



รายงาน  
การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



เทศบาลเมืองเมืองพล  
อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
เทศบาลเมืองเมืองพล

\*\*\*\*\*

## ๑. ความเป็นมา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นับเป็นปีที่ ๑๐ ของการดำเนินการที่ผ่านมา และเป็นปีที่ ๕ ที่ได้ปรับเข้าสู่การประเมินในรูปแบบออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นปีสุดท้ายของช่วงระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๘,๓๐๓ แห่งทั่วประเทศ เข้าร่วมการประเมิน กล่าวได้ว่าเป็นการประเมินด้านธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในปัจจุบัน

การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือที่ของหน่วยงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ให้ได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย

นอกจากนี้ ในด้านของประชาชนและสังคมไทยแล้ว การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือที่ทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่พัฒนาการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนคนไทยได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น และยังส่งผลให้ประชาชนและสาธารณชนมีโอกาสมิได้มีส่วนร่วมกำกับติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐได้มากขึ้นอีกด้วย

## ๒. หลักการและเหตุผล

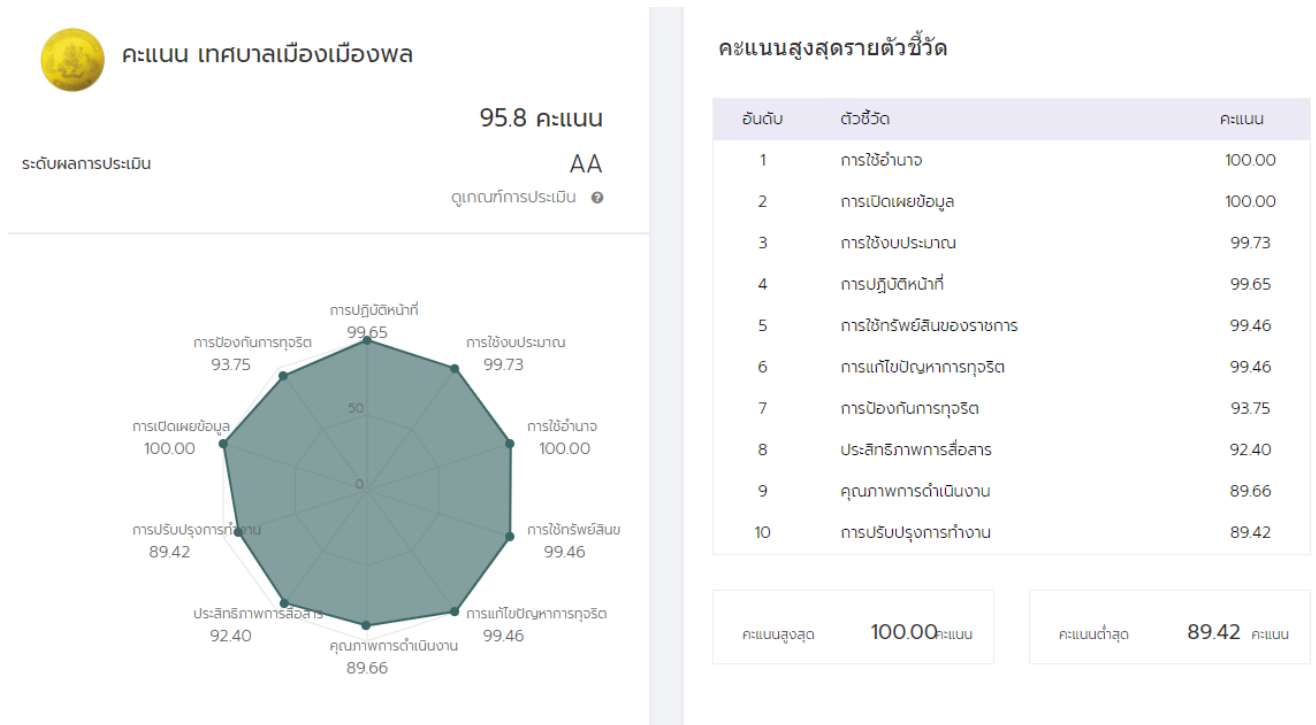
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวก เพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักรู้ให้กับหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency

Assessment – ITA) ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ได้ถูกกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ (ปัจจุบันได้ขยายเวลาสิ้นสุดไปถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ซึ่งถือว่าเป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมคุณธรรมและความโปร่งใส ของหน่วยงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ จะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทาง ในการพัฒนาและยกระดับในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ของเทศบาลเมืองเมืองพล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลเมืองเมืองพล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ผลการประเมิน ประเด็นข้อบกพร่องที่จะต้องมีการแก้ไขโดยเร่งด่วน ข้อเสนอแนะ/ ประเด็นที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น มาตรการเพื่อการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความ โปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น และการกำกับติดตามและประเมินผล เพื่อประกอบเป็นแนวทางในการ ยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสให้ดียิ่งขึ้น ต่อไป

### ๓. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ของเทศบาลเมืองเมืองพล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการประเมินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลเมือง เมืองพล มีผลคะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๕.๘ คะแนนอยู่ในระดับ AA ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดเกณฑ์ไว้ คือ ร้อยละ ๘๕ คะแนน โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้



๔. เปรียบเทียบผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ของเทศบาลเมืองเมืองพล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน ปี ๒๕๖๓	ผลคะแนน ปี ๒๕๖๔	การเปลี่ยนแปลง
๑	ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๘๘.๙๙	๙๙.๖๕	เพิ่มขึ้น
๒	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (IIT)	๘๒.๓๐	๙๙.๗๓	เพิ่มขึ้น
๓	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (IIT)	๘๔.๒๐	๑๐๐	เพิ่มขึ้น
๔	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	๗๗.๕๓	๙๙.๔๖	เพิ่มขึ้น
๕	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๘๐.๘๙	๙๙.๔๖	เพิ่มขึ้น
๖	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๘๖.๔๓	๘๙.๖๖	เพิ่มขึ้น
๗	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๘๖.๖๔	๙๒.๔๐	เพิ่มขึ้น
๘	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (EIT)	๘๕.๑๗	๘๙.๔๒	เพิ่มขึ้น
๙	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๓๘.๖๓	๑๐๐	เพิ่มขึ้น
๑๐	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (OIT)	๑๒.๕๐	๙๓.๗๕	เพิ่มขึ้น
	คะแนนเฉลี่ยรวม	๖๐.๘๙	๙๕.๘	เพิ่มขึ้น

#### ๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการดำเนินงานเปรียบเทียบเห็นได้ว่า ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีระดับผลการประเมินที่ **เพิ่มขึ้นทุกตัวชี้วัด** ซึ่งเมื่อเรียงลำดับผลการดำเนินงาน โดยแยกตามเครื่องมือการประเมิน จากคะแนนมากที่สุดถึงน้อยที่สุด สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังต่อไปนี้

#### ตัวชี้วัด (IIT)

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	เพิ่ม/ลด จากปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๑	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๑๐๐	+๑๕.๘๐
๒	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๙.๗๓	+๑๗.๔๓
๓	ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๙.๖๕	+๑๐.๖๖
๔	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๙.๔๖	+๒๑.๙๓
	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๙.๔๖	+๑๘.๕๗

\*\*หมายเหตุ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีระดับผลคะแนนเท่ากัน

จากตารางเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีระดับผลคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีระดับผลคะแนนเท่ากัน คือ ๙๙.๔๖ คะแนน ซึ่งจากผลคะแนนเรียงตามลำดับรายตัวชี้วัด จึงสรุปได้ว่า เทศบาลมีแนวโน้มของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำหรับตัวชี้วัด IIT เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใสมากขึ้น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมต่อการใช้จ่ายงบประมาณและการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานมากขึ้น การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีมาตรฐานการทำงานหรือการดำเนินงานที่โปร่งใสมากขึ้น มีความเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต การใช้ทรัพย์สินของราชการก็เป็นไปตามระเบียบแบบแผนตามที่ทางราชการกำหนด มีการกำกับติดตามที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนมีการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมิน

#### ตัวชี้วัด (EIT)

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	เพิ่ม/ลด จากปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๑	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๒.๔๐	+๕.๗๖
๒	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๘๙.๖๖	+๓.๒๓
๓	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๙.๔๒	+๔.๒๕

จากตารางเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากที่สุดคือ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยได้คะแนนเท่ากับ ๙๒.๔๐ คะแนน และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน โดยได้คะแนนเท่ากับ ๘๙.๔๒ คะแนน ซึ่งทุกตัวชี้วัดสำหรับเครื่องมือ (EIT) มีคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทุกตัวชี้วัด ซึ่งจากผลการประเมินจึงสรุปได้ว่า การสื่อสารของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชนที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน มีการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะที่เป็นปัจจุบัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน/บริการของเจ้าหน้าที่ มากขึ้น อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลมีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

#### ตัวชี้วัด (OIT)

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	เพิ่ม/ลด จากปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๑	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐	+๖๑.๓๗
๒	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๙๓.๗๕	+๘๑.๒๕

จากตารางเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล โดยได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนรองลงมา คือ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต โดยได้คะแนนเท่ากับ ๙๓.๗๕ คะแนน แต่อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดตามเครื่องมือ (OIT) มีคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งสองตัวชี้วัด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลข้อมูลผ่านเว็บไซต์ที่

เป็นปัจจุบัน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๕ ประเด็น คือ (๑) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของเทศบาลเมืองเมืองพล จะมีผลการประเมินที่อยู่ในระดับ AA มีผลคะแนนเท่ากับ ๘๕.๘ อยู่ในระดับดีเยี่ยม แต่ก็ยังมีตัวชี้วัดที่เป็น จุดอ่อนหรือประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อยกระดับผลการประเมินให้ดียิ่งขึ้น คือ ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. **ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)** โดยมีคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๙.๖๖ คะแนน เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า จากผลคะแนน เทศบาลยังจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาล ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน/ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามและผลคะแนนดังต่อไปนี้

E1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กานติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่กาน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด						85.67
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	0.00%	0.00%	42.65%	57.35%	85.93	
เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0.00%	2.94%	38.24%	58.82%	85.41	
E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กานติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่กาน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด						90.29
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่กานติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่กาน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	29.41%	70.59%	90.29	

E3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด						85.93
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	42.65%	57.35%	85.93	

E4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติอนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่				100.00
หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	
เงิน	0.00%	100.00%	100.00	
ทรัพย์สิน	0.00%	100.00%	100.00	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	0.00%	100.00%	100.00	

E5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด						86.41
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%	86.41	

**ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (EIT)** โดยได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๙.๔๒ คะแนน เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงาน รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลคะแนนจะเห็นได้ว่า เทศบาลจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากขึ้น ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกหรือผู้ที่มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของเทศบาลให้ดีขึ้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามและผลคะแนน ดังต่อไปนี้

E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด					
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%	86.41

E12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด					
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%	86.41

E13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่			
หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	100.00%	0.00%	100.00



E14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด						87.38
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	38.24%	61.76%	87.38	
E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้ความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด						86.90
หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือ ไม่มี เลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้ความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	0.00%	0.00%	39.71%	60.29%	86.90	

**๖. ข้อเสนอแนะ/ประเด็นที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น**

จากผลคะแนนการประเมินประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนน้อยกว่าร้อยละ ๙๐ โดยมีข้อเสนอแนะ/ประเด็นที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)** มีผลคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๙.๖๖ คะแนน

จากลำดับคะแนน ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงในปีต่อไป คือ ควรมีการมีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรควรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน จัดให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือบริการ เพื่อลดขั้นตอนให้สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น บุคลากรควรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลักและให้บริการด้วยความเท่าเทียม เพิ่มพูนทักษะ/ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและกำหนดมาตรการต่างๆ ภายในหน่วยเพื่อป้องกันการทุจริต

**ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (EIT)** มีผลคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๙.๔๒ คะแนน

จากลำดับคะแนน ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงในปีต่อไป คือ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีกระบวนการขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ มีการเปิดโอกาสให้ผู้บริการหรือผู้มาติดต่อ

เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย และให้ความสำคัญกับความโปร่งใส

๗. มาตรการเพื่อการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	มาตรการ/แนวทางพัฒนา	ขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๘๙.๖๖	๑. จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของเทศบาลโดยเร่งด่วนและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบ ๒. ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน ๓. จัดให้มีการพัฒนาและส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ๔. จัดให้มีมาตรการต่างๆ ภายใน เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน	๑. จัดให้มีการประชุมหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ และกำกับให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติตามให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชนเป็นหลัก ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การให้บริการต่างๆ ของเทศบาลให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบ อย่างทั่วถึง ๒. นำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มาใช้ในการดำเนินงาน เช่น กูเกิลฟอร์ม เป็นต้น ๓. จัดฝึกอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ ๔. จัดทำมาตรการต่างๆ ภายใน เพื่อป้องกันการทุจริต	๑. ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ๒. ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ๓. สำนักปลัดเทศบาล ๔. งานนิติการสำนักปลัดเทศบาล
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (EIT)	๘๙.๔๒	๑. นำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์/เทคโนโลยีสมัยใหม่ ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติ เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ๒. ส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมี	๑. จัดทำโครงการนวัตกรรม Mobil Application Muang phon Smart Link ๒. นำประเด็นข้อคิดเห็นต่างๆ ของประชาชน จากเพจเฟซบุ๊ก ต่างๆ ของเทศบาล กลุ่มไลน์ หรือ Mobil Application Muang phon Smart Link	๑. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ- ๒. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ๓. สำนัก

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	มาตรการ/แนวทางพัฒนา	ขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
		ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาล เช่น เพจเฟซบุ๊กของเทศบาล หรือเพจเฟซบุ๊กของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาล กลุ่มไลน์ และMobil Application Muang phon Smart Link ๓. จัดฝึกอบรมหรือกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการปรับปรุงระบบการทำงาน/ให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้น	มาประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น ๓. จัดอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ปลัดเทศบาล

**๘. การกำกับติดตาม ประเมินผล**

เพื่อให้มาตรการต่างๆ นำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารท้องถิ่นต้องกำกับติดตามประเมินผลมาตรการต่างๆ โดย

๑. ผู้รับผิดชอบในแต่ละมาตรการต้องทำรายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินการทุก ๓, ๖ เดือน
๒. นำผลการรายงานความก้าวหน้าเผยแพร่ทุกช่องทางให้ประชาชนทราบ ผลการดำเนินงานตามมาตรการต่างๆ
๓. ผู้บริหารท้องถิ่น กำกับ ติดตาม ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดประชุมชี้แจงรายงาน, ภาพถ่าย, เอกสารรูปเล่ม หรือตามแบบฟอร์มที่เทศบาลกำหนด

\*\*\*\*\*