



การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน



สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน
อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน



การวิเคราะห์ผลการประเมินส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เพื่อให้การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานเป็นไปตามกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน จึงได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อเป็นทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนี้

๑.การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

จากผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๙๘.๐๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เท่ากับ +๕.๑๕ สามารถสรุปผลตามตัวชี้วัดและเครื่องมือการประเมินหน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๙๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๙๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๘.๐๕ คะแนน สามารถสรุปผลตามตัวชี้วัดและเครื่องมือการประเมิน ดังนี้

ตัวชี้วัดที่	เครื่องมือการประเมิน	จำแนกตามแบบวัด		จำแนกตามตัวชี้วัด	
		ปี ๖๘	เทียบกับปี ๖๗	ปี ๖๘	เทียบกับปี ๖๗
๑.การปฏิบัติหน้าที่	แบบวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	๙๗.๙๖	+ ๓.๕๒	๙๘.๕๔	+ ๑.๒๑
๒.การใช้งบประมาณ				๙๗.๓๐	+ ๐.๓๗
๓.การใช้อำนาจ				๙๙.๕๘	+ ๒.๖๓
๔.การใช้ทรัพย์สินราชการ				๙๕.๖๓	+ ๑๐.๑๑
๕.การแก้ไขปัญหาการทุจริต				๙๘.๗๕	+ ๒.๙๔
๖.คุณภาพการดำเนินงาน	แบบวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)			๙๖.๘๐	+ ๖.๓๗
๗.ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ส่วนที่ ๑	๙๕.๔๕	+ ๑๑.๘๑	๙๕.๔๕	+ ๑๑.๘๑
๘.การปรับปรุงระบบการทำงาน	ส่วนที่ ๒	๙๕.๖๖	+ ๘.๘๘	๙๕.๖๖	+ ๘.๘๘
๙.การเปิดเผยข้อมูล	แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๑๐๐	+ ๒.๕	๑๐๐	+ ๒.๕
๑๐.การป้องกันการทุจริต		๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
คะแนนภาพรวม				๙๘.๐๕	

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แบ่งตามประเด็น/กระบวนการ ตามเกณฑ์การประเมิน ITA โดยอ่านวิเคราะห์ค่าคะแนนแบบ Comparative Analysis เชิงเปรียบเทียบ ของแบบวัด IIT และ EIT และใช้ผลการประเมินในแต่ละข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด ๓ อันดับ ดังนี้

๑.การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

ที่	ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน
๑	การปฏิบัติหน้าที่	i๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๖.๒๕
๒	การใช้งบประมาณ	i๕ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๖๓
๓	การใช้ทรัพย์สินทางราชการ	i๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๘๘
		i๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๗.๕๐
		i๑๒ การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๕๐

2.การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

ที่	ประเด็น	ข้อความคำถาม	คะแนน
ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)			
๑	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๔.๗๕
		e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๔.๗๕
		e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๓.๔๔
๒	การปรับปรุงการทำงาน	e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๔.๔๓
		e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๔.๗๕
ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)			
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๓.๐๐
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๕.๐๐
		e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๕.๐๐
๓	การปรับปรุงการทำงาน	e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๕.๐๐
		e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๕.๐๐
		e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๘๕.๐๐

๓. ประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/พัฒนาปรับปรุง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ได้นำผลการประเมินที่มีคะแนนต่ำสุด ในแต่ละกระบวนการงานดังตารางข้อ ๒. มาจัดทำเป็นประเด็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/พัฒนาปรับปรุงดังนี้

ที่	ประเด็น	ข้อคำถาม	คะแนน	ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข/พัฒนา
๑.การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)				
๑	การปฏิบัติหน้าที่	i๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๖.๒๕	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ
๒	การใช้งบประมาณ	i๕ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๖๓	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน มีการเบิกจ่ายเงิน เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ที่ไม่ตรงระเบียบฯ
๓	การใช้ทรัพย์สินทางราชการ	i๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๘๘	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างไม่ถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ
		i๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๗.๕๐	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
		i๑๒ การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๕๐	หน่วยงานที่มีการกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน ยังไม่สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้
2.การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)				
ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)				
๑	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๔.๗๕	หน่วยงานยังไม่มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน

		e6 เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๔.๗๕	เจ้าหน้าที่บางท่านไม่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน
		e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๓.๔๔	หน่วยงานยังไม่ส่งเสริมให้มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
๒	การปรับปรุงการทำงาน	e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๔.๔๓	หน่วยงานยังต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน
		e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๔.๗๕	หน่วยงานยังต้องมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

๑	คุณภาพการดำเนินงาน	e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๓.๐๐	เจ้าหน้าที่บางท่านมีการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้บริหารและผู้อื่นยังไม่อย่างเท่าเทียมกัน
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๕.๐๐	หน่วยงานยังต้องเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย
		e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๕.๐๐	หน่วยงานต้องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง
๓	การปรับปรุงการทำงาน	e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๕.๐๐	หน่วยงานต้องมีการส่งเสริมการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

	e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๕.๐๐	หน่วยงานยังต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน
	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๘๕.๐๐	หน่วยงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง

๔. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กรหรือรักษาระดับ

การกำหนดวิธีการแนวทาง/มาตรการ จากตาราง ข้อ ๓. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ได้นำประเด็นข้อบกพร่องมาวิเคราะห์สู่การปฏิบัติในแต่ละกระบวนการ มากำหนดแนวทางปฏิบัติ ระยะเวลาดำเนินการ และหน่วยงานรับผิดชอบ ดังนี้

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
๑.การปฏิบัติหน้าที่	1๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการมากนัก้อยเพียงใด	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน มีพฤติกรรมเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการในบางงานทำให้ต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมควรครอบคลุมทั้ง การป้องกัน การตรวจสอบ และการลงโทษ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและยกระดับคุณภาพการบริการ	-อบรมและจิตสำนึก: จัดอบรมเรื่องจริยธรรม ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการบริการด้วยใจ (Service Mind) อย่างสม่ำเสมอ -กำหนดมาตรฐานการทำงาน (SOPs): สร้างขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ -ประกาศนโยบายไม่เลือกปฏิบัติแสดงจุดยืนชัดเจนว่าหน่วยงานไม่ยอมรับพฤติกรรมเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

ประเด็น	นำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
๓.การใช้ทรัพย์สินทางราชการ	100 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างไม่ถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการกำหนดหลักเกณฑ์การใช้ทรัพย์สินของราชการและการกำกับดูแลตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวทุกกรณี	๔.๑ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียน คู่มือ/แนวทาง/ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบ ๔.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้องและไม่สม่ำเสมอ	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

2.การประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงพัฒนา		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
๑.ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	หน่วยงานยังไม่มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในหน่วยงานเน้นการสื่อสารที่ ชัดเจน ตรงประเด็น กระชับ (๗ C's) การเลือกช่องทางที่เหมาะสม	- ปรับปรุง/พัฒนา ช่องทาง แสดงความคิดเห็น/ ให้ข้อเสนอแนะต่อ การดำเนินงานลงบน เว็บไซต์ของทุกกอง ที่สังเกตเห็นได้ง่าย และเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ หลัก ๑๒๓.๖๘ www.maelan.go.th	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อคำถาม	ข้อค้นพบ				
	e6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	เจ้าหน้าที่บางท่านสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ผู้รับบริการได้ไม่ชัดเจน ผู้รับบริการจึงเกิดข้อคำถามในการติดต่องานบางงาน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ชัดเจนเน้นการพัฒนาทักษะการให้บริการ ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และมอบหมายผู้รับผิดชอบตอบคำถามโดยเฉพาะ พร้อมจัดทำคู่มือประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น Facebook, เว็บไซต์) เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก	-จัดอบรมด้านการสื่อสารทัศนคติการบริการที่ดี และความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการงาน (Knowledge & Skill) แก่เจ้าหน้าที่ -มอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก: กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตอบข้อซักถามในแต่ละเรื่องเพื่อให้คำอธิบายที่ถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน -ปรับปรุงช่องทางข้อมูล: ทบทวนและพัฒนาเว็บไซต์หรือช่องทางออนไลน์ให้เป็นปัจจุบัน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน (Q&A/FAQ) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น -ประเมินผลการให้บริการ: นำความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและพัฒนา E-Service ให้สะดวกรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ – ก.ย.๖๙)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อคำถาม	ข้อค้นพบ				
	e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	หน่วยงานมีการส่งเสริมให้มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน ในบางงานเท่านั้น ในส่วนงานอื่นๆ ยังต้องมีการส่งเสริมให้มีการเปิดโอกาสมีส่วนร่วม จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	- มาตรการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน - โครงการจัดการประชุมประชาคมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	- จัดทำช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ระบบ E-Service/Website: จัดทำช่องทาง "รับฟังความคิดเห็น" หรือ "กล่องข้อความถึงผู้บริหาร" บนเว็บไซต์หลัก - จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ: ส่งแบบสอบถามหลังรับบริการ (ทั้งรูปแบบกระดาษและออนไลน์) - ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น: ติดตั้งตู้รับความคิดเห็น ณ จุดให้บริการ - จัดกระบวนการมีส่วนร่วมในระดับนโยบายและการทำงาน - การประชาพิจารณ์ - เวทีประชาคม - จัดประชุมร่วมกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริการร่วมกัน - การนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงจริง - รายงานผลการดำเนินการปรับปรุงให้ทราบผ่านเว็บไซต์ การปรับปรุงแบบ	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงพัฒนา		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
๒.การปรับปรุงการทำงาน	e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	หน่วยงานยังต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	<p>- มาตรการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชนทำได้โดยเพิ่มความโปร่งใสผ่านการประเมิน ITA, ใช้ระบบ E-Service ที่ใช้งานง่าย</p> <p>- กิจกรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือติดตามผล โดยต้องพัฒนาการสื่อสารให้ชัดเจนและแก้ไขกฎหมาย/ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้งานบริการรวดเร็วและตรงความต้องการมากที่สุด</p>	<p>- ยกระดับความโปร่งใสและตรวจสอบได้</p> <p>- ปรับปรุงการให้บริการผ่านเทคโนโลยี (E-Service)</p> <p>- เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม</p> <p>- ปฏิรูประบบงานและกฎหมาย: เร่งยกเลิกกฎหมายที่ซ้ำซ้อนหรือหมดความจำเป็น และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วและเสมอภาค</p>	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)
	e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	หน่วยงานยังขาดการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	<p>- มาตรการพัฒนาบริการออนไลน์เน้นแนวทาง Digital by Default ออกแบบระบบที่ใช้งานง่ายผ่านมือถือ (Mobile-Centric) บูรณาการฐานข้อมูลเชื่อมโยงกัน (One-Stop Service) ด้วยระบบ Digital ID เพื่อยืนยันตัวตน และพัฒนาเทคโนโลยีอัตโนมัติ (e-Service) เพื่อลดขั้นตอนลดเอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชนให้เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา</p>	<p>- พัฒนาทักษะบุคลากร (Digital Literacy): อบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเครื่องมือดิจิทัล เพื่อการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง</p>	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)						
ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
๒.ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	หน่วยงานยังขาดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐเน้นการเข้าถึงที่ง่าย โปร่งใส และเป็นปัจจุบัน โดยกำหนดให้เว็บไซต์หน่วยงานเป็นช่องทางหลัก (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ๒๕๔๐) ต้องลงข้อมูลสำคัญ เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบาย คู่มือการบริการงบประมาณ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบได้สะดวก	-การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่ายควรใช้ช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน Social Media (Facebook, Line OA) -ใช้แอปพลิเคชัน โดยข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ชัดเจน จัดหมวดหมู่ให้ค้นหาได้ง่าย (เช่น ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง, คู่มือบริการ) -จัดทำป้ายบอกทางชัดเจนในศูนย์ข้อมูลจริง และปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)
	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	หน่วยงานขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	-มาตรการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และโปร่งใส ยึดตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	- จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารทั้งรูปแบบสถานที่จริงและออนไลน์ - จัดทำดัชนีข้อมูลที่ค้นหาได้ง่าย เผยแพร่ผ่านสื่อหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อคำถาม	ข้อค้นพบ				
๓.การปรับปรุงการทำงาน	e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	หน่วยงานยังขาดการส่งเสริมการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	<p>-มาตรการการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานราชการหรือองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส และตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง</p> <p>-จัดกิจกรรมประชาคม/เสวนา: เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมวางแผนหรือให้ข้อเสนอแนะ</p> <p>-จัดประชุมร่วมกับกลุ่มผู้รับบริการโดยตรง (เช่น ตัวแทนหมู่บ้าน,ผู้ประกอบการ) เพื่อระดมสมอง</p>	<p>-สร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็น: เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน, กล้องรับความคิดเห็น, ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook)</p> <p>-เปิดโอกาสให้ประเมินบริการ: ผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสำรวจปัญหา</p> <p>-ปรับปรุงกระบวนการทำงาน: นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคู่มือการให้บริการ (Service Manual) หรือกระบวนการ E-Service</p> <p>-ประกาศคู่มือฉบับใหม่ที่ง่ายขึ้นบนเว็บไซต์</p> <p>-ดำเนินการตามมาตรการนี้จะช่วยให้หน่วยงานลดความเสี่ยงจากการทำงานที่ไม่ตอบโจทย์ และเพิ่มคะแนนความโปร่งใสในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) อีกด้วยครับ</p>	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ – ก.ย.๖๙)

ประเด็น	การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงหรือการพัฒนาองค์กร		มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลา
	ข้อความ	ข้อค้นพบ				
	e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	หน่วยงานยังต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชนจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	- มาตรการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน เน้นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน การเปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการจริง ยกระดับความโปร่งใสผ่านการประเมิน ITA เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่ง	- เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (Participation): สร้างกลไกที่อนุญาตให้บุคคลภายนอก/ประชาชน เข้าร่วมตรวจสอบร่วมวางแผน ร่วมเสนอแนะ และร่วมประเมินโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน - ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Workflow Improvement): ปรับขั้นตอนการให้บริการให้กระชับ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อตอบสนองต่อประชาชนอย่างทันท่วงที	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)
	e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	หน่วยงานยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการ	- มาตรการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของรัฐให้โปร่งใส โดยจัดตั้ง "ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร" ที่ทำการเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้โดยสะดวก	- จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ (มาตรา ๙) - การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัลและเว็บไซต์ - การตรวจสอบความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน - การประชาสัมพันธ์เชิงรุก	สำนักปลัด	ไตรมาส ๑-๔ (ต.ค.๖๘ - ก.ย.๖๙)

๕. วิเคราะห์ข้อจำกัดของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน ในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน (ITA)

ข้อจำกัดหลักของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลานในการประเมิน ITA คือ

๑. การบริหารจัดการข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วนตามเกณฑ์ OIT ที่เปลี่ยนแปลงทุกปี รวมถึงการสร้างความตระหนักรู้แก่เจ้าหน้าที่ภายในให้มีส่วนร่วม
๒. ข้อจำกัดที่พบในการดำเนินการประเมิน ITA (อิงตามกรอบการดำเนินงานทั่วไปของ อปท.) ข้อจำกัดด้านการเปิดเผยข้อมูล (OIT): การจัดทำเอกสารและข้อมูลบนเว็บไซต์หน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน (Updated) ตามตัวชี้วัดที่ ป.ป.ช. กำหนด เช่น แผนจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลการบริหารงาน การบริหารงานบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส ซึ่งอาจมีการตกหล่นหรือเอกสารไม่ครบถ้วน
๓. ข้อจำกัดด้านการรับรู้ภายใน (IIT) เจ้าหน้าที่ภายในอาจมีความกังวลเรื่องการตอบแบบสอบถาม ทำให้การแสดงความคิดเห็นเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กรไม่สะท้อนความเป็นจริงทั้งหมด
๔. ข้อจำกัดด้านการรับรู้ภายนอก (EIT) การรวบรวมกลุ่มเป้าหมาย (ประชาชน/ผู้มาติดต่อ) ให้เพียงพอและตอบแบบสอบถามตามเวลาที่กำหนดทำได้ยาก ทำให้ผลการประเมินมุมมองจากภายนอกอาจมีจำนวนไม่มากพอ ประชาชนมีความกังวลเรื่องการตอบแบบสอบถาม ทำให้การแสดงความคิดเห็นเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กรไม่สะท้อนความเป็นจริงทั้งหมด
๕. ข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร ความพร้อมของบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงในการศึกษาระเบียบใหม่ๆ ของ ITA ที่มักจะมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี

เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลานมีสำนักงาน ตั้งอยู่ในพื้นที่ชนบท ประชาชนยังไม่ค่อยให้ความสนใจในการใช้บริการหรือการติดต่อบริการระบบออนไลน์ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และทำให้การเก็บแบบวัด จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก/ผู้มาติดต่อ ณ สำนักงาน ไม่มีประสิทธิภาพและได้ผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมาย รวมถึงประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ไม่สนใจในการช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ เท่าที่ควร

นายเอนก สิวิจี

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ผู้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการประเมินฯ

แนบท้าย

๑. หน่วยงานร่วมขับเคลื่อนทุกกิจกรรม ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
๒. รายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบหลักในแต่ละกิจกรรม
 - (๑) สำนักปลัด
 - (๒) กองคลัง
 - (๓) กองช่าง
 - (๔) กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม