



การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ไปสู่การปรับปรุง การพัฒนากองคกรของจังหวัดพะเยา



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของจังหวัดพะเยา

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของจังหวัดพะเยา

จังหวัดพะเยาได้นำผลการวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของจังหวัดพะเยา ในแต่ละตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่า 98.00 คะแนน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาองค์กร โดยกำหนดเป็นมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของจังหวัดพะเยา ดังนี้

ส่วนที่ 2 การนำผลการวิเคราะห์แต่ละตัวชี้วัดไปสู่การปรับปรุงพัฒนางานฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การเปิดเผยข้อมูล	จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือคู่มือมาตรฐานการให้บริการให้ครอบคลุมทุกภารกิจที่ให้บริการ	ส่วนราชการควรจัดทำและพัฒนาคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์การประเมินในทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้ ควรพิจารณาทบทวนคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานให้มีความเป็นปัจจุบัน สอดรับกับบริบท รูปแบบการปฏิบัติงาน และกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงควรจัดทำสรุปแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เช่น Flowchart, Infographic เป็นต้น เพื่อให้การให้บริการมีความสะดวก มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด	1. แจ้งส่วนราชการดำเนินการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งระบุระยะเวลาดำเนินการ เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการให้มีความชัดเจน 2. ให้ส่วนราชการดำเนินการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือคู่มือมาตรฐานการให้บริการให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานและผู้มารับบริการบนเว็บไซต์ของหน่วยงานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงประชาสัมพันธ์ บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานและผู้มารับบริการสามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน 3. จัดให้มีช่องทางร้องเรียนหรือช่องทางแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน และบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงาน พร้อมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวสรุปข้อมูลและสถิติการให้บริการเพื่อเสนอผู้บริหารหน่วยงานทราบ และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการในหน่วยงาน 4. นำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่าย เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งหน่วยงานตามความเหมาะสม	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	จังหวัดพะเยา (ส่วนราชการประจำ จังหวัดพะเยา จำนวน 33 ส่วนราชการ)

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			5. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการให้แก่ผู้มารับบริการต่อไป		
การปรับปรุง การทำงาน	การเปิดโอกาสให้บุคคล ภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วม	ส่วนราชการควรเปิดโอกาสให้บุคคล ภายนอก/ ประชาชน ได้เข้าไปมีส่วนร่วม ใน การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ หน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ค้นหา ความ ต้องการที่แท้จริงของประชาชน หรือ ผู้รับบริการ และการหาทางออกหรือแก้ไข ปัญหาร่วมกัน รวมทั้งมีการพัฒนาการ ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	1. ส่งเสริมให้ส่วนราชการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก / ประชาชน ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจของส่วน ราชการ เช่น ร่วมเป็นคณะกรรมการ /คณะทำงานในด้านต่าง ๆ ๒. จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้เกิดการมี ส่วนร่วมและรับทราบความความต้องการ/ปัญหาของประชาชน อย่างแท้จริง 3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น E -SERVICE เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดภาระ การเดินทางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	จังหวัดพะเยา (ส่วนราชการประจำจังหวัด พะเยา จำนวน 33 ส่วนราชการ)
การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	จัดทำคู่มือมาตรการการใช้ ทรัพย์สินของทางราชการที่ ถูกต้อง	ควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืม ทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงาน ด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืม ทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรใน หน่วยงานได้รับทราบ และควรจัดให้มีการ ประเมินความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จากการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อ	1. แจ้งทุกส่วนราชการจัดทำแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของ ทางราชการตามประเภทงานด้านต่างๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 2. แจ้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของ ราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ 3. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการภายในหน่วยงานสำหรับกำหนด แนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเพื่อป้องกัน มิให้นำ ทรัพย์สินราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัวหรือพวกพ้อง โดย มีการตรวจสอบ วัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	จังหวัดพะเยา (ส่วนราชการประจำจังหวัด พะเยา จำนวน 33 ส่วนราชการ)

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ประโยชน์ส่วนตัว นอกเหนือจากประเด็นการเรียกรับสินบน และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้ และควรระบุขั้นตอนหรือแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเผยแพร่คู่มือผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน และควรมีแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่ เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม	พร้อมทั้ง ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าว ให้บุคลากรถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด 4. แจ้งหน่วยงานให้ดำเนินการกำชับให้บุคลากรปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมาย ในการขออนุญาตยืมทรัพย์สินราชการอย่างถูกต้อง เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี ในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่ เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการ เสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม		

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารภาครัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 2. มาตรการป้องกันการโจมตีข้อมูลทางไซเบอร์	ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ / สอบถามข้อมูลให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์จังหวัด Facebook หรือ Line และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกต เห็นได้โดยง่าย	1. แจ้งให้ส่วนราชการดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน 2. แจ้งผู้รับผิดชอบเว็บไซต์จังหวัดพะเยาให้จัดเตรียมระบบอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และมอบหมายให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลระบบและ Server ให้พร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ 3. จัดให้มีระบบป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ จากการเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ได้รับอนุญาต โขมย แก๊ซ หรือทำลายข้อมูลในส่วน of หน่วยงานอื่นๆ จะได้แจ้งให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติของจังหวัดอย่างเคร่งครัดต่อไป เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนโดยทั่วไปได้รับทราบอย่างชัดเจน	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	จังหวัดพะเยา (ส่วนราชการประจำจังหวัด พะเยา จำนวน 33 ส่วนราชการ)
คุณภาพการดำเนินงาน	มาตรการยกระดับการให้บริการประชาชนผ่านระบบ E-Service ของส่วนราชการ	ควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มีติดต่อดังหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือ	1. แจ้งส่วนราชการที่เป็นหน่วยบริการดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในงานที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการบนเว็บไซต์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง 2. จัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการบริเวณสถานที่ตั้งหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการทุกหน่วยงานบริการ	ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569	จังหวัดพะเยา (ส่วนราชการประจำจังหวัด พะเยา จำนวน 33 ส่วนราชการ)

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการ ขอรับบริการ หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบ ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก บ้าย ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มา ติดต่อราชการได้รับทราบทางช่องทาง ออนไลน์ บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ ติดประกาศ ณ จุดให้บริการของหน่วยงาน	3. จัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำการใช้ระบบ E-Service ณ บริเวณสถานที่ตั้งคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้มารับบริการ 4. แจ้งเวียนทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ ผู้มารับบริการผ่านช่องทาง E-Service เพื่อลดความแออัด และ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการ 3. แจ้งส่วนราชการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับ ทราบโดยทั่วถึง โดยผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้นๆ หรือสถาน ที่ตั้งของหน่วยงาน 4. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ คำแนะนำต่อการใช้งานระบบ E-Service เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมา ใช้พัฒนาระบบการให้บริการ E-Service ให้ดียิ่งขึ้น		