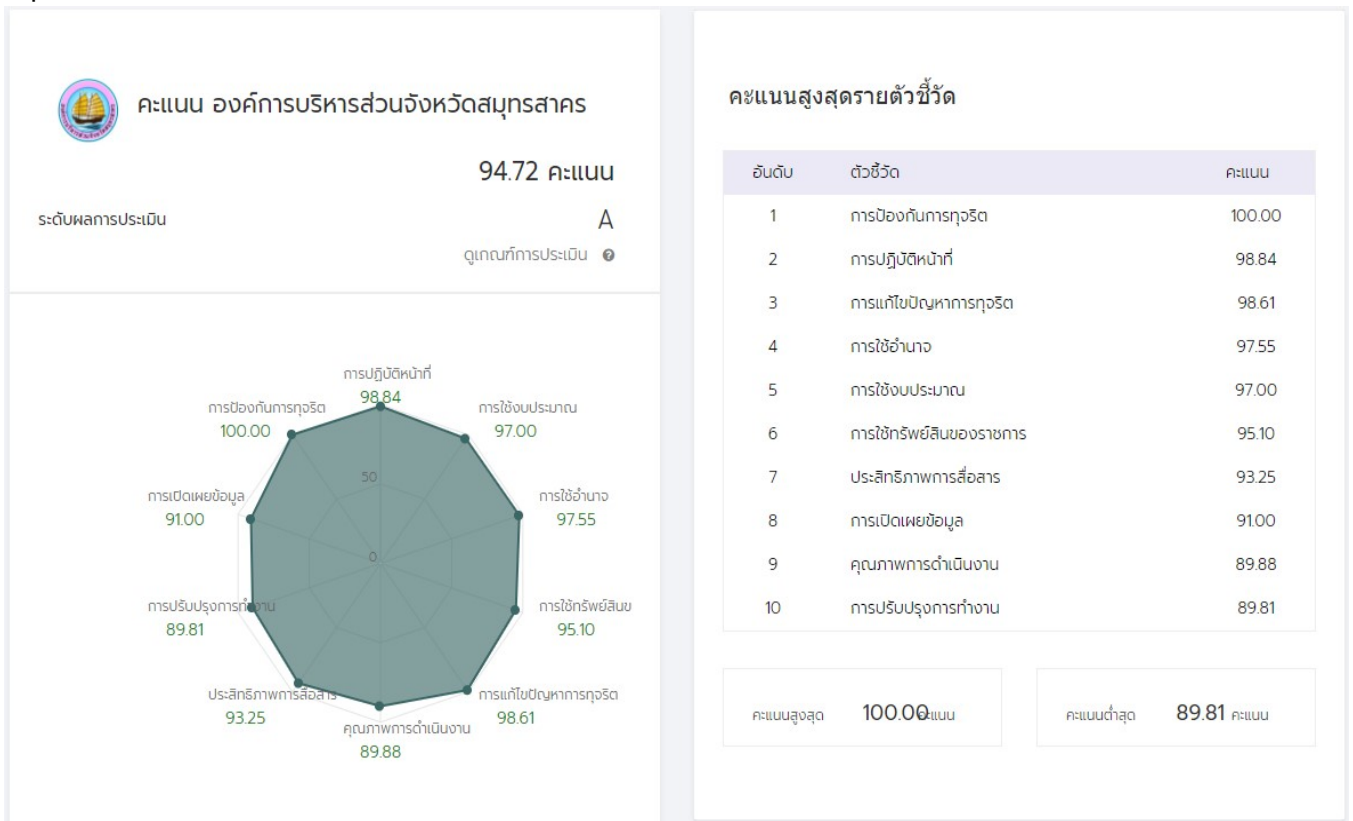
มกราคม ๒๕๖๔

### ๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๘๐) ได้นำผลการประเมิน ITA ไปกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) กำหนดค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐ มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าคะแนนเท่ากับ ๙๔.๗๒ คะแนน อยู่ในระดับ A จึงผ่านเกณฑ์การประเมิน และมีผลคะแนนเป็นอันดับ ๑ ของประเทศในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

เมื่อตรวจสอบผลคะแนนเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า ยังมีหลายข้อที่องค์การบริหารส่วนสมุทรสาคร ได้ผลคะแนนในระดับที่น้อย ดังนั้น เพื่อยกระดับคะแนนของหน่วยงาน และทำให้เห็นพัฒนาการในด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงได้นำจุดอ่อน ตามประเด็นตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ของผลคะแนนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่มีค่าคะแนน ต่ำกว่า ๙๕ คะแนน มาพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาหน่วยงานต่อไป

### ๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี ๒๕๖๓



### ๓. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

จากผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ยังมีคะแนนรายตัวชี้วัดอยู่หลายข้อที่ได้ผลคะแนนในระดับที่มีค่าคะแนนต่ำกว่า ๙๕ คะแนน เช่น ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ดังนั้น เพื่อยกระดับคะแนนของหน่วยงาน และทำให้เห็นพัฒนาการในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร จึงได้นำจุดอ่อนตามประเด็นตัวชี้วัด ที่มีค่าคะแนน ต่ำกว่า ๙๕ คะแนน มาพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาหน่วยงานต่อไป

### ๔. ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

#### ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

๑. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มาติดต่อหรือรับบริการ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวก เช่น ประเมินผลผ่าน OR Code และรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานและสาธารณชนได้รับทราบ

๒ จัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน/ระยะเวลาให้บริการประชาชน และระบุผู้รับผิดชอบงานให้บริการในทุกกระบวนการให้ทราบ โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว เสียงตามสาย หอกระจายข่าว ฯลฯ

๓ พัฒนาการบริการสร้างมาตรฐานที่เท่าเทียม เช่น การจัดให้มีบัตรคิว หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบคิว โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. จัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) กรณีบุคลากรเลือกปฏิบัติและให้บริการโดยไม่เป็นธรรม เช่น ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน อีเมลหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

๕. กำหนดแนวทางในการชื่นชม ยกย่องบุคลากรที่ให้บริการประชาชนตามมาตรฐานของหน่วยงาน กำหนดไว้ รวมทั้งมีมาตรการในการดำเนินการกับบุคลากรที่ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม เช่น การตักเตือน ภาคทัณฑ์ เป็นต้น

#### ๖. พัฒนาศักยภาพ โดย

- ปลุกฝังฐานความคิดในการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม เช่น เสริมสร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนบุคคล

- สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ เช่น กำหนดประเด็นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไว้ในพันธกิจขององค์กรและมีแนวทางในการดำเนินการร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๗. กำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลตามหลักคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบความก้าวหน้าโดยกำหนดข้อตกลงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล พิจารณาจากเกณฑ์ผลงาน/ผลสำเร็จของงาน/กรอบระยะเวลา/ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

๘. มีการประกายก่อกองชมเชย หรือให้รางวัลแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถด้วยความวิริยะอุตสาหะ เป็นระยะ

### ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

๑. มีและปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
  - จัดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การจัดหาพัสดุ การคำนวณราคากลาง การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้จ่ายงบประมาณ รายงานผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการที่กฎหมาย ระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่ให้ประชาชนทราบและตรวจสอบ โดยมีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
  - มีหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - มีสื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่บทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. มีช่องทางการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือรับฟังคำติชม/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น
  - จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลการบริการหรือการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดระยะเวลาทำการ
  - แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการที่จะติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - จัดให้มีช่องทางสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กล้อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้ ปณ. ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การประชุมรับฟังความคิดเห็น การสัมภาษณ์รายบุคคล สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
๓. มีการเผยแพร่ผลงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับสาธารณชนให้เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสื่อออนไลน์รูปแบบอื่นๆ และช่องทางที่หลากหลาย อาทิ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้านหรือชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ จดหมาย ข่าวเผยแพร่ให้กับหน่วยงานต่างๆ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย วิทยุชุมชน วิทยุกระจายเสียง การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง การจัดแถลงข่าว การจัดนิทรรศการ ฯลฯ

### ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

๑. มีการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนหรือผู้มาติดต่อ มีดังนี้
  - ๑.๑ มีเก้าอี้รับรองผู้มาติดต่อราชการหรือรับบริการ
  - ๑.๒ มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้สะดวกและชัดเจน และที่ตั้งของจุดให้บริการ
  - ๑.๓ มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและช่องทางการติดต่อ
  - ๑.๔ มีแบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างการกรอกข้อมูล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ
  - ๑.๕ มีการให้บริการนอกเวลาราชการสำหรับการบริการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน หรือพิจารณาจัดบริการให้สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่
  - ๑.๖ มีการออกแบบสถานที่ค้ำนั่งสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ
  - ๑.๗ ให้บริการอินเทอร์เน็ต หรือ WIFI
  - ๑.๘ บริเวณจุดที่สำคัญหรืออันตรายมีการออกแบบหรือให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืน หรือล้อเลื่อน

๑.๙ มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ

๑.๑๐ มีการจัดบัตรคิว หรือระบบเทคโนโลยีอื่นๆ เพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม

๑.๑๑ มีจุดแรกรับเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คัดกรองผู้มาติดต่อ ให้คำแนะนำ

ในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสาร

๒. มีระบบบริการเชิงรุก และชุดบริการเคลื่อนที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือในช่วงนอกวันและเวลาราชการ เช่น การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือการปรับขยายเวลาการให้บริการในช่วงพักเที่ยง หรือจัดตั้งระบบ One Stop Service (OSS) หรือบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น

๓. มีการประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ สรุปรายงานให้ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดและประชาชนทราบ

๔. จัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๕. ผู้บริหารจัดประชุมระดมความคิดเห็นบุคลากรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คุณภาพการปฏิบัติงาน และการบริการให้ดีขึ้น และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการประชุมให้บุคลากร และประชาชนทราบ

๖. ประกาศยกย่องชมเชยบุคลากรที่ให้บริการผู้มาติดต่อ และประชาชนด้วยหัวใจ และจิตบริการ

๗. มีเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่น ให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้าง แจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS การจองคิวขอรับบริการออนไลน์ การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์

๘. มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้งานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และคุ้มค่า โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพความรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากรผู้ดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง

#### ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล

วัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนทราบใน ๕ ประเด็น

๑. ข้อมูลพื้นฐาน ตามข้อ ๐๑ - ๐๙

๒. ข้อมูลการบริหารงาน ตามข้อ ๐๑๐ - ๐๑๗

๓. เงินงบประมาณ ตามข้อ ๐๑๘ - ๐๒๔

๔. ทรัพยากรบุคคล ตามข้อ ๐๒๕ - ๐๒๘

๕. ความโปร่งใส ตามข้อ ๐๒๙ - ๐๓๓

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำและปรับปรุงข้อมูลตามข้อคำถาม ๐๑ - ๐๓๓ และนำข้อมูลเข้าสู่เว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ต้องมีลักษณะดังนี้

๑. ข้อมูลตามข้อคำถาม ๐๑ - ๐๓๓ สามารถเข้าถึงผ่าน URL โดยตรง

๒. ข้อมูลตามข้อคำถาม ๐๑ - ๐๓๓ ต้องเผยแพร่ที่เว็บไซต์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. ข้อมูลตามข้อคำถาม ๐๑ - ๐๓๓ ต้องเผยแพร่ในหัวข้อหรือตำแหน่งที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใจและสืบค้นข้อมูลได้ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรักษาและคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงได้ทุกช่วงเวลา

- การนำเข้าข้อมูลในระบบ ITAS ([http://\(itas.nacc.go.th\)](http://(itas.nacc.go.th))) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องบันทึกข้อมูลโดยการตอบข้อคำถาม มี/ไม่มี ข้อมูลให้ครบทุกข้อ พร้อมระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของ ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยอาจะระบุคำอธิบายเพิ่มเติมในช่องเพื่อประกอบการตอบแต่ละข้อคำถาม
- ผู้ดูแลระบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องสอบทานข้อมูลให้เป็นไปตามข้อเท็จจริง มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ก่อนการนำส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ ITAS

#### ๕. ประเด็นที่หน่วยงานต้องพัฒนา

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร อันประกอบด้วย แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) เมื่อนำผลการประเมินมาวิเคราะห์โดยแบ่งตามตัวชี้วัด โดยจำแนกเฉพาะตัวชี้วัดที่คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๙๕ และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) โดยจำแนกเฉพาะตัวชี้วัดที่ ๐ คะแนน สามารถจำแนกเพื่อยกระดับ คะแนนในตัวชี้วัดรายชื่อได้ ดังนี้

##### ๕.๑ แบบวัดการรับรู้ EIT

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ทำให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ในการให้บริการที่ประชาชนได้สะท้อนกลับมา ซึ่งมีหลายตัวชี้วัดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ ๙๕ ดังนั้น เพื่อยกระดับผลคะแนนใน ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ทุกส่วนราชการในสังกัดจึงต้องพัฒนา ปรับปรุงในการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ เมื่อประชาชนมีข้อสงสัย และต้องดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยสามารถแยกเป็น ประเด็นที่ต้องพัฒนา ดังนี้

##### ๕.๑.๑ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

ประเด็นประเมิน	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
E๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็น ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด - เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด - เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘๘.๕๔  ๘๙.๑๐ ๘๗.๙๘	- กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การ ให้บริการอย่างชัดเจน
E๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อ อื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อ อื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	๘๙.๔๘  ๘๙.๔๘	- สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการต่อ ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน

<p>E๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการ แก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือ ปิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด</p> <p>- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการ แก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือ ปิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด</p>	<p>๘๘.๗๓</p> <p>๘๘.๗๓</p>	<p>- สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้บริการ อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือปิดเบือนข้อมูลต่อผู้มา ติดต่อ</p>
<p>E๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการ ดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อย เพียงใด</p> <p>- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการ ดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ ประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อย เพียงใด</p>	<p>๘๘.๓๕</p> <p>๘๘.๓๕</p>	<p>- สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่ให้ดำเนินงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก</p>

#### ๕.๑.๒ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประเด็นประเมิน	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
<p>E๖ การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่าน ติดต่อมีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด</p> <p>- เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน</p> <p>- มีช่องทางหลากหลาย</p>	<p>๘๘.๖๔</p> <p>๘๘.๖๔</p> <p>๘๘.๖๕</p>	<p>- พัฒนาระบบให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานอย่างหลากหลาย และเข้าถึงง่าย</p>
<p>E๙ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและ ตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับ การดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด</p> <p>- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจง และตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัย เกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มาก น้อยเพียงใด</p>	<p>๘๙.๖๘</p> <p>๘๙.๖๘</p>	<p>- จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานขององค์กร และความรู้ในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอ และอนุญาตให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมเมื่อมี หน่วยงานอื่นจัดขึ้น เพื่อเพิ่มองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้ สามารถชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อผู้มาติดต่อมีข้อกังวล สงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน</p>



## ๕.๑.๓ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ประเด็นประเมิน	คะแนน	ประเด็นที่ควรพัฒนา
E๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๘๘.๔๙ ๘๘.๔๙	- ปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น โดยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ติดต่อทราบช่องทางเสนอแนะหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
E๑๒ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด - หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๖.๗๙ ๘๖.๗๙	- ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความสะดวกไม่สร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น
E๑๔ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด - หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๗.๘๒ ๘๗.๘๒	- เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน
E๑๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด - หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๘๘.๐๔ ๘๘.๐๔	- ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความโปร่งใสและลดขั้นตอน เพื่อให้ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

๕.๒. แบบ OIT (คะแนนรวม OIT ๙๕.๕)

๕.๒.๑ การเปิดเผยข้อมูล

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ประเด็นการตรวจ	คะแนน	สำนัก/กอง/หน่วย ที่รับผิดชอบข้อมูล	ประเด็นที่ควรพัฒนา
0๒๗ หลักเกณฑ์ การบริหารและ พัฒนาทรัพยากร บุคคล	๐.๐๐	กองการเจ้าหน้าที่	- จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคล และนำเผยแพร่ใน Website ให้ครบทุกหลักเกณฑ์

๕.๒.๒ การป้องกันการทุจริต

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ประเด็นการตรวจ	คะแนน	สำนัก/กอง/หน่วย ที่รับผิดชอบข้อมูล	ประเด็นที่ควรพัฒนา
0๓๐ ช่องทางแจ้ง เรื่องร้องเรียนการ ทุจริต	๐.๐๐	กองการเจ้าหน้าที่	- จัดให้มีช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยให้ แยกออกจากช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป รวมทั้งมี เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องโดยเฉพาะ และข้อมูลต้องเป็นความลับ

๖. มาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานเพื่อยกระดับคะแนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๑. จัดทำขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การให้บริการ	๑. ส่วนราชการในสังกัดตรวจสอบงานในอำนาจหน้าที่เพื่อจัดทำขั้นตอนการให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ไม่เพิ่มขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ๒. เผยแพร่การจัดทำขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน/การให้บริการผ่านช่องทาง ดังนี้ - บริเวณสถานที่ให้บริการ - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - Website - คู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ	ทุกส่วนราชการที่มีงานให้บริการ	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๒. หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคคล	- จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคคลให้ครอบคลุมในทุกๆด้าน	กองการเจ้าหน้าที่	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๓. อบรมให้ความรู้แก่คณะผู้บริหารสมาชิกสภา อบจ. ข้าราชการ พนักงานจ้างและบุคลากรในสังกัด	๑. จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และความรู้ในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๒. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมเมื่อมีหน่วยงานอื่นจัดขึ้น ๓. จัดอบรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	ทุกส่วนราชการ  ทุกส่วนราชการ  กองการเจ้าหน้าที่	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ

มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
๔. การร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริต	๑. จัดทำหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต ๒. เผยแพร่หลักเกณฑ์ ดังกล่าวผ่าน Website ๓. จัดให้มีช่องทางในการ ร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต โดยเฉพาะ	กองการเจ้าหน้าที่	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๕. ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงาน ของหน่วยงาน	๑. ปรับปรุง Website ของ หน่วยงานสม่ำเสมอ และ เผยแพร่ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ชัดเจน และสามารถมองเห็น ได้ง่าย ๒. นำข้อมูลการดำเนินงาน ของหน่วยงานเผยแพร่ในเพจ facebook ให้เป็นปัจจุบัน ๓. นำข้อมูลการดำเนินงาน ของหน่วยงานเผยแพร่ในศูนย์ ข้อมูลข่าวสารฯ ให้เป็น ปัจจุบัน ๔. สร้างแบรนด์ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดโดยการใช้ ลายน้้าโลโก้ของ อบจ.สค. เพื่อให้เกิดภาพจำและเพิ่มแรง กระตุ้นการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	สำนักปลัดฯ	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ
๖. การอำนวยความสะดวกในการบริการ ประชาชนหรือผู้ มาติดต่อ	๑. จัดให้ที่นั่งสำหรับผู้มา ติดต่อ ๒. มีขั้นตอน/แผนผัง ๓. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อ ติดต่อสอบถาม ๔. จดการเรียกรับสำเนาบัตร ประชาชนจากผู้มารับบริการ ๕. จัดทำระบบการยื่นชำระ ภาษีออนไลน์	ทุกส่วนราชการที่มีงาน ให้บริการ       กองคลัง	- รายงานความก้าวหน้าและสรุปผล ณ สิ้นปีงบประมาณ