



การวิเคราะห์ผลในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี



**การวิเคราะห์ผลในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**



ของ

**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี**

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรฐานการป้องกันการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม โดยได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ดังนั้น งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จึงได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาวิเคราะห์การดำเนินการในด้านต่างๆ ตามตัวชี้วัด ๑๐ ตัวชี้วัด เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และปีถัดไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกหน่วยงานในองค์กรร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นไป

งานนิติการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

๖ กันยายน ๒๕๖๔

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

๑

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

๒ - ๓

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

๔

ข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๓ - ๘

กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบไปด้วย ๓ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้

เครื่องมือในการประเมิน	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก
แบบวัดการรับรู้ ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT)	ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	ร้อยละ ๓๐
	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	
	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	
	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินทางราชการ	
	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	
แบบวัดการรับรู้ ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT)	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	ร้อยละ ๓๐
	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	
	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	
แบบตรวจการเปิดเผย ข้อมูลสาธารณะ (OIT)	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	ร้อยละ ๔๐
	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	

๒. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลและการรายงานผลการประเมิน ITA ในลักษณะค่าคะแนนควบคู่กับระดับผลการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	E
๐ - ๔๙.๙๙	F

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)	
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๔.๒๖
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๐.๒๗
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๐.๐๒
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินทางราชการ	๘๕.๐๒
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๕.๐๒

ข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ

การประเมินตามแบบ IIT แบบ EIT และแบบ OIT พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานไว้ และควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)	
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๘๘.๗๒
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๒.๑๔
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๖.๔๙

ข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ

การประเมินตามแบบ IIT แบบ EIT และแบบ OIT พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานไว้ และควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)	
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๘๘.๗๒
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๙๒.๑๔

ข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ

การประเมินตามแบบ IIT แบบ EIT และแบบ OIT พบว่า ผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานไว้ และควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
คะแนน (เฉลี่ย)	ระดับ
๙๔.๐๑	A



การวิเคราะห์ภาพรวมผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

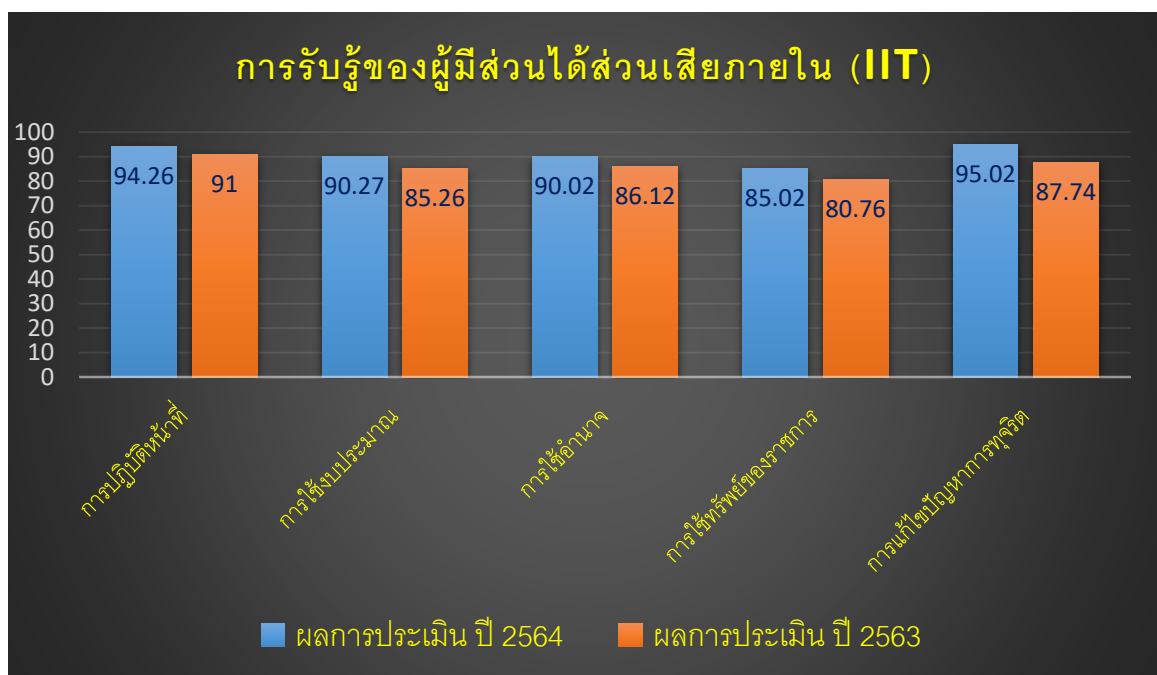
๑. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ในภาพรวมมีระดับคะแนน ๙๔.๐๑ อยู่ในระดับ A

๒. ผลการประเมินแบ่งตามตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มี ๒ ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต มีระดับคะแนน ๑๐๐ ส่วนตัวชี้วัดที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ มีระดับคะแนน ๘๕.๐๒

๓. ข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจที่ให้ไว้ คือ การประเมินตามแบบ IIT แบบ EIT และแบบ OIT พบว่าผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานไว้ และควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

➤ การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของหน่วยงาน

๑. จากผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) โดยเฉลี่ยทั้ง ๕ ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒ ซึ่งคะแนนสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕)



จากการวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) แม้คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๕ ตัวชี้วัด จะสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) ทางหน่วยงานยังคงต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) ตัวชี้วัด การปฏิบัติหน้าที่ : จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวก และเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารงานบุคคล และพิจารณาให้คุณให้โทษตามหลักคุณธรรมและความสามารถ

๒) ตัวชี้วัด การใช้งบประมาณ : จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงการกระบวนกรเบิกจ่ายงบประมาณโดยเปิดเผยและพร้อมรับรองการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ

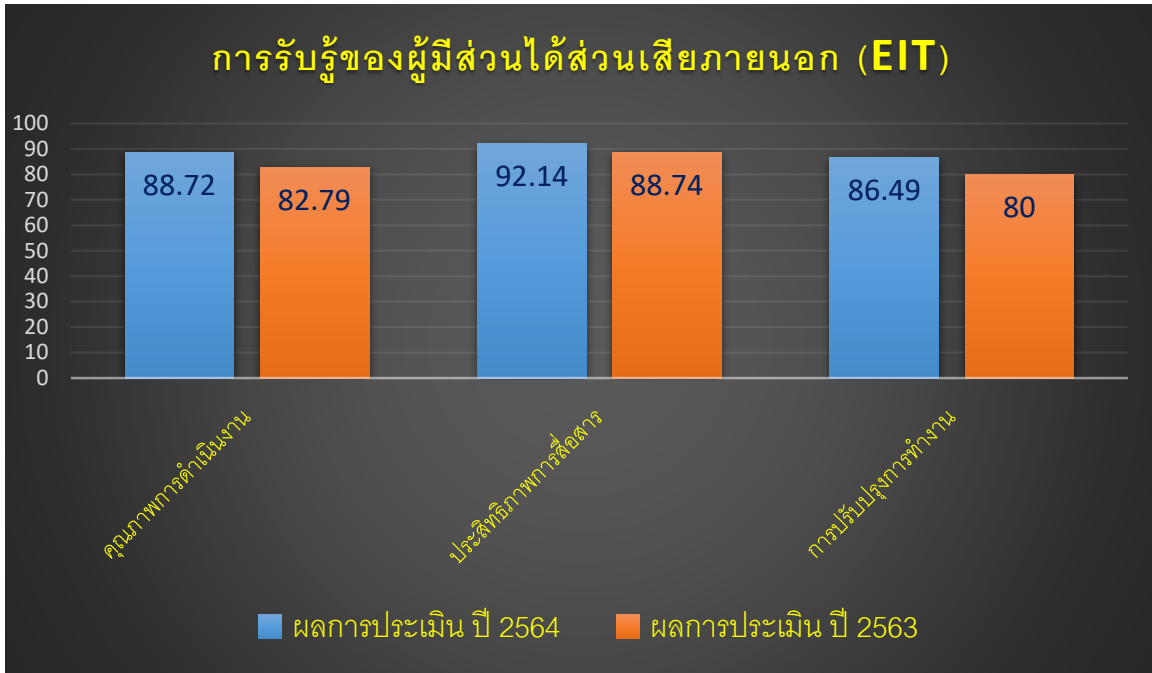
๓) การใช้อำนาจของผู้บริหาร : จัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

******๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ :** ในส่วนของตัวชี้วัดนี้ หน่วยงานได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด หน่วยงานต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้คะแนนอยู่ในระดับที่ดีขึ้น เนื่องจากในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในส่วนนี้อาจยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบถึงวิธีการปฏิบัติอย่างทั่วถึง เห็นควร ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องชี้แจงทำความเข้าใจคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในการประชุมพนักงานประจำเดือน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม-คืน และการลงโทษอย่างเคร่งครัด

๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต : มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของส่วนรวม มีจิตสาธารณะและพร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยจัดทำมาตรการป้องกันและมีระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการทุจริตอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน



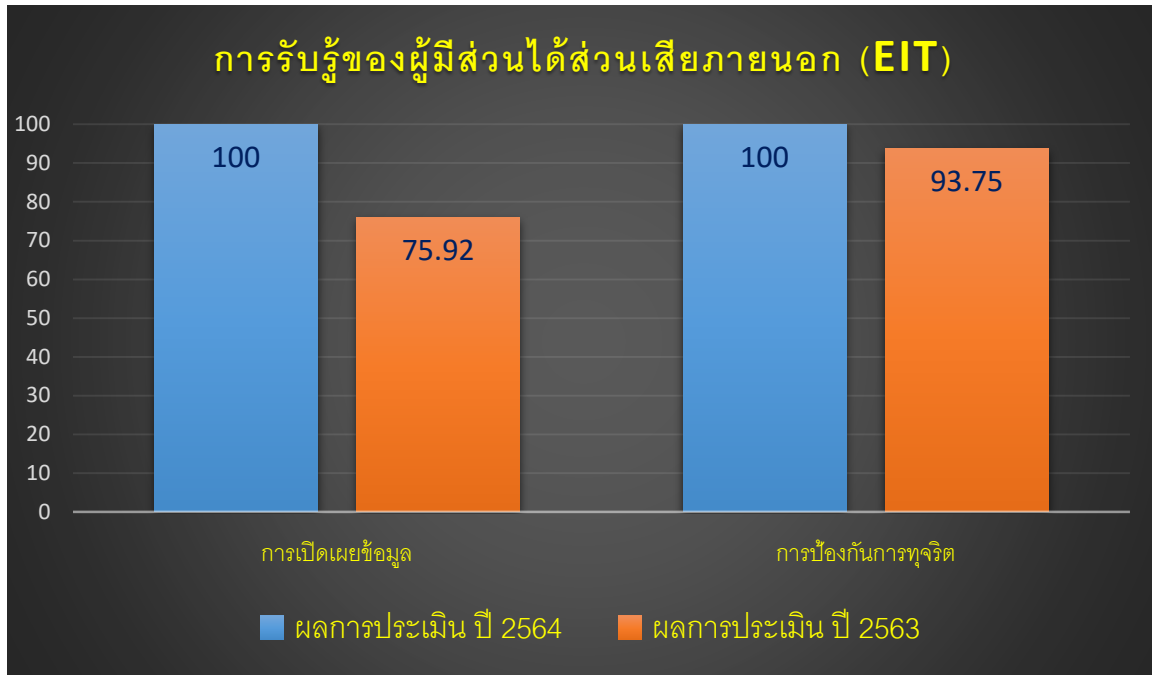
๒. จากผลการประเมินตามแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) โดยเฉลี่ยทั้ง ๓ ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๒ ซึ่งคะแนนสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕)



จากการวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) แม้คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๓ ตัวชี้วัด จะสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) ทางหน่วยงานยังคงต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ๑) **คุณภาพการดำเนินงาน** : ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ
- ๒) **ประสิทธิภาพการสื่อสาร** : มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
- ๓) **การปรับปรุงระบบการทำงาน** : สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็น ทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือคำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก และมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓. จากผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) โดยเฉลี่ยทั้ง ๒ ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งคะแนนสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕)



จากการวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Open Data Integrity and Transparency Assessment : IIT) แม้คะแนนเฉลี่ยทั้ง ๒ ตัวชี้วัด จะสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) ทางหน่วยงานยังคงต้องรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑) มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละงานดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลงานบริการต่างๆ บนเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

๒) จัดประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมข้อมูลในรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

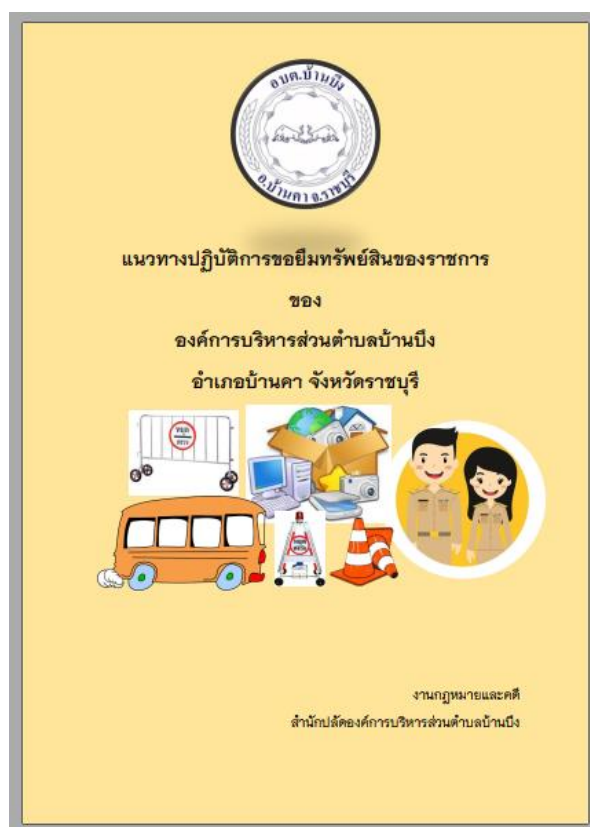
๓) การเปิดเผยข้อมูล ให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วย ข้อมูลด้านการบริหารงานทั่วไป งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุ และการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งข่าวสารประชาสัมพันธ์และช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และการให้บริการผ่านระบบ e-service โดยในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะนั้นต้องคำนึงถึงการเข้าถึงและการสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย ทุกช่วงเวลา ทั้งนี้ ต้องเป็นการเข้าถึงผ่าน URL ของเว็บไซต์หลักของหน่วยงานโดยตรง

๔) การป้องกันการทุจริต หน่วยงานจัดประชุมเตรียมความพร้อมเพื่อเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจัดทำแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการภายใน และจัดให้มีการติดตามผลการนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และสิ่งสำคัญต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

➤ **ประเด็นที่ต้องพัฒนาเนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)**

ประเด็นแรก ที่ต้องพัฒนาเนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย ๘๕.๐๒ คะแนน ควรให้ความสำคัญมากขึ้นในการใช้ทรัพย์สินของราชการ ดังนี้

- จัดทำคู่มือ/แนว/ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ การขออนุญาตที่ชัดเจน และสะดวก รวมทั้งกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนนี้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนิน การจัดทำ คู่มือแนวทางปฏิบัติการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง และได้มีการการประกาศใช้คู่มือดังกล่าวแล้ว เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๓



คู่มือแนวทางปฏิบัติการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คู่มือแนวทางปฏิบัติการขอเยี่ยมทรัพย์สินของราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ให้บุคลากรและประชาชนได้ทราบ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

- เมื่อมีการประชุมบุคลากรประจำเดือน ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบชี้แจงรับความเข้าใจการปฏิบัติงานตามคู่มือแนวทางปฏิบัติการขอเยี่ยมทรัพย์สินของราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง เพื่อสร้างความตระหนัก ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยม ในการใช้/เยี่ยม ทรัพย์สินของทางราชการ

ประเด็นที่สอง ที่ต้องพัฒนาเนื่องจากได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย ๘๖.๔๙ คะแนน ควรให้ความสำคัญมากขึ้นในการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

- มีการดำเนินการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรายงานให้ผู้บริหารทราบ และเผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่ และประชาชนทราบ
- วิเคราะห์ผลการประเมินเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

