



# การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



# ความเป็นมา



- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2559 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559–2560
- มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564
- ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุก โดยมีสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบการประเมิน

ในปี 2562-2564 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นผู้ประเมินกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา  
จำนวน 80 สถาบัน



# หลักเกณฑ์การประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562



## การประเมิน

ปี 2559-2561 มี 5 ตัวชี้วัด

ปี 2562-2564 มี 10 ตัวชี้วัด

## เครื่องมือการประเมิน

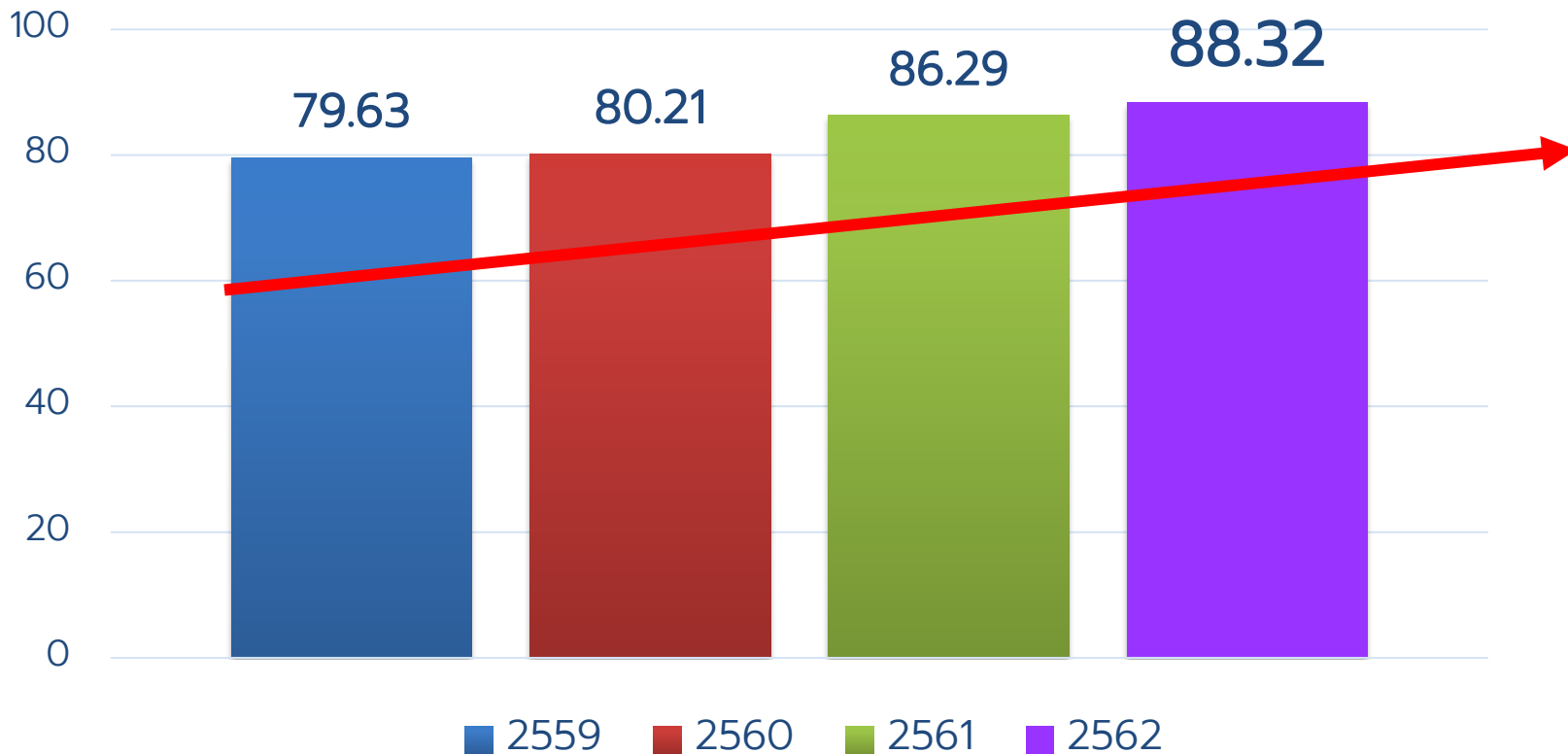
1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

ระดับผลการประเมิน	ช่วงคะแนน
ระดับ AA	95 - 100
ระดับ A	85 - 94.99
ระดับ B	75 - 84.99
ระดับ C	65 - 74.99
ระดับ D	55 - 64.99
ระดับ E	50 - 54.99
ระดับ F	0 - 49.99

เป้าหมายประเทศ ระดับ A ขึ้นไป (ผ่าน)



# เปรียบเทียบผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2559-2562 ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

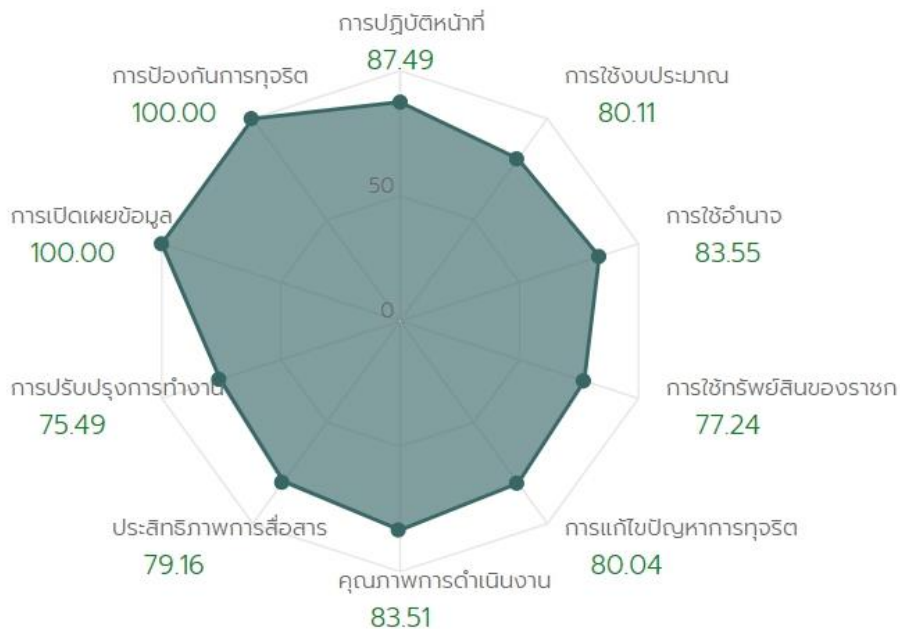




# สรุปผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562



## คะแนนรายตัวชี้วัด



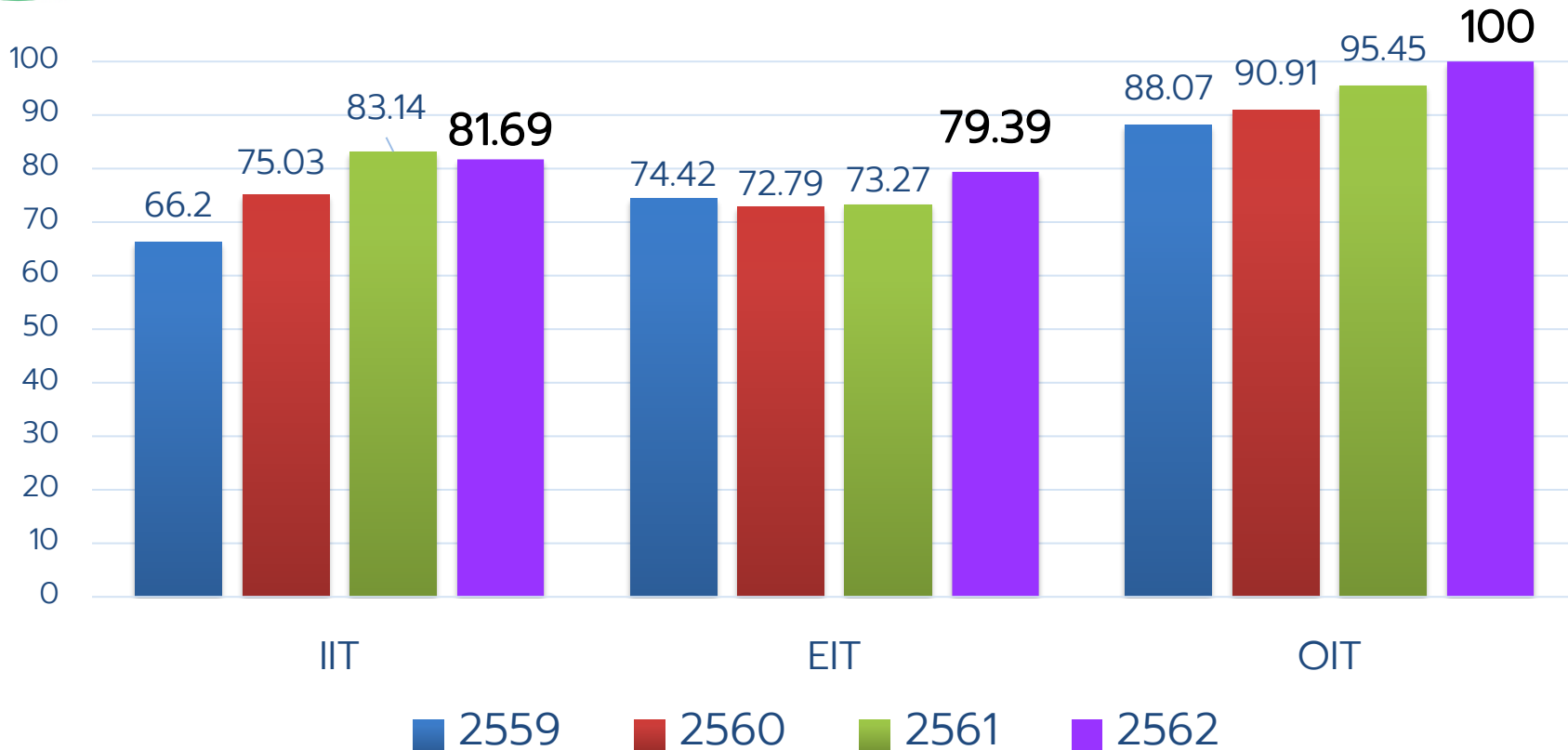
## คะแนนสูงสุดรายตัวชี้วัด

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน	เครื่องมือ
1	การเปิดเผยข้อมูล	100.00	OIT
2	การป้องกันการทุจริต	100.00	OIT
3	การปฏิบัติหน้าที่	87.49	IIT
4	การใช้อำนาจ	83.55	IIT
5	คุณภาพการดำเนินงาน	83.51	EIT
6	การใช้งบประมาณ	80.11	IIT
7	การแก้ไขปัญหาคการทุจริต	80.04	IIT
8	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	79.16	EIT
9	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	77.24	IIT
10	การปรับปรุงการทำงาน	75.49	EIT



# สรุปผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562

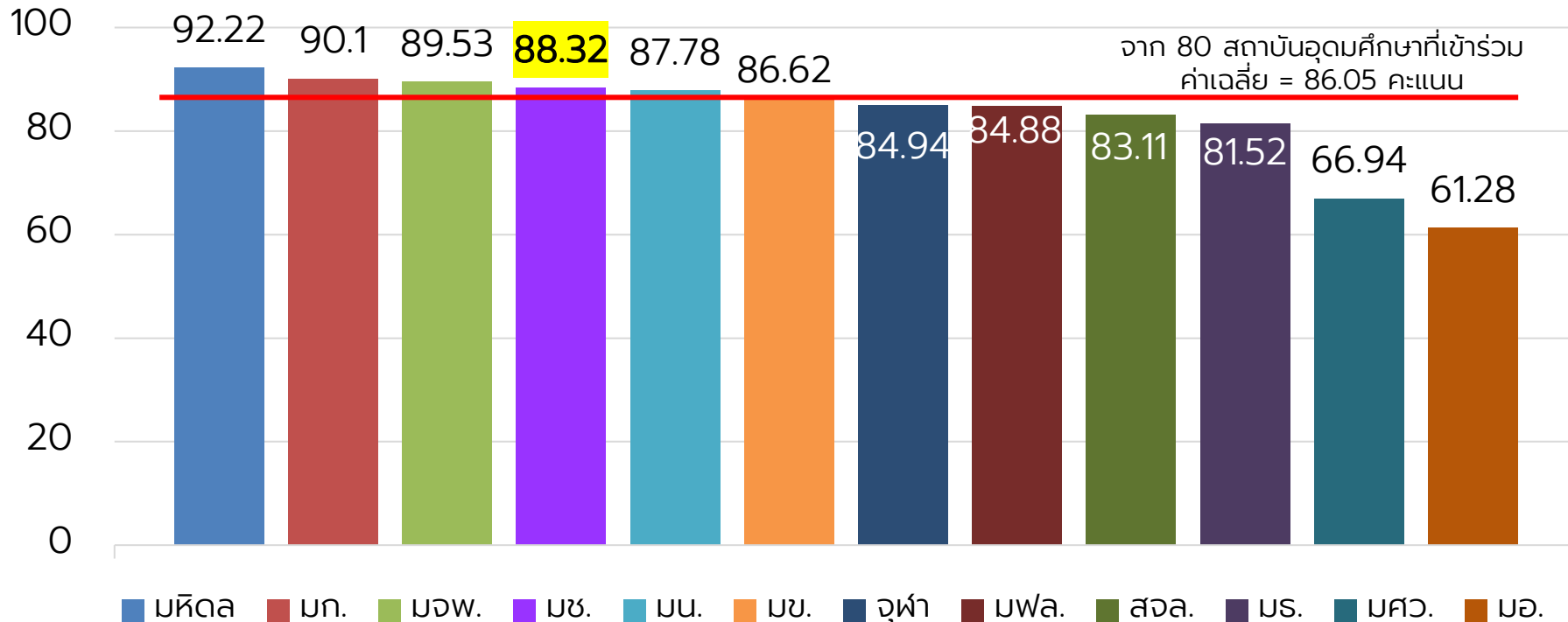
จำแนกตามเครื่องมือ





# เปรียบเทียบผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562

ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กับสถาบันอุดมศึกษา  
ที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ 2,000 ลบ.ขึ้นไป





# สรุปผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562 ของ 80 สถาบันอุดมศึกษา



อันดับ	ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	คะแนน
1	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	94.70
2	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	94.08
3	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	92.34
4	มหาวิทยาลัยมหิดล	92.22
5	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	92.20
6	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมสารราช	91.55
7	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	91.37
8	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	91.36
9	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	90.86
10	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	90.61
11	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	90.60
12	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	90.45
13	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	90.31
14	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	90.19
15	สถาบันวิทยาลัยชุมชน	90.16
16	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	90.10
17	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	89.93
18	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	89.68
19	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	89.53
20	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	89.43

อันดับ	ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	คะแนน
21	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	89.17
22	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	89.14
23	สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย	88.86
24	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	88.41
25	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	88.41
26	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	88.32
27	มหาวิทยาลัยนครพนม	87.96
28	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	87.91
29	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์	87.78
30	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	87.66
31	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	87.65
32	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	87.63
33	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์	87.60
34	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	87.55
35	มหาวิทยาลัยทักษิณ	87.28
36	มหาวิทยาลัยพะเยา	87.21
37	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	87.13
38	มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	87.08
39	ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	87.05
40	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	86.94





# สรุปผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2562 ของ 80 สถาบันอุดมศึกษา



อันดับ	ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	คะแนน
41	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	86.92
42	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	86.63
43	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	86.62
44	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	86.50
45	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	86.45
46	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	86.45
47	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	86.27
48	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	86.25
49	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	86.10
50	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	85.89
51	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	85.88
52	มหาวิทยาลัยศิลปากร	85.26
53	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	85.21
54	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	85.00
55	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	84.94
56	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	84.94
57	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	84.89
58	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	84.88
59	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	84.82
60	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	84.77

อันดับ	ชื่อสถาบันอุดมศึกษา	คะแนน
61	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	84.56
62	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	84.49
63	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	84.06
64	มหาวิทยาลัยบูรพา	84.02
65	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	83.54
66	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	83.33
67	สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา	83.26
68	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	83.25
69	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	83.14
70	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	83.11
71	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	82.86
72	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	82.48
73	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	81.52
74	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	80.73
75	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	79.04
76	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	74.18
77	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	72.99
78	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	72.45
79	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	66.94
80	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	61.28



# ความคิดเห็นของคณะกรรมการผู้ประเมิน



## ด้าน IIT : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีคะแนนอยู่ในระดับดี (Good)

บ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีแนวโน้มการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักการความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ยังเชื่อมั่นและแสดงความไว้วางใจที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารที่มุ่งสู่การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี คือ

1. ควรปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม
2. การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี
3. เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ
4. จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสามารถแจ้งเบาะแสอันควรสงสัย โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ



# ความคิดเห็นของคณะกรรมการผู้ประเมิน



## ด้าน EIT : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีคะแนนอยู่ในระดับดี (Good)

ชี้ให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบน ทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้

อย่างไรก็ดี สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี ควรดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น คือ

1. ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน
2. การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย
3. ควรพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการให้เกิดความโปร่งใส ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น



# ความคิดเห็นของคณะกรรมการผู้ประเมิน



## ด้าน OIT : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีคะแนนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence)

มีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นทั้งหมดแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้ว หน่วยงานสามารถเป็น **“ต้นแบบ”** ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้



แนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)  
ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่



# 1. ข้อสังเกตการปรับปรุงพัฒนาตัวชี้วัด ที่มีคะแนนต่ำกว่า 80 คะแนน



อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การเปิดเผยข้อมูล	100.00
2	การป้องกันการทุจริต	100.00
3	การปฏิบัติหน้าที่	87.49
4	การใช้อำนาจ	83.55
5	คุณภาพการดำเนินงาน	83.51
6	การใช้งบประมาณ	80.11
7	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	80.04
8	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	79.16
9	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	77.24
10	การปรับปรุงการทำงาน	75.49

## 1. ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้ 79.16 คะแนน

หน่วยงานจะต้องมีการเผยแพร่/แถลงผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน เช่น งบประมาณ นโยบายการบริหารงานด้านต่าง ๆ ผลการดำเนินงาน ฯลฯ ต่อบุคลากร นักศึกษา ชุมชน ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน

## 2. ตัวชี้วัดด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้ 77.24 คะแนน

- หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและนำไปปฏิบัติและมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินอย่างเคร่งครัด
- การยืม/คืน จะต้องมีการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก
- บุคลากรจะต้องไม่นำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น



# 1. ข้อสังเกตการปรับปรุงพัฒนาตัวชี้วัด ที่มีคะแนนต่ำกว่า 80 คะแนน



อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	การเปิดเผยข้อมูล	100.00
2	การป้องกันการทุจริต	100.00
3	การปฏิบัติหน้าที่	87.49
4	การใช้อำนาจ	83.55
5	คุณภาพการดำเนินงาน	83.51
6	การใช้งบประมาณ	80.11
7	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	80.04
8	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	79.16
9	การใช้ทรัพยากรของราชการ	77.24
10	การปรับปรุงการทำงาน	75.49

## 3. ตัวชี้วัดด้านการปรับปรุงการทำงาน 75.49 คะแนน

- มหาวิทยาลัยต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น
- การกำกับดูแลจากผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีความสำคัญและจำเป็นมาก รวมทั้งแนวปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ควรมีการทบทวนทุก ๆ 3 ปี โดยมอบหมาย/กำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบให้ชัดเจน และมีการติดตามผลจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและจริงจัง ให้เป็นแผนปฏิบัติงานปกติขององค์กร



## 2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผลการประเมินมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม



### 2.1 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) : บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### 1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่

1. บุคลากรในหน่วยงานควรปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไป กับผู้ที่รู้จักเป็นการส่วนตัวเท่าเทียมกัน
2. บุคลากรในหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว
3. บุคลากรในหน่วยงานควรพร้อมรับผิดชอบหากมีความผิดพลาดเกิดจากตัวเอง

#### 2. ด้านการใช้งบประมาณ

1. บุคลากรในหน่วยงานควรมีความรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีของหน่วยงานในระดับมากขึ้นไป
2. การใช้งบประมาณของหน่วยงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้
3. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ในประเด็นการสอบถาม การทักท้วง และการร้องเรียน

#### 3. ด้านการใช้อำนาจ

1. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอย่างเป็นธรรม
2. ผู้บังคับบัญชามีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงาน
3. ผู้บังคับบัญชามีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นระบบ





## 2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผลการประเมินมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม



### 2.1 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) : บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### 4. ด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ

1. ความสะดวกของการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน
2. บุคลากรมีการขออนุญาตกรณีที่ยืมทรัพย์สินของราชการไปปฏิบัติงานอย่างถูกระเบียบ
3. บุคลากรควรรู้แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง
4. หน่วยงานมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง

#### 5. ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต

1. หน่วยงานควรมีการดำเนินการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริตและลงโทษทางวินัย ต่อการทุจริตในหน่วยงาน
2. หน่วยงานควรมีช่องทางการร้องเรียน การส่งเอกสารร้องเรียนที่สะดวก สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้ และสามารถ สร้างความมั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา ตลอดจนมีความปลอดภัย และไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน



## 2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผลการประเมินมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม



### 2.2 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) : นักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริษัท ผู้รับเหมา ห้างร้าน ร้านค้า ที่เป็นคู่ค้ากับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### 1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

1. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน ที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย
2. หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงาน หรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน
3. หน่วยงานมีการชี้แจง และตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวล สงสัย เกี่ยวกับการทำงานได้อย่างชัดเจน

#### 2. ด้านการปรับปรุงการทำงาน

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการปรับปรุง คุณภาพการปฏิบัติงานการให้บริการวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานให้ดีขึ้น
2. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น
3. หน่วยงานควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น



# ขอบคุณครับ