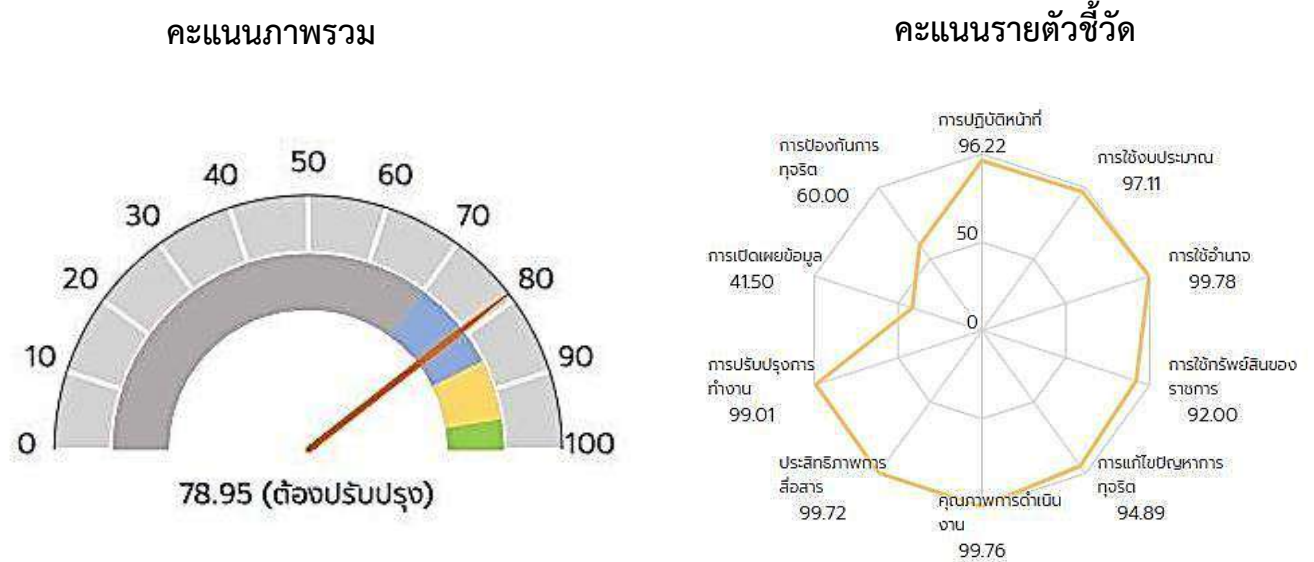




การนำผลการประเมิน ITA
ไปสู่การพัฒนาองค์กร
ของเทศบาลตำบลสะแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

สำนักปลัด
เทศบาลตำบลสะแก

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากผลการประเมินฯ ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของเทศบาลตำบลสะแก พบว่าคะแนนภาพรวม อยู่ที่ ๗๘.๙๕ คะแนน และอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุง โดยแบ่งคะแนนตามประเด็น ดังภาพที่ ๒



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการประเมินรายเครื่องมือ

เครื่องมือ	ผลการประเมิน
IIT	๙๖
EIT ส่วนที่ ๑	๙๙.๔๓
EIT ส่วนที่ ๒	๙๙.๕๖
OIT	๕๐.๗๕

๑. การวิเคราะห์ผลประเมินรายตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนประเมิน ๙๖.๒๒ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ 1๑ 1๒ 1๓ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ 1๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่ ได้คะแนน ๑๐๐ โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้

ความโปร่งใสในระดับสูงสุด: เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน (ผู้ตอบแบบวัด IIT) มีความมั่นใจและรับรู้ร่วมกันเป็นเสียงเดียวกันว่า ไม่มีการเรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการเลย

วัฒนธรรมองค์กรที่สุจริต: สะท้อนถึงการมีมาตรการภายในที่เข้มงวด เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนโดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

ข้อ 1๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๖

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

คู่มือและมาตรฐานชัดเจน: เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ (เกือบ ๑๐๐%) รับรู้และปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ SOP (Standard Operating Procedure) เป็นอย่างดี รู้ว่าต้องทำอะไร ก่อน-หลัง และใช้เวลาเท่าไร

มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่: สะท้อนว่าคนในองค์กรให้ความสำคัญกับ "เดดไลน์" (Deadline) และพยายามให้บริการหรือทำงานให้เสร็จตามกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า

๒. จุดสังเกตที่หายไป ๔ คะแนน

คะแนนที่หายไปเล็กน้อย ๔ คะแนน อาจเกิดจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งเป็นเรื่องปกติของระบบราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ:

-**ขั้นตอนคอขวด (Bottleneck):** อาจมีบางกระบวนการที่ต้องรอการอนุมัติ/ลงนามจากผู้บริหารหลายระดับ ทำให้งานล่าช้ากว่ากรอบเวลาที่กำหนดไว้เล็กน้อย

-**ภาระงานล้นมือ (Overload):** เจ้าหน้าที่บางตำแหน่งอาจมีงานล้นมือ หรือต้องทำงานทดแทนกัน ในกรณีที่มีคนลา/ย้าย ทำให้บางช่วงเวลาไม่สามารถทำตามกรอบเวลาเดิมได้

-**ระบบเทคโนโลยีขัดข้อง:** ระบบล่ม, สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหา หรือโปรแกรมที่ใช้ทำงานล่าช้าในบางวัน ทำให้อำนวยบริการไม่ทันตามกำหนด

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข

-**ทบทวนกรอบเวลา (Review SLA):** ลองสำรวจว่ามีขั้นตอนไหนที่เจ้าหน้าที่รู้สึกว่ "เวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือ นั้น กระชั้นชิดเกินไปในความเป็นจริง" หรือไม่ หากจำเป็นอาจต้องปรับปรุงคู่มือให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับงานจริงมากขึ้น

-**ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Lean Process):** นำเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนการส่งเอกสาร หรือการกรอกข้อมูล ซ้ำๆ เพื่อให้งานไหลลื่นและเสร็จไวขึ้น

-**กระจายอำนาจการตัดสินใจ:** หากงานบางประเภทสามารถจบได้ในระดับหัวหน้าฝ่าย โดยไม่ต้องส่งถึงผู้บริหารสูงสุด จะช่วยลดระยะเวลาการรอคอยได้อย่างมาก

ข้อ 1๒ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๒.๖๗

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

ภาพรวมยังดีอยู่: เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังมองว่าหน่วยงานให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ได้เลือกปฏิบัติเพราะ เรื่องของเพศ อายุ ฐานะ หรือความสนิทสนมส่วนตัว

คะแนนที่ลดลง แสดงว่ามีเจ้าหน้าที่บางส่วน (อาจจะประมาณ ๗-๘%) ที่ทำแบบประเมินแล้วรู้สึก ว่า "ยังมีการเลือกปฏิบัติอยู่บ้าง" ในหน่วยงาน ซึ่งข้อนี้มักจะละเอียดอ่อนมาก เพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและวัฒนธรรมการทำงาน

๒. จุดสังเกต: ในหน่วยงานภาครัฐหรือท้องถิ่น ปัญหาเรื่อง "การเลือกปฏิบัติ" ในมุมมองของคนทำงาน มักเกิดจากปัจจัยเหล่านี้ค่ะ:

-**ระบบเครือญาติหรือคนคุ้นเคย** บางครั้งเมื่อมีญาติ สนิทกัน หรือเป็นผู้ใหญ่ในชุมชนมาติดต่อ เจ้าหน้าที่อาจจะเดินไปต้อนรับ ลัดคิว หรือบริการให้ก่อนด้วยความเกรงใจตามวัฒนธรรมไทย แต่ในสายตาของเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ หรือผู้มาติดต่อคนอื่น อาจมองว่าเป็นการเลือกปฏิบัติและไม่เป็นธรรม

-**มาตรฐานการให้บริการไม่เท่ากันในแต่ละวัน:** วันไหนงานน้อย เจ้าหน้าที่อาจพูดจาดี ดูแลละเอียด วันไหนงานล้นมือหรือเจ้าหน้าที่เครียด อาจจะพูดจาสั้นๆ หรือบริการได้ไม่เต็มที่ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติที่ต่างกัน

-**การสื่อสารหรือการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน:** เจ้าหน้าที่บางคนอธิบายละเอียด บางคนอธิบายสั้น ทำให้ผู้มาติดต่อเข้าใจไม่เท่ากัน จนเกิดความรู้สึกว่า "ทำไมคนนั้นได้ทำแบบนี้ แต่ฉันไม่ได้"

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข

เนื่องจากเป็นเรื่องของ "พฤติกรรมและการรับรู้" แนวทางแก้ไขจึงต้องเน้นไปที่การสร้างมาตรฐานร่วมกันค่ะ:

-**ระบบคิว ๑๐๐%** : จัดทำระบบคิวที่ชัดเจนและเข้มงวด ไม่ว่าจะป็นใครก็ต้องรืนตามคิว (ยกเว้นกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือสตรีมีครรภ์ ซึ่งควรมีป้ายบอกชัดเจนว่าเป็นนโยบายช่วยเหลือ ไม่ใช่การเลือกปฏิบัติ)

-**กำหนดมาตรฐานการต้อนรับ** : สร้างข้อตกลงร่วมกันในหน่วยงาน เช่น คำพูดที่ใช้ ท่าทางในการต้อนรับ เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะสนิทกันเป็นการส่วนตัวหรือไม่ก็ตาม

-**ติดป้ายขั้นตอนและสิทธิ์ให้ชัดเจน:** เพื่อให้ผู้มาติดต่อรู้ว่าทุกคนมีสิทธิ์เท่ากันตามกฎหมาย และลดการใช้ดุลยพินิจส่วนตัวของเจ้าหน้าที่หน้างาน

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ มีคะแนนประเมิน ๙๗.๑๑ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ 1๔ 1๕ 1๖ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ 1๕ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๙.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**ระบบควบคุมภายในดีเยี่ยม:** เจ้าหน้าที่เกือบทุกคนในหน่วยงานให้ความโปร่งใสและมั่นใจว่าระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางต่างจังหวัด เป็นไปตามจริง ไม่มีรายการเป็นเท็จ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน

-**เจ้าหน้าที่มีวินัยทางการเงิน:** สะท้อนว่าคนในองค์กรเกรงกลัวต่อความผิด และปฏิบัติตามระเบียบพัสดุและการเงินอย่างเคร่งครัด รวมถึงกองคลังหรือฝ่ายตรวจสอบภายในมีการเช็คเอกสารหลักฐานอย่างละเอียดก่อนอนุมัติจ่ายเงิน

๒. วิเคราะห์จุดที่หายไปเล็กน้อย (๐.๖๗ คะแนน) อาจเกิดจากมุมมองหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในประเด็นเล็กๆ น้อยๆ เช่น:

-**ความเข้าใจในระเบียบที่ต่างกัน:** เจ้าหน้าที่บางคน อาจรู้สึกว่าการเบิกจ่ายบางอย่างมีขั้นตอนที่ยุงยาก หรือบางกรณีการทำงานล่วงเวลาจริง แต่ติดขัดข้อกฎหมายทำให้เบิกไม่ได้ หรือในทางกลับกัน อาจมีบางคนรู้สึกว่ามีการอนุมัติโครงการที่ใช้ตารางเวลาคาบเกี่ยวกันเล็กน้อย

-**ความรู้สึกส่วนตัว:** อาจมีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยมาก (เช่น ๑-๒ คน) ที่มีความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจในระบบการจัดสรรงบประมาณ จึงประเมินโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว

ดังนี้

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข รักษามาตรฐานให้มั่นคง สิ่งสำคัญคือการประคองมาตรฐานนี้ไว้ด้วยวิธี

-**ชี้แจงระเบียบการเบิกจ่ายให้ชัดเจน:** สรุปหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ (เช่น ค่าเดินทาง) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจตรงกัน ลดความสับสน

-**ใช้ระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยตรวจสอบ:** การทำระบบบลงเวลาปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบออนไลน์ที่โปร่งใส ตรวจสอบย้อนหลังได้ง่าย จะยิ่งช่วยปิดโอกาสการเบิกจ่ายคลาดเคลื่อนได้อย่างสมบูรณ์แบบ

ข้อ 1๖ หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๖.๖๗

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบ:** เจ้าหน้าที่เกือบทั้งหมดมองว่า การบริหารงบประมาณและการเลือกคู่สัญญา (ผู้รับจ้าง) ทำตามขั้นตอนกฎหมายอย่างถูกต้อง มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ไม่ได้มีการ "ล็อกสเปก" หรือ "ฮั้วประมูล" เพื่อเอื้อประโยชน์ให้เครือญาติ ผู้บริหาร หรือกลุ่มทุนใดกลุ่มทุนหนึ่ง

-**กองคลัง/ฝ่ายพัสดุทำงานได้เข้มแข็ง:** การที่คนในองค์กรยอมรับคะแนนสูงขนาดนี้ แสดงว่าฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องพัสดุมีการเปิดเผยข้อมูล ขอกรรมการตรวจรับ และทำตามระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลางได้อย่างรัดกุม จนคนในไม่รู้สึกว่ามีความผิดปกติ

๒. วิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อม

-**ความจำเป็นในการจ้าง "ผู้รับจ้างรายเดิม":** ในบางงานที่เป็นงานเฉพาะทาง หรืองานที่ต้องอาศัยความคุ้นเคยในพื้นที่ (เช่น งานซ่อมบำรุงระบบเฉพาะ, งานจัดหาวัสดุเร่งด่วน) หน่วยงานมักจะใช้บริการเจ้าเดิมที่ทำงานดี และไว้วางใจได้ แต่ในมุมมองของเจ้าหน้าที่กองอื่นที่ไม่ได้รู้รายละเอียด อาจจะมองว่า "ทำไมจ้างแต่เจ้านี้ เจ้านี้เอื้อประโยชน์กันหรือไม่"

-**วิธีการจัดซื้อจัดจ้างแบบเฉพาะเจาะจง:** ตามระเบียบพัสดุฯ หากวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท สามารถใช้วิธีเฉพาะเจาะจงได้ ซึ่งเป็นวิธีที่รวดเร็ว แต่อาจทำให้เกิดความเคลือบแคลงใจในเจ้าหน้าที่ด้วยกันเองได้ง่าย หากไม่มีการสื่อสารที่ชัดเจนว่าทำไมถึงเลือกรายนี้

-**การจัดสรรงบประมาณลงแต่ละกอง/สำนักไม่เท่ากัน:** เจ้าหน้าที่บางกอง/สำนักอาจรู้สึกว่า งบประมาณไปตกอยู่กับโครงการของบางกองเป็นพิเศษ ในขณะที่กองของตัวเองได้งบประมาณน้อย จึงประเมินในเชิง "การกระจายงบประมาณไม่เป็นธรรม" ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับข้อนี้ได้เช่นกัน

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข เพื่อรักษาคะแนนให้อยู่ในระดับสูง และสร้างความมั่นใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรแบบ ๑๐๐%:

-**เน้นความโปร่งใสในขั้นตอนกำหนด TOR:** ในโครงการขนาดใหญ่ การดึงตัวแทนจากหลากหลายกอง/สำนัก มาร่วมเป็นกรรมการกำหนดร่างขอบเขตของงาน (TOR) หรือกรรมการตรวจรับพัสดุ จะช่วยลดข้อสงสัยเรื่องการล็อกสเปกได้ดีที่สุด

-**สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลภายใน (Internal Open Data):** นอกจากการประกาศขึ้นระบบ e-GP และเว็บไซต์หน่วยงานตามกฎหมายแล้ว การสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำเดือน/ประจำไตรมาส แจงในที่ประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน จะช่วยให้ทุกคนรับทราบเหตุผลและกระบวนการที่โปร่งใสร่วมกัน

-**กำกับดูแลเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest):** มีการประเมินตนเองของกรรมการพัสดุทุกคน ว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือเป็นเครือญาติกับผู้ยื่นข้อเสนอในโครงการนั้นๆ อย่างเคร่งครัด

ข้อ 1๔ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๕.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**การบริหารงานตามแผน (Strategic Alignment):** หน่วยงานมีการวางแผนปฏิบัติงานที่ดี และสามารถผลักดันงบประมาณให้ลงไปสู่โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ได้ตรงตามเป้าหมายหลัก เช่น งบประมาณโครงสร้างพื้นฐาน บริการประชาชน หรือบพิภคอบรม ไม่ได้มีการโยกย้ายงบประมาณไปใช้ในสิ่งที่ไม่จำเป็น

-**ความโปร่งใสในการอนุมัติโครงการ:** เจ้าหน้าที่รับรู้ว่าเงินทุกบาทที่อนุมัติออกไป มีโครงการและวัตถุประสงค์รองรับอย่างชัดเจนตามระเบียบแผนงาน

๒. วิเคราะห์คะแนนที่หายไป สำหรับหน่วยงานภาครัฐมักเกิดจาก "ข้อจำกัดหน้างาน" และ "ความยืดหยุ่นในระบบราชการ" ดังนี้

-**การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี:** ในความเป็นจริงของการทำงาน บางโครงการที่ตั้งงบไว้ตั้งแต่ต้นปี พอถึงเวลาทำจริงอาจเกิดปัญหาทำไม่ได้ (เช่น ติดพื้นที่, ประชาชนไม่ยินยอม, หรือสถานการณ์เปลี่ยน) ทำให้หน่วยงานต้องทำเรื่อง "โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ" ไปทำโครงการอื่นที่จำเป็นแทน แม้จะทำถูกต้องตามระเบียบ แต่เจ้าหน้าที่บางส่วนอาจรู้สึกว่าเป็นการ "ทำไม่ทำตามวัตถุประสงค์เดิมที่ตั้งไว้?"

-**การใช้เงินงบประมาณในกิจกรรมที่ไม่ใช่ภารกิจหลักโดยตรง:** เช่น การถูกขอความร่วมมือให้สนับสนุนงบประมาณในกิจกรรมส่วนกลาง กิจกรรมประเพณี หรือการต้อนรับคณะศึกษาดูงานบ่อยครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนอาจมองว่าเงินส่วนนี้น่าจะเอาไปใช้กับโครงการพัฒนาประชาชนในพื้นที่โดยตรงมากกว่า

-**ปัญหา "งบเหลือจ่าย" ช่วงท้ายปีงบประมาณ:** บางครั้งช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ (สิงหาคม-กันยายน) มักจะมีการเร่งรัดเบิกจ่ายงบประมาณที่เหลืออยู่ เพื่อไม่ให้เงินถูกพับไป ทำให้เกิดโครงการประเภทบพิภคอบรมหรือจัดซื้อวัสดุอย่างเร่งด่วน ซึ่งในมุมมองของคนทำงานอาจรู้สึกว่าเป็นการใช้เงินที่รีบร้อนและคุ่มค่าน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการรักษามาตรฐานและยกระดับคะแนนให้สูงขึ้นในปีหน้า

-**เน้นการทำประชาคมและวางแผนอย่างรัดกุมตั้งแต่ต้นปี:** เพื่อให้โครงการที่บรรจุในแผน มีโอกาสถูกยกเลิกหรือเปลี่ยนน้อยที่สุด ลดการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณระหว่างปี

-**ชี้แจงเหตุผลเมื่อมีการปรับเปลี่ยนแผน:** หากมีความจำเป็นต้องพับโครงการเดิมแล้วโยกงบไปทำโครงการใหม่ ควรสื่อสารในที่ประชุมประจำเดือนให้เจ้าหน้าที่ทุกกองรับทราบร่วมกันถึง "ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ใหม่" เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

-**เน้นผลสัมฤทธิ์ (Output/Outcome):** เมื่อจบโครงการ ควรมีการสรุปรายงานผลให้คนในองค์กรเห็นว่าเงินที่ใช้ไปเกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จริงอย่างไรบ้าง

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ มีคะแนนประเมิน ๙๙.๗๘ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ ๗ ๑๘ ๑๙ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๑๘ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๑๐๐ โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้

๑. ความหมายเชิงสะท้อน

-**ผู้บริหารมีคุณธรรมสูง :** เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ตอบแบบประเมินยืนยันเป็นเสียงเดียวกัน ๑๐๐% ว่า **ไม่เคย** ถูกหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจในทางที่ผิด หรือสั่งการให้ทำสิ่งที่มีผิดกฎหมาย ผิดระเบียบ หรือเอื้อประโยชน์ให้ใครเลย

-**ผู้นำคือแบบอย่างที่ดี:** ในระบบราชการหรือหน่วยงานภาครัฐ "คำสั่งของผู้บังคับบัญชา" มีอิทธิพลต่อคนทำงานมาก การที่หัวหน้าไม่เคยสั่งให้ทำสิ่งมิชอบ ทำให้เจ้าหน้าที่สบายใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา

๒. บรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Work Environment)

-**ลดแรงกดดันในการทำผิด:** เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไม่ต้องอึดอัดใจหรือต้องตกอยู่ในภาวะจำยอมที่ต้องทำเรื่องผิดกฎหมายเพราะเกรงกลัวอิทธิพลของหัวหน้า

-**วัฒนธรรมองค์กรสีขาว:** เมื่อผู้นำโปร่งใส เจ้าหน้าที่ก็พร้อมใจกันซื่อสัตย์ เกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความถูกต้องเป็นหลัก

ข้อ ๑๙ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้งโยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่ ได้คะแนน ๑๐๐ โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**ระบบคุณธรรมนำองค์กร (Merit System):** เจ้าหน้าที่ทุกคน (ผู้ตอบแบบวัด IIT) เชื่อมั่นและรับรู้เป็นเสียงเดียวกัน ๑๐๐% ว่า ระบบการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการโยกย้ายภายในหน่วยงาน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตามผลงานและความสามารถอย่างแท้จริง ไม่มีการใช้เงินหรือผลประโยชน์มาซื้อขายตำแหน่ง

-**สร้างความเท่าเทียมและขวัญกำลังใจ:** เมื่อคนทำงานรู้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพขึ้นอยู่กับฝีมือและเนื้องาน ไม่ใช่การเข้าหาหัวหน้าหรือการจ่ายสินบน จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลัง

๒. ตอกย้ำความโปร่งใสระดับผู้นำ (เชื่อมโยงกับข้อ ๑๘)

-**คะแนนข้อนี้สอดคล้องเป็นเนื้อเดียวกันกับข้อ ๑๘ (หัวหน้าไม่เคยสั่งให้ทำสิ่งมิชอบ) ที่ได้ ๑๐๐ เต็ม เช่นกัน** เป็นการยืนยันว่าผู้บังคับบัญชาและกองการเจ้าหน้าที่ (หรือฝ่ายบุคคล) บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง ปลอดภัยจากการทุจริตเชิงนโยบายและการใช้อำนาจในทางที่ผิด

ข้อ ๒๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้ง
อย่างน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๙.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นมืออาชีพ :** ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับในหน่วยงานให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา
และแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกรอบหน้าที่ของตนเอง
โดยไม่ต้องเผชิญกับความอึดอัดใจจาก "คำสั่งงาน" ของหัวหน้า

-**การเคารพสิทธิและเวลาของคนทำงาน:** สะท้อนว่าหัวหน้างานมุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงานราชการและการ
บริการประชาชนเป็นหลัก ไม่นำเวลาราชการหรือแรงงานของเจ้าหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อพวกพ้อง

๒. วิเคราะห์จุดที่หายไป อาจเกิดจากบริบทและธรรมชาติแวดล้อมของหน่วยงานภาครัฐหรือท้องถิ่น เช่น:

-**ความเต็มใจส่วนตัวที่ก้ำกึ่งกับหน้าที่:** ในสังคมไทยที่มีวัฒนธรรมความผูกพันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจเต็มใจช่วยเหลืองานส่วนตัวเล็กๆ น้อยๆ ของหัวหน้าด้วยความนับถือ (เช่น ผากซื้อของ,
ช่วยประสานงานเรื่องส่วนตัว) แต่เมื่อต้องตอบแบบประเมินอย่างตรงไปตรงมา บางคนอาจมองว่าสิ่งนี้เข้าข่าย
การทำธุระส่วนตัว จึงหักคะแนนไปเล็กน้อย

-**งานกิจกรรมกึ่งสังคมกึ่งราชการ:** บางครั้งมีงานประเพณี งานบุญ หรือกิจกรรมชุมชนที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัว
ของผู้บริหาร แต่ต้องขอแรงเจ้าหน้าที่ไปช่วยเตรียมงาน ซึ่งอาจทำให้เจ้าหน้าที่บางส่วนรู้สึกว่าเป็นงานส่วนตัว
มากกว่างานในหน้าที่โดยตรง

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการรักษามาตรฐานแนวทางปฏิบัติคือการรักษาวัฒนธรรมองค์กร
ที่ดีนี้ไว้

-**ส่งเสริมวัฒนธรรมการแยกแยะ:** รักษาแนวปฏิบัติต่างๆ ที่ไม่เอื้อให้เกิดการใช้บุคลากรหรือทรัพย์สินราชการไป
ใช้ในเรื่องส่วนตัวของหัวหน้างาน

-**การสื่อสารที่ชัดเจน:** หากหัวหน้างานต้องการความช่วยเหลือในเรื่องที่ก้ำกึ่ง ควรเน้นย้ำว่าเป็น "คำขอความ
ช่วยเหลือส่วนตัวตามความสมัครใจนอกเวลางาน" ไม่ใช่ "คำสั่งทางราชการ" เพื่อความสบายใจของทุกฝ่าย

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ มีคะแนนประเมิน ๙๒
คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ ๑๐ ๑๑ ๑๒ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๑๑ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้ง
อย่างน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๘.๖๗

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

-**มีจิตสำนึกสาธารณะสูง:** เจ้าหน้าที่เกือบทุกคนในหน่วยงาน (ผู้ตอบแบบวัด IIT) ตระหนักดีว่าของทุกชิ้น
รถทุกคัน เป็นของหลวงที่มาจากเงินภาษีประชาชน จึงไม่มีพฤติกรรมการนำไปใช้สอยส่วนตัวในลักษณะที่น่าเกลียด
หรือผิดระเบียบ

-**มีมาตรการกำกับดูแลที่รัดกุม:** สะท้อนว่าหน่วยงานน่าจะมีระบบการควบคุมภายในและการเบิกจ่ายพัสดุ/
ควบคุมยานพาหนะที่ดี มีการลงชื่อเข้า-ออก หรือมีระเบียบการยืม-คืน ทรัพย์สินที่ชัดเจน จนทำให้เจ้าหน้าที่ไม่
สามารถนำของหลวงไปใช้ส่วนตัว

๒. วิเคราะห์จุดที่หายไป ในทางปฏิบัติของหน่วยงานราชการหรือท้องถิ่น มักจะเกิดจาก "ความก้ำกึ่งเชิงพฤติกรรม" หรือความเคยชินบางอย่าง เช่น:

- การชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือ/อุปกรณ์ส่วนตัว: เจ้าหน้าที่บางคนอาจจะมองว่าการเสียบปลั๊กชาร์จไฟมือถือส่วนตัวในที่ทำงาน ถือเป็นการนำกระแสไฟของราชการมาใช้ประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งเมื่อต้องตอบประเมินอย่างเคร่งครัด ก็อาจจะหักคะแนนตรงจุดนี้ไป
- การนำรถยนต์ส่วนตัวไปใช้คาบเกี่ยวเรื่องส่วนตัว: เช่น การขับรถราชการไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ แต่อาจจะมีแวะทานข้าว ซั้อของ หรือทำธุระส่วนตัวระหว่างเส้นทางเล็กน้อยก่อนกลับหน่วยงาน ซึ่งอาจมีเพื่อนร่วมงานเห็นและมองว่ามีความก้ำกึ่ง
- การใช้เครื่องพิมพ์ (Printer) หรือกระดาษของสำนักงาน: ในกรณีเร่งด่วน เช่น พิมพ์เอกสารการเรียนของลูก พิมพ์เอกสารส่วนตัวจำนวน ๑-๒ แผ่น แม้จะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ แต่ในแง่ของเกณฑ์ ITA ถือว่าเข้าข่ายข้อนี้

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการรักษามาตรฐานและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

๑๐๐% สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคน:

- จัดทำแนวปฏิบัติการใช้ทรัพย์สินราชการ (Do's & Don'ts): ทำสรุปสั้นๆ หรืออินโฟกราฟิกเตือนใจติดไว้ในจุดร่วม เช่น ห้องพัสดุ โรงรถ หรือข้างเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักรู้ร่วมกันว่าสิ่งไหนทำได้ สิ่งไหนเป็นข้อห้ามเด็ดขาด
- เข้มงวดเรื่องการนำรถส่วนตัวไปใช้นอกเส้นทางราชการ: กำชับเรื่องการลงสมุดบันทึกการใช้รถราชการ เส้นทาง และวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการนำรถไปใช้นอกเส้นทางราชการ
- ประชาสัมพันธ์มาตรการประหยัดพลังงานและทรัพยากร: รณรงค์เรื่องการลดใช้กระดาษ การคัดแยกขยะ หรือการใช้อุปกรณ์สำนักงานอย่างคุ้มค่า ซึ่งจะส่งเสริมจิตสำนึกในการหวงแหนทรัพย์สินขององค์กรไปในตัว

ข้อ 1๑๒ การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๓.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนองค์กร

- ระบบทำงานได้ดีในระดับหนึ่ง: หน่วยงานมีระเบียบ มีการลงทะเบียนคุมพัสดุ และมีการตรวจสอบพัสดุประจำปีตามกฎหมาย ซึ่งช่วยป้องปรามและสกัดกั้นการนำทรัพย์สินราชการไปใช้ส่วนตัวได้จริง
- เจ้าหน้าที่เห็นช่องโหว่ของระบบ: คะแนนที่ลดลงมาอยู่ที่ ๙๓ สะท้อนว่าเจ้าหน้าที่หน้างานเริ่มมองเห็นว่าระบบตรวจสอบบางจุดยังมีความหลวม หรือทำตามรูปแบบเอกสารราชการมากเกินไป

๒. วิเคราะห์ระบบตรวจสอบในหน่วยงานภาครัฐหรือส่วนท้องถิ่น ปัญหาเรื่อง "ระบบการควบคุมทรัพย์สิน" มักจะติดขัดในประเด็นเหล่านี้

- การตรวจสอบเป็นแบบ "เน้นเอกสาร" มากกว่าหน้างานจริง: เช่น การตรวจพัสดุประจำปีที่ทำเพียงปีละครั้ง หรือการเซ็นชื่อยืม-คืนอุปกรณ์ที่บางครั้งก็ลงนามย้อนหลัง ทำให้คนทำงานรู้สึกวาระบบไม่ได้เรียลไทม์ (Real-time) หรือเข้มงวดพอที่จะ "ป้องกัน" ได้จริงๆ ถ้ามีคนคิดจะทำผิด
- ความล้าสมัยของระบบการจัดเก็บข้อมูล: หน่วยงานยังใช้การจดบันทึกด้วยสมุด หรือใช้ไฟล์ Excel แยกกันในแต่ละกอง ทำให้การตรวจสอบข้ามกองหรือการเช็กยอดคงเหลือทำได้ล่าช้า ยิ่งถ้าเป็นวัสดุสิ้นเปลือง (เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ น้ำมันเชื้อเพลิง) จะยิ่งตรวจสอบความสมเหตุสมผลในการใช้ยาก

-มาตรการลงโทษหรือตักเตือนยังไม่ชัดเจน: หากเคยมีกรณีที่ทรัพย์สินชำรุด สูญหาย หรือถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ แล้วกระบวนการตรวจสอบภายในหาผู้รับผิดชอบไม่ได้ หรือไม่มีการสื่อสารผลการลงโทษให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่อาจประเมินว่าระบบการกำกับดูแลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการยกระดับระบบควบคุมทรัพย์สิน ทำระบบการตรวจสอบให้แข็งแกร่งเท่ากับจิตสำนึกของคนในองค์กร:

-**ปรับสู่ระบบดิจิทัล (Digital Asset Management):** หากทำได้ ลองเปลี่ยนจากการลงสมุดมาเป็นการสแกน QR Code ในการเบิก-จ่าย หรือยืม-คืนครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เห็นประวัติการใช้งานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที

-**เข้มงวดใบอนุญาตใช้ราชการและการเบิกน้ำมัน:** นำเทคโนโลยีอย่างระบบติดตามรถ (GPS) มาใช้อย่างจริงจัง หรือมีมาตรการตรวจสอบระยะทาง (ไมล์รถ) เทียบกับปริมาณน้ำมันที่เบิกจ่ายให้สอดคล้องกันทุกเดือน

-**สุ่มตรวจ (Surprise Check) เป็นประจำ:** นอกเหนือจากการตั้งกรรมการตรวจพัสดุประจำปีช่วงสิ้นปีงบประมาณแล้ว การให้ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือหัวหน้างานสุ่มตรวจพัสดุหรือครุภัณฑ์สำคัญระหว่างปี จะช่วยให้ระบบการกำกับดูแลดูต้นตออยู่เสมอค่ะ

ข้อ 1๑๐ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๘๔

๑. วิเคราะห์ทำไมเจ้าหน้าที่ถึงไม่ยืมตามขั้นตอนในหน่วยงานภาครัฐหรือท้องถิ่น ปัญหาเรื่องการไม่ทำตามระเบียบการยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์ มักเกิดจากสาเหตุเหล่านี้

-**ขั้นตอนยุ่งยากและเสียเวลา :** ขั้นตอนการยืมแบบเดิมๆ มักจะต้องเขียนใบยืมเป็นกระดาษ เสนอผ่านหัวหน้าฝ่าย ผ่านงานพัสดุ และรอการอนุมัติ ซึ่งในความเป็นจริงหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มักจะเจอปัญหากะทันหันที่ต้องรีบใช้ของด่วน (เช่น ขับรถไปดูพนักงาน, ยืมกล้องไปถ่ายรูปกิจกรรม, ยืมโน้ตบุ๊กไปประชุมเร่งด่วน) การรออนุมัติตามขั้นตอนทำให้งานไม่ทันการณ์ เจ้าหน้าที่จึงเลือกที่จะ "หยิบไปใช้ก่อนแล้วค่อยมาเคลียร์ทีหลัง" หรือ "ยืมกันปากเปล่า" ด้วยความสนิทสนม

-**วัฒนธรรมความคุ้นเคย:** เนื่องจากเป็นคนในหน่วยงานเดียวกัน ทำงานร่วมกันมานาน จึงเกิดความเกรงใจน้อยลง

-**เจ้าหน้าที่พัสดุไม่ได้อยู่ประจำจุดตลอดเวลา:** บางครั้งเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะไปขอเซ็นยืมของ แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดภารกิจอื่น หรือออกไปทำงาน ทำให้ไม่สามารถทำตามขั้นตอนที่ถูกต้องได้ในเวลานั้น

๒. ผลกระทบหากไม่แก้ไข

-**ของชำรุดหรือสูญหายหากคนรับผิดชอบไม่ได้:** เมื่อไม่มีการลงชื่อยืมที่เป็นระบบ หากอุปกรณ์พังหรือหาย จะเกิดการเกี่ยงความรับผิดชอบกันภายใน

-**การวางแผนใช้ประโยชน์ติดขัด:** กองอื่นไม่รู้ว่ามีของชิ้นนั้นอยู่กับใคร ทำให้งานสะดุดเพราะไม่สามารถคำนวณได้ว่าอุปกรณ์ว่างพร้อมใช้งานเมื่อไหร่

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการยกระดับคะแนน

การแก้ไขข้อนี้ไม่ใช่การออกกฎให้เข้มงวดขึ้น แต่คือการ "ทำให้ขั้นตอนการยืมง่ายและเร็วที่สุด" เพื่อให้เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะทำตามระบบ

-**ลดขั้นตอนการอนุมัติ:** สำหรับทรัพย์สินประเภทอุปกรณ์สำนักงานทั่วไป (โน้ตบุ๊ก, กล้องถ่ายรูป, เครื่องอัดเสียง) ควรปรับให้เป็นระบบ "แจ้งเพื่อทราบและลงบันทึก" โดยหัวหน้าฝ่ายอนุมัติได้ทันที

ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีคะแนนประเมิน ๙๔.๘๙ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ ๑๓ ๑๔ ๑๕ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๕.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนภาพลักษณ์และผู้นำ

-ผู้นำแสดงจุดยืนชัดเจน: ผู้บริหารสูงสุดไม่ได้ขับเคลื่อนเรื่องการต่อต้านทุจริตแค่ในนามหรือตามนโยบายสั่งการจากส่วนกลางเท่านั้น แต่มีการแสดงออกผ่านการกระทำ ประชุมเน้นย้ำ หรือออกคำสั่งมาตรการต่างๆ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่เห็นว่า "เอาจริง" กับเรื่องนี้

-สอดคล้องกับคะแนนเต็ม ๑๐๐ ในข้ออื่นๆ: คะแนนข้อนี้ช่วยอธิบายว่าทำไมข้อ ๑๔ (หัวหน้าไม่เคยสั่งให้ทำสิ่งมิชอบ) ได้ ๑๐๐ เต็ม และ ๑๙ (การบริหารงานบุคคลโปร่งใส) ได้ ๑๐๐ เต็ม เพราะเมื่อผู้บริหารสูงสุดปักธงชัดเจนว่าจะไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) มันจึงส่งผลให้หัวหน้างานระดับกอง/ฝ่ายต่างๆ ต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดไปด้วย

๒. วิเคราะห์

- การสื่อสารอาจยังไม่ทั่วถึงทุกระดับ: ผู้บริหารอาจจะเน้นย้ำเรื่องนี้บ่อยๆ ในที่ประชุมระดับหัวหน้าส่วนราชการ แต่ข้อความหรือความมุ่งมั่นนั้นอาจจะส่งลงไปไม่ถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานหน้างาน หรือพนักงานจ้างที่อยู่ตามกองต่างๆ ทำให้พวกเขาไม่เห็นภาพการขับเคลื่อนที่ชัดเจน

-อยากเห็นการแก้ปัญหาเชิงรุกที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น: เจ้าหน้าที่บางส่วนอาจรู้สึกว่ นโยบายส่วนใหญ่ยังเป็นเชิง "ป้องกัน" (เช่น การประกาศนโยบาย No Gift Policy, การประเมิน ITA) แต่ยังอยากเห็นมาตรการเชิงรุกที่ช่วยลดความเสี่ยงในการทุจริตในงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การลงพื้นที่สุ่มตรวจหน้างานจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเปิดเผยผลลัพธ์

-ข้อจำกัดด้านอำนาจในการจัดการปัญหาบางเรื่อง: บางครั้งปัญหาบางอย่างอาจจะก้ำกึ่งหรือต้องใช้เวลาในการตรวจสอบตามกระบวนการกฎหมาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เฝ้าดูอยู่อาจรู้สึกว่ผู้บริหารยังจัดการได้ไม่รวดเร็วทันใจ

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการยกระดับและรักษามาตรฐานผู้นำ

สร้างความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ทุกคน

- ผู้บริหารสื่อสารตรงถึงเจ้าหน้าที่ทุกระดับ นอกจากการพูดในที่ประชุมใหญ่แล้ว ผู้บริหารอาจใช้โอกาสในการเดินตรวจเยี่ยมตามกองต่างๆ หรือทำคลิปวิดีโอสั้นๆ สื่อสารในกลุ่มไลน์องค์กรตอกย้ำความตั้งใจในการทำงานที่โปร่งใส เพื่อให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายนี้

-เปิดเวทีรับฟังปัญหาโดยตรง จัดกิจกรรมปีละ ๑-๒ ครั้ง ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับสามารถสะท้อนความเสี่ยงหรืออุปสรรคในการทำงานที่อาจนำไปสู่ความไม่โปร่งใสได้โดยตรง โดยผู้บริหารสูงสุดนั่งรับฟังและสั่งการแก้ไขทันที

-ผลงาน "ความโปร่งใส" ของหน่วยงาน: เมื่อหน่วยงานทำเรื่องดีๆ เช่น การปรับปรุงระบบยืมพัสดุให้ง่ายขึ้น ผู้บริหารควรนำมาสื่อสารและชื่นชมคนทำงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่ผู้บริหารใส่ใจและพร้อมสนับสนุนการพัฒนากระบวนการให้โปร่งใสและทำงานง่ายขึ้นจริง

ข้อ ๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๕.๓๓

๑. ความหมายเชิงสะท้อนความมั่นใจของคนทำงาน

-**เชื่อมั่นในความปลอดภัย (Safe to Speak Up):** เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เชื่อใจระบบว่า ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับสูงสุด จะไม่มีการ "เกลือบ่เป็นหนอน" นำชื่อผู้แจ้งไปบอกกับผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งเป็นความกลัวอันดับหนึ่งในระบบราชการ

-**เชื่อมั่นว่า "ไม่เป่าคดี":** คนทำงานรู้สึกว่ามีโอกาสการร้องเรียนเกิดขึ้น จะมีการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงอย่างยุติธรรม ไม่มีการช่วยเหลือพวกพ้อง หรือทำเรื่องให้เสียหายไป (ไม่ซุกขยะไว้ได้พรม)

-**สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารสูงสุด (๑๓ = ๙๕.๓๓):** คะแนนข้อนี้ได้เท่ากับข้อ ๑๓ เปียบเลยคะ ซึ่งสะท้อนเหตุและผลที่ตรงกันว่า เพราะเจ้าหน้าที่เห็นผู้บริหารสูงสุดเอาจริงกับการแก้ทุจริต (๑๓) พวกเขาจึงเกิดความเชื่อมั่นในระบบรับเรื่องร้องเรียนตามไปด้วย (๑๕)

๒. วิเคราะห์ของคนทำงานในประเด็นนี้

-**ความกลัวเรื่อง "ภัยมืด" หรือผลกระทบต่อนหน้าที่การงาน:** แม้ระบบจะบอกว่าปิดลับ แต่ในองค์กรที่มีขนาดเล็กหรือปานกลาง คนทำงานบางส่วนอาจยังกังวลว่า "ถ้าเรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องของคนที่มีอิทธิพล หรือหัวหน้างานโดยตรง สายตาหรือพฤติกรรมในที่ทำงานจะเปลี่ยนไปไหม? จะถูกดองตำแหน่งหรือกลั่นแกล้งทางอ้อมหรือไม่?"

-**ความล่าช้าของกระบวนการสืบสวน:** การตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัยตามระเบียบราชการมักมีขั้นตอนที่ใช้เวลานาน บางครั้งผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องไปแล้วนั่งเฝ้าไปหลายเดือนเพราะอยู่ในกระบวนการลับ ทำให้คนทำงานบางส่วนรู้สึกวาระบบทำงานช้าเกินไป

-**ขาดการแจ้งผลลัพธ์ย้อนกลับ (Feedback Loop):** ในบางกรณีที่มีการสอบสวนจนสิ้นสุดและมีการลงโทษไปแล้ว หน่วยงานอาจไม่ได้ประกาศให้คนในองค์กรรู้ (เพื่อปกป้องภาพลักษณ์หน่วยงาน) ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เฝ้าสังเกตอยู่คิดว่าเรื่องเสียหายไปและไม่มีอะไรเกิดขึ้น

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข ลดความกังวล และสร้างระบบที่ทุกคนกล้าเป็นหูเป็นตาให้องค์กร:

-**เพิ่มช่องทางร้องเรียนดิจิทัลที่ปิดตัวตนรัดกุม:** นอกเหนือจากตู้รับเรื่องร้องเรียนหรือการทำหนังสือ ควรมีระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์บนหน้าเว็บหน่วยงาน ที่สามารถแจ้งเรื่องโดยไม่ต้องระบุชื่อ-สกุล แต่มีรหัสลับให้ผู้แจ้งสามารถเข้ามาติดตามสถานะความคืบหน้าของเรื่องได้เอง

-**สื่อสาร "ความคืบหน้า" เป็นระยะ:** หากมีเรื่องร้องเรียนภายใน (ที่ไม่ได้ระบุตัวตนชัดเจน) ควรสรุปสถานะสั้นๆ ในที่ประชุม หรือแจ้งผู้ร้องเรียนว่า "เรื่องอยู่ระหว่างขั้นตอนไหน" เพื่อลดความระแวงว่าเรื่องถูกต้อง

-**ประกาศสรุปผลการดำเนินงานประจำปี:** ทำรายงานสรุป (สถิติภาพรวม) เช่น ปีนี้มีเรื่องร้องเรียนกี่เรื่อง ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วกี่เรื่อง และมีการลงโทษอย่างไรบ้าง (โดยไม่ระบุชื่อ) เพื่อแสดงความโปร่งใสและยืนยันว่าระบบนี้ใช้งานได้จริง

ข้อ 1๑๔ ท่านคิดว่า การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด ได้คะแนน ๙๔

๑. ความหมายเชิงสะท้อนความตื่นตัวขององค์กร

-มาตรการป้องกันสัมฤทธิ์ผลสูง: เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่านโยบายเชิงรุก เช่น การประกาศนโยบาย No Gift Policy, การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี, หรือการอบรมให้ความรู้เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest) สามารถสร้างแรงกระเพื่อมและ "ป้องปราม" ไม่ให้คนคิดจะทำผิดได้จริง

-สอดคล้องกับคะแนนเต็ม ๑๐๐ ในเรื่องพฤติกรรม: คะแนนข้อนี้สอดคล้องอย่างน่าสนใจกับกลุ่มข้อที่เป็นคะแนนพฤติกรรมจริงอย่าง 1๓ (การไม่รับสินบน = ๑๐๐), 1๘ (หัวหน้าไม่สั่งทุจริต = ๑๐๐) และ 1๙ (ไม่ซื้อขายตำแหน่ง = ๑๐๐) มันช่วยยืนยันว่า การที่พฤติกรรมคนในองค์กรสะอาดได้ขนาดนั้น ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมาตรการป้องกันและควบคุมภายในขององค์กรทำงานได้ดี

๒. ในขณะที่พฤติกรรมจริงได้เกือบเต็มร้อย มักเกิดจากมุมมองของคนทำงานในแง่ของ "ความน่าเบื่อหน่ายของระบบเอกสาร" และ "ความคุ้มค่า"

-มาตรการบางอย่างอาจเน้น "ปริมาณเอกสาร" มากกว่าการปฏิบัติจริง: เจ้าหน้าที่บางส่วนอาจรู้สึกว่าการป้องกันการทุจริตในระบบราชการบางครั้งสร้างภาระงานเอกสารค่อนข้างมาก (เช่น ต้องทำรายงานประเมิน) จนคนทำงานรู้สึกว่าเป็นเรื่องของเอกสารมากกว่าจะช่วยป้องกันการทุจริตหน้างานจริงได้ ๑๐๐%

-อยากเห็นการป้องกันที่เชื่อมโยงกับ "เทคโนโลยี" มากขึ้น: เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติอาจมองว่า มาตรการบางอย่างยังเป็นแบบเดิมๆ (Manual) ถ้าเปลี่ยนมาใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น การเปิดเผยข้อมูลลงเว็บ หรือการสแกนตรวจสอบลดดุลยพินิจเจ้าหน้าที่ (ซึ่งไปสอดคล้องกับข้อ 1๑๐ เรื่องการยืมพัสดุที่ได้ ๘๔) จะช่วยป้องกันได้ดี

ควรปรับปรุง/พัฒนา แนวทางแก้ไข แนวทางการยกระดับและรักษามาตรฐานมาตรการป้องกัน

ทำให้มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานคนทำงานมากขึ้น:

-ปรับลดกระบวนการเอกสารให้กระชับ ปรับรูปแบบการประเมินความเสี่ยงหรือการรายงานต่างๆ ให้สั้น กระชับ เน้นเนื้อหาที่เป็นความเสี่ยงจริงของหน่วยงาน ไม่เน้นทำรูปเล่มหนาๆ เพื่อลดความรู้สึกติดขัดของเจ้าหน้าที่

-เน้นการป้องกันผ่านระบบงานดิจิทัล: นำข้อบกพร่องที่พบจากคะแนนตัวอื่นๆ (เช่น เรื่องระบบการยืมพัสดุ 1๑๐ หรือระบบการตรวจสอบทรัพย์สิน 1๑๒) มาทำเป็นนโยบายป้องกันการทุจริตเชิงรุก เช่น พัฒนาระบบยืม-คืนออนไลน์ ซึ่งถือเป็นการแก้ปัญหาและป้องกันการทุจริตที่ตรงจุดและเจ้าหน้าที่ได้ประโยชน์จริง

-สร้างการมีส่วนร่วมในมาตรการเชิงรุก: แทนที่จะเป็นการสั่งการนโยบายลงมาจากบนลงล่างอย่างเดียว ลองให้แต่ละกอง/ฝ่ายเสนอ "จุดเสี่ยงในงานตนเองและวิธีปิดจุดเสี่ยง" ขึ้นมา เพื่อให้มาตรการป้องกันนั้นตรงกับธรรมชาติของงานแต่ละฝ่ายมากที่สุด

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน มีคะแนนประเมิน ๙๙.๕๑ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ e๑ e๒ e๓ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ e๓ ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่ ได้
คะแนน ๑๐๐

๑. เครื่องการันตี "ความซื่อสัตย์ระดับพื้นที่" ที่จับต้องได้

ในมิติการประเมิน ITA ข้อ E๓ ถือเป็นข้อที่มีน้ำหนักและมีความไว (Sensitivity) สูงมาก เพราะเป็นจุดที่ประชาชนสัมผัสกับเจ้าหน้าที่โดยตรง (Frontline Service) การได้ ๑๐๐ เต็ม สะท้อนว่า:

-วัฒนธรรมองค์กรเข้มแข็งมาก: เจ้าหน้าที่ที่หน้างานทุกคนมีจิตสำนึกและจรรยาบรรณวิชาชีพสูง ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์มิชอบ

-โปร่งใสทั้งหน้าบ้านและหลังบ้าน: คะแนนข้อนี้สิ่งที่คนในบอกว่าไม่มีทุจริต และสิ่งที่คนนอกสัมผัสได้จริง

๒. สร้างความเชี่ยวชาญและภาพลักษณ์เชิงบวกให้หน่วยงาน

-ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ: ประชาชนมั่นใจได้ว่า ไม่ว่าจะยากดีมีจน หรือผู้ประกอบการรายใหญ่ ทุกคนจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกันตามขั้นตอนกติกา โดยไม่ต้องใช้ "ทางลัด"

-ความน่าเชื่อถือของผู้นำและองค์กรพุ่งสูง: คะแนนบุคคลภายนอกจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและผู้บริหารสูงสุด (ที่ได้คะแนน 1๑๓ สูงถึง ๙๕.๓๓) ให้กลายเป็นแบบอย่างของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง

ข้อ e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ได้คะแนน ๙๙.๒๗

ตัวชี้วัดที่ประเมิน "ประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการบริการ" (Service Efficiency) จากเสียงของประชาชนและผู้รับบริการภายนอกจริง ๆ (EIT) การได้คะแนนสูงสะท้อนว่าประชาชนที่มาติดต่อราชการที่หน่วยงานของท่าน สัมผัสได้ถึงความเร็ว มาตรฐานที่ชัดเจน และการทำงานที่ทำงานแข่งกับเวลาของเจ้าหน้าที่

๑. ประชาชนประทับใจ "มาตรการลดขั้นตอนและเวลา"

หน่วยงานมีการปฏิบัติตาม **คู่มือสำหรับประชาชน** อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่หน้างาน และไม่ทำตัวเป็น "นาย" ประชาชน แต่ให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉง ทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่ามีมาแล้วได้งานกลับไปตามกำหนด ไม่ต้องมาตามเรื่องซ้ำ ๆ

แต่ในงานบริการสาธารณะของท้องถิ่น จุดเล็ก ๆ ที่อาจจะทำให้ประชาชนบางส่วนสะดุดเล็กน้อย มักเกิด

จาก:

-**ช่วงเวลาเร่งด่วน (Peak Hours):** ในบางวันที่มีผู้มาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก (เช่น วันชำระภาษี หรือช่วงที่มีการลงทะเบียนรับสิทธิ์ต่าง ๆ) อาจทำให้เกิดการรอคิวที่นานกว่าปกติเล็กน้อย แม้เจ้าหน้าที่หน้างานจะทำเต็มที่แล้วก็ตาม

-**ขั้นตอนกฎหมายที่ซับซ้อนในบางภารกิจ:** งานบางประเภท เช่น งานโยธา/การขออนุญาตก่อสร้าง หรือการจัดซื้อจัดจ้างที่มีขั้นตอนระเบียบกฎหมายบังคับไว้ค่อนข้างแน่น อาจทำให้ประชาชนบางรายที่อยากได้งานเร็ว ๆ รู้สึกว่าขั้นตอนยังเยอะอยู่ (แม้เจ้าหน้าที่ จะทำตามเวลาเป๊ะแล้วก็ตาม)

ข้อ e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน ได้คะแนน ๙๙.๒๗

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๒๗ ในมิตินี้ สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างสูงในการบริหารจัดการ และส่งมอบบริการสาธารณะด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม (Equity & Fair Treatment) โดยสามารถจำแนกรายละเอียดเชิงพฤติกรรมการปฏิบัติราชการได้ดังนี้:

-**การจัดระบบอุปถัมภ์และสองมาตรฐานในพื้นที่:** ผู้รับบริการภายนอกและประชาชนในท้องถิ่นมีความรับรู้ร่วมกันว่า เจ้าหน้าที่หน้างานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมืออาชีพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติทางเครือญาติ เส้นสาย หรือสถานะทางสังคม ทุกคนได้รับการจัดลำดับการให้บริการและการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตตามขั้นตอนกติกาย่างเสมอภาคกัน

-**การแยกแยะบทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณวิชาชีพ:** เมื่อนำผลคะแนนข้อนี้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อ 1๒ (มิตินี้การรับรู้ภายในเรื่องการเลือกปฏิบัติ ซึ่งได้รับคะแนน ๙๖.๖๗) แสดงให้เห็นข้อเท็จจริงสำคัญว่า แม้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรบางส่วนอาจมีความรู้สึกเหลื่อมล้ำในบรรยากาศการทำงานหลังบ้าน แต่เมื่อต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนหน้าบ้าน เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถแยกแยะเรื่องส่วนตัวและรักษามาตรฐานพฤติกรรมทางจริยธรรมในการทำงานได้อย่างดีเยี่ยม

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่ผลคะแนนเต็มร้อยในอนาคต หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินการตามมาตรการสนับสนุนดังต่อไปนี้:

-**การเปิดเผยลำดับขั้นตอนและคิวการให้บริการแบบโปร่งใส (Visual Control):** ควรมีการติดตั้งจอแสดงลำดับคิวการให้บริการ หรือพัฒนาระบบการจองคิวออนไลน์ที่ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะและเวลาคาดการณ์ในการรับบริการได้ด้วยตนเอง ซึ่งนอกจากจะช่วยต่อยอดความเท่าเทียมแล้ว ยังส่งผลดีต่อการยกระดับคะแนนในมิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) อีกทางหนึ่งด้วย

-**การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (SOP) ในจุดบริการร่วม:** ควบคุมและตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่หน้างานปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการในรูปแบบดิจิทัล (เช่น QR Code) เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นเฉพาะบุคคล และนำมาอุดรอยรั่วในส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๗๓ ได้อย่างตรงจุด

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีคะแนนประเมิน ๙๙.๔๓ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ e๔ e๕ e๖ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ๙๙.๕๑

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๕๑ ในมิตินี้ สะท้อนถึงความสำเร็จอันโดดเด่นของหน่วยงานในการขับเคลื่อนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (Open Government Data) และการส่งเสริมสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน โดยมีประเด็นสำคัญเชิงพฤติกรรมองค์กรดังนี้:

-**ความหลากหลายและการเข้าถึงง่ายของช่องทางประชาสัมพันธ์:** ผลประเมินเกือบเต็มร้อยนี้บ่งชี้ว่า ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน ทั้งในรูปแบบออฟไลน์ (เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์, เสียงตามสาย, แผ่นพับ) และรูปแบบดิจิทัล (เช่น เว็บไซต์หลัก, Facebook Fanpage, แอปพลิเคชันไลน์) มีความครอบคลุม มีความทันสมัย และได้รับการออกแบบให้สอดคล้องกับพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนในพื้นที่ทุกกลุ่มวัย

-**ความโปร่งใสและประโยชน์ของข้อมูลข่าวสาร:** ประชาชนและผู้รับบริการภายนอกสัมผัสได้ว่า ข้อมูลที่หน่วยงานเผยแพร่ออกไปนั้น เป็นข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อราชการหรือการรักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชนโดยตรง ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่วิสัยทัศน์องค์กรดิจิทัลเพื่อประชาชน หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินมาตรการเสริมความแข็งแกร่งดังต่อไปนี้:

-**การบูรณาการข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินมิติการเปิดเผยข้อมูล (OIT):** ควรนำผลความพึงพอใจในข้อนี้ไปต่อยอด โดยการหมั่นปรับปรุงโครงสร้างเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน (Up-to-date) โดยเฉพาะข้อมูลตามเกณฑ์ OIT เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี, คู่มือการให้บริการประชาชน, และรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ประชาชนสามารถสืบค้นและดาวน์โหลดไปใช้ประโยชน์ได้สะดวกรวดเร็ว ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

-**การเพิ่มช่องทางปฏิสัมพันธ์สองทาง (Two-way Communication):** สำหรับส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๔๙ หน่วยงานอาจพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพระบบการตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) หรือจัดเจ้าหน้าที่แอดมินคอยตอบข้อซักถามทางสื่อสังคมออนไลน์อย่างรวดเร็ว เพื่อเปลี่ยนจากการเผยแพร่ข้อมูลเชิงรับ (One-way) เป็นการสื่อสารเชิงรุกที่สามารถแก้ปัญหาและให้ข้อมูลแก่ประชาชนได้แบบทันที (Real-time)

ข้อ ๕๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ได้คะแนน ๙๙.๕๑

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๕๑ ในมิตินี้ สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงมากในการบริหารจัดการการสื่อสารภาครัฐ (Public Relations) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน "**คุณภาพและความชัดเจนของเนื้อหา**" ที่ส่งออกไปยังภาคประชาชน ซึ่งสามารถจำแนกจุดเด่นเชิงพฤติกรรมองค์กรได้ดังนี้:

-**ความสมบูรณ์และถูกต้องของเนื้อหาข่าวสาร:** ประชาชนผู้รับบริการสะท้อนความรับรู้ ว่า ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ออกมา เช่น ขั้นตอนการติดต่อราชการ เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ การประกาศรับสิทธิ์ หรือสวัสดิการต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลการดำเนินโครงการในพื้นที่ มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น และไม่มีลักษณะกำกวมหรือชวนให้เกิดความสับสน

-**การลดภาระและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน:** เมื่อเนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนสูง (๙๙.๕๑ คะแนน) ย่อมสอดรับและสนับสนุนผลคะแนนในข้อ E๑ (**การให้บริการตามขั้นตอนและเวลา = ๙๙.๒๗**) เป็นเนื้อเดียวกัน เนื่องจากประชาชนสามารถเตรียมเอกสารและเข้าใจขั้นตอนได้ด้วยตนเองจากสื่อประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ส่งผลให้การมาติดต่อราชการหน้างานมีความรวดเร็วและลดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่วิสัยทัศน์การเป็นหน่วยงานที่สื่อสารอย่างมีธรรมาภิบาล หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินมาตรการเพิ่มเติมดังนี้:

-**การปรับรูปแบบเนื้อหาให้เข้าใจง่าย (Infographic & Short Video):** รักษามาตรฐานความชัดเจนโดยการปรับเปลี่ยนเนื้อหาประกาศทางราชการที่เป็นตัวอักษรหนาแน่น ให้เป็นรูปแบบอินโฟกราฟิกที่สรุปเนื้อหาสำคัญ

สั้น ๆ หรือคลิปวิดีโอสั้นอธิบายขั้นตอน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง สามารถเข้าถึงและเข้าใจเนื้อหาข้อมูลที่สำคัญได้อย่างเท่าเทียมกัน

-การตรวจสอบความเข้าใจย้อนกลับ (Audience Feedback): สำหรับส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๔๙ หน่วยงานอาจจัดให้มีระบบการประเมินความชัดเจนของสื่อประชาสัมพันธ์แต่ละชิ้นในช่องทางออนไลน์ (เช่น การทดสอบความคิดเห็น หรือแบบสำรวจสั้นท้ายประกาศ) เพื่อนำมาปรับปรุงภาษาที่ใช้ทางราชการให้เป็นภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่ายและตรงจุดมากยิ่งขึ้นในปีถัดไป

ข้อ e๖ เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน

ได้คะแนน ๙๙.๒๗

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๒๗ ในมิตินี้ สะท้อนถึง "ขีดความสามารถและทักษะการสื่อสารเฉพาะบุคคล" (Communication Competency) ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหน้างาน (Frontline Staff) ที่มีความโดดเด่นและเป็นมืออาชีพสูง โดยมีประเด็นสำคัญเชิงพฤติกรรมองค์กรดังนี้:

-ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ (Job Knowledge): ผลประเมินที่สูงเกือบเต็มร้อยละชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในข้อมูลหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างลึกซึ้ง ส่งผลให้สามารถตอบข้อซักถาม ชี้แจงเหตุผล หรือให้คำอธิบายแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสร้างความเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

-การมีจิตบริการและทัศนคติเชิงบวก (Service Mind): นอกเหนือจากความถูกต้องของข้อมูลแล้ว คะแนนข้อนี้ยังสะท้อนถึงพฤติกรรมสื่อสารที่เปี่ยมด้วยความเต็มใจ ความสุภาพ และความอดทนในการอธิบายข้อซักถามที่มีความซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องเป็นเนื้อเดียวกับคะแนนความพึงพอใจในข้อ E๑ (บริการตามขั้นตอน/เวลา = ๙๙.๒๗) และ E๒ (บริการอย่างเท่าเทียม = ๙๙.๒๗) ยืนยันว่าภาพรวมการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนภายนอกอยู่ในเกณฑ์สมบูรณ์แบบ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่การสร้างบุคลากรที่เป็นเลิศด้านการบริการ หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินการเสริมความแข็งแกร่งดังต่อไปนี้:

-การจัดทำคลังความรู้สำหรับการตอบคำถาม (Knowledge Management - FAQ): ควรสรุปประเด็นหรือข้อซักถามที่ประชาชนมักสอบถามบ่อยครั้ง (Frequently Asked Questions) จัดทำเป็นคู่มือแนวทางการตอบคำถามมาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ หรือพนักงานจ้าง เพื่อให้การส่งมอบข้อมูลข่าวสารและการอธิบายความหน้างานมีมาตรฐานเดียวกันในทุกกอง/ฝ่าย

-การพัฒนาช่องทางการสื่อสารดิจิทัลแบบโต้ตอบ (Interactive Communication): สำหรับส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๗๓ ส่วนใหญ่ในปัจจุบันมักเกิดจากการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ที่ประชาชนไม่สามารถรอคำตอบเป็นเวลานานได้ หน่วยงานอาจพิจารณาอบรมทักษะการเป็น "แอดมิน" (Admin) สื่อสังคมออนไลน์ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามทางระบบแชท (Line / Facebook Messenger) ได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการมาติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

ผลการประเมินฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีคะแนนประเมิน ๙๙.๓๕ คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ e๗ e๘ e๙ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน ได้คะแนน ๙๙.๕๑

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๕๑ ในมิตินี้ สะท้อนถึงการเป็น "องค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง" (Continuous Improvement) และมีความตื่นตัวในการปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง โดยมีประเด็นสำคัญเชิงพฤติกรรมองค์กรดังนี้:

-**ความเป็นเลิศในการนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาองค์กร:** ผลประเมินที่สูงเกือบเต็มร้อยบ่งชี้ว่า หน่วยงานไม่ได้ละเลยเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนของประชาชน แต่มีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ นวัตกรรมบริการ หรือโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นรูปธรรม จนประชาชนผู้รับบริการภายนอกสัมผัสได้ถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

-**ความยืดหยุ่นและการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness):** แสดงถึงกลไกการบริหารราชการของ หน่วยงานและนโยบายผู้บริหารสูงสุดที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนทิศทางหรือรูปแบบการดำเนินงาน ให้ทันต่อสถานการณ์และความเดือดร้อนของประชาชน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและทัศนคติเชิงบวกต่อการ พัฒนาองค์กรในภาพรวม

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่วิสัยทัศน์องค์กรต้นแบบด้านนวัตกรรม การบริการ หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินมาตรการเสริมความแข็งแกร่งดังต่อไปนี้:

-**การประชาสัมพันธ์ผลการปรับปรุงงาน (Feedback Loop Publicity):** ควรสื่อสารเชิงรุกให้ประชาชน รับทราบว่า หน่วยงานได้นำข้อเสนอแนะในอดีตไปปรับปรุงสิ่งใดบ้าง เช่น "จากข้อเสนอแนะของท่าน หน่วยงาน ได้ดำเนินการปรับปรุง..." เพื่อให้ประชาชนเห็นว่าเสียงของพวกเขามีคุณค่าและขับเคลื่อนการพัฒนาได้จริง ซึ่งจะช่วยรักษาฐานความเชื่อมั่นนี้ไว้ได้อย่างมั่นคง

-**การต่อยอดนวัตกรรมเพื่อลดข้อจำกัดหลังบ้าน:** สำหรับส่วนคะแนนที่ย่อนไปร้อยละ ๐.๔๙ หน่วยงาน สามารถนำแนวคิดการปรับปรุงงานในข้อนี้ ไปช่วยแก้ปัญหาข้อจำกัดภายในองค์กรที่ยังมีคะแนนหย่อนอยู่ เช่น การปรับปรุงขั้นตอนระบบเอกสารการยื่น-คืนพัสดุภายใน (ข้อ ๑๐) ให้กลายเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งการปรับปรุง ระบบงานภายในให้คล่องตัวขึ้น ย่อมส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองและให้บริการแก่ประชาชนภายนอกได้ ดียิ่งขึ้นไปอีกขั้น

ข้อ e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ของหน่วยงาน ได้คะแนน ๙๙.๒๗

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๒๗ ในมิตินี้ สะท้อนถึงความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในการขับเคลื่อนนโยบาย "การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม" (Participatory Governance) โดยหน่วยงานสามารถสร้างกลไกที่เปิดกว้างและ โปร่งใส จนทำให้ภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกรับรู้ถึงโอกาสในการเข้ามามีบทบาทขับเคลื่อนองค์กรได้ อย่างแท้จริง ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้:

-**กระบวนการรับฟังและร่วมคิดร่วมทำที่มีประสิทธิภาพ:** ผลประเมินที่สูงเกือบเต็มร้อยบ่งชี้ว่า หน่วยงานมีการ จัดเวทีสาธารณะ การประชุมประชาคม หรือช่องทางรับฟังความคิดเห็น (ทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์) ที่เปิด

กว้างและทั่วถึง ประชาชนสัมผัสได้ว่าเสียงสะท้อน ข้อเสนอแนะ หรือการร่วมวางแผนพัฒนาโครงการในพื้นที่นั้น ถูกนำไปพิจารณาและขับเคลื่อนเป็นนโยบายหรือโครงการจริง ไม่ใช่เพียงการจัดทำตามกรอบพิธีการทางราชการ

-การสร้างเครือข่ายภาคประชาชนที่เข้มแข็ง: คณะกรรมาธิการฯ มีความเชื่อมโยงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับข้อ E๘ (การปรับปรุงดำเนินงานเพื่อตอบสนองประชาชน = ๙๙.๕๑) แสดงให้เห็นว่า เมื่อหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม (E๗) ก็นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรที่ตรงเป้าหมายและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (E๘)

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่การเป็นหน่วยงานท้องถิ่นเปิด (Open Government) ตามมาตรฐานสากล หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินมาตรการเสริมความแข็งแกร่งดังต่อไปนี้:

- การยกระดับช่องทางการมีส่วนร่วมสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล (E-Participation):** นอกเหนือจากการจัดประชุมประชาคมในพื้นที่ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาช่องทางมีส่วนร่วมออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย เช่น ระบบลงคะแนนหรือแสดงความคิดเห็นต่อร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน หรือการจัดทำแบบสำรวจประชามติออนไลน์ ซึ่งจะช่วยขยายฐานการมีส่วนร่วมไปยังกลุ่มคนรุ่นใหม่และผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมาร่วมประชุม
- การเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นและการนำไปใช้ (Transparency of Outcomes):** สำหรับส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๗๓ หน่วยงานอาจพิจารณาเพิ่มมาตรการชี้แจงผลการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทำรายงานสรุปว่า "ความคิดเห็นของประชาชนจากเวทีประชาคมสรุปได้เป็นที่ประเด็น และหน่วยงานได้นำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นโครงการใดบ้าง" แล้วเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์หลัก (ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลคะแนนในมิติ OIT ตัวชี้วัดการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมได้โดยตรง) เพื่อตอกย้ำให้ภาคประชาชนเห็นความโปร่งใสและความคุ้มค่าในการเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงาน

ข้อ e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้คะแนน ๙๙.๒๗

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนนร้อยละ ๙๙.๒๗ ในมิตินี้ สะท้อนถึงความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในการขับเคลื่อนนโยบาย "รัฐบาลดิจิทัล" (Digital Government) และการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จนเป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับสูงสุด โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้:

- ประสิทธิภาพของระบบบริการออนไลน์หน้าบ้าน:** ผลประเมินเกือบเต็มร้อยบ่งชี้ว่า ระบบการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงาน (เช่น ระบบการยื่นคำร้องออนไลน์, การชำระภาษี/ค่าธรรมเนียมท้องถิ่น, หรือการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่าง ๆ) มีความเสถียร มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และใช้งานง่าย (User-friendly) ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ ณ สำนักงานได้อย่างแท้จริง
- การบูรณาการและการตอบสนองที่รวดเร็ว:** คะแนนที่สูงในมิตินี้แสดงว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบหลังบ้าน (Back Office) มีความตื่นตัวในการตรวจสอบและอนุมัติคำร้องผ่านระบบออนไลน์อย่างรวดเร็ว สอดรับเป็นเนื้อเดียวกับข้อ E๑ (บริการตามขั้นตอนและเวลา = ๙๙.๒๗) และข้อ E๔ (ช่องทางข้อมูลข่าวสารเข้าถึงง่าย = ๙๙.๕๑) ส่งผลให้ภาพรวมการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลของหน่วยงานมีประสิทธิภาพครบวงจร

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานและข้อเสนอแนะเชิงระบบ

เพื่อดำรงระดับคะแนนให้อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยมอย่างยั่งยืน และมุ่งสู่วิสัยทัศน์องค์กรดิจิทัลต้นแบบ หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินมาตรการเสริมความแข็งแกร่งดังต่อไปนี้:

-การขยายผลสู่ระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (e-Service Portal): พัฒนาและรวบรวมงานบริการออนไลน์ทั้งหมดของทุกกอง/ฝ่าย ให้อยู่ภายใต้แพลตฟอร์มหรือหน้าต่างการใช้งานเดียวบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน เพื่อความสะดวกของประชาชนในการเข้าถึงบริการที่หลากหลายได้ในจุดเดียว ซึ่งจะช่วยรองรับการประเมินมิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการบริการออนไลน์ (OIT) ในส่วนตัวชี้วัดการให้บริการออนไลน์ได้อย่างสมบูรณ์

-การพัฒนาระบบสนับสนุนผู้ใช้งานและรักษาความปลอดภัยข้อมูล: สำหรับส่วนคะแนนที่หย่อนไปร้อยละ ๐.๗๓ หน่วยงานอาจพิจารณาเพิ่มช่องทางการให้คำแนะนำการใช้งานระบบออนไลน์แบบทันที เช่น การทำวิดีโอสาธิตขั้นตอนสั้น ๆ (How-to) หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาผ่านระบบ Chat เพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการในระยะยาว

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล มีคะแนนประเมิน ๔๑.๕๐ คะแนน มีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ ๐๑ ๐๒ ๐๓ ๐๔ มีผลการประเมินรายข้อดังนี้

ข้อ ๐๓ ข้อมูลการติดต่อ ได้คะแนน ๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ ๐๓ (มิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานปฏิบัติตามเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์แบบไร้ข้อบกพร่อง โดยมีประเด็นสำคัญทางโครงสร้างข้อมูลดังนี้:

-**ความสมบูรณ์เชิงโครงสร้างตามหลักเกณฑ์การประเมิน:** หน่วยงานมีการแสดงข้อมูลการติดต่อที่จำเป็นอย่างครบถ้วนบนหน้าเว็บไซต์หลัก ประกอบด้วย ที่อยู่ของสำนักงาน, หมายเลขโทรศัพท์, หมายเลขโทรสาร, ที่อยู่ อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และแผนที่ตั้งหน่วยงานที่มีความชัดเจน

-**การส่งเสริมการเข้าถึงและการติดต่อสื่อสาร (Accessibility):** คะแนนเต็มร้อยละเป็นสิ่งยืนยันว่า ข้อมูลการติดต่อดังกล่าวถูกจัดวางในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย (เช่น หน้าแรก หรือเมนูติดต่อเรา) ไม่ซับซ้อน ประชาชนและหน่วยงานภายนอกสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประสานงาน หรือเดินทางมาติดต่อราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งส่งผลสนับสนุนเชิงบวกโดยตรงต่อคะแนนพาร์ทคนนอกในข้อ E๔ (ช่องทางข้อมูลข่าวสารเข้าถึงง่าย = ๙๙.๕๑) ให้มีผลคะแนนที่สูงล้อตามกันเป็นระบบ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เนื่องจากข้อ ๐๓ เป็นตัวชี้วัดในมิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ซึ่งอาศัยความถูกต้องของข้อมูลเป็นหลัก หน่วยงานจึงควรดำเนินมาตรการเพื่อรักษามาตรฐานค่าคะแนนเต็มนี้ไว้ในทุก ๆ ปี ดังนี้:

-**การตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (Data Maintenance):** แม้จะได้คะแนนเต็มแล้ว หน่วยงานจำเป็นต้องมีกลไกสุ่มตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง หากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ ภายในของกอง/ฝ่าย หรือมีการปรับเปลี่ยนที่อยู่อีเมลกลางของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการอัปเดตบนหน้าเว็บไซต์ในทันทีเพื่อป้องกันไม่ให้ประชาชนสับสน

-**การเชื่อมโยงระบบแผนที่ดิจิทัล (Digital Mapping Integration):** ควรกำกับดูแลให้แผนที่ตั้งหน่วยงานบนเว็บไซต์ มีการเชื่อมโยงกับระบบพิกัดสากลอย่าง Google Maps ที่ถูกต้องและปักหมุดตรงตำแหน่งจริง

เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้ระบบนำทาง (Navigation) ผ่านสมาร์ตโฟนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อ ๐๔ ข่าวประชาสัมพันธ์ ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นข้อพิสูจน์เชิงประจักษ์ว่าเว็บไซต์หลักของหน่วยงานมีระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถตอบสนองต่อเกณฑ์การประเมิน OIT ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ โดยมีจุดเด่นเชิงโครงสร้างและการบริหารข้อมูลดังนี้:

-**ความสดใหม่และความต่อเนื่องของข้อมูล (Real-time & Active Updates):** การได้คะแนนเต็มร้อยยืนยันว่าหน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงาน โครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานอย่างเป็นปัจจุบันและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ไม่มีการปล่อยปละให้หน้าข่าวประชาสัมพันธ์นิ่งเฉยหรือขาดความเคลื่อนไหว ซึ่งสะท้อนถึงความใส่ใจและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Webmaster) และส่วนงานประชาสัมพันธ์

-**การบูรณาการข้อมูลหน้าบ้านและหลังบ้านอย่างเป็นระบบ:** ผลคะแนนในข้อ ๐๔ นี้ สอดรับและทำหน้าที่เป็นฐานรากสำคัญที่ดันให้คะแนนฝั่งคนนอกสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในข้อ E๔ (ช่องทางเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงง่าย = ๙๙.๕๑) และข้อ E๕ (ประชาสัมพันธ์ข้อมูลชัดเจน = ๙๙.๕๑) แสดงให้เห็นว่า ข่าวสารที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ไม่เพียงแต่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประเมินเท่านั้น แต่ยังมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ ชัดเจน และประชาชนนำไปใช้งานได้จริง

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มนี้ให้อยู่ในเกณฑ์สมบูรณ์แบบในทุกรอบการประเมิน หน่วยงานควรดำเนินมาตรการสนับสนุนและพัฒนาต่อยอดดังนี้:

-**การกำหนดปฏิทินการส่งข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน (PR Calendar):** ควรจัดตั้งระบบหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายภายในหน่วยงาน ให้มีการส่งสรุปผลการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่สำคัญมายังส่วนกลางอย่างเป็นระบบทุกสัปดาห์ เพื่อให้หน้าเว็บไซต์หลักมีฐานข้อมูลข่าวสารที่หมุนเวียนและแสดงถึงความตื่นตัวขององค์กรอยู่เสมอ

-**การจัดหมวดหมู่ข่าวสารให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้งาน (User Experience):** รักษามาตรฐานความเข้าถึงง่ายโดยการจัดแยกหมวดหมู่ข่าวประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เช่น ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง, ข่าวประกาศรับสมัครงาน, ข่าวกิจกรรมผู้บริหาร หรือข่าวบริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนและผู้ตรวจประเมินสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังแยกตามรายละเอียดได้อย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อ ๐๑ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ มิได้เกิดจากการละเลยการเปิดเผยข้อมูล แต่เป็นข้อผิดพลาดทางเทคนิคในการ "จัดทำรูปแบบเนื้อหา (Format) ไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด" โดยสามารถจำแนกสาเหตุเพื่อนำไปรายงานและแก้ไขได้ดังนี้:

-**การนำเข้าไฟล์กฎหมายจัดตั้งฉบับเต็ม:** ทางเทศบาลฯ อาจนำเอกสารประเภท พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกฎหมายจัดตั้งทั้งฉบับมาแปะลิงก์หรืออัปโหลดขึ้นเว็บไซต์โดยตรง ซึ่งผู้ตรวจประเมินจะไม่ให้คะแนน เนื่องจากขัดต่อแนวทางการประเมินที่ระบุว่า เอกสารกฎหมายฉบับเต็มนี้มีความยาวและหนาแน่นเกินไป ทำให้ประชาชนสืบค้นและทำความเข้าใจหน้าที่เฉพาะของเทศบาลได้ยาก

-**ขาดการสรุปและจำแนกเนื้อหาเป็นรายข้อ:** ระบบ ITA กำหนดให้หน่วยงานต้อง "ถอดรหัส" กฎหมายฉบับเต็ม ออกมาเป็นข้อความสรุปสั้น ๆ ที่อธิบายอย่างชัดเจนว่า เทศบาลตำบลสะแกมีหน้าที่ตามกฎหมายในการทำ อะไรบ้างในเขตพื้นที่ (เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย, การให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ, การรักษาความ สะอาด ฯลฯ)

๒. แนวทางการแก้ไขเร่งด่วนและปรับปรุงพัฒนา (Action Plan)

เนื่องจากข้อนี้ได้ ๐ คะแนน ส่งผลกระทบลดคะแนนภาพรวมในมิติ OIT อย่างมาก เทศบาลตำบลสะแก จำเป็นต้องปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์หลักทันทีตามแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ดังนี้:

-**ปรับเปลี่ยนรูปแบบเนื้อหาบนเว็บไซต์ (Text Synthesis):** ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิมพ์เนื้อหาสรุปหรือ จัดทำเป็นแผนภาพอธิบาย "หน้าที่และอำนาจของเทศบาลตำบลสะแก" แยกออกมาเป็นข้อ ๆ ให้ชัดเจน อ่าน ง่าย โดยคัดสรรมาเฉพาะมาตราที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของท้องถิ่นโดยตรง (เช่น หน้าที่ต้องทำตามมาตรา ๕๐ และหน้าที่อาจทำตามมาตรา ๕๑ แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล)

-**ห้ามวางลิงก์กฎหมายฉบับเต็มเดี่ยว ๆ:** หากต้องการใส่กฎหมายฉบับเต็มเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิง สามารถทำได้ แต่จะต้องอยู่ ด้านล่าง ถัดจากข้อความสรุปหน้าที่และอำนาจที่ได้เรียบเรียงไว้ใหม่แล้วเท่านั้น

-**การเชื่อมโยงโครงสร้างกับอำนาจหน้าที่:** ตรวจสอบให้แน่ใจว่า เนื้อหาอำนาจหน้าที่ที่สรุปขึ้นมาใหม่นั้น สอดคล้องและสัมพันธ์กับแผนผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ (สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง ฯลฯ) ที่แสดงไว้ ในข้อ ๐๑ ร่วมด้วย

ข้อ ๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

กรณีการได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจาก "ความคลาดเคลื่อนในการตีความหลักเกณฑ์การตรวจของ ป.ป.ช. กับข้อเท็จจริงในเรื่องการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ซึ่งสามารถวิเคราะห์สาเหตุเชิงลึก ทางเทคนิคได้ดังนี้:

-**เกณฑ์การตรวจ OIT มีลักษณะกระด้าง (Rigid):** ระบบตรวจให้คะแนนของ ป.ป.ช. กำหนดว่าโครงสร้างฝ่าย ข้าราชการประจำของเทศบาล จะต้องประกอบด้วย ปลัดเทศบาล และรองปลัดเทศบาล เมื่อผู้ตรวจประเมินเข้า มาตรวจและพบเพียงคำว่า "ว่าง" หรือ "อยู่ระหว่างสรรหา" โดยไม่มีชื่อ รูปถ่าย หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ระบบจะทำการหักคะแนนเป็น ๐ ทันที เนื่องจากมองว่าโครงสร้างข้อมูลไม่สมบูรณ์ตามเกณฑ์มาตรฐาน

-**ขาดเอกสารหลักฐานยืนยันทางราชการบนหน้าเว็บ:** การพิมพ์คำว่า "ว่าง" ลงบนหน้าเว็บไซต์หลักเพียงลอย ๆ โดยไม่มีเอกสารหลักฐานอ้างอิง (เช่น คำสั่งรักษาราชการแทน หรือเอกสารรายงานตำแหน่งว่าง) ทำให้ผู้ตรวจ ประเมินไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ว่า เป็นกรณีตำแหน่งว่างจริงตามกลไกบริหารงานบุคคล หรือเป็นกรณีที่ หน่วยงานยังอัปเดตข้อมูลไม่ครบถ้วน

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตามเกณฑ์การประเมิน ๑๐๐% ในกรณีที่ตำแหน่ง "รองปลัดเทศบาล" ว่างอยู่ เทศบาลตำบลสะแกจำเป็นต้องปรับปรุงการแสดงผลบนเว็บไซต์ โดยไม่พิมพ์คำว่า "ว่าง" ทิ้งไว้เฉยๆ แต่ต้องดำเนินการ ตามข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้:

แนวทางที่ ๑: การแสดงผู้รักษาราชการแทน (แนะนำที่สุดและถูกต้องตามหลักบริหารราชการ)

โดยปกติเมื่อตำแหน่งข้าราชการระดับสูงว่างลง เทศบาลจะต้องมี **คำสั่งแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน** ในตำแหน่งนั้น ๆ (เช่น แต่งตั้งให้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือผู้อำนวยการกอง คอยรักษาราชการแทนในตำแหน่งรองปลัดเทศบาล)

-วิธีปฏิบัติบนเว็บ: ให้ลงรูปภาพ ชื่อ และตำแหน่งจริงของข้าราชการรายนั้น แล้วระบุตำแหน่งทางราชการควบ
เพิ่มไปว่า "รักษาราชการแทน รองปลัดเทศบาลตำบลสะแก"

-เอกสารแนบ: ควรทำการอัปโหลดหรือแนบลิงก์ "คำสั่งแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน" ฉบับดังกล่าวไว้ได้ข้อมูล
เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงให้ผู้ตรวจประเมินเห็นเชิงประจักษ์

แนวทางที่ ๒: การแสดงหลักฐานคำสั่งตำแหน่งว่าง (กรณีไม่มีการรักษาราชการแทน)

หากในข้อเท็จจริงไม่มีการแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน และปล่อยให้ตำแหน่งนั้นว่างลงจริงๆ เพื่อรอการบรรจุแต่งตั้งหรือ
โอนย้าย

-วิธีปฏิบัติบนเว็บ: จัดทำแผนผังหรือตารางระบุว่า "ตำแหน่งรองปลัดเทศบาล (ว่าง)"

-เอกสารแนบ: จำเป็นต้องแนบลิงก์เอกสารทางการ เช่น หนังสือรายงานตำแหน่งว่างที่เสนอต่อคณะกรรมการ
พนักงานเทศบาล (ก.ท.จ.) หรือแผนอัตรากำลัง ๓ ปี ที่แสดงกรอบตำแหน่งนี้ เพื่อยืนยันว่าหน่วยงานมีกรอบ
ตำแหน่งนี้จริงแต่ยังไม่มีตัวบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งตามระเบียบกฎหมาย

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๗ ข้อ ได้แก่ ๐๕
๐๖ ๐๗ ๐๘ ๐๙ ๐๑๐ ๐๑๑ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๐๗ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ สะท้อนถึงประสิทธิภาพอันยอดเยี่ยมของเทศบาลตำบลสะแก ในด้าน
"ความรับผิดชอบต่อและการแสดงผลงานต่อสาธารณะ" (Accountability & Performance Reporting) โดยสามารถ
จัดทำและเปิดเผยรายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามกรอบและหลักเกณฑ์ที่
กฎหมายและคณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด โดยมีประเด็นเด่นเชิงระบบดังนี้:

-ความครบถ้วนขององค์ประกอบข้อมูลภาครัฐ: การได้คะแนนเต็มร้อยเป็นสิ่งยืนยันว่า เล่มรายงานประจำปี
พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ มีการลงรายละเอียดที่สมบูรณ์ใน ๓ ส่วนสำคัญหลัก คือ

๑. ข้อมูลรวม: มีการสรุปผลการดำเนินโครงการ กิจกรรม และผลการใช้จ่ายงบประมาณที่จำแนกตาม
แผนงานอย่างชัดเจน
๒. มิติด้านทรัพยากร: แสดงให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากร (งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์) ที่คุ้มค่าและเป็นไป
ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น
๓. ปัญหาและอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ: มีการวิเคราะห์จุดอ่อน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานจริง รวมถึง
แนวทางแก้ไขเพื่อการพัฒนาในปีถัดไป

-การเชื่อมโยงข้อมูลสู่ความพึงพอใจของประชาชน: เมื่อหน่วยงานกล้าเปิดเผยผลการดำเนินงานทั้งส่วนที่สำเร็จ
และส่วนที่เป็นปัญหาอย่างตรงไปตรงมา ส่งผลสนับสนุนโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของคนภายนอก ทำให้คะแนนใน
ข้อ E๘ (หน่วยงานมีการปรับปรุงงานตอบสนองประชาชน = ๙๙.๕๑) และข้อ E๗ (การเปิดโอกาสให้มีส่วน
ร่วม = ๙๙.๒๗) มีฐานคะแนนที่สูงลือตามกันอย่างเป็นระบบ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เนื่องจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเป็นเอกสารสำคัญที่ต้องจัดทำและถอดบทเรียนเป็นประจำทุก
ปีงบประมาณ เทศบาลตำบลสะแกจึงควรดำเนินมาตรการรักษามาตรฐานคะแนนเต็มนี้ไว้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้:

-การจัดทำคลังข้อมูลผลงานสรุปรายไตรมาส (Data Gathering System): เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ
จัดทำเล่มรายงานประจำปีถัดไป (ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ หรือสำนักปลัด ควร

ประสานให้ทุกกอง/ฝ่าย (กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขฯ) จัดส่งสรุปผลการดำเนินงานและภาพถ่ายโครงการ เป็นรายไตรมาส วิธีนี้จะช่วยป้องกันข้อมูลตกหล่นและลดความเร่งด่วนในช่วงสิ้นปีงบประมาณ

-**การแปลงรายงานเป็นสื่อสาธารณะที่เข้าถึงง่าย (Executive Summary):** นอกเหนือจากการอัปโหลดเล่ม รายงานฉบับเต็มในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อรองรับเกณฑ์การตรวจ OIT แล้ว หน่วยงานควรจัดทำ "สรุปย่อสำหรับผู้บริหาร" หรือสรุปผลงานเด่นรอบปีในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic) เผยแพร่ผ่านทาง Facebook Fanpage เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็วภายใน ๑ หน้ากระดาษ เพื่อเป็นการรักษาสถานะคะแนนฝั่งประชาสัมพันธ์ (E๔, E๕) ให้เข้มแข็งควบคู่กันไปด้วย

ข้อ ๐๘ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงความเป็นเลิศของเทศบาลตำบล สะแก ในด้าน "การจัดระบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการ" (Standard Operating Procedures - SOP) และการ แสดงความโปร่งใสในกระบวนการภายในองค์กร โดยสามารถจำแนกจุดเด่นเชิงบริหารจัดการได้ดังนี้:

-**ความสมบูรณ์และถูกต้องของคู่มือปฏิบัติงาน:** การได้รับคะแนนเต็มร้อยยืนยันว่า คู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติงานที่เทศบาลฯ นำมาเผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก มีเนื้อหาที่ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน OIT โดยระบุรายละเอียดสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ครอบคลุมตั้งแต่วัตถุประสงค์ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาที่กำหนด ไปจนถึงกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องในแต่ละภารกิจ

-**การส่งเสริมธรรมาภิบาลและลดการใช้ดุลยพินิจ:** การมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเปิดเผยต่อสาธารณะ ช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่มีขอบของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเท่าเทียมในกระบวนการ ซึ่งส่งผล สนับสนุนเชิงบวกโดยตรงต่อคะแนนพาร์ทประชาชนภายนอกในข้อ E๑ (การให้บริการตามขั้นตอนและ กำหนดเวลา = ๙๙.๒๗) และข้อ E๒ (เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน = ๙๙.๒๗) เนื่องจากเมื่อ เจ้าหน้าที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ย่อมส่งมอบบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกันและมี ประสิทธิภาพสูง

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๘ นี้ไว้ได้อย่างต่อเนื่องในรอบปี การประเมินถัดไป หน่วยงานควรพิจารณาดำเนินการมาตรการสนับสนุนดังนี้:

-**การทบทวนและปรับปรุงคู่มือตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย (Regulatory Update):** ฝ่ายกฎหมายหรือ กอง/ฝ่ายที่เป็นเจ้าของสำนวนคู่มือ ควรจัดให้มีการตรวจสอบเนื้อหาคู่มืออย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อปรับปรุง ขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายส่วนกลางที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อป้องกันไม่ให้อคู่มือบนเว็บไซต์เกิดความล้าสมัย

-**การเชื่อมโยงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน:** ควรนำคู่มือการปฏิบัติงานข้อ ๐๘ นี้ ไปใช้เป็น เครื่องมือหลักในการประเมินเทศบาลเจ้าหน้าทีบรรจุใหม่ พนักงานจ้าง หรือจัดทำเป็นแนวทางเรียนรู้ร่วมกันภายใน องค์กร เพื่อช่วยยกระดับคะแนนในส่วนของ IIT (มิติภายใน) โดยเฉพาะข้อ I๒ (การลดการเลือกปฏิบัติภายใน องค์กร) และข้อ I๑๐ (การปฏิบัติตามขั้นตอนระบบพัสดุ) ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน เดียวกันอย่างทั่วถึง

ข้อ ๐๙ คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นข้อพิสูจน์เชิงประจักษ์ถึงความสำเร็จของเทศบาลตำบลสะแก ในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และสะท้อนถึงการเป็น "องค์กรที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง" (Citizen-Centric Governance) โดยมีประเด็นเด่นเชิงโครงสร้างข้อมูลและการบริการดังนี้:

-**ความถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การอำนวยความสะดวก:** การได้รับคะแนนเต็มร้อยยืนยันว่า คู่มือสำหรับประชาชนที่เทศบาลฯ เผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก มีองค์ประกอบข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนในทุกงานบริการ (เช่น งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้ การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง หรือการขอรับสวัสดิการสังคม) โดยระบุรายละเอียดสำคัญชัดเจน ได้แก่ รายการเอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องจัดเตรียม ขั้นตอนและผังกระบวนการ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ และช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่เกิดปัญหา

-**แรงขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศด้านงานบริการหน้างาน:** ผลคะแนนข้อ ๐๙ นี้ ทำหน้าที่เป็นกลไกต้นน้ำที่ส่งผลสนับสนุนโดยตรงต่อความพึงพอใจของภาคประชาชนในมิติภายนอก (EIT) ส่งผลให้คะแนนในข้อ E๑ (กระบวนการและการให้บริการตามกำหนดเวลา = ๙๙.๒๗), ข้อ E๕ (ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร = ๙๙.๕๑) และข้อ E๖ (ทักษะการสื่อสารและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ = ๙๙.๒๗) มีฐานคะแนนที่สูงล้อตามกันในระดับดีเยี่ยม เนื่องจากประชาชนสามารถศึกษาวิธีการและเตรียมเอกสารได้ถูกต้องล่วงหน้า ลดความสับสนและการปฏิเสธการรับคำร้อง ณ จุดบริการ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๙ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในทุกกรอบการประเมิน เทศบาลตำบลสะแกควรพิจารณาดำเนินมาตรการสนับสนุนและพัฒนาต่อยอดดังนี้:

-**การสอบทานความสอดคล้องกับระบบบริการออนไลน์ (E-Service Alignment):** นอกเหนือจากการจัดทำคู่มือสำหรับการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองแล้ว หน่วยงานควรทบทวนเนื้อหาคู่มือในข้อนี้ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบบริการออนไลน์ในข้อ E๕ (การพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ = ๙๙.๒๗) โดยระบุเพิ่มเติมในคู่มือให้ชัดเจนว่างานบริการใดบ้างที่สามารถยื่นคำร้องผ่านระบบออนไลน์ได้ เพื่อเพิ่มทางเลือกและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยุคดิจิทัล

-**การปรับปรุงชุดข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (Dynamic Content Update):** ควรมอบหมายให้กอง/ฝ่าย เจ้าของเรื่อง หมั่นตรวจสอบหลักเกณฑ์และระยะเวลาในคู่มืออย่างสม่ำเสมอ หากมีการแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลดขั้นตอนราชการ จะต้องประสานผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster) ให้ปรับปรุงไฟล์คู่มือบนหน้าเว็บทันที เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

ข้อ ๐๑๑ ข้อมูลสถิติการให้บริการ ได้คะแนน ๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ ๐๑๑ (มิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

ตัวชี้วัด: ข้อ ๐๑๑ ข้อมูลสถิติการให้บริการ

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ สะท้อนถึงการเป็น "องค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล" (Data-Driven Organization) และความโปร่งใสในการรายงานผลสัมฤทธิ์ของงานบริการราชการแก่สาธารณชน โดยเทศบาลตำบล

ระบบสามารถจัดทำและแสดงข้อมูลสถิติได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน OIT โดยมีประเด็นเด่นเชิงระบบดังนี้:

-ความสมบูรณ์และมิติของฐานข้อมูล (Data Completeness): การได้รับคะแนนเต็มร้อยยืนยันว่า ข้อมูลสถิติ การให้บริการที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก มีการลงรายละเอียดที่จำแนกตามประเภทภารกิจหรือประเภทงาน บริการของเทศบาลฯ อย่างชัดเจน (เช่น จำนวนผู้มาติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพ, การยื่นขออนุญาตก่อสร้าง, การชำระภาษีท้องถิ่น ฯลฯ) และสะท้อนข้อมูลสถิติในภาพรวมเป็นรายเดือนหรือรายปีงบประมาณปัจจุบัน

-การสะท้อนขีดความสามารถในการรองรับงานบริการ: ข้อมูลสถิตินี้มิได้เป็นเพียงตัวเลขทางงานสารบรรณ เท่านั้น แต่ยังสอดรับและทำหน้าที่เป็นตัวยืนยันเชิงประจักษ์ร่วมกับคะแนนพาร์ทคนนอกในข้อ E๑ (การให้บริการตามขั้นตอนและเวลา = ๙๙.๒๗) และข้อ E๔ (ประสิทธิภาพระบบบริการออนไลน์ = ๙๙.๒๗) บ่งชี้ว่าหน่วยงานมีปริมาณผู้มาติดต่อในสัดส่วนที่สอดคล้องกับศักยภาพและจำนวนเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้สามารถส่งมอบบริการได้อย่างรวดเร็วและไม่มีปริมาณงานคั่งค้างสะสม

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ O๑๑ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในรอบปีการประเมินถัดไป เทศบาลตำบลสะแกกรังพิจารณาดำเนินมาตรการสนับสนุนดังต่อไปนี้:

-การพัฒนาแบบจัดเก็บข้อมูลสถิติแบบกึ่งอัตโนมัติ (Automated Data Dashboard): เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการสรุปตัวเลขช่วงสิ้นงวด ควรส่งเสริมให้ทุกกอง/ฝ่ายบันทึกสถิติผู้มาติดต่อผ่านระบบดิจิทัลกลาง หรือจัดทำตัวเลขสรุปในรูปแบบแผนภูมิ (Chart) หรือแดชบอร์ดที่อัปเดตสม่ำเสมอ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผู้ตรวจประเมินเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแล้ว ยังช่วยให้ฝ่ายบริหารนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อจัดสรรงบประมาณและกำลังคนในจุดบริการที่มีประชาชนหนาแน่นได้อย่างแม่นยำ

-การเชื่อมโยงข้อมูลสู่การวางแผนปรับปรุงงาน (Feedback Loop): ควรนำสถิติการให้บริการในข้อนี้ไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อ E๘ (หน่วยงานมีการปรับปรุงงานตอบสนองประชาชน = ๙๙.๕๑) เพื่อดูแลแนวโน้มพฤติกรรมของประชาชน เช่น หากสถิติชี้ว่าประชาชนเริ่มเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น หน่วยงานจะได้มุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรไปพัฒนาระบบ e-Service ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นล้าไปกับปริมาณความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในพื้นที่

ข้อ ๐๕ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกกรังได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจากเอกสารหรือเล่มแผนพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปเปิดเผยบนเว็บไซต์หลัก "มีองค์ประกอบข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ขั้นต่ำ ๔ องค์ประกอบ" ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด แม้หน่วยงานจะมีการอัปเดตแผนเป็นปัจจุบันแล้วก็ตาม โดยสามารถจำแนกสาเหตุทางเทคนิคได้ดังนี้:

-ความคลาดเคลื่อนในการคัดแยกหน้านำเสนอ: เกณฑ์การประเมิน OIT ข้อ ๐๕ กำหนดชัดเจนว่า แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน (สำหรับท้องถิ่นคือ แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ หรือฉบับทบทวน/เพิ่มเติม) จะต้องแสดงเนื้อหาที่ครอบคลุม ๔ ส่วน ได้แก่ (๑) ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ (๒) เป้าหมาย (๓) ตัวชี้วัด และ (๔) งบประมาณ

-การขาดรายละเอียดในระดับโครงการหรือระดับยุทธศาสตร์: ระบบแจ้งว่าขาด "ตัวชี้วัด" (KPIs) ซึ่งส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่หน่วยงานนำเฉพาะตารางสรุปโครงการ (ผ.๐๑/ผ.๐๒) หรือบัญชีครุภัณฑ์มาแสดง ซึ่งมีเพียงชื่อโครงการและงบประมาณ แต่ไม่ได้แสดงหน้ารายละเอียดของยุทธศาสตร์ย่อย หรือหน้า "รายละเอียดแผนงาน" ที่ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์/โครงการไว้อย่างชัดเจน (เช่น ร้อยละของถนนที่ได้รับการซ่อมบำรุง,

จำนวนประชาชนที่ได้รับบริการน้ำสะอาด) ผู้ตรวจประเมินจึงไม่สามารถให้คะแนนได้และปรับเป็น ๐ คะแนนทันที

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องและได้คะแนนเต็มในรอบถัดไป เทศบาลตำบลสะแกกรังดำเนินการปรับปรุงการแสดงผลข้อมูลบนเว็บไซต์หลักตามแนวทางปฏิบัติดังนี้:

-การอัปเดตเล่มแผนพัฒนาท้องถิ่นฉบับเต็ม: แนะนำให้อัปโหลดไฟล์ PDF ของ "แผนพัฒนาท้องถิ่น" ฉบับเต็ม ที่ผ่านความเห็นชอบจากสภาเทศบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดแล้ว (ไม่ใช่ตัดมาเฉพาะบางหน้าหรือบางกอง) เนื่องจากในเล่มฉบับเต็มจะประกอบด้วยโครงสร้างยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยอยู่แล้ว

-การจัดทำสรุปหน้าเว็บเพื่อความชัดเจน (พิมพ์ข้อความกำกับ): เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินและประชาชน ไม่ให้ต้องไล่เปิดหาจากเอกสารหลายร้อยหน้า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ (Webmaster) ควรพิมพ์สรุปสรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้บนหน้าเว็บไซต์โดยตรง โดยจัดหมวดหมู่ให้เห็นองค์ประกอบทั้ง ๔ ส่วนอย่างชัดเจน ดังนี้:

๑. วิสัยทัศน์/เป้าหมาย: (พิมพ์รายละเอียดเป้าหมายการพัฒนา)
๒. ยุทธศาสตร์และการเชื่อมโยง: (พิมพ์ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์)
๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs): (ระบุตัวชี้วัดหลักที่ระบุในแผน เช่น อัตราการเข้าถึงบริการสาธารณะร้อยละ ๑๐๐, จำนวนครัวเรือนที่มีสิทธิรับสวัสดิการได้รับการดูแลครบถ้วน)
๔. กรอบงบประมาณรวม: (ระบุวงเงินงบประมาณตามแผน)

ข้อ ๐๖ แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกกรังได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจาก "ความไม่สอดคล้องหรือข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน (Mismatch) ระหว่างแผนต้นทางกับรายงานผลความก้าวหน้าปลายทาง" ซึ่งเป็นจุดที่ผู้ตรวจประเมินของ ป.ป.ช. ให้ความสำคัญอย่างเข้มงวด โดยจำแนกสาเหตุเชิงลึกได้ดังนี้:

-รายการโครงการในรายงานความก้าวหน้าไม่ตรงกับเล่มแผน: เทศบาลฯ อาจมีการอัปเดตเอกสาร ๒ ชุด แยกกัน คือ ๑) แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และ ๒) รายงานผลความก้าวหน้ารอบ ๖ เดือน แต่เมื่อผู้ตรวจประเมินสุ่มตรวจรายโครงการกลับพบว่า ชื่อโครงการงบประมาณ หรือจำนวนโครงการในรายงานความก้าวหน้า "ไม่ตรง" หรือ "ไม่ครบถ้วน" ตามที่ระบุไว้ในเล่มแผนการดำเนินงานต้นปี

-การอัปเดตไฟล์รายงานผิดงวดหรือผิดปี: ในบางกรณี เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่นำไฟล์รายงานผลความก้าวหน้าของปีเก่า (พ.ศ. ๒๕๖๗) หรือนำรายงานไตรมาสอื่นที่ไม่สะท้อนกรอบเวลาปัจจุบันของปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มาอัปเดตขึ้นระบบ ทำให้รายการกิจกรรมและตัวเลขของงบประมาณคลาดเคลื่อน ไม่ตรงกับแผนดำเนินงาน พ.ศ. ๒๕๖๘ ที่ตั้งไว้

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์และคว้าคะแนนเต็มในรอบถัดไป เทศบาลตำบลสะแกกรังจำเป็นต้องปรับระบบข้อมูลบนเว็บไซต์ โดยยึดหลัก "แผนตั้งไว้เท่าไร รายงานความก้าวหน้าต้องแสดงให้เห็น" ดังนี้:

-จัดทำตารางเปรียบเทียบที่ล้อตามแผน ๑๐๐%: รายงานความก้าวหน้า (รอบ ๖ เดือนแรก) จะต้องนำรายการโครงการทั้งหมดจาก "แผนการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘" มาตั้งเป็นฐาน แล้วเพิ่มช่อง "สถานะ

ความก้าวหน้า" และ "งบประมาณที่ใช้ไป" กำกับไว้เป็นรายโครงการ (ห้ามตัดโครงการใดโครงการหนึ่งออก แม้โครงการนั้นจะยังไม่ได้เริ่มดำเนินการก็ตาม)

-ระบุสถานะให้ชัดเจนทุกโครงการ:

- โครงการที่ทำเสร็จแล้ว ให้ระบุว่า "ดำเนินการแล้วเสร็จ"
- โครงการที่กำลังทำอยู่ ให้ระบุว่า "อยู่ระหว่างดำเนินการ"
- โครงการที่ยังไม่ได้ทำ ให้ระบุว่า "ยังไม่ได้ดำเนินการ" หรือ "อยู่ระหว่างจัดซื้อจัดจ้าง" (การระบุว่ายังไม่ได้ทำ ไม่โดนหักคะแนน แต่การตัดโครงการทิ้งออกไปจากบัญชีรายงานจะทำให้ได้ ๐ คะแนน)

ข้อ ๑๑๐ E-Service ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจากระบบการให้บริการออนไลน์บนเว็บไซต์ "มีลักษณะเป็นแบบสถิต (Static) หรือเป็นเพียงการดาวน์โหลดเอกสาร" ซึ่งขัดต่อคำนิยามและเกณฑ์ขั้นต่ำของคำว่า "E-Service" ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด โดยสามารถจำแนกสาเหตุเพื่อนำไปแก้ไขได้ดังนี้:

-เว็บมีเพียงการให้ดาวน์โหลดไฟล์ PDF: ทางเทศบาลฯ อาจจัดทำหน้าเว็บ E-Service โดยนำแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ (เช่น คำร้องทั่วไป, แบบยื่นภาษี, คำร้องขอน้ำอุปโภคบริโภค) มาแปะไว้เป็นไฟล์ Word หรือ PDF ให้ประชาชนดาวน์โหลดไปปริ้นท์และเขียนเอง ซึ่งผู้ตรวจประเมินจะไม่ให้คะแนน เนื่องจากประชาชนยังต้องเดินทางมาส่งเอกสารที่สำนักงานอยู่ดี ไม่ใช่ระบบออนไลน์ที่เบ็ดเสร็จ

-ขาดคู่มืออธิบายการใช้งาน (How-to): บนหน้าเว็บไม่มีคำอธิบาย ขั้นตอน หรือวิดีโอสาธิตให้ประชาชนหรือผู้ตรวจประเมินเห็นว่า หากจะใช้บริการออนไลน์นี้ต้องคลิกอย่างไร ยื่นเอกสารอย่างไร และติดตามสถานะได้อย่างไร

-การเชื่อมโยงคะแนนที่ย้อนแย้ง: คะแนนข้อนี้มีความย้อนแย้งกับข้อ E๙ (ประสิทธิภาพระบบบริการออนไลน์ = ๙๙.๒๗) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนพึงพอใจในช่องทางออนไลน์ในภาพรวม (เช่น การทักแชทเพจ Facebook หรือไลน์หน่วยงาน) แต่ในแง่ของ "เว็บไซต์หลักทางราชการ (OIT)" เทศบาลฯ ยังไม่มีระบบกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ที่ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด

๒. แนวทางการแก้ไขเร่งด่วนเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อแก้ไขให้ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% เทศบาลตำบลสะแกจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการบนเว็บไซต์หลัก จากการ "ดาวน์โหลดไฟล์" ให้กลายเป็นการ "กรอกข้อมูลผ่านหน้าเว็บ" โดยมีแนวทางปฏิบัติทางเทคนิคที่สามารถทำได้ง่ายและประหยัดงบประมาณดังนี้:

-เปลี่ยนแบบฟอร์มให้เป็นออนไลน์ (Interactive Form):

- วิธีที่ง่ายที่สุดและไม่มีค่าใช้จ่าย: ให้เจ้าหน้าที่ใช้ Google Forms หรือพัฒนาแบบฟอร์มออนไลน์ผ่านระบบของเทศบาล โดยสร้างช่องให้ประชาชนกรอกข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล, เลขบัตรประชาชน, เรื่องที่ต้องการติดต่อ และช่องสำหรับ "แนบไฟล์เอกสาร/รูปภาพ" (เช่น สำเนาบัตรประชาชน) เมื่อประชาชนกด "ส่ง" ข้อมูลจะวิ่งเข้าสู่อีเมลหรือฐานข้อมูลของเจ้าหน้าที่ทันที โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาเทศบาล
- งานบริการที่แนะนำให้ทำเป็น Google Forms บนหน้าเว็บ เช่น คำร้องทั่วไปออนไลน์, คำร้องขอบริการรถกระเช้า/รถน้ำ, การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์, หรือการยื่นขอเบี้ยยังชีพเบื้องต้น

-จัดทำ "คู่มือการใช้งานระบบ" (User Guide): ต้องพิมพ์ข้อความอธิบายขั้นตอนการใช้งานบริการอย่างชัดเจนเป็นรายข้อ หรือทำแผนภาพ (Infographic) ง่ายๆ และไว้บนหน้าเพจบริการนั้นๆ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินสามารถตรวจสอบและกดทดลองใช้งานได้จริง

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๒ ข้อ ได้แก่ ๐๑๒ ๐๑๓ มีผลการประเมินข้อ ๐๑๒ รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้คะแนน ๐

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๐.๐๐ คะแนน (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

ข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจ: เผยแพร่ข้อมูลไม่เป็นไปตามรูปแบบไฟล์ Excel ที่กำหนด (ขาดการใช้หรือทำรูปแบบไม่ตรงตาม "แบบฟอร์ม ITA ๐๑๒ ตามภาคผนวก ก.")

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ มีได้เกิดจากการที่หน่วยงานไม่มีข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง แต่เป็นข้อผิดพลาดในเรื่อง "รูปแบบและประเภทของไฟล์เอกสาร (File Format) ไม่ตรงตามเกณฑ์เงื่อนไขบังคับของ ป.ป.ช." ซึ่งสามารถจำแนกสาเหตุทางเทคนิคได้ดังนี้:

-การใช้ไฟล์ผิดประเภท (ไม่ใช่ไฟล์ Excel ดั้งเดิม): ทางเทศบาลฯ อาจนำตารางจัดซื้อจัดจ้างมาแปลงเป็นไฟล์ PDF, อัปโหลดเป็นรูปภาพ หรือพิมพ์ลงบนหน้าเว็บไซต์โดยตรง ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ITA กำหนดอย่างเคร่งครัดว่า ต้องเผยแพร่ในรูปแบบไฟล์ Excel (.xls หรือ .xlsx) ที่ประชาชนสามารถดาวน์โหลดไปคำนวณหรือจัดการข้อมูลต่อได้เท่านั้น

-การปรับแต่งโครงสร้างแบบฟอร์มมาตรฐาน: เจ้าหน้าที่อาจมีการดาวน์โหลดแบบฟอร์มมาตรฐาน (แบบฟอร์ม ๐๑๒ ภาคผนวก ก.) มาใช้แล้ว แต่ไปทำการลบแถว ลบหัวข้อคอลัมน์ หรือแก้ไขชื่อหัวตารางจนผิดเพี้ยนไปจากที่ระบบตรวจคะแนนระบุไว้ ทำให้โปรแกรมตรวจหรือผู้ตรวจประเมินตีความว่าไม่ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% และเปลี่ยนเป็นคะแนนเต็มในรอบถัดไป เทศบาลตำบลสะแกต้องดำเนินการปรับระบบข้อมูลงานพัสดุนบนเว็บไซต์หลัก ดังนี้:

-ดาวน์โหลดแบบฟอร์มมาตรฐานตัวจริง: ให้เจ้าหน้าที่พัสดุดาวน์โหลดแบบฟอร์ม Excel (แบบฟอร์ม ๐๑๒) จากคู่มือการประเมิน ITA ล่าสุดของ ป.ป.ช. มาใช้โดย "ห้ามแก้ไขโครงสร้างหัวคอลัมน์เด็ดขาด"

-กรอกข้อมูลความก้าวหน้าให้ครบถ้วนทุกช่อง: ข้อมูลที่กรอกลงใน Excel จะต้องประกอบด้วยรายการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ และระบุความก้าวหน้าอย่างถูกต้อง (เช่น เลขที่โครงการ, วิธีการจัดหา, สถานะการจัดซื้อจัดจ้าง, วงเงินงบประมาณ, วงเงินที่ชนะการประกวดราคา)

-การอัปโหลดไฟล์ขึ้นหน้าเว็บ: เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ต้องอัปโหลดขึ้นเว็บไซต์ทั้งในรูปแบบไฟล์ Excel ต้นฉบับ (หากต้องการทำลิงก์ PDF ควบคู่ไปด้วยให้ทำเป็นลิงก์สำรอง แต่อย่าลบลิงก์ไฟล์ Excel ออก)

ข้อ ๐๑๓ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๐

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๐.๐๐ คะแนน (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

ข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจ: ข้อมูลไม่เป็นไปตามเกณฑ์เชิงลึก โดยระบบระบุว่า "หน่วยงานไม่ระบุลำดับที่เป็นงบลงทุน ซึ่งต้องแสดงผลการจัดซื้อจัดจ้างฯ ของหน่วยงาน ในประเภทงบรายจ่ายหมวดงบลงทุน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่มีวงเงินสูงสุดอย่างน้อย ๑๐๐ รายการ* และในส่วนของช่องกระทรวงให้เว้นว่างไว้"

๑. บทวิเคราะห์ผลกระทบและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจากข้อผิดพลาดในขั้นตอน "รายละเอียดการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรายงานสรุป (Data Entry Error)" ซึ่งเป็นข้อกำหนดเฉพาะเจาะจงของระบบ ป.ป.ช. ในการสรุปภาพรวมงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ผ่านมา (พ.ศ. ๒๕๖๗) โดยสามารถวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้:

-**ขาดการคัดแยกและการเรียงลำดับ "หมวดงบประมาณ":** ระบบตรวจประเมินกำหนดให้จัดเรียงโครงการที่เป็น "งบลงทุน" (เช่น งานก่อสร้าง ปรับปรุงถนน จัดซื้อครุภัณฑ์มูลค่าสูง) ที่มี **วงเงินงบประมาณสูงสุดลงมา** (เรียงจากมากไปน้อย) ให้ครบตามเกณฑ์ ซึ่งเทศบาลฯ อาจไม่ได้จัดหมวดหมู่ หรือกรอกปะปนกับงบรายจ่ายอื่น (เช่น งบดำเนินงาน/งบรายจ่ายอื่น) ทำให้ผู้ตรวจประเมินไม่พบข้อมูลตามเงื่อนไข

-**เกณฑ์จำนวนรายการขั้นต่ำ (๑๐๐ รายการ):** สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีโครงการในงบลงทุน เกิน ๑๐๐ รายการ จะต้องดึงข้อมูลโครงการที่มีวงเงินสูงสุดมาโชว์อย่างน้อย ๑๐๐ รายการแรก แต่หากในข้อเท็จจริง **เทศบาลตำบลสะแกมีโครงการงบลงทุนไม่ถึง ๑๐๐ รายการ** เจ้าหน้าที่อาจลืมพิมพ์หมายเหตุกำกับไว้ท้ายตาราง ทำให้ระบบมองว่าส่งข้อมูลไม่ครบถ้วน

-**ข้อผิดพลาดเรื่องการกรอกช่อง "กระทรวง":** เจ้าหน้าที่อาจใส่คำว่า "มหาดไทย" ลงไปในคอลัมน์กระทรวง ซึ่งหลักเกณฑ์ระบุไว้ชัดเจนว่าในช่องกระทรวงของ อปท. **"ให้เว้นว่างไว้"**

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐% ในรอบถัดไป เจ้าหน้าที่พัสดุและผู้ดูแลเว็บไซต์ต้องร่วมกันปรับปรุงเล่มรายงานและหน้าเว็บตามเงื่อนไขอย่างเคร่งครัด ดังนี้:

-**คัดกรองเฉพาะ "หมวดงบประมาณ"** เท่านั้น: นำฐานข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างปี ๒๕๖๗ มาคัดเฉพาะโครงการที่เป็นงบลงทุน จากนั้นทำการ Sort (จัดเรียง) ข้อมูลตามวงเงินงบประมาณจากสูงที่สุด เรียงลงมาต่ำสุด

-**การบริหารจัดการจำนวนรายการ (เงื่อนไข ๑๐๐ รายการ):**

-กรณีมีเกิน ๑๐๐ รายการ: ให้ตัดตารางรายงานมาแสดงเฉพาะ ๑๐๐ รายการแรกที่มีวงเงินสูงสุด

-กรณีไม่ถึง ๑๐๐ รายการ (ข้อเท็จจริงของท้องถิ่นขนาดกลาง/เล็ก): ให้กรอกข้อมูลโครงการงบลงทุนทั้งหมดเท่าที่มีอยู่จริง (เช่น มีอยู่ ๔๕ รายการ ก็กรอก ๔๕ รายการ) แต่ **"จำเป็นต้องพิมพ์หมายเหตุระบุไว้ท้ายตารางหรือหน้าเว็บอย่างชัดเจน"** ว่า **"ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลตำบลสะแกมีการจัดซื้อจัดจ้างในหมวดงบลงทุนรวมทั้งสิ้น ... รายการ"** เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินรับทราบเหตุผลและไม่หักคะแนน

-**ตรวจสอบคอลัมน์ "กระทรวง":** ตรวจสอบเช็คในไฟล์ Excel หรือตารางสรุป ในช่องคอลัมน์ที่ระบุว่าจะกรอกกระทรวง ให้ลบข้อความออกและปล่อยให้ว่าง (Blank) ตามที่ระบบกำหนด

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ ๐๑๔ ๐๑๕ ๐๑๖ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๐๑๔ แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล* ได้คะแนน ๑๐๐

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ สะท้อนถึงศักยภาพอันยอดเยี่ยมของเทศบาลตำบลสะแก ในด้าน **"การบริหารจัดการทุนมนุษย์อย่างมีกลยุทธ์"** (Strategic Human Resource Management) และการแสดงความโปร่งใสในหลักการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีประเด็นเด่นเชิงโครงสร้างข้อมูลที่สมบูรณ์ดังนี้:

-ความสมบูรณ์และถูกต้องขององค์ประกอบแผน: การได้รับคะแนนเต็มร้อยละเป็นสิ่งยืนยันว่า เล่มแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ หรือตามกรอบแผนอัตรากำลัง ๓ ปี) ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก มีเนื้อหาที่ถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน OIT ทุกประการ โดยครอบคลุมกิจกรรมหรือโครงการสำคัญใน ๔ มิติหลัก คือ

๑. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร: มีกระบวนการที่โปร่งใสและเป็นธรรม
๒. การบรรจุแต่งตั้งและการแต่งตั้งโยกย้าย: เป็นไปตามหลักระบบคุณธรรม
๓. การพัฒนาบุคลากร/การฝึกอบรม: มีการเสริมสร้างทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ
๔. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้คุณให้โทษ: มีเกณฑ์การวัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน

-การเชื่อมโยงระบบสู่มิติภายใน (IIT): แผนงานที่สมบูรณ์และเปิดเผยต่อสาธารณะในข้อ ๐๑๔ นี้ ทำหน้าที่เป็นกลไกต้นน้ำสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้าใจและลดความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลสนับสนุนเชิงบวกโดยตรงต่อคะแนนพาร์ทเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร (IIT) โดยเฉพาะในข้อ ๑๑ (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างโปร่งใส) และข้อ ๑๒ (การประเมินผลงานและการเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรม) ให้มีฐานคะแนนที่สูงลือตามกันอย่างเป็นระบบ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เนื่องจากแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือที่มีพลวัต (Dynamic) และต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานยุคใหม่ เทศบาลตำบลสะแกจึงควรดำเนินการสนับสนุนเพื่อรักษามาตรฐานคะแนนเต็มนี้ไว้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้:

-การแปลงแผนสู่การปฏิบัติจริง (Action Plan Alignment): สำนักปลัด (งานบริหารงานบุคคล) ควรตรวจสอบและกำกับดูแลให้โครงการพัฒนาบุคลากรต่างๆ ที่ระบุไว้ในแผน ได้รับการจัดสรรงบประมาณและดำเนินการจริงตามกรอบเวลา เช่น โครงการฝึกอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรม หรือการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อรองรับงาน e-Service ในข้อ ๐๑๐ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม ไม่เป็นเพียงเอกสารเพื่อการรับตรวจประเมินเท่านั้น

-การเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินในข้อ ๐๑๕ (การดำเนินการตามแผน): รักษาความต่อเนื่องของระบบข้อมูล โดยจัดเตรียมระบบบันทึกภาพถ่าย โครงการ หรือสรุปรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการพัฒนาตามที่ระบุไว้ในแผนข้อ ๐๑๔ นี้ เพื่อใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการอัปโหลดรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงานบริหารงานบุคคล (ข้อ ๐๑๕) ในรอบการประเมินถัดไปให้ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ ควบคู่กันไปด้วย

ข้อ ๐๑๕ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ ๐๑๕ (มิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

ตัวชี้วัด: ข้อ ๐๑๕ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นข้อพิสูจน์เชิงประจักษ์ถึงความสำเร็จของเทศบาลตำบลสะแก ในด้าน "ความรับผิดชอบและการรายงานผลสัมฤทธิ์การบริหารงานบุคคล" (HR Accountability & Performance Reporting) ซึ่งเป็นการสะท้อนผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมต่อเนื่องมาจากแผนงานในข้อ ๐๑๔ โดยมีจุดเด่นเชิงระบบข้อมูลดังนี้:

-ความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายงานประจำปี: การได้รับคะแนนเต็มร้อยละยืนยันว่า เล่มรายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก มีองค์ประกอบข้อมูลที่ต้องครบถ้วน

ตามหลักเกณฑ์การประเมิน OIT โดยแสดงข้อมูลเชิงสถิติและผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมที่ครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ ได้แก่ การสรรหา/คัดเลือก, การบรรจุแต่งตั้ง, การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากร และการประเมินผลสัมฤทธิ์ความดีความชอบ/การให้คุณให้โทษ

-**การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อสะท้อนความโปร่งใส:** เล่มรายงานฉบับนี้ไม่เพียงแต่แสดงผลงานที่สำเร็จเท่านั้น แต่มีการระบุถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการบริหารงานบุคคลของปีที่ผ่านมาอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งสะท้อนถึงวุฒิภาวะขององค์กร และสอดคล้องอย่างเป็นระบบกับคะแนนมิติภายใน (IIT) ในข้อ 1๒ (กระบวนการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสและเป็นธรรม) ยืนยันว่าข้าราชการ พนักงานจ้าง และบุคลากรภายในเทศบาลตำบลสะแก ได้รับทราบผลการพัฒนาและกรอบเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ 0๑๕ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในทุกรอบการประเมิน หน่วยงานควรดำเนินมาตรการสนับสนุนและพัฒนาต่อยอดดังนี้:

-**การเตรียมฐานข้อมูลสำหรับรายงานประจำปีถัดไป (HR Data Tracking):** สำนักปลัด (งานบริหารงานบุคคล) ควรจัดทำระบบบันทึกข้อมูลและรวบรวมหลักฐานเชิงประจักษ์ของการดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปีปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๖๙) ไว้อย่างต่อเนื่อง เช่น บัญชีลงชื่อผู้เข้ารับการอบรม, ภาพถ่ายกิจกรรม, และผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสรุปเล่มรายงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณและป้องกันข้อมูลตกหล่น

-**การเชื่อมโยงผลการพัฒนาบุคลากรเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องขององค์กร:** ควรถอดบทเรียนจากปัญหาอุปสรรคที่ระบุไว้ในเล่มรายงานปี ๒๕๖๗ มาปรับใช้ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ขยายผลไปสนับสนุนตัวชี้วัดที่เคยได้คะแนนน้อย เช่น จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุและผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ในการจัดทำไฟล์ข้อมูลให้ถูกต้องตามเกณฑ์ ป.ป.ช. (เพื่อแก้ปัญหาในข้อ 0๑๐, 0๑๒, 0๑๓ ที่เคยติดขัด) ซึ่งจะช่วยยกระดับทั้งศักยภาพคนและคะแนนภาพรวมของเทศบาลฯ ให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน

ข้อ ๐๑๖ ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม ได้คะแนน ๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ 0๑๖ (มติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

ตัวชี้วัด: ข้อ 0๑๖ ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๐.๐๐ คะแนน (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

ข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจ: ขาดข้อมูลองค์ประกอบที่ (๓) "ผลการฝึกอบรมที่มีการสอดแทรกสาระด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหลักสูตร หรือผลการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมที่ดำเนินการโดยหน่วยงานใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘"

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ มีได้เกิดจากการขาดแคลนประมวลจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เกิดจาก "การขาดเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence of Action) ที่แสดงถึงการนำจริยธรรมไปขับเคลื่อนจริงในภาคปฏิบัติ" ในปีงบประมาณปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๖๘) โดยจำแนกสาเหตุทางเทคนิคได้ดังนี้:

-**มีเฉพาะตัวบทกฎหมายแต่ขาดรายงานกิจกรรม:** ทางเทศบาลฯ อาจอัปเดตเพียงประมวลจริยธรรมผู้บริหารท้องถิ่น ประมวลจริยธรรมสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเอกสารเชิงหลักการ แต่ระเบียบ ป.ป.ช. กำหนดภาคบังคับว่า **ต้องมีรายงานผลการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่สร้างจิตสำนึกทางจริยธรรมร่วมด้วย**

-**ขาดการระบุเนื้อหาการสอดแทรกจริยธรรม (Inclusion Error):** ในบางกรณี เทศบาลฯ มีการจัดโครงการฝึกอบรมพนักงานจ้างหรือข้าราชการประจำปีอยู่แล้ว แต่ในเอกสารสรุปโครงการหรือหน้าเว็บไม่ได้เขียนระบุให้ชัดเจนว่า มีการสอดแทรกสาระวิชาด้านจริยธรรม/คุณธรรม/การป้องกันการทุจริต เข้าไปในชั่วโมงการอบรมนั้น ๆ ผู้ตรวจประเมินจึงไม่สามารถให้คะแนนในองค์ประกอบนี้ได้

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% ในรอบถัดไป สำนักปลัด (งานบริหารงานบุคคล) และผู้ดูแลเว็บไซต์ จะต้องร่วมกันจัดทำและเปิดเผยข้อมูล "ผลการขับเคลื่อนจริยธรรมประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘" โดยดำเนินการดังนี้:

-**จัดทำรายงานสรุปผลกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม (๑ หน้ากระดาษหรือเล่มสรุป):** นำโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม หรือความโปร่งใสที่ดำเนินการแล้วในปี พ.ศ. ๒๕๖๘ มาจัดทำสรุป โดยต้องมีองค์ประกอบข้อมูลครบถ้วนดังนี้:

๑. ชื่อโครงการ/กิจกรรม (ที่ระบุถึงการส่งเสริมจริยธรรม หรือมีการสอดแทรกเนื้อหาจริยธรรม)
๒. วัน เวลา และสถานที่จัดกิจกรรม
๓. จำนวนและประเภทผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการ หรือพนักงานจ้าง)
๔. รายละเอียดเนื้อหาโดยย่อที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมจริยธรรม
๕. ภาพถ่ายประกอบการจัดกิจกรรม (อย่างน้อย ๒-๔ รูป)

กรณีไม่ได้ตั้งงบประมาณจัดโครงการแยกเฉพาะ: สามารถนำโครงการอบรมสัมมนาทั่วไปของเทศบาลฯ มาปรับใช้ได้ โดยให้วิทยากรบรรยายสอดแทรกเรื่องจริยธรรมและประมวลจริยธรรมข้าราชการท้องถิ่นเข้าไปอย่างน้อย ๓๐ - ๖๐ นาที แล้วเขียนสรุปในรายงานผลการอบรมว่ามีการบรรยายหัวข้อนี้ พร้อมแนบภาพถ่ายสไลด์บรรยายของวิทยากรที่มีคำว่า "จริยธรรม" เพื่อใช้เป็นหลักฐาน

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ ๐๑๗ ๐๑๘ ๐๑๙ ๐๒๐ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๐๑๘ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้คะแนน ๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ ๐๑๘ (มิติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

ตัวชี้วัด: ข้อ ๐๑๘ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นข้อพิสูจน์เชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลตำบลสะแก ในการส่งเสริม "กลไกการเฝ้าระวังและการต่อต้านการทุจริตในระดับท้องถิ่น" (Anti-Corruption Feedbacks & Vigilance) โดยสามารถจัดทำและเปิดเผยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการ ป.ป.ช. โดยมีประเด็นเด่นเชิงระบบข้อมูลดังนี้:

-**ความสมบูรณ์และแยกส่วนของช่องทางรับเรื่อง (Dedicated Channel):** การได้คะแนนเต็มร้อยยืนยันว่าเทศบาลฯ มีการจัดทำช่องทางสำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไว้ แยกต่างหาก จากช่องทางร้องทุกข์ทั่วไปอย่างชัดเจนบนเว็บไซต์หลัก ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนภายนอกสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความปลอดภัยในการปกปิดข้อมูลผู้แจ้ง และระบบมีความเป็นรูปธรรมในการรับส่งข้อมูล

-**การเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาลและการตรวจสอบจากภาคประชาชน:** การเปิดช่องทางนี้ยังโปร่งใสส่งผลสนับสนุนโดยตรงต่อฐานคะแนนมติภายนอก (EIT) โดยเฉพาะในข้อ E๓ (ความโปร่งใสในการใช้อำนาจและสิทธิการอุทธรณ์ = ๙๙.๒๗) และข้อ E๔ (การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบ = ๙๙.๒๗) เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญที่สร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ว่า เทศบาลตำบลสะแกพร้อมเปิดรับการตรวจสอบและมีมาตรการจัดการกับพฤติกรรมมิชอบอย่างจริงจัง

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ 0๑๘ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในทุกรอบการประเมิน หน่วยงานควรดำเนินมาตรการสนับสนุนและพัฒนาต่อยอดดังนี้:

-**การทดสอบระบบและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (System Testing & Cyber Security):** ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ (Webmaster) ร่วมกับงานนิติการหรือฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน ควรทำการทดสอบระบบรับแจ้ง (เช่น ทดลองกรอกข้อมูลส่ง) อย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง เพื่อตรวจสอบว่าระบบยังใช้งานได้ปกติ ข้อความไม่ตกหล่น และต้องดูแลระบบฐานข้อมูลให้มีการปกปิดรายชื่อผู้ร้องเรียนเป็นความลับขั้นสูงสุดตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อสร้างความอุ่นใจให้แก่ผู้ให้เบาะแส

-**การเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับข้อ 0๑๙ (รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต):** เพื่อให้คะแนนในมิติต่อต้านการทุจริตสมบูรณ์ครบวงจร ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนควรจัดทำสมุดบัญชีคู่มือรายงานการรับแจ้งเรื่องอย่างเป็นทางการ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำสรุปสถิติจำนวนเรื่อง, การดำเนินการ และผลการสิ้นสุดข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องนำไปใช้รายงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ในข้อ 0๑๙ สำหรับรอบปีงบประมาณถัดไปได้คะแนนเต็มร้อยละควบคู่กันไปด้วย

ข้อ ๐๒๐ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้คะแนน ๑๐๐

รายงานผลการวิเคราะห์คะแนนการประเมิน ITA: ข้อ 0๒๐ (มติการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ - OIT)

ตัวชี้วัด: ข้อ 0๒๐ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

การได้รับคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในข้อ 0๒๐ สะท้อนให้เห็นว่า **เทศบาลตำบลสะแก** สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานตามหลัก "**การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**" (Participatory Governance) ได้อย่างเป็นรูปธรรมและครบถ้วนตามเกณฑ์ชี้วัด โดยหัวใจสำคัญที่ทำให้ได้คะแนนเต็มในส่วนนี้ ประกอบด้วย การแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ ๓ ด้านหลักบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน:

-**การจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม:** มีการเผยแพร่กิจกรรมที่เทศบาลฯ เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างชัดเจน

-**ครอบคลุมมติการมีส่วนร่วม (ร่วมคิด ร่วมแผน ร่วมทำ):** ข้อมูลที่นำเสนอแสดงให้เห็นกระบวนการที่ประชาชนได้ร่วมรับรู้ข้อมูล ได้แสดงความคิดเห็น หรือได้ร่วมวางแผน/ร่วมตัดสินใจในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดประชาคมท้องถิ่นเพื่อทำแผนพัฒนาเทศบาล หรือการประชุมร่วมกับแกนนำชุมชน

-**การสรุปผลนำไปใช้ประโยชน์:** มีการจัดทำรายงานสรุปผลจากการมีส่วนร่วมนั้น ๆ พร้อมระบุแนวทางหรือผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการนำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุง พัฒนา หรือขับเคลื่อนการดำเนินงานของเทศบาลฯ จริง

ผลคะแนนเต็มร้อยละในส่วนนี้ ส่งผลสนับสนุนและสอดคล้องโดยตรงกับผลการประเมินในมิติผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ (EIT) โดยเฉพาะในด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบและการสร้างความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาของชุมชนให้ตรงจุด

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อรักษามาตรฐานและระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๐ นี้ให้คงอยู่ในการประเมินรอบถัดไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ร่วมกับสำนัก/กองต่าง ๆ ของเทศบาลฯ ควรวางแผนปฏิบัติดังนี้:

- การรวบรวมหลักฐานอย่างเป็นระบบตลอดปี (Continuous Evidence Collection):** ควรมีการจัดเก็บบันทึกภาพถ่าย รายชื่อผู้เข้าร่วม รายงานการประชุม หรือสรุปแบบสอบถามความคิดเห็นทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรมประชาคมหรือประชุมรับฟังความเห็น เพื่อให้พร้อมใช้งานทันทีเมื่อเข้าสู่ฤดูกาลประเมิน ITA
- การเน้นย้ำ "ผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วม" (Impact/Outcome Analysis):** ในการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์สำหรับการประเมินครั้งต่อไป ควรเพิ่มจุดเด่นในการเขียนอธิบายให้ชัดเจนว่า *"เมื่อประชาชนเสนอความเห็นมาแล้ว เทศบาลฯ ได้นำข้อเสนอนั้นไปปรับปรุงหรืออนุมัติเป็นโครงการใดในแผนพัฒนาท้องถิ่น"* เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินเห็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสู่สภาท้องถิ่นและชุมชน:** นอกเหนือจากการเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์หลักแล้ว ควรนำสรุปผลการมีส่วนร่วมนี้ไปประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเสียงตามสาย หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลสะแก เพื่อสร้างความตระหนักรู้และกระตุ้นให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมกับทางเทศบาลฯ มากยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อ ๐๑๗ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้คะแนน ๐

ตัวชี้วัด: ข้อ ๐๑๘ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๐.๐๐ คะแนน (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

ข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจ: ข้อมูลไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ โดยระบบระบุว่า "ขาดการแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่มีรายละเอียดครบถ้วน ๕ องค์ประกอบสำคัญ"

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจากเอกสารคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก **"มีเนื้อหาไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขบังคับ (Mandatory Criteria) ๕ ข้อ"** ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนดอย่างเคร่งครัด แม้ว่าในข้อ ๐๑๘ (ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต) เทศบาลฯ จะได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ ก็ตาม โดยจำแนกสาเหตุทางเทคนิคได้ดังนี้:

- การใช้คู่มือร้องทุกข์ทั่วไปแทนคู่มือทุจริต:** เทศบาลฯ อาจนำเล่ม "คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป" (เช่น ปัญหาน้ำไหล ไฟดับ ขยะรก) มาอัปเดตแสดงในข้อนี้ ซึ่งเนื้อหาภายในไม่ได้เจาะลึกและไม่มีข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการจัดการพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ราชการ
- ขาดรายละเอียดปลีกย่อยในตัวเล่มคู่มือ:** แม้จะเป็นคู่มือจัดการทุจริตแล้ว แต่เมื่อผู้ตรวจประเมินเปิดอ่านในเล่ม PDF กลับพบว่า ขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งใน ๕ ข้อ เช่น ไม่ได้ระบุระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน (ข้อ ๕) หรือไม่ได้ระบุส่วนงานที่รับผิดชอบหลักให้ชัดเจน (ข้อ ๔) ระบบจึงปรับเป็น ๐ คะแนนทันที

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% ในรอบถัดไป งานนิติการ หรือฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน (สำนักปลัด) ร่วมกับผู้ดูแลเว็บไซต์ จะต้องร่วมกันตรวจสอบและจัดทำหน้าเพจข้อ ๐๑๗ ใหม่ โดยพิมพ์เนื้อหาสำคัญทั้ง ๕ องค์ประกอบแสดงไว้บนหน้าเว็บโดยตรง ควบคู่ไปกับลิงก์ดาวน์โหลดไฟล์เล่มคู่มือฉบับเต็ม ดังนี้:

-องค์ประกอบที่ (๑) ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้: ต้องเขียนคำแนะนำชัดเจนว่าประชาชนต้องเตรียมข้อมูลอะไรบ้างก่อนแจ้ง (เช่น ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้อง, วันเวลาที่เกิดเหตุ, พฤติการณ์การทุจริต เช่น เรียกเงิน หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่)

-องค์ประกอบที่ (๒) ช่องทางการแจ้ง: ระบุช่องทางทั้งหมดของเทศบาลฯ โดยเฉพาะลิงก์ระบบออนไลน์ที่เชื่อมโยงไปข้อ ๐๑๘

-องค์ประกอบที่ (๓) ขั้นตอนการจัดการ: อธิบายตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การตั้งคณะกรรมการสอบสวน จนถึงการลงโทษหรือแจ้งผล

-องค์ประกอบที่ (๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบ: ระบุให้ชัดเจน เช่น งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลสะแก

-องค์ประกอบที่ (๕) ระยะเวลาดำเนินการ: ต้องใส่ตัวเลขกรอบเวลาที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน (เช่น ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน, ดำเนินการทางวินัยให้เสร็จสิ้นภายใน ๖๐ วัน)

ข้อ ๐๑๙ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้คะแนน ๐

ตัวชี้วัด: ข้อ ๐๑๙ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๐.๐๐ คะแนน (ต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

ข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจ: ข้อมูลไม่เป็นไปตามเกณฑ์ด้านกรอบเวลา โดยระบบระบุว่า "ข้อมูลไม่ใช่ข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗"

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การที่เทศบาลตำบลสะแกได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อนี้ เกิดจากข้อผิดพลาดในด้าน "ความถูกต้องของรอบปีงบประมาณ (Timeframe Error)" บนหน้าเว็บไซต์หลัก ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์บังคับสำหรับการประเมิน OIT ในมิติตัวชี้วัดการรายงานผล โดยมีสาเหตุทางเทคนิคที่ต้องเร่งแก้ไขดังนี้:

-การแสดงผลข้อมูลสถิติผิดปีงบประมาณ: เกณฑ์การประเมินข้อ ๐๑๙ กำหนดให้หน่วยงานแสดงผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ "ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗" (ซึ่งเป็นปีล่าสุดที่สิ้นสุดกระบวนการแล้ว) แต่เจ้าหน้าที่อาจเผลอนำข้อมูลของปีงบประมาณเก่า (พ.ศ. ๒๕๖๖) มาแสดง หรืออาจนำข้อมูลของปีงบประมาณปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๖๘) ที่ยังไม่สิ้นปีอาโหลด ส่งผลให้ระบบตรวจประเมินคัดกรองข้อมูลแล้วปฏิเสธการให้คะแนนทันที

-ขาดการระบุปีงบประมาณกำกับที่ชัดเจน: ในบางกรณี เทศบาลฯ มีการจัดทำตารางสถิติสรุปไว้จริง แต่บนหน้าเว็บไซต์หรือในเนื้อหาไฟล์เอกสารไม่ได้เขียนคำว่า "ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗" กำกับไว้ ส่งผลให้ผู้ตรวจประเมินไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องเชิงเวลาได้ และปรับเป็น ๐ คะแนนเพื่อความปลอดภัยเชิงระบบ

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องนี้ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% ในรอบถัดไป งานนิติการ หรือฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน (สำนักปลัด) ร่วมกับผู้ดูแลเว็บไซต์ จะต้องจัดทำและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสถิติให้เป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้:

-คัดแยกฐานข้อมูลปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เท่านั้น: ดึงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในช่วงกรอบเวลา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗ มาสรุปเป็นตัวเลขสถิติที่ชัดเจน

-การบริหารจัดการกรณีไม่มีเรื่องร้องเรียน (ข้อเท็จจริงของพื้นที่):

- หากในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ไม่มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเข้ามาเลย ห้ามปล่อยให้หน้าเว็บว่างหรือลบตัวชี้วัดนี้ออกเด็ดขาด
- เกณฑ์ ป.ป.ช. กำหนดว่า ให้จัดทำตารางสรุปโดยใส่ตัวเลขเป็น "๐" ในทุกคอลัมน์ และพิมพ์ข้อความระบุเพิ่มเติมอย่างชัดเจนว่า “ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลตำบลสะแก ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่” การระบุลักษณะนี้จะได้รับคะแนนเต็ม ๑๐๐ ทั้งนี้

-จัดทำข้อความกำกับเนื้อหาหน้าเว็บ (Labeling): ต้องพิมพ์หัวข้อตัวหน้าบนหน้าเว็บไซต์ให้ชัดเจนว่าเป็นการรายงานสถิติของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีคะแนนประเมิน ๖๐ คะแนน มีตัวชี้วัดย่อย ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ ๐๒๑ ๐๒๒ ๐๒๓ ๐๒๔ มีผลการประเมินฯ รายข้อ ดังนี้

ข้อ ๐๒๑ ประกาศเจตนาธรรมและการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนน ๑๐๐

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า เทศบาลตำบลสะแก สามารถแก้ไขข้อบกพร่องเชิงระบบและขับเคลื่อนนโยบาย "องค์กรสะอาด ปราศจากการรับของขวัญ" (Zero-Tolerance to Gifts & Corruption) ได้อย่างสมบูรณ์แบบตามเกณฑ์ที่เข้มงวดของ ป.ป.ช. โดยมีจุดเด่นในการนำเสนอข้อมูลที่ครบวงจรดังนี้:

-**ความสมบูรณ์แบบครบ ๓ องค์ประกอบหลัก (Full Disclosures):** การได้คะแนนเต็มร้อยยืนยันว่า หน้าเว็บไซต์หลักมีการเปิดเผยหลักฐานเชิงประจักษ์อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นตัวเล่มประกาศเจตนาธรรมนโยบาย No Gift Policy ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ลงนามโดยนายกเทศมนตรี, ภาพถ่ายการประชุม/กิจกรรมที่คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่แสดงเจตนาธรรมร่วมกันอย่างพร้อมเพรียง และสื่อประชาสัมพันธ์ (Infographic) ที่แสดงความชัดเจนต่อสาธารณชน

-**การส่งสัญญาณเชิงบวกสู่มิติภายในและภายนอก:** การประกาศและสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy ที่ชัดเจนนี้ นอกจากจะสร้างค่านิยมที่ถูกต้องให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดแล้ว ยังส่งผลสนับสนุนโดยตรงต่อคะแนนพาร์ทคนนอก (EIT) ในข้อ E๒ (การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิชาชีพ ไม่เรียกรับผลประโยชน์) และคะแนนพาร์ทเจ้าหน้าที่ภายใน (IIT) ในข้อ I๑ (การปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและยึดมั่นในจริยธรรม) ให้มีฐานคะแนนที่แข็งแกร่งล้อตามกัน

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๑ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคง และยกระดับให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลสะแกควรพิจารณาดำเนินการมาตรการสนับสนุนเพิ่มเติมดังนี้:

-**การเฝ้าระวังและการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (Continuous Monitoring):** สำนักปลัดควรสุ่มติดตามหรือจัดทำแบบสอบถามสั้น ๆ ภายในองค์กร เพื่อประเมินการรับรู้และการปฏิบัติตามนโยบาย No Gift Policy ของเจ้าหน้าที่หน้างาน (เช่น จุดบริการประชาชน หรือฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติตามประกาศถูกนำไปใช้จริงในทุกเทศกาลและทุกช่วงเวลาของการปฏิบัติหน้าที่

-**การจัดเตรียมฐานข้อมูลสำหรับข้อ ๐๒๒ (รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy):** เนื่องจากข้อ ๐๒๑ คือการ "ประกาศและสร้างวัฒนธรรม" ต้นปี ดังนั้น สิ่งที่เทศบาลฯ ต้องเตรียมพร้อมต่อคือ การจัดทำระบบบันทึก

รายงานสรุปผลการรับของขวัญ/ของกำนัล (ซึ่งโดยปกติจะรายงานเป็น "ศูนย์" หากไม่มีการรับ) รวมถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปใช้เป็นหลักฐานในการโพสต์รายงานเผยแพร่ในข้อ 0๒๒ สำหรับรอบถัดไปให้ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ ครบถ้วนทั้งสองตัวชี้วัดคู่กัน

ข้อ ๐๒๒ รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อเสนอเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในมิตินี้ เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ยืนยันว่า **เทศบาลตำบลสะแก** มีระบบ "การรายงานและการควบคุมภายในที่มีความโปร่งใสสูงสุด" (Internal Accountability & Transparency Reporting) ซึ่งเป็นขั้นปลายน้ำที่สอดคล้องและยืนยันความสำเร็จต่อเนื่องมาจากข้อ 0๒๑ (นโยบาย No Gift Policy) โดยมีจุดเด่นเชิงระบบข้อมูลที่สมบูรณ์ดังนี้:

- การปิดวงจรมติข้อบัญญัติต่อการทุจริตอย่างครบถ้วน:** เกณฑ์ของ ป.ป.ช. ในข้อ 0๒๒ กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดตามธรรมจรรยา (ตามมาตรา ๑๒๘ แห่ง พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑) การที่เทศบาลฯ ได้คะแนนเต็มร้อย แปลว่าเอกสารที่อัปโหลดมีการระบุข้อมูลสถิติที่ถูกต้อง ครบถ้วน และระบุรอบปีงบประมาณอย่างชัดเจน
- ความสอดคล้องเชิงข้อเท็จจริงในพื้นที่:** สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ในรอบปีจะไม่มีการรับทรัพย์สินเกินมูลค่าที่กำหนด (๓,๐๐๐ บาท) ซึ่งการที่หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปตัวเลขสถิติเป็น "ศูนย์" (๐ เรื่อง) พร้อมลงนามโดยผู้บริหารสูงสุดอย่างถูกต้องและนำขึ้นเผยแพร่ ถือเป็นปฏิบัติที่ถูกต้องตามแบบฟอร์มเชิงเทคนิคที่ผู้ตรวจประเมินต้องการอย่างแท้จริง
- หนุนเสริมความเชื่อมั่นต่อสาธารณะ:** การเปิดเผยรายงานฉบับนี้ช่วยตอกย้ำภาพลักษณ์ความซื่อสัตย์สุจริตของข้าราชการและพนักงานจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลสะแก ว่าปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักวิชาชีพและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ยกกระดับความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถดำรงระดับคะแนน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ 0๒๒ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในทุกรอบการประเมิน หน่วยงานควรวางแผนการดำเนินงานต่อเนื่องดังนี้:

- การบันทึกบัญชีคุม (Logbook) ของงานวินัยและนิติการ:** ควรให้งานนิติการหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ จัดทำสมุดบัญชีคุมหรือระบบบันทึกแบบฟอร์มการขออนุมัติรับทรัพย์สิน/ของขวัญไว้เป็นการภายในอย่างเป็นระบบตลอดทั้งปี แม้นในท้ายที่สุดผลสรุปจะเป็นศูนย์ก็ตาม เพื่อให้มีหลักฐานพร้อมรับการสุ่มตรวจหรือใช้เป็นข้อมูลดิบในการร่างรายงานประจำปีได้อย่างรวดเร็ว
- การรักษาความต่อเนื่องของการรายงานคู่ขนาน (0๒๑ และ 0๒๒):** ในปีงบประมาณถัดไป ขอให้รักษาความเชื่อมโยงของสองตัวชี้วัดนี้ไว้ โดยเมื่อมีการจัดกิจกรรมและออกประกาศ "No Gift Policy" ในข้อ 0๒๑ แล้ว จะต้องไม่ลืมจัดทำเล่มรายงานผลสรุป "การรับทรัพย์สินโดยธรรมจรรยา" ในข้อ 0๒๒ นี้ควบคู่กันไปเสมอ โดยตรวจสอบกรอบเวลาปีงบประมาณให้ถูกต้องตรงกัน
- การสื่อสารเกณฑ์กฎหมาย ๓,๐๐๐ บาทภายในองค์กร:** ควบคู่กับการรายงานผล ควรมีการประชาสัมพันธ์ย้ำเตือนตัวบทกฎหมายและข้อบังคับของ ป.ป.ช. เรื่องเกณฑ์การรับทรัพย์สินตามธรรมจรรยาให้เจ้าหน้าที่ทุกกอง/ฝ่ายได้รับทราบอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุมประจำเดือน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในทางปฏิบัติและรักษาวัฒนธรรมความโปร่งใสของเทศบาลฯ ให้ยั่งยืนต่อไป

ข้อ ๐๒๓ การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้คะแนน ๑๐๐

ผลคะแนนที่ได้รับ: ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็ม (ระดับดีเยี่ยมสมบูรณ์)

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๓ นี้ เป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จครั้งสำคัญของ เทศบาลตำบลสะแก ใน ด้าน "บริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุก" (Proactive Risk Management & Anti-Bribery Assessment) ซึ่งเป็น เครื่องมือสกัดกั้นการทุจริตตั้งแต่ต้นน้ำ โดยมีจุดเด่นเชิงโครงสร้างข้อมูลให้ผู้ตรวจประเมินอนุมัติให้คะแนนเต็ม ดังนี้:

-การวิเคราะห์ภารกิจที่ตรงจุดและสะท้อนบริบทพื้นที่: การได้คะแนนเต็มร้อยละแสดงว่า เล่มรายงานการประเมิน ความเสี่ยงฯ ปี ๒๕๖๘ ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ มีการหยิบยกภารกิจหลักที่มีโอกาสเกิดการให้หรือรับสินบนมา วิเคราะห์ได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งสำหรับ อปท. มักเป็นงานบริการหน้างานหรืองานที่มีมูลค่าเม็ดเงินสูง เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (งานพัสดุ), การอนุมัติอนุญาตตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร, หรือการจัดเก็บภาษีและ รายได้

-องค์ประกอบเนื้อหาครบถ้วนตามหลักสากล: ข้อมูลในรายงานแสดงกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างครบ วงจร ตั้งแต่ การระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง (Risk Identification), การประเมินโอกาสและผลกระทบ (Risk Matrix), รวมถึง การกำหนดมาตรการ/แนวทางในการควบคุม เพื่อลดระดับความเสี่ยงให้ลงมาอยู่ในเกณฑ์ที่ ยอมรับได้

-กรอบเวลาถูกต้องแม่นยำ: ข้อมูลที่จัดทำล้าตามปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อย่างชัดเจน ไม่สับสนกับปีเก่า ทำให้ผ่านระบบการตรวจคัดกรองอย่างราบรื่น

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เนื่องจากการประเมินความเสี่ยงเป็นเรื่องของ "การคาดการณ์และป้องกัน" เทศบาลตำบลสะแกจึงควรดำเนิน มาตรการสนับสนุนเพื่อแปลงเล่มรายงานฉบับนี้ไปสู่การปฏิบัติจริง และรักษามาตรฐานคะแนนเต็มไว้ดังนี้:

-การเชื่อมโยงสู่ข้อ ๐๒๔ (การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยง): เมื่อข้อ ๐๒๓ คือการ "ประเมินความเสี่ยง" ไว้ตั้งแต่ต้นปี สิ่งสำคัญที่จะต้องเตรียมพร้อมในลำดับถัดไปคือ การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรการที่ตั้งไว้ (ข้อ ๐๒๔) เช่น หากในเล่ม ๐๒๓ ระบุว่างานพัสดุมีความเสี่ยง เทศบาลฯ ได้มีการนำระบบ อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย หรือจัดอบรมแนวทางจัดหาพัสดุที่ถูกต้อง (ลดข้อบกพร่องข้อ ๐๑๒, ๐๑๓) อย่างไรบ้าง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการโพสต์รายงานในข้อ ๐๒๔ ให้ได้คะแนนเต็มร้อยละครบถ้วน

-การสุ่มติดตามมาตรการควบคุมภายใน: ฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือสำนักปลัด ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติ ตามมาตรการลดความเสี่ยงการรับสินบนเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในจุดเสี่ยงต่างๆ ได้ ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในเล่มรายงานอย่างเคร่งครัด

-การปรับปรุงฐานข้อมูลความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน: ในการจัดทำแผนประเมินความเสี่ยงของปีถัดไป ควรถอด บทเรียนจากสถิติต่างๆ รวมถึงกระบวนการบริการออนไลน์ (E-Service) ในข้อ ๐๑๐ มาคำนวณร่วมด้วย เพื่อให้ แผนมีความยืดหยุ่นและเท่าทันต่อรูปแบบความเสี่ยงใหม่ๆ อยู่เสมอ

ข้อ ๐๒๔ รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๔ นี้ เป็นสิ่งยืนยันความสำเร็จในด้าน "การบริหารจัดการความเสี่ยง ที่มีประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติ" (Risk Mitigation Execution & Accountability) ซึ่งเป็นการปิดวงจรระบบควบคุม

ภายในอย่างสมบูรณ์แบบต่อเนื่องมาจากเล่มแผนประเมินความเสี่ยง โดยมีจุดเด่นเชิงระบบข้อมูลที่สอดคล้องตามเกณฑ์ของ ป.ป.ช. ดังนี้:

-**การแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม (Evidence-Based Reporting):** การได้คะแนนเต็มร้อยยืนยันว่า เล่มรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่เทศบาลฯ เผยแพร่ มีการระบุข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงอย่างครบถ้วน ไม่ใช่เพียงแค่การเขียนรายงานตามทฤษฎี แต่มีตัวเลขสถิติ ผลสัมฤทธิ์ และ มาตรการที่ได้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อสกัดกั้นการทุจริตในจุดเสี่ยงต่างๆ (เช่น งานจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดเก็บรายได้ หรือการอนุมัติอนุญาต)

-**ความสอดคล้องเชื่อมโยงเชิงระบบ (Alignment):** คะแนนเต็มในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่า รายงานผลข้อ ๐๒๔ สามารถตอบรับกับแผนประเมินความเสี่ยงที่เคยวางไว้ได้อย่างตรงประเด็น สะท้อนถึงการทำงานที่มีระบบระเบียบของเทศบาลตำบลสะแก ส่งผลสนับสนุนเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในมิติภายนอก (EIT) ว่าหน่วยงานมีการเฝ้าระวังและลงมือจัดการจุดบกพร่องอย่างจริงจัง

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถรักษามาตรฐาน ๑๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๔ นี้ไว้ได้อย่างมั่นคงในรอบการประเมินถัดไป หน่วยงานควรดำเนินมาตรการสนับสนุนดังนี้:

-**การเตรียมฐานข้อมูลรายงานของปีปัจจุบัน (Data Tracking):** ฝ่ายตรวจสอบภายในหรือสำนักปลัด ควรประสานงานกับกอง/ฝ่ายที่เป็นจุดเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดเก็บรวบรวมหลักฐาน รายงานการประชุม บันทึกข้อความ หรือภาพถ่ายกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงของปีงบประมาณปัจจุบัน (พ.ศ. ๒๕๖๙) ไว้อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่เนิ่นๆ เพื่อให้พร้อมสำหรับสรุปจัดทำเล่มรายงานผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

-**การนำผลการประเมินไปพัฒนาเกณฑ์ควบคุมความเสี่ยงใหม่:** ควรถอดบทเรียนจากปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดที่ระบุไว้ในเล่มรายงานปี ๒๕๖๗ มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงแผนความเสี่ยงในอนาคต โดยเฉพาะการนำระบบเทคโนโลยีหรือการบริการออนไลน์ (E-Service) มาช่วยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดโอกาสเกิดความเสี่ยงและรักษามาตรฐานความโปร่งใสของเทศบาลฯ ให้ยั่งยืนต่อไป

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน ๔ ข้อ ได้แก่ ๐๒๕ ๐๒๖ ๐๒๗ ๐๒๘ มีผลการประเมินรายข้อ ดังนี้

ข้อ ๐๒๕ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต ได้คะแนน ๑๐๐

๑. บทวิเคราะห์และข้อสะท้อนเชิงผลการดำเนินงาน

ผลคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนนเต็มในข้อ ๐๒๕ เป็นเครื่องสะท้อนถึงระบบ "การวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อความโปร่งใส" (Anti-Corruption Strategic Planning) ของเทศบาลตำบลสะแก ที่มีความคมชัดและถูกต้องตามมาตรฐานของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยมีจุดเด่นสำคัญที่ทำให้คว้าคะแนนเต็มในข้อนี้คือ:

-**โครงสร้างแผนงานถูกต้องครบวงจร ๔ มิติหลัก:** แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (หรือแผน ๕ ปีที่นำมาปรับใช้) ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ มีการบรรจุโครงการ/กิจกรรมที่ครอบคลุมกรอบยุทธศาสตร์การต่อต้านการทุจริตของรัฐบาลอย่างครบถ้วน ได้แก่

๑. การสร้างความตระหนักรู้และความละเอียดต่อการทุจริต (เช่น การอบรม No Gift Policy ในข้อ ๐๒๑)
๒. การบริหารราชการด้วยความโปร่งใส (เช่น การเปิดเผยข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง)
๓. การส่งเสริมการตรวจสอบจากภาคประชาชน (เช่น ช่องทางร้องเรียนในข้อ ๐๒๘ และการมีส่วนร่วมในข้อ ๐๒๐)
๔. การยกระดับกลไกการตรวจสอบภายในองค์กร

-**ความสมบูรณ์เชิงรายละเอียดนโยบาย:** ข้อมูลในแผนมีการระบุรายละเอียดของแต่ละโครงการอย่างชัดเจน ทั้งชื่อโครงการ งบประมาณที่จะใช้ ระยะเวลาดำเนินการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก ทำให้ผู้ตรวจประเมินเห็นภาพรวมการขับเคลื่อนนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริง ไม่ใช่เพียงแผนในกระดาษ

๒. แนวทางการรักษามาตรฐานเชิงระบบอย่างยั่งยืน

เพื่อให้เทศบาลตำบลสะแกสามารถดำรงระดับคะแนนเต็ม ๑๐๐ ในข้อ ๐๒๕ นี้ได้อย่างมั่นคง และพร้อมรับการประเมินในครั้งถัดไป ควรดำเนินการสนับสนุนดังนี้ค่ะ:

-**การเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับข้อ ๐๒๖ (รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริต):** เมื่อข้อ ๐๒๕ คือการ "วางแผน" สิ่งสำคัญที่ระบบ ITA จะตรวจในลำดับถัดไปคือ การรายงานผลการปฏิบัติตามแผน (ข้อ ๐๒๖) งานวิเคราะห์นโยบายและแผน (สำนักปลัด) จึงควรประสานงานกับกอง/ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อติดตามว่าโครงการที่ระบุไว้ในแผน ๐๒๕ ได้ลงมือทำจริงรอบ ๖ เดือน หรือรอบปีงบประมาณแล้วหรือยัง พร้อมคัดแยกรูปภาพและสรุปผลสำเร็จไว้ใช้เป็นหลักฐาน

-**การบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan ของ ป.ป.ช.:** นอกเหนือจากการเผยแพร่หน้าเว็บไซต์หลักแล้ว ควรตรวจสอบให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้นำชุดโครงการทั้งหมดในแผนนี้ กรอกข้อมูลลงในระบบโปรแกรมติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Plan For Local Government) ของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีข้อมูลตรงกัน ๑๐๐%

-**การปรับปรุงแผนให้เท่าทันสถานการณ์:** ในการระดมสมองวางแผนปฏิบัติการสำหรับปีถัดไป ควรถอดบทเรียนจากตัวชี้วัดที่เคยติดขัด (เช่น ปัญหาเรื่องรูปแบบไฟล์จัดซื้อจัดจ้างในข้อ ๐๑๒ หรือคู่มือร้องเรียนในข้อ ๐๑๗) บรรจุเข้าเป็นหนึ่งในกิจกรรมพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ เพื่อให้แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตทำหน้าที่แก้จุดบกพร่องขององค์กรได้อย่างตรงจุดที่สุด

ข้อ ๐๒๖ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

จากข้อผิดพลาดที่ระบบแจ้งตรวจเพิ่มเติมในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นถึงความคลาดเคลื่อนในลักษณะ "รายงานไม่ครบถ้วนตามแผนงาน (Incomplete Project Reporting)" แม้ว่าเทศบาลฯ จะมีการจัดทำเล่มสรุปภาพรวมหรือสรุปเชิงสถิติแล้ว แต่ผู้ตรวจประเมินตรวจพบว่า ข้อมูลใส่ในขาดการรายงานรายละเอียดผลของ "รายโครงการ/กิจกรรม" ที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (ข้อ ๐๒๕) โดยมีสาเหตุทางเทคนิคดังนี้:

-**รายงานเฉพาะภาพรวม แต่ขาดรายละเอียดรายโครงการ:** เจ้าหน้าที่อาจจะแนบเพียงใบสรุปยอด (เช่น ในแผนมี ๑๔ โครงการ ทำเสร็จ ๑๔ โครงการ) แต่ในตัวเล่มหรือหน้าเว็บ **ไม่ได้แนบรายละเอียดให้เห็นว่าแต่ละโครงการ (เช่น โครงการอบรม No Gift Policy, โครงการประชามชนแผนพัฒนา ฯลฯ) มีผลการดำเนินงานอย่างไร มีผู้เข้าร่วมกี่คน และใช้งบประมาณไปเท่าไร**

-**ชุดข้อมูลในเล่มรายงานไม่แมตช์ (Match) กับแผน ๐๒๕:** ผู้ตรวจประเมินจะนำเล่มแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (ข้อ ๐๒๕) มาเปิดกางคู่กับเล่มรายงานผล (ข้อ ๐๒๖) หากในแผน ๐๒๕ ตั้งเป้าไว้ ๑๔ โครงการ แต่ในรายงานผล ๐๒๖ ไขว้รายละเอียดการทำกิจกรรมระบุไว้ไม่ครบทุกชื่อโครงการ หรือมีโครงการที่ตกหล่นไป ระบบจะปรับเป็น ๐ คะแนนทันทีตามเงื่อนไขบังคับที่ว่า **"ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกโครงการ/กิจกรรม"**

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องนี้ให้ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ ในรอบถัดไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน (สำนักปลัด) ร่วมกับผู้ดูแลเว็บไซต์ จะต้องปรับรูปแบบการนำเสนอข้อมูลใหม่ โดย **"กางแผน ๐๒๕ ออกมา แล้วเขียนรายงานผลไล่เรียงทีละโครงการให้ครบ ๑๐๐%"** โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้:

-จัดทำตารางสรุปผลรายโครงการ/กิจกรรม (Mandatory Table): ให้ยกชื่อโครงการทั้งหมดจากแผนป้องกันการทุจริตปี ๒๕๖๗ มาใส่ในตาราง แล้วระบุผลการดำเนินงาน งบประมาณ และสถานะของทุกโครงการห้ามให้ตกหล่น

-กรณีมีโครงการที่ไม่ได้จัดทำจริงในแง่ปฏิบัติ: หากมีบางโครงการในแผนปี ๒๕๖๗ ที่ติดขัดงบประมาณหรือไม่ได้ลงมือทำ ห้ามตัดชื่อโครงการนั้นทิ้งเด็ดขาด ให้คงชื่อโครงการไว้ในตาราง แล้วช่องสถานะให้ติ๊กช่อง "ไม่ได้ดำเนินการ" พร้อมเขียนเหตุผลความจำเป็นกำกับไว้ (เช่น เนื่องจากปรับเปลี่ยนงบประมาณไปใช้ในกรณีฉุกเฉิน) เกณฑ์ ป.ป.ช. ถือว่าหน่วยงานได้ "รายงานผล" แล้ว และจะให้คะแนนเต็มเช่นกัน

ข้อ ๐๒๗ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ผลคะแนนและสาเหตุข้อบกพร่อง (Root Cause Analysis)

การได้รับ ๐.๐๐ คะแนนในข้อ ๐๒๗ ซึ่งเป็นข้อสุดท้ายของหมวดการป้องกันการทุจริต เกิดจากข้อผิดพลาดทางเทคนิคในการเขียนเนื้อหาในเล่มเอกสารมาตรการฯ ที่นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ โดยโครงสร้างเนื้อหา "ขาดการเชื่อมโยงจากบทวิเคราะห์ไปสู่แผนงานปฏิบัติจริง (Missing Action Link)" สามารถแยกสาเหตุได้ดังนี้ค่ะ:

-มีเฉพาะผลวิเคราะห์ แต่ไม่มีวิธีทำจริง: เทศบาลฯ อาจจะทำผิดพลาดเอกสารที่มีรายงานผลคะแนน ITA ของปีที่ผ่านมาอย่างละเอียด มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดบกพร่อง (เช่น ระบุว่าข้อ ๐๑๖, ๐๑๗, ๐๑๙ หรือ ๐๒๖ ได้คะแนนน้อย) แต่เมื่อผู้ตรวจประเมินอ่านต่อไปกลับ ไม่พบการเขียนระบุว่า "เทศบาลฯ จะทำอย่างไร หรือมีขั้นตอนปฏิบัติอย่างไรเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น"

-ขาดการระบุรายละเอียด ๔ องค์ประกอบเชิงปฏิบัติ: เกณฑ์ ป.ป.ช. กำหนดว่า มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในข้อนี้ เมื่อวิเคราะห์เสร็จแล้ว ต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติที่มีรายละเอียดชัดเจนครอบคลุมอย่างน้อย:

๑. กิจกรรม/มาตรการ ที่จะทำเพื่อแก้จุดบกพร่อง
๒. ส่วนงาน/กอง ที่รับผิดชอบหลัก
๓. ระยะเวลา หรือกรอบเวลาที่จะดำเนินการในปี พ.ศ. ๒๕๖๙
๔. แนวทางการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงาน

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อ ๐๒๗ ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% ในรอบถัดไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน หรือสำนักปลัด จะต้องร่วมกันจัดทำเอกสาร "มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙" ขึ้นใหม่ โดยเพิ่ม ตารางกำหนดวิธีการนำผลวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ พิมพ์แสดงไว้บนหน้าเว็บไซต์โดยตรงควบคู่กับไฟล์ดาวน์โหลด ดังนี้ค่ะ:

-เจาะลึกประเด็นที่ได้คะแนน ๐ ในปีที่ผ่านมา: นำข้อที่เคยได้คะแนน ๐ เช่น เรื่องการขับเคลื่อนจริยธรรม (๐๑๖), แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต (๐๑๗), สถิติเรื่องร้องเรียน (๐๑๙), นโยบาย No Gift Policy (๐๒๑) และรายงานผลการป้องกันการทุจริต (๐๒๒) มาเขียนเป็นโจทย์วิเคราะห์ แล้วแตกตัวชี้วัดเป็นวิธีปฏิบัติให้ชัดเจน

-กำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาให้เคลียร์: ใส่ชื่อกอง/ฝ่าย และกำหนดเดือนที่จะดำเนินงานให้ผู้ตรวจประเมินเห็นความชัดเจนเชิงบริหารจัดการ

ข้อ ๐๒๘ รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนน ๐

๑. บทวิเคราะห์ทางเทคนิค: ทำไมระบบถึงให้ ๐ คะแนนโดยไม่มีคำอธิบาย?

ในกรณีที่ระบบประเมินของ ป.ป.ช. ปรับคะแนนเป็น ๐.๐๐ คะแนนในข้อ ๐๒๘ โดยไม่มีข้อความแจ้งเตือน (Comment) จากผู้ตรวจประเมิน มักเกิดจาก "ข้อผิดพลาดเชิงโครงสร้างระบบและการเข้าถึงข้อมูล" (System & Technical Errors) ซึ่งไม่ใช่เรื่องเนื้อหาเอกสารผิดพลาด แต่เป็นเพราะผู้ตรวจประเมิน "ไม่สามารถเปิดอ่านหรือเข้าถึงหลักฐานชิ้นนั้นได้เลย" โดยมีสาเหตุหลัก ๓ ประการดังนี้:

-ปัญหาลิงก์เสียหรือไฟล์เปิดไม่ได้ (Broken Link / Access Denied): นี่คือนิวส์หรือเอกสารที่อ้างถึงในรายงานผลประจำปี ๒๕๖๗ ผิดพลาด หรือหากอัปโหลดไฟล์ไว้บน Google Drive อาจจะลืมเปิดสิทธิ์การเข้าถึงเป็น "สาธารณะ" (Anyone with the link) เมื่อผู้ตรวจคลิกเข้ามาแล้วเจอหน้าจอรระบบล็อกให้ใส่รหัสผ่าน เขาจะไม่สามารถตรวจให้คะแนนได้ และระบบจะปิดคะแนนเป็น ๐ ทันทีโดยไม่มีคำอธิบายเชิงเนื้อหา

-การอัปโหลดเอกสารเปล่าหรือไฟล์เสียหาย (Corrupted File): ไฟล์ PDF ที่นำขึ้นระบบอาจเกิดการเสียหายระหว่างอัปโหลด ทำให้อ่านเนื้อหาข้างในไม่ได้ หรือหน้าเว็บที่สร้างไว้เป็นหน้าว่าง (Blank Page) ไม่มีข้อความใดๆ ปรากฏ

-ความสับสนระหว่างข้อ ๐๒๗ และ ๐๒๘ (Structural Error):

- ข้อ ๐๒๗ คือ "มาตรการ/แนวทางปฏิบัติ" ที่เราตั้งใจจะทำ (วางแผนต้นปี)
- ข้อ ๐๒๘ คือ "รายงานผลสัมฤทธิ์" ของมาตรการนั้น (สรุปปลายปี) หากเทศบาลฯ นำเอกสารชุดเดียวกัน (เช่น เล่มวิเคราะห์ผลคะแนน) ไปแปะไว้ทั้งสองข้อโดยไม่มีเล่มสรุปผลการทำกิจกรรมจริงแยกออกมาในข้อ ๐๒๘ ผู้ตรวจจะถือว่า "ขาดเอกสารหลักฐานตัวจริง" ของข้อนี้ไปเลย

๒. แนวทางการแก้ไขเชิงเทคนิคเพื่อยกระดับคะแนน (Action Plan)

เพื่อปรับปรุงข้อ ๐๒๘ ให้ถูกต้องตรงตามเกณฑ์ ๑๐๐% ในรอบถัดไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน (สำนักปลัด) และผู้ดูแลเว็บไซต์ จะต้องร่วมกันแก้ไขและจัดทำหน้าเพจใหม่ โดยใช้เทคนิค "พิมพ์เนื้อหาข้อเท็จจริงสรุปไว้บนหน้าเว็บโดยตรง (Direct Web Publishing)" ควบคู่กับการแปะลิงก์ เพื่อป้องกันปัญหาลิงก์เสียหรือไฟล์เปิดไม่ได้ ๑๐๐% ค่ะ:

-ตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์ข้อมูล: หากใช้ลิงก์จาก Google Drive ต้องเช็คให้มั่นใจว่าตั้งค่าเป็น "ทุกคนที่มีลิงก์สามารถอ่านได้"

-จัดทำโครงสร้างรายงานผลสัมฤทธิ์ปลายปีให้ชัดเจน: เนื้อหาของรายงานข้อ ๐๒๘ ต้องแสดงผลการดำเนินงานตามมาตรการที่เคยเขียนไว้ในข้อ ๐๒๗ โดยระบุความสำเร็จเป็นข้อๆ พร้อมแนบภาพถ่ายหลักฐานประกอบ

๒. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. มาตรการยกระดับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ข้อ ๐๑๗ (ได้ ๐ คะแนน): ข้อมูลไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์เนื่องจากขาดเล่มคู่มือและรายละเอียดบังคับ ๕ องค์ประกอบ	๑.งานนิติกรจัดทำเล่มคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่มีเนื้อหาครบถ้วน ๕ องค์ประกอบสากล ๒. พิมพ์สรุปรายละเอียด (๑) ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้ (๒) ช่องทางการแจ้ง (๓) ขั้นตอนการทำงาน (๔) ส่วนงานรับผิดชอบ (๕) ระยะเวลาที่ใช้ ระบุลงหน้าเว็บไซต์โดยตรง ๓. ฝ่าย IT เชื่อมโยงข้อความไปยังหน้าแจ้งเรื่องออนไลน์ (ข้อ ๐๑๘)	กุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๙	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๒. มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน	ข้อ ๐๑๙ (ได้ ๐ คะแนน): ข้อมูลไม่ใช่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามกรอบเวลาที่ป.ป.ช. บังคับตรวจ	๑. คัดแยกสถิติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เฉพาะช่วงวันที่ ๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๗ ๒. จัดทำรายงานสรุปข้อมูลสถิติ และในกรณีที่ไม่มีเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ ให้ระบุตัวเลขเป็น "๐" ๓. พิมพ์ตัวหนังสือตัวหนาระบุหัวข้อให้ชัดเจนว่า "ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗" บนหน้าเว็บไซต์เพื่อระบุกรอบเวลาที่ถูกต้อง	มกราคม - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>๓.มาตรการยกระดับการรายงานผลการป้องกันการทุจริตรายโครงการ</p>	<p>ข้อ 0๒๖ (ได้ ๐ คะแนน): ขาดการแสดงผลการดำเนินการครบทุกโครงการ/กิจกรรมตามแผนที่ตั้งไว้</p>	<p>๑. งานแผนฯ กางเล่มแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (ข้อ 0๒๕) ออกมาดูแลเป็นตัวตั้ง</p> <p>๒. ล็อกอินระบบ e-Plan ของ ป.ป.ช. เพื่อส่งออกรายงานสรุปผลการดำเนินงานปี ๒๕๖๗</p> <p>๓. นำรายชื่อโครงการทั้งหมดมาจัดทำตารางรายงานผลสัมฤทธิ์ งบประมาณ และสถานะแยกรายข้อจนครบทุกโครงการ (ห้ามขาดแม้แต่โครงการเดียว) แล้วพิมพ์แสดงบนหน้าเว็บ</p>	<p>มกราคม ๒๕๖๙</p>	<p>งานวิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักปลัดเทศบาล</p>
<p>๔. มาตรการกำหนดวิธีปฏิบัติจากการวิเคราะห์ผลการประเมิน</p>	<p>ข้อ 0๒๗ (ได้ ๐ คะแนน): ขาดการแสดงการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ</p>	<p>๑. นำตารางวิเคราะห์ปัญหาเฉพาะข้อที่บกพร่องทั้ง ๕ ช่องนี้ (ตารางชุดนี้) อัปเดตและพิมพ์ระบุลงหน้าเว็บไซต์ข้อ 0๒๗ โดยตรง เพื่อให้เห็นขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน</p> <p>๒. บรรจุข้อบกพร่องทั้งหมดเข้าสู่ที่ประชุมประจำเดือนเพื่อมอบหมายงานอย่างเป็นทางการ</p>	<p>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙</p>	<p>งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล</p>

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>๕. มาตรการพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลและรายงานผลความโปร่งใสปลายปี</p>	<p>ข้อ ๐๒๘ (ได้ ๐ คะแนน): ระบบไม่ระบุคำอธิบาย คาดเกิดจากลิงก์เสีย ไฟล์เสียหาย หรือไม่ได้ตั้งค่าเข้าถึงเป็นสาธารณะ</p>	<p>๑. จัดทำรายงานสรุปผลสัมฤทธิ์ มาตรการส่งเสริมความโปร่งใส ประจำปี ๒๕๖๗ เพื่อเป็นเอกสารรายงานผลปลายปี (ถือตาม ข้อ ๐๒๗)</p> <p>๒. ผู้ดูแลเว็บทำการตรวจสอบสิทธิ์ ลิงก์ไฟล์ PDF (Google Drive) ทั้งหมดบนเว็บไซต์ให้ตั้งค่าเป็น "สาธารณะ (Everyone with the link)" เพื่อให้ผู้ตรวจเปิดไฟล์ได้ ๑๐๐%</p>	<p>กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘</p>	<p>งานวิเคราะห์นโยบายและแผน / ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์</p>