



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เทศบาลตำบลสันทราย
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือการประเมิน ITA นั้น ในปัจจุบันถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนาภาครัฐในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส อันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริตในภาครัฐได้ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงาน ได้รับทราบสถานะของตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยให้หน่วยงานในระดับกระทรวง ระดับจังหวัด หรือหน่วยงานกำกับดูแลการปฏิบัติราชการสามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐภายใต้การกำกับดูแลได้ โดยที่ผ่านมาการประเมิน ITA ได้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงให้เห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่าการจับผิด มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมาย ได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมินรวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะ ทั้งในระดับชาติและระดับสากล

รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเทศบาลตำบลสันทราย ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนการประเมินโดยภาพรวม ผลการประเมินรายเครื่องมือและผลการประเมินรายตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด โดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด (IIT) การรับรู้ของผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment) หรือแบบวัด EIT และการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment) หรือ (OIT) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อเป็นการยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันทราย ให้บรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลสันทรายจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานในปีต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลสันทราย
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

**การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เทศบาลตำบลสันทราย อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่**

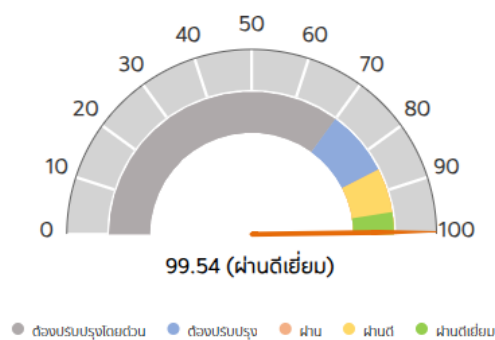
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลตำบลสันทราย มีผลการประเมินอยู่ในระดับ (ผ่านดีเยี่ยม) โดยมีผลคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๙.๕๔ คะแนน

ผลการประเมินรายเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบไปด้วย

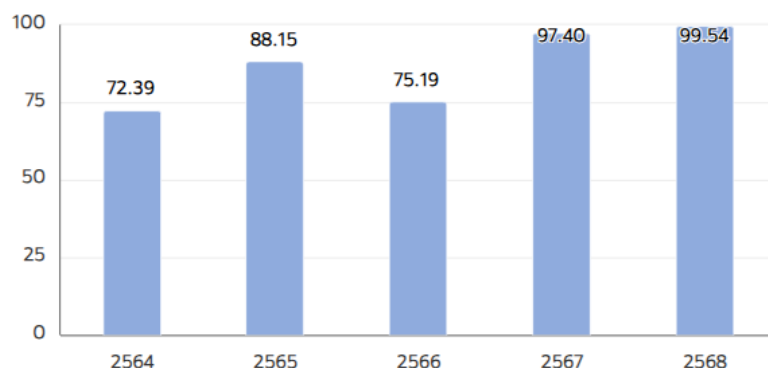
๑. แบบวัดความรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment (IIT)) มีผลคะแนนรวม ๑๐๐.๐๐ คะแนน
๒. แบบวัดความรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Internal Integrity and Transparency Assessment (EIT)) ซึ่งประกอบไปด้วยสองส่วน มีผลคะแนนรวมดังนี้
 - ๒.๑. ส่วนที่ ๑ ได้คะแนนรวม ๙๙.๓๙ คะแนน
 - ๒.๒. ส่วนที่ ๒ ได้คะแนนรวม ๙๗.๕๖ คะแนน
๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment (OIT)) มีผลคะแนนรวม ๑๐๐ คะแนน

รายละเอียดภาพประกอบ

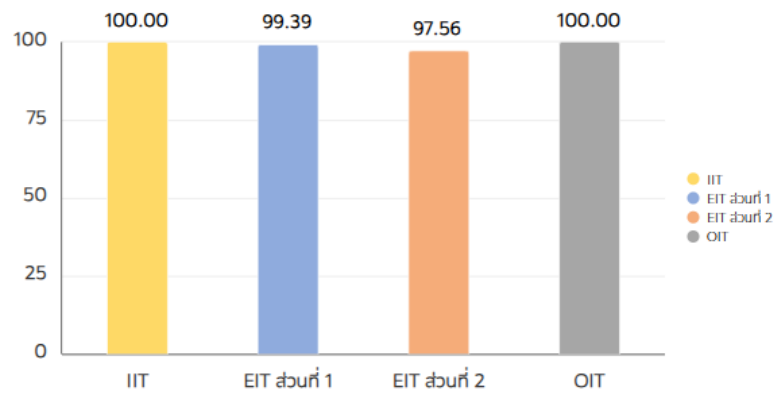
ผลการประเมินในภาพรวม



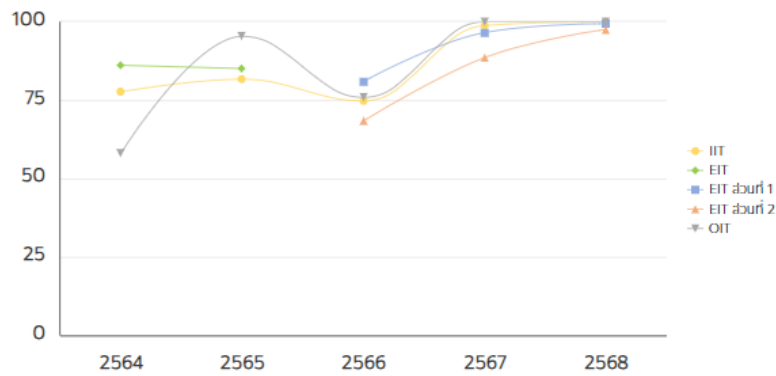
ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง



ผลการประเมินรายเครื่องมือ

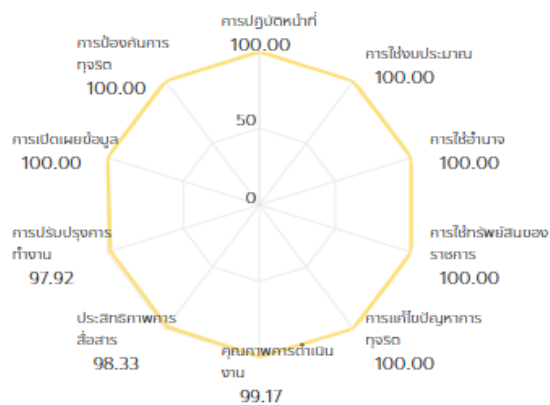


ผลการประเมินรายเครื่องมือย้อนหลัง



ผลการประเมินรายตัวชี้วัด

- ปี 2564
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567
- ปี 2568



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	99.17
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	98.33
8	การปรับปรุงการทำงาน	97.92
9	การเปิดเผยข้อมูล	100.00
10	การป้องกันการทุจริต	100.00

ผลการประเมินแบ่งตามรายตัวชี้วัด พบว่า

- **ตัวชี้วัดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด** โดยมีระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนน คือ
 - ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่
 - ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ
 - ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ
 - ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ
 - ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต
 - ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล
 - ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต
- **ตัวชี้วัดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด** โดยมีระดับคะแนน ๙๗.๙๒ คะแนน คือ
 - ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของเทศบาลตำบลสันทราย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

งานนิติการ สำนักปลัด วิเคราะห์ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด ได้ดังนี้

ตัวชี้วัด	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		วิเคราะห์ผลการประเมิน
		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
แบบวัด (IIT)				
เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายใน พบว่า				
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐	/		การรับรู้ตามตัวชี้วัด
๒. การใช้งบประมาณ	๑๐๐.๐๐	/		- การปฏิบัติหน้าที่
๓. การใช้อำนาจ	๑๐๐.๐๐	/		- การใช้งบประมาณ
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๑๐๐.๐๐	/		- การใช้อำนาจ
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๑๐๐.๐๐	/		- การใช้ทรัพย์สินของราชการ และ
				- การแก้ไขปัญหาการทุจริต
				บุคลากรภายในหน่วยงานเทศบาลตำบล สันทรายรับรู้ในระดับ <u>ผ่านเกณฑ์การประเมิน</u> ตามเกณฑ์ที่ ป.ป.ช. กำหนด เทศบาลตำบลสันทราย ได้ดำเนินการตาม ตัวชี้วัดโดยมีคะแนนสูงสุด <u>ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนา</u> <u>ประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง</u> <u>ในปีต่อไป</u>

ตัวชี้วัด	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		วิเคราะห์ผลการประเมิน
		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
แบบวัด (EIT) ส่วนที่ ๑				
เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคลภายนอก พบว่า				
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๙๙.๑๗	/		การรับรู้ตามตัวชี้วัด - คุณภาพการดำเนินงาน - ประสิทธิภาพการสื่อสาร การปรับปรุงการทำงาน บุคคลภายนอก ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อ หน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย รับรู้อยู่ใน ระดับ <u>ผ่านเกณฑ์การประเมิน</u> ตามเกณฑ์ ที่ ป.ป.ช. กำหนด เทศบาลตำบลสันทราย ได้มีการดำเนินการตาม ตัวชี้วัดโดยมีคะแนนสูงสุด <u>ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพ</u> <u>ของการทำงานเพื่อให้ผลการประเมินการรับรู้</u> <u>ของบุคคลภายนอกดียิ่งขึ้นไป</u>
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๘.๓๓	/		
๘. การปรับปรุงการทำงาน	๙๗.๙๒	/		
แบบวัด (EIT) ส่วนที่ ๒				
เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคลภายนอก พบว่า				
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๙๑.๖๗	/		การรับรู้ตามตัวชี้วัด - คุณภาพการดำเนินงาน - ประสิทธิภาพการสื่อสาร - การปรับปรุงการทำงาน บุคคลภายนอก ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อ หน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย รับรู้อยู่ใน ระดับ <u>ผ่านเกณฑ์การประเมิน</u> ตามเกณฑ์ ที่ ป.ป.ช. กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพ <u>ของการทำงานเพื่อให้ผลการประเมินการรับรู้</u> <u>ของบุคคลภายนอกดียิ่งขึ้นไป</u>
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๔.๓๓	/		
๘. การปรับปรุงการทำงาน	๘๙.๖๗	/		

ตัวชี้วัด	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		วิเคราะห์ผลการประเมิน
		ผ่าน	ไม่ผ่าน	
แบบวัด (OIT)				
เป็นการประเมินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางเว็บไซต์หลัก ของหน่วยงาน พบว่า				
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐	/		การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงานเทศบาลตำบลสันทราย - การเปิดเผยข้อมูลตามตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อย - การป้องกันการทุจริตตามตัวชี้วัดหลักและตัวชี้วัดย่อย อยู่ในระดับ ผ่านเกณฑ์การประเมิน ตามเกณฑ์ ที่ ป.ป.ช. กำหนด <u>ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง</u>
๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน				
๙.๒ การบริหารงานและงบประมาณ				
๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง				
๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล				
๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส				
๑๐. การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	/		
๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน				
๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส				

จากตารางแสดงให้เห็นผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันทราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จำแนกรายละเอียดตามตัวชี้วัด ซึ่งพบว่า

๑. ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่าร้อยละ ๘๕) จำนวน ๙ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑.๑. ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเรียก รับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๒. ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการ

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๓. ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่มีการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังประเมินเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่อาจมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง หรือมีพฤติกรรมให้หรือรับสินบน

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๔. ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบและยึดถือปฏิบัติ ซึ่งควรจะต้องส่งเสริมให้การใช้ทรัพย์สินของราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความสะดวก และมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๕. ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง และความพยายามของหน่วยงานในการป้องกันการทุจริต โดยการจัดทำมาตรการภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึง การส่งเสริมการให้ข้อมูล เบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจังเมื่อพบว่าเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกระทำความผิด

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๖. ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๙๙.๑๗

ส่วนที่ ๑ ได้รับคะแนน ๙๙.๖๗ และส่วนที่ ๒ ได้รับคะแนน ๙๘.๖๗

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

๑.๗. ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๙๘.๓๓

ส่วนที่ ๑ ได้รับคะแนน ๙๙.๓๓ และส่วนที่ ๒ ได้รับคะแนน ๙๗.๓๓

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันหน่วยงานก็จะต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงต่อประชาชนได้อย่างชัดเจนด้วย

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

e๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถาม ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

๑.๘. ตัวชี้วัดที่ ๘ การเปิดเผยข้อมูล ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๕ ประเด็น คือ

(๑) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล

(๒) การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ได้แก่ แผนการดำเนินงานและงบประมาณ การปฏิบัติงาน และการให้บริการและการติดต่อประสานงาน

(๓) การจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

(๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล และการขับเคลื่อนจริยธรรม

(๕) การส่งเสริมความโปร่งใส ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป และ

๐๓ ข้อมูลการติดต่อ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น Messenger Live Chat, Line official Account เป็นต้น มาวางไว้หน้าแรกของเว็บ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้โดยง่าย

๒. ควรดูแลเว็บไซต์ให้เรียบร้อย ไม่ควรมีโพสดีในลักษณะขายสินค้า ขวนเล่นการพนันหรือเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน่วยงานปรากฏในเว็บไซต์

๐๔ ข่าวประชาสัมพันธ์

ควรรนำ QR code แยกเป็น Banner ปกติที่ไม่ใช่ตัววิ่ง หรือทำเป็น icon ลอยในหน้าเว็บเหมือน Messenger Live Chat เพื่อให้เห็นง่าย เข้าร่วมประเมินได้สะดวกขึ้น

นอกจากนี้หน่วยงานควรศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินในแต่ละปี โดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแบบวัด OIT เช่น การเผยแพร่ข้อมูลไว้บนหน้าเว็บไซต์หลัก การส่งข้อมูลสำหรับการตรวจประเมินที่มี URL เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และการรักษาหรือคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เป็นต้น ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีความครบถ้วนและชัดเจนตามองค์ประกอบของข้อมูลที่กำหนด

๑.๙. ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน ๒ ประเด็น คือ

(๑) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน ได้แก่ นโยบายไม่รับของขวัญ และการประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต และ

(๒) การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ได้แก่ แผนป้องกันการทุจริต มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลใน ประเด็นข้างต้นแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใส ภายในหน่วยงาน และมีการกำกับติดตามการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป

นอกจากนี้หน่วยงานควรศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินในแต่ละปี โดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแบบวัด OIT เช่น การเผยแพร่ข้อมูลไว้บนหน้าเว็บไซต์หลัก การส่งข้อมูลสำหรับการตรวจประเมินที่มี URL เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และการรักษาหรือคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เป็นต้น ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีความครบถ้วนและชัดเจนตามองค์ประกอบของข้อมูลที่กำหนด

๒. **ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน** (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนทั้งมากกว่าร้อยละ ๘๕ และน้อยกว่า ๘๕ และมีคะแนนน้อยที่สุด) มีจำนวน ๑ ตัวชี้วัด ได้แก่

๒.๑. ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย ๙๗.๙๒

ส่วนที่ ๑ ได้รับคะแนน ๙๙.๑๗ และส่วนที่ ๒ ได้รับคะแนน ๙๖.๖๗

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการทำงาน ขั้นตอน วิธีการบริการ และการพัฒนาการให้บริการผ่านทางออนไลน์ ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้ดีขึ้นและเกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

จุดที่ควรเสริม : ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนภายนอก (External Internal Integrity and Transparency Assessment (EIT)

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

การวิเคราะห์ผลจากการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน เทศบาลตำบลสันทราย ได้รับผลคะแนน ๙๙.๑๗

ข้อคำถามที่เทศบาลตำบลสันทรายมีผลการประเมินต่ำ

e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานหรือให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา

ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) โดยละเอียดหรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ และดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลา

e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานหรือให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ

ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าการกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๓) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในการกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ

การวิเคราะห์ผลจากการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร เทศบาลตำบลสันทราย ได้รับผลคะแนน ๙๘.๓๓

ข้อคำถามที่เทศบาลตำบลสันทรายมีผลการประเมินต่ำ

e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ

ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

e๖เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน

ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย ผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๖) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

การวิเคราะห์ผลจากการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน เทศบาลตำบลสันทราย ได้รับผลคะแนน ๙๗.๙๒

ข้อความที่เทศบาลตำบลสันทรายมีผลการประเมินต่ำ

๘๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร

ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

๘๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร

ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๕) อีกทั้งหน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๖) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

๘๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ดังนั้น หน่วยงานควรมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่นควรจัดให้มีช่องทางการบริการทางออนไลน์ E-service ให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน

การวิเคราะห์ผลจากการประเมินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล เทศบาลตำบลสันทราย ได้รับผลคะแนน ๑๐๐.๐๐

แม้จะได้รับการประเมินโดยมีผลคะแนนเต็ม แต่ควรปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อสังเกตของคณะกรรมการผู้ประเมิน ดังนี้

๐๓ ข้อมูลการติดต่อ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น Messenger Live Chat, Line official Account เป็นต้น มาวางไว้หน้าแรกของเว็บ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้โดยง่าย

๒. ควรดูแลเว็บไซต์ให้เรียบร้อย ไม่ควรมีโพสตีในลักษณะขายสินค้า ขวนเล่นการพนัน หรือเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน่วยงานปรากฏในเว็บไซต์

๐๔ ชาวประชาสัมพันธ์

ควรรนำ QR code แยกเป็น Banner ปกติที่ไม่ใช่ตัววิ่ง หรือทำเป็น icon ลอยในหน้าเว็บเหมือน Messenger Live Chat เพื่อให้เห็นง่าย เข้าร่วมประเมินได้สะดวกขึ้น

๐๑๐ E-Service

อย่างไรก็ตาม แม้เทศบาลตำบลสันทรายมีบริการ E-Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่การให้บริการตามช่องทางดังกล่าวนี้ไม่ครอบคลุมทุกส่วนงาน

ดังนั้น เทศบาลตำบลสันทรายควรจัดทำช่องการให้บริการให้ครอบคลุมทุกส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการใช้ดุลพินิจ อันเป็นช่องว่างในการเรียกรับสินบน จากการปฏิบัติหน้าที่อีกด้วย

การนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>๑. มาตรการพัฒนาวิธีการเข้าถึงช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานหรือให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) โดยละเอียดหรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ และดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลา</p> <p>ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานหรือให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๓) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น</p>	<p>๑. จัดให้มีช่องทางเผยแพร่ ผลงาน หรือข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ให้เป็นปัจจุบัน ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสันทราย รวมถึง ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่น ๆ ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึง ข้อมูลได้ง่ายขึ้น</p> <p>๒. ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน เว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน</p> <p>๓. เพิ่มช่องทางการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร เพื่ออำนวยความสะดวก และ รวดเร็ว เช่น Social network , Q&A , E-Service</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘</p>	<p>สำนักปลัดเทศบาล</p>

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>๒. มาตรการพัฒนาการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของเจ้าหน้าที่</p>	<p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน</p> <p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๖) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย</p>	<p>๑. มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการนั้นๆ โดยตรง ให้เป็นผู้ตอบข้อซักถามทั้งทางโทรศัพท์และช่องทางออนไลน์ (Q&A)</p> <p>๒. แปลงข้อมูลกฎระเบียบที่ซับซ้อน ให้เป็นภาษาราชการที่เข้าใจง่าย หรือ ทำเป็น อินโฟกราฟิก (Infographic)</p> <p>๓. ใช้ Social Media (Facebook, Line Official, Website) ในการเผยแพร่ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็ว</p> <p>๔. รวบรวมคำถามที่ผู้มาติดต่อมักถามบ่อย (Q&A) เผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้เอง</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘</p>	<p>สำนักปลัดเทศบาล</p>

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัด ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>๓. มาตรการในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการ</p>	<p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)</p> <p>ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มี การปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๕)</p>	<p>๑. จัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย เช่น แบบฟอร์มออนไลน์, QR Code ประเมินความพึงพอใจ, ผู้รับความคิดเห็น, หรือหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน</p> <p>๒. จัดทำแบบสำรวจประจำปี เพื่อนำผลคะแนนมาวิเคราะห์ข้อบกพร่องและแก้ไข</p>	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘</p>	<p>สำนักปลัดเทศบาล</p>

วิเคราะห์ข้อจำกัด
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐเทศบาลตำบลสันทราย

๑. ข้อจำกัดด้านบุคลากร : บุคลากรภายในหน่วยงานบางรายเริ่มตระหนักถึงความสำคัญในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ แต่ก็มีบุคลากรบางส่วนยังไม่เห็นถึงความสำคัญ จึงทำให้การลงข้อมูลหรือการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานนั้น เกิดความล่าช้าและไม่ถูกต้องครบถ้วน

๒. ข้อจำกัดด้านงบประมาณ : เทศบาลตำบลสันทรายไม่มีงบประมาณในการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และยังไม่มีงบประมาณการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน และสะดวกรวดเร็ว

๓. ข้อจำกัดด้านสภาพพื้นที่ : เนื่องจากพื้นที่ของเทศบาลตำบลสันทรายเป็นพื้นที่ติดเมือง และเป็นบริเวณที่มีส่วนราชการอยู่หลายแห่ง จึงเป็น พื้นที่ที่มีความเจริญอย่างมาก แต่ประชาชนส่วนใหญ่เป็นสังคมผู้สูงอายุวัยเกษียณการเข้าถึงเทคโนโลยีจึงมีข้อจำกัด

ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว แม้เทศบาลตำบลสันทรายมีข้อจำกัดบางประมาณ แต่ไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ