



รายงานผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment-ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

เสนอ

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

โดย

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

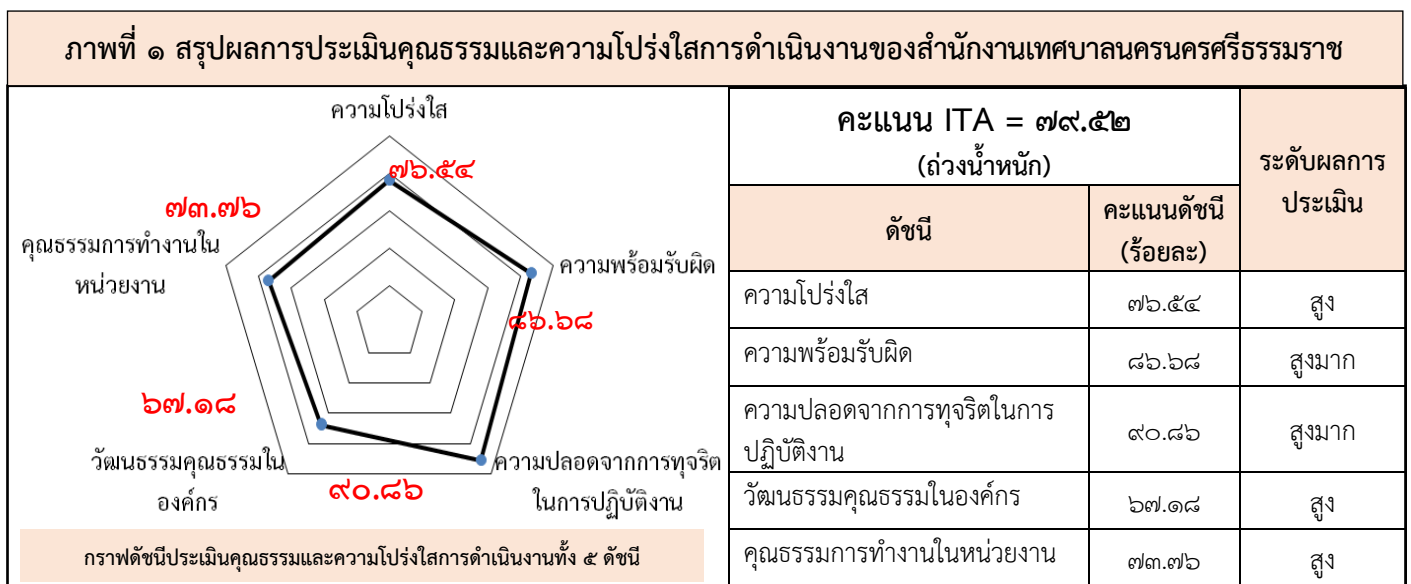
(สำนักงาน ป.ป.ท)

บทสรุปผู้บริหาร
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน และแบบประเมินและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลการประเมินสะท้อนภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) จำนวน ๑๐๐ คน และบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) จำนวน ๖๐ คน ประเมินจากดัชนี ๕ ตัว คือ ๑) ความโปร่งใส ๒) ความพร้อมรับผิด ๓) ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕) คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชสรุปผลได้ดังนี้

๑. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

คณะที่ปรึกษาโครงการได้สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชไว้ดังนี้



หมายเหตุ : ๑. คะแนน ITA หมายถึง ผลรวมของคะแนนแต่ละดัชนีที่ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว

๒. คะแนนดัชนีเป็นการคิดคะแนนร้อยละที่ยังไม่ถ่วงน้ำหนัก สำหรับการเปรียบเทียบแต่ละดัชนี

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครศรีธรรมราชโดยภาพรวมได้คะแนนร้อยละ ๗๙.๕๒ ซึ่งอยู่ในระดับสูง โดยได้คะแนนดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานสูงสุด เท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๖ อยู่ในระดับสูงมาก และดัชนีที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรเท่ากับร้อยละ ๖๗.๑๘ สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครศรีธรรมราช(ดังแสดงผลคะแนนในภาพที่ ๑) เมื่อจำแนกตามดัชนี พบว่า

๑) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๖.๕๔ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ การดำเนินงานขององค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๙.๕๑ และระบบการร้องเรียนขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๓.๕๗

๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๖๘ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๗.๔๔ และความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๙๒

๓) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free Index) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๖ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๒ และคะแนนจากประสบการณ์ตรงการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๐๐

๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๑๘ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๙.๘๘ และการต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๔.๔๗

๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๓.๗๖ เป็นการวัดใน ๓ แง่มุม ได้แก่ การบริหารงานบุคคล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๒.๘๐ การบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๐๘ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๘.๔๑

๒. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : สำนักงานเทศบาลนครศรีธรรมราช

๒.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception Based)

๑) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) เป็นข้อมูลที่ได้จากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Internal) และได้คะแนนต่ำที่สุดในจำนวน ๕ ดัชนี โดยได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๑๘ โดยเฉพาะตัวชี้วัดวัฒนธรรมองค์กรได้คะแนน ร้อยละ ๕๙.๘๘ ดังนั้น ดังนั้นสำนักงานเทศบาลนครศรีธรรมราชต้องดำเนินการ**ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน** ในตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำคือ หน่วยงานควรมีการเผยแพร่หลักการแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต และควร

สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ให้แก่บุคลากร นอกจากนี้หน่วยงานควรพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกี่ยวกับระบบการบริหารงานบุคคลยังไม่ได้ได้รับความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนั้น หน่วยงานต้องทำการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน โดยผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรโดยการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ให้เกียรติและยกย่องให้เป็นบุคคลตัวอย่างในหน่วยงาน พร้อมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีและมีคุณภาพ โดยให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

๒) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) พบว่า คะแนนอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ยังต้องเร่งพัฒนาให้ขึ้นไปอีก โดยสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชสามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และหน่วยงานปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการประเมินความดีความชอบจากคุณภาพของผลงาน

๓) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) พบว่า คะแนนอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ยังต้องเร่งพัฒนาให้ขึ้นไปอีก โดยสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชสามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ หน่วยงานควรมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ของผู้ขอการรับร้องเรียน และหน่วยงานควรมีช่องทางสื่อสารที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้น

๔) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ได้คะแนนอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นระดับที่ดีเยี่ยม ดังนั้น สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชควรรักษาระดับไว้ต่อไป สามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และควรมีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จ

๕) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) ได้คะแนนอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นระดับที่ดีเยี่ยม ดังนั้น สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชควรรักษาระดับไว้ต่อไป คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ ควรละเว้นการเอื้อประโยชน์/เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการบางคน เนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ควรละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่าง สำหรับตนเองและพวกพ้องหรือบุคคลอื่น

๒.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based)

จากการประเมินครั้งนี้ พบว่า ประเด็นสำคัญที่สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชจะต้องปรับปรุงการตอบแบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ใน ๔ ประเด็น ดังนี้

๑) การปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในปีที่ผ่านมา

๒) ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจหลัก และตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือ

ประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก พร้อมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ

๓) หน่วยงานควรจัดทำสร้างความรู้ความเข้าใจตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ควรนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน

๔) การวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ

รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑.๑ หลักการและเหตุผล

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาระบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment-ITA) หน่วยงานภาครัฐ โดยบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) หน่วยงานภาครัฐที่นำมาจากแนวคิดของสาธารณรัฐเกาหลี และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้การประเมินคุณธรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงสภาพลักษณะ (Perception Based) เข้ากับหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐและให้มีการจัดระดับ (Integrity Assessment) ตามผลที่ได้รับจากการประเมินดังกล่าว เพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำข้อมูลผลการประเมินไปช่วยในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตของประเทศได้อีกทางหนึ่ง โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ได้เสนอแนวทางการประเมิน ITA ต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งได้พิจารณาอนุมัติให้สำนักงาน ป.ป.ท. รับผิดชอบดำเนินการประเมินหน่วยงานภาครัฐ ส่วนกลางระดับกรม ส่วนภูมิภาค ระดับจังหวัด (สำนักงานจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด) ส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) รวมจำนวน ๖๕๗ หน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (กรุงเทพมหานครไม่เข้าร่วม อยู่ระหว่างชะลอโครงการ)

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ป.ป.ท. จึงได้มอบหมายให้โรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นที่ปรึกษาดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเป็นมาตรฐานสากล ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศไทยต่อไปในอนาคต

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน

๑.๒.๓ เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินคุณธรรมและความโปร่งใสแก่หน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน ในการนำไปปรับปรุงกระบวนการ แบบประเมิน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลการประเมินสะท้อนภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) แบ่งเป็น ๕ ดัชนี ดังนี้

๑) **ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index)** ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือของกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานให้บริการอย่างโปร่งใสและด้วยความเป็นธรรมและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒) **ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index)** ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน

๓) **ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free Index)** ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีการดำเนินงานที่เป็นธรรม และโปร่งใส เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการส่งมอบบริการหรือขั้นตอนการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือจูงใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง

๔) **ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)** ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เป็นการวัดการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมตามประมวลจริยธรรม จรรยาวิชาชีพ และมีระบบการต่อต้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๕) **ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)** ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เป็นการวัดระบบการบริหารงานภายในหน่วยงาน ในเรื่องการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) โดยยึดหลักการพัฒนาทรัพยากร ได้แก่

การสรรหา การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ (Budget Execution) ยึดหลักความคุ้มค่า โดยหน่วยงานต้องบริหารค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการและตรงตามวัตถุประสงค์ การใช้จ่ายงบประมาณและความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Assignment) โดยยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑.๓.๒ วิธีการศึกษาวิจัย

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยที่สำคัญ ๒ วิธี คือ

๑) การวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ตามแบบประเมินเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยให้หน่วยงานภาครัฐตามกลุ่มเป้าหมายตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการจริงและมีหลักฐานประกอบที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

๒) การวิจัยจากกลุ่มสำรวจตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามแบบประเมินจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานภาครัฐ (External) และบุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ในด้านความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสำรวจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กระบวนการและพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐในเรื่องความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้อง เหมาะสมและมีลักษณะความเป็นตัวแทนที่ดี

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย และการเลือกตัวอย่าง

ขณะที่ปรึกษาโครงการฯ กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑) กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) เก็บข้อมูลจากผู้ที่เข้าร่วมโครงการในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา จากผู้ใช้บริการทั้งหมดที่เข้าร่วมโครงการ และเก็บข้อมูลโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนาม และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวนที่นำมาวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๒) กลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ใช้วิธีเก็บข้อมูลภาคสนาม จำนวนที่นำมาวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น ๖๐ คน

๓) เอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจให้แก่หน่วยงานทางไปรษณีย์หรือจัดส่งด้วยตนเอง สำหรับตอบประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน พร้อมทั้งทำการรวบรวมข้อมูลบนพื้นฐานที่เป็นจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่างๆ โดยใช้แบบประเมิน ๑ ชุดต่อ ๑ หน่วยงาน โดยใช้แบบประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด

๑.๔ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

๑.๔.๑ หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานมากขึ้น

๑.๔.๒ หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินสามารถนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงานได้

๑.๔.๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย จรรยาบรรณ และจริยธรรมเพิ่มขึ้น

๑.๕ กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

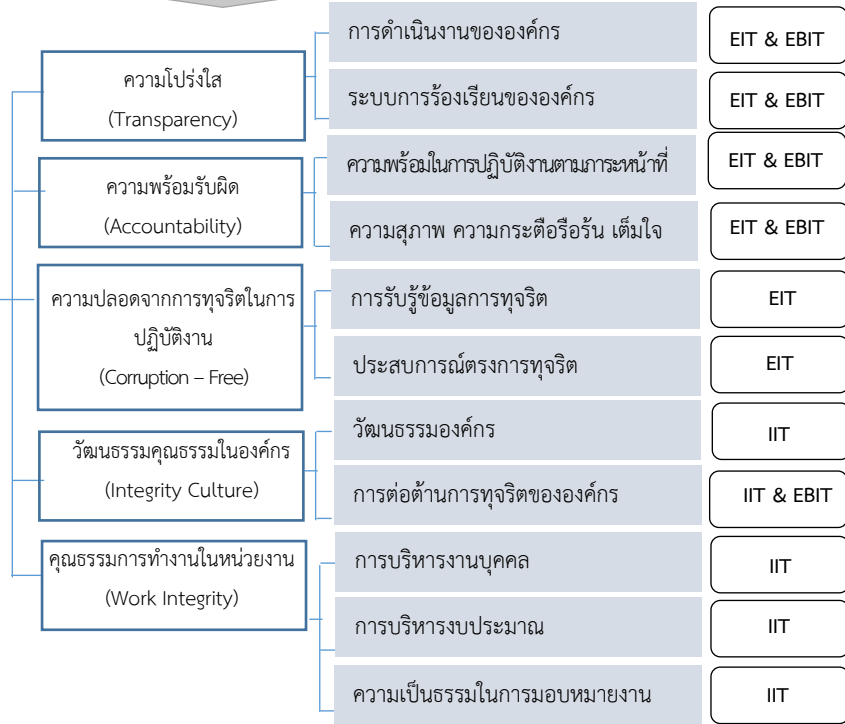
โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) จำแนกออกเป็น ๒ กรอบที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

กรอบแนวคิดการประเมิน ITA

กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity & Transparency Assessment)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

Integrity & Transparency Assessment : ITA



EIT คือ External Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากมุมมองภายนอกองค์กร)

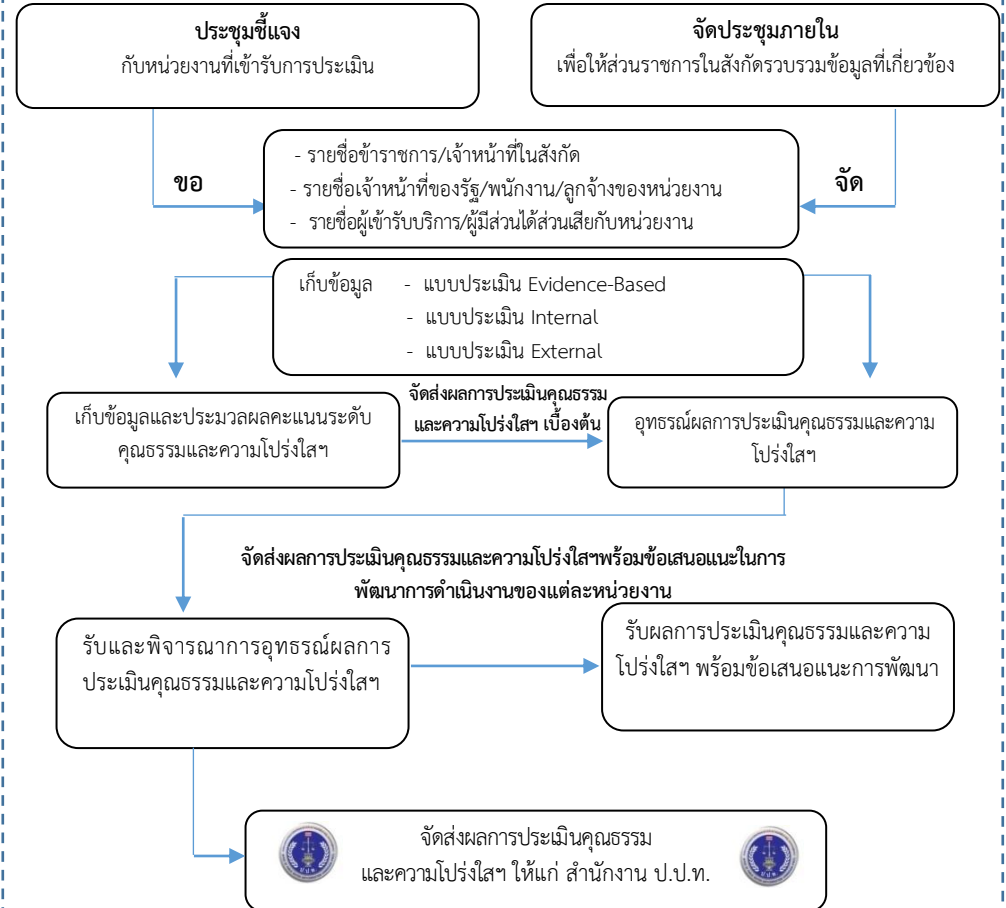
IIT คือ Internal Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากมุมมองภายในองค์กร)

EBIT คือ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากหลักฐานเชิงประจักษ์)

กรอบการดำเนินงานโครงการฯ

ผู้ประเมิน

ส่วนราชการ

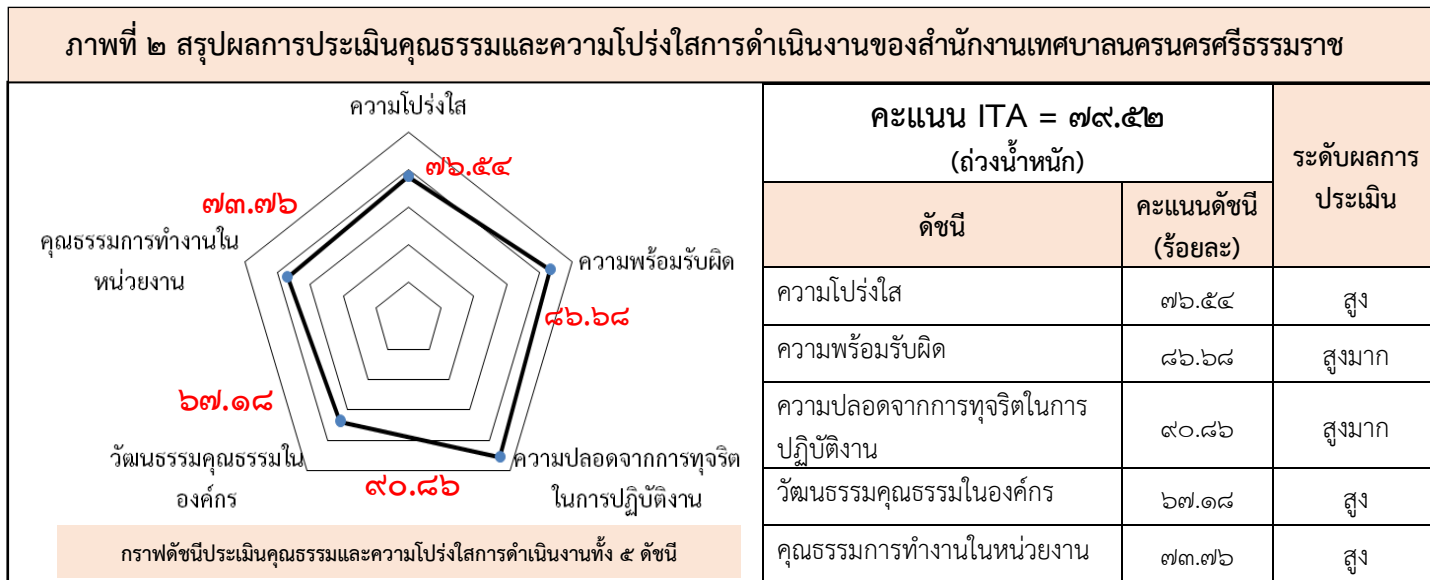


ภาพที่ ๑ กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Frame Work)

๑.๖ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๑.๖.๑ ผลคะแนนสรุปภาพรวม และจำแนกตามดัชนี

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



- หมายเหตุ : ๑. คะแนน ITA หมายถึง ผลรวมของคะแนนแต่ละดัชนีที่ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว
 ๒. คะแนนดัชนีเป็นการคิดคะแนนร้อยละที่ยังไม่ถ่วงน้ำหนัก สำหรับการเปรียบเทียบแต่ละดัชนี

จากการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามแหล่งข้อมูลพบว่า

ได้คะแนนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) เท่ากับร้อยละ ๘๔.๖๘

ได้คะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เท่ากับร้อยละ ๗๐.๔๗

ได้คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence – Based) เท่ากับร้อยละ ๗๔.๔๒

เมื่อนำคะแนนดังกล่าวมาทำการถ่วงน้ำหนัก พบว่า คะแนนโดยภาพรวมเท่ากับ ๗๙.๕๒ ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับสูง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางรายละเอียดคะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ
สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ลำดับ ที่	ดัชนี/ตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ ได้	EIT	EBIT	IIT
๑	ความโปร่งใส	๒๖.๐๐	๗๖.๕๔	๗๖.๕๔		
	๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร	๑๔.๓	๗๙.๕๑	๗๙.๕๑		
	๑.๑.๑ การให้และเปิดเผยข้อมูล	๒.๕๑	๘๑.๗๔	๗๑.๘๑	๙๑.๖๗	
	๑.๑.๒ มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒.๑๗	๘๑.๐๙	๖๒.๑๘	๑๐๐.๐๐	
	๑.๑.๓ ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ	๒.๖๑	๘๘.๗๔	๗๗.๔๗	๑๐๐.๐๐	
	๑.๑.๔ การมีส่วนร่วม	๒.๐๑	๔๐.๐๐		๔๐.๐๐	
	๑.๑.๕ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	๓.๐๐	๗๑.๒๔	๗๑.๒๔		
	๑.๑.๖ การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของ หน่วยงาน	๒.๐๑	๑๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐	
	๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร	๑๑.๗	๗๓.๕๗	๗๓.๕๗		
	๑.๒.๑ การตอบสนองข้อร้องเรียน	๔.๐๙	๗๕.๒๔	๕๐.๔๙	๑๐๐.๐๐	
	๑.๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน	๓.๖๓	๕๒.๗๓	๕๒.๗๓		
	๑.๒.๓ การแจ้งผลร้องเรียน	๓.๙๘	๑.๓๔	๑.๓๔		
๒	ความพร้อมรับผิด	๑๘.๐๐	๘๖.๖๘	๘๖.๖๘		
	๒.๑ ความพร้อมในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่	๘.๘๒	๘๗.๔๔	๗๔.๘๘	๑๐๐.๐๐	
๒.๒ ความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ	๙.๑๘	๘๕.๙๒	๗๑.๘๔	๑๐๐.๐๐		
๓	ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	๒๒.๐๐	๙๐.๘๖	๙๐.๘๖		
	๓.๑ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต	๑๑.๖๖	๘๘.๗๒	๘๘.๗๒		
	๓.๒ ประสิทธิภาพตรง	๑๐.๓๔	๐.๙๓	๐.๙๓		
๔	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	๑๖.๐๐	๖๗.๑๘		๖๗.๑๘	
	๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร	๖.๘๘	๕๙.๘๘			๕๙.๘๘
	๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร	๙.๑๒	๗๔.๔๗		๗๐.๒๔	๗๘.๗๐
๕	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	๑๘.๐๐	๗๓.๗๖			๗๓.๗๖
	๕.๑ การบริหารงานบุคคล	๗.๕๖	๖๒.๘๐			๖๒.๘๐
	๕.๑.๑ ประสิทธิภาพตรง	๔.๐๘	๔๕.๔๓			๔๕.๔๓
	๕.๑.๒ การรับรู้	๓.๔๘	๖๔.๗๓			๖๔.๗๓
	๕.๒ การบริหารงบประมาณ	๕.๕๘	๘๐.๐๘			๘๐.๐๘
	๕.๒.๑ การรับรู้	๕.๕๘	๘๐.๐๘			๘๐.๐๘
	๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	๔.๘๖	๗๘.๔๑			๗๘.๔๑
	๕.๓.๑ ประสิทธิภาพตรง	๒.๖๗	๘๖.๐๖			๘๖.๐๖
	๕.๓.๒ การรับรู้	๒.๑๙	๗๒.๓๐			๗๒.๓๐
รวม		๑๐๐.๐๐	คะแนน ITA = ๗๙.๕๒			

จากตารางที่ ๑ พบว่าดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานเท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๖ ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนคะแนนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เท่ากับ ร้อยละ ๖๗.๑๘ สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชจำแนกตามดัชนีและตัวชี้วัดย่อยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๖.๕๔ โดยจำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๙.๕๑ และระบบการร้องเรียนขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๓.๕๗ เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดย่อยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๙.๕๑ เมื่อจำแนกรายละเอียดตามตัวชี้วัดย่อย มีดังนี้

- การให้และเปิดเผยข้อมูล โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๗๔ โดยจำแนกเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๗๑.๘๑ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งได้คะแนนสูงกว่าคือร้อยละ ๙๑.๖๗ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

- มาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๐๙ โดยจำแนกเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๖๒.๑๘ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเต็มเท่ากับ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

- ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๔ โดยจำแนกเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๗๗.๔๗ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

- การมีส่วนร่วม ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๔๐.๐๐ เป็นคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐.๕๙ เป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ในเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

- การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้คะแนนเต็มเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยได้คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๓.๕๗ จำแนกเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

- การตอบสนองข้อร้องเรียน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕.๒๔ จำแนกเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๕๐.๔๙ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนสูงกว่าคือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

- ช่องทางการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๒.๗๓ โดยได้คะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ในเรื่องความสะดวกของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการใช้บริการ

๒. ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๖๘ เป็นการประเมินจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยมีรายละเอียดคะแนนจาก ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

๒.๑ ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๗.๔๔ แบ่งเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๗๔.๘๘ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนสูงกว่าคือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

๒.๒ คะแนนความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๙๒ โดยจำแนกเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ร้อยละ ๗๑.๘๔ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนสูงกว่าคือร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence - Based ไม่สอดคล้องกัน

๓. ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free Index) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๐.๘๖ เป็นคะแนนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และวัดใน ๒ แง่มุม คือ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๗๒ และคะแนนจากประสบการณ์ตรงการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๐.๙๓ ซึ่งคะแนนทั้ง ๒ ข้อไม่สอดคล้องกัน

๔. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๑๘ ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๙.๘๘ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๔.๔๗ จำแนกเป็นคะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ได้คะแนนร้อยละ ๗๘.๗๔ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐.๒๔ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก Internal และ Evidence - Based สอดคล้องกัน

๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๓.๗๖ ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

๕.๑ การบริหารงานบุคคล โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๒.๘๐ ประเมินจากมุมมอง ๒ มุมมอง คือ ๑) ประสบการณ์ตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๔๕.๔๓ ซึ่งเป็นคะแนนที่อยู่ระดับปานกลาง ๒) การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๔.๗๓



๕.๒ การบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๐.๐๘ โดยประเมินจากการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นจริง และตรงตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๘.๔๑ ประเมินจากมุมมอง ๒ มุมมอง คือ ๑) ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๐๖ และ ๒) การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๒.๓๐

๑.๗ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

๑.๗.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception Based)

จากการประเมินผลครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาโครงการได้เสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐตามระดับคะแนนที่ได้จากแหล่งข้อมูลและตัวชี้วัดในภาพรวมดังต่อไปนี้

<p style="text-align: center;">ดัชนีที่ควรพัฒนา</p> 	<p style="text-align: center;">ดัชนีที่ควรส่งเสริมและรักษาระดับไว้</p> 
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ➤ ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ➤ ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ➤ ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free Index)

เมื่อพิจารณาตามดัชนีและตัวชี้วัดทั้ง ๕ ด้าน พบรายละเอียดดังนี้

๑) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) เป็นข้อมูลที่ได้จากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Internal) และได้คะแนนต่ำที่สุดในจำนวน ๕ ดัชนี โดยได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๑๘ โดยเฉพาะตัวชี้วัดวัฒนธรรมองค์กรได้คะแนน ร้อยละ ๕๙.๘๘ ดังนั้น ดังนั้น สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชต้องดำเนินการ**ปรับปรุงอย่างเร่งด่วน** ในตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำ คือ หน่วยงานควรมีการเผยแพร่หลักการแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต และควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ให้แก่บุคลากร นอกจากนี้หน่วยงานควรพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกี่ยวกับระบบการบริหารงานบุคคลยังไม่ได้รับความเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใส ดังนั้น หน่วยงานต้องทำการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน โดยผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรโดยการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ให้เกียรติและยกย่องให้เป็นบุคคลตัวอย่างในหน่วยงาน พร้อมทั้งให้เป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ที่มีผลงานดีและมีคุณภาพ โดยให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

๒) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) พบว่า คะแนนอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ยังต้องเร่งพัฒนาให้ขึ้นไปอีก โดยสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชสามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และหน่วยงานปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการประเมินความดีความชอบจากคุณภาพของผลงาน

๓) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) พบว่า คะแนนอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ก็ยังถือว่าอยู่ในระดับที่ยังต้องเร่งพัฒนาให้ขึ้นไปอีก โดยสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชสามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ หน่วยงานควรมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ของผู้ขอการรับร้องเรียน และหน่วยงานควรมีช่องทางสื่อสารที่ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้น

๔) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ได้คะแนนอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นระดับที่ดีเยี่ยม ดังนั้น สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชควรรักษาระดับไว้ต่อไป สามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ให้มีศักยภาพมากขึ้น คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และควรมีความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จ

๕) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) ได้คะแนนอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเป็นระดับที่ดีเยี่ยม ดังนั้น สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชควรรักษาระดับไว้ต่อไป คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ ควรละเว้นการเอื้อประโยชน์/เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการบางคน เนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว และเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ควรละเว้นการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่าง สำหรับตนเอง และพวกพ้องหรือบุคคลอื่น

๑.๗.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based)

จากการประเมินครั้งนี้ พบว่า ประเด็นสำคัญที่สำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราชจะต้องปรับปรุงการตอบแบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ใน ๔ ประเด็น ดังนี้

๑) การปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในปีที่ผ่านมา

๒) ควรเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก และตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก พร้อมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ

๓) หน่วยงานควรจัดทำสร้างความรู้ความเข้าใจตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบและจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ควรนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน

๔) การวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ