**๘. การนำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ**

| ตัวชี้วัด | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม | ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ITA | ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|
| **๑. การปฏิบัติหน้าที่** | โครงการเสริมสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน<br>๑. มาตรการ SOP Digital & Transparency<br>๒. กิจกรรม "หนองปากโลงหัวใจสีขาว (No Bias & No Bribe)" | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรปฏิบัติงานตามขั้นตอน ระยะเวลา และให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ | ๑. ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) เป็น E-Book และ Infographic<br>๒. เผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์และจุดบริการประชาชน<br>๓. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานรายเดือน<br>๔. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการให้บริการอย่างเท่าเทียม<br>๕. ติดตั้งระบบประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการ<br>๖. ประกาศ No Gift Policy ทุกเทศกาล | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |
| **๒. การใช้งบประมาณ** | โครงการเปิดเผยข้อมูลและงบประมาณสู่สาธารณะ (Open Budget Dashboard) | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน สะท้อนถึงการบริหารงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ | ๑. นำข้อมูลงบประมาณจากระบบ e-GP มาจัดทำ Dashboard<br>๒. รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาสแบบ Real Time<br>๓. จัดทำ Infographic สรุปงบประมาณประจำปี<br>๔. เปิดรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งบประมาณผ่านระบบออนไลน์ | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | กองคลัง / สำนักปลัด |
| **๓. การใช้อำนาจ** | โครงการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นธรรม<br>๑. มาตรการผู้นำต้นแบบ<br>๒. ระบบบริหารบุคคลโปร่งใส ๕G (Digital HR & Merit) | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน สะท้อนว่าผู้บริหารใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม ไม่มีการแทรกแซงหรือเอื้อประโยชน์ | ๑. ประกาศเจตนารมณ์ไม่ใช้เจ้าหน้าที่ทำธุระส่วนตัว<br>๒. จัดตั้งช่องทางคุ้มครองเจ้าหน้าที่ (Protective Channel)<br>๓. ประชุมติดตามภาระงานตาม Job Description<br>๔. ประกาศหลักเกณฑ์การประเมินผลและเลื่อนขั้นออนไลน์<br>๕. ใช้ระบบ KPI ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |

| ตัวชี้วัด | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม | ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ITA | ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|
| **๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ** | โครงการบริหารจัดการทรัพย์สินราชการอย่างโปร่งใส<br>๑. Smart Inventory<br>๒. ยืม-คืนโปร่งใส มั่นใจหนองปากโลง | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน แสดงถึงการใช้ทรัพย์สินราชการอย่างถูกต้องและมีการควบคุมกำกับที่ดี | ๑. จัดทำทะเบียนทรัพย์สินในระบบดิจิทัล<br>๒. ติด QR Code ครุภัณฑ์สำคัญ<br>๓. พัฒนาแบบฟอร์มยืม-คืนออนไลน์ (E-Form)<br>๔. จัดทำคู่มือสิทธิและหน้าที่การใช้ทรัพย์สินราชการ<br>๕. เผยแพร่สถิติการยืม-คืนพัสดุให้บุคลากรทราบ | ม.ค. – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด / กองคลัง |
| **๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต** | โครงการองค์กรคุณธรรมและต่อต้านการทุจริต<br>๑. Zero Tolerance & No Gift Policy<br>๒. Risk Management Action | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน สะท้อนถึงความเข้มแข็งในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต | ๑. จัดกิจกรรม Kick Off No Gift Policy<br>๒. จัดทำระบบรายงานการรับทรัพย์สินออนไลน์<br>๓. ประเมินความเสี่ยงการทุจริตรายกองงาน<br>๔. จัดทำแผนป้องกันการทุจริต<br>๕. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและสาธารณะ | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |
| **๖. คุณภาพการดำเนินงาน** | โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน (Smart Service) | ได้คะแนน ๙๘.๕๖ คะแนน ประชาชนพึงพอใจในระดับสูง แต่ยังสามารถพัฒนาความรวดเร็วและประสิทธิภาพได้ | ๑. สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ<br>๒. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ<br>๓. จัดทำแผนลดขั้นตอนการให้บริการ<br>๔. พัฒนาระบบติดตามสถานะคำร้อง (Tracking System)<br>๕. รายงานผลการปรับปรุงบริการต่อประชาชน | ม.ค. – ก.ย. ๖๙ | ทุกส่วนราชการ |
| **๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร** | โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร<br>๑. Digital PR ข้อมูลฉับไวเข้าถึงง่าย<br>๒. สื่อสารเชิงรุก ตอบโจทย์ตรงใจ | ได้คะแนน ๙๘.๐๗ คะแนน แสดงว่าประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ดี แต่ยังสามารถพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น | ๑. พัฒนา Facebook และ Line OA ให้เข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ง่าย<br>๒. จัดทำ Infographic และคลิปวิดีโอสั้น<br>๓. จัดทำ FAQ สำหรับเจ้าหน้าที่<br>๔. พัฒนาระบบ Chatbot ตอบคำถามเบื้องต้น<br>๕. อบรม Service Mind ให้เจ้าหน้าที่ | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |

| ตัวชี้วัด | มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม | ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ ITA | ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|
| ๘. การปรับปรุงการทำงาน | โครงการหนองปากโลง Smart Service & E-Service Plus | ได้คะแนน ๙๗.๙๙ คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนต่ำสุดของหน่วยงาน สะท้อนว่าประชาชนยังต้องการความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น | ๑. พัฒนาระบบยื่นคำร้องออนไลน์ผ่าน Line OA<br>๒. จัดทำคู่มือประชาชนฉบับดิจิทัล<br>๓. ลดขั้นตอนการให้บริการ (Lean Process)<br>๔. จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและผู้นำชุมชน<br>๕. จัดทำแผนลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้ประชาชนทราบ | ม.ค. – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |
| ๙. การเปิดเผยข้อมูล | โครงการ Open Government Data ๒๕๖๙ | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน แสดงถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและโปร่งใส | ๑. รวบรวมข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ แผนงาน และผลการดำเนินงาน<br>๒. จัดทำ Dashboard แสดงข้อมูลสาธารณะ<br>๓. อัปเดตข้อมูลและงบประมาณรายไตรมาสบนเว็บไซต์<br>๔. เปิดรับข้อเสนอแนะจากประชาชนผ่านระบบออนไลน์ | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |
| ๑๐. การป้องกันการทุจริต | โครงการส่งเสริมองค์กรโปร่งใสและขับเคลื่อนจริยธรรมหนองปากโลง ๒๕๖๙ | ได้คะแนน ๑๐๐ คะแนน สะท้อนถึงระบบป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ | ๑. จัดทำประมวลจริยธรรมในรูปแบบ Infographic<br>๒. จัดกิจกรรมข้าราชการต้นแบบความดี<br>๓. จัดอบรมการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม<br>๔. ประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี<br>๕. ติดตามผลตามแผนป้องกันการทุจริตและรายงานผลต่อสาธารณะ | ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙ | สำนักปลัด |

**ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน**

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงหน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านดีและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๙๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๙๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๙.๔๖ คะแนนมีรายละเอียดดังนี้

**๑.แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)**

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่, ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ, ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ, ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ, ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีคะแนนสูงสุด เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคะแนนความโปร่งใสในระดับดีเยี่ยม และมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานท้องถิ่นต้นแบบที่มีธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน ขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาจากการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ดังนี้

**ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)**

**๑. การยกระดับความโปร่งใสในการใช้อำนาจและงานบุคคล (ตัวชี้วัดที่ ๓ และ ๖)** แม้คะแนนการรับรู้อยู่ในเกณฑ์สูงมาก แต่เพื่อป้องกันปัญหาในระยะยาว อบต. ควรดำเนินการดังนี้

- มาตรการ จัดทำ "ธรรมนูญการบริหารงานบุคคล" ประจำหน่วยงาน โดยระบุเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนขั้นที่ชัดเจน ล่วงหน้า และเป็นธรรม

- แนวทางปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องถือปฏิบัติในการมอบหมายงานตามภารกิจหน้าที่ (Job Description) และหลีกเลี่ยงการสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวอย่างเด็ดขาด เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานระดับมืออาชีพและป้องกันข้อครหาเรื่องระบบอุปถัมภ์

**๒. การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณและทรัพย์สิน (ตัวชี้วัดที่ ๒ และ ๔)** มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

- มาตรการ พัฒนาระบบ "Nong Pak Long Smart Asset" โดยนำเทคโนโลยี QR Code มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและยืม-คืนพัสดุราชการ

- แนวทางปฏิบัติ จัดประชุมชี้แจงสถานะการใช้งบประมาณของแต่ละกองงานในที่ประชุมพนักงานทุกเดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการรับรู้ความก้าวหน้าและการใช้จ่ายเงินภาษีประชาชนอย่างโปร่งใส

**๓. การสร้างกลไกป้องกันทุจริตเชิงรุก (ตัวชี้วัดที่ ๕)** เปลี่ยนจากการเฝ้าระวังเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

- มาตรการ จัดตั้งช่องทาง "Safe Zone Line" ซึ่งเป็นช่องทางการแจ้งเบาะแสทุจริตภายในที่เป็นความลับสูง โดยมีคณะกรรมการจริยธรรมเป็นผู้ดูแลโดยตรง

- แนวทางปฏิบัติ ขยายผลนโยบาย No Gift Policy จากการประกาศสู่การเป็นวิถีปฏิบัติ (Way of Life) โดยจัดกิจกรรม "เชิดชูคนดีศรีหนองปากโลง" เพื่อให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต

**๒.แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) มีข้อเสนอแนะดังนี้**

**๒.๑ ส่วนที่ ๑ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Public)**

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment EIT)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

E๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- จัดทำระบบคิวบริการที่ชัดเจน ติดตั้งระบบคิวอัตโนมัติหรือจัดลำดับตามการลงทะเบียนก่อน-หลัง เพื่อลดความรู้สึกของการเลือกปฏิบัติหรือระบบเส้นสาย

- ประกาศมาตรฐานเวลาให้บริการ (SLA) ระบุระยะเวลาดำเนินการของแต่ละกระบวนงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน ณ จุดบริการ เพื่อให้ทุกคนได้รับมาตรฐานบริการเดียวกัน -

มาตรการ "Service Code of Conduct" กำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อทุกคนด้วยความสุภาพและเสมอภาค โดยไม่ขึ้นอยู่กับความสนิทสนมส่วนบุคคล

E๔ และ E๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- ปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร เปลี่ยนจากการโพสต์เอกสารภาษาราชการเพียงอย่างเดียว เป็นการสรุปข้อมูลแบบ Infographic หรือคลิปวิดีโอสั้นที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ทันที

- เพิ่มความหลากหลายของช่องทาง เน้นการกระจายข่าวผ่าน Line OA และ กลุ่ม Line หมู่บ้าน เพื่อให้ข้อมูลส่งตรงถึงมือประชาชนโดยไม่ต้องเข้ามาค้นหาเองบนเว็บไซต์

- จัดทำคู่มือประชาชนฉบับภาษาบ้าน สรุปขั้นตอนการติดต่อราชการที่สำคัญ (เช่น การขอเบี้ยยังชีพ, การยื่นแบบแปลน) ให้เป็นภาษาง่าย ๆ ลดการใช้ศัพท์เทคนิคทางราชการ

E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร และ E๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- เปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็นออนไลน์ จัดทำ Google Form หรือ Poll ผ่านสื่อโซเชียลของ อบต. เพื่อรับฟังไอเดียโครงการใหม่ ๆ จากประชาชนโดยตรง

- จัดกิจกรรม "อบต. พบประชาชน" (Mobile Office) ลงพื้นที่เชิงรุกเพื่อรับฟังปัญหาในจุดที่ประชาชนเข้าถึงสำนักงานได้ยาก และสรุปผลการแก้ปัญหาแจ้งกลับให้ชุมชนทราบเป็นระยะ

- มาตรการรายงานผลความก้าวหน้าโครงการ จัดทำสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาสที่ระบุว่า "เรื่องที่ประชาชนขอมา หน่วยงานได้ดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว" เพื่อแสดงถึงความใส่ใจในการตอบสนอง

**๒.๒ ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล** (EIT Survey)

E๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- เคร่งครัดตามมาตรฐานคู่มือประชาชน กำชับเจ้าหน้าที่ให้ยึดถือระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนอย่างเคร่งครัด หากมีเหตุจำเป็นที่ทำให้ล่าช้า ต้องมีการแจ้งเหตุผลและกรอบระยะเวลาใหม่ให้ผู้รับบริการทราบทันที

- ระบบใบนัดหมายบริการ สำหรับงานที่ต้องใช้เวลาดำเนินการหลายวัน ควรมีระบบใบนัดหมายหรือการแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดนัด เพื่อลดภาระการเดินทางมาสอบถามของประชาชน

- ระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

E๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ (Queue System) นำระบบคิวมาใช้เพื่อสร้างความเป็นธรรมในการลำดับก่อน-หลังอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ และลดความรู้สึกเรื่องการใช้ระบบอุปถัมภ์หรือคนรู้จัก

- การสุ่มตรวจประเมินคุณภาพ (Mystery Shopper) จัดทีมงานภายในหรือคณะกรรมการตรวจสอบเข้ามาสุ่มสังเกตการณ์การให้บริการ เพื่อประเมินความเป็นธรรมและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

- พัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

- ระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ

E๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- ศูนย์รวมข้อมูลดิจิทัล (Nong Pak Long Portal) พัฒนาเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียให้มีเมนูที่เข้าถึงข้อมูลสำคัญได้ภายใน ๓ คลิก และใช้ "ภาษาบ้าน" แทนภาษาราชการที่ซับซ้อน

- ประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายผู้นำชุมชน จัดทำสรุปข่าวสารสำคัญรายสัปดาห์ในรูปแบบภาพกราฟิก (Infographic) เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกสภาฯ นำไปกระจายผ่านหอกระจายข่าวและกลุ่ม Line หมู่บ้านโดยตรง

E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร และ E๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- จัดทำกล่องรับฟังความคิดเห็นดิจิทัล (Digital Voice) ติดตั้ง QR Code ณ จุดบริการทุกจุด เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานแบบ Real-time และสรุปผลการแก้ไขปัญหาติดประกาศให้ประชาชนทราบทุกเดือน

- โครงการ "ความต้องการของท่าน คือแผนงานของเรา" จัดเวทีประชาคมย่อยเฉพาะเรื่อง เช่น งานโครงสร้างพื้นฐานหรืองานสวัสดิการ เพื่อให้ประชาชนร่วมเสนอโครงการที่ตอบโจทย์ความเดือดร้อนในแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

- เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

- เผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

E๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา ดังนี้

- E-Service ที่จบในที่เดียว (One Stop Service Online) อัปเกรดระบบออนไลน์ให้สามารถส่งหลักฐาน ตรวจสอบความถูกต้อง และแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ Line Notify โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน

- ศูนย์ช่วยเหลือผู้รับบริการออนไลน์ จัดตั้งเจ้าหน้าที่ "Admin" หรือ "Chatbot" เพื่อคอยตอบข้อสงสัยและช่วยแนะนำขั้นตอนการใช้งานระบบออนไลน์ สำหรับประชาชนที่ไม่ถนัดเทคโนโลยี

**๓.แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) การเปิดเผยข้อมูล**

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment OIT)

แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ แม้หน่วยงานจะทำคะแนนได้เต็ม ๑๐๐.๐๐ (ครบถ้วนทั้ง ๔๓ ตัวชี้วัดหลัก) แต่เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและรองรับการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์การประเมินในอนาคต ผมขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาในนามของหน่วยงานแยกเป็นข้อ ๆ ดังนี้

๑. ด้านการเข้าถึงข้อมูลและรูปแบบการนำเสนอ

- ปรับปรุงโครงสร้างเมนู ITA บนเว็บไซต์ จัดระเบียบเมนูข้อมูล O๑-O๔๓ ให้เข้าถึงง่ายภายใน "คลิกเดียว" โดยแยกหมวดหมู่ตามหัวข้อหลัก ๕ หมวดของ ป.ป.ช. เพื่อให้ประชาชนและผู้ประเมินค้นหาข้อมูลได้สะดวก

- การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ข้อมูลบางประเภท เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณ (O๖) หรือ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง (O๑๓) ควรจัดทำในรูปแบบ Infographic เพิ่มเติมจากไฟล์ PDF เพื่อให้ประชาชนทั่วไปอ่านแล้วเข้าใจได้ทันที

- ระบบสืบค้นข้อมูลอัจฉริยะ พัฒนาแถบค้นหา ที่มีประสิทธิภาพบนเว็บไซต์ เพื่อให้การเข้าถึงประกาศราชการย้อนหลังทำได้รวดเร็ว

๒. ด้านความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูล

- มาตรการ "Real-time Update" กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด อัปเดตข้อมูลทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (เช่น การโยกย้ายบุคลากร หรือความก้าวหน้าโครงการ) โดยไม่รอให้ถึงช่วงฤดูกาลประเมิน เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- การตรวจสอบลิงก์เสีย จัดให้มีการสุ่มตรวจลิงก์ข้อมูลบนเว็บไซต์ทุกเดือน เพื่อป้องกันปัญหาคลิกแล้วไม่เจอข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อคะแนนโดยตรง

๓. ด้านนวัตกรรมการเปิดเผยข้อมูล

- การเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์เปิด นอกจากไฟล์ PDF ควรเพิ่มการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Excel หรือ CSV ในส่วนของข้อมูลสถิติการให้บริการ (O๑๑) และสถิติเรื่องร้องเรียน (O๑๙) เพื่อให้นักวิจัยหรือประชาชนสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อได้ตามหลักการ Open Data

- Dashboard รายงานผลการดำเนินงาน พัฒนาหน้า Dashboard สรุปผลสัมฤทธิ์ตามแผนดำเนินงานประจำปี (O๗) และรายงานการใช้อำนาจบริหารงานบุคคล (O๑๕) เพื่อโชว์ความโปร่งใสในรูปแบบกราฟเปรียบเทียบที่เห็นภาพชัดเจน

๔. ด้านการมีส่วนร่วมและความปลอดภัย

- ระบบโต้ตอบและรับฟังความคิดเห็น ในส่วนของการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (O๒๐) ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถคอมเมนต์หรือให้ข้อเสนอแนะต่อแผนพัฒนาตำบลได้โดยตรงผ่านหน้าเว็บไซต์

- ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ในการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ (เช่น รายชื่อผู้ได้รับสวัสดิการหรือคู่สัญญา) ต้องระมัดระวังการปกปิดข้
+อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย PDPA เพื่อป้องกันผลกระทบทางกฎหมายในขณะที่ยังคงความโปร่งใสไว้ได้

**ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนที่ต้องเร่งแก้ไข**

แม้ว่าหน่วยงานจะมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านดีและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๙๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๙๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๙.๔๖ คะแนน และทุกตัวชี้วัดมีระดับคะแนนเกิน ๙๕ คะแนน ก็ตามนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ยังมีข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนที่ต้องเร่งแก้ไขคือ หน่วยงานควรมีการพัฒนาบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ ประเด็นมีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓) มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือ

เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓) มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง