

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม
อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และมีการขยายขอบเขตและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม เห็นความสำคัญของการประเมินดังกล่าว ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพองค์กรประจำปี เพื่อให้ทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จึงกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ พร้อมทั้งรายงานผลการวิเคราะห์ดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนการบริหารจัดการภายใน การปรับปรุงพัฒนาในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและผู้รับบริการภาครัฐต่อไป



(นายประสาร แก้วพิทักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม
จัดทำ ณ วันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม

ข้อมูลหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

๑.สรุปข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Stakeholders) ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหลมสอม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมข้าราชการ และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี ร่วมตอบแบบประเมินฯ ตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ผ่านระบบ ITAS โดยมีผู้เข้าตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวน ๓๒ คน โดยมากกว่า ๙๐.๓๒% ที่เข้ามาตอบแบบวัดฯของหน่วยงาน เป็นระดับลูกจ้าง/ข้าราชการ รองลงมาเป็นระดับ ผู้บริหาร ๑๒.๙๐% ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้

ตารางคุณลักษณะประชากรในภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

คุณลักษณะ	กลุ่ม	จำนวน	สัดส่วน (%)
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	0	0.00
	๒๐ - ๓๐ ปี	1	3.23
	๓๑ - ๔๐ ปี	8	25.81
	๔๑ - ๕๐ ปี	19	61.29
	๕๑ - ๖๐ ปี	4	12.90
	มากกว่า ๖๐ ปี	0	0.00
เพศ	ชาย	11	35.48
	หญิง	21	67.74
	อื่นๆ	0	0.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2	6.45
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	7	22.58
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	3.23
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	14	45.16
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	25.81
	อื่น ๆ	0	0.00
ระดับของเจ้าหน้าที่	ผู้บริหาร	4	12.90
	ผู้อำนวยการ/หัวหน้า	2	6.45
	ข้าราชการ/พนักงาน	26	83.87
	ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง	0	0.00
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ๑ ปี	0	0.00
	๑ - ๕ ปี	4	12.90
	๕ - ๑๐ ปี	18	58.06
	มากกว่า ๑๐ ปี	10	32.26

๒.สรุปข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders) ขององค์การบริหารส่วนตำบล แหลมสอม

ประกอบด้วย ประชาชน นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐอื่นที่มารับบริการหรือมาติดต่องานตามภารกิจต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ร่วมตอบแบบวัดการเรียนรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ผ่านระบบ ITAS จำนวน ๓๒ คน ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้

คุณลักษณะ	กลุ่ม	จำนวน	สัดส่วน
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	1	2.38
	๒๐ - ๓๐ ปี	9	21.43
	๓๑ - ๔๐ ปี	15	35.71
	๔๑ - ๕๐ ปี	11	26.19
	๕๑ - ๖๐ ปี	16	38.10
	มากกว่า ๖๐ ปี	2	4.76
เพศ	ชาย	26	61.90
	หญิง	28	66.67
	อื่นๆ	0	0.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	5	11.90
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	27	64.29
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	7.14
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	14	33.33
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	11.90
	อื่น ๆ	0	0.00
สถานะของผู้ตอบ	บุคคลทั่วไป	39	92.86
	หน่วยงานของรัฐ	15	35.71
	องค์กรธุรกิจ	0	0.00
	อื่น ๆ	0	0.00
งานที่รับบริการหรือติดต่อกับ ภาครัฐ	งานหลักของหน่วยงาน	32	76.19
	งานจัดซื้อจัดจ้าง	9	21.43
	งานสนับสนุน เช่น การบริหาร งาน บุคคล การบริหารงบประมาณ การวิจัย การประชาสัมพันธ์	4	9.52
	งานอื่น ๆ	8	19.05

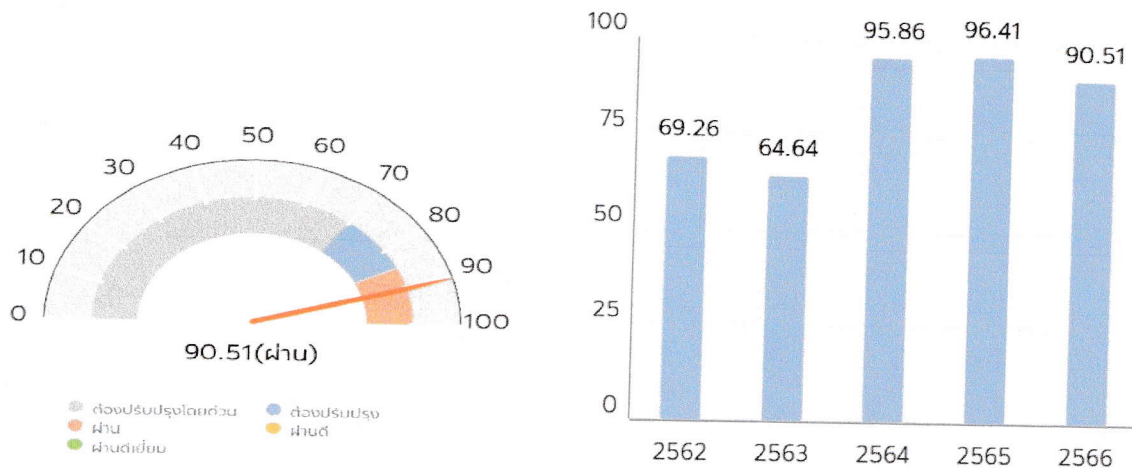
๓. สรุปผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินของหน่วยงาน

๓.๑ ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมในภาพรวม

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ผ่านเว็บไซต์ www.itas.nass.go.th โดยผลการประเมิน

คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีคะแนนเฉลี่ย **๙๐.๕๑** คะแนน ระดับผลการประเมิน **ผ่าน**



คะแนน ITA ปี พ.ศ.๒๕๖๖ ของอบต.แหลมสอม

ผลการประเมิน ITA ระหว่างปี พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๖

จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผลการประเมิน ITA ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม พบว่า ได้คะแนนเฉลี่ย **๙๐.๕๑** คะแนน โดยผลคะแนน **สูง/ต่ำกว่า** ปีที่ผ่านมา **๕.๙** คะแนน และเมื่อพิจารณาตามค่าเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งได้กำหนดค่าเป้าหมายของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไว้ว่า หน่วยงานภาครัฐจะต้องมีค่าคะแนน ITA **๘๕** คะแนน ขึ้นไป เป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด (จำนวน ๖๖ แห่ง) ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมบรรลุค่าเป้าหมาย โดยมีค่าคะแนน ITA **๙๐.๕๑** คะแนน

หากเปรียบเทียบผลประเมิน ITA ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นมา จะสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมเกิดความตระหนัก และมีความพยายามที่จะพัฒนาระดับค่าคะแนนการประเมินมากขึ้น มีความพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น ตลอดจนการยกระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อติดตามหรือตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานได้ อันเป็นสัญญาณในทางบวกที่แสดงให้เห็นว่าอบต.แหลมสอมได้เห็นความสำคัญในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับความต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐในปัจจุบัน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเพื่อลดโอกาสหรือความเสี่ยงที่บุคลากรภายในหน่วยงานกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบจากการปฏิบัติหน้าที่

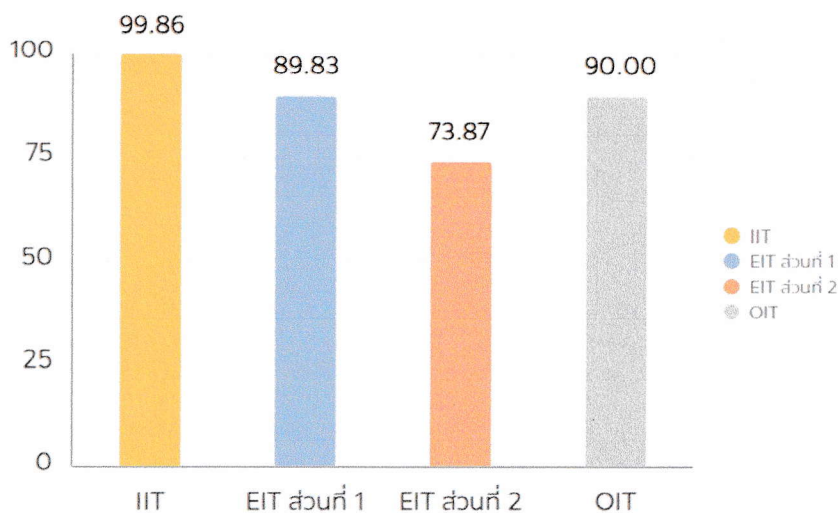
๓.๒ ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอมตามเครื่องมือการประเมิน

การประเมิน ITA ๒๕๖๖ ได้มีการกำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลายทั้งภายในและภายนอก แนวตั้งและแนวราบ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในหน่วยงานที่คละตำแหน่งตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับบน (Internal Stakeholder) ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไปจนถึง

ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนระดับสูง และกลุ่มสาขาวิชาชีพต่าง ๆ รวมถึงกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง (External Stakeholder) นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลจากผลการตรวจระดับการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ผลการประเมิน ITA ที่ได้ จึงมีที่มาจากแหล่งข้อมูล/เครื่องมือการประเมิน ๓ ส่วน ดังนี้

ตารางผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม จำแนกตามเครื่องมือการประเมิน

เครื่องมือการประเมิน	คะแนนที่ได้ (๑๐๐ คะแนน)
แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	๙๙.๘๖
แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	๘๙.๘๓
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๙๐.๐๐



ผลการประเมินรายเครื่องมือ ITA

จากแผนภูมิข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผลการประเมิน ITA ๒๕๖๖ ตามเครื่องมือการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสอม ได้คะแนน IIT ๙๙.๘๖ คะแนน EIT ๘๙.๘๓ คะแนน และ OIT ได้ ๙๐.๐๐ คะแนน มากกว่าค่าเป้าหมายอยู่ xx คะแนน สะท้อนให้เห็นว่า (ในกรณีที่ได้คะแนน IIT สูง EIT สูง และ OIT สูง) ทั้งผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานมีการรับรู้ที่หน่วยงานตนเอง มีคุณภาพการบริหารงานทั้งในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และการบริหารการเงินงบประมาณของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารบริหารงานอย่างเป็นธรรมและใช้อำนาจในทางที่ชอบ ภายในหน่วยงานมีระบบตรวจสอบในการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต อีกทั้งแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลในระดับที่ดี ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน และ หน่วยงานมีช่องทางประชาสัมพันธ์การสื่อสารของหน่วยงานที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้มารับบริการ มีการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ อย่างครบถ้วน

วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ แบ่งตามประเด็นการประเมิน

สำหรับแนวทางการวิเคราะห์ค่าคะแนน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จะมีการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA โดยแบ่งเป็น ๗ ประเด็น ดังนี้

- (๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- (๒) การให้บริการและระบบ E-Service
- (๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
- (๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- (๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
- (๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
- (๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

เพื่อให้มีการยกระดับองค์การให้มีคุณภาพการดำเนินงาน มีธรรมาภิบาล และมีประสิทธิผล และการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์คะแนน ITA เชิงกลยุทธ์โดยการอ่านค่าคะแนน IIT EIT และ OIT ในข้อคำถามที่มีลักษณะเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลหรือสัมฤทธิ์ผล (achievement) ของการเปิดเผยข้อมูล วิเคราะห์การรับรู้เชิงเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของการตอบแบบชุดคำถามในเครื่องมือเดียวกัน โดยผลการวิเคราะห์คะแนน ITA เชิงกลยุทธ์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการวิเคราะห์ผลในรูปแบบเดิม โดยผลการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ที่ได้จะสามารถนำมาจัดทำแนวทาง และมาตรการในการยกระดับคะแนนแบบบูรณาการ

(๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม EIT
i๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	e๑ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด
i๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	e๒ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
i๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	e๓ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด
i๔ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงินทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	e๔ ในช่วง ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่

i๕ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จาก บุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	e๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด
i๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่ บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและ คาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	e๑๒ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการ ให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มาก น้อยเพียงใด
	e๑๕ หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความ โปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด

ข้อคำถาม OIT	
๐๔ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	
๐๑๑ แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	
๐๑๒ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน	
๐๑๓ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	
๐๑๔ คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	

l๑	มากกว่า ๘๕
l๒	มากกว่า ๘๕
l๓	มากกว่า ๘๕
l๔	มากกว่า ๘๕
l๕	มากกว่า ๘๕
l๖	มากกว่า ๘๕

E๑	มากกว่า ๘๕
E๒	ต่ำกว่า ๘๕
E๓	มากกว่า ๘๕
E๑๑	มากกว่า ๘๕
E๑๒	มากกว่า ๘๕
E๑๕	มากกว่า ๘๕
E๔	มากกว่า ๘๕

O๔	๑๐๐
O๑๑	๑๐๐
O๑๒	๑๐๐
O๑๓	๑๐๐
O๑๔	๑๐๐

ถึงแม้ว่า หน่วยงานจะมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แผนพัฒนาหน่วยงาน และแผนการดำเนินงาน และการใช้งบประมาณของหน่วยงาน รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน รายงานผลการดำเนินงานประจำปี และมีการเผยแพร่ทางช่องทางของหน่วยงานแล้ว และเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานมองว่าหน่วยงานตนเองได้มีการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสมแล้ว แต่ผู้มารับ บริการยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานยังคงต้องพัฒนามาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้น แต่ในภาพรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และผู้มารับบริการมองว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่ได้มีการเรียกรับ ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกกับความสะดวกในการให้บริการ การละเว้นค่าปรับ และการได้รับการตอบ แทนในอนาคต

(๒) การให้บริการและระบบ E-Service

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม EIT
i๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	e๑ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด
i๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	e๒ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
i๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	e๓ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด
	e๕ หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากน้อยเพียงใด
	e๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด
	e๑๒ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด
	e๑๓ หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่
	e๑๔ หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

ข้อคำถาม OIT
๐๑๕ คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ
๐๑๖ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ
๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
๐๑๘ E-Service
๐๓๐ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

l๑	๘๕ คะแนนขึ้นไป
l๒	๘๕ คะแนนขึ้นไป
l๓	๘๕ คะแนนขึ้นไป

E๑	๘๕ คะแนนขึ้นไป
E๒	น้อยกว่า ๘๕ คะแนน
E๓	๘๕ คะแนนขึ้นไป
E๔	๘๕ คะแนนขึ้นไป
E๑๑	๘๕ คะแนนขึ้นไป
E๑๒	๘๕ คะแนนขึ้นไป
E๑๓	๘๕ คะแนน
E๑๔	น้อยกว่า ๘๕ คะแนน

O๑๕	๑๐๐
O๑๖	๑๐๐
O๑๗	๑๐๐
O๑๘	๑๐๐
O๓๐	๑๐๐

เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและประชาชนมองว่าหน่วยงานมีการบริการที่ดีและมีการพัฒนาปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน แต่ประชาชนยังมองว่าหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

(๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ข้อความ EIT	ข้อความ OIT
e๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	๐๑ โครงสร้าง
e๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร
e๘ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๐๓ อำนาจหน้าที่
e๙ หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐๔ ข้อมูลการติดต่อ
e๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	๐๑๐ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
	๐๖ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
	๐๗ ข่าวประชาสัมพันธ์
	๐๘ Q&A
	๐๙ Social Network

E๖	๘๕ ขึ้นไป
E๗	ต่ำกว่า ๘๕
E๘	๘๕ ขึ้นไป
E๙	ต่ำกว่า ๘๕
E๑๐	๘๕ ขึ้นไป

O๑	๑๐๐
O๒	๑๐๐
O๓	๑๐๐
O๕	๑๐๐
O๑๐	๑๐๐
O๖	๑๐๐
O๗	๑๐๐
O๘	๑๐๐
O๙	๑๐๐

ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ประชาชนมองว่าหน่วยงานยังต้องพัฒนาปรับปรุงทั้งช่องทางและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนรับรู้รับทราบการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนด้านช่องทางการสื่อสาร ประชาชนมองว่าหน่วยงานมีช่องทางตอบข้อซักถามและติชม และมีช่องทางการแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ แต่ยังไม่ตอบข้อซักถามหรืออธิบายได้ไม่ชัดเจน

(๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม OIT
i๑๙ ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๐๓๔ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี (หากมีการประเมินความเสี่ยงเรื่องการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ)
i๒๐ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	๐๓๕ การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ (หากมีการประเมินความเสี่ยงเรื่องการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ)
i๒๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	
i๒๒ บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	
i๒๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	

i๒๔ หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	
---	--

i๑๙	๘๕ ขึ้นไป
i๒๐	๘๕ ขึ้นไป
i๒๑	๘๕ ขึ้นไป
i๒๒	๘๕ ขึ้นไป
i๒๓	๘๕ ขึ้นไป
i๒๔	๘๕ ขึ้นไป

O๓๔	๑๐๐
O๓๕	๑๐๐

หน่วยงานมีการจัดทำ การประเมินความเสี่ยงและดำเนินการจัดการความเสี่ยงทุจริตในด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ และบุคลากรภายในหน่วยงานยังมีเข้าใจในแนวปฏิบัติและขั้นตอนที่ถูกต้องของการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ รวมทั้งบุคลากรในหน่วยงานยังไม่มี การขัดกันแห่งผลประโยชน์ในด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการในหน่วยงานอีกด้วย

กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม OIT
i๗ ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงาน หรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	๐๑๑ แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี
i๘ ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	๐๑๒ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ ๖ เดือน
i๙ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด	๐๑๓ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
i๑๐ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๐๑๔ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ
i๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๐๑๕ ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ
i๑๒ หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๐๑๖ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน
	๐๑๗ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๗	๘๕ ขึ้นไป
๑๘	๘๕ ขึ้นไป
๑๙	๘๕ ขึ้นไป
๑๑๐	๘๕ ขึ้นไป
๑๑๑	๘๕ ขึ้นไป
๑๑๒	๘๕ ขึ้นไป

๐๑๑	๑๐๐
๐๑๒	๑๐๐
๐๑๓	๑๐๐
๐๑๔	๑๐๐
๐๒๐	๑๐๐
๐๒๑	๐
๐๒๒	๐

หน่วยงานมีข้อมูลแผนและผลการดำเนินงานประจำปี และรายงานการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณและมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ส่วนเรื่องกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่มองว่าหน่วยงานไม่ได้มีการเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง แต่หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างไม่ครบถ้วน โดยมีการแสดงแผนการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่ได้เผยแพร่สรุปผลและรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี

กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม OIT
๑๑๓ ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๐๒๓ นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล
๑๑๔ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๐๒๔ การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล
๑๑๕ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๐๒๕ หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
๑๑๖ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุรกรรมส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๐๒๖ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี
๑๑๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๐๓๔ ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๑๑๘ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๐๔๐ การขับเคลื่อนจริยธรรม

i๒๗ ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ท่าน มากน้อยเพียงใด	๐๔๑ การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ
---	---

i๑๓	๘๕ ขึ้นไป
i๑๔	๘๕ ขึ้นไป
i๑๕	๘๕ ขึ้นไป
i๑๖	๘๕ ขึ้นไป
i๑๗	๘๕ ขึ้นไป
i๑๘	๘๕ ขึ้นไป

O๒๓	๑๐๐
O๒๔	๑๐๐
O๒๕	๑๐๐
O๒๖	๐
O๓๙	๑๐๐
O๔๐	๑๐๐
O๔๑	๑๐๐

หน่วยงานมีนโยบายหรือแผนในการบริหารทรัพยากรบุคคล หน่วยงานมีการจัดทำและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล **ซึ่งสอดคล้องกัน**กับที่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมองว่าได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน การประเมินผล และการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษา ดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา ส่วนในเรื่องของการใช้อำนาจในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมองว่าผู้บริหารไม่ได้มีพฤติกรรมในการใช้อำนาจในการสั่งการให้ทำในเรื่องธุระส่วนตัว ให้กระทำการทุจริต และมองว่าหน่วยงานไม่ได้มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง ในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ส่วนเรื่องมาตรฐานทางจริยธรรม หน่วยงานได้จัดทำและเปิดเผยประมวลจริยธรรมและการดำเนินการขับเคลื่อนจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกันกับที่เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานประเมินว่ารับทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

(๕) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ข้อคำถาม IIT	ข้อคำถาม OIT
i๒๕ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	e๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่
i๒๖ มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	e๑๕ หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด
i๒๘ หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	
i๒๙ หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	

๓๐ หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	
--	--

ข้อคำถาม OIT
๐๒๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๐๒๘ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๐๒๙ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๐๓๑ ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่
๐๓๒ การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy
๐๓๓ รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy
๐๓๔ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี
๐๓๕ การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๐๓๖ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
๐๓๗ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน
๐๓๘ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี
๐๔๒ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
๐๔๓ การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

๒๕	๘๕ ขึ้นไป
๒๖	๘๕ ขึ้นไป
๒๘	๘๕ ขึ้นไป
๒๙	๘๕ ขึ้นไป
๓๐	๘๕ ขึ้นไป

E๑๐	๘๕ ขึ้นไป
E๑๕	๘๕ ขึ้นไป

๐๒๗	๑๐๐
๐๒๘	๐
๐๒๙	๑๐๐
๐๓๑	๑๐๐
๐๓๒	๑๐๐
๐๓๓	๑๐๐
๐๓๔	๑๐๐
๐๓๕	๑๐๐
๐๓๖	๑๐๐
๐๓๗	๑๐๐
๐๓๘	๑๐๐
๐๔๒	๑๐๐
๐๔๓	๑๐๐

หน่วยงานมีการจัดทำและเผยแพร่แนวปฏิบัติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการรายงานนโยบาย NO gift policy รายงานการประเมินความเสี่ยงการทุจริต จัดทำแผนปฏิบัติการและรายงานการป้องกันการทุจริต และหน่วยงานมีการจัดทำเผยแพร่กิจกรรมการสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ มาตรการและการดำเนินการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ บุคลากรในหน่วยงานมองว่าหน่วยงานได้ดำเนินการเรื่องของมาตรการการป้องกันการทุจริต การจัดการการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และการนำผล ITA มาปรับปรุงมาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน แต่ในส่วนผู้มารับบริการยังไม่รู้ว่าหน่วยงานมีช่องทางการร้องเรียนการทุจริต แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรมองว่าผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มาตรการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
๑. กระบวนการ ปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและมี ประสิทธิภาพ	ปรับปรุงระบบการทำงาน และการพัฒนาคุณภาพ ดำเนินงาน	สำนักปลัด	จัดประชุมเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง กับ การให้บริการ ประชาชน โดยระดมความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงระบบการทำงาน และพัฒนาคุณภาพงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม แสดงวิธีการ/ขั้นตอนการตามภาพงาน ที่ประชาชน สามารถมองเห็นและอ่านได้ง่ายแสดงผลการปรับปรุง โดยเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาและเผยแพร่ให้ ประชาชนทราบในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลและบท วิเคราะห์ผลการประเมินในลักษณะเชิงบวกหรือสร้าง แรงจูงใจมากขึ้น โดยร่วมกับสื่อมวลชนและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดอบรมสื่อมวลชนเพื่อสร้าง ความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก การจัดเวทีวิชาการ หรือ จัดกิจกรรมโดยเชิญสื่อมวลชนและประชาชนเข้า มาร่วมเพื่อนำเสนอแนวทางยกระดับความโปร่งใส และคุณธรรมของหน่วยงาน และสร้างความรับรู้แนว ทางการยกระดับ ITA ของหน่วยงานให้สาธารณะชน รับทราบถึงแผนการดำเนินการยกระดับ ITA ของ หน่วยงาน เพื่อสร้างการรับรู้ในเชิงบวกให้กับ	ตลอด ปีงบประมาณ	ติดตามและรายงานผลการก ำกับติดตาม ๒ ครั้ง ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ และ ภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			ประชาชนว่าหน่วยงานมีความพยายามในพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นต้น เจ้าหน้าที่จุดให้บริการต่างๆ ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการการพูดคุยและสอบถามผู้มาใช้บริการในทันทีที่พบเห็น ให้ข้อมูลผู้มารับบริการ หรือ ผู้มาติดต่ออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมาไม่ปิดบังข้อมูลให้หัวหน้าส่วนราชการกำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัดในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารออกระเบียบให้แต่ละส่วนงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และนำมารายงานในการประชุมหน่วยงาน ว่าปฏิบัติงาน ดำเนินงาน/ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุง หาวิธีการพัฒนาร่วมกัน โดยรายงานให้ทุกส่วนงานรับทราบ ผู้บริหารให้ความสำคัญ โดยออกหนังสือแจ้งเวียนให้พนักงาน ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด แจ้งบทลงโทษทางวินัยและอาญาให้ทราบ อีกทั้งจัดทำ		

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			มาตรการในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และจัดการกับผู้กระทำ การทุจริตอย่างรวดเร็วและจริงจัง โดยแต่งตั้งส่วนงาน ที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยเป็นอิสระในการ จัดการเรื่องร้องเรียน ให้ประชาชนหรือผู้มารับบริการทำแบบประเมินให้ คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยหน่วยงานควรกำหนดเรื่องคุณธรรมและความ โปร่งใสเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ (รายบุคคล/ รายหน่วยงาน) และเป็นองค์ประกอบการพิจารณา บุคคล อาทิการแต่งตั้ง การอบรม/พัฒนา/ศึกษาดูงาน การรับทุนรัฐบาล ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ข้าราชการพลเรือนดีเด่น เป็นต้น หน่วยงานมีการฝึกอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือ ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษา มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักกัน เป็นส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน รวมไปถึงการ ปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น เต็มความสามารถ และมีความ		

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			รับผิดชอบทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งล้วนถือเป็นลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างมีคุณธรรม โดยอาจประสานวิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช. มาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ โดยนำเข้าไปในแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หน่วยงานชี้แจงข้อคำถามการประเมิน IIT ให้บุคลากรรับทราบ เพราะข้อคำถามบางข้ออาจทำให้บุคลากรเกิดความสับสนในตัวข้อคำถามและระดับการประเมิน ทำให้อาจผิดพลาดในการตอบ		
๒.การให้บริการ แ ล ะ ร ะ บ บ E-Service	การนำเทคโนโลยี มาใช้ในการดำเนินงาน	สำนักปลัด	พัฒนางาน E-service ให้ครอบคลุมทุกภารกิจในด้านการบริการประชาชน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกในการบริการให้กับประชาชน อีกทั้งการใช้ระบบ E-service ยังเป็นการควบคุมมาตรฐานการบริการ โดยมีระบบในการควบคุมการบริการทุกขั้นตอน มีระบบในการตรวจสอบการบริการทั้ง Walk-in และ E-service โดยให้เจ้าหน้าที่นำเข้าสู่ข้อมูลในระบบเพื่อสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานในทุกขั้นตอนได้ เพื่อนำมาหาวิธีการปรับปรุงการ	ตลอด ปีงบประมาณ	ติดตามและรายงานผลการกำกับติดตาม ๒ ครั้ง ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ และภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ระบบ E-Service อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนเข้าใช้งานในระบบ E-Service มากกว่าปีที่ผ่านมา เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้บ่อยครั้งขึ้นกว่าเดิม และเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ จัดทำคู่มือวิธีการเข้าใช้ระบบ E-Service และเผยแพร่		
๓.ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	เพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงประชาชน	สำนักปลัด	มอบหมายเจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ และFacebook ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน มอบหมายเจ้าหน้าที่ดูแล เป็นแอดมินประจำแต่ละช่องทางการประชาสัมพันธ์ ทั้งในเพจ และเวปบอร์ด เพื่อคอยตอบข้อติชม ชักถามของประชาชน รวมถึงจัดการรับเรื่องร้องเรียนและคอยรายงานความคืบหน้าให้รับทราบอย่างฉับไว เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์	ตลอด ปีงบประมาณ	ติดตามและรายงานผลการกำกับติดตาม ๒ ครั้ง ภายในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ และภายใน ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
๔.กระบวนการ กำกับดูแลการ ใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	ระบบตรวจสอบควบคุมการ ใช้ทรัพย์สินของราชการ	จนท. พัสตุ	หน่วยงานจัดทำคู่มือบับย่อ/สื่อหลากหลายรูปแบบ เพื่อประชาสัมพันธ์/ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้ ทรัพย์สินของราชการ ให้แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทั่ว ทั้งองค์กร และประชาชน ให้เข้าใจแบบง่าย และทำ แนวปฏิบัติ DO DON'T ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ปฏิบัติตามระเบียบการใช้ทรัพย์สินราชการ หน่วยงานจัดประชุมชี้แจง/ฝึกอบรมให้ ความรู้ เกี่ยวกับการยืมหรือใช้ ทรัพย์สินของทางราชการ เพื่อ สร้างการรับรู้ถึงข้อระเบียบและ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ การใช้ทรัพย์สิน และการบำรุงรักษาทรัพย์สินของ ท า ง ร า ช ก า ร ร ว ม ถึง ก า ร ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการขออนุญาตการยืมเพื่อใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติอย่างถูกต้อง มีการนำระบบการควบคุม/ทะเบียนคุมการใช้ ทรัพย์สินของทางราชการมาใช้ เพื่อตรวจสอบวัสดุคง ค้าง และสถานการณ์ยืม/คืน โดยมีการจัดทำรายงาน ครุภัณฑ์ ทรัพย์สินของราชการเป็นประจำทุกปลาย เดือน โดยมีการตรวจสอบโดยเปรียบเทียบจำนวนใน ระบบ และนับจริงว่าตรงกันหรือไม่ และรายงานผล	ตลอด ปีงบประมาณ	รายงานผลให้การดำเนินการ ให้คณะกรรมการสนับสนุนฯ และคณะกรรมการ ทำงานฯ ยกระดับการ ประเมินผลความโปร่งใสใน การดำเนินงานภาครัฐ ในที่ประชุม โดยให้รายงาน ความคืบหน้าทุกครั้งที่มีการ ประชุม จนกว่าจะเสร็จสิ้น กระบวนการ

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			ในการประชุมประจำเดือนให้พนักงานและลูกจ้าง รับทราบถึงการควบคุมการใช้ทรัพย์สินราชการ ดำเนินการจัดทำมาตรการจัดการความเสี่ยงในการใช้ ทรัพย์สินราชการ ว่ามีโอกาสใดบ้างที่อาจจะทำให้เกิด การใช้ทรัพย์สินโดยไม่ถูกต้อง		
๕. กระบวนการ สร้าง ความ โปร่งใสในการ ใช้งบประมาณ และการจัดซื้อ จัดจ้าง	มาตรการส่งเสริมความ โปร่งใสในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง	จนท. พัสดุ	หน่วยงานต้องให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการ ใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ของหน่วยงาน ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และเผยแพร่สู่ สาธารณชนได้รับทราบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการตรวจรับพัสดุของหน่วยงาน ต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงาน มีส่วน ร่วมในการตรวจสอบ (สอบถาม ซักท้วง ร้องเรียน) ได้ ก่อนการทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ควร รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงาน ว่า โครงการจัดจ้างที่ทำตรงกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และคุ้มค่าหรือไม่ อีกทั้งมีการรายงานความก้าวหน้า ของโครงการในการประชุมประจำเดือน เพื่อให้	ตลอด ปีงบประมาณ	รายงานผลให้การดำเนินการ ให้คณะกรรมการสนับสนุนฯ และคณะกรรมการ ทำงานฯ ยกระดับการ ประเมินผลความโปร่งใสใน การดำเนินงานภาครัฐ ในที่ประชุม โดยให้รายงาน ความคืบหน้าทุกครั้งที่มีการ ประชุม จนกว่าจะเสร็จสิ้น กระบวนการ

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			บุคลากรในหน่วยงานรับทราบว่าการดำเนินงาน เป็นไปตามแผนหรือไม่		
๖.กระบวนการ ควบคุม ตรวจสอบการ ใช้อำนาจและ การบริหารงาน บุคคล	ม า ต ร า ก า ร ค ว บ คຸ ม ตรวจสอบการใช้อำนาจและ การบริหารงานบุคคล	นัก ทรัพยากร บุคคล	จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคลในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การ บรรจุและแต่งตั้งบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การ ประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรการให้ทุน ให้ โทษ และการสร้างขวัญกำลังใจ การติดตามและประเมินผลองค์ความรู้ (Knowledge) ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมอย่าง สม่ำเสมอ โดยให้มีการทำแบบทดสอบเพื่อประเมิน องค์ความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรเพื่อ พัฒนาการรับรู้ของบุคลากรภายใน ซึ่งจะส่งผลต่อ การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จากหน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	รายงานผลให้การดำเนินการ ให้คณะกรรมการสนับสนุนฯ และคณะกรรมการ ทำงานฯ ยกระดับการ ประเมินผลความโปร่งใสใน การดำเนินงานภาครัฐ ในที่ประชุม โดยให้รายงาน ความคืบหน้าทุกครั้งที่มีการ ประชุม จนกว่าจะเสร็จสิ้น กระบวนการ
๗.กลไก และ มาตรการในการ แก้ไข และ ป้องกันการ ทุจริตภายใน หน่วยงาน	มาตรการการส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมและ ความโปร่งใสของหน่วยงาน	สำนักปลัด	กำหนดมาตรการต่างๆ ภายในหน่วยงานเพื่อเป็นแนว ปฏิบัติในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความ โปร่งใสของหน่วยงานให้ดีขึ้น การนำผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาวิเคราะห์หาข้อที่ควรแก้ไขหรือข้อที่	ตลอด ปีงบประมาณ	รายงานผลดำเนินการในที่ ประชุมประจำเดือน

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			สามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ เพื่อนำมาปรับปรุง การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้มีทั้งคุณภาพและ ความโปร่งใส รวมทั้งสามารถสื่อสารกับประชาชน และเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้อย่างชัดเจนและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาจถอดบทเรียนจาก หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินที่ประสบความสำเร็จ ในพื้นที่ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาการ ดำเนินงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ และ ควรจัดทำแนวทางส่งเสริมการประเมิน ITA พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยกำหนดให้มีองค์ประกอบการรายงานผล การประเมิน ITA การวิเคราะห์ผลการประเมิน รวม ไปถึงการรายงานผลของแนวทางส่งเสริมการประเมิน และการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อเป็น แนวทางในการยกระดับผลการประเมิน ITA พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการปรับวิธีคิด หรือ วัฒนธรรมองค์กรในการแจ้งเบาะแสการทุจริต โดยสร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรในองค์กรให้กล้าที่จะ เปิดโปงผู้กระทำการทุจริตในองค์กร และอาจมีการให้ รางวัลผู้ที่แจ้งเบาะแสการทุจริต และลงโทษผู้กระทำ การทุจริตอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เป็นแบบอย่าง อาจ		

ประเด็นที่เป็น ข้อบกพร่อง/ จุดอ่อน	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การปฏิบัติ /มาตรการ	ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตามผล
			ส่งเสริมหน่วยงานให้มีการสร้างกลุ่มผู้นำการเปลี่ยนแปลง Change Agent ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ผู้บริหารประกาศเจตนารมณ์ โดยมีการส่งเสริมการดำเนินการใดๆเพื่อป้องกันการทุจริต อาจจัดให้มีการ workshop เพื่อระดมความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรเพื่อร่วมเสนอแนวคิดในการจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดการทุจริตขึ้นในองค์กร ช่วยกันวางแผนในการจัดทำมาตรการเพื่อป้องกันการทุจริต และร่วมกันดำเนินการตามแผนมาตรการการป้องกันการทุจริตที่ได้จัดทำขึ้น และติดตามผลการดำเนินการ โดยทุกส่วนงานจะต้องมีส่วนในการดำเนินการตามแผน		

วิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ไม่เข้าใจในรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัด จึงทำให้การเตรียมข้อมูล และองค์ประกอบด้านข้อมูลไม่ครบถ้วน และไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัด
- ระยะเวลาการเตรียมข้อมูลและการนำเข้าสู่ข้อมูลไม่เพียงพอ เนื่องจากภาระงานภายในหน่วยงานมีปริมาณมาก แต่หน่วยงานยังขาดบุคลากรในหลายตำแหน่ง ทำให้มีข้อจำกัดในการเตรียมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินฯ
- องค์ความรู้และศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อผลของคำตอบที่ขึ้นอยู่กับ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ วุฒิภาวะ อารมณ์ สถานการณ์
- ผลการวัดความรู้ขึ้นอยู่กับความสนใจส่วนตัวของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย ดังนั้น แม้หน่วยงานมีการเปิดเผย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้สนใจ หรือต้องการทราบ ข้อมูลในเรื่องนั้น ก็อาจไม่ทราบว่า หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่ให้ความร่วมมือในการ ตอบ หรือกลัวปัญหาการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงาน ภาครัฐในอนาคต
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่กล้าสแกน QR CODE หรือลิงก์ของการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากเกรงว่าจะเป็นการหลอกลวงเงินธนาคาร
- ประเด็นคำถามในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอก (EIT) บางข้อคำถามเข้าใจได้ยาก ทำให้ ตอบคำถามไม่ตรงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- สื่อมวลชน หรือสื่อจากช่องทางต่างๆ อาจมีการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับหน่วยงานทำให้มีผลต่อการรับรู้ของประชาชน