

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปีงบประมาณ 2559 ใน 12 ด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาชุมชน และจัดสวัสดิการชุมชน ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการกีฬาและนันทนาการ ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 1,500 คน ซึ่งภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 คิดเป็นระดับผลการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 7 คะแนน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการบริการประชาชน โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20 \pm 0.967$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน สูงที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการ สาธารณะด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วเป็นธรรม รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและ แสดงความคิดเห็น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน ต่ำที่สุด คือ ระบบงาน บริการมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11 \pm 1.043$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณา เป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สูงที่สุด คือ กฎระเบียบมีความชัดเจน กระบวนการดำเนินการทันต่อความเปลี่ยนแปลง รองลงมา คือ ใช้ทรัพยากร อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม คนในองค์กรใส่ใจต่อปัญหาสาธารณะและกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้เสนอความคิดเห็น ส่วนประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ต่ำที่สุด คือ ความมีคุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09 \pm 1.034$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุน ให้ประชาชนดำเนินตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รองลงมา คือ การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในชุมชนให้มี ศักยภาพ การปรับปรุงและพัฒนาตลาดเทศบาล การให้บริการของสถานธนาถนูปาล และการประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ที่พอเพียงในครอบครัว

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03 \pm 1.052$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

ชุมชน สูงที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาชุมชนตรงตามความต้องการของชุมชน รองลงมา คือ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในชุมชน การพัฒนาชุมชนมีความต่อเนื่อง และการจัดสวัสดิการครอบคลุมทุกกลุ่มในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชนต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพหรือรายได้เสริมของคนในชุมชน

ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89 \pm 1.142$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน สูงที่สุด คือ การรักษาสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ การเก็บ-ขนขยะมูลฝอย การรักษาสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่จุดเสี่ยง (เช่น สวนสาธารณะ โรงฆ่าสัตว์) การควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษ การส่งเสริมและพัฒนาการใช้พลังงานที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม การรักษาความสะอาดในชุมชน การปรับปรุงภูมิทัศน์และพัฒนาพื้นที่สีเขียว การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการจัดการขยะมูลฝอย และการพัฒนาระบบท่อระบายน้ำและระบบบำบัดน้ำเสียในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมและพลังงาน ต่ำที่สุด คือ การพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสียรวมของเมือง

ด้านการศึกษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.062$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา สูงที่สุด คือ การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล รองลงมา คือ การส่งเสริมพัฒนาการที่ดีของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล การพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาและเครือข่ายทางการศึกษา การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโรงเรียนเทศบาล และการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ต่ำที่สุด คือ การรักษาความสะอาดบริเวณโรงเรียนเทศบาล

ด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11 \pm 1.032$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข สูงที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า รองลงมา คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข ต่ำที่สุด คือ การสร้างภูมิคุ้มกันการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อหรือโรคอื่น

ด้านการศึกษาและนันทนาการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04 \pm 1.072$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาและนันทนาการในชุมชน รองลงมา คือ การจัดสถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย การจัดการแข่งขันกีฬาสำหรับเด็กและเยาวชน การจัดหาอุปกรณ์กีฬาสำหรับชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาและนันทนาการ ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชนในชุมชน

ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03 \pm 1.067$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

ท้องถิ่น สูงที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น รองลงมา คือ การสนับสนุนงบประมาณด้านการสืบสานศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น และการส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีงามตามหลักธรรมของศาสนา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94 \pm 1.106$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน สูงที่สุด คือ การก่อสร้างถนนที่ได้มาตรฐาน รองลงมา คือ การบำรุงรักษาซ่อมแซมทางเดินเท้า การพัฒนาสวนสาธารณะเทศบาล การขยายเขตระบบไฟฟ้า การบำรุงรักษา ซ่อมแซมถนน และการขยายเขตระบบประปา ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ต่ำที่สุด คือ การดูแลสวนเกาะกลางถนน

ด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.059$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี สูงที่สุด คือ ระบบในการให้บริการขั้นตอน มีแผนผังคู่มือแจ้งให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด กระบวนการขั้นตอนการยื่นแบบเสียภาษีมี่ความสะดวกและรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบฯ ชัดเจน เพียงพอ การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษี และบริการด้วยความชัดเจน ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษี ต่ำที่สุด คือ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอ เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99 \pm 1.090$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน สูงที่สุด คือ การสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นของสถาบันครอบครัว รองลงมา คือ การจัดระเบียบทางเท้าและถนน การช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบสาธารณภัย การจัดสายตรวจอพพร. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดระเบียบการจราจร (ปรับปรุงสัญญาณจราจร/ตีเส้นจราจร) และการแก้ไขและป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนต่ำที่สุด คือ และการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนด้วยระบบกล้อง CCTV

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00 \pm 1.061$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ในภาพรวมสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง รองลงมา คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมของเทศบาล การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรมนำไปสู่

การแก้ปัญหาเทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่างบประมาณที่จ่ายไป การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล ส่วนประเด็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ในภาพรวมต่ำที่สุด คือ การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล

ตารางที่ 5.1

สรุปผลในภาพรวมการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 12 ด้าน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
1. ด้านการบริการประชาชน	4.20	มาก	84.00
2. ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี	4.11	มาก	82.20
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	4.09	มาก	81.80
4. ด้านการพัฒนาชุมชนและจัดสวัสดิการชุมชน	4.03	มาก	80.60
5. ด้านพัฒนาและอนุรักษ์ระบบนิเวศน์สิ่งแวดล้อมและพลังงาน	3.89	มาก	77.80
6. ด้านการศึกษา	4.00	มาก	80.00
7. ด้านสาธารณสุข	4.11	มาก	82.20
8. ด้านการกีฬาและนันทนาการ	4.04	มาก	80.80
9. ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.03	มาก	80.60
10. ด้านการพัฒนาการคมนาคมขนส่งและการสาธารณสุขไปรษณีย์ขั้นพื้นฐาน	3.94	มาก	78.80
11. ด้านการจัดเก็บภาษี	4.00	มาก	80.00
12. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	3.99	มาก	79.80
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	มาก	80.80

ตารางที่ 5.2

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ/การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	4.14	มาก	82.80
2. ขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	มาก	80.20
3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารของเทศบาล	4.02	มาก	80.40
4. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล	3.95	มาก	79.00
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาล	3.97	มาก	79.40
6. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3.96	มาก	79.20
7. เทศบาลมีผลงานที่เกิดขึ้นคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป	3.98	มาก	79.60
8. การรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะของเทศบาล	3.94	มาก	78.80
9. ผลการดำเนินงาน โครงการ กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา	4.00	มาก	80.00
10. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ของเทศบาล	4.03	มาก	80.60
รวม	4.00	มาก	80.00

ตารางที่ ๑ ตารางรายละเอียดคะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ
สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ลำดับ ที่	ดัชนี/ตัวชี้วัด	ค่า น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน หลังถ่วง น้ำหนัก	EIT	EBIT	IIT
๑	ความโปร่งใส	๒๖.๐๐	๗๖.๕๗	๗๖.๕๗		
	๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร	๑๔.๓	๘๙.๙๔	๘๙.๙๔		
	๑.๑.๑ การให้และเปิดเผยข้อมูล	๒.๕๑	๙๒.๘๕	๘๕.๗๐	๑๐๐.๐๐	
	๑.๑.๒ มาตรฐานการให้บริการ	๒.๑๗	๘๔.๗๘	๖๙.๕๖	๑๐๐.๐๐	
	๑.๒.๓ ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ	๒.๖๑	๙๐.๐๒	๘๐.๐๔	๑๐๐.๐๐	
	๑.๒.๔ การมีส่วนร่วม	๒.๐๑	๘๐.๐๐		๘๐.๐๐	
	๑.๒.๕ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	๓.๐๐	๘๖.๗๙	๘๖.๗๙		
	๑.๕.๖ การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลัก ของหน่วยงาน	๒.๐๑	๑๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐	
	๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร	๑๑.๗	๖๓.๒๑	๖๓.๒๑		
	๑.๒.๑ การตอบสนองข้อร้องเรียน	๔.๐๙	๗๕.๕๘	๙๑.๑๗	๖๐.๐๐	
	๑.๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน	๓.๖๓	๗๙.๑๕	๗๙.๑๕		
	๑.๒.๓ การแจ้งผลร้องเรียน	๓.๙๘	๐.๐๐	๐.๐๐		
๒	ความพร้อมรับผิด	๑๘.๐๐	๘๕.๒๒	๘๕.๒๒		
	๒.๑ ความพร้อมในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่	๘.๘๒	๘๔.๐๗	๘๑.๔๗	๘๖.๖๗	
	๒.๒ ความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ	๙.๑๘	๘๖.๓๘	๘๖.๐๙	๘๖.๖๗	
๓	ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	๒๒.๐๐	๘๙.๓๙	๘๙.๓๙		
	๓.๑ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต	๑๑.๖๖	๘๗.๗๘	๘๗.๗๘		
	๓.๒ ประสิทธิภาพตรง	๑๐.๓๔	๙๑.๐๐	๙๑.๐๐		
๔	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	๑๖.๐๐	๖๕.๑๐		๖๕.๑๐	
	๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร	๖.๘๘	๖๖.๐๓			๖๖.๐๓
	๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร	๙.๑๒	๖๔.๑๖		๖๐.๑๒	๖๘.๒๑
๕	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	๑๘.๐๐	๖๖.๘๒			๖๖.๘๒
	๕.๑ การบริหารงานบุคคล	๗.๕๖	๕๙.๘๕			๕๙.๘๕
	๕.๑.๑ ประสิทธิภาพตรง	๔.๐๘	๔๖.๓๐			๔๖.๓๐
	๕.๑.๒ การรับรู้	๓.๔๘	๖๑.๓๕			๖๑.๓๕
	๕.๒ การบริหารงบประมาณ	๕.๕๘	๗๔.๐๑			๗๔.๐๑
	๕.๒.๑ การรับรู้	๕.๕๘	๗๔.๐๑			๗๔.๐๑
	๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	๔.๘๖	๖๖.๖๑			๖๖.๖๑
	๕.๓.๑ ประสิทธิภาพตรง	๒.๖๗	๗๒.๐๙			๗๒.๐๙
	๕.๓.๒ การรับรู้	๒.๑๙	๖๒.๒๓			๖๒.๒๓
รวม		๑๐๐.๐๐	คะแนน ITA = ๗๗.๓๖			