

แบบรายงาน
รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



เทศบาลเมืองห้วยหิน
อำเภอห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หลักการประเมิน

แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมิน ITA ที่มาจาก “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้ทราบและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมินหรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งการ “เปิด” ทั้ง ๒ ประการข้างต้นนั้นจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน

ทั้งนี้ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไม่ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินปฏิบัติเพียงเพื่อให้ได้รับผลการประเมินที่สูงขึ้นเพียงเท่านั้น แต่มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐบรรลุตามเป้าหมาย มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ตามที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐) ต่อไป

เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือในการประเมินประกอบด้วย ๓ เครื่องมือ ดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มีการเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล(ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส)

หลักเกณฑ์การประเมินผล

๑. การประมวลผลคะแนน

การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

คะแนน	แบบวัด IIT	แบบวัด EIT (๑)	แบบวัด EIT (๒)	แบบวัด OIT
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนของข้อคำถาม
คะแนนตัวชี้วัดย่อย	-	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัดย่อย
คะแนนตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด
คะแนนแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด
น้ำหนักแบบวัด	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๑๕	ร้อยละ ๑๕	ร้อยละ ๔๐
คะแนนรวม	ผลรวมของคะแนนแบบสำรวจที่ถ่วงน้ำหนัก			

หมายเหตุ : แบบวัด EIT (๑) หมายถึง ส่วนที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานด้วยตนเอง แบบวัด EIT (๒) หมายถึง ส่วนที่ผู้ประเมินวิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญของหน่วยงาน

๒. คะแนนและระดับผลการประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กระบวนการประเมิน ITA ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับเปลี่ยนระดับผลการประเมิน หรือ Rating Score โดยมีเหตุผลสำคัญคือ เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการตีความผลการประเมิน ITA ให้สอดคล้องกับค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม และสร้างให้สังคมมีความเข้าใจเกี่ยวกับระดับผลการประเมินมากยิ่งขึ้น ซึ่งการประเมิน ITA ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นมา ได้จำแนกระดับผลการประเมิน (Rating Score) ออกเป็น 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
๔๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	E
๐ - ๓๙.๙๙	F

ตลอดระยะเวลาการประเมิน ITA ที่ผ่านมา สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการลงพื้นที่กำกับติดตามการประเมิน และการรับฟังความคิดเห็นจากทั้งหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินและหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับติดตามการประเมิน ประกอบกับเสียงสะท้อนจากสาธารณชนและสื่อมวลชนเกี่ยวข้องกับการประเมิน ITA พบปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการตีความผลการประเมิน

ด้วยเหตุนี้ การประเมิน ITA ในปี ๒๕๖๖ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนระดับผลการประเมิน หรือ Rating Score ใหม่ที่มีความสอดคล้องกับค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ โดยจำแนกค่าคะแนนออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก ประกอบด้วย ๑) หน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ค่าเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่ได้ ๘๕ คะแนนขึ้นไป ๒) หน่วยงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ค่าเป้าหมาย คือ หน่วยงานที่ได้น้อยกว่า ๘๕ คะแนน ดังนี้

คะแนน	เงื่อนไข	ระดับ
๘๕.๐๐ – ๑๐๐	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT จะต้องมียุทธศาสตร์ชาติฯ ทุกเครื่องมือ ๘๕ คะแนนขึ้นไป	ผ่านดีเยี่ยม
๘๕.๐๐ ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT จะต้องมียุทธศาสตร์ชาติฯ ทุกเครื่องมือ ๘๕ คะแนนขึ้นไป	ผ่านดี
๘๕.๐๐ ขึ้นไป	เครื่องมือการประเมิน คือ IIT , EIT ส่วนที่ ๑ , EIT ส่วนที่ ๒ , OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่ง มีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน	ผ่าน
๗๐.๐๐ – ๘๔.๙๙	ไม่มีเงื่อนไข	ต้องปรับปรุง
๐ – ๖๙.๙๙	ไม่มีเงื่อนไข	ต้องปรับปรุงโดยด่วน

๓. ผลการประเมินตามเป้าหมาย

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีเป้าหมายหลักประการหนึ่งคือการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ผ่านการพัฒนาวัตกรรมการต่อต้านการทุจริตที่เหมาะสมกับบริบท สภาพปัญหา และจุดอ่อนของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน อีกทั้งการประเมิน ITA ยังมีความสอดคล้องกับแนวทางกิจกรรมการปฏิรูปในด้านการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความโปร่งใสไร้ผลประโยชน์ กล่าวได้ว่าการประเมิน ITA เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้กิจกรรมการปฏิรูปประเทศ(Big Rock) เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดให้การประเมิน ITA เป็นค่าเป้าหมายหนึ่งในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นี้ หน่วยงานภาครัฐ จะต้องมียุทธศาสตร์ชาติฯ ITA ๘๕ คะแนนขึ้นไป เป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลเมืองหัวหิน
คะแนนเฉลี่ยรวม...๙๔.๗๔... คะแนน ระดับผลการประเมิน ...ผ่าน...

เทศบาลเมืองหัวหิน ได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน และระบุประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ รวมถึงการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ผลการประเมินจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน

ตัวชี้วัด	เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ผลการประเมิน
๑	IIT	การปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๖๙	ผ่านเกณฑ์
๒	IIT	การใช้งบประมาณ	๙๗.๘๖	ผ่านเกณฑ์
๓	IIT	การใช้อำนาจ	๙๘.๕๘	ผ่านเกณฑ์
๔	IIT	การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	๙๔.๑๓	ผ่านเกณฑ์
๕	IIT	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๗.๑๘	ผ่านเกณฑ์
๖	EIT	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๖.๔๐	ผ่านเกณฑ์
๗	EIT	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๑.๙๔	ผ่านเกณฑ์
๘	EIT	การปรับปรุงการทำงาน	๗๗.๗๖	ผ่านเกณฑ์
๙	OIT	การเปิดเผยข้อมูล	๙๕.๐๐	ผ่านเกณฑ์
๑๐	OIT	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	ผ่านเกณฑ์

**การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

แนวทางในการยกระดับผลประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๖.๔๔	ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : i๑ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด สาเหตุเกิดจาก : หน่วยงานมีหลายขั้นตอน อาจทำให้กระบวนการอนุมัติและดำเนินงานใช้เวลานาน
i๒ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	๙๗.๐๗	
i๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๙๙.๕๖	แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ดำเนินการปรับปรุงวิธีการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบุขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และควรประชาสัมพันธ์คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน โดยระบุขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ผ่านทางเว็บไซต์หลักของเทศบาล จุดบริการประชาชนที่สามารถเห็นได้ชัดเจน และสื่อออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล รวมทั้งกำชับบุคลากร ในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมปฏิบัติตามมาตรฐาน และให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๐๗ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	
๐๘ แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๙ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๑๐ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายละเอียดข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
e๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๖.๘๒	<p>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๙ ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่</p> <p>สาเหตุเกิดจาก : ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลเมืองหัวหินบางราย ยังไม่ทราบว่าเทศบาลเมืองหัวหินมีการจัดทำระบบ E-Service</p> <p>แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ควรพัฒนาระบบ E-Service และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ E-Service ที่ระบุขั้นตอนการใช้งานให้ชัดเจน และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาล (หน้าเว็บไซต์หลัก, Facebook, หรือจุดบริการประชาชน)</p>
e๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๗.๐๐	
e๓ ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๙๘.๖๔	
e๗ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๙๖.๐๐	
e๘ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๖.๔๕	
e๙ ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่	๗๗.๗๓	
O๑๑ คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐.๐๐	
O๑๒ ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐.๐๐	
O๑๓ E-Service	๑๐๐.๐๐	
O๒๕ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	๑๐๐.๐๐	

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๕.๓๖	<p>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : e๔ หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>สาเหตุเกิดจาก : ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลเมืองหัวหินบางรายเป็นผู้สูงอายุ และไม่ถนัดการใช้สื่อออนไลน์ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้ทราบนั้นยังขาดความชัดเจน</p> <p>แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ บริเวณจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน</p>
e๕ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๖.๐๐	
e๖ เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๗.๐๙	
O๑ โครงสร้าง	๑๐๐.๐๐	
O๒ ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐.๐๐	
O๓ อำนาจหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
O๔ ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐.๐๐	
O๕ ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐.๐๐	
O๖ Q&A	๑๐๐.๐๐	

ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
i๔ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๒๔	<p>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด : ๐๑๗ รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี</p> <p>สาเหตุเกิดจาก : เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดทำข้อมูล จึงทำให้องค์ประกอบ ไม่ครบถ้วนตามตัวชี้วัด</p> <p>แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : จัดประชุมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และอธิบาย ขั้นตอนให้ชัดเจน และแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อมูลให้ตรงตามตัวชี้วัด</p>
i๕ ในหน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่ เบิกจ่ายเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือ ค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๒๔	
i๖ หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใด บุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๑๑	
๐๑๔ รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๕ ประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๖ ความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๗ รายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	๐.๐๐	

ประเด็นที่ ๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงาน รายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
i๗ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการสั่งให้เจ้าหน้าที่ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๙๘.๒๒	<p>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด :</p> <p>i๘ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการสั่งให้เจ้าหน้าที่ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด</p> <p>สาเหตุเกิดจาก : เจ้าหน้าที่บางราย ยังไม่ทราบข้อกำหนด และกฎระเบียบ เกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ</p> <p>แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ : จัดประชุม อบรม เจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนด และกฎระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันทุจริต หรือประพฤติมิชอบ</p>
i๘ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีการสั่งให้เจ้าหน้าที่ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๙๖	
i๙ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๙๙.๕๖	
๐๑๕ ประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐.๐๐	
๐๑๘ แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐.๐๐	
๐๑๙ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	๑๐๐.๐๐	
๐๒๐ ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๐๐.๐๐	
๐๒๑ การขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐.๐๐	

ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

แนวทางในการยกระดับผลการประเมินฯ และพัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ประเด็นข้อคำถาม	คะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมินฯ
i๑๓ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๐๔	<p>ข้อคำถามที่ได้คะแนนน้อยที่สุด :</p> <p>i๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด</p> <p>สาเหตุเกิดจาก :</p> <p>บุคลากรบางส่วน มีความเห็นว่า เมื่อพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงานแล้วก็ไม่มั่นใจที่จะแจ้ง หรือให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และมีความเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง</p> <p>แนวทางการยกระดับผลการประเมินฯ :</p> <p>ควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และควรดำเนินการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริต โดยผู้บริหารสูงสุดของเทศบาลเมืองหัวหินต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริต อย่างจริงจัง มีการจัดทำแผนหรือมาตรการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ</p>
i๑๔ ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ มากน้อยเพียงใด	๙๗.๐๗	
i๑๕ ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๖.๔๔	
O๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
O๒๓ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
O๒๔ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐.๐๐	
O๒๖ ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐.๐๐	
O๒๗ การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	๑๐๐.๐๐	
O๒๘ รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	๑๐๐.๐๐	
O๒๙ รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐.๐๐	
O๓๐ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน	๑๐๐.๐๐	
O๓๑ รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	๑๐๐.๐๐	
O๓๒ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐	
O๓๓ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐.๐๐	
O๓๔ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	
O๓๕ รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐	

**การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติการหรือมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส
ของเทศบาลเมืองหัวหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นำไปสู่การปฏิบัติหรือกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลเมืองหัวหิน ให้ดีขึ้น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงาน ที่โปร่งใสและมี ประสิทธิภาพ	๑. มาตรการจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่กำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	๑. จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานโดยระบุขั้นตอนและ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ ๒. ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ช่องทางเว็บไซต์หลัก บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน จุดบริการประชาชน และผ่านสื่อออนไลน์ของหน่วยงาน	๑ ม.ค. ๖๘ – ๓๑ มี.ค. ๖๘	- สำนักปลัดเทศบาล - สำนักช่าง - กองการเจ้าหน้าที่

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service	๑. มาตรการพัฒนาระบบ E-Service ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือ การใช้งานระบบฯ	๑. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ E-Service และระบุ ขั้นตอนการใช้งานให้ชัดเจน และจัดให้มีการบริการในรูปแบบ ออนไลน์ หรือ E-Service ที่สามารถใช้งานได้จริง ง่ายต่อการเข้าถึง เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติ ในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ๒. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการทราบ และ เผยแพร่ทางเว็บไซต์หลักของเทศบาล หรือช่องทาง สื่อออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล	๑ ม.ค. ๖๘ – ๓๑ มี.ค. ๖๘-	กองยุทธศาสตร์และ งบประมาณ

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<p>ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ</p>	<p>๑. กิจกรรมสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบอย่างครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน โดยการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวก เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ บริเวณจุดให้บริการ และจุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน</p>	<p>๑. จัดทำข้อมูลการติดต่อของหน่วยงานอย่างน้อยประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ (๓) E-mail ของหน่วยงาน (๔) แผนที่ตั้ง <p>๒. จัดให้มีช่องทางการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบกับผู้สอบถามได้ โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารได้สองทาง (Q&A) ยกตัวอย่างเช่น Messenger LiveChat, Line official Account, Web board ที่สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p> <p>๓. เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ของเทศบาล และจุดบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง</p>	<p>๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๑ ธ.ค. ๖๗</p>	<p>กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ</p>

ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแล การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	๑. มาตรการจัดทำคู่มือ/แนวทางเกี่ยวกับการ ยืมทรัพย์สินของทางราชการ	๑. จัดทำคู่มือหรือแนวทางเกี่ยวกับทางการใช้ทรัพย์สินของ ราชการ โดยกำหนดขั้นตอนในการขอยืมทรัพย์สินของทาง ราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือมาตรฐาน การให้บริการ ๒. จัดทำหนังสือแจ้งเวียนบุคลากรในสังกัดทราบและถือ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ๓. ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางดังกล่าวให้ประชาชน รับทราบผ่านเว็บไซต์หลัก หรือสื่อออนไลน์ต่างๆ ของ เทศบาล	๑ ม.ค. ๖๘ – ๓๑ มี.ค.๖๘	สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความ โปร่งใสในการใช้ งบประมาณและการ จัดซื้อจัดจ้าง	๑. กิจกรรมการจัดประชุมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และอธิบายขั้นตอนให้ชัดเจน และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อมูล ให้ตรงตามตัวชี้วัด	๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ITA) ของเทศบาลเมืองหัวหิน เพื่อ มอบหมายหน้าที่ ๒. จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตัวชี้วัด และองค์ประกอบของการจัดทำ แบบวัด OIT	๑ ต.ค. ๖๗ – ๓๑ มี.ค. ๖๘	สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็นที่ ๒ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๒ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจ และการบริหารงาน บุคคล	๑. กิจกรรมการจัดประชุม อบรม เจ้าหน้าที่เพื่อ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมาย และกฎระเบียบ เกี่ยวกับการป้องกันทุจริต หรือประพฤติมิชอบ	๑. จัดประชุม อบรม เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับข้อกฎหมาย และกฎระเบียบ เกี่ยวกับการป้องกันทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ๒. จัดทำคู่มือ/แนวทางเกี่ยวกับการป้องกันหรือ ประพฤติมิชอบ ให้บุคลากรในสังกัดทราบ และถือปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด ๓. ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ของเทศบาล	๑ ต.ค. ๖๗ - ๓๑ มี.ค. ๖๘	สำนักปลัดเทศบาล

ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ประเด็นที่ต้องยกระดับ ผลการประเมินฯ	มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ประเด็นที่ ๗ กลไกและ มาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงาน	๑. มาตรการจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติสำหรับ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจน และ มีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย และเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ	๑. จัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน ๒. จัดให้มีช่องทางออนไลน์ที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยต้องแยกต่างหากจากช่อง ทางการร้องเรียนทั่วไป โดยเป็นช่องทางที่มีการคุ้มครอง ข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไป ยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ๓. ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ของเทศบาล เช่น เว็บไซต์หลักของเทศบาล บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	๑ ม.ค. ๖๘ – ๓๐ มิ.ย. ๖๘	สำนักปลัดเทศบาล

การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลแบบประเมิน ITA
๒. ขาดความร่วมมือจากบุคลากรภายในหน่วยงาน
๓. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ

- ข้อคำถาม EIT ควรใช้คำที่เข้าใจง่าย