

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

บทนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือ ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ เครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้ จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐาน การดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียง เท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงความ ไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐ ได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้รับทราบ ข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรตนเอง มากยิ่งขึ้น โดยนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของ หน่วยงานภาครัฐ ในทางปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการ พัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการ จัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบ และส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย

หลักการประเมิน ITA

ITA เป็นการประเมินคุณลักษณะด้านคุณธรรมและความโปร่งใสโดยใช้ข้อมูลครอบคลุมรอบด้าน การ ประเมิน ITA เป็นเครื่องมือที่มีการเก็บข้อมูลอย่างรอบด้านและหลากหลายมิติ กำหนดระเบียบวิธีการประเมินผล ที่เป็นไปตามหลักการทางสถิติและทางวิชาการเพื่อให้ผลการประเมินสามารถ สะท้อนสุขภาวะขององค์กรในด้าน คุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างแท้จริง โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจาก ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด IIT

โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐทุกระดับที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า ๑ ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองโดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน ๕ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ , ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ , ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ , ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ส่วนที่ ๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด EIT

โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน , ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร , ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

ส่วนที่ ๓ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด OIT

เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล มีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน , ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ , ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง,ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล , ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน , ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

การประมวลผลคะแนน

ระดับผลการประเมิน	เงื่อนไข				
	คะแนน ITA	คะแนน IIT	คะแนน EIT ส่วนที่ ๑	คะแนน EIT ส่วนที่ ๒	คะแนน OIT
ผ่านดีเยี่ยม	๙๕.๐๐ ขึ้นไป	๙๕.๐๐ ขึ้นไป	๙๕.๐๐ ขึ้นไป	๙๕.๐๐ ขึ้นไป	๙๕.๐๐ ขึ้นไป
ผ่านดี	๘๕.๐๐ ขึ้นไป	๘๕.๐๐ ขึ้นไป	๘๕.๐๐ ขึ้นไป	๘๕.๐๐ ขึ้นไป	๘๕.๐๐ ขึ้นไป
ผ่าน	๘๕.๐๐ ขึ้นไป				
ต้องปรับปรุง	๗๐.๐๐-๘๔.๙๙				
ต้องปรับปรุงโดยด่วน	๐๐.๐๐ - ๘๙.๙๙				

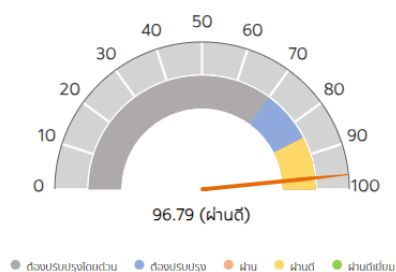
การคำนวณผลการประเมิน

ส่วนที่	รายการ	ค่าคะแนนที่สำนักงาน ป.ป.ช.กำหนด
ส่วนที่ ๑	ผลคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) จำนวน ๑๕ ข้อ	รวม ๓๐ คะแนน (ค่าน้ำหนักร้อยละ ๓๐)
ส่วนที่ ๒	ผลคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) จำนวน ๙ ข้อ แบ่งเป็น	รวม ๓๐ คะแนน
	EIT ส่วนที่ ๑ หน่วยงานเป็นผู้เก็บข้อมูลเอง	๑๕ คะแนน (ค่าน้ำหนักร้อยละ ๑๕)
	EIT ส่วนที่ ๒ สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้จัดเก็บ	๑๕ คะแนน (ค่าน้ำหนักร้อยละ ๑๕)
ส่วนที่ ๓	ผลคะแนนแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๔๐ คะแนน (ค่าน้ำหนักร้อยละ ๔๐)

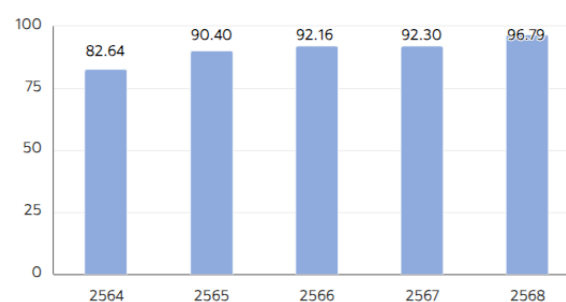
รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสวนหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสวนหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

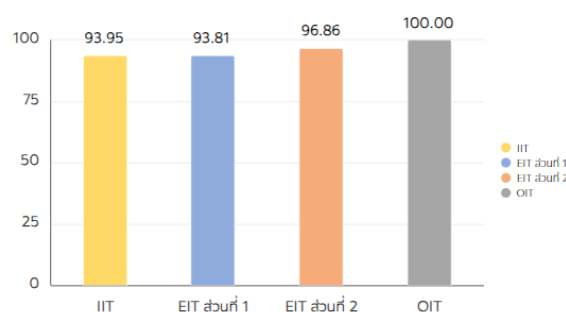
ผลการประเมินในภาพรวม



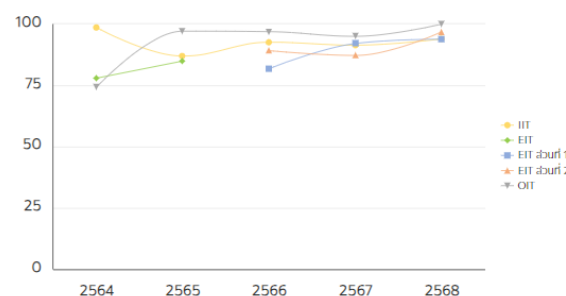
ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง



ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายเครื่องมือย้อนหลัง



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัดและการวิเคราะห์ผลการประเมิน

ตัวชี้วัดที่ ๑ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ได้ ๙๓.๑๑ คะแนน

การปฏิบัติตามขั้นตอนและระยะเวลา ได้ ๘๖.๐๐ คะแนน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดตอบว่า “เป็นไปตามที่กำหนดมากที่สุด” (๖๓.๓๓ %) และ “เป็นไปตามที่กำหนดมาก” (๑๖.๖๗ %) มีเพียงส่วนน้อยมากที่มองว่าไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือค่อนข้างน้อย

ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (การไม่เลือกปฏิบัติ) ได้ ๙๓.๓๓ คะแนน ผลการประเมินภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยผู้รับบริการถึง ๙๐.๐๐ % ยืนยันว่าไม่มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมเลย อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มเล็กๆ รวมกันประมาณ ๖.๖๖ % ที่รู้สึกว่ายังมีการเลือกปฏิบัติในระดับมากถึงมากที่สุด

ความโปร่งใส/การทุจริต (การเรียกรับสินบน) ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันตรงกันว่า “ไม่มีการเรียกรับสินบน” เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเลย

ตัวชี้วัดที่ ๒ ด้านการใช้งบประมาณ ได้ ๙๔.๔๔ คะแนน

การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ได้ ๘๗.๓๓ คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานใช้งบประมาณได้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดมองว่า “เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากที่สุด” (๖๐.๐๐ %) และ “เป็นไปตามวัตถุประสงค์มาก” (๒๐.๐๐ %) มีเพียง ๓.๓๓ % ที่มองว่าน้อย และไม่มีใครมองว่าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์เลย

การเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ (เช่น ค่าโอที ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าเดินทาง) ได้ ๙๘.๐๐ คะแนน อยู่ในเกณฑ์สูงมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามถึง ๙๓.๓๓ % ยืนยันว่า “ไม่มี” การเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จเลย มีเพียงส่วนน้อยมาก (อย่างละ ๓.๓๓ %) ที่มองว่ามีน้อยที่สุดหรือมีน้อย

การใช้งบประมาณหรือจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้ ๙๘.๐๐ คะแนน โดยประชาชน/ผู้รับบริการ ๙๓.๓๓ % มั่นใจว่า “ไม่มี” การล่อลวงหรือจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างไม่เป็นธรรม

ตัวชี้วัดที่ ๓ ด้านการใช้อำนาจ ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนน

การสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม บุคลากรในหน่วยงานทั้งหมด (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันตรงกันว่า “ไม่เคย” ถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ปฏิบัติงานที่เป็นธุระส่วนตัวหรือเอื้อประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้องเลย

การสั่งให้ทำในสิ่งที่ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม เจ้าหน้าที่ทั้งหมด (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันว่า “ไม่เคย” ถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือกดดันให้กระทำการใดๆ ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือผิดกฎหมาย

การเรียกรับสินบนในการบริหารงานบุคคล (บรรจุ, แต่งตั้ง, โยกย้าย, เลื่อนตำแหน่ง) ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม ในด้านธรรมาภิบาลของการบริหารงานบุคคล บุคลากรทั้งหมด (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันว่า “ไม่มีการเรียกรับสินบน” เพื่อแลกกับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการโยกย้ายใดๆ ภายในองค์กร

ตัวชี้วัดที่ ๔ ด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้ ๙๐.๐๐ คะแนน

การขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน ได้ ๘๓.๓๓ คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง โดยกลุ่มใหญ่ที่สุดตอบว่า “มีมากที่สุด” (๖๓.๓๓ %) และ “มีมาก” (๑๖.๖๗ %) อย่างไรก็ตาม มีสัดส่วนที่ระบุว่า “ไม่มี” การปฏิบัติตามขั้นตอนอยู่ ๖.๖๗ % และ “มีน้อย” อีก ๖.๖๗ %

การนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว ได้ ๙๗.๓๓ คะแนน อยู่ในเกณฑ์สูงมาก โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่เคย” นำทรัพย์สินราชการไปใช้ส่วนตัวเลย (๘๖.๖๗ %) และที่เหลือตอบว่า “แทบจะไม่เคย” (๑๓.๓๓ %) โดยไม่มีผู้ใดตอบว่าทำเป็นประจำหรือบ่อยครั้ง

ประสิทธิภาพการกำกับดูแลและตรวจสอบเพื่อป้องกันการนำทรัพย์สินไปใช้ส่วนตัว ได้ ๘๙.๓๓ คะแนน ผู้วิเคราะห์ส่วนใหญ่เชื่อมั่นในระบบการตรวจสอบของหน่วยงาน โดยมองว่า “สามารถป้องกันได้มากที่สุด” (๖๐.๐๐ %) และ “สามารถป้องกันได้มาก” (๓๐.๐๐ %) มีเพียงส่วนน้อยมากที่มองว่าป้องกันได้น้อยถึงค่อนข้างน้อย

ตัวชี้วัดที่ ๕ ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้ ๙๒.๒๒ คะแนน

ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้ ๙๔.๐๐ คะแนน บุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในนโยบายของผู้บริหารระดับสูงอย่างมาก โดยตอบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญ “มากที่สุด” (๗๓.๓๓ %) และ “มาก” (๒๓.๓๓ %) โดยไม่มีใครมองว่าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเลย

ประสิทธิภาพของมาตรการดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน ได้ ๙๑.๓๓ คะแนน ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรการป้องกันที่หน่วยงานใช้อยู่สามารถหวังผลได้จริง โดยตอบว่า “สามารถป้องกันได้มากที่สุด” (๗๐.๐๐ %) และ “สามารถป้องกันได้มาก” (๒๐.๐๐ %) มีเพียง ๓.๓๓ % ที่มองว่าป้องกันได้น้อย

ความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ได้ ๙๑.๓๓ คะแนน เจ้าหน้าที่สะท้อนความไว้วางใจต่อระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยตอบว่าเชื่อมั่น “มากที่สุด” (๗๐.๐๐ %) และเชื่อมั่น “มาก” (๒๐.๐๐ %) มีส่วนน้อยที่ตอบว่าเชื่อมั่นน้อย (๓.๓๓ %) และค่อนข้างมาก (๖.๖๗ %)

ตัวชี้วัดที่ ๖ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ได้ ๙๖.๙๓ คะแนน แบ่งเป็น EIT Public และ EIT Survey ดังนี้

EIT Public ได้ ๙๖.๒๘ คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ได้ ๙๓.๔๔ คะแนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากต่อกระบวนการทำงาน โดยส่วนใหญ่ตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๗๐.๔๙ %) และ “เห็นด้วย” (๒๖.๖๓ %) ว่าเจ้าหน้าที่ทำงานตามขั้นตอนและกรอบเวลา มีเพียงส่วนน้อยมากที่ตอบว่า “ค่อนข้างเห็นด้วย” (๓.๒๘ %) และไม่มีผู้ใดเลยที่แสดงความไม่เห็นด้วย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน ได้ ๙๕.๔๑ คะแนน สะท้อนถึงความเป็นธรรมในการบริการในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๗๗.๐๕ %) และ “เห็นด้วย” (๒๒.๙๕ %) โดยไม่มีผู้ใดรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่เท่าเทียมหรือแบ่งแยกเลย

ด้านการเรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม ผู้รับบริการทุกคน (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันเป็นเสียงเดียวกันว่า “ไม่เคย” ประสบปัญหาการเรียกรับสินบนจากเจ้าหน้าที่เลยแม้แต่ครั้งเดียว

EIT Survey ได้ ๙๗.๕๗ คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน ผู้รับบริการเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก โดยส่วนใหญ่ตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๑.๘๒ %) และ “เห็นด้วย” (๑๘.๑๘ %) ว่าเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๑.๘๒ %) และ “เห็นด้วย” (๑๘.๑๘ %) สะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม ในประเด็นเรื่องความโปร่งใสและทุจริตคอร์รัปชัน ผู้รับบริการทุกคน (๑๐๐.๐๐ %) ยืนยันเป็นเอกฉันท์ว่า “ไม่เคย” ถูกเรียกรับสินบนหรือประโยชน์มิชอบจากเจ้าหน้าที่เลย

ตัวชี้วัดที่ ๗ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้ ๙๔.๕๖ คะแนน แบ่งเป็น EIT Public และ EIT Survey ดังนี้

EIT Public ได้ ๙๒.๔๖ คะแนน ด้านหน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้ ๙๑.๘๐ คะแนน ประชาชน/ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าช่องทางข้อมูลเข้าถึงง่าย โดยตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๓.๙๓ %) และ “เห็นด้วย” (๓๑.๑๕ %) มีเพียงส่วนน้อยมากที่รู้สึกก้ำกึ่งโดยตอบว่า “ค่อนข้างเห็นด้วย” (๔.๙๒%) และไม่มีผู้ใดแสดงความไม่เห็นด้วยเลย

หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ได้ ๙๒.๑๓ คะแนน สะท้อนถึงความชัดเจนและครอบคลุมของเนื้อหาข่าวสารในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดตอบที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๐.๖๖ %) และ “เห็นด้วย” (๓๙.๓๔ %) โดยไม่มีกลุ่มที่ลังเลหรือไม่เห็นด้วยเลย

เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน ได้ ๙๓.๔๔ คะแนน ในมิติด้านทักษะการให้บริการและการให้ข้อมูลรายบุคคล ได้คะแนนสูงที่สุดในหมวดนี้ โดยผู้รับบริการตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๗.๒๑ %) และ “เห็นด้วย” (๓๒.๗๙ %) ยืนยันว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น

EIT Survey ได้ ๙๖.๖๖ คะแนน หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้ ๙๕.๔๕ คะแนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากต่อช่องทางการเข้าถึงข้อมูล โดยส่วนใหญ่ตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๗๗.๒๗ %) และ “เห็นด้วย” (๒๒.๗๓ %) โดยไม่มีกลุ่มที่รู้สึกเลวหรือไม่เห็นด้วยเลยแม้แต่คนเดียว

หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ได้ ๙๗.๒๗ คะแนน สะท้อนถึงคุณภาพความชัดเจนและครอบคลุมของเนื้อหาข้อมูลข่าวสารในเกณฑ์ดีเยี่ยม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด ให้คะแนนไปที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๖.๓๖ %) และที่เหลือตอบว่า “เห็นด้วย” (๑๓.๖๔ %)

เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน ได้ ๙๗.๒๗ คะแนน ในมิติด้านทักษะการสื่อสารและการอธิบายข้อมูลของตัวบุคลากร ผู้รับบริการตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๖.๓๖%) และ “เห็นด้วย” (๑๓.๖๔ %) ยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น

ตัวชี้วัดที่ ๘ ด้านการปรับปรุงการทำงาน ได้ ๙๔.๕๒ คะแนน แบ่งเป็น EIT Public และ EIT Survey ดังนี้

EIT Public ได้ ๙๒.๖๘ คะแนน หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ได้ ๙๒.๑๓ คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม โดยตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๓.๙๓ %) และ “เห็นด้วย” (๓๒.๗๙ %) มีเพียงกลุ่มย่อยที่ตอบว่า “ค่อนข้างเห็นด้วย” (๓.๒๘ %) และไม่มีผู้ใดเลยที่แสดงความไม่เห็นด้วย

หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน ได้ ๙๒.๗๙ คะแนน สะท้อนถึงความยืดหยุ่นและการพัฒนาองค์กรเชิงรุก โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นด้วยที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๕.๕๗ %) และ “เห็นด้วย” (๓๒.๗๙ %) มีกลุ่มที่ตอบว่า “ค่อนข้างเห็นด้วย” เพียง ๑.๖๔ %

หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้ ๙๓.๑๑ คะแนน ได้คะแนนสูงสุดในหมวดนี้ โดยผู้รับบริการมองว่าช่องทางออนไลน์ตอบโจทยจริง โดยตอบว่า “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๖๗.๒๑ %) และ “เห็นด้วย” (๓๑.๑๕ %) มีส่วนน้อยที่ตอบว่า “ค่อนข้างเห็นด้วย” (๑.๖๔%)

EIT Survey ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วย โดยแบ่งเป็น “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๑.๘๒ %) และ “เห็นด้วย” (๑๘.๑๘ %) ยืนยันว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนและบุคคลภายนอก

หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน มีสัดส่วนคำตอบ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๑.๘๒%) และ “เห็นด้วย” (๑๘.๑๘ %) สะท้อนถึงมุมมองของประชาชนที่เห็นว่าหน่วยงานมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง

หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้ ๙๖.๓๖ คะแนน สัดส่วนคะแนนอยู่ที่ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” (๘๑.๘๒ %) และ “เห็นด้วย” (๑๔.๑๘ %) เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าการขับเคลื่อนระบบบริการดิจิทัล (e-Service) ประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจในระดับสูง

ตัวชี้วัดที่ ๙ ด้านการเปิดเผยข้อมูล ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนน

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส ได้ ๑๐๐ คะแนนเต็ม ทุกหัวข้อ ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ครอบรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ ด้านการป้องกันการทุจริต ได้ ๑๐๐.๐๐ คะแนน

การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน และการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ได้ ๑๐๐ คะแนนเต็ม ทุกหัวข้อ ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ครอบรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง พัฒนางองค์กร หรือรักษาระดับ

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่				
การพัฒนาระบบการ สื่อสารเชิงรุกและบังคับ ใช้ มาตรฐาน การ ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานของท่านเป็นไป ตาม ขั้นตอน และ ระยะเวลา ได้ ๘๖ คะแนน น้อยที่สุดของตัวชี้วัดนี้	- ระบุขั้นตอนและระยะเวลา ที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการแต่ละขั้นตอน ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากร ภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด - กำหนดให้การปฏิบัติงาน ตาม ขั้นตอน และคู่มือ ประชาชน รวมถึงผลการ ปฏิบัติและระยะเวลาแล้ว เสร็จของงาน เป็นส่วนหนึ่ง ของการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	ตลอดปีงบประมาณ	ทุกสำนัก/กอง โดยมีสำนักปลัด เป็นผู้รวบรวม
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ				
มาตรการส่งเสริมความ โปร่งใสในการจัดซื้อจัด จ้าง	หัวข้อ ด้านการใช้จ่าย งบประมาณเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ ได้ ๘๗.๓๓ คะแนน น้อยที่สุดของ ตัวชี้วัดนี้	- เผยแพร่ข้อมูลการใช้ งบประมาณและการจัดซื้อ จัดจ้างให้ประชาชนทราบทั้ง ช่องทางออนไลน์ และช่องทาง อื่นอย่างสม่ำเสมอตามวงรอบ หรือเมื่อดำเนินการจัดซื้อจัด จ้างเสร็จสิ้นแล้ว	ตลอดปีงบประมาณ	กองคลัง
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ				
เสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจหรือจัดฝึกอบรม ด้านมาตรฐานทาง จริยธรรมและประมวล จริยธรรม	ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้ ๑๐๐ คะแนนทุกหัวข้อ	- จัดโครงการ/กิจกรรม เสริมสร้าง/ส่งเสริมจริยธรรม ของหน่วยงาน โดยปรับเปลี่ยน รูปแบบให้สอดคล้องกับภัย ของการทุจริต หรือสถานการณ์ ปัจจุบัน เพื่อให้มีความรู้ เท่าทัน การทุจริตรูปแบบ ต่างๆ	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ				
จัดทำคู่มือการใช้ ทรัพย์สินของทาง ราชการ	ตัวชี้วัดด้านการยืมหรือ ขอใช้ ทรัพย์สินของ หน่วยงาน อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ ได้ ๘๓.๓๓ คะแนน น้อย ที่สุดของตัวชี้วัดนี้	- จัดทำคู่มือการใช้ทรัพย์สิน ของทางราชการและ เผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้ บุคลากรในหน่วยงานทราบ และถือปฏิบัติ - มีมาตรการลงโทษที่ เหมาะสมสำหรับผู้นำ ทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้รับอนุญาต	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต				
ขับเคลื่อนกิจกรรมตาม นโยบาย No Gift Policy และมาตรการป้องกัน การทุจริตในหน่วยงาน	ตัวชี้วัด ด้านกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน และการ ป้องกันการทุจริต ได้ คะแนน ๙๑.๓๓ น้อยที่สุด ของตัวชี้วัดนี้	- ประกาศเจตนารมณ์ No Gift Policy สร้างวัฒนธรรม โปร่งใส ปฏิเสธการรับ ของขวัญจากการปฏิบัติ หน้าที่ เป็นประจำในช่วง เทศกาล หรือการเข้ารับ ตำแหน่ง - กำชับให้บุคลากรมีการ รายงานการรับทรัพย์สิน ตามแบบที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน				
กิจกรรมเผยแพร่คู่มือ การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ และเพิ่มช่อง ทางการให้บริการแก่ ประชาชน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือ ให้บริการเป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลา ได้ ๙๓.๔๔ คะแนน	จัดทำคู่มือขั้นตอนและ ระยะเวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และกำชับให้ทุกส่วนราชการ ปฏิบัติตามคู่มือ	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร				
พัฒนาช่องทางการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นปัจจุบันมีความ ชัดเจน รวดเร็ว	หน่วยงานมีช่องทางการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้ ๙๑.๘๐ คะแนน	- พัฒนาช่องทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ให้มีประสิทธิภาพ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำ คอยให้ข้อมูล	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน				
ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการ ดำเนินงานตามภารกิจ ของเทศบาล	หน่วยงานมีการเปิดโอกาส ให้บุคคลภายนอกได้เข้าไป มีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของ หน่วยงาน ได้ ๙๒.๑๓ คะแนน	- ส่งเสริมให้ประชาชนและ บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการดำเนินงานตาม ภารกิจของเทศบาลและ เผยแพร่ผลการดำเนินงาน ดังกล่าว	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล				
กิจกรรมการพัฒนา รูปแบบการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงาน	ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้ ๑๐๐ คะแนนทุกข้อ ควรรักษามาตรฐานไว้	๑. เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชน เข้าถึงง่าย และมีเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลกับประชาชนอย่าง รวดเร็วและชัดเจน ๒. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต				
กิจกรรมการพัฒนา คุณภาพการดำเนินการ ป้องกันการทุจริต	ตัวชี้วัดการป้องกันการ ทุจริต ได้ ๑๐๐ คะแนน ทุกหัวข้อ ควรรักษา มาตรฐานไว้ และควร พัฒนาประสิทธิภาพของ การทำงานอย่างต่อเนื่อง	๑. จัดกิจกรรมที่มีลักษณะ เป็นการสอดแทรกสาระด้าน คุณธรรม จริยธรรม ของ เจ้าหน้าที่รัฐ ๒. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง	ตลอดปีงบประมาณ	สำนักปลัด