

รายงานการวิเคราะห์ผล
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

งานนิติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล

อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ
องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
****

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับสากล

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล และ (๑๐) การป้องกันการทุจริตโดยประเมินผลจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal) การรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินครั้งนี้จะช่วยสนับสนุนส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญ คือ ได้มีบทบาทในการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index:CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑. หลักการและเหตุผล

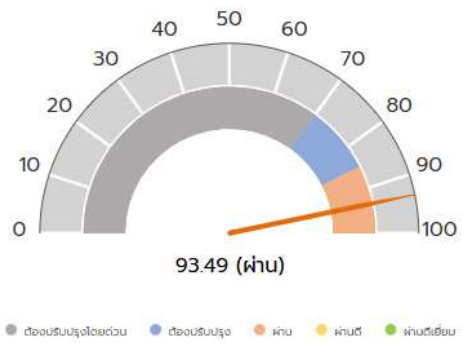
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการยกระดับให้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

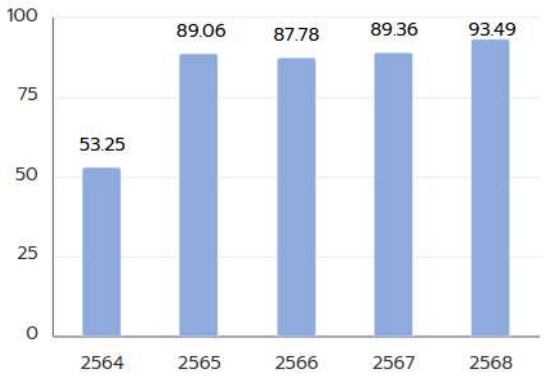
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๔๙ คะแนน ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสในการเนินงาน **ระดับ ผ่าน** เมื่อพิจารณาตามตัวชี้วัดพบว่า ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนน ๑๐๐.๐๐ และการป้องกันการทุจริต ๑๐๐.๐๐ รองลงมาคือ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๘.๙๙ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๕๖ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๔.๗๑ ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕.๒๐

สรุปได้ว่า จุดแข็งที่หน่วยงานได้คะแนนเท่ากับสูงสุดร้อยละ ๑๐๐.๐๐ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑ ๒ ๓ ๕ ๙และ ๑๐ ส่วนตัวชี้วัดอื่นเห็นควรเพิ่มระดับบคะแนนให้มากขึ้นกว่าเดิม

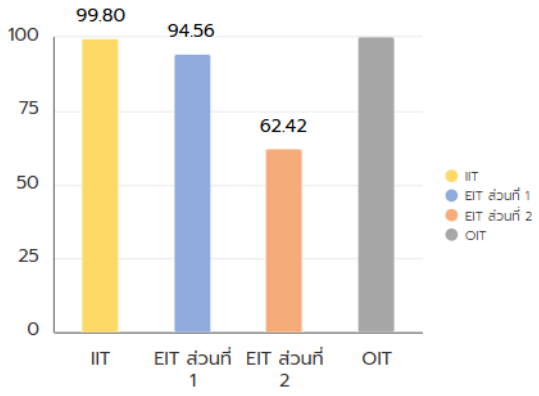
ผลการประเมินในภาพรวม



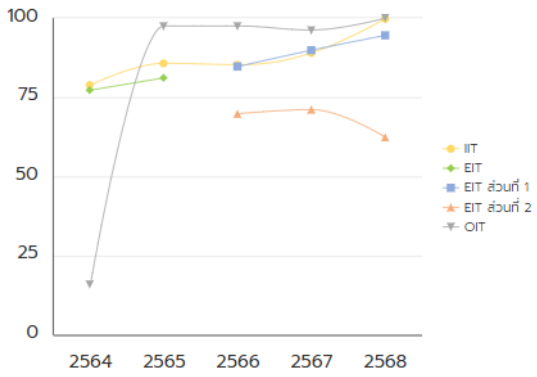
ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง



ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายเครื่องมือย้อนหลัง



๓. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของ**องค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล** ซึ่งได้รับคะแนนภาพรวม **๙๓.๔๙ คะแนน (อยู่ในระดับ ผ่าน)** สามารถจำแนกผลการประเมินและวิเคราะห์เชิงลึกตามรายตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด ได้ดังนี้สรุปผลคะแนนจำแนกตาม ๑๐ ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนนที่ได้
๑	การปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐
๒	การใช้งบประมาณ	๑๐๐.๐๐
๓	การใช้อำนาจ	๑๐๐.๐๐
๔	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๘.๙๙
๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๑๐๐.๐๐
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๕.๕๖
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๔.๗๑
๘	การปรับปรุงการทำงาน	๗๕.๒๐
๙	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
๑๐	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐

วิเคราะห์เจาะลึกรายตัวชี้วัด

ผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดเมื่อวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือวัดผล ๓ ส่วน (IIT, EIT และ OIT) สามารถสรุปได้ดังนี้:

๑. กลุ่มตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็งและมีมาตรฐานสูงเยี่ยม (ได้คะแนน ๑๐๐ เต็ม และใกล้เคียงเต็ม)

เป็นกลุ่มที่ได้คะแนนจากการประเมินบุคลากรภายใน (IIT) และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ในเกณฑ์สมบูรณ์แบบ

- **ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่พบพฤติกรรมการเลือกปฏิบัติหรือเรียกรับสินบน.
- **ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์โปร่งใส เจ้าหน้าที่ไม่มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ และไม่มีการเอื้อประโยชน์ในการจัดซื้อจัดจ้าง.
- **ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** ผู้บังคับบัญชาไม่มีการสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวหรือกระทำการที่ทุจริต และการบริหารงานบุคคลมีความโปร่งใส ปราศจากการรับสินบนเพื่อแลกกับการแต่งตั้งโยกย้าย.
- **ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๙๘.๙๙ คะแนน):** ได้คะแนนในระดับสูงมาก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขอยืมหรือใช้ทรัพย์สินอย่างถูกต้องตามขั้นตอน (๙๖.๙๗%) และมีระบบการกำกับดูแลตรวจสอบเพื่อป้องกันการนำไปใช้ส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ.
- **ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** ผู้บริหารสูงสุดให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริต มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ภายในให้ความเชื่อมั่นเต็มที่.
- **ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (๘๕.๕๖ คะแนน):** แม้จะเป็นคะแนนที่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำตามเป้าหมาย (๘๕ คะแนน) แต่เมื่อจำแนกดูพบว่าผู้มาติดต่อกลุ่มบุคคลทั่วไป/ผู้รับบริการ (EIT ส่วนที่ ๑) พึงพอใจในระดับสูง (เช่น ความเท่าเทียมกันได้ ๙๔.๕๑ คะแนน) แต่กลุ่มผู้มาติดต่อเพื่องานสนับสนุน/งบประมาณ (EIT ส่วนที่ ๒) ให้คะแนนค่อนข้างต่ำ (เช่น ความเท่าเทียมกันได้เพียง ๖๒.๙๔ คะแนน)

- **ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** มีการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐาน แผนงาน โครงสร้าง คู่มือการบริการ และรายงานจัดซื้อจัดจ้างผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงานอย่างครบถ้วน (OIT ได้คะแนนเต็ม).
- **ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (๑๐๐.๐๐ คะแนน):** มีการประกาศนโยบาย No Gift Policy มีรายงานการประเมินความเสี่ยงทุจริตประจำปี และมีมาตรการส่งเสริมคุณธรรมที่ชัดเจนเผยแพร่แก่สาธารณะ.

๒. กลุ่มตัวชี้วัดที่ต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมายและเป็นจุดที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

กลุ่มนี้เป็นคะแนนสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) โดยเฉพาะ **EIT ส่วนที่ ๒ (กลุ่มผู้ประเมินที่เป็นคู่สัญญา ผู้รับจ้าง หรือผู้มารับบริการงานสนับสนุน)** ที่ประเมินให้คะแนนต่ำอย่างเห็นได้ชัด (คะแนนภาพรวมเครื่องมือ EIT ส่วนที่ ๒ อยู่ที่ **๖๒.๔๒ คะแนน**):

- **ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๗๔.๗๑ คะแนน):** ประชาชนและผู้มาติดต่อบางกลุ่มระบุว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ควรทราบยังไม่มีความชัดเจนเพียงพอ โดยในกลุ่ม EIT ส่วนที่ ๒ ให้คะแนนในข้อนี้เพียง **๕๒.๙๔ คะแนน** เท่านั้น.
- **ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (๗๕.๒๐ คะแนน):** หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง รวมถึงการปรับปรุงข้อเสนอแนะเพื่อตอบสนองต่อประชาชนและการพัฒนาช่องทางออนไลน์ (E-Service) ให้สะดวกรวดเร็วยังไม่เห็นผลชัดเจน (กลุ่ม EIT ส่วนที่ ๒ ให้คะแนนการปรับปรุงงานเพียง **๕๕.๘๘ คะแนน** และช่องทางออนไลน์ **๕๖.๔๗ คะแนน**).

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. **ยกระดับการให้บริการกลุ่มงานสนับสนุนและคู่สัญญา (EIT ส่วนที่ ๒):** เนื่องจากคะแนนในส่วนนี้ฉุดให้ภาพรวมของบางตัวชี้วัดต่ำลง อบต.ทองมงคล ควรเพิ่มความโปร่งใสและกำหนดขั้นตอนในงานจัดซื้อจัดจ้าง หรืองานสนับสนุนให้มีความชัดเจน เท่าเทียม และลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่.

๒. **ปรับปรุงระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์:** ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ ให้เข้าถึงง่ายและชัดเจนขึ้น.

๓. **พัฒนาช่องทาง E-Service และการมีส่วนร่วม:** ควรนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงการให้บริการออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้จริงอย่างสะดวกรวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางหรือเวทีรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานอย่างเป็นรูปธรรม.

ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ถึงปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
การปฏิบัติหน้าที่	๙๓.๓๓	๙๓.๒๑	๑๐๐
การใช้งบประมาณ	๘๑.๓๓	๙๐.๒๖	๑๐๐
การใช้อำนาจ	๘๖.๘๙	๙๕.๖๔	๑๐๐
การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๑.๘๗	๗๗.๔๔	๙๘.๙๙
การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๘๓.๒๑	๘๘.๗๒	๑๐๐
คุณภาพการดำเนินงาน	๘๗.๕๓	๙๐.๐๒	๘๕.๕๖
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๑.๙๑	๘๑.๙๒	๗๔.๒๐
การปรับปรุงการทำงาน	๗๒.๓๕	๖๙.๕๕	๗๕.๒๐
การเปิดเผยข้อมูล	๙๕.๐๐	๑๐๐	๑๐๐
การป้องกันการทุจริต	๙๕.๐๐	๙๒.๕๐	๑๐๐
รวม	**๘๗.๗๘**	**๘๙.๓๖**	**๙๓.๔๙**

การวิเคราะห์ผลไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร
(กรณีตัวชี้ต่ำกว่าระดับ ผ่ายดีเยี่ยม คะแนนต่ำกว่า ๘๕.๐๐)
ตัวชี้วัดที่ ๖ การปฏิบัติหน้าที่

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	EitPublic ๙๔.๙๐ EitSurvey ๖๒.๙๔	-จัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	-จากผลประเมินพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอน/ระยะเวลา จึงจำเป็นต้องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้ชัดเจนครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	๑) สำรวจงานบริการทั้งหมดของหน่วยงาน ๒) กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในแต่ละงาน ๓) จัดทำเป็นเอกสารคู่มือมาตรฐาน ๔) เสนอผู้บริหารอนุมัติ ๕) แจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานนิติการ

		จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน/ผู้รับบริการ	-ผู้รับบริการขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จึงต้องมีคู่มือที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจได้	๑) สรุปขั้นตอนจากคู่มือภายใน ๒) เรียบเรียงเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ๓) จัดทำรูปแบบเอกสาร/ไฟล์ดิจิทัล ๔) ตรวจสอบความถูกต้อง ๕) เผยแพร่ให้ประชาชน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานนิติการ
		พัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบอินโฟกราฟิก/แผ่นพับ	การสื่อสารแบบเดิมอาจไม่ดึงดูดหรือเข้าใจยาก ควรใช้สื่อที่เข้าถึงง่ายและเห็นภาพชัด เพื่อให้ประชาชนรับรู้ขั้นตอนและระยะเวลาได้รวดเร็ว	๑) คัดเลือกงานบริการสำคัญ ๒) ออกแบบอินโฟกราฟิก/แผ่นพับ ๓) ตรวจสอบเนื้อหา ๔) จัดพิมพ์และเผยแพร่ ๕) ประเมินผลการเข้าถึง	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	EitPublic ๙๔.๕๑ EitSurvey ๖๒.๙๔	-จัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	-จากผลประเมินพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าไม่ไม่เทียมกันจึงจำเป็นวิธีการให้บริการอย่างเสมอภาค	๑. การปฏิรูประบบด้วยเทคโนโลยี (Digital Transformation & Transparency) ๑.๑ ย้ายการขออนุมัติ อนุมัติ หรือการยื่นเอกสารต่าง ๆ ไปอยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ระบบรันตามลำดับก่อน-หลัง (First-come, First-served) อย่างแท้จริง โดยที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแทรกแซงหรือสลับคิวได้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานบริหารงานทั่วไป

				๑.๒ สำหรับงานที่ยังต้อง walk-in ให้ใช้ระบบคิวที่มีการบันทึกเวลาชัดเจน มีหน้าจอแสดงผลสาธารณะ และมีระบบประเมินความพึงพอใจผูกติดกับคิวนั้น ๆ ทันทีหลังรับบริการ ๑.๓ ให้ผู้รับบริการสามารถเช็กได้ว่าคำร้องของตนเองอยู่ในขั้นตอนไหน ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อป้องกันการดองเรื่องหรือเร่งงานให้เฉพาะกลุ่มคนสนิท		

การวิเคราะห์ผลไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	EitPublic ๙๓.๗๓ EitSurvey **๕๒.๙๔**	-โครงการปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานและช่องทางสื่อสารต่างๆ ให้เป็นเข้าถึงและใช้งานง่าย	จากผลประเมิน e๔ (๙๖.๖๒ คะแนน) พบว่าผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าช่องทางเข้าถึงข้อมูลยังยาก และข้อมูลไม่ชัดเจน สอดคล้องกับเกณฑ์ ITA ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และเข้าถึงง่าย	**๑. ยกระดับช่องทางออนไลน์ (Digital First)** เนื่องจากสมาร์ตโฟนคืออวัยวะที่ ๓๓ ของประชาชน การปรับปรุงช่องทางดิจิทัลจึงต้องเน้นความสะดวกสูงสุด **๑.๑ ปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงาน (Mobile-Friendly & Accessible):**ออกแบบเว็บไซต์ให้รองรับการเปิดผ่านมือถือ ๑๐๐% จัดเมนูหน้าแรกให้เข้าใจง่าย เมนูไหนที่ประชาชนค้นหาบ่อย (เช่น บริการประชาชน, ติดต่อสอบถาม, ประกาศ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานนิติการ

				สำคัญ) ต้องเด่นชัด ไม่ซับซ้อนคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เช่น มีฟังก์ชันขยายตัวอักษร หรือระบบอ่านออกเสียงสำหรับผู้พิการทางสายตา **๑.๒ ใช้ Social Media ให้ถูกกลุ่มเป้าหมาย:** **Facebook /YouTube:** เหมาะสำหรับการประกาศข่าวสารที่เป็นทางการ, การไลฟ์สดชี้แจง หรือคลิปวิดีโออธิบายขั้นตอนบริการ **LINE Official Account (LINE OA):** สำคัญมากสำหรับคนไทย เหมาะกับการส่งข่าวสารถึงตัวโดยตรง (Broadcast) และควรทำระบบ **Rich Menu** (ปุ่มทางลัดด้านล่างจอ) ให้ประชาชนกดเช็กข้อมูลหรือร้องเรียนได้ทันที		

				๑.๓ TikTok / Reels: สำหรับข้อมูลที่ต้องการความรวดเร็ว สรุปสั้น สื่อสารกับกลุ่มวัยรุ่นหรือวัยทำงานตอนต้น **๑.๔ พัฒนาระบบ One-Stop Service (ถ้ามี):** รวมลิงก์บริการหรือข้อมูลที่จำเป็นไว้ในจุดเดียว เพื่อไม่ให้ประชาชนต้องคลิกเปลี่ยนหน้าเว็บไปมาจนสับสน **๒. คงความสำคัญของช่องทางออฟไลน์ (No One Left Behind)** เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือพื้นที่ห่างไกล ช่องทางออฟไลน์ยังจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ **๒.๑ เครือข่ายบุคคลในชุมชน:** ประสานงานกับ		

				กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ อสม. ในการนำข่าวสารสำคัญไปกระจายต่อ ผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้านหรือหอกระจายข่าว **๒.๒ จุดบริการประชาชน (PhysicalTouchpoints):** จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์แผ่นพับ หรือ Roll-up ที่อ่านง่าย วางไว้ ณ จุดบริการของหน่วยงาน หรือสถานที่ชุมชน เช่น ที่ว่าการอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) หรือธนาคารชุมชน **๒.๓ สื่อกระแสหลักในท้องถิ่น:** ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้วิทยุชุมชนหรือหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เพื่อช่วยกระจายเสียงให้เข้าถึงวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนในพื้นที่		

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	EitPublic ๙๔.๑๒ EitSurvey **๖๒.๙๔**	มาตรการปรับปรุงช่องการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ประชาชน	รูปแบบและเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานประชาชนไม่มีความเข้าใจหรือเข้าใจได้ยากเหตุเพราะความเข้าใจการใช้ภาษาราชการจนประชาชนเข้าไม่สามารถเข้าถึง	**๑. ปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหา (Content Transformation)** **๑.๒ เปลี่ยนจาก "ภาษาราชการ" เป็น "ภาษาประชาชน":** ลดละเลิกคำศัพท์กฎหมาย ย่อความยาวที่ไม่จำเป็น เน้นสรุปให้ชัดเจนว่า *“ประชาชนจะได้ประโยชน์อะไร”* หรือ *“ต้องทำอย่างไร ๑-๒-๓-๔”* **๒.๒ เน้นภาพและอินโฟกราฟิก (Infographics):** ใช้ภาพหรือแผนภาพอธิบายแทนตัวอักษรยาวๆ เพราะสมองคนเราประมวลผลรูปภาพได้เร็วกว่า และแชร์ต่อในโลกโซเชียลได้ง่ายกว่ามาก	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานบริหารงานทั่วไป

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	EitPublic ๙๔.๕๑ EitSurvey ๖๐.๐๐	มาตรการปรับปรุงช่องการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ประชาชน	ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสานของหน่วยงาน และขาดการติดตาม จึงไม่สามารถ ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน	**๑.เพิ่มการมีส่วนร่วมและการรับฟัง (Two-way Communication)** การสื่อสารที่ดีไม่ควรเป็นการประกาศฝ่ายเดียวแต่ต้องรับฟังด้วย **๒. เปิดช่องทาง Inbox / Chatbot:** มีเจ้าหน้าที่ (หรือระบบบอตอัจฉริยะ) คอยตอบคำถามทาง Facebook Messenger หรือ LINE OA เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าเข้าถึงหน่วยงานได้จริงและได้รับการใส่ใจ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานบริหารงานทั่วไป

				๔.๒ การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ: คอยประเมินผลเป็นระยะว่าประชาชนชอบรับข่าวสารจากช่องทางไหนมากที่สุด และมีจุดไหนที่อยากให้ปรับปรุง เพื่อจะได้พัฒนาได้ตรงจุด		

การวิเคราะห์ผลไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	EitPublic ๙๓.๓๓ EitSurvey **๕๗.๖๕**	-โครงการประชาคมท้องถิ่นเพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาชน	-จากผลการประเมินพบว่ายังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมไม่เพียงพอ ซึ่งตัวชี้วัด e๗ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอกในการพัฒนางาน จึงต้องเพิ่มช่องทางและความถี่ในการรับฟังความคิดเห็น	๑. กำหนดแผนจัดประชาคมในแต่ละชุมชน ๒. เชิญประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วม ๓. เปิดรับฟังข้อเสนอแนะ/ปัญหา ๔. สรุปผลและนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน ๕. เผยแพร่ผลผ่านเว็บไซต์/สื่อของหน่วยงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่	ค่าร้อยละ	มาตรการ หรือ โครงการ หรือ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	EitPublic ๙๓.๗๓ EitSurvey ๕๕.๘๘	-กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ช่วยสะท้อนการตอบสนองต่อประชาชนโดยตรง แต่ยังไม่ได้ใช้ข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงงาน	๑. จัดทำแบบประเมิน ๒. เก็บข้อมูลทั้งออนไลน์/ออฟไลน์ ๓. วิเคราะห์ผล ๔. นำไปปรับปรุงบริการ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานบริหารงานทั่วไป
e๙ หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	EitPublic ๙๔.๑๒ EitSurvey ๕๖.๔๗	-มาตราการปรับปรุงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	๑. กำหนดเจ้าหน้าที่ติดตามและให้บริการช่องทางออนไลน์ ๒. ประชาชนขาดความเข้าใจและวิธีที่ใช้ช่องทางการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน	๑.ปรับปรุงเปิดช่องทาง Inbox / Chatbot: มีเจ้าหน้าที่ (หรือระบบบอตอัจฉริยะ) คอยตอบคำถามทาง Facebook Messenger หรือ LINE OA ๒. จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	ปีงบประมาณ ๒๕๖๙	งานบริหารงานทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่าน และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๓.๔๙ คะแนน

หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่าน แต่ยังไม่บรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๙๕ คะแนนขึ้นไป แม้มีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๙๕ คะแนนขึ้นไป ในส่วนEIT ๗๘.๔๙ อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง แม้ว่าคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๓.๔๙ คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่, ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ, ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ และตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริตโดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้

ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จัดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติตามตัวชี้วัดอยู่เสมอเพื่อรักษาระดับต่อไป

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

E๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

E๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่อไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๐) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) โดยละเอียด หรืออาจ

จัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

E๔ และ E๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

E๖ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมถึง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram และควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

E๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

E๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและ

ดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

E๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

E๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

E๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองมงคล ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้หน่วยงานควรศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินในแต่ละปี โดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแบบวัด OIT เช่น การเผยแพร่ข้อมูลไว้บนหน้าเว็บไซต์หลัก การส่งข้อมูลสำหรับการตรวจประเมินที่มี URL เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และการรักษาหรือคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เป็นต้น ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีความครบถ้วนและชัดเจนตามองค์ประกอบของข้อมูลที่กำหนด