

แผนดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2563

1. หลักการและเหตุผล

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นเกณฑ์การประเมินผลที่ต้องการให้หน่วยงานรัฐยกระดับการดำเนินงานให้โปร่งและป้องกันการทุจริตในองค์กร

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประเมิน และกำหนดให้มีการประเมิน 3 รูปแบบ คือ

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IITA)
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EITA)
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OITA)

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อปลูกฝังและส่งเสริมการนำนโยบายการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสไปสู่การปฏิบัติแก่บุคลากรภายในหน่วย
- 2.2 เพื่อให้บุคลากรของหน่วยมีพฤติกรรมที่ถูกต้อง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต
- 2.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยมีมาตรฐาน มีความโปร่งใส ต่อต้านการทุจริต และเป็นที่ยอมรับ

3. แผนดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2563

แผนดำเนินงาน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
เตรียมการ	- จัดเตรียมรายชื่อกำลังพลในการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IITA)	
	- จัดเตรียมรายชื่อกำลังพลในการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก(External Integrity and Transparency Assessment : EITA)	
	- จัดเตรียมหัวข้อในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ของการประเมิน ฯ ประจำปี 2563 (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OITA)	
ดำเนินการ	- ดำเนินการส่งรายชื่อกำลังพลในการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IITA)	
	- ดำเนินการส่งรายชื่อกำลังพลในการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก(External Integrity and Transparency Assessment : EITA)	
	- จัดทำข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	
	- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	
รายงานผล	- จัดทำรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ รอบ 6 เดือน , 9 เดือน และ 12 เดือน ตามลำดับ	

4. มาตรฐานการให้บริการ

กศท.นรต. ได้ดำเนินการจัดคู่มือการปฏิบัติงานของให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายใน และจัดคู่มือประชาชน โดยดำเนินการตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ให้กับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จำนวน 3 งาน ได้แก่

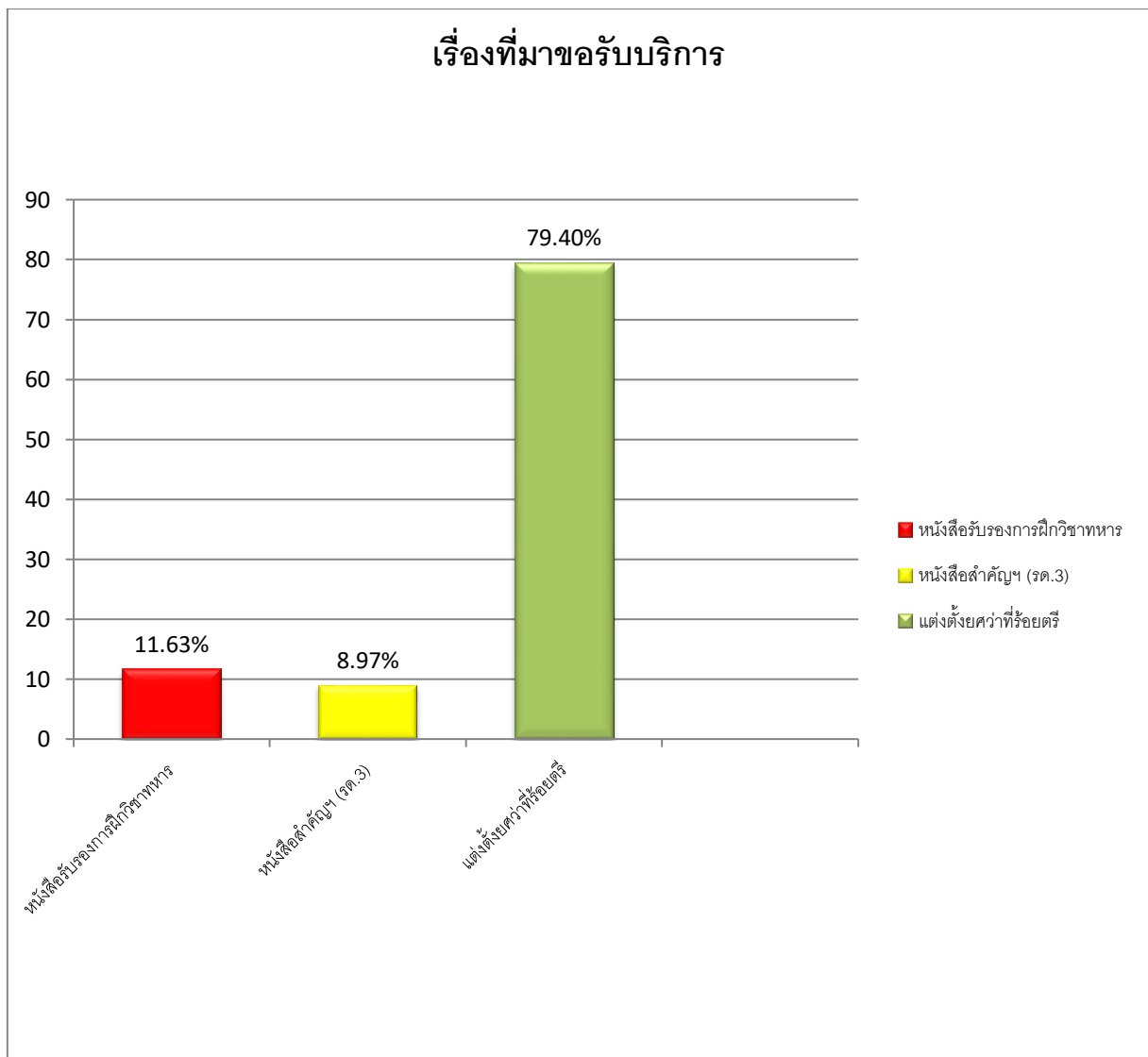
1. การขอรับหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ (รต.3) แทนฉบับที่ชำรุดหรือสูญหาย
2. การขอรับหนังสือรับรองว่าสำเร็จการฝึกวิชาทหารทุกชั้นปี
3. การยื่นเรื่องขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี

5. ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ

เดือน	เรื่องที่มาใช้บริการ	จำนวนผู้มาขอรับบริการ (ราย)	หมายเหตุ
ต.ค.62	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	7	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	18	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	206	
พ.ย.62	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	30	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	40	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	169	
ธ.ค.62	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	59	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	49	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	183	
ม.ค.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	63	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	35	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	166	
ก.พ.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	48	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	31	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	316	
มี.ค.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	40	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	26	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	287	
เม.ย.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	4	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	11	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	567	
พ.ค.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	7	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	15	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	819	
มิ.ย.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	66	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	47	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	538	
ก.ค.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	213	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	105	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	255	

5. ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ

เดือน	เรื่องที่มารับบริการ	จำนวนผู้มาขอรับบริการ (ราย)	หมายเหตุ
ส.ค.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	89	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	43	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	290	
ก.ย.63	- การขอหนังสือรับรองการฝึกวิชาทหาร	41	
	- การขอหนังสือสำคัญประจำตัวแสดงวิทยฐานะ	95	
	- การขอแต่งตั้งยศเป็นว่าที่ร้อยตรี	758	



6. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563			
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : พ.อ.บุรพา ผาสุขสวัสดิ์		ผู้จัดเก็บข้อมูล : พ.ท.หญิงอรุณลักษณ์ รักษาแสงสว่าง	
เบอร์ติดต่อ : 02 – 2233254		เบอร์ติดต่อ : 02 – 2233254	
คำอธิบาย : การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบไปด้วย เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ITA ทั้งข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน ระเบียบวิธีในการประเมิน หลักเกณฑ์ การประเมินผล ประเด็นในการประเมิน และวิธีการประเมินผ่านระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ หน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการประเมินได้ใช้ในการศึกษารายละเอียดและเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมิน การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นไปภายใต้แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของการประเมิน ITA ที่มาจากการ “เปิด” 2 ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อ กับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมินหรือแสดงความเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งการ “เปิด” ทั้ง 2 ประการข้างต้นนั้นจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน			
เกณฑ์การให้คะแนน : จำแนกค่าเป้าหมายออกเป็น 3 ระดับ			
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน ประจำปีงบประมาณ		
	ขั้นต่ำ (ค่าคะแนน 50)	มาตรฐาน (ค่าคะแนน 75)	ขั้นสูง (ค่าคะแนน 100)
ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 51-75	ร้อยละ 76-100

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ	58.74	1. นรต. ดำเนินการการปรับปรุง กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ของหน่วยที่กำหนดให้ขอสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้เรียบร้อยแล้ว 2. นรต. ดำเนินการปรับปรุงและจัดทำคู่มือประชาชนในระบบ พร้อมกับทดลองใช้คู่มือประชาชนที่ได้มีการปรับปรุงกับผู้มาขอรับบริการแล้ว 3. นรต. ได้ให้ผู้มาขอรับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานการปรับปรุงคู่มือประชาชน

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

- ไม่เรียกเก็บสำเนาเอกสารเช่น ทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชน
- ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :

อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :

ข้อเสนอแนะ :

หลักฐานอ้างอิง :

- พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ที่มีต่อการปรับปรุงคู่มือประชาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☒ หน้าข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการปรับปรุงคู่มือประชาชน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี
- ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี
3. การศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ☐ นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้าง ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการปรับปรุงคู่มือประชาชน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการปรับปรุงคู่มือประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความพึงพอใจกับการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy) เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ					
2. มีความพึงพอใจขั้นตอนการขอรับบริการ มีความ คล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
3. มีความพึงพอใจกับตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน					
4. มีความพึงพอใจกับระยะเวลาในการรับบริการ					
5. มีความพึงพอใจกับจุดรับบริการ					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการทำแบบสำรวจ
กองทะเบียนพลนักศึกษาวิชาทหาร หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน

สรุปรายงานผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการและทำแบบประเมินฯ จำนวน 263 คน

1. เพศ.....ชาย	183	คน
หญิง	80	คน
2. อายุ.....ต่ำกว่า 20 ปี	29	คน
21 – 30 ปี	230	คน
31 – 40 ปี	2	คน
41 – 50 ปี	2	คน
3. การศึกษา.....มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	43	คน
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	คน
ปริญญาตรี	202	คน
สูงกว่าปริญญาตรี	2	คน
4. อาชีพ.....นักศึกษา		คน
ข้าราชการ		คน
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ		คน
ลูกจ้าง		คน
ธุรกิจส่วนตัว		คน
อื่น ๆ		คน

ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต้องการปรับปรุงคู่มือประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความพึงพอใจกับการยกเลิกสำเนาเอกสาร (No Copy) เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ	111 (42.21)	115 (43.72)	36 (13.68)	1 (0.39)	-
2. มีความพึงพอใจขั้นตอนการขอรับบริการ มีความ คล่องตัวเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	137 (52.09)	112 (42.59)	14 (5.32)	1 (0.39)	-
3. มีความพึงพอใจกับตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน	119 (45.24)	119 (45.24)	24 (9.13)	1 (0.39)	-
4. มีความพึงพอใจกับระยะเวลาในการรับบริการ	132 (50.19)	103 (39.16)	27 (10.26)	1 (0.39)	-
5. มีความพึงพอใจกับจุดรับบริการ	156 (59.31)	91 (34.60)	15 (5.70)	1 (0.39)	-

