

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน

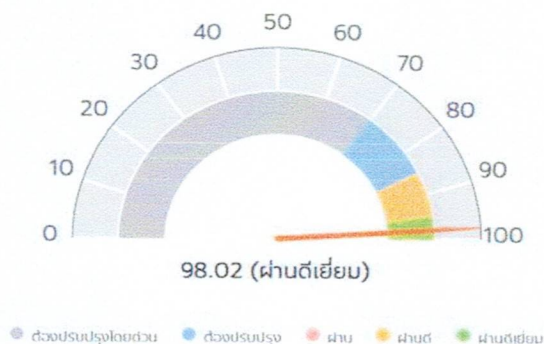
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

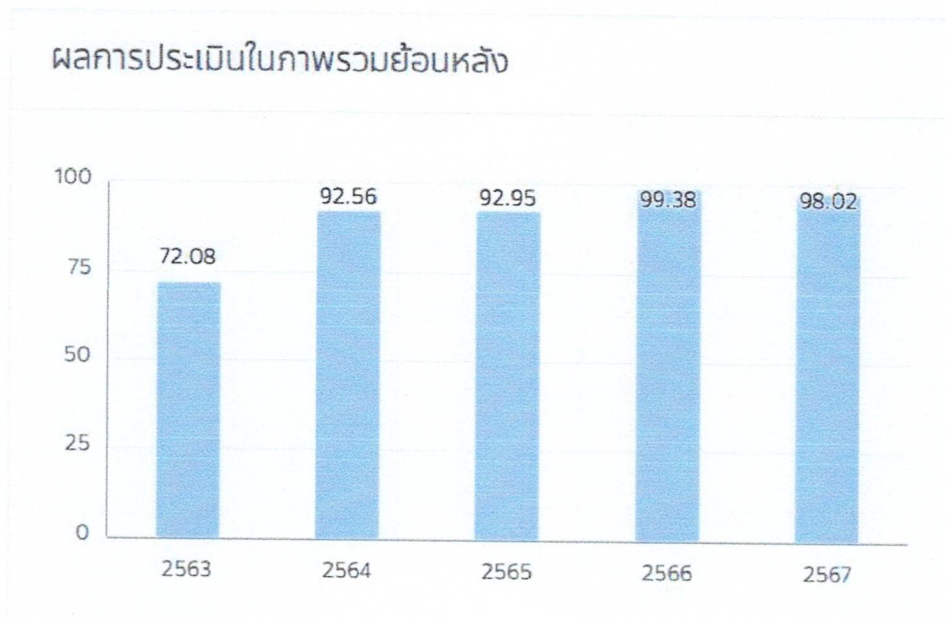
องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน สนับสนุนและส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล จึงได้กำหนดมาตรการส่งเสริมในการปฏิบัติราชการ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อยกระดับพัฒนาการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนเสริมสร้างค่านิยมการปฏิบัติงานให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และความไว้วางใจของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน โดยผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จากผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน พบว่า มีผลคะแนน ๙๘.๐๒ อยู่ในระดับ ผ่านดีเยี่ยม ดังนี้

ผลการประเมินในภาพรวม





ผลการประเมินรายตัวชี้วัด



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปฏิบัติหน้าที่	100.00
2	การใช้งบประมาณ	100.00
3	การใช้อำนาจ	100.00
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	100.00
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	100.00
6	คุณภาพการดำเนินงาน	98.83
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	98.92
8	การปรับปรุงการทำงาน	97.42
9	การเปิดเผยข้อมูล	100.00
10	การป้องกันการทุจริต	92.50

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล วังตะเคียน ในการประเมิน ITA ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีรายละเอียดและประเด็น ดังต่อไปนี้

๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือการประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อปรับปรุง/รักษาระดับ
๑	กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	IIT	ข้อ 1๑	๑๐๐	หน่วยงานได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดทุกข้อได้ ๑๐๐คะแนนเต็ม ควรรักษามาตรฐานไว้
			ข้อ 1๒	๑๐๐	
			ข้อ 1๓	๑๐๐	
		OIT	ข้อ 0๗	๑๐๐	หน่วยงานได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง
			ข้อ 0๘	๑๐๐	
			ข้อ 0๙	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๐	๑๐๐	

๒) การให้บริการและระบบ E - Service

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๒	การให้บริการและระบบ E - Service	Eitpublic	ข้อ E๑	๙๙.๕๐	หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่นๆเพื่อดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมและพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service)ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง
			ข้อ E๒	๙๙.๕๐	
			ข้อ E๓	๑๐๐	
			ข้อ E๗	๙๙.๕๐	
			ข้อ E๘	๙๙.๕๐	
			ข้อ E๙	๙๒.๕๐	
		Eitsurvey	ข้อ E๑	๙๗	
			ข้อ E๒	๙๗	
			ข้อ E๓	๑๐๐	
			ข้อ E๗	๙๙	
			ข้อ E๘	๙๙	
			ข้อ E๙	๙๕	
		OIT	ข้อ O๑๑	๑๐๐	
			ข้อ O๑๒	๑๐๐	
			ข้อ O๑๓	๑๐๐	
			ข้อ O๒๕	๑๐๐	
					หน่วยงานได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๓	ช่องทางและรูปแบบการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	Eitpublic	ข้อ E๔	๙๙.๕๐	หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและ อำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ งาน โดยดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของ หน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย ของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมาย ผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อ ซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่อง ทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล
			ข้อ E๕	๙๙.๕๐	
			ข้อ E๖	๙๙.๕๐	
		Eitsurvey	ข้อ E๔	๙๙	
			ข้อ E๕	๙๘	
			ข้อ E๖	๙๘	
		OIT	ข้อ O๑	๑๐๐	หน่วยงานได้คะแนนผลการ ประเมินตามแบบวัดการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ OIT ผ่านตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดควรรักษา มาตรฐานไว้และควรพัฒนา ประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างต่อเนื่อง
			ข้อ O๒	๑๐๐	
			ข้อ O๓	๑๐๐	
			ข้อ O๔	๑๐๐	
			ข้อ O๕	๑๐๐	
			ข้อ O๖	๑๐๐	

๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๔	กระบวนการกำกับดูแล การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	IIT	ข้อ 1๑๐	๑๐๐	หน่วยงานได้มีการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดทุกข้อได้ ๑๐๐ คะแนนเต็ม ควรรักษามาตรฐานไว้
			ข้อ 1๑๑	๑๐๐	
			ข้อ 1๑๒	๑๐๐	

๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๕	กระบวนการสร้างความ โปร่งใสในการใช้ งบประมาณ และการ จัดซื้อจัดจ้าง	IIT	ข้อ 1๔	๑๐๐	หน่วยงานได้มีการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดทุกข้อได้ ๑๐๐ คะแนนเต็ม ควรรักษามาตรฐานไว้
			ข้อ 1๕	๑๐๐	
			ข้อ 1๖	๑๐๐	
		OIT	ข้อ 0๑๔	๑๐๐	หน่วยงานได้คะแนนผลการ ประเมินตามแบบวัดการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ OIT ผ่านตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดควรรักษา มาตรฐานไว้และควรพัฒนา ประสิทธิภาพของการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง
			ข้อ 0๑๕	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๖	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๗	๑๐๐	

๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อ คำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๖	กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการ บริหารงานบุคคล	IIT	ข้อ 1๗	๑๐๐	หน่วยงานได้มีการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดทุกข้อได้ ๑๐๐ คะแนน เต็มควรรักษามาตรฐานไว้
			ข้อ 1๘	๑๐๐	
			ข้อ 1๙	๑๐๐	
		OIT	ข้อ 0๑๕	๑๐๐	หน่วยงานได้คะแนนผลการ ประเมินตามแบบวัดการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ OIT ผ่านตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดควรรักษา มาตรฐานไว้และควรพัฒนา ประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างต่อเนื่อง
			ข้อ 0๑๘	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๙	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๐	๑๐๐	

๓) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อ คำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ข้อ ปรับปรุง/รักษาระดับ
๗	กลไกและมาตรการ ในการแก้ไขและ ป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงาน	IIT	ข้อ 1๑๓	๑๐๐	หน่วยงานได้มีการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดทุกข้อได้ ๑๐๐ คะแนน เต็มควรรักษามาตรฐานไว้ หน่วยงานได้มีการดำเนินการตาม
			ข้อ 1๑๔	๑๐๐	
			ข้อ 1๑๕	๑๐๐	
		OIT	ข้อ O๒๒	๑๐๐	หน่วยงานได้คะแนนผลการ ประเมินตามแบบวัดการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ OIT ผ่านตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดควรรักษา มาตรฐานไว้และควรพัฒนา ประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างต่อเนื่อง
			ข้อ O๒๓	๑๐๐	
			ข้อ O๒๔	๑๐๐	
			ข้อ O๒๖	๑๐๐	
			ข้อ O๒๗	๑๐๐	
			ข้อ O๒๘	๑๐๐	
			ข้อ O๒๙	๑๐๐	
			ข้อ O๓๐	๑๐๐	
			ข้อ O๓๑	๑๐๐	
			ข้อ O๓๒	๑๐๐	
			ข้อ O๓๓	๑๐๐	
			ข้อ O๓๔	๕๐	
			ข้อ O๓๕	๑๐๐	

๒. การกำหนดแนวทางมาตรการในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปี ๒๕๖๘

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน (ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะทำงาน เพื่อสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ได้ร่วมกันพิจารณาและกำหนดมาตรการในการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน ดังนี้

ประเด็นการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ
๑) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	จัดประชุมประจำเดือนเพื่อสร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหาร และ บุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	๑. จัดประชุมเพื่อสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบในหน่วยงาน	สำนักปลัด	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘
	จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่กำหนดให้ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนและระยะเวลาให้ชัดเจน และเผยแพร่คู่มือ/ แนวทางดังกล่าวให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ทราบและยึดถือปฏิบัติ สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย รวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณให้โทษ ตามหลัก คุณธรรมและความสามารถ	๑.จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่กำหนดให้ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนและระยะเวลาให้ชัดเจน ๒. แจกเวียนบุคลากรภายในให้รับทราบ ๓. เผยแพร่คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานลงในช่องทางติดต่อภายในหน่วยงานทุกชนิด ยกตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	สำนักปลัด	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘

ประเด็นการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ
๒) การให้บริการและระบบ E-Service	- จัดทำช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลให้ มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางและช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่อ - จัดทำคู่มือ/แนวทางการใช้งานระบบการให้บริการประชาชนระบบ E-Service - จัดทำข้อมูลสถิติการให้บริการระบบ E-Service โดยแยกเป็นรายเดือน	๑. ผู้บริหารกำหนดผู้รับผิดชอบ ๒. จัดทำช่องทางการสื่อสารให้สะดวกและตอบสนองความต้องการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	สำนักปลัด	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘
๓) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน	๑. มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน ๒. มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน	ทุกกอง	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘
๔) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลสร้างการรับรู้แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาวัสดุ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเปิดเผย และพร้อมรับการตรวจสอบทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ	๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำแผนการดังกล่าว ๒. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี ผ่านทางช่องทางการติดต่อของสำนักงาน และปรับปรุงข้อมูลอยู่เสมอเพื่อให้ประชาชนได้ทราบ	กองคลัง	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘

ประเด็นการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ
๕) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	- ประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบโดยทั่วกัน และเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมใน กระบวนการจัดทำงบประมาณ - จัดทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็น ปัจจุบัน	๑.จัดประชุมชี้แจงข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง ๒.รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุให้ผู้บริหารทราบทุกเดือนสม่ำเสมอ ๓.ประกาศเผยแพร่แผนและผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนจัดหาพัสดุทางเว็บไซต์หน่วยงานหรือ สื่อออนไลน์	กองคลัง	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘
๖) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	ประชาสัมพันธ์บุคลากรให้ทราบข้อมูลรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงาน รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็น ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	๑. จัดทำและดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและบรรจุแต่งตั้งข้าราชการแทนตำแหน่งว่าง การปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งการทบทวนภารกิจ รวมถึงดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร และหลักเกณฑ์การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม / ทุนการศึกษา ๒. กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร ๓. แจ้งเวียนให้บุคลากรทราบข้อมูลรายละเอียดของตำแหน่งงานและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน	สำนักปลัด	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘

ประเด็นการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ หรือ กิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ
๗) กลไก และ มาตรการในการ แก้ไขและป้องกัน การทุจริตภายใน หน่วยงาน	- จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และมีช่องทาง การร้องเรียนที่สะดวก ควร เผยแพร่แนวปฏิบัติและ ช่องทางให้สาธารณชน รับทราบ	๑. จัดทำแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต ๒. มี ช่อง ทาง การ ร้องเรียนและการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติ สำหรับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต ช่อง ทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือ บ อ ร์ ด ประชาสัมพันธ์	สำนักปลัด	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๐ ก.ย. ๖๘

๓. การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน

- ๑) การขาดองค์ความรู้ขาดประสบการณ์ในการเผยแพร่ นำเข้าข้อมูลบนเว็บไซต์หรือขาดความรู้ในการ นำเข้า URL จากเว็บไซต์
- ๒) บุคลากรมีการโอนย้ายทำให้การเปิดเผยข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน
- ๓) จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายจึงเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่อาจทำให้ขาด ประสิทธิภาพในการทำงาน