



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ฯ โทร. ๓๐๕๒ ๓๙๐๕

ที่ ๑๑๐๑/๒๐๓๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า

ความเห็น/คำสั่ง

ตามที่ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ (เอกสารแนบ ๑) นั้น

สล. ขอสรุปรายงานผลการประเมินฯ ดังนี้

๑. คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินที่ ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัด คือ ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ๘๕ คะแนนขึ้นไป

๒. ผลการประเมิน ITA ของภาพรวมกระทรวงพาณิชย์ได้คะแนนเฉลี่ย ๘๖.๒๓ ในส่วนของ สนค. ได้คะแนนร้อยละ ๘๖.๐๓ อยู่ในระดับผลการประเมิน A โดยมีคะแนนสูงสุดรายตัวชี้วัด ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	คุณภาพการดำเนินงาน	96.15
2	การเปิดเผยข้อมูล	95
3	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	90.14
4	การปรับปรุงการทำงาน	89.35
5	การปฏิบัติหน้าที่	88.64
6	การใช้อำนาจ	84.20
7	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	80.01 ✓
8	การใช้งบประมาณ	78.12 ✓
9	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	76.81 ✓
10	การป้องกันการทุจริต	75 ✓
คะแนนสูงสุด	96.15 คะแนน	คะแนนต่ำสุด 75 คะแนน

รายละเอียดรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ประจำปี ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้ประเมินผลเปรียบเทียบกับปี ๒๕๖๒ (เอกสารแนบ ๒)

๓. จากผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ ๓ แบบ (๑๐ ตัวชี้วัด) แบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

แบบวัดการรับรู้	คะแนน
๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	๘๑.๕๕
๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	๙๑.๘๘
๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)	๘๕

/สล. ได้พิจารณา...

Vol. ๑๐,
จัดพอสม
น ๑๐๐๐
๑๖/๑๐/๒๐
๗-๑๐. ๒๕
๑๕๓. ๑๕๐
๑๕๑๐๒๖

๑๕๑๐๒๖

สส. ได้พิจารณาผลการประเมินรายตัวชี้วัดแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน : IIT ที่มีผลประเมินคะแนนต่ำกว่า ๘๐ คะแนน มีประเด็นที่ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลการประเมิน	ประเด็นที่พัฒนาและปรับปรุง
การใช้งบประมาณ	พบว่า มีผู้ประเมินตอบหัวข้อ - แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานเฉลี่ยคะแนน ๕๕.๒๕ และ - หน่วยงานเปิดโอกาสมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณเฉลี่ยคะแนน ๖๓.๓๘ ซึ่งคะแนนทั้ง ๒ หัวข้อยังมีคะแนนต่ำเหมือนปีที่แล้ว	จากผลการประเมิน ITA ปี ๒๕๖๒ - ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณในหัวข้อเกี่ยวกับแผนและการใช้งบประมาณประจำปีมีคะแนนต่ำ สส. จึงได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับแผนและการใช้งบประมาณประจำปีของ สนค. ทางเว็บไซต์ เพื่อเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณของ สนค. แล้ว แต่ผลการประเมินในปี ๖๓ คะแนนยังอยู่ในระดับต่ำ จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้
การใช้ทรัพย์สินของราชการ	พบว่า มีผู้ประเมินตอบหัวข้อ - ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใดเฉลี่ยคะแนน ๕๖.๕๔ - ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใดเฉลี่ยคะแนน ๖๐.๓๘ ซึ่งคะแนนทั้ง ๒ หัวข้อยังมีคะแนนต่ำเหมือนปีที่แล้ว	๑. ให้มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนและการใช้งบประมาณประจำปี ให้บุคลากรทุกระดับให้รับรู้อย่างทั่วถึงให้มากยิ่งขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Line Group ๒. ขอความร่วมมือให้ผู้บังคับบัญชากำกับให้ข้าราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนการใช้งบประมาณตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ให้มากขึ้น ซึ่งปัญหาที่พบผู้ประเมินส่วนใหญ่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับแผนและการใช้งบประมาณโดยตรง - ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ผลการประเมินปี ๖๒ มีคะแนนต่ำ สส.(กลุ่มงานคลัง) ได้จัดทำขั้นตอนการใช้ทรัพย์สินของราชการ แจกเวียนให้บุคลากรของ สนค.ถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงแล้ว แต่ผลการประเมินในปี ๖๓ คะแนนยังอยู่ในระดับต่ำ จึงขอความร่วมมือให้ผู้บังคับบัญชาสื่อสาร และเน้นย้ำให้ข้าราชการในสังกัดทราบทุก ๓ เดือน

สำหรับแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ก่อนแจ้งเวียนให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาในการประเมินครั้งต่อไป



(นางพรกมล เกษอารี)
เลขานุการกรม

ที่	กระทรวง	หน่วยงาน	คะแนน 2562	คะแนน 2563	ระดับผลการ ประเมิน	ค่าเป้าหมาย แผนแม่บท*
65	กระทรวงคมนาคม	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร	88.36	88.11	A	ผ่าน
66	กระทรวงคมนาคม	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	91.64	89.48	A	ผ่าน
67	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	กรมอุตุนิยมวิทยา	88.28	82.80	B	ไม่ผ่าน
68	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	87.16	88.54	A	ผ่าน
69	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	90.88	91.31	A	ผ่าน
70	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	สำนักงานสถิติแห่งชาติ	86.59	85.67	A	ผ่าน
71	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมควบคุมมลพิษ	94.29	90.22	A	ผ่าน
72	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	93.88	85.04	A	ผ่าน
73	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมทรัพยากรธรณี	85.72	80.86	B	ไม่ผ่าน
74	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมทรัพยากรน้ำ	86.31	84.10	B	ไม่ผ่าน
75	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	89.40	91.09	A	ผ่าน
76	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมป่าไม้	84.43	70.76	C	ไม่ผ่าน
77	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	88.09	90.31	A	ผ่าน
78	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช	85.41	85.28	A	ผ่าน
79	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	87.94	79.55	B	ไม่ผ่าน
80	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	88.56	72.06	C	ไม่ผ่าน
81	กระทรวงพลังงาน	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	88.76	82.41	B	ไม่ผ่าน
82	กระทรวงพลังงาน	กรมธุรกิจพลังงาน	83.95	84.96	B	ไม่ผ่าน
83	กระทรวงพลังงาน	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	86.98	83.12	B	ไม่ผ่าน
84	กระทรวงพลังงาน	สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	86.86	93.03	A	ผ่าน
85	กระทรวงพลังงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	89.84	84.09	B	ไม่ผ่าน
86	กระทรวงพาณิชย์	กรมการค้าต่างประเทศ	89.37	89.58	A	ผ่าน
87	กระทรวงพาณิชย์	กรมการค้าภายใน	86.23	87.69	A	ผ่าน
88	กระทรวงพาณิชย์	กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	85.98	92.41	A	ผ่าน
89	กระทรวงพาณิชย์	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	85.89	91.09	A	ผ่าน
90	กระทรวงพาณิชย์	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	89.87	81.08	B	ไม่ผ่าน
91	กระทรวงพาณิชย์	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ	86.95	90.15	A	ผ่าน
92	กระทรวงพาณิชย์	สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า	88.98	86.03	A	ผ่าน
93	กระทรวงพาณิชย์	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	92.99	92.28	A	ผ่าน
94	กระทรวงมหาดไทย	กรมการปกครอง	57.44	90.95	A	ผ่าน
95	กระทรวงมหาดไทย	กรมการพัฒนาชุมชน	94.07	88.81	A	ผ่าน



ผลการประเมิน ITA

เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2563 และปีงบประมาณ 2562

แบบวัดการรับรู้	คะแนนรวม		เปรียบเทียบ
	ปี 63	ปี 62	
แบบวัดการรับรู้ IIT (ข้อ I1 - I30)	81.55	89.89	ลดลง
แบบวัดการรับรู้ EIT (ข้อ E1 - E15)	91.88	84.04	เพิ่มขึ้น
แบบวัดการรับรู้ OIT	85.00	100.00	ลดลง

รายละเอียดผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบวัดการรับรู้ IIT ผลคะแนนรวม 81.55

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 62	เปรียบเทียบ	% ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับปี 62
1. การปฏิบัติหน้าที่ คะแนนเฉลี่ย	88.64	89.89	ลดลง	-1.39
I1 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	78.01	84.58	ลดลง	-7.77
I2 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการ แก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	77.19	79.36	ลดลง	-2.73
I3 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร	78.42	77.58	เพิ่มขึ้น	1.08
I4 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสิ่งดังต่อไปนี้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่	99.55	99.45	เพิ่มขึ้น	0.10
I5 นอกเหนือจากการรับจากญาติหรือจากบุคคล ที่ให้กันในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือวัฒนธรรม หรือให้กันตามมารยาทที่ปฏิบัติกันในสังคมแล้ว บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการรับสิ่งดังต่อไปนี้หรือไม่	99.55	99.45	เพิ่มขึ้น	0.10
I6 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการให้สิ่งดังต่อไปนี้ แก่บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคตหรือไม่	99.10	99.45	ลดลง	-0.35

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 62	เปรียบเทียบ	% ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับปี 62
2. การใช้งบประมาณ คณะณณเฉลี่ย	78.12	76.66	เพิ่มขึ้น	1.90
17 ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	55.25	56.31	ลดลง	-1.88
18 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	76.10	75.59	เพิ่มขึ้น	0.67
19 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	93.06	91.33	เพิ่มขึ้น	1.89
110 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงิน ที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	94.06	89.15	เพิ่มขึ้น	5.51
111 หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุ ในลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	86.40	87.80	ลดลง	-1.59
112 หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วม ในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	63.83	59.80	เพิ่มขึ้น	6.74
3. การใช้อำนาจ คณะณณเฉลี่ย	84.20	79.74	เพิ่มขึ้น	5.59
113 ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	78.45	71.82	เพิ่มขึ้น	9.23
114 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	72.17	70.10	เพิ่มขึ้น	2.95
115 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	70.23	65.74	เพิ่มขึ้น	6.83
116 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	95.70	93.48	เพิ่มขึ้น	2.37
117 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	98.09	91.28	เพิ่มขึ้น	7.46
118 การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของท่าน มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	90.55	86.02	เพิ่มขึ้น	5.27

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 62	เปรียบเทียบ	% ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับปี 62
4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ คະแนนเฉลี่ย	76.81	72.77	เพิ่มขึ้น	5.55
I19 บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการ ไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	93.58	92.39	เพิ่มขึ้น	1.29
I20 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	56.54	52.54	เพิ่มขึ้น	7.61
I21 ถ้าต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	79.59	70.67	เพิ่มขึ้น	12.62
I22 บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	97.07	96.20	เพิ่มขึ้น	0.90
I23 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	60.38	56.90	เพิ่มขึ้น	6.12
I24 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	73.71	67.89	เพิ่มขึ้น	8.57
5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต คະแนนเฉลี่ย	80.01	76.98	เพิ่มขึ้น	3.94
I25 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญ กับการต่อต้านการทุจริต มากน้อยเพียงใด	88.53	85.85	เพิ่มขึ้น	3.12
I26 หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ หรือไม่	93.06	90.16	เพิ่มขึ้น	3.22
I27 ปัญหาการทุจริตในหน่วยงานของท่าน ได้รับการแก้ไข มากน้อยเพียงใด	77.01	71.16	เพิ่มขึ้น	8.22
I28 หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ต่อการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	79.72	73.69	เพิ่มขึ้น	8.18
I29 หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	71.93	71.18	เพิ่มขึ้น	1.05
I30 หากท่านพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร	69.80	69.84	ลดลง	-0.06

แบบวัดการรับรู้ EIT ผลคะแนนรวม 91.88

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 62	เปรียบเทียบ	% ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับปี 62
6. คุณภาพการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย	96.15	87.52	เพิ่มขึ้น	9.86
E1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	94.71	81.95	เพิ่มขึ้น	15.57
E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	96.19	84.53	เพิ่มขึ้น	13.79
E3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด	96.19	87.63	เพิ่มขึ้น	9.77
E4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่	100.00	100.00	เท่าเดิม	0.00
E5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	93.65	83.50	เพิ่มขึ้น	12.16
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย	90.14	85.65	เพิ่มขึ้น	5.24
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	89.49	77.80	เพิ่มขึ้น	15.03
E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.56	77.31	เพิ่มขึ้น	17.14
E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	89.61	100.00	ลดลง	-10.39
E9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.14	79.38	เพิ่มขึ้น	13.56
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	90.91	93.75	ลดลง	-3.03

ตัวชี้วัด	ปี 63	ปี 62	เปรียบเทียบ	% ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับปี 62
8. การปรับปรุงการทำงาน คะแนนเฉลี่ย	89.35	78.94	เพิ่มขึ้น	13.19
E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นเล็กน้อยเพียงใด	87.95	73.16	เพิ่มขึ้น	20.22
E12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น น้อยเพียงใด	86.00	73.16	เพิ่มขึ้น	17.55
E13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	98.72	100.00	ลดลง	-1.28
E14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น น้อยเพียงใด	84.27	73.13	เพิ่มขึ้น	15.23
E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น น้อยเพียงใด	89.82	75.25	เพิ่มขึ้น	19.36