

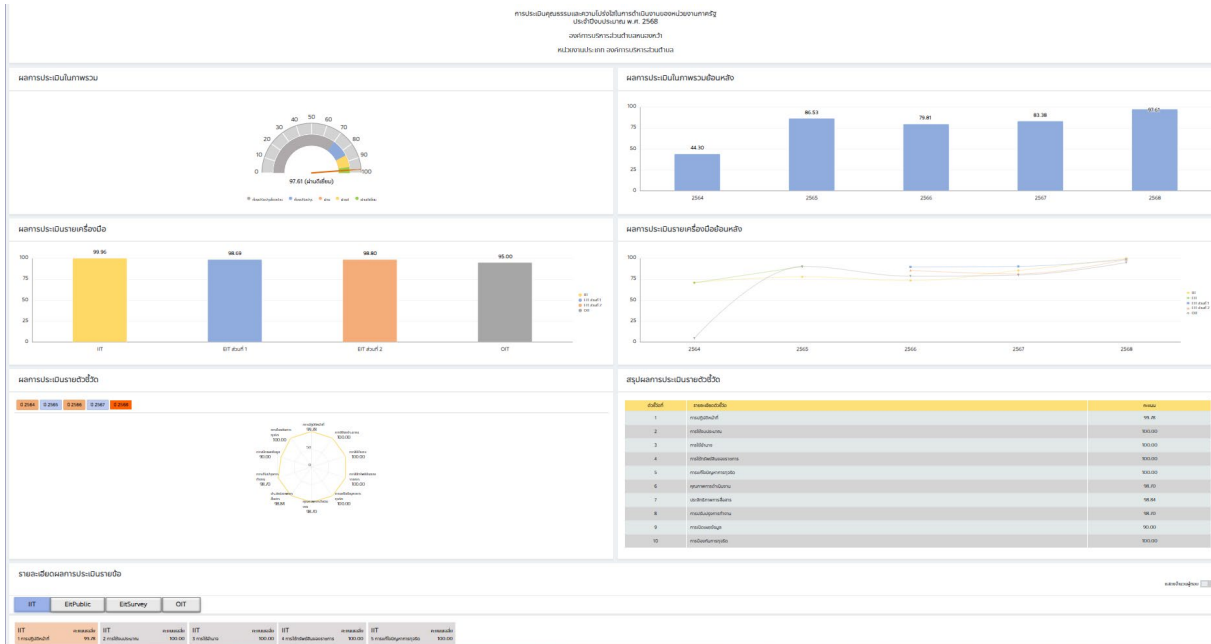


การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหว้า  
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

## รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว อำเภอนียงบึงมะลู จังหวัดหนองบัวลำภู  
คะแนนภาพรวมของหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว  
คะแนนที่ได้ **๙๗.๖๑** คะแนน ระดับผลการประเมินอยู่ที่ **ผ่านดีเยี่ยม**  
โดยแบ่งคะแนนตามประเด็น ดังต่อไปนี้



แบบ เครื่องมือ	ลำดับ	รายละเอียด ตัวชี้วัด	คะแนน		การ เปลี่ยนแปลง
			๒๕๖๗	๒๕๖๘	
IIT	๑	การปฏิบัติหน้าที่	๙๘.๓๙	๙๙.๗๘	เพิ่มขึ้น
	๒	การใช้งบประมาณ	๙๗.๔๗	๑๐๐.๐๐	เพิ่มขึ้น
	๓	การใช้อำนาจ	๙๘.๑๖	๑๐๐.๐๐	เพิ่มขึ้น
	๔	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๓๓.๓๓	๑๐๐.๐๐	เพิ่มขึ้น
	๕	การแก้ปัญหาคาทุจริต	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	คงที่
EIT	๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๑๐๐.๐๐	๙๘.๙๔	ลดลง
	๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๑๐๐.๐๐	๙๘.๑๘	ลดลง
	๘	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๑.๐๑	๙๘.๙๔	เพิ่มขึ้น
OIT	๙	การเปิดเผยข้อมูล	๘๓.๒๑	๙๐.๐๐	เพิ่มขึ้น
	๑๐	การป้องกันการทุจริต	๗๖.๖๗	๑๐๐.๐๐	เพิ่มขึ้น
		<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>๘๕.๘๒</b>	<b>๙๘.๕๘</b>	เพิ่มขึ้น
		<b>ระดับการประเมิน</b>	<b>ต้องปรับปรุง</b>	<b>ผ่านดีเยี่ยม</b>	เพิ่มขึ้น

## การวิเคราะห์ผลการประเมิน

๑ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว้า ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ผ่านดีเยี่ยม ( ๙๗.๖๑ คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้น/คะแนนสูงสุด จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ได้รับผลการประเมินอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง ( ๘๓.๓๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๗ ( ๑๒.๗๖ คะแนน

**วิธีคิด** นำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ - ปี พ.ศ. ๒๕๖๘ = ๙๘.๕๘ - ๘๕.๘๒ = ๑๒.๗๖

$๑๒.๗๖ \div \text{คะแนน ปี พ.ศ. ๒๕๖๗}^* (๘๕.๘๒ \times ๑๐๐ = ๑๔.๘๗$

## ข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ (จาก คณะที่ปรึกษา ผู้ประเมิน ผ่านระบบ ITA)

ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว้า

หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยมและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๙๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายการเรื่องมีอยู่ประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๙๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๗.๖๑คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว้า ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒. การใช้งบประมาณ, ตัวชี้วัด ๓. การใช้อำนาจ, ตัวชี้วัด ๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดที่ ๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑. การปฏิบัติหน้าที่

ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม 1๒ ประเด็น บุคลากรภายในหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างไม่เป็นธรรม ดังนั้นหน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๑๐๐ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘ หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙ โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖. คุณภาพการดำเนินงาน และตัวชี้วัดที่ ๘. การปรับปรุงการทำงาน

ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

ข้อ e๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙ และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

ข้อ e๒ ประเด็น 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 แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

ข้อ e๔ และข้อ e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓

ข้อ e๖ ข้อ e๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการ

สื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

ข้อ e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มี การปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้ สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐ รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖ อีก ทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

ข้อ e๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการ ปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายใน หน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการ ในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือ บริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘ หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙ โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อ รูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัว ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้หน่วยงานควรศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินในแต่ละปี โดยเฉพาะกระบวนการที่ เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแบบวัด OIT เช่น การเผยแพร่ข้อมูลไว้บนหน้าเว็บไซต์หลัก การส่งข้อมูลสำหรับการ ตรวจประเมินที่มี URL เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และการรักษาหรือคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เป็นต้น ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีความครบถ้วนและชัดเจนตามองค์ประกอบ ของข้อมูลที่กำหนด

ข้อมูลรายละเอียดการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ
๑	การปฏิบัติ หน้าที่	IIT	ข้อ i๑	๑๐๐	<p><b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b></p> <p>i๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด</p> <p><b>สาเหตุเกิดจาก</b></p> <p>ขาดระบบในการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนและเจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอนระยะเวลาที่กำหนด</p> <p><b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b></p> <p>จัดอบรมเพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ และจัดระบบแบ่งงานให้เหมาะสม ไม่กระจุกตัวส่งเสริมบุคลากรให้กับประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างรวดเร็วและตามขั้นตอน</p>
			ข้อ i๒	๙๙.๓๓	
			ข้อ i๓	๑๐๐	

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ
๒	การใช้ งบประมาณ	IIT	ข้อ i๔	๑๐๐	<p><b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b></p> <p>ทุกข้อคำถามได้คะแนนในระดับ ๑๐๐ คะแนน</p> <p><b>สาเหตุเกิดจาก</b></p> <p>การนำเสนอวิเคราะห์ผลการประเมินของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มายกระดับค่าคะแนนให้สูงขึ้น</p> <p><b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b></p> <p>หน่วยงานจะต้องดำเนินการรักษามาตรฐานในการใช้จ่ายงบประมาณ โดยต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง เพื่อรักษามาตรฐานคะแนนให้อยู่ในระดับดีเยี่ยมต่อไป</p>
			ข้อ i๕	๑๐๐	
			ข้อ i๖	๑๐๐	

๓	การใช้ อำนาจ	IIT	ข้อ i๗	๑๐๐	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> ทุกข้อคำถามได้คะแนนในระดับ ๑๐๐ คะแนน <b>สาเหตุเกิดจาก</b> การนำเสนอวิเคราะห์ผลการประเมินของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มายกระดับค่าคะแนนให้ดีขึ้น <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> หน่วยงานจะต้องดำเนินการในเรื่อง การมอบหมายงานการประเมินปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ จะต้องโปร่งใสและเป็นธรรม
			ข้อ i๘	๑๐๐	
			ข้อ i๙	๑๐๐	
๔	การใช้ ทรัพย์สิน ทางราชการ	IIT	ข้อ i๑๐	๑๐๐	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> ทุกข้อคำถามได้คะแนนในระดับ ๑๐๐ คะแนน <b>สาเหตุเกิดจาก</b> มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของทางราชการตามแนวการวิเคราะห์ผลการประเมินของปีงบประมาณที่แล้ว <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> หน่วยงานจะต้องกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานสม่ำเสมอ และมีมาตรฐานควบคุมดูแลไม่ให้เจ้าหน้าที่นำทรัพย์สินของทางราชการมาใช้โดยไม่ชอบ เพื่อรักษามาตรฐานระดับคะแนนให้อยู่ในระดับดีเยี่ยมต่อไป
			ข้อ i๑๑	๑๐๐	
			ข้อ i๑๒	๑๐๐	

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ	
๕	การแก้ไขปัญหา การทุจริต	IIT	ข้อ i๑๓	๑๐๐	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> ทุกข้อคำถามได้รับคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน <b>สาเหตุเกิดจาก</b> หน่วยงานได้นำผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาวิเคราะห์และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสในกระบวนการสืบสวนสอบสวน และมีมาตรการกักปิดความลับของผู้แจ้งเบาะแสที่รัดกุม ส่งผลให้บุคลากรภายในมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการลงโทษผู้กระทำผิดอย่างเท่าเทียม และมั่นใจในความปลอดภัยของช่องทางการร้องเรียน <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> - กำกับดูแลกระบวนการตรวจสอบอย่างตรงไปตรงมา มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน โปร่งใส และเด็ดขาดเมื่อพบการกระทำผิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความเกรงกลัวและไม่กล้าทุจริต - รักษามาตรฐานระบบควบคุมและปกปิดข้อมูล มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับขั้นสูงสุด เพื่อสร้างความมั่นใจและปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ในการแจ้งเบาะแสการทุจริตอย่างต่อเนื่อง	
			ข้อ i๑๔	๑๐๐		
			ข้อ i๑๕	๑๐๐		
๖	คุณภาพการ ดำเนินการ	ETT	ส่วนที่	๑	๒	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> ข้อ E๒ (ส่วนที่ ๑ ได้ ๙๘.๑๘ / ส่วนที่ ๒ ได้ ๙๖.๙๒) <b>สาเหตุเกิดจาก</b> เกิดจากการที่หน่วยงานได้นำผลการประเมินปีที่แล้วมาปรับปรุง พัฒนาคู่่มือประชาชน และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมอำนวยความสะดวกอย่างโปร่งใส ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องพฤติกรรมและความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ (ข้อ E๓) ส่วนข้อ E๒ ที่มีคะแนนขยับลงมาเล็กน้อย เกิดจากในบางช่วงเวลาอาจมีปริมาณผู้มาติดต่อหนาแน่นหรือบางขั้นตอนในกระบวนการพิจารณาคำร้องทางกฎหมายยังใช้เวลาค่อนข้างมาก

			ข้อ e๑	๙๘.๖๔	๙๘.๔๖	<b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> -กำกับดูแลเรื่องระยะเวลาและขั้นตอนอย่างเคร่งครัด จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือบอร์ดแสดง ขั้นตอนและระยะเวลา (Flowchart) ในการให้บริการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ณ จุดบริการ ประชาชน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบกรอบเวลาที่แน่นอน -นำเทคโนโลยีมาช่วยบริหารจัดการคิวและคำร้อง พัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์ หรือระบบติดตาม สถานะคำร้อง เพื่อลดความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน ช่วยอุดรอยรั่วในข้อ E๒ และรักษามาตรฐานบริการระดับดีเยี่ยมต่อไป
			ข้อ e๒	๙๘.๑๘	๙๖.๙๒	
			ข้อ e๓	๑๐๐	๑๐๐	

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อ คำถาม	คะแนน		ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ
๗	ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	ETT	ส่วนที่	๑	๒	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> -e๕ หน่วยงานมีประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างชัดเจน -e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้อธิบายแก่ท่านได้ชัดเจน <b>สาเหตุเกิดจาก</b> -ข้อมูลไม่อัปเดต เนื้อหาไม่เป็นปัจจุบันและขาดการตรวจสอบความถูกต้อง -เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจประเด็นคำถามไม่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> -กระจายช่องทางสื่อสารหรือสร้างช่องทางโซเชียลมีเดียหลักของหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามแก่ผู้มารับบริการ
			ข้อ e๔	๙๘.๑๘	๑๐๐	
			ข้อ e๕	๙๘.๖๔	๙๘.๔๖	
			ข้อ e๖	๙๗.๗๓	๑๐๐	
๘	การปรับปรุง การทำงาน	ETT	ส่วนที่	๑	๒	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> -e๗ และ e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ <b>สาเหตุเกิดจาก</b> -ช่องทางการให้บริการออนไลน์ขาดประสิทธิภาพไม่ทันสมัยและไม่หลากหลาย <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> -ปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ให้ทันสมัยเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการแต่ละด้าน
			ข้อ e๗	๙๙.๐๙	๙๘.๔๖	
			ข้อ e๘	๙๘.๖๔	๙๘.๔๖	
			ข้อ e๙	๙๙.๐๙	๙๘.๔๖	

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ
-------	--------	------------	----------	-------	--

		การประเมิน			
๙	การเปิดเผยข้อมูล		ข้อ 0๑	๑๐๐	<b>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> -คือข้อ 0๑๒ และข้อ 0๑๓ ได้ ๕๐ คะแนน มักเกิดจากเปิดเผยไม่ครบ เช่น รายงานการจัดซื้อจัดจ้างไม่ครบตามที่องค์ประกอบกำหนดแม้จะมีข้อมูลอยู่แล้วก็ และอาจมีการรายงานที่สลับข้อมูลเนื่องจากมีข้อมูลมากเกินไปทำให้เกิดความสับสนในกสนกรอกข้อมูล <b>สาเหตุเกิดจาก</b> -ลงข้อมูลไม่ครบถ้วน มีการสลับข้อมูล <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> -จัดทำข้อมูลและมีการประกาศลงเว็บไซต์ทุกเดือนเมื่อมีการรายงานประจำปีงบประมาณจะได้ไม่ต้องจัดทำข้อมูลใหม่ -ปรับปรุงเมนู จัดหน้าเว็บแยกเป็นหมวดหมู่ตามกอง เพื่อให้กรรมการและประชาชนค้นหาได้ง่าย
			ข้อ 0๒	๑๐๐	
			ข้อ 0๓	๑๐๐	
			ข้อ 0๔	๕๐	
			ข้อ 0๕	๑๐๐	
			ข้อ 0๖	๑๐๐	
			ข้อ 0๗	๑๐๐	
			ข้อ 0๘	๑๐๐	
			ข้อ 0๙	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๐	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๑	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๒	๕๐	
			ข้อ 0๑๓	๕๐	
			ข้อ 0๑๔	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๕	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๖	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๗	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๘	๑๐๐	
			ข้อ 0๑๙	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๐	๑๐๐	

ลำดับ	หัวข้อ	เครื่องมือ การประเมิน	ข้อความ	คะแนน	ข้อบกพร่อง/ข้อแก้ไข/ปรับปรุง/ รักษาระดับ
๑๐	การป้องกันการ ทุจริต	OIT	ข้อ 0๒๑	๑๐๐	<b>ข้อความที่ได้คะแนนน้อยที่สุด</b> ทุกข้อความได้คะแนนในระดับ ๑๐๐ คะแนน <b>สาเหตุเกิดจาก</b> เนื่องจากหน่วยงานได้นำผลการวิเคราะห์และแนวทางการยกระดับการประเมิน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มาดำเนินการ จึงทำให้ระดับคะแนนเพิ่มสูงขึ้น <b>แนวทางการยกระดับผลการประเมิน</b> หน่วยงานจะต้องดำเนินการตามแนวทางการยกระดับการปรับปรุงการทำงานเพื่อรักษามาตรฐานคะแนน ให้คงอยู่ในระดับดีเยี่ยมต่อไป
			ข้อ 0๒๒	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๓	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๔	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๕	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๖	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๗	๑๐๐	
			ข้อ 0๒๘	๑๐๐	

ส่วนที่ ๒ การนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินงาน
๑. การปฏิบัติหน้าที่	ขาดระบบในการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนให้ เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลาที่กำหนด	มาตรการจัดทำและมีการอัปเดตคู่มือการทำงาน ของเจ้าหน้าที่เป็นประจำ ทุกปี	สำนักปลัด	๑. ทบทวนปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานหรือมาตรฐาน การปฏิบัติงาน/การให้บริการประชาชน ให้ชัดเจน โดยระบุขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เป็นปัจจุบัน ๒. แจ้งเวียนให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ ๓. ประชาสัมพันธ์คู่มือการให้บริการประชาชน/ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้รับทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙
๒. คุณภาพการ ดำเนินงาน	-ผู้รับบริการบางราย อาจได้รับการบริการที่ไม่เป็น ธรรม หน่วยงาน อาจจะต้องปรับปรุง พัฒนาการดำเนินการ ให้ดีขึ้น	มาตรการยกระดับการให้ บริการและลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเพื่อประชาชน	สำนักปลัด	๑. จัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานคู่มือการให้ บริการประชาชนให้ชัดเจนโดยระบุขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและปรับปรุง ขั้นตอนการให้บริการประชาชนตามขั้นตอนอย่าง เท่าเทียมกัน๒. แจ้งเวียนให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับทราบ๓. กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลและรายงาน ผลการใช้บริการออนไลน์และใช้บริการแบบติด ต่อโดยตรงให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบเป็นประจำ ทุกเดือน	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙
๓. ประสิทธิภาพการ สื่อสาร	-กระจายช่องทางการ สื่อสารหรือสร้างช่อง ทางโซเชียลมีเดียหลัก ของหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้า	มาตรการพัฒนาระบบสื่อสารและช่อง ทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาค	สำนักปลัด	๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ งานเว็บไซต์จัดตั้งทีมตอบแชทความคิดเห็นเพื่อให้ ข้อมูลและตอบข้อซักถามประชาชนได้ทันทั่วทั้ง๒. ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์และช่องทางสื่อสารทาง ออนไลน์ของหน่วยงานให้ครบถ้วนหลากหลาย	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินงาน
	หน้าที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อซักถามแก่ผู้มารับบริการ			เข้าถึงง่ายและเป็นปัจจุบัน	
๔. การปรับปรุงการทำงาน	-หน่วยงานขาดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานบริการให้มากขึ้น	มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ให้ทันสมัย หลากหลาย และมีความเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการแต่ละด้าน	สำนักปลัด	๑. จัดทำและปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการออนไลน์ (E-service) เพื่อให้การบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น๒ กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลและเพิ่มช่องทางการให้บริการออนไลน์E-Service บนเว็บไซต์หน่วยงานหรือช่องทางอื่นๆเช่นไลน์Open Chat และเพิ่มช่องทางบริการ ประชาชนงานบริการของศูนย์บริการร่วม/ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service :OSS)๓. ประชาสัมพันธ์คู่มือการใช้บริการออนไลน์ (E-Service) ให้ประชาชนได้รับทราบเรียนรู้ในการใช้งานบริการออนไลน์ต่างๆ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์	มาตรการ โครงการ กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินงาน
๕. การเปิดเผยข้อมูล	ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ ของ OIT เนื่องจากขาดความไม่เข้าใจในหลักเกณฑ์จึงทำให้ ข้อมูลบางรายการไม่ตรงกับเกณฑ์	มาตรการ เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	กองคลัง	<p>๑. ศึกษาข้อมูลประเด็นตัวชี้วัดหลักเกณฑ์องค์ประกอบด้านข้อมูลของ OIT</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อมูลองค์ประกอบก่อนดำเนินการลงข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างให้ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์และเป็นปัจจุบัน</p> <p>๓. ขออนุมัติข้อมูลก่อนนำข้อมูลลงสู่เว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและสามารถตรวจสอบได้</p> <p>๔. รายงานผลการประเมิน OIT ให้กับผู้บังคับบัญชารับทราบ</p>	๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙