มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง

อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

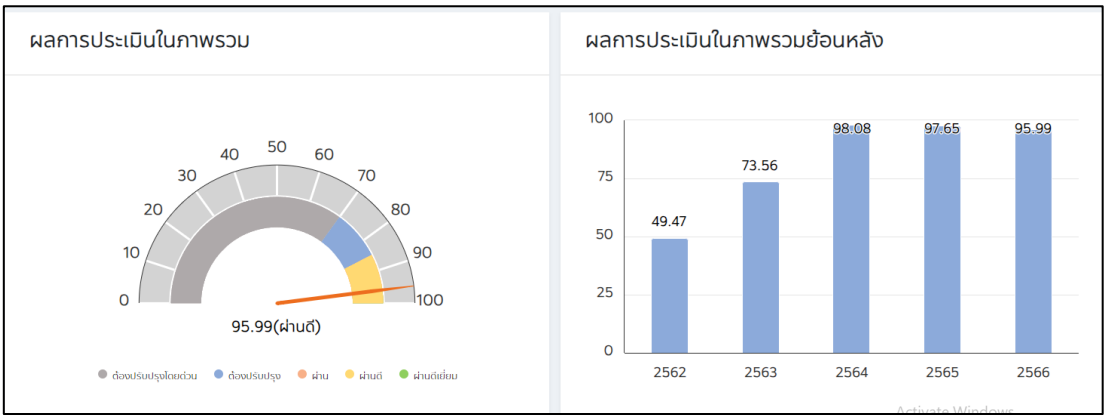
ของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

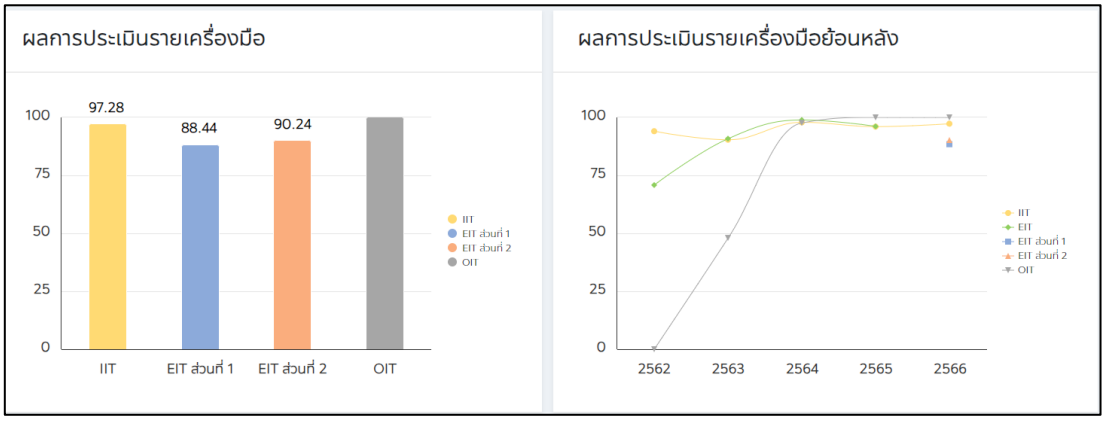
องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง

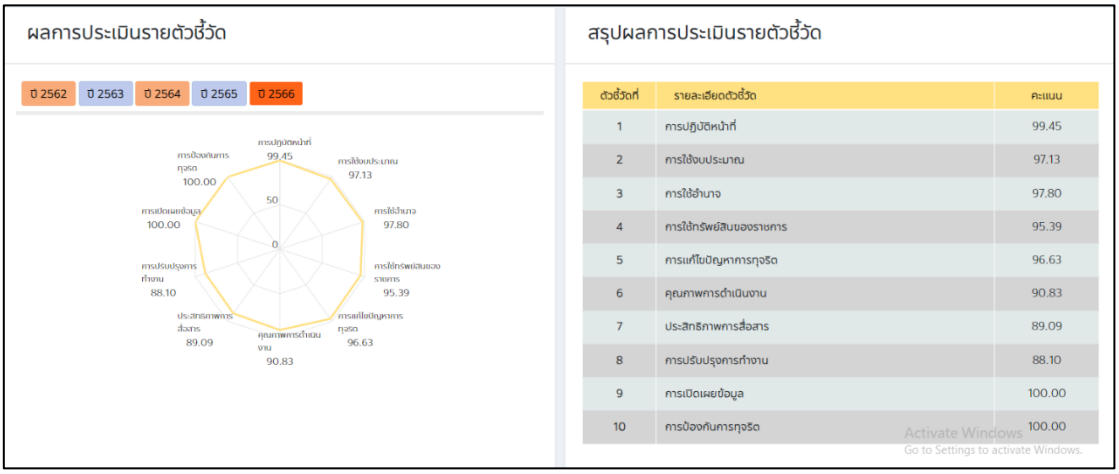
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

๑. ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อยู่ใน **ระดับผ่านดี** และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป แต่มีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงาน ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนใน **ภาพรวมอยู่ที่ ๙๕.๙๙ คะแนน** ดังนี้







ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปฏิบัติหน้าที่	99.45
2	การใช้งบประมาณ	97.13
3	การใช้อำนาจ	97.80
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.39
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	96.63
6	คุณภาพการดำเนินงาน	90.83
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	89.09
8	การปรับปรุงการทำงาน	88.10
9	การเปิดเผยข้อมูล	100.00
10	การป้องกันการทุจริต	100.00

ตัวชี้วัด	คะแนน ITA	คะแนนที่ได้	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๙.๔๕	๓๘๖.๔๐	๗๗.๒๘	๒๙.๑๘๔๐
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๗.๑๓			
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๗.๘๐			
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๕.๓๙			
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๖.๖๓			
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๙๐.๘๓	๒๔๘.๒๕	๘๒.๗๕	๒๐.๘๐๒๐
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๙.๐๙			
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๘.๑๐			
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐	๒๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๔๐
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐			
รวม				๙๕.๙๙

ตัวชี้วัดที่หน่วยงานได้คะแนนสูงสุดคือ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ส่วนตัวชี้วัดที่หน่วยงานไ+
ด้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ร้อยละ ๘๘.๑๐

ทั้งนี้ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อยู่ในระดับผ่านดีและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๕.๙๙ คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

๑๗ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๑) โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๑๘ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ หรือมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง หรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อนประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ(อ้างอิงจาก ๐๑๔) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)

๑๙ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ หรือมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง หรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อนประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ(อ้างอิงจาก ๐๑๔) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

E๓ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ดังนั้น หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๙ – ๐๔๑) ให้บุคลากรมีทัศนคติและค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่
E๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐)

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

E๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

E๑๐ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๒๘) โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐) ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๒. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการประเมิน ITA ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ย ๙๕.๙๙ คะแนนลดลงกว่าปีที่ผ่านมา ๑.๖๖ คะแนน ผลการประเมิน ITA สะท้อนให้เห็นว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียงมีความพยายามที่จะปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น ตลอดจนความพยายามที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แต่ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้รับการเผยแพร่ที่เว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าติดตามหรือตรวจสอบได้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเพื่อลดโอกาสหรือความเสี่ยงที่จะมีบุคลากรในหน่วยงานทุจริตประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีความโปร่งใสและตอบสนองต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียงจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ในการยกระดับผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ๗ ประเด็นดังนี้

๑. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๑.๑ การปฏิบัติหน้าที่

- ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีการปฏิบัติเป็นไปตามตามขั้นตอนและระยะเวลากำหนด มีการให้บริการแก่บุคคลภายนอกเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ แต่พบว่ามีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ ดังนั้น หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงานให้บุคลากรในหน่วยงานมีทัศนคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่

- ในการปฏิบัติงานควรมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อ หรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง จะมีระบบการบริการผ่านช่องทาง e-service แต่ยังไม่มีผู้เข้ามาใช้บริการ อาจเนื่องด้วยยังไม่เป็นที่รู้จัก ไม่มั่นใจในระบบการให้บริการ หรือประชาชนยังไม่ทราบว่าสามารถใช้บริการผ่านช่องทางนี้ได้ ซึ่งควรมีการการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทาง รวมถึงหน่วยงานควรมีการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความ

โปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และรายงานผลการดำเนินงานป้องกันการทุจริตประจำปีที่มีโครงการ/กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้สาธารณชนทราบ

๑.๒ การเรียกรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์จากบุคคลอื่น เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือบริการที่ส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการตอบแทนในอนาคต ซึ่งควรมีการนำนโยบาย No Gift Policy มาใช้อย่างเคร่งครัด สร้างการรับรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

๒. การให้บริการและระบบ E-Service

๒.๑ การให้บริการ

- มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลา เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติหรือการให้บริการดีขึ้น และขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา แต่ยังมีผู้ที่เข้ามาติดต่อบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่รับผิดชอบงานในหน้าที่เท่าที่ควร ซึ่งควรมีการสร้างความตระหนักถึงจริยธรรมของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

๒.๒ การให้บริการ E-Service

- องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีการให้บริการผ่านระบบ E-Service ซึ่งยังมีประชาชนบางส่วนไม่ทราบว่าหน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์ดังกล่าว ซึ่งการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่ใช้อยู่อาจจะยังไม่ถึงประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ทำให้ขาดการรับรู้และไม่ชัดเจน ควรเพิ่มช่องทางอื่นๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น

๒.๓ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน

- มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนฯ การประชุมประชาคมหมู่บ้าน เป็นต้น แต่ในทางปฏิบัติยังมีประชาชนมาเข้าร่วมจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับปริมาณประชากรในพื้นที่ ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น

๓. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

- ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ และประชาสัมพันธ์งานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ได้แก่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของ อบต. และหมู่บ้าน เว็บไซต์หน่วยงาน Facebook ของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย แต่เนื่องจากประชาชนในพื้นที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังไม่เข้าถึงช่องทางออนไลน์ที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลได้จำนวนมาก แต่กลุ่มที่เข้าถึงช่องทางออนไลน์ได้จะเป็นกลุ่มวัยทำงานที่ไม่ค่อยเข้ามาติดตามข้อมูลข่าวสารนี้มากนัก นอกจากจะเป็นเรื่องที่ให้ความสนใจ ดังนั้น นอกจากจะใช้ช่องทางออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแล้ว ควรเพิ่มความถี่ในช่องทางอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น

- หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยมีการเปิดเผยช่องทางในการติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมถึงช่องทางในการแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่กรณีประพฤติมิชอบ เรียกรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ แต่ยังพบว่ามีประชาชนบางรายยังไม่ทราบถึงช่องทางดังกล่าว ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ครบคลุมมากยิ่งขึ้น

๔. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

- บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง หรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำทรัพย์สินของทางราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และประพฤติตามมาตรการการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการรักษาประโยชน์สาธารณะและมาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมอย่างเคร่งครัด รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม

๕. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

๕.๑ การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่

- มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์หน่วยงาน แต่ยังมีบุคลากรบางรายยังไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่รับผิดชอบ และไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ โดยบุคลากรบางรายที่ไม่ได้เข้ามารับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างในงานหรือสำนัก/กอง จะไม่ทราบข้อมูลการตั้งงบประมาณหรือไม่เข้าใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้น ควรมีการประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานให้ทราบโดยทั่วกัน และเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น Line กลุ่มของหน่วยงาน Facebook หน่วยงาน หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๕.๒ ความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

- เจ้าหน้าที่มีการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และเบิกจ่ายถูกต้องครบถ้วน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งควรเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง หรือพวกพ้อง และเป็นไปตามระเบียบฯ อย่างเคร่งครัด

๖. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

๖.๑ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

- ในกระบวนการบริหารงานบุคคลมีการปฏิบัติไปตามระเบียบ ขั้นตอนและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา และบุคลากรบางรายไม่ค่อยได้เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงควรมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกรายได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาศักยภาพตามความเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

๖.๒ กระบวนการควบคุมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

- มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะเกี่ยวกับประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐบนเว็บไซต์หน่วยงาน และมีการดำเนินการจัดทำ Dos & Don'ts พฤติกรรมทางจริยธรรมของข้าราชการเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและแก่บุคคลภายนอก ดังนั้น ควรมีการผลักดันให้นำ Dos & Don'ts มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัตินของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๗. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

๗.๑ การให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริต

- ผู้บริหารได้มอบนโยบาย No Gift Policy เพื่อประกาศเจตนารมณ์ในการไม่รับของขวัญ ของกำนัลจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ควรผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างจริงจังเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการลดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร

๗.๒ ประสิทธิภาพของกลไกและมาตรการในการป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

- หน่วยงานมีการจัดทำมาตรการป้องกันการทุตริจภายในหน่วยงาน ซึ่งมีบุคลากรบางรายยังเห็นว่าไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง และมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากเท่าที่ควร ดังนั้น ควรมีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตที่มุ่งเน้นโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ มีการดำเนินการและติดตามผลของโครงการ/กิจกรรม

- จากข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ยังไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด ซึ่งหน่วยงานเปิดช่องทางทั้งในการร้องเรียนไว้ทั้งในแบบออนไซต์และออนไลน์ แต่ยังมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายไม่ทราบถึงช่องทางดังกล่าว จึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตามช่องทางต่างๆ มากขึ้น

- บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ายังไม่มีการนำผลการประเมิน ITA ไปประกอบการปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต หรือมาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ดังนั้น ควรมีการนำผลการประเมิน ITA มาปรับปรุงในการทำงาน โดยจัดทำเป็นมาตรการหรือแผนดำเนินการเพื่อนำไปปฏิบัติ ดำเนินการตามแผน พร้อมรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบอย่างต่อเนื่อง

๓. มาตรการในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จากผลการวิเคราะห์การประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๗ ประเด็น นำไปสู่การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังต่อไปนี้

มาตรการ/ แนวทาง	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การติดตาม ประเมินผล
(๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ				
๑. มาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน	๑. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม หรือประมวลจริยธรรม หรือข้อกำหนดจริยธรรมแก่บุคลากร ๒. นำผลการประเมินไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	งานการเจ้าหน้าที่สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการดำเนินงาน
๒. การจัดทำมาตรฐานการให้บริการประชาชน	๑. ทบทวนปรับปรุงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้เป็นปัจจุบัน ๒. เผยแพร่มาตรฐานการให้บริการประชาชน ณ ที่ทำการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน ๓. จัดทำ/เตรียมแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มทุกงานบริการและช่องทางออนไลน์	ทุกสำนัก/กอง	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
๓. มาตรการป้องกันการเรียก	๑. วิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับสินบน	สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการดำเนินการในการ

มาตรการ/ แนวทาง	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	การติดตามประเมินผล
รับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่	๒. จัดอบรมให้ความรู้เรื่อง No gift ๓. พัฒนาระบบ e-Service			ประชุมประจำเดือน
(๒) การให้บริการและระบบ E-Service				
ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้บริการระบบ E-Service	จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้บริการระบบ E-Service เพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถใช้ช่องทางติดต่อกับหน่วยงานได้ได้ไม่ต้องเข้ามารับบริการโดยตรงที่หน่วยงาน	สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	ผลการรายงานข้อมูลเชิงสถิติการใช้บริการผ่านช่องทาง E-Service ของประชาชน
(๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ				
ประชาสัมพันธ์ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เอกสารสำหรับการเผยแพร่แจ้งช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานทั้งประเภทออฟไลน์และช่องทาง เน้นให้เข้าถึงทุกกลุ่มวัยเพื่อไม่ให้ประชาชนพลาดข้อมูลสื่อสารในทุกช่องทาง	สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการดำเนินงาน
(๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ				
มาตรการการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้	๑. กำหนดแนวทางการใช้ทรัพย์สินของทางราชการใน	งานพัสดุ กองคลัง	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการตรวจสอบพัสดุประจำปี

มาตรการ/แนวทาง	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	การติดตามประเมินผล
	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ๒. ดำเนินการตรวจสอบพัสดุประจำปี เพื่อตรวจสอบความคงอยู่ ครวมครบถ้วนและสภาพการใช้งานของพัสดุ			
(๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง				
มาตรการเผยแพร่การใช้จ่ายงบประมาณ	๑. จัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานให้ทราบโดยทั่วกัน ๒. จัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ๓. เผยแพร่แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ	สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณ
(๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล				
๑. จัดทำโครงการ/สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ	๑. จัดทำโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หนังสือ คำสั่ง หรือข้อกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ	ทุกสำนัก/กอง	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	- รายงานผลการดำเนินโครงการ - รายงานผลการเข้ารับการอบรมของเจ้าหน้าที่

มาตรการ/ แนวทาง	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การติดตาม ประเมินผล
	ปฏิบัติงานของบุคลากร ๒. ผู้บริหารอนุมัติให้บุคลากรเดินทางไปราชการเพื่อเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่			
๒. ปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ (Dos & Don'ts)	๑. จัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ (Dos & Don'ts) ให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมและเหมาะสมกับองค์กร ๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงานให้บุคลากรรับทราบ	งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
(๗) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน				
มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	๑. ประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์คะแนน ITA ของปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข และประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น	สำนักปลัด	ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗	รายงานผลการวิเคราะห์การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

มาตรการ/ แนวทาง	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การติดตาม ประเมินผล
	๒. กำหนดแนวทางหรือมาตรการเพื่อขับเคลื่อนผลการวิเคราะห์โดยกำหนดผู้รับผิดชอบขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติตลอดจนไปสู่การรายงานผล			

๔. ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลเฉนียง มีข้อจำกัดในการดำเนินงานดังนี้

๑. มีการปรับเปลี่ยนข้อคำถามในบางหัวข้อ ทำให้ในการดำเนินการสำหรับที่เป็นหัวข้อใหม่ต้องนำเข้ากระบวนการทำงานแบบเร่งด่วน ซึ่งอาจทำให้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๒. เจ้าหน้าที่บางรายยังไม่เข้าใจรูปแบบการประเมินผลหรืออ่านเนื้อหาไม่เข้าใจชัดเจน ทำให้การตอบข้อคำถามผิดพลาดได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการจัดการกับข้อจำกัด (ถ้ามี)

๑. สร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่เพิ่มใหม่ เพื่อให้มีการดำเนินการที่ครอบคลุมและถูกต้องตามกระบวนการปฏิบัติงาน

๒. ชี้แจงวิธีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในส่วนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน