

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) เทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ
จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวก ด้านการป้องกันการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะ ทั้งในระดับชาติและระดับสากล

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐฉบับนี้ ประกอบด้วย ผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

สำนักปลัดเทศบาลตำบลสบปราบ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาลและประการสำคัญคือ ได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานป.ป.ช. ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ปัจจุบันในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการโดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสบปราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสบปราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยภาพรวมได้คะแนน ๙๘.๘๔ คะแนน อยู่ในระดับ ผ่านดีเยี่ยม

แยกผลการประเมินตามรายเครื่องมือมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) คะแนนรวม ๑๐๐ คะแนน

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT)

๒.๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑ คะแนนรวม ๙๙.๘๑ คะแนน

๒.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒ คะแนนรวม ๙๙.๑๓ คะแนน

๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) คะแนนรวม ๙๗.๕๐ คะแนน

เมื่อพิจารณาผลการประเมินรายตัวชี้วัด พบว่า

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๖๓

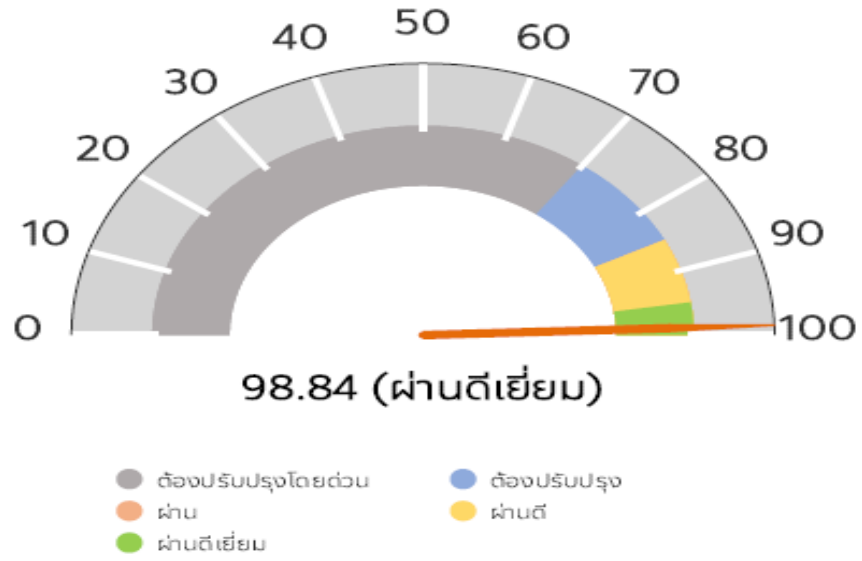
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๓๗

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๔๑

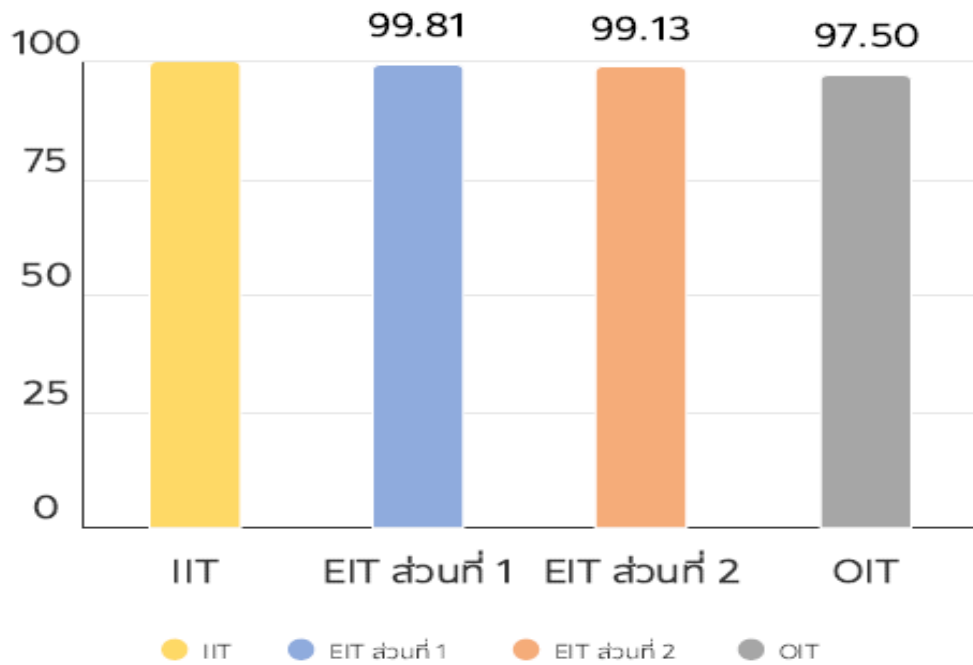
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๐๐

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

ผลการประเมินในภาพรวม

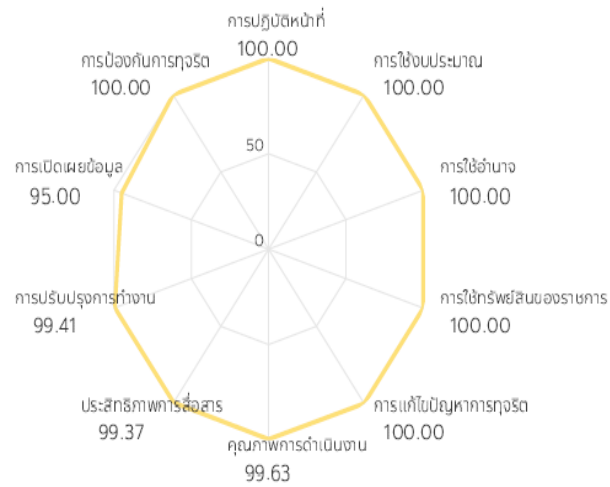


ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ปี 2568



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ปี 2568

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปฏิรูปดัชนีชี้วัด	100.00
2	การใช้งบประมาณ	100.00
3	การใช้อำนาจ	100.00
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	100.00
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	100.00
6	คุณภาพการดำเนินงาน	99.63
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	99.37
8	การปรับปรุงการทำงาน	99.41
9	การเปิดเผยข้อมูล	95.00
10	การป้องกันการทุจริต	100.00

จากผลการประเมินดังกล่าว สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลสบปราบมีผลการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ การแก้ไขปัญหาการทุจริต และการป้องกันการทุจริต ซึ่งได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานอย่างเคร่งครัด

ขณะเดียวกัน ยังพบว่าตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๐๐ เป็นประเด็นที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย รวมถึงตัวชี้วัดด้านคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน แม้จะมีผลคะแนนในระดับสูง แต่ยังสามารถพัฒนาและยกระดับให้ดียิ่งขึ้นได้

ทั้งนี้ ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของเทศบาลตำบลสบปราบในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของประชาชนในหน่วยงานภาครัฐต่อไป

๓. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้จำแนกตามดัชนีตัวชี้วัดของเทศบาลตำบลสบปราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของเทศบาลตำบลสบปราบมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์ที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้เป็นสำคัญ อีกทั้งยังมีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง นอกจากนี้ ไม่ปรากฏพฤติกรรมการเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใด ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในคุณธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ หน่วยงานควรรักษามาตรฐานดังกล่าว พร้อมทั้งกำกับติดตามการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งความเชื่อมั่นของประชาชน

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

แสดงให้เห็นว่าการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยไม่พบการเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อีกทั้งกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัด สะท้อนถึงระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการรับรู้และตรวจสอบการใช้งบประมาณมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในระดับองค์กร

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

สะท้อนถึงการใช้อำนาจของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่พบการสั่งการในลักษณะเอื้อประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง รวมถึงไม่มีการใช้อำนาจในทางมิชอบ การบริหารงานบุคคลเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ทั้งนี้ หน่วยงานควรกำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการใช้อำนาจให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อลดดุลยพินิจและป้องกันความเสี่ยงในอนาคต

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้องตามระเบียบ ไม่พบการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มีระบบควบคุมและกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินที่เหมาะสม เช่น การขออนุญาตใช้ทรัพย์สิน และการติดตามตรวจสอบ อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สินให้เป็นระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและป้องกันความเสี่ยง

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐

สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยมีระบบรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการที่ชัดเจน บุคลากรมีความเชื่อมั่นในระบบดังกล่าว และเห็นว่าสามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ทั้งนี้ ควรพัฒนาช่องทางการร้องเรียนให้เข้าถึงง่ายมากขึ้น และสร้างระบบคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

(๖) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๖๓

แม้จะมีคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังพบว่าผู้รับบริการบางส่วนมีความเห็นว่าการให้บริการในบางกรณียังไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือระยะเวลาที่กำหนด สะท้อนให้เห็นว่ายังมีช่องว่างเล็กน้อยในด้านคุณภาพการให้บริการและความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๗) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๓๗

หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในระดับที่ดี แต่ยังมีบางส่วนที่ประชาชนเห็นว่าข้อมูลยังเข้าถึงได้ยากหรือมีความไม่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงในทุกกลุ่ม ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และจัดทำข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic หรือสื่อดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

(๘) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๔๑

แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีความคิดเห็นจากผู้รับบริการบางส่วนว่าการปรับปรุงยังไม่ตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ สะท้อนถึงความจำเป็นในการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ในการพัฒนางานอย่างจริงจัง ดังนั้น ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาระบบบริการออนไลน์ (E-Service) เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนการดำเนินงาน

(๙) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนร้อยละ ๙๕.๐๐

เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยเฉพาะข้อมูลด้านการจัดซื้อจัดจ้างบางรายการยังไม่ครบถ้วนหรือไม่เป็นปัจจุบัน สะท้อนว่าการเปิดเผยข้อมูลยังไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในบางประเด็น แม้ว่าภาพรวมจะอยู่ในระดับที่ดี ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน รวมถึงตรวจสอบโครงสร้างเว็บไซต์และการเข้าถึงข้อมูลให้สะดวกมากยิ่งขึ้น พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

(๑๐) ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐.๐๐

หน่วยงานมีมาตรการป้องกันการทุจริตที่ชัดเจน เช่น การประกาศนโยบาย No Gift Policy และการประเมินความเสี่ยงการทุจริต มีการดำเนินการตามมาตรการอย่างเป็นรูปธรรม และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ยอมรับการทุจริต ทั้งนี้ ควรมีการติดตามและประเมินผลมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

๔. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง พัฒนาองค์กรและรักษาระดับ

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสบปราบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีผลคะแนนรวมอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม (๙๘.๘๔ คะแนน) แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของหน่วยงานในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการประเมินรายตัวชี้วัด พบว่ามีทั้งประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม และประเด็นที่ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานไว้ เทศบาลตำบลสบปราบจึงได้นำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรการ โครงการ และกิจกรรม โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงในตัวชี้วัดที่ยังมีข้อจำกัด ควบคู่กับการรักษาระดับในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินสูง เพื่อยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนี้

มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัดตาม หลักเกณฑ์การ ประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วง ระยะเวลาใน การ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. โครงการ พัฒนาระบบการ เปิดเผยข้อมูล สาธารณะและ การบริหาร จัดการข้อมูลของ หน่วยงาน (Smart Transparency & Open Data)	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูลได้ คะแนนร้อยละ ๙๕.๐๐ ซึ่งเป็น ตัวชี้วัดที่มีคะแนน ต่ำที่สุด โดยเฉพาะ ข้อมูลบางรายการ เช่น ข้อมูลด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง ยังไม่ ครบถ้วนหรือไม่เป็น ปัจจุบัน สะท้อนถึง	- สํารวจและรวบรวมข้อมูลตาม เกณฑ์ OIT ทั้ง ๕ หมวดให้ ครบถ้วน - จัดทำบัญชีรายการข้อมูลและ checklist การเปิดเผยข้อมูล - ปรับปรุงโครงสร้างเว็บไซต์ให้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และเป็นระบบ พัฒนา รูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้อยู่ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙	สำนักปลัด เทศบาล

มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัดตาม หลักเกณฑ์การ ประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วง ระยะเวลาใน การ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ข้อจำกัดในการ บริหารจัดการข้อมูล และการเผยแพร่ ข้อมูลให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด	ตาราง/Infographic - กำหนดผู้รับผิดชอบรายหมวด ข้อมูล พร้อมระบบกำกับติดตาม - จัดให้มีการตรวจสอบความ ครบถ้วนและความเป็นปัจจุบัน ของข้อมูลก่อนเผยแพร่ ประเมินผลและรายงาน ความก้าวหน้า		
๒. โครงการ พัฒนามาตรฐาน การให้บริการ ประชาชนและ การเพิ่ม ประสิทธิภาพ การให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพ การดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๖๓ แม้อยู่ในระดับสูง แต่ยังพบว่าการ ให้บริการ ในบาง กรณีอาจยังไม่เป็นไป ตามระยะเวลาที่ กำหนด และยังมี ข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการเกี่ยวกับ ความรวดเร็วและ ความต่อเนื่องของ การให้บริการ	- กำหนดมาตรฐานระยะเวลาใน การให้บริการ สำหรับทุกภารกิจ - จัดทำและเผยแพร่คู่มือการ ให้บริการให้ประชาชนรับทราบ - พัฒนาระบบติดตามและ ประเมินผลการให้บริการ - จัดให้มีช่องทางรับฟังความ คิดเห็นและข้อร้องเรียนของ ประชาชน - วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนเพื่อนำไป - ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เสริมสร้างทักษะด้านการ ให้บริการแก่บุคลากร	ตลอด ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙	ทุกส่วน ราชการ
๓. โครงการ พัฒนาระบบการ สื่อสารองค์กร และการ ประชาสัมพันธ์	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร ได้คะแนนร้อย ละ ๙๙.๓๗ โดยยังพบว่าประชาชน บางส่วนไม่สามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ อย่างทั่วถึง หรือข้อมูล ที่เผยแพร่ยังไม่ชัดเจน เพียงพอ	- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์, LINE Official Account - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ ที่เข้าใจง่าย - กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการ ตอบข้อซักถามของประชาชน - จัดตั้งระบบติดตามและ ประเมินผลการสื่อสาร - ปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลให้มีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	ตลอด ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	สำนักปลัด เทศบาล

มาตรการ/ โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัดตาม หลักเกณฑ์การ ประเมิน ITA	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ช่วง ระยะเวลาใน การ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๔. โครงการ พัฒนาระบบ บริการ อิเล็กทรอนิกส์ และการปรับปรุง กระบวนการ ทำงาน (E-Service)	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการ ทำงานได้ คະแน ร้อยละ ๙๙.๔๑ โดยยังมีข้อเสนอแนะ ให้พัฒนาระบบงาน ให้ตอบสนองต่อ ความต้องการของ ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบบริการออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน - ปรับปรุงกระบวนการงานให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อน - เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน - รับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำมาปรับปรุงระบบ - ประเมินผลการใช้งานและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 	ตลอด ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	ทุกส่วน ราชการ
๕. โครงการ เสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม และ ธรรมาภิบาลใน องค์กร	ตัวชี้วัดที่ ๑-๕ และ ๑๐ ด้านการปฏิบัติ หน้าที่ การใช้ งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ การแก้ไข ปัญหาการทุจริต และการป้องกันการ ทุจริต ได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน สะท้อนถึงมาตรฐาน การดำเนินงานที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมและกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม - ประกาศและขับเคลื่อนนโยบาย No Gift Policy - ดำเนินการประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี - กำกับติดตามพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคลากร 	ตลอด ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	ทุกส่วน ราชการ