



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนากำลังคนและความมั่นคงของมนุษย์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต



02 659 6411 - 12



<https://mc.m-society.go.th>



ac.acoc@m-society.go.th



คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการต่อต้านการทุจริต และสร้างธรรมาภิบาลในภาครัฐตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.) ตระหนักถึงความสำคัญของการประเมิน ITA ในฐานะเครื่องมือสะท้อนระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงเป็นช่องทางในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารราชการที่สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สป.พม. ได้รับผลการประเมิน ITA ในระดับ **"ผ่านดี"** ด้วยคะแนนรวม **94.88** คะแนน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา **+2.66** คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายระดับ **"ผ่านดีเยี่ยม"** ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 หน่วยงานจำเป็นต้องวิเคราะห์ผลการประเมินอย่างเป็นระบบและเชิงลึก เพื่อระบุจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้ รายงานฉบับนี้นำเสนอการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ผลการประเมิน ITA ปี 2568 (2) การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปี 2568 (3) การวิเคราะห์ผลการประเมินเชิงลึก รายเครื่องมือ (4) การเปรียบเทียบกับ 7 กระบวนงานหลัก (5) แผนยกระดับการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พร้อมเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติ

ในการนี้ จากการวิเคราะห์พบว่า สป.พม. มีจุดแข็งในด้านการควบคุมการใช้อำนาจ ความโปร่งใสทางการเงินและงบประมาณ และจริยธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) การเสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการประเมิน ITA หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กร สร้างความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับ และเป็นแนวทางในการดำเนินมาตรการปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย **95** คะแนน ในระดับ **"ผ่านดีเยี่ยม"** ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของ สป.พม. ให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่หน่วยงานภาครัฐต่อไป

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และบุคลากร สป.พม.ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการประเมิน ITA รวมถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้ข้อมูลอันมีค่า และสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ศปท. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าความร่วมมือจากทุกภาคส่วนจะช่วยผลักดันให้ สป.พม. เป็นองค์กรที่มีคุณธรรม โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

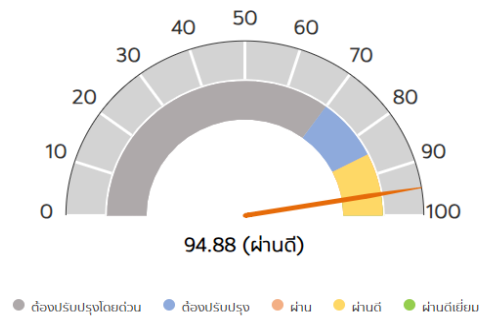
ตุลาคม พ.ศ. 2568

สารบัญ

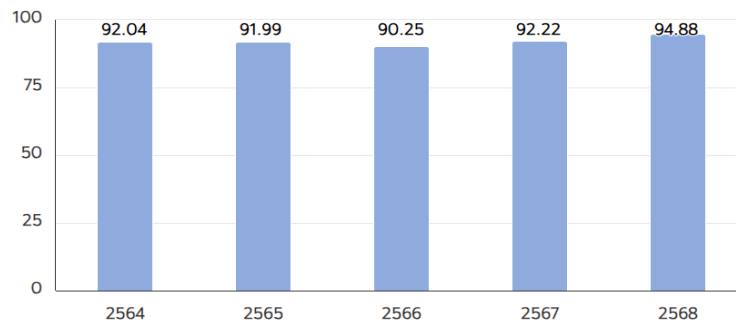
คำนำ	2
1. ผลการประเมิน ITA ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	4
2. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปี 2568	6
2.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินภาพรวม	6
2.2 ผลการประเมินภาพรวมเปรียบเทียบ 2 ปี	7
2.3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง	7
2.4 การเปรียบเทียบผลการประเมิน ITA ระหว่างปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568	7
2.5 การเปรียบเทียบจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	8
3. การวิเคราะห์ผลการประเมินเชิงลึกรายเครื่องมือ	8
3.1 การวิเคราะห์เครื่องมือ IIT (Internal Integrity and Transparency Assessment)	8
3.2 การวิเคราะห์เครื่องมือ EIT (External Integrity and Transparency Assessment)	10
3.2.1 การวิเคราะห์ EIT ส่วนที่ 1 (Public)	11
3.2.2 การวิเคราะห์ EIT ส่วนที่ 2 (Survey)	12
3.3 การวิเคราะห์เครื่องมือ OIT (Open Data Integrity and Transparency Assessment)	14
4. การเปรียบเทียบตาม 7 กระบวนการหลัก	17
5. แผนยกระดับการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	19
5.1 เป้าหมายการยกระดับคะแนนรายเครื่องมือ	19
5.2 แผนยกระดับการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	22

1. ผลการประเมิน ITA ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

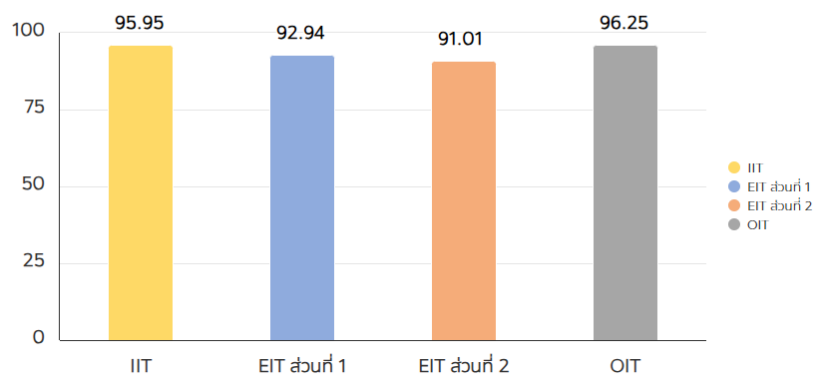
ผลการประเมินในภาพรวม



ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง

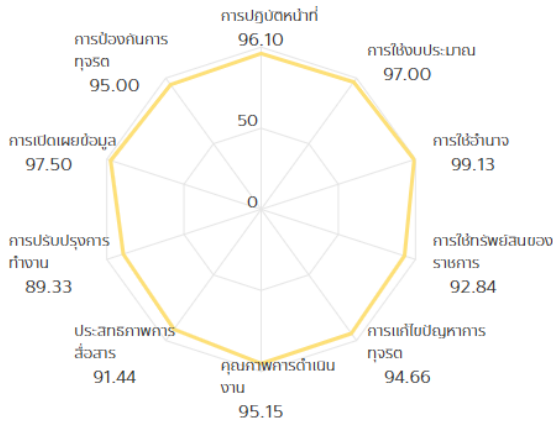


ผลการประเมินรายเครื่องมือ



ผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ปี 2564 ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567 ปี 2568



สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
1	การปฏิบัติหน้าที่	96.10
2	การใช้งบประมาณ	97.00
3	การใช้อำนาจ	99.13
4	การใช้ทรัพยากรของราชการ	92.84
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	94.66
6	คุณภาพการดำเนินงาน	95.15
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	91.44
8	การปรับปรุงการทำงาน	89.33
9	การเปิดเผยข้อมูล	97.50
10	การป้องกันการทุจริต	95.00

2. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปี 2568

2.1 การวิเคราะห์ผลการประเมินภาพรวม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นกลไกสำคัญที่รัฐบาลใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายต่อต้านการทุจริตและสร้างธรรมาภิบาลในภาครัฐ ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และองค์กรอิสระทั่วประเทศจึงมีหน้าที่ต้องเข้ารับการประเมิน ITA เป็นประจำทุกปี เพื่อวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตในองค์กร รวมถึงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนต่อการบริหารราชการแผ่นดินที่สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ผลการประเมิน ITA ยังเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาองค์กรและเป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำแผนปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.) ได้รับผลการประเมินในระดับ **"ผ่านดี"** ด้วยคะแนนรวม **94.88** คะแนน ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงความสำเร็จของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใสในองค์กร โดยคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2567 (92.22 คะแนน) **+2.66** คะแนน ซึ่งให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญในการดำเนินมาตรการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากปีที่ผ่านมา นอกจากนี้จากการวิเคราะห์แนวโน้มย้อนหลัง 5 ปี (พ.ศ. 2564 - 2568) แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของผลการประเมิน ถึงแม้ว่าจะมีคะแนนต่ำสุดที่ 90.25 คะแนนในปี พ.ศ. 2566 แต่หน่วยงานสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

ในปี พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวง พม. มีผลการประเมินที่สูงกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดไว้ (85 คะแนน) เป็นข้อบ่งชี้ว่า สป.พม. สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เพื่อมุ่งสู่ระดับ **"ผ่านดีเยี่ยม"** ซึ่งต้องมีคะแนน 95 คะแนนขึ้นไปทั้ง 3 เครื่องมือ (IIT, EIT และ OIT) จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เชิงลึกและกำหนดแผนปฏิบัติการที่มุ่งเน้นการแก้ไขจุดอ่อนที่ยังคงมีอยู่ โดยเฉพาะในด้านการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่มีคะแนนต่ำที่สุดจากการประเมินในเครื่องมือ OIT (Open Data Integrity and Transparency Assessment) การดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจะช่วยยกระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ผลการประเมินภาพรวมเปรียบเทียบ 2 ปี

เครื่องมือ	คะแนน		การเปลี่ยนแปลง เพิ่มขึ้น - ลดลง (+/-)	สถานะการพัฒนา
	2567	2568		
IIT	93.04	95.95	+2.91	ดีขึ้นมาก
EIT ส่วนที่ 1 (Public)	86.74	92.94	+6.20	ปรับปรุงดีเยี่ยม
EIT ส่วนที่ 2 (Survey)	89.60	91.01	+1.41	ปรับปรุงดี
OIT	94.65	96.25	+1.60	ปรับปรุงดี
คะแนนรวม	92.22	94.88	+2.66	ผ่านดี

2.3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง

การประเมิน ITA ปี 2568 ของสป.พม. นับได้ว่ามีความน่าเชื่อถือทางสถิติ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจเครื่องมือ IIT โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 284 คน จากบุคลากรที่มีสิทธิ์ตอบแบบวัดการรับรู้จำนวนทั้งสิ้น 723 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 39.28 ซึ่งเกินกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 145 คน (ร้อยละ 20) ถึงร้อยละ 95.86 จากข้อมูลลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ IIT พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.35) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 87.68) และมีความสุขในการทำงานในระดับมากถึงมากที่สุด (ร้อยละ 84.51) ซึ่งเป็นปัจจัยบวกที่ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

สำหรับเครื่องมือ EIT Public มีผู้ตอบแบบสำรวจ 286 คน ซึ่งเกินเกณฑ์ขั้นต่ำ 100 คน ถึงร้อยละ 186 แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการที่ดี อย่างไรก็ตาม เครื่องมือ EIT Survey มีผู้ตอบ 21 คน ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่สำนักงาน ป.ป.ช.กำหนด

2.4 การเปรียบเทียบผลการประเมิน ITA ระหว่างปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568

ตัวชี้วัด	คะแนน		การเปลี่ยนแปลง (+/-)	การวิเคราะห์
	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568		
การใช้อำนาจ	96.50	99.13	+2.63	ปรับปรุงได้ดีเยี่ยม
การเปิดเผยข้อมูล	89.29	97.50	+8.21	ปรับปรุงโดดเด่น
การปฏิบัติหน้าที่	94.15	96.10	+1.95	ปรับปรุงดี
คุณภาพการดำเนินงาน	94.16	95.15	+0.99	ปรับปรุงเล็กน้อย
การใช้งบประมาณ	95.21	97.00	+1.79	ปรับปรุงดี
การป้องกันการทุจริต	100.00	95.00	-5.00	ลดลง
การแก้ไขปัญหาการทุจริต	91.54	94.66	+3.12	ปรับปรุงดี

ตัวชี้วัด	คะแนน		การเปลี่ยนแปลง (+/-)	การวิเคราะห์
	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568		
ประสิทธิภาพการสื่อสาร	90.76	91.44	+0.68	ปรับปรุงน้อย
การใช้ทรัพย์สินของราชการ	87.82	92.84	+5.02	ปรับปรุงมาก
การปรับปรุงการทำงาน	79.59	89.33	+9.74	ปรับปรุงโดดเด่นที่สุด แต่ยังไม่ถึง 90 คะแนน

2.5 การเปรียบเทียบจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

เครื่องมือ	จำนวน ขั้นต่ำ	จำนวนที่ ตอบจริง	สถานะ	อัตราส่วน (ร้อยละ)
IIT	145 คน	284 คน	เกินเกณฑ์	195.86
EIT Public	100 คน	286 คน	เกินเกณฑ์	286
EIT Survey	21 คน	21 คน	ตามเกณฑ์	100
จำนวนตัวเลขบุคลากรที่นำเข้าในระบบ ITAS	723 คน	-	-	-

3. การวิเคราะห์ผลการประเมินเชิงลึกรายการเครื่องมือ

3.1 การวิเคราะห์เครื่องมือ IIT (Internal Integrity and Transparency Assessment)

เครื่องมือ IIT เป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยสำรวจความคิดเห็นและประสบการณ์ตรงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของสภาพแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีบุคลากรเข้าร่วมตอบแบบสำรวจ จำนวน 284 คน โดยเครื่องมือ IIT ประกอบด้วยตัวชี้วัด 5 ตัว ผลการประเมินแสดงให้เห็นทั้งจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ตัวชี้วัด IIT	คะแนน	ลำดับ	จุดแข็ง/จุดอ่อน
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	99.13	1	จุดแข็ง - ควบคุมการใช้อำนาจได้ดี
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	97.00	3	จุดแข็ง - ปฏิบัติตามระเบียบดี
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	96.10	4	ปานกลาง
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	94.66	7	ปานกลาง
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	92.84	8	จุดอ่อน - ต้องปรับปรุง

จุดแข็ง

จากผลการประเมิน พบว่าหน่วยงานมีจุดแข็งในสองด้านหลัก ได้แก่ (1) การใช้อำนาจ ซึ่งได้คะแนนสูงสุดถึง 99.13 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงระบบการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ การตัดสินใจที่เป็นธรรม การไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการใช้อำนาจหน้าที่อย่างรับผิดชอบและโปร่งใส และ (2) การใช้งบประมาณ (97.00 คะแนน) บ่งชี้ถึงการบริหารจัดการงบประมาณที่โปร่งใส มีความรอบคอบในการใช้จ่ายงบประมาณ และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการควบคุมภายในในด้านการเงินและงบประมาณของหน่วยงาน

จุดที่ต้องพัฒนา

ถึงแม้ว่าหน่วยงานจะมีผลการประเมินโดยรวมในระดับดี แต่ยังมีตัวชี้วัดที่ต้องได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งได้คะแนนต่ำสุดในเครื่องมือ IIT ที่ 92.84 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรยังมีความกังวลหรือขาดความมั่นใจในระบบการควบคุม การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของราชการอย่างเหมาะสม อาจรวมถึงการขาดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนหรือการขาดการสื่อสารเกี่ยวกับแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต (94.66 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็ประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรว่าหน่วยงานมีความจริงจังในการจัดการกับปัญหาการทุจริตและมีช่องทางให้บุคลากรสามารถแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนได้อย่างปลอดภัย สำหรับตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ (96.10 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับที่ดี แต่ยังมีพื้นที่ในการพัฒนาให้บุคลากรมีความมั่นใจมากขึ้นในความยุติธรรม ความเสมอภาค และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์เครื่องมือ IIT ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีความแข็งแกร่งในด้านการควบคุมการใช้อำนาจ และการบริหารงบประมาณอย่างโปร่งใส อย่างไรก็ตาม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสให้สูงขึ้น หน่วยงานจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพย์สินของราชการ เสริมสร้างกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในทุกมิติของการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้คะแนนโดยรวมของเครื่องมือ IIT เพิ่มขึ้นและสนับสนุนเป้าหมายในการบรรลุระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" ต่อไป

3.2 การวิเคราะห์เครื่องมือ EIT (External Integrity and Transparency Assessment)

ตัวชี้วัด EIT	คะแนน EIT Public	คะแนน EIT Survey	จุดแข็ง/จุดอ่อน
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	95.06	95.24	จุดแข็ง: EIT Public และ Survey มีความสอดคล้องกันทั้ง 2 ส่วน สะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และไม่มีการเรียกรับสินบน แต่ยังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรปรับปรุงคู่มือการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนให้ชัดเจน
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	92.72	90.16	จุดอ่อน: มีช่องว่างระหว่าง EIT Public และ EIT Survey ถึง 2.56 คะแนน โดยเฉพาะข้อ e6 (การสื่อสารตอบข้อซักถาม) ใน EIT Survey ได้เพียง 86.67 คะแนน ซึ่งต่ำที่สุดในทุกข้อ EIT Survey สะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะการสื่อสารเชิงลึกเมื่อผู้รับบริการต้องการคำอธิบายที่ซับซ้อน ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่และกำหนดผู้รับผิดชอบตอบข้อซักถามให้ชัดเจน
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	91.04	87.62	จุดอ่อน: เป็นตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุดในกลุ่ม EIT และมีช่องว่างระหว่าง Public กับ Survey สูงถึง 3.42 คะแนน สะท้อนว่าช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่เป็นรูปธรรมเพียงพอ ควรเร่งพัฒนากลไกการมีส่วนร่วม

3.2.1 การวิเคราะห์ EIT ส่วนที่ 1 (Public)

เครื่องมือ EIT ส่วนที่ 1 หรือ EIT Public เป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ของผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการต่อคุณภาพการให้บริการและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสำรวจประสบการณ์ตรงของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือเป็นมุมมองภายนอกที่สำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีผู้รับบริการเข้าร่วมตอบแบบสำรวจจำนวน 286 คน โดยได้คะแนนรวม 92.94 คะแนน ผลการประเมินแสดงให้เห็นทั้งจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	คะแนน	สถานะ
การไม่เรียกรับสินบน	99.30	ดีมาก
การปฏิบัติที่เท่าเทียม	93.33	ดี
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	92.91	ดี
การสื่อสาร	92.70	ดี
การปฏิบัติตามขั้นตอน	92.56	ดี
ช่องทางเผยแพร่ข้อมูล	92.56	ดี
พัฒนาการให้บริการออนไลน์	91.79	ดี
การปรับปรุงตอบสนองประชาชน	91.72	ดี
การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	89.61	ต้องปรับปรุง

ลักษณะกลุ่มผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 77.27 ที่มาติดต่อเรื่องงานหลักของหน่วยงาน (ร้อยละ 64.34) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของ สป.พม. ในการประสานงานและให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันในระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดแข็ง

จากผลการประเมิน พบว่าหน่วยงานมีจุดแข็งในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การไม่เรียกรับสินบน ซึ่งได้คะแนนสูงสุด (99.30 คะแนน) ผู้รับบริการยืนยันว่าไม่เคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ใด ๆ สะท้อนให้เห็นถึงจริยธรรมในการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมของบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชัน (2) การปฏิบัติเท่าเทียม (93.33 คะแนน) แสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรมและความเสมอ

ภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ (3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล (92.91 คะแนน) บ่งชี้ถึงความพยายามในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีจุดแข็งในด้านการสื่อสาร (92.70 คะแนน) การปฏิบัติตามขั้นตอน (92.56 คะแนน) และช่องทางเผยแพร่ข้อมูล (92.56 คะแนน) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนในกระบวนการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายช่องทาง

จุดที่ต้องพัฒนา

แม้ว่าหน่วยงานจะมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่ยังมีประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ซึ่งได้คะแนนต่ำสุด (89.61 คะแนน) สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังรับรู้ bahwa หน่วยงานขาดกลไกหรือช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนภาคีเครือข่าย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หรือร่วมพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนี้ การปรับปรุงตอบสนองประชาชน (91.72 คะแนน) และ พัฒนาการให้บริการออนไลน์ (91.79 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากในยุคดิจิทัลปัจจุบัน การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพและการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์เครื่องมือ EIT ส่วนที่ 1 ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีจุดแข็งในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อย่างไรก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการและความโปร่งใสให้สูงขึ้น หน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเสริมสร้างระบบการให้บริการออนไลน์ที่ทันสมัยและใช้งานง่าย และการพัฒนาระบบการรับฟังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้คะแนนโดยรวมของเครื่องมือ EIT เพิ่มขึ้นและสนับสนุนเป้าหมายในการบรรลุระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" ต่อไป

3.2.2 การวิเคราะห์ EIT ส่วนที่ 2 (Survey)

เครื่องมือ EIT ส่วนที่ 2 หรือ EIT Survey เป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่หน่วยงานคัดเลือกเพื่อให้สำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยกลุ่มเป้าหมายนี้ถูกคัดเลือกอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นมุมมองเชิงลึกที่ช่วยเสริมและยืนยันผลการประเมินจากกลุ่มผู้รับบริการทั่วไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 21 คน โดยได้คะแนนรวม 91.01 คะแนน ผลการประเมินแสดงให้เห็นทั้งจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	คะแนน	สถานะ
การไม่เรียกรับสินบน	100	ดีเยี่ยม
การปฏิบัติเท่าเทียม	94.29	ดี
ช่องทางเผยแพร่ข้อมูล	92.38	ดี
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	91.43	ดี
การปฏิบัติตามขั้นตอน	91.43	ดี
พัฒนาการให้บริการออนไลน์	89.52	ต้องปรับปรุง
การปรับปรุงตอบสนองประชาชน	88.57	ต้องปรับปรุง
การสื่อสาร	86.67	ต้องปรับปรุง
การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	84.76	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ลักษณะกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ

กลุ่มเป้าหมายที่หน่วยงานคัดเลือกและนำเข้าในระบบ ITAS มีความหลากหลายครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 61.90 บุคคลทั่วไป ร้อยละ 28.57 และองค์กรธุรกิจเอกชน ร้อยละ 9.52 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการรับฟังเสียงจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน การมีกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายนี้ช่วยให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือและสะท้อนมุมมองที่ครอบคลุม

จุดแข็ง

จากผลการประเมิน พบว่าหน่วยงานมีจุดแข็งในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การเรียกรับสินบน ซึ่งได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน ผู้ตอบแบบสำรวจยืนยันอย่างเป็นเอกฉันท์ว่าไม่เคยพบเห็นหรือถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ใด ๆ ซึ่งเป็นข้อพิสูจน์ที่ชัดเจนถึงจริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากรในระดับสูงสุด (2) การปฏิบัติเท่าเทียม (94.29 คะแนน) แสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ บุคคลทั่วไป หรือองค์กรเอกชน และ (3) ช่องทางเผยแพร่ข้อมูล (92.38 คะแนน) บ่งชี้ถึงความพร้อมใช้งานและความหลากหลายของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีจุดแข็งในด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูล (91.43 คะแนน) และการปฏิบัติตามขั้นตอน (91.43 คะแนน) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนในกระบวนการทำงานและความพยายามในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

จุดที่ต้องพัฒนา

แม้ว่าหน่วยงานจะมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่มีประเด็นสำคัญหลายประเด็นที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม ซึ่งได้คะแนนต่ำสุด (84.76 คะแนน) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยังรับรู้ bahwa หน่วยงานขาดกลไกหรือช่องทางที่เปิดโอกาสให้พวกเขาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ หรือร่วมกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือและการพัฒนาที่ยั่งยืน นอกจากนี้ การสื่อสาร (86.67 คะแนน) การปรับปรุงตอบสนองประชาชน (88.57 คะแนน) และ พัฒนาการให้บริการออนไลน์ (89.52 คะแนน) เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง คะแนนที่ต่ำในประเด็นเหล่านี้บ่งชี้ว่าหน่วยงานยังมีช่องว่างในการสื่อสารสองทาง การรับฟังและตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ที่ทันสมัยและใช้งานสะดวก

การเปรียบเทียบกับ EIT Public และข้อสรุป

ผลจากการประเมิน EIT Survey มีคะแนนโดยรวมต่ำกว่า EIT Public เล็กน้อย แต่ที่น่าสนใจคือทั้งสองกลุ่มให้คะแนนต่ำในประเด็นเดียวกัน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (EIT Public: 89.61, EIT Survey: 84.76) การพัฒนาบริการออนไลน์ (EIT Public: 91.79, EIT Survey: 89.52) และการสื่อสาร (EIT Public: 92.70, EIT Survey: 86.67) ความสอดคล้องกันของข้อมูลจากทั้งสองกลุ่มผู้รับบริการนี้ยืนยันความน่าเชื่อถือของผลการประเมินและชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนที่แท้จริงของหน่วยงาน การที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย EIT Survey ให้คะแนนต่ำกว่ากลุ่มผู้รับบริการทั่วไป EIT Public ในหลายประเด็น โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมและการสื่อสาร แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานต้องเร่งพัฒนากลไกการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง การแก้ไขปัญหาในประเด็นเหล่านี้จะช่วยยกระดับทั้งคะแนน EIT Survey และ EIT Public ไปพร้อมกัน ซึ่งจะส่งผลให้คะแนนโดยรวมของเครื่องมือ EIT เพิ่มขึ้นและสนับสนุนเป้าหมายในการบรรลุระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" ต่อไป

3.3 การวิเคราะห์เครื่องมือ OIT (Open Data Integrity and Transparency Assessment)

เครื่องมือ OIT เป็นเครื่องมือวัดระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์อย่างเป็นทางการ โดยประเมินความครบถ้วน ความทันสมัย และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญต่อการสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งถือเป็นการตรวจสอบโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. ที่ใช้หลักเกณฑ์และองค์ประกอบข้อมูลที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หน่วยงานได้รับคะแนนรวม 96.25 คะแนน ผลการประเมินแสดงให้เห็นทั้งจุดแข็งที่โดดเด่นและจุดที่ต้องพัฒนาในมิติต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	คะแนน	สถานะ
ข้อมูลพื้นฐาน	100.00	ดีเยี่ยม
การจัดซื้อจัดจ้าง	100.00	ดีเยี่ยม
การบริหารทรัพยากรบุคคล	100.00	ดีเยี่ยม
การส่งเสริมความโปร่งใส	100.00	ดีเยี่ยม
การป้องกันการทุจริต (สินบน)	100.00	ดีเยี่ยม
การบริหารงานและงบประมาณ	93.75	ดี
การส่งเสริมคุณธรรม	90.00	ดี
E-Service	50.00	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

จุดแข็ง

จากผลการประเมิน พบว่าหน่วยงานมีจุดแข็งที่โดดเด่นอย่างยิ่งในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ โดยมีถึง 5 ด้านที่ได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน ได้แก่

(1) **ข้อมูลพื้นฐาน** การเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานอย่างครบถ้วน เช่น โครงสร้างองค์กร อำนาจหน้าที่ ข้อมูลผู้บริหาร ข้อมูลการติดต่อ และแผนยุทธศาสตร์ สะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการบริหารจัดการองค์กรและการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

(2) **การจัดซื้อจัดจ้าง** การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างโปร่งใส ครบถ้วน ตั้งแต่แผนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศราคากลาง ผลการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญา แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการป้องกันการทุจริตในกระบวนการจัดหาพัสดุและการตรวจสอบได้ของประชาชน

(3) **การบริหารทรัพยากรบุคคล** การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล หลักเกณฑ์การบรรจุและแต่งตั้ง การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน บ่งชี้ถึงความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการบริหารจัดการบุคลากร

(4) **การส่งเสริมความโปร่งใส** การเปิดเผยข้อมูลที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานได้ เช่น ข้อมูลเชิงสถิติ รายงานการประชุม และข้อมูลสาธารณะอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อสังคม

(5) **การป้องกันการทุจริต (สินบน)** การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และกลไกในการป้องกันการรับสินบน รวมถึงช่องทางการร้องเรียน สะท้อนให้เห็นถึงความจริงจังในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับบุคลากร

คะแนนเต็มในทั้ง 5 ด้านนี้แสดงให้เห็นถึงความเป็นเลิศของหน่วยงานในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กร โปร่งใสที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีจุดแข็งในด้าน การบริหารงานและ งบประมาณ (93.75 คะแนน) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ รายงานทางการเงิน และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างโปร่งใส

จุดที่ต้องพัฒนา

แม้ว่าหน่วยงานจะมีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม แต่มีสองประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการ ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ดังนี้

(1) E-Service ซึ่งได้คะแนนต่ำสุดเพียง 50 คะแนน เป็นจุดอ่อนที่สุดของหน่วยงาน ซึ่งมีสาเหตุ มาจากการแสดงข้อมูลการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขาดความครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ได้แสดงคู่มือการใช้งานระบบ 1300 ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้งาน ระบบบริการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การขาดคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนอาจส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถ ใช้บริการออนไลน์ได้อย่างเต็มศักยภาพ และลดความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการประเมิน EIT ที่พบว่าประเด็น "พัฒนาการให้บริการออนไลน์" ได้คะแนนต่ำเช่นกัน

(2) การส่งเสริมคุณธรรม (90 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ สาเหตุมาจากรายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. 2567 ขาดความครบถ้วนตาม องค์ประกอบของข้อมูล โดยเฉพาะการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ ไม่ได้แสดงรายละเอียดของระยะเวลาที่ดำเนินกิจกรรม แม้ว่าภายหลังจะมีการปรับปรุงข้อมูลให้ครบถ้วนแล้ว แต่ตามหลักเกณฑ์การประเมิน หน่วยงานจะได้รับคะแนนเพียง 50 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ในองค์ประกอบที่มีการแก้ไขหลังจากการตรวจประเมิน ซึ่งเป็นบทเรียนสำคัญที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับ การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการประเมินจริง

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์เครื่องมือ OIT ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีความเป็นเลิศในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในหลายมิติ โดยเฉพาะเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารทรัพยากรบุคคล การส่งเสริม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน ซึ่งเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของการเป็นองค์กรโปร่งใส อย่างไรก็ดี เพื่อยกระดับสู่ระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" อย่างสมบูรณ์ หน่วยงานจำเป็นต้องแก้ไขปัญหา E-Service อย่างเร่งด่วน โดยจัดทำและเผยแพร่คู่มือการใช้งานระบบ 1300 ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ตามองค์ประกอบที่กำหนด รวมถึงปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการประเมิน

โดยเฉพาะรายงานผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันการสูญเสียคะแนน จากข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน การแก้ไขจุดอ่อนทั้งสองประเด็นนี้จะส่งผลโดยตรงต่อคะแนน OIT และยังสอดคล้อง กับการแก้ไขปัญหาที่พบในเครื่องมือ EIT (ประเด็นพัฒนาการให้บริการออนไลน์) ซึ่งจะช่วยยกระดับผลการ ประเมิน ITA โดยรวมให้สูงขึ้นต่อไป

4. การเปรียบเทียบตาม 7 กระบวนการหลัก

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ในมุมมองของกระบวนการหลักทำให้เห็นภาพรวมของจุดแข็ง และจุดอ่อนในมิติที่สัมพันธ์กับการดำเนินงานจริงของหน่วยงาน โดยการจัดกลุ่มตัวชี้วัดจากเครื่องมือต่าง ๆ (IIT, EIT, OIT) เข้าด้วยกันตามลักษณะกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้สามารถระบุประเด็นที่ต้องพัฒนาได้ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

กระบวนการ	ตัวชี้วัดที่ เกี่ยวข้อง	คะแนน เฉลี่ย	สถานะ	ความสำคัญ
1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส	i1, e1	92.51	ดี	สูง
2. การให้บริการและ E-Service	e9, o10	77.10	ต้องปรับปรุง	สูงสุด
3. ช่องทางประชาสัมพันธ์	e4, e5, e6	92.04	ดี	ปานกลาง
4. กำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินทางราชการ	i10, i11, i12	92.84	ดี	สูง
5. ความโปร่งใสด้านงบประมาณ	i4, i5, i6	96.66	ดีมาก	ปานกลาง
6. ควบคุมการใช้อำนาจ	i2, i7, i8, i9	98.12	ดีเยี่ยม	ปานกลาง
7. แก้ไขป้องกันการทุจริต	i13, i14, i15	94.66	ดี	สูง

กระบวนการที่มีจุดแข็งโดดเด่น

กระบวนการที่ 6 ควบคุมการใช้อำนาจ (98.12 คะแนน) เป็นกระบวนการที่มีคะแนนสูงสุด สะท้อนให้ เห็นถึงระบบการกำกับดูแลและการตรวจสอบการใช้อำนาจที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรและผู้รับบริการต่างมี ความมั่นใจว่าการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่มีการใช้อำนาจในทางที่ผิด และมีกลไกการ ตรวจสอบที่โปร่งใส ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการที่มีธรรมาภิบาล

กระบวนการที่ 5 ความโปร่งใสด้านงบประมาณ (96.66 คะแนน) แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการ งบประมาณที่โปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างครบถ้วน และปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความน่าเชื่อถือทางการเงินและการป้องกันการทุจริตในการ ใช้จ่ายเงินของรัฐ

กระบวนการงานที่ 7 แก้ไขป้องกันการทุจริต (94.66 คะแนน) อยู่ในระดับดีและมีความสำคัญสูงต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ยอมรับการทุจริต แม้จะมีคะแนนที่ดีแล้ว แต่ยังมีพื้นที่ในการพัฒนา โดยเฉพาะการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากรในกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริตและการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

กระบวนการที่ต้องพัฒนา

กระบวนการงานที่ 2 การให้บริการและ E-Service (77.10 คะแนน) เป็นกระบวนการที่มีคะแนนต่ำสุดและมีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากเป็นจุดสัมผัสโดยตรงระหว่างหน่วยงานกับประชาชนและผู้รับบริการ คะแนนต่ำในกระบวนการนี้มาจากปัญหาร้ายแรงในด้าน E-Service (OIT) ที่ได้เพียง 50.00 คะแนน เนื่องจากขาดคู่มือการใช้งานระบบ 1300 และพัฒนาการให้บริการออนไลน์ (EIT) ที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การแก้ไขปัญหาในกระบวนการนี้จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนและการยกระดับคะแนน ITA โดยรวม ซึ่งเป็นประเด็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการเป็นลำดับแรก

กระบวนการงานที่ 3 ช่องทางประชาสัมพันธ์ (92.04 คะแนน) แม้จะอยู่ในระดับดีและมีความสำคัญปานกลาง แต่ยังมีโอกาสพัฒนาให้ดีขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาช่องทางการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการปรับปรุงการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรม

กระบวนการงานที่ 4 กำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินทางราชการ (92.84 คะแนน) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสูงต่อการป้องกันการทุจริตและการใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างคุ้มค่า จำเป็นต้องเสริมสร้างระบบการควบคุม การบำรุงรักษา การตรวจสอบ และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินของราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

กระบวนการงานที่ 1 กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส (92.51 คะแนน) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสูงต่อการสร้างความเชื่อมั่นของทั้งบุคลากรภายในและผู้รับบริการภายนอก จำเป็นต้องเสริมสร้างกลไกการตรวจสอบและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและการสร้างความเป็นธรรมในการให้บริการ

ลำดับความสำคัญในการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ทั้งคะแนนและระดับความสำคัญ หน่วยงานควรจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาดังนี้
ลำดับที่ 1 (เร่งด่วนสูงสุด): กระบวนการงานที่ 2 - การให้บริการและ E-Service (คะแนนต่ำสุด และมีความสำคัญสูงสุด)

ลำดับที่ 2 (สูง):

- กระบวนการที่ 4 - กำกับดูแลทรัพย์สิน (คะแนนต่ำ และมีความสำคัญสูง)
- กระบวนการที่ 1 - กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส (คะแนนต่ำ และมีความสำคัญสูง)
- กระบวนการที่ 7 - แก้ไขป้องกันทุจริต (คะแนนปานกลาง และมีความสำคัญสูง)

ลำดับที่ 3 (ปานกลาง):

- กระบวนการที่ 3 - ช่องทางประชาสัมพันธ์ (คะแนนต่ำ และมีความสำคัญปานกลาง)

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์ตามกระบวนการหลักชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า หน่วยงานมีความเข้มแข็งในด้านการควบคุมการใช้อำนาจและความโปร่งใสทางการเงิน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการที่ดี แต่ต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วนที่สุดในด้านการให้บริการและ E-Service ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดและส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของหน่วยงานในสายตาประชาชน การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาควรคำนึงถึงทั้ง (1) ระดับคะแนนที่ได้รับ และ (2) ความสำคัญของกระบวนการ โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับกระบวนการที่มีคะแนนต่ำและมีความสำคัญสูง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัดเจนและส่งผลกระทบสูงสุดต่อคะแนน ITA โดยรวมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. แผนยกระดับการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

5.1 เป้าหมายการยกระดับคะแนนรายเครื่องมือ

จากผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่ สป.พม. ได้รับคะแนนรวม 94.88 คะแนน อยู่ในระดับ "ผ่านดี" หน่วยงานได้กำหนดเป้าหมายในการยกระดับผลการประเมินให้บรรลุระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" (95.00 คะแนนขึ้นไป) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีการกำหนดเป้าหมายคะแนนรายเครื่องมืออย่างชัดเจน ดังนี้

เครื่องมือ	คะแนนปัจจุบัน	เป้าหมายปี พ.ศ. 2569	ส่วนต่าง	ร้อยละการเพิ่ม	ลำดับความเร่งด่วน
คะแนนรวม ITA	94.88	95	+ 0.12	+ 0.13	-
IIT	95.95	96	+ 0.05	+ 0.05	4
EIT ส่วนที่ 1 (Public)	92.94	95	+ 2.06	+ 0.22	3
EIT ส่วนที่ 2 (Survey)	91.01	95	+ 3.99	+ 4.38	2
OIT	96.25	100	+ 3.75	+ 3.90	1

การวิเคราะห์เป้าหมายและลำดับความสำคัญ

ลำดับที่ 1 - 2 (OIT และ EIT Survey)

- OIT คะแนนปัจจุบัน: 96.25 คะแนน เป้าหมาย: 100 คะแนน (+3.75 คะแนน) ความท้าทายสูงมาก เนื่องจากจะต้องได้คะแนนเต็มทุกด้าน

การวิเคราะห์: ถึงแม้ว่าจะมีคะแนนสูงอยู่แล้ว แต่การบรรลุเป้าหมายคะแนนเต็มต้องอาศัยการแก้ไขจุดอ่อนที่เฉพาะเจาะจงซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับกระบวนการงานที่ 2 (การให้บริการและ E-Service) และกระบวนการงานที่ 7 (แก้ไขป้องกันทุจริต) ได้แก่

- E-Service (50 คะแนน) - ขาดคู่มือการใช้งานระบบ 1300 (เร่งด่วนที่สุด)
- การส่งเสริมคุณธรรม (90 คะแนน) - รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตขาดรายละเอียดระยะเวลาดำเนินกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ: จัดทำและเผยแพร่คู่มือการใช้งานระบบ 1300 ที่ครบถ้วนอย่างเร่งด่วน และปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการประเมิน

- EIT ส่วนที่ 2 (Survey) คะแนนปัจจุบัน: 91.01 คะแนน เป้าหมาย: 95 คะแนน (+3.99 คะแนน) มีความท้าทายสูงมาก เนื่องจากจะต้องเพิ่มคะแนนมากที่สุดถึงร้อยละ 4.38

การวิเคราะห์: เป็นเครื่องมือที่มีคะแนนต่ำสุดและต้องเพิ่มคะแนนมากที่สุด จำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนและเป็นระบบ โดยเฉพาะในประเด็นที่เชื่อมโยงกับกระบวนการงานที่ 2 (การให้บริการและ E-Service) และกระบวนการงานที่ 3 (ช่องทางประชาสัมพันธ์) ได้แก่

- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (84.76 คะแนน) - ต้องปรับปรุงเร่งด่วนที่สุด
- การสื่อสาร (86.67 คะแนน) - ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
- การปรับปรุงตอบสนองประชาชน (88.57 คะแนน) - ต้องปรับปรุง
- พัฒนาการให้บริการออนไลน์ (89.52 คะแนน) - ต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ: สร้างกลไกการมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรม พัฒนาช่องทางการสื่อสารสองทาง และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

ลำดับที่ 3 (EIT Public) คะแนนปัจจุบัน: 92.94 คะแนน เป้าหมาย: 95.00 คะแนน (+2.06 คะแนน)

มีความท้าทายสูง เนื่องจากต้องเพิ่มคะแนนร้อยละ 2.22

การวิเคราะห์: ต้องเพิ่มคะแนนมากกว่า 2 คะแนน ซึ่งต้องมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เชื่อมโยงกับกระบวนการงานที่ 2 (การให้บริการและ E-Service) และกระบวนการงานที่ 3 (ช่องทางประชาสัมพันธ์) ได้แก่

- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม (89.61 คะแนน) - ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

- การปรับปรุงตอบสนองประชาชน (91.72 คะแนน) - ต้องปรับปรุง
- พัฒนาการให้บริการออนไลน์ (91.79 คะแนน) - ต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ: พัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็น เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วม และปรับปรุงระบบบริการออนไลน์ให้ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพ

ลำดับที่ 4 (IIT) คะแนนปัจจุบัน: 95.95 คะแนน เป้าหมาย 96 คะแนน (+0.05 คะแนน) ความท้าทายต่ำ โดยจะต้องเพิ่มคะแนนเพียงร้อยละ 0.05

การวิเคราะห์: เครื่องมือ IIT มีคะแนนสูงสุดในบรรดาเครื่องมือทั้งหมด การยกระดับเพิ่มเติมต้องเน้นที่การพัฒนาตัวชี้วัดที่ยังได้คะแนนต่ำกว่า 95 คะแนนซึ่งเชื่อมโยงกับกระบวนการที่ 4 (กำกับดูแลทรัพย์สิน) และกระบวนการที่ 7 (แก้ไขป้องกันทุจริต) ได้แก่

- การใช้ทรัพย์สินของราชการ (92.84 คะแนน) - ต้องปรับปรุง
- การแก้ไขปัญหาการทุจริต (94.66 คะแนน) - ต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ: เสริมสร้างระบบการควบคุมและการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในกลไกการแก้ไขปัญหาการทุจริต

แผนยกระดับการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

กระบวนงาน	ตัวชี้วัด/ประเด็น	ข้อเสนอแนะและ แนวทางปรับปรุง	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
2. การให้บริการและ ระบบ E-Service	การปรับปรุงการทำงาน (คะแนน 89.33) และ E-Service (50 คะแนน)	พัฒนาบริการออนไลน์ ให้ครอบคลุมและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	- พัฒนาระบบ E-Service โดยจัดทำ ข้อมูลที่เป็นไปตามเกณฑ์ ITA ให้ ครบถ้วน เช่น คู่มือการขอรับบริการ, ขั้นตอนการทำงาน, ระยะเวลาและ ค่าใช้จ่าย - ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อนำมา ปรับปรุงระบบ	จ.ค. 68 - มี.ค. 69	- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) กตร. - กคม. - ศทส. - ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) กตร.
3. ช่องทางและรูปแบบ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภาครัฐ	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (91.44 คะแนน)	เพิ่มช่องทางการสื่อสาร สองทางเพื่อรับฟังความ คิดเห็นจากประชาชน	- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ผ่าน Social Media ของ สป.พม. หรือการส่งข้อมูล ผ่าน Direct Message/Email - จัดทำช่องทาง "ข้อเสนอแนะ" บนเว็บไซต์อย่างชัดเจนและใช้งานง่าย	ต.ค. 68 - ก.ย. 69 ต.ค. 68 - ก.ย. 69	- กปส. - ศทส. - ศทส.

[illegible]

กระบวนงาน	ตัวชี้วัด/ประเด็น	ข้อเสนอแนะและ แนวทางปรับปรุง	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
5. การสร้างความโปร่งใส ในการใช้งบประมาณและ การจัดซื้อจัดจ้าง	การใช้งบประมาณ (97คะแนน) และ การจัดซื้อ จัดจ้าง (100 คะแนน)	รักษามาตรฐานความ โปร่งใสและใช้จ่าย งบประมาณอย่างคุ้มค่า	- จัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ และผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี และ เผยแพร่บนเว็บไซต์อย่างต่อเนื่องและ เป็นปัจจุบัน - จัดให้มีการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับ การใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้ งอย่างสม่ำเสมอ	ต.ค. 68 - ก.ย. 69 ต.ค. 68 - ก.ย. 69	- กก. - กก. - กตภ.
6. การควบคุมตรวจสอบ การใช้อำนาจและการ บริหารงานบุคคล	การใช้อำนาจ (99.13 คะแนน) และ การบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล (100 คะแนน)	รักษามาตรฐานความ ยุติธรรมและความ โปร่งใสในการใช้อำนาจ และบริหารงานบุคคล	- สื่อสารและสร้างความเข้าใจในประมวล จริยธรรมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่างๆ - ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นใน ความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรมในทุก ระดับ	ต.ค. 68 - ก.ย. 69 ต.ค. 68 - ก.ย. 69	- ศปท. - ศปท. - ทุกหน่วยงาน
7. กลไกและมาตรการใน การแก้ไขและป้องกันการ ทุจริต	รายงานผลการป้องกันการ ทุจริต (50 คะแนน)	จัดทำและเผยแพร่ รายงานผลการป้องกัน การทุจริตให้ถูกต้องและ ครบถ้วน	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานป้องกัน และปราบปรามการทุจริตในรอบ ปีงบประมาณให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่ ป.ป.ช. กำหนด	ต.ค. 68 - มี.ค. 69	ศปท.

กระบวนงาน	ตัวชี้วัด/ประเด็น	ข้อเสนอแนะและ แนวทางปรับปรุง	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
			เผยแพร่รายงานดังกล่าวบนเว็บไซต์ ของหน่วยงานและสื่อประชาสัมพันธ์ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ต.ค. 68 - มี.ค. 69	ศปท.