



รายงานการวิเคราะห์
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จัดทำโดย
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงการต่างประเทศ

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) หรือการประเมิน ITA ถือเป็นมาตรการที่สำคัญในการพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐมีคุณธรรมและความโปร่งใสอันจะนำไปสู่การป้องกันการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นเครื่องมือเชิงบวกที่มุ่งหมายให้หน่วยงานได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลอันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อประชาชนและบุคลากรภายในหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น โดยตัวชี้วัดและประเด็นการประเมินส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบราชการหรือหน่วยงานภาครัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและเพื่อให้เกิดการปรับตัวสู่การปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ลดโอกาสการทุจริต ยกกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพิ่มความสะดวกให้ผู้มาติดต่อรับบริการ เพิ่มศักยภาพของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา กระทรวงการต่างประเทศได้เข้าสู่อการประเมิน ITA แบบแยกส่วนราชการ ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 13 หน่วยงาน (ระดับกรม 12 หน่วยงาน และหน่วยงานเทียบเท่ากรม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง) เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 ที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมการประเมิน ITA

สำหรับการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ยังคงใช้กรอบแนวทางเช่นเดียวกับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในภาพรวม อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้มีความพยายามที่จะพัฒนาให้การประเมิน ITA มีประสิทธิภาพและมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิด **Clear and Accountability** ผ่านการรับฟังและรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ส่งผลให้การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีการปรับปรุงรายละเอียดการประเมินที่สำคัญ คือ การปรับปรุงข้อคำถามของแบบวัด IIT และแบบวัด EIT ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และลดจำนวนข้อคำถามของแบบวัด OIT ให้มีความกระชับ ซึ่งจะส่งผลให้ค่าคะแนนของข้อคำถามสามารถสะท้อนประเด็นด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ประกอบกับส่งเสริมยกระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสตามแนวทางของธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ยิ่งขึ้น

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงการต่างประเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผน การบริหารจัดการภายใน ตลอดจนการจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและยกระดับการบริหารราชการยุคใหม่อย่างมีธรรมาภิบาลของประเทศไทยต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

กระทรวงการต่างประเทศ

23 กุมภาพันธ์ 2569

**รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2565 มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2570 โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมินฯ แนวทางการประเมินฯ และเครื่องมือการประเมินฯ ให้เป็นไปตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด¹ ซึ่ง การประเมิน ITA เป็นกลไกให้หน่วยงานภาครัฐมีความตระหนักในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน ภาครัฐ รวมทั้งได้ถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยระยะที่ 1 (พ.ศ. 2561 – 2565) กำหนด ค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (85 คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ ระยะที่ 2 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (85 คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลการประเมิน ITA ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2568
2. เพื่อให้ทราบถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นจุดบกพร่องต้องได้รับการแก้ไขและแนวทางการพัฒนา ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะ เพื่อยกระดับคะแนนการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ขอบเขตของการวิเคราะห์

วิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมิน ITA ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2568 ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment System : ITAS)

แหล่งข้อมูลในการประเมิน

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

¹ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2564 เห็นชอบให้ส่วนราชการระดับกรมในสังกัด กระทรวงการต่างประเทศดำเนินการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป การกระทรวงฯ จึงเข้าสู่การประเมินใน ลักษณะแยกส่วนราชการ ประกอบด้วย 13 หน่วยงาน (หน่วยงานระดับกรม 12 หน่วยงาน และหน่วยงานเทียบเท่ากรม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง)

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมารับบริการหรือติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานในช่วงปี พ.ศ. 2568
3. เว็บไซต์ หมายถึง เว็บไซต์หลักของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ในการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)
3. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลในแต่ละเครื่องมือการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ 20 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด แต่จะต้องมีไม่น้อยกว่า 30 คน
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - 2.1 ส่วนที่ 1 ผู้ใช้บริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเป็นไปตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ไม่น้อยกว่า 100 คน
 - 2.2 ส่วนที่ 2 ผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) จัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวนร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างในส่วนที่ 1 แต่ต้องไม่น้อยกว่า 20 คน

การรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ปรากฏผลดังตารางที่ 1

	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
แบบวัด IIT	346	69	111

ตารางที่ 1

จากตารางที่ 1 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศได้นำเข้าข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโดยระบุจำนวนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 346 คน ในระบบ ITAS และระบบได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 69 คน จากนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศได้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการตอบแบบสำรวจ IIT แก่กลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกส่วนงานและทุกระดับ โดยกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าตอบแบบสำรวจผ่านช่องทาง URL และ QR Code ซึ่งสามารถสรุปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสำรวจ **รวมทั้งสิ้น 111 คน** ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) มีการจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 ผู้เข้ารับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) ปรากฏผลการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 2

	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
แบบวัด EIT ส่วนที่ 1	-	100	100

ตารางที่ 2

จากตารางที่ 2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ส่วนที่ 1 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 100 คน โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศได้ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจ EIT ผ่านช่องทาง URL และ QR Code รวมถึงการเข้าตอบแบบสำรวจผ่านระบบ ITAS โดยตรง ทั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสำรวจ EIT **จำนวนทั้งสิ้น 100 คน** ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

2.2 ส่วนที่ 2 ผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) จัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) ปรากฏผลการเก็บข้อมูลดังตารางที่ 3

	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่กำหนด	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ
แบบวัด EIT ส่วนที่ 2	-	20	22

ตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 2) เป็นจำนวนร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ EIT ส่วนที่ 1 โดยที่กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำส่วนที่ 1 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีจำนวน 100 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของ EIT ส่วนที่ 2 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศจึงมีจำนวน 20 คน ทั้งนี้ ผู้ดูแลระบบ (Admin) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งในที่นี่ คือ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงการต่างประเทศ ได้ประสานงานกับผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) ในการลงพื้นที่กิจกรรม/โครงการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้าร่วม เพื่อจัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจส่วนที่ 2 โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสำรวจ **จำนวนทั้งสิ้น 22 คน** ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำแนวทาง/ข้อเสนอแนะจากรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับค่าคะแนนการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ตัวชี้วัดและประเด็นสำคัญสำหรับการประเมินรายชื่อ สามารถสรุปได้ดังนี้

เครื่องมือ	น้ำหนัก (คะแนน)	ตัวชี้วัด	ข้อ	ประเด็นในการประเมิน
IIT รวม 15 ข้อ	30	1. การปฏิบัติหน้าที่	i1	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา
			i2	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ
			i3	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
		2. การใช้งบประมาณ	i4	หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์
			i5	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ
			i6	หน่วยงานมีการใช้งบประมาณหรือมีการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อให้ประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง
		3. การใช้อำนาจ	i7	ผู้บังคับบัญชาบังคับ/สั่งให้ทำธุรกรรมส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง
			i8	ผู้บังคับบัญชาบังคับ/สั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
			i9	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานมีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง
		4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	i10	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ
			i11	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
			i12	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานในการป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
		5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	i13	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต
			i14	การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานสามารถป้องกันการทุจริตได้
			i15	ความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน

เครื่องมือ	น้ำหนัก (คะแนน)	ตัวชี้วัด	ข้อ	ประเด็นในการประเมิน
EIT รวม 9 ข้อ	30	6. คุณภาพการดำเนินงาน	e1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา
			e2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
			e3	การถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน
		7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	e4	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
			e5	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน
			e6	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายได้อย่างชัดเจน
		8. การปรับปรุงระบบการทำงาน	e7	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน
			e8	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน
			e9	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
OIT รวม 28 ข้อ	40	9. การเปิดเผยข้อมูล		
		9.1 ข้อมูลพื้นฐาน	o1	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่
			o2	ข้อมูลผู้บริหาร
			o3	ข้อมูลการติดต่อ
			o4	ข่าวประชาสัมพันธ์
		9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	o5	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน
			o6	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2568
			o7	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2567
			o8	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
			o9	คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
			o10	E-Service
			o11	ข้อมูลสถิติการให้บริการ
9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง	o12	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุและความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. 2568		

เครื่องมือ	น้ำหนัก (คะแนน)	ตัวชี้วัด	ข้อ	ประเด็นในการประเมิน
			o13	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. 2567
		9.4 การบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	o14	แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
			o15	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ. 2567
			o16	ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม
		9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส	o17	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
			o18	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
			o19	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
			o20	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม
		10. การป้องกันการทุจริต		
		10.1 การดำเนินการเพื่อ ป้องกันการทุจริตในประเด็น สินบน	o21	ประกาศเจตนาารมณ์และการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่
			o22	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยา
			o23	การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบน จากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2568
			o24	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยง การทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. 2567
		10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและ ความโปร่งใส	o25	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
			o26	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. 2567
			o27	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน หน่วยงาน
			o28	รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและ ความโปร่งใสภายในหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2567

หลักเกณฑ์การประเมินผล

การประมวลผลคะแนน จะมีการคำนวณคะแนนทั้งรายตัวชี้วัด รายเครื่องมือ และคะแนนรวมตามลำดับ โดยมีขั้นตอนดังนี้

คะแนน	IIT	EIT (1)	EIT (2)	OIT
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน			คะแนนของข้อคำถาม
คะแนนตัวชี้วัดย่อย	-	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด
คะแนนตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด			คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด
คะแนนแบบวัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบวัด			
น้ำหนักแบบสำรวจ	ร้อยละ 30	ร้อยละ 15	ร้อยละ 15	ร้อยละ 40
คะแนนรวม	ผลรวมของคะแนนแบบสำรวจที่ถ่วงน้ำหนัก			

หมายเหตุ :

- แบบวัด EIT (1) หมายถึง ส่วนที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติบริหารการของหน่วยงานด้วยตนเอง
- แบบวัด EIT (2) หมายถึง ส่วนที่ผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) วิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญ

เกณฑ์คะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับผล การประเมิน (Rating Score)	เงื่อนไข				
	คะแนน ITA	คะแนน IIT	คะแนน EIT ส่วนที่ 1	คะแนน EIT ส่วนที่ 2	คะแนน OIT
ผ่านดีเยี่ยม	95.00 – 100.00	95.00 – 100.00	95.00 – 100.00	95.00 – 100.00	95.00 – 100.00
ผ่านดี	85.00 – 100.00	85.00 – 100.00	85.00 – 100.00	85.00 – 100.00	85.00 – 100.00
ผ่าน	85.00 – 100.00				
ต้องปรับปรุง	70.00 – 84.99				
ต้องปรับปรุง โดยด่วน	0.00 – 69.99				


หมายเหตุ :

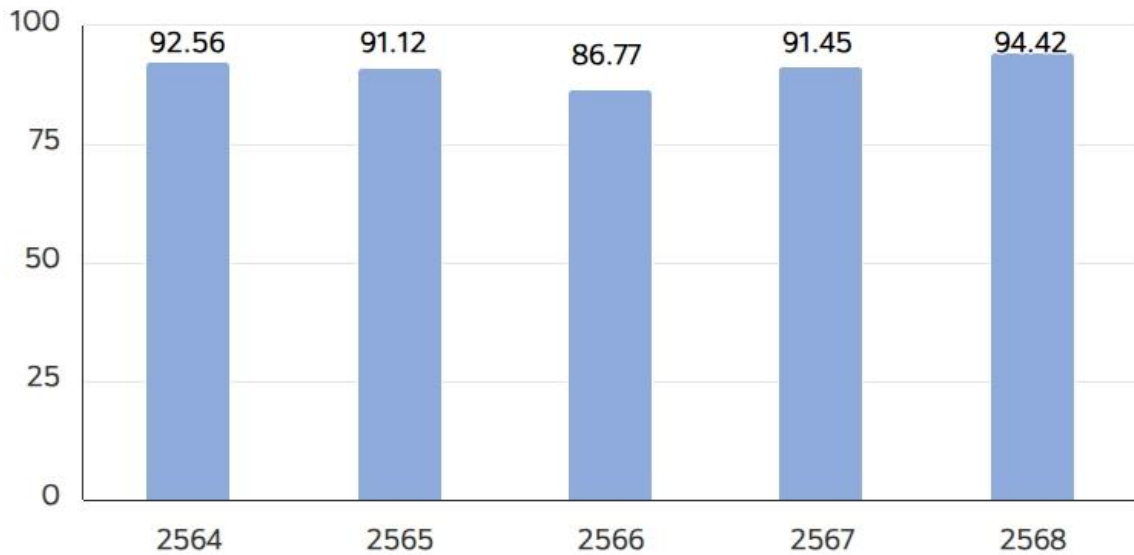
- แบบวัด EIT ส่วนที่ 1 หมายถึง ส่วนที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติบริหารการของหน่วยงานด้วยตนเอง
- แบบวัด EIT ส่วนที่ 2 หมายถึง ส่วนที่ผู้ประเมิน (สำนักงาน ป.ป.ช.) วิเคราะห์และจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญ

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผลการประเมินในภาพรวม

สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ มีผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ที่ **94.42 คะแนน** อยู่ในระดับ **ผ่าน (85.00 – 100.00 คะแนน)** เป็นลำดับที่ 8 ของหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ จากทั้งหมด 13 หน่วยงาน (กรม 12 หน่วยงาน และเทียบเท่ากรม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง) โดยผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีค่าคะแนน**เพิ่มขึ้น**  จากการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (91.45 คะแนน) อยู่ +2.97 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +3.25

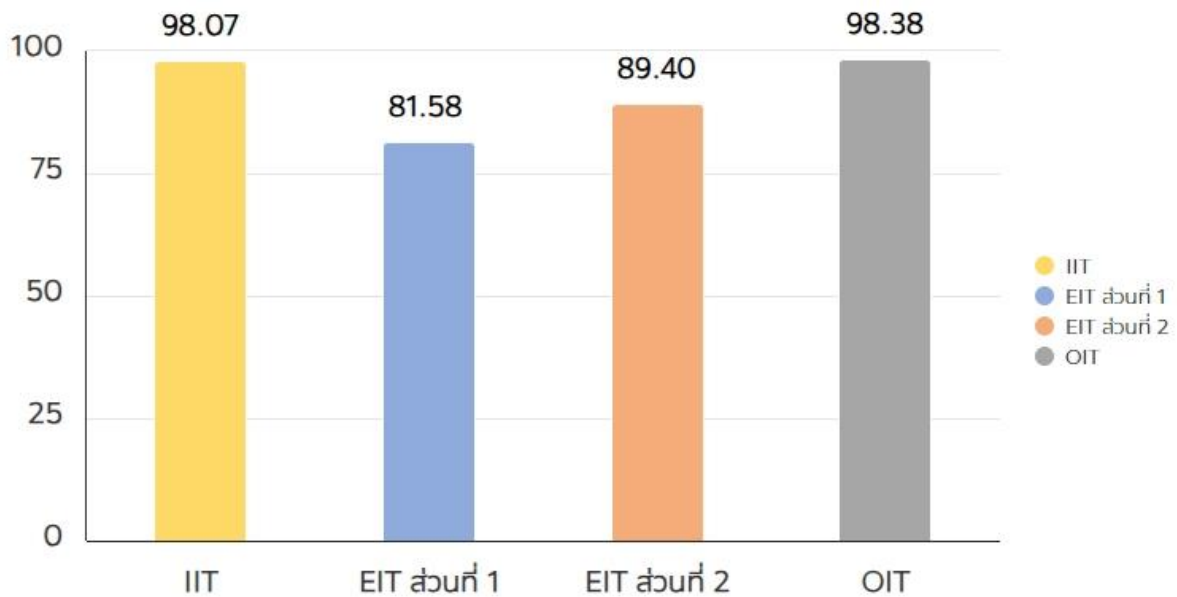


แผนภาพผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง

ผลการประเมินรายเครื่องมือ

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ มีผลการประเมินรายเครื่องมือ ได้แก่ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) คิดเป็น 98.07 คะแนน แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ส่วนที่ 1 (EIT ส่วนที่ 1) คิดเป็น 81.58 คะแนน แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ส่วนที่ 2 (EIT ส่วนที่ 2) คิดเป็น 89.40 คะแนน และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) คิดเป็น 98.38 คะแนน

ทั้งนี้ เครื่องมือที่มีค่าคะแนน**สูงสุด** คือ แบบวัด OIT (98.38 คะแนน) และเครื่องมือที่มีค่าคะแนน**ต่ำสุด** คือ แบบวัด EIT ส่วนที่ 1 (81.58 คะแนน)



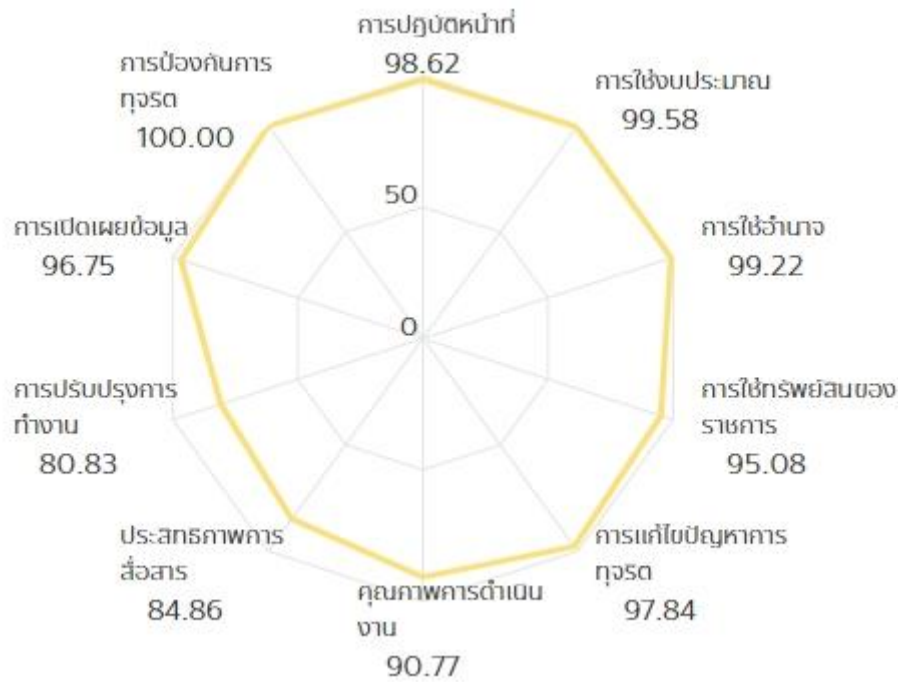
แผนภาพแสดงผลการประเมินรายเครื่องมือ

ผลการประเมินรายตัวชี้วัด

พิจารณาผลการประเมินรายตัวชี้วัดสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน	เครื่องมือ
1	ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต	100.00	OIT
2	ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	99.58	IIT
3	ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	99.22	IIT
4	ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	98.62	IIT
5	ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.84	IIT
6	ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	96.75	OIT
7	ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.08	IIT
8	ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	90.77	EIT
9	ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	84.86	EIT
10	ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	80.83	EIT

สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีค่าคะแนนใน **ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต** มีค่าคะแนนสูงสุด คิดเป็น 100.00 คะแนน และ**ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน** มีค่าคะแนนต่ำสุด คิดเป็น 80.83 คะแนน อย่างไรก็ตาม พบว่ามี 2 ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนไม่ผ่านเกณฑ์ค่าขั้นต่ำที่มีค่าคะแนนน้อยกว่า 85 คะแนน คือ **ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร** (84.86 คะแนน) และ**ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน** (80.83 คะแนน)



แผนภาพผลการประเมินรายตัวชี้วัด

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ มาเปรียบเทียบกับผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จะพบค่าความต่างหรือค่าความเปลี่ยนแปลงในภาพรวมของการประเมิน ดังปรากฏตามตารางสรุปต่อไปนี้

เปรียบเทียบค่าคะแนนเครื่องมือ/ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
IIT	98.07	92.52	+5.55 ↑	+6.00 ↑
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	98.62	92.80	+5.82 ↑	+6.27 ↑
i1	96.04	89.20	+6.84 ↑	+7.67 ↑
i2	99.82	89.20	+10.62 ↑	+11.91 ↑
i3	100.00	100.00	0.00	0.00
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	99.58	93.45	+6.13 ↑	+6.56 ↑
i4	99.10	90.97	+8.13 ↑	+8.94 ↑
i5	99.82	92.21	+7.61 ↑	+8.25 ↑
i6	99.82	97.17	+2.65 ↑	+2.73 ↑
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	99.22	97.34	+1.88 ↑	+1.93 ↑
i7	98.56	93.98	+4.58 ↑	+4.87 ↑
i8	99.10	98.05	+1.05 ↑	+1.07 ↑
i9	100.00	100.00	0.00	0.00
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.08	89.61	+5.47 ↑	+6.10 ↑
i10	88.83	86.90	+1.93 ↑	+2.22 ↑
i11	98.92	95.04	+3.88 ↑	+4.08 ↑
i12	97.48	86.90	+10.58 ↑	+12.17 ↑

เปรียบเทียบค่าคะแนนเครื่องมือ/ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.84	89.38	+8.46	+9.47
i13	99.28	92.74	+6.54	+7.05
i14	97.48	88.85	+8.63	+9.71
i15	96.76	86.55	+10.21	+11.80
EIT ส่วนที่ 1	81.58	81.29	+0.29	+0.36
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	87.00	92.25	-5.25	-5.69
e1	83.20	88.38	-5.18	-5.86
e2	80.80	89.33	-8.53	-9.55
e3	97.00	99.05	-2.05	-2.07
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	80.93	84.57	-3.64	-4.30
e4	82.00	82.29	-0.29	-0.35
e5	79.60	82.67	-3.07	-3.71
e6	81.20	88.76	-7.56	-8.52
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	76.80	67.05	+9.75	+14.54
e7	72.60	75.62	-3.02	-3.99
e8	78.60	82.67	-4.07	-4.92
e9	79.20	42.86	+36.34	+84.79
EIT ส่วนที่ 2	89.40	83.33	+6.07	+7.28
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	94.55	93.33	+1.22	+1.31
e1	90.00	88.00	+2.00	+2.27
e2	93.64	92.00	+1.64	+1.78
e3	100.00	100.00	0.00	0.00
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	88.79	84.33	+4.46	+5.29
e4	88.18	84.00	+4.18	+4.98
e5	86.36	84.00	+2.36	+2.81
e6	91.82	85.00	+6.82	+8.02
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	84.85	72.33	+12.52	+17.31
e7	84.55	79.00	+5.55	+7.03
e8	82.73	83.00	-0.27	-0.33
e9	87.27	55.00	+32.27	+58.67
EIT เฉลี่ย (ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2)	85.49	82.31	+3.18	+3.86
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	90.78	92.79	-2.01	-2.17
e1	86.60	88.19	-1.59	-1.80
e2	87.22	90.67	-3.44	-3.80
e3	98.50	99.53	-1.03	-1.03

เปรียบเทียบค่าคะแนนเครื่องมือ/ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	84.86	84.45	+0.41 ↑	+0.49 ↑
e4	85.09	83.15	+1.94 ↑	+2.34 ↑
e5	82.98	83.34	-0.36 ↓	-0.43 ↓
e6	86.51	86.88	-0.37 ↓	-0.43 ↓
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	80.83	69.69	+11.14 ↑	+15.98 ↑
e7	78.58	77.31	+1.26 ↑	+1.64 ↑
e8	80.67	82.84	-2.17 ↓	-2.62 ↓
e9	83.24	48.93	+34.31 ↑	+70.11 ↑
OIT	98.38	97.50	+0.88 ↑	+0.90 ↑
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	96.75	95.00	+1.75 ↑	+1.84 ↑
9.1 ข้อมูลพื้นฐาน	100.00	100.00	0.00	0.00
9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	100.00	100.00	0.00	0.00
9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง	100.00	75.00	+25.00 ↑	+33.33 ↑
9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	67.50	100.00	-32.50 ↓	-32.50 ↓
9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส	100.00	100.00	0.00	0.00
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต	100.00	100.00	0.00	0.00
10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน	100.00	100.00	0.00	0.00
10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	100.00	100.00	0.00	0.00
Total	94.42	91.45	+2.97 ↑	+3.25 ↑
	ผ่าน	ผ่าน		

หมายเหตุ :

1. Diff. หมายถึง ค่าความต่างหรือค่าความเปลี่ยนแปลงจากการเปรียบเทียบ
2. %Change หมายถึง ร้อยละของค่าความต่างหรือค่าความเปลี่ยนแปลงจากการเปรียบเทียบ

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมธรรมาภิบาลและความโปร่งใสของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ รวมถึงสรุปปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะในปีงบประมาณที่ผ่านมา สำหรับการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินไปต่อยอดสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศให้เป็นไปตามแนวทางการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อยกระดับธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงการต่างประเทศ ในภาพรวม ทั้งในด้านการให้บริการประชาชนและการขับเคลื่อนนโยบายต่างประเทศ โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ผลการประเมินในรายตัวชี้วัด 10 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานของตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียก รับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	98.62	92.80	+5.82	+6.27
i1 การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	96.04	89.20	+6.84	+7.67
i2 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ	99.82	89.20	+10.62	+11.91
i3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	100.00	100.00	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากการเชิงสถิติ

จากผลการประเมินในตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่พบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีพัฒนากการที่โดดเด่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยภาพรวมคะแนนของตัวชี้วัดที่ 1 เพิ่มสูงขึ้นจากเดิม 92.80 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น 98.62 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ +6.27

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ประเด็นที่ส่งผลต่อคะแนนในภาพรวมอย่างมากคือ “(i2) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการ” ซึ่งมีคะแนนเพิ่มขึ้น 10.62 คะแนน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ +11.91 สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินงานและการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีความเท่าเทียม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว เช่นเดียวกับ “(i1) การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา” ที่มีพัฒนาการดีขึ้น มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นร้อยละ +7.67 จากการดำเนินงานตามมาตรการในการปรับปรุงกระบวนการและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจในรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบชัดเจนยิ่งขึ้น สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความสอดคล้องกับแนวนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” (People Diplomacy) ของกระทรวงการต่างประเทศ ในการพัฒนาการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ในขณะที่ยังสามารถรักษามาตรฐานการดำเนินงานที่ “ไม่มีการเรียกรับสินบน” ในประเด็น “(i3) เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ” ได้เป็นอย่างดี ซึ่งได้คะแนนเต็ม 100.00 คะแนน ต่อเนื่องจากการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณธรรมและธรรมาภิบาลในระดับสากล

ปัญหา/อุปสรรค

แม้ผลการประเมินในตัวชี้วัดที่ 1 จะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่จากการวิเคราะห์ในรายละเอียดยังพบประเด็นที่เป็นข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน ดังนี้

1. **ความซับซ้อนของกระบวนการ** แม้ว่าคะแนนในข้อ i1 (การปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลา) จะเพิ่มสูงขึ้น แต่ยังคงเป็นข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดในตัวชี้วัดที่ 1 (96.04 คะแนน) โดยอาจเกิดจากอุปสรรคของระเบียบหรือขั้นตอนการประสานงานหรืองานให้บริการบางงานยังมีความซับซ้อนตามภารกิจและชั้นความลับของกระทรวงการต่างประเทศ (ประเด็นความมั่นคงของประเทศ/ระหว่างประเทศ) ในบางกรณีมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ (เช่น เอกสิทธิ์และความคุ้มกันทางการทูต) ส่งผลให้ความรับรู้ของบุคลากรต่อความรวดเร็วอาจไม่เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2. **ความคาดหวังและมาตรฐานการรักษาคุณภาพ** เมื่อคะแนนเข้าใกล้ระดับสูง อุปสรรคสำคัญคือ "ภาวะความเคยชิน" หรือความยากในการรักษามาตรฐานให้คงที่ การยกระดับค่าคะแนนให้สูงขึ้นในอนาคตจำเป็นต้องอาศัยการปรับปรุงเชิงโครงสร้างมากกว่าการปรับปรุงเชิงพฤติกรรมรายบุคคล

3. **การสื่อสารเกณฑ์มาตรฐาน** บางหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศอาจมีช่องว่างในการสื่อสารเรื่องระยะเวลามาตรฐาน (Service Level Agreement : SLA) ที่ชัดเจน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับ “กรอบระยะเวลาที่ควรจะเป็น” กับ “กรอบเวลาที่เกิดขึ้นจริง” ในกระบวนการนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีพัฒนาการที่ดียิ่งขึ้นในทุกมิติ เห็นควรมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1. **การเพิ่มประสิทธิภาพด้วยระบบดิจิทัล (Digital Integration) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI)** โดยพิจารณานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

เพื่อลดขั้นตอนการใช้ดุลยพินิจและเพิ่มระบบติดตามสถานะของงาน ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. การกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตเชิงป้องกัน (Preventive Measure) ปรับปรุง/ทบทวนระเบียบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อยกระดับโครงสร้างการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบเชิงรุกยิ่งขึ้น

3. การสร้างระบบรับฟังความคิดเห็น (Feedback Loop) ควรจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นภายในหน่วยงานเกี่ยวกับอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนซึ่งเป็นสาเหตุหลักของความล่าช้า

4. การส่งเสริมวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Mindset) จัดการฝึกอบรมบุคลากรในประเด็นการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาติดต่อรับบริการถึงการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและความเท่าเทียมกันในการรับบริการ

ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานตนเองในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง หรือการเบิกจ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบกับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	99.58	93.45	+6.13	+6.56
i4 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์	99.10	90.97	+8.13	+8.94
i5 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ	99.82	92.21	+7.61	+8.25
i6 หน่วยงานมีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	99.82	97.17	+2.65	+2.73

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากาารเชิงสถิติ

จากผลการประเมินในตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณพบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีพัฒนาการที่โดดเด่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยภาพรวมคะแนนของตัวชี้วัดที่ 2 เพิ่มสูงขึ้นจากเดิม 93.45 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น 99.58 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ +6.56

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ประเด็น (i4) การใช้จ่ายงบประมาณตามวัตถุประสงค์ มีพัฒนาการสูงสุด จากเดิม 90.97 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพิ่มขึ้นเป็น 99.10 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หรือคิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ +8.94 ซึ่งสะท้อนว่าบุคลากรมีความเชื่อมั่นสูงว่าสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ รองลงมาคือ ประเด็น (i5) ความโปร่งใสในการเบิกจ่าย มีคะแนนสูงถึง 99.82 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ซึ่งคิดเป็นร้อยละ +7.61 แสดงให้เห็นว่าปัญหาการเบิกจ่ายเท็จ (เช่น ค่าล่วงเวลา, ค่าวัสดุ, ค่าเดินทาง, ฯลฯ) ไม่ปรากฏในมุมมองในมุมมองของเจ้าหน้าที่ และประเด็น (i6) ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างที่คะแนนปรับสูงขึ้นจากเดิม 97.17 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น 99.82 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 คิดเป็นร้อยละ +2.73 ที่สะท้อนถึงมาตรฐานความยุติธรรมในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความเข้มงวดยิ่งขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการเชิงสถิติของตัวชี้วัดที่ 2 แม้อำนาจคะแนนมีพัฒนาการอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังมีประเด็นที่ควรเฝ้าระวังและพัฒนาเพื่อรักษามาตรฐาน ดังนี้

1. ความซับซ้อนของระเบียบพัสดุ กฎ/ระเบียบ/ข้อกำหนด/แนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายของหน่วยงานอาจมีการปรับปรุงอยู่บ่อยครั้งส่งผลให้การสื่อสารภายในเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติไม่ทั่วถึงหรือมีความผิดพลาดในรายละเอียด

2. การรับรู้ในรายละเอียด (Gap of Knowledge) บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการตรวจสอบหรือกำกับดูแลอย่างชัดเจนส่งผลให้ยังเกิดความกังวลหรือสงสัยในการดำเนินงานของหน่วยงาน

3. การรักษามาตรฐาน การที่ตัวชี้วัดที่ 2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีค่าคะแนนที่สูงอยู่แล้วจึงเป็นความท้าทายรูปแบบหนึ่งของหน่วยงานในความพยายาม “รักษาเพดาน” ไม่ให้ลดลง ซึ่งมักก่อให้เกิดความหละหลวมในการกำกับดูแลหรือพัฒนาระบบการกำกับดูแลเชิงคุณภาพเพื่อรักษามาตรฐานให้ดีขึ้นเนื่องจากเห็นว่าระบบเดิมดีอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศสามารถรักษาค่าคะแนนของตัวชี้วัดที่ 2 ให้อยู่ในระดับสูงและสร้างวัฒนธรรมความโปร่งใสที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจ (Communication) โดยการจัดทำสรุปขั้นตอน/กระบวนการงานการเบิกจ่ายและระเบียบพัสดุของหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic เพื่อลดโอกาสการกระทำผิดระเบียบและสร้างความเข้าใจให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาระบบรายงานการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่บุคลากรสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หน่วยงานควรมีการอบรมหรือกำหนดเวลาให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการเบิกจ่าย เพื่อป้องกันความผิดพลาดก่อนเกิดเหตุการณ์ที่นำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ หน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มความรวดเร็ว

3. การกำกับดูแล หน่วยงานควรมีการนำผลตรวจของฝ่ายตรวจสอบภายในมาแบ่งปันเป็น “กรณีศึกษา” (Internal Audit Feedback) เพื่อให้เห็นความเสี่ยงที่ควรระวังร่วมกัน รวมถึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเบาะแส มาตรการในการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเชื่อมั่นในกระบวนการกำกับดูแลของหน่วยงานและกล้าที่จะร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำผิดจากการใช้งบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ

ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของตนเองในประเด็นที่มีการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำธุรส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังประเมินเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ที่อาจมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง หรือมีพฤติกรรมการให้หรือรับสินบน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อความ	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	99.22	97.34	+1.88	+1.93
i7 ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำธุรส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง	98.56	93.98	+4.58	+4.87
i8 ผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	99.10	98.05	+1.05	+1.07
i9 การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานมีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง	100.00	100.00	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาระบบเชิงสถิติ

จากผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่ามีพัฒนาการในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยภาพรวมคะแนนอยู่ที่ 99.22 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ได้ 97.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +1.93

พิจารณาในรายข้อความสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประเด็น (i7) การสั่งให้ทำธุรส่วนตัว มีพัฒนาการของค่าคะแนนที่สูงที่สุด โดยเพิ่มจาก 93.98 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น 98.56 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 คิดเป็นร้อยละ +4.87 สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่ลดการสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำในกิจธุระส่วนตัวอย่างชัดเจน ส่วน ประเด็น (i8) การสั่งให้กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ มีคะแนนสูงถึง 99.10 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพิ่มขึ้นจากเดิมเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ +1.07 ซึ่งสะท้อนถึงความโปร่งใสและธรรมาภิบาลการปฏิบัติหน้าที่ที่เข้มแข็งของหน่วยงาน นอกจากนี้ ประเด็น (i9) ระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคล สามารถรักษามาตรฐานได้อย่างดีเยี่ยม คือ 100.00 คะแนนเต็มอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความเชื่อมั่นระดับสูงของบุคลากรต่อกระบวนการสรรหา บรรจุ และแต่งตั้งโยกย้าย ที่ปราศจากการเรียกรับสินบนหรือการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ปัญหา/อุปสรรค

การวิเคราะห์ผลคะแนนในภาพรวมของตัวชี้วัดที่ 3 แม้จะอยู่ในระดับที่สูงมาก หากยังคงปรากฏประเด็นท้าทายสำคัญอยู่ ได้แก่

1. ความคลุมเครือของคำสั่งหรือการบังคับบัญชา ในบางกรณีผู้บังคับบัญชายังมีลักษณะของการสั่งหรือบัญชาการที่กำกวมระหว่างความรับผิดชอบในหน้าที่ราชการกับภาระส่วนตัว หรือความเกรงใจในระบบอาวุโสทางสังคมของตำแหน่งหน้าที่หรือเอกสิทธิ์ทางการทูตที่ยังคงมีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรบางส่วนอยู่

2. **การรักษามาตรฐาน** การที่มีค่าคะแนนที่สูงอยู่แล้ว เป็นความท้าทายรูปแบบหนึ่งของหน่วยงานในความพยายาม “รักษาเพดาน” ไม่ให้ลดลง ซึ่งมักก่อให้เกิดความหยาบคายในการกำกับดูแลหรือพัฒนาระบบการกำกับดูแลเชิงคุณภาพเพื่อรักษามาตรฐานให้ดีขึ้น เนื่องจากเห็นว่าระบบเดิมดีอยู่แล้ว

3. **ความคาดหวังที่สูงขึ้น** การยกระดับคะแนนในอนาคตอาจทำได้ยากขึ้น เพราะต้องอาศัยการปรับปรุงในระดับพฤติกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมองค์กรที่ละเอียดอ่อนยิ่งขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์และยั่งยืนยิ่งขึ้น หน่วยงานควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

1. **การสื่อสารแนวนโยบาย No Gift Policy และแนวปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมข้าราชการพลเรือน** ควรมีการเน้นย้ำเรื่องการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของทางราชการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผ่านการจัดทำและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ Infographic หรือกรณีศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้าฝ่ายทุกระดับตระหนักถึงพฤติกรรมและผลกระทบที่อาจนำไปสู่การประเมินในเชิงลบ

2. **ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่** มุ่งเน้นการทำงานเชิงผลสัมฤทธิ์ (Performance-based) มากกว่าระบบความสัมพันธ์ส่วนตัว เพื่อลดโอกาสการใช้อำนาจสั่งการที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงระดับข้าราชการแรกเข้า

3. **ระบบ Feedback ที่ปลอดภัย** โดยพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในที่บุคลากรสามารถสะท้อนข้อกังวลเกี่ยวกับการใช้อำนาจได้อย่างปลอดภัยและเป็นความลับเพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาภายในได้ทัน่วงทีก่อนเกิดปัญหาเชิงประจักษ์

4. **ถอดบทเรียนความสำเร็จระบบคุณธรรมการบริหารบุคคล** นำกระบวนการบริหารงานบุคคลที่โปร่งใสของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมาเป็นต้นแบบ (Best Practice) ให้กับส่วนงานอื่น ๆ เพื่อรักษามาตรฐานความเชื่อมั่นนี้ไว้ให้ยั่งยืนยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้องให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบและยึดถือปฏิบัติ ซึ่งควรจะต้องส่งเสริมให้การใช้ทรัพย์สินของราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความสะดวก และการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 4 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.08	89.61	+5.47	+6.10
i10 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ	88.83	86.90	+1.93	+2.22

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.08	89.61	+5.47	+6.10
i11 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว	98.92	95.04	+3.88	+4.08
i12 การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงานสามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้	97.48	86.90	+10.58	+12.17

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากาารเชิงสถิติ

การประเมินตัวชี้วัดที่ 4 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีคะแนนรวมอยู่ที่ 95.08 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น +5.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +6.10

พิจารณาในรายข้อคำถามจะพบว่า ประเด็น (i10) การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สิน มีความโดดเด่นด้านพัฒนาการสูงสุด โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น +10.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +12.17 สะท้อนให้เห็นว่าระบบการกำกับดูแลและตรวจสอบของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการจัดทำแผนผังกระบวนการและระเบียบ/ข้อบังคับที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการขอยืม-คืนทรัพย์สินของทางราชการบุคลากร จึงมีความเชื่อมั่นว่าสามารถป้องกันการนำทรัพย์สินไปใช้ส่วนตัวได้จริง ส่วนประเด็น (i11) เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและการปฏิบัติตน ได้คะแนนสูงสุดในตัวชี้วัด 98.92 คะแนน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ถูกต้องและระมัดระวังในการไม่นำทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน และประเด็น (i10) กระบวนการและขั้นตอนการขอยืม แม้จะมีคะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิม แต่เมื่อเทียบกับข้อคำถามอื่นแล้ว ถือเป็นข้อคำถามที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุดในตัวชี้วัดที่ 4 และมีอัตราการเพิ่มขึ้นของคะแนนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ +2.22 แสดงให้เห็นว่าระบบขั้นตอนหรือการเข้าถึงข้อมูลแนวปฏิบัติการขอยืมทรัพย์สินยังไม่เพียงพอ และจำเป็นต้องมีการพัฒนาต่อยอดเพื่ออุดช่องโหว่ในประเด็นดังกล่าว

ปัญหา/อุปสรรค

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากาารเชิงสถิติข้างต้น พบว่าข้อจำกัดสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุค่าคะแนนเต็ม ได้แก่

- 1. ความซับซ้อนและไม่ชัดเจนของขั้นตอนการขอยืม-คืนทรัพย์สินของทางราชการ** กล่าวคือ บุคลากรของหน่วยงานรู้สึกว่าการขอยืมหรือคืนทรัพย์สินมียุ่งยาก ซับซ้อน หรือขาดความสะดวกในการปฏิบัติ
- 2. ช่องว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร** แม้การกำกับดูแลจะดีขึ้น แต่ยังมีบุคลากรบางส่วน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการหรือเจ้าหน้าที่ใหม่ที่ยังไม่ทราบรายละเอียดของ “แนวปฏิบัติ” ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- 3. ช่องว่างในการเข้าถึง** หากกระบวนการขอยืมยังเป็นรูปแบบเอกสาร (Paper-based) อาจทำให้เกิดความล่าช้าและยากต่อการตรวจสอบแบบ Real-time

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับตัวชี้วัดที่ 4 ให้มีมาตรฐานความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

1. การปรับปรุงกระบวนการ โดยการพัฒนากระบวนการขอเอ็ม-คินทรีพีลีนให้เป็นดิจิทัล (E – Service) เพื่อลดขั้นตอนและสร้างความสะดวกตามวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด

2. การสื่อสารเชิงรุก หน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายในรูปแบบ Infographic หรือ คลิปวิดีโอสั้น ๆ สรุปแนวทางการใช้ทรัพย์สินของทางราชการที่ “ควรปฏิบัติ” และ “ไม่ควรปฏิบัติ” เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดความสับสน

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร จัดให้มีกิจกรรมเชิดชูหน่วยงานภายในที่มีระบบการบริหารจัดการทรัพย์สินดีเยี่ยม เพื่อเป็นต้นแบบให้กับส่วนงานอื่น ๆ รวมถึงเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้หน่วยงานมีความพยายามในการพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สินภายในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

4. การสอบทานเชิงลึก แม้ว่าคะแนนการตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของทางราชการจะมีค่าคะแนนในระดับสูง แต่ควรมีการสุ่มตรวจและกำกับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อคงสภาพความตื่นตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง และความพยายามของหน่วยงานในการป้องกันการทุจริต โดยการจัดทำมาตรการภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการส่งเสริมการให้ข้อมูล เบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจังเมื่อพบว่ามีเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานกระทำผิด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบกับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	97.84	89.38	+8.46	+9.47
i13 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต	99.28	92.74	+6.54	+7.05
i14 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานสามารถป้องกันได้	97.48	88.85	+8.63	+9.71
i15 ความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน	96.76	86.55	+10.21	+11.80

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการเชิงสถิติ

ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีพัฒนาการที่โดดเด่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยคะแนนรวมของตัวชี้วัดที่ 5 มีค่าคะแนนสูงขึ้นที่ 97.84 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ +8.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +9.47

พิจารณารายข้อคำถามพบว่า ประเด็น (i13) ภาพลักษณ์ผู้บริหาร มีค่าคะแนนสูงสุดที่ 99.28 คะแนน สะท้อนว่าบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ที่ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตอย่างสูงยิ่ง ส่วนประเด็น (i14) กระบวนการป้องกันการทุจริตภายใน

หน่วยงาน มีการยกระดับค่าคะแนนขึ้นเป็น 97.48 คะแนน ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของมาตรการควบคุม ภายในและมาตรการบริหารความเสี่ยงการทุจริตที่เป็นรูปธรรม และประเด็น (i15) ความเชื่อมั่นในระบบ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในหน่วยงาน ที่แม้จะเป็นข้อคำถามที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 96.76 คะแนน แต่ก็ยังเป็นข้อคำถามที่มีอัตราของพัฒนาการที่สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ +11.80 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงาน ประสบความสำเร็จในการทลายกำแพงความกลัวที่จะแจ้งเรื่องร้องเรียน สร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบ และบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดได้ดียิ่งขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค

แม้คะแนนในภาพรวมของตัวชี้วัดที่ 5 จะอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดเชิงคุณภาพเพื่อการรักษามาตรฐานของค่าคะแนน ยังคงพบประเด็นท้าทายที่จะต้องพิจารณาปรับปรุง ดังนี้

1. ช่องว่างของความเชื่อมั่นในระบบตรวจสอบของหน่วยงาน กล่าวคือ แม้ค่าคะแนนความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารจะมีค่าคะแนนสูงสุด (99.28 คะแนน) แต่ค่าคะแนนความเชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (97.76 คะแนน) ยังคงมีระยะห่างอยู่ สะท้อนว่าบุคลากรบางส่วนอาจยัง “เชื่อใจตัวบุคคล” มากกว่า “เชื่อมั่นในระบบ” หรือกังวลว่ากระบวนการสอบสวนอาจมีความล่าช้าหรือไม่โปร่งใสในบางขั้นตอน

2. ความเสี่ยงจากความพึงพอใจในความสำเร็จ เมื่อค่าคะแนนอยู่ในระดับสูงแล้ว ความท้าทายที่สำคัญจึงเป็นการรักษาเสถียรภาพของความตระหนักรู้ให้คงอยู่ โดยไม่ปล่อยให้มาตรการต่าง ๆ กลายเป็นเพียงงานธุรการที่ต้องปฏิบัติตามวงรอบการประเมินจากหน่วยงานภายนอกเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้บรรลุค่าคะแนนที่เข้าใกล้ความสมบูรณ์แบบและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สุจริตอย่างยั่งยืน หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

1. ยกระดับความโปร่งใสของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรมีการสื่อสารเกี่ยวกับสถิติ การดำเนินการทางวินัยหรือผลการตรวจสอบที่มีการคุ้มครองและรักษาความลับข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส เพื่อให้บุคลากรเห็นว่า “การแจ้งเบาะแสนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจริง” ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างของค่าคะแนนความเชื่อมั่นในระบบตรวจสอบของหน่วยงาน

2. การเพิ่มความเข้มข้นของมาตรการเชิงรุก นอกเหนือจากมาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบแบบปกติที่มีการดำเนินการอยู่โดยทั่วไป ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามผลและการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในภารกิจที่มีความเสี่ยงสูง เพื่อยกระดับค่าคะแนนกระบวนการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้สูงขึ้น

3. ธรรมาภิบาลเชิงสัญลักษณ์และเชิงประจักษ์ รักษามาตรฐานความเป็นผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงาน โดยการให้ผู้บริหารร่วมแสดงเจตจำนงและติดตามผลการดำเนินงานด้านความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงการแสดงออกถึงความจริงจังในการดำเนินงานเฉพาะช่วงการประเมินจากหน่วยงานภายนอกเท่านั้น

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงพฤติกรรมกรถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการให้บริการหรือปฏิบัติหน้าที่

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	90.78	92.79	-2.01 ↓	-2.17 ↓
e1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	86.60	88.19	-1.59 ↓	-1.80 ↓
e2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	87.22	90.67	-3.44 ↓	-3.80 ↓
e3 เจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ	98.50	99.53	-1.03 ↓	-1.03 ↓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการเชิงสถิติ

ภาพรวมค่าคะแนนตัวชี้วัดที่ 6 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ที่ 90.78 คะแนน ซึ่งเมื่อเทียบกับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ได้ 92.79 คะแนน พบว่าค่าคะแนนลดลงอย่างชัดเจน โดยลดลงถึง -2.01 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -2.17

เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าค่าคะแนนลดลงในทุกมิติ โดยประเด็นที่มีค่าคะแนนลดลงมากที่สุดคือ ประเด็น (e2) ความเท่าเทียมในการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ซึ่งลดลงถึง -3.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -3.80 สะท้อนให้เห็นว่ามาตรฐานการปฏิบัติงานหรือให้บริการของหน่วยงานแย่ง อาจเกิดจากการสื่อสาร ความซับซ้อนและความล่าช้าในขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ส่วนประเด็น (e1) การปฏิบัติงานตามขั้นตอนและระยะเวลา มีค่าคะแนนลดลงรองลงมา คือ -1.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -1.80 สะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติงานหรือให้บริการของหน่วยงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด และประเด็น (e3) การเรียกรับสินบน ที่แม้จะยังคงค่าคะแนนอยู่ในระดับสูงที่ 98.50 คะแนน แต่ก็มีค่าคะแนนที่ลดลงเล็กน้อย -1.03 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -1.03 ซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้เชิงลบต่อการให้บริการของหน่วยงานของผู้มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับการเรียกรับหรือให้สินบน หรือการเอื้อประโยชน์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้มาติดต่อรับบริการ

ปัญหา/อุปสรรค

การลดลงของค่าคะแนนในภาพรวมและรายข้อคำถามของตัวชี้วัดที่ 6 สามารถวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญ ดังนี้

1. การขาดความเชื่อมั่นในมาตรฐานความเท่าเทียมในการให้บริการ มีค่าคะแนนที่ลดลงมากที่สุดชี้ให้เห็นว่า ผู้มาติดต่อรับบริการอาจรู้สึกถึงความ “สองมาตรฐาน” หรือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน หรือการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลบางกลุ่มส่งผลให้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสลดลง

2. ความล่าช้าหรือความซับซ้อนของขั้นตอน การที่คะแนนในประเด็นขั้นตอนและระยะเวลาลดลง อาจเกิดจากภารกิจทำให้บริการของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นแต่ทรัพยากรบุคคลมีจำกัด หรือการปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีที่ไม่เสถียรพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง

3. ความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล แม้ค่าคะแนนด้านการเรียกรับสินบนจะสูง แต่การลดลงของ ค่าคะแนนในประเด็นนี้ไม่ควรจะเกิดขึ้น (Zero Tolerance) ถือเป็นสัญญาณเตือนว่ากลไกการตรวจสอบ ภายใน มาตรการบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต หรือการสร้างวัฒนธรรมสุจริตภายในองค์กรอาจมีปัญหา และเริ่มมีความหย่อนยานของระบบ

ข้อเสนอแนะ

เพิ่มเป็นการยกระดับค่าคะแนนให้มีการพัฒนาการเชิงบวกยิ่งขึ้น หน่วยงานควรดำเนินการเชิงรุก ดังนี้

1. ยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียม ควรจัดทำมาตรฐานการให้บริการ (SOP) ที่ชัดเจน และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน และเงื่อนไขการรับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันของหน่วยงาน ลดการใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานบางขั้นตอนแทน

2. พัฒนาระบบติดตามสถานะงาน (Real-time Tracking) เพื่อแก้ปัญหาด้านระยะเวลาที่ไม่เป็นไปตามกำหนด หน่วยงานควรมีการพัฒนาหรือนำระบบ Digital Dashboard มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความกังวลและเพิ่มความโปร่งใสในขั้นตอนการทำงานยิ่งขึ้น

3. มาตรการป้องปรามและสร้างความตระหนักรู้ในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ โดยมีการเน้นย้ำการขับเคลื่อนนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และจัดช่องทางการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและเป็นความลับตามมาตราคุ้มครองข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านการไม่เรียกรับสินบนและผลประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้

4. การรับฟังความคิดเห็น หน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจในระดับย่อย (Micro-survey) ทันทีหลังการให้บริการ เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นจริงมาปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั่วถึง โดยไม่ต้องรอผลการประเมินประจำปีงบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกัน หน่วยงานจะต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงต่อประชาชนได้อย่างชัดเจน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	84.86	84.45	+0.41	+0.49
e4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	85.09	83.15	+1.94	+2.34
e5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	82.98	83.34	-0.36	-0.43
e6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายได้อย่างชัดเจน	86.51	86.88	-0.37	-0.43

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากาารเชิงสถิติ

ภาพรวมของตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีค่าคะแนนอยู่ที่ 84.86 คะแนน ซึ่งมีพัฒนาการค่าคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย +0.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +0.49

พิจารณารายข้อคำถามจะพบว่า ประเด็น (e4) ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย เป็นข้อคำถามที่มีจุดแข็งโดดเด่น กล่าวคือ เป็นข้อคำถามเดียวของตัวชี้วัดที่ 7 ที่มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด +1.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +2.34 สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานประสบความสำเร็จในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก อย่างไรก็ตาม ประเด็น (e5) ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ และประเด็น (e6) ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำอธิบาย มีค่าคะแนนที่ลดลง คือ -0.36 คะแนน และ -0.37 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งแม้จะเป็นการลดลงของค่าคะแนนเพียงเล็กน้อย แต่เป็นสัญญาณเตือนว่า “คุณภาพและเนื้อหา” ของการสื่อสาร รวมถึง “ทักษะการให้บริการรายบุคคล” กำลังมีพัฒนาการที่สวนทางกับประสิทธิภาพของ “ช่องทาง” ที่ดีขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค

จากการวิเคราะห์สถิติข้างต้น ปัญหาสำคัญไม่ได้อยู่ที่ตัวเครื่องมือหรือเทคโนโลยีการสื่อสารของหน่วยงาน แต่อยู่ที่กระบวนการจัดการข้อมูลและบุคลากร โดยสรุปได้ 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ความซับซ้อนของข้อมูลและการเข้าถึงเนื้อหา แม้จะมีช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงง่าย แต่ข้อมูลที่เผยแพร่อาจมีความซับซ้อน เข้าใจยาก หรือไม่ตรงกับความต้องการเชิงลึกของผู้รับบริการ ส่งผลให้ค่าคะแนนด้านความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ลดลง

2. มาตรฐานการให้บริการข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ค่าคะแนนที่ลดลงในประเด็นความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอาจบ่งชี้ได้ว่าเจ้าหน้าที่มีภาระงานที่มากเกินไปหรือขาดการปรับปรุงองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายที่สร้างความพึงพอใจและชัดเจนแก่ผู้ติดต่อรับบริการได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับค่าคะแนนในภาพรวมให้เพิ่มสูงขึ้น และแก้ไขจุดอ่อนของการดำเนินงานอย่างยั่งยืน หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

1. การยกระดับคุณภาพเนื้อหา ควรเปลี่ยนจากการเน้น “ปริมาณ” ของข้อมูลข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์ เป็นการเน้น “คุณภาพ” ที่เข้าถึงและเข้าใจได้โดยง่ายผ่านการนำข้อมูลที่ซับซ้อนมาสังเคราะห์

จัดทำในรูปแบบ Infographic หรือวิดีโอสั้น เพื่อเพิ่มความชัดเจนตามประเด็นความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์

2. การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร โดยจัดการอบรมทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) และบริการ (Service Mind) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง พร้อมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูลกลาง (FAQ Center) ที่ทันสมัย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลมาตอบคำถามประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. การสร้างระบบการรับฟังความคิดเห็น เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ความชัดเจนของข้อมูล” เป็นรายประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเนื้อหาข่าวหรือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้ตรงจุด

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงาน ขั้นตอน วิธีการบริการ และการพัฒนาการให้บริการผ่านทางออนไลน์ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นและเกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบกับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ข้อคำถาม	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	80.83	69.69	+11.14	+15.98
e7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	78.58	77.31	+1.26	+1.64
e8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	80.67	82.84	-2.17	-2.62
e9 หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	83.24	48.93	+34.31	+70.11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาการเชิงสถิติ

ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 8 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีทิศทางการพัฒนาที่ก้าวกระโดด โดยมีคะแนนรวมอยู่ที่ 80.83 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ +11.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +15.98

พิจารณารายข้อคำถามพบว่า ประเด็น (e9) การพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้คะแนนในภาพรวมมีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จาก 48.93 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็น 83.24 คะแนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งเพิ่มขึ้น +34.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +70.11 สะท้อนถึงความสำเร็จของหน่วยงานในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานสู่ระบบดิจิทัล จนผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงความสะดวกและรวดเร็วที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ประเด็น (e7) การเปิดโอกาสให้

บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม ยังคงสามารถรักษามาตรฐานและเติบโตขึ้นเล็กน้อยอยู่ +1.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +1.64 สะท้อนความต่อเนื่องในการสร้างระบบการทำงานที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเด็น (e8) การปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน มีค่าคะแนนที่ลดลงอยู่ -2.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -2.62 แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร อาจเกิดจากกระบวนการที่ล่าช้าและขาดการสื่อสารเชิงรุก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีการรับรู้เชิงลบต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ปัญหา/อุปสรรค

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่เป็นข้อกังวลมากที่สุด คือ “ช่องว่าง” ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจในเชิงคุณภาพ แม้การพัฒนากระบวนการให้บริการออนไลน์จะดีขึ้นและเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น แต่ในมุมมองของผู้รับบริการยังรับรู้ถึง “ผลลัพธ์หรือข้อเสนอแนะที่หน่วยงานยังไม่ได้นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างแท้จริง” กล่าวคือ การตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควร กระบวนการบางส่วนยังมีความล่าช้า หรือขาดการสื่อสารเชิงรุกในการนำเสียงสะท้อนของผู้รับบริการไปปรับใช้

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับค่าคะแนนและแก้ไขจุดอ่อนการดำเนินงานอย่างยั่งยืน หน่วยงานควรดำเนินการดังนี้

1. **ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการเชิงกลยุทธ์** ควรเร่งทบทวนระเบียบการปฏิบัติราชการที่ยังเป็นอุปสรรค โดยนำข้อมูลจากการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มาวิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้กระชับมากกว่าเดิม ไม่ใช่เพียงการย้ายการดำเนินงานเป็นรูปแบบออนไลน์โดยขั้นตอนการดำเนินงานยังคงเดิม แต่ต้องปรับปรุงกระบวนการนั้น ๆ ให้เหมาะสมกับรูปแบบออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการมากยิ่งขึ้น
2. **ปรับปรุงการสื่อสารเชิงรุก** หน่วยงานควรจัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของหน่วยงาน แล้วมีการวิเคราะห์เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามแนวทาง “You said, we did” เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการว่า ความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการจะได้รับการตอบสนอง
3. **การยกระดับเทคโนโลยีสารสนเทศ** โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงหรือบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Integration) ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องใช้เอกสารหรือข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การประชาสัมพันธ์ (2) การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ได้แก่ แผนการดำเนินงานและงบประมาณ การปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การจัดซื้อจัดจ้าง

(4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล และประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม (5) การส่งเสริมความโปร่งใส ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 9 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในรายตัวชี้วัดย่อยของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	96.75	95.00	+1.75	+1.84
9.1 ข้อมูลพื้นฐาน	100.00	100.00	0.00	0.00
9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	100.00	100.00	0.00	0.00
9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง	100.00	75.00	+25.00	+33.33
9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	67.50	100.00	-32.50	-32.50
9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส	100.00	100.00	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากาารเชิงสถิติ

การประเมินตัวชี้วัดที่ 9 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีพัฒนาการในภาพรวมที่ดีขึ้น โดยได้คะแนนรวมที่ 96.75 คะแนน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ +1.75 คะแนน คิดเป็นร้อยละ +1.84 สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดย่อยปรากฏว่า ประเด็นการจัดซื้อจัดจ้าง มีการยกระดับค่าคะแนนเป็น 100.00 คะแนนเต็ม ซึ่งแสดงถึงการปรับปรุงระบบการเปิดเผยข้อมูลและการรายงานผลการจัดหาพัสดุที่มีความโปร่งใสและเป็นปัจจุบัน ในขณะที่ประเด็นข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ และการส่งเสริมความโปร่งใสยังคงรักษามาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะไว้ได้ที่ 100.00 คะแนนเต็ม อย่างไรก็ตาม ประเด็นการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีค่าคะแนนที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ จากเดิม 100.00 คะแนน เป็น 67.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ -32.50

ปัญหา/อุปสรรค

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินในข้างต้น สามารถระบุปัญหาสำคัญของตัวชี้วัดที่ 9 โดยเฉพาะประเด็นการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ **ความไม่ต่อเนื่องของการปรับปรุงข้อมูล** การจัดทำหรือเผยแพร่แผนการบริหารทรัพยากรบุคคล หรือรายงานผลการดำเนินงานตามแผนฯ ไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหรือข้อมูลที่เผยแพร่มีองค์ประกอบไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะที่กำหนด หรือความไม่ชัดเจนขององค์ประกอบด้านข้อมูลบางประการ เช่น งบประมาณที่ใช้ดำเนินการของโครงการ/กิจกรรมตามแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการยกระดับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงและปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เร่งทบทวนรายการข้อมูลในรายโครงการหรือกิจกรรมตามแผนบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยต้องมีการตรวจสอบองค์ประกอบด้านข้อมูลที่ยังไม่ชัดเจน เช่น งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

2. จัดทำรายการตรวจสอบ (Checklist) มาตรฐาน เพื่อตรวจสอบข้อมูลตามองค์ประกอบที่ การประเมิน ITA กำหนดอย่างละเอียด โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทุกรายไตรมาส หรือก่อนนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

3. ระบบ Dashboard ติดตามสถานะ ควรพัฒนาระบบติดตามการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลัก ของหน่วยงาน เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนหรือการเผยแพร่ข้อมูลล่าช้าในระบบ

4. รักษามาตรฐานเดิม สำหรับตัวชี้วัดย่อยในประเด็นที่ได้คะแนนเต็มแล้ว หน่วยงานควรรักษาระบบ การจัดการข้อมูลเดิมไว้ แต่เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงข้อมูลและปรับปรุงคุณภาพการนำเสนอข้อมูล เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบน เว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน 2 ประเด็น คือ (1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน ได้แก่ นโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) และการประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต (2) การส่งเสริมคุณธรรมและ ความโปร่งใส ได้แก่ แผนป้องกันการทุจริต และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การจัดทำ มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และมีการกำกับติดตามการนำการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศมีผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในรายตัวชี้วัดย่อยของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตัวชี้วัด/ตัวชี้วัดย่อย	ปี 68	ปี 67	Diff.	%Change
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต	100.00	100.00	0.00	0.00
10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน	100.00	100.00	0.00	0.00
10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	100.00	100.00	0.00	0.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนากิจการเชิงสถิติ

การประเมินตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวม มีผล การประเมินที่ยังคงรักษามาตรฐานเดิมไว้ได้ที่ 100.00 เต็มทุกตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ประเด็นการดำเนินการเพื่อ ป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน และประเด็นการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานมีความเข้มแข็งในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ (Open Data) ผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน อย่างเป็นระบบ ทั้งการประกาศนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ การประเมินความเสี่ยงการทุจริต และการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหา/อุปสรรค

แม้ข้อมูลในเชิงปริมาณจะได้รับคะแนนเต็มตามเกณฑ์การประเมิน แต่ข้อมูลในเชิงคุณภาพและ การนำไปปฏิบัติจริงยังคงมีความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่

1. ความยั่งยืนของการรับรู้ แม้จะมีการประกาศนโยบายผ่านเว็บไซต์ตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่กระบวนการการสร้างการรับรู้และวัฒนธรรม No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่ ให้ฝังรากลึกใน

บุคลากรทุกระดับ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ประจำการในต่างประเทศอย่างยั่งยืน อาจมีความแตกต่างกันตามบริบทพื้นที่การปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละภาคส่วน

2. การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การรักษามาตรฐานให้คงเดิมจำเป็นต้องอาศัยการกำกับติดตามให้ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หากขาดการตรวจสอบที่ต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อคะแนนในปีถัดไป

3. ความเสี่ยงใหม่ รูปแบบการทุจริตหรือการรับสินบนในยุคดิจิทัลมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งการประเมินความเสี่ยงแบบเดิมอาจไม่ครอบคลุมรูปแบบการทุจริตในรูปแบบเดิมอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตไม่ได้เป็นเพียงการทำตามเกณฑ์ แต่เป็นการสร้างความโปร่งใสที่จับต้องได้ หน่วยงานควรดำเนินการในมาตรการเพิ่มเติม ดังนี้

1. การยกระดับสู่เชิงรุก พัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายขึ้น เช่น การสรุปรายงานความเสี่ยงการทุจริตในรูปแบบ Infographic หรือ Dashboard เพื่อให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบได้สะดวกยิ่งขึ้น

2. การสร้างเครือข่ายเฝ้าระวัง ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการอบรมหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องจริยธรรม เพื่อเปลี่ยนจากการ “สั่งการจากบนลงล่าง” เป็น “ปลูกฝังจิตสำนึกจากภายใน”

3. การใช้เทคโนโลยีตรวจสอบ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามสถานะการดำเนินงานตามแผนป้องกันการทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมภายในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลผลการดำเนินงานได้เป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการรวบรวมข้อมูลเพื่อรับการประเมินในอนาคต

**การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
สู่การพัฒนาศักยภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569**

สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครอบคลุมแต่ละประเด็นของตัวชี้วัด 10 ตัวชี้วัด สู่การนำไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพ และการรักษาระดับ การประเมิน ITA ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การปฏิบัติหน้าที่	การปรับปรุงมาตรฐานและ ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมี ความเป็นมาตรฐาน โปร่งใส ดำเนินการ ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัดและเท่าเทียม ควรมีการ ปรับปรุงมาตรฐานและทบทวนคู่มือการ ปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการ พร้อม ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานให้แก่ บุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจ ในรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ ตนเองรับผิดชอบชัดเจนยิ่งขึ้น และส่วน งานอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเพื่อให้ สอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ	1. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเป็น ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยอาจ พิจารณาปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนที่สามารถปรับปรุงให้ เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/ ข้อบังคับที่มีการปรับปรุงหรือ แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อความ ถูกต้องและชัดเจนตามที่ได้ กำหนดไว้ในกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง 2. การประชาสัมพันธ์และ เผยแพร่มาตรฐานหรือคู่มือใน การปฏิบัติงานและการให้	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	ทุกหน่วยงานใน สำนักงานปลัดกระทรวง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ประชาชนตามกฎหมาย/ระเบียบ/ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	บุคลากรได้รับทราบอย่าง สม่ำเสมอ 3. การนำเสนอผ่านรูปแบบสื่อ infographic ที่ง่ายต่อการทำ ความเข้าใจ พร้อมทั้งระบุ รายละเอียดในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน		
2. การใช้งบประมาณ	การกำกับตรวจสอบการใช้ งบประมาณ	ภาพรวมของหน่วยงานในประเด็นการ ใช้งบประมาณนั้น มีค่าคะแนนอยู่ใน ระดับที่สูง ทั้งนี้เพื่อให้การใช้จ่ายเงิน งบประมาณของหน่วยงานเป็นไปอย่าง คุ้มค่า ตรงตามวัตถุประสงค์ ไม่เกิดการ เอื้อประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง รวมทั้งการเบิกจ่ายเงินเป็นไปอย่าง ถูกต้องตามที่กฎหมาย/ระเบียบ/ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ นั้น ควรมี การสื่อสารและการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจให้มากยิ่งขึ้น และเผยแพร่ แนวปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงินอย่าง ถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรภายใน หน่วยงานได้รับทราบแนวปฏิบัติที่ ถูกต้อง และที่ไม่พึงปฏิบัติ	1. จัดทำคู่มือ สรุปลขั้นตอน/ กระบวนการงานการเบิกจ่าย ระเบียบพัสดุของหน่วยงาน หรือข้อควรระวัง ให้อยู่ใน รูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic, รูปภาพหรือ เอกสารประกอบในแต่ละ กระบวนการ 2. การจัดฝึกอบรมให้กับ บุคลากรทุกระดับและสายงาน เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานด้าน การเงินการคลังได้อย่าง ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ลด ความเสี่ยง	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	สำนักบริหารการคลัง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
3. การใช้อำนาจ	การบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างเป็นธรรม	ประเด็นการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในการบริหารงานบุคคลของ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้กระทำการใด ๆ ที่ อาจขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นธรรม ของหน่วยงานนั้นปรากฏอยู่ในระดับที่ ต่ำ แสดงให้เห็นถึงการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคลที่มีความเป็นธรรม และ แสดงถึงความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อ กระบวนการและความเชื่อมั่นในการ บริหารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิด การต่อยอดจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดีภายใน หน่วยงานนั้น ควรมีการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติตาม มาตรฐานจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการใช้อำนาจ ในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง ในการเรียกรับ สินบนหรือเอื้อประโยชน์กับบุคคล กลุ่ม บุคคล พวกพ้อง หรือเครือญาติ จึงต้อง มีการอบรมให้ความรู้ให้กับบุคลากรทุก ระดับโดยเฉพาะผู้บริหารที่มีอำนาจหรือ กำกับการบริหารงานบุคคลภายใน	1. การสื่อสารและยกระดับ มาตรฐานจริยธรรมให้เป็นแนว ปฏิบัติที่ดี (Best Practice) โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูล และรูปแบบการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคล เพื่อนำมา จัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ด้าน การบริหารงานบุคคลที่เป็น ธรรม จากนั้นจะดำเนินการ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ "แนวปฏิบัติตามมาตรฐาน จริยธรรมข้าราชการพลเรือน" ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน ของหน่วยงาน เพื่อสร้างความ ตระหนักรู้ให้บุคลากรทุก ระดับ 2. การจัดอบรมให้ความรู้และ ป้องกันความเสี่ยงในการ บริหารงานบุคคล หรือการ ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ โดยมุ่งเน้นที่ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจหน้าที่	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	- สำนักบริหารบุคคล - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		สำนัก/กอง นอกจากนี้ควรจัดให้มี ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน	กำกับการบริหารงานบุคคล ภายในสำนักและกองต่าง ๆ 3. การจัดทำช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียนภายใน เพื่อรับ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงานโดยเฉพาะ		
4. การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ	การกำกับดูแลการใช้ ทรัพย์สินของราชการ	ในประเด็นการใช้ทรัพย์สินของราชการ ของหน่วยงาน ยังคงมีจุดที่สามารถ พัฒนาต่อยอดเพื่ออุดช่องโหว่ ใน กระบวนการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สิน ของราชการ เพื่อให้เป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด หน่วยงานควร กำหนดให้มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของราชการอย่างถูกต้อง ใน ทุกส่วนราชการภายในหน่วยงาน ผ่าน การจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่าย ยิ่งไปกว่านั้น เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินการใน ประเด็นดังกล่าว อาจพิจารณานำ เทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อช่วยกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน ทั้งยัง เป็นการลดขั้นตอนการขอยืม - คืน	1. การจัดทำคู่มือมาตรฐาน การขอยืม-ขอใช้ทรัพย์สินของ ราชการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย โดยดำเนินการทบทวนและ กำหนดขั้นตอนการขอยืมหรือ ขอใช้ทรัพย์สินของราชการให้ มีความถูกต้องและสอดคล้อง กับระเบียบกฎหมายที่กำหนด 2. การจัดทำแบบฟอร์มการ ขอยืม-ขอใช้ทรัพย์สินของทาง ราชการ ในรูปแบบ e-form ประยุกต์ใช้ในการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน ของราชการ และช่วยลด ขั้นตอนและภาระงานด้าน	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	สำนักจัดหาและบริหาร ทรัพย์สิน

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ทรัพย์สินของทางราชการ ให้สะดวก รวดเร็วและสามารถติดตามได้ดียิ่งขึ้น	เอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ และหน่วยงาน ที่ สำคัญคือสามารถติดตาม สถานะ ผู้ครอบครองและ ตรวจสอบเช็ควัตถุประสงค์การใช้ งานได้อย่างโปร่งใสและมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. การจัดอบรมให้กับ เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจใน ระเบียบการยืม-คืนทรัพย์สิน ของราชการอย่างถูกต้อง		
5. การแก้ไขปัญหาการ ทุจริต	การป้องกันการทุจริตเชิงรุก	ตามผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 5 การ แก้ไขปัญหาการทุจริต ในปีงบประมาณ ที่ผ่านมา ทางหน่วยงานมีการส่งเสริม การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานผ่าน มาตรการ/กลไกต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็น ถึงประสิทธิภาพของมาตรการควบคุม ภายในและมาตรการบริหารความเสี่ยง การทุจริตที่เป็นรูปธรรม ผนวกกับการที่	1. การสื่อสาร การสร้างความ ตระหนักรู้ให้กับบุคลากรใน หน่วยงาน ถึงสถานการณ์การ ทุจริตการทุจริต ภายในประเทศ ทั้งนี้ หน่วยงานอาจพิจารณาเชิญ วิทยากรจากหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นดังกล่าวมาอบรมเพื่อ	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	- สำนักบริหารบุคคล (ส่วนวินัย) - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต (ศปท.)

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>บุคลากรภายในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงว่าผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจัง ผ่านการมอบนโยบายและวางมาตรการ การกำกับตรวจสอบ การกำหนดโทษทางวินัย และการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่กระทำผิดอย่างเข้มงวด สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการในการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างดีเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อเป็นการขับเคลื่อนให้หน่วยงานมีกระบวนการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาขีดความสามารถของการดำเนินการจัดการประเด็นดังกล่าว อาจพิจารณานำระบบเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญ ตั้งแต่กระบวนการแจ้งเรื่องร้องเรียน การกำกับติดตาม การรายงานผลและการวิเคราะห์ผล และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน และสั่งการในประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานได้อย่าง</p>	<p>เสริมสร้างองค์ความรู้ และจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาการทุจริตของบุคลากรในภาครัฐ การชี้แจงช่องทางต่าง ๆ ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน และมาตรการคุ้มครองและรักษาความลับข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส</p> <p>2. การพัฒนาช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนการทุจริต ที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบในการพัฒนา ให้สามารถติดตามสถานะการดำเนินการทั้งผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนและผู้บริหารของหน่วยงาน และมีมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสโดยเก็บรักษาเป็นความลับ เพื่อส่งเสริมการให้ข้อมูล เบาะแส หรือร้องเรียน</p>		

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		ทันที่วงที่ โดยต้องมีช่องทางในการ ร้องเรียนผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่เข้าถึงได้ง่าย มีการคุ้มครอง และรักษาความลับข้อมูลของผู้แจ้ง เบาะแส และสามารถติดตามสถานะ เรื่องร้องเรียนของตนได้	การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน		
6. คุณภาพการ ดำเนินงาน	การยกระดับมาตรฐานการ ให้บริการและส่งเสริมความ เท่าเทียม	แม้ผลคะแนนใน “ตัวชี้วัดที่ 1 การ ปฏิบัติหน้าที่” ที่ประเมินการรับรู้การ ปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน จะมีค่า คะแนนรายตัวชี้วัดที่สูงขึ้น ทว่า ใน ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ที่ เป็นการประเมินการรับรู้ของ บุคคลภายนอกในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กลับมี ค่าคะแนนที่ต่ำกว่า และลดลงเมื่อเทียบ กับปีงบประมาณที่แล้วมา ผลจากการ วิเคราะห์ผ่านค่าคะแนนจึงสะท้อนให้ เห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจ ไม่ได้ทำให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการพึง พอใจเท่าที่ควร ในประเด็นของการ ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลา หรือการให้บริการอย่างเท่าเทียม ซึ่ง	1. การจัดทำคู่มือ/มาตรฐาน การให้บริการของผู้เข้ารับ บริการที่ชัดเจน และเปิดเผย ต่อสาธารณะ ให้ทราบถึง กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบ ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขอื่น ใด ในการติดต่อหรือขอรับ บริการ 2. การสำรวจความคิดเห็นใน ระดับย่อย หลังสิ้นสุดการ ให้บริการ เพื่อเก็บรวบรวม ความเห็นในการนำไปพัฒนา และปิดจุดอ่อนที่เกิดขึ้น ให้ สามารถปรับปรุงได้ทันที่วงที่	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	ทุกหน่วยงานใน สำนักงานปลัดกระทรวง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>สาเหตุอาจเป็นเพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือให้บริการของหน่วยงานนั้น ยังคงมีความซับซ้อนและความล่าช้าเมื่อเทียบกับความต้องการที่สูงขึ้น หรือการสื่อสารในกระบวนการขอรับบริการต่าง ๆ ยังขาดความชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความกังวล ทั้งนี้เพื่อยกระดับมาตรฐานในการให้บริการที่ดี จึงควรจัดทำคู่มือ/มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและเผยแพร่ต่อสาธารณะในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และอาจจัดให้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงาน และนำมาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>			
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	การพัฒนาคุณภาพการสื่อสารและทักษะการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	<p>ในประเด็น ประสิทธิภาพการสื่อสาร นั้น มีค่าคะแนนที่เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมาเพียงเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานประสบความสำเร็จในการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างสะดวก อย่างไรก็ตาม ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้มาติดต่อ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และการลดความซับซ้อนของข้อมูล ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง 2. การจัดการอบรมทักษะการสื่อสารและการบริการ ให้แก่ 	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	ทุกหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		หรือขอรับบริการที่ควรทราบ และ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ คำอธิบาย ยังคงเป็นประเด็นที่ต้องมีการ ปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจกล่าว ได้ว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อมูล และองค์ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อ ซักถามต่าง ๆ ให้กับผู้มาติดต่อหรือ ขอรับบริการ เพื่อยกระดับการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้ง เก็บรวบรวมคำถามที่มักพบ (FAQ) เพื่อจัดทำเป็นคู่มือ เอกสารประกอบการให้ข้อมูล กับผู้มาติดต่อ 3. ระบบรับฟังความคิดเห็น เพิ่มช่องทางการรับฟังความ คิดเห็น เพื่อสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการ และ เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลในการ นำไปพัฒนาหรือปรับปรุง เนื้อหาของข่าวสารหรือ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น		
8. การปรับปรุงระบบ การทำงาน	การพัฒนาบริการดิจิทัลและ ปรับปรุงกระบวนการให้ ตอบสนองผู้รับบริการ	พิจารณาจากผลการประเมินรายตัวชี้วัด ในตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการ ทำงาน พบว่าหน่วยงานมีการพัฒนาการ ให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่างดี เยี่ยมเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ในการพัฒนาและปรับเปลี่ยน กระบวนการสู่ระบบดิจิทัล จน ผู้รับบริการสัมผัสได้ถึงความสะดวกและ	1. การทบทวนกระบวนการงานให้ ตรงตามความต้องการ โดยนำ ความเห็นที่ได้รับมาปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงานให้ สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 2. การยกระดับเทคโนโลยี สารสนเทศ มุ่งเน้นการ ให้บริการออนไลน์ โดยเฉพาะ	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	ทุกหน่วยงานใน สำนักงานปลัดกระทรวง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>รวดเร็วที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานยังคงสามารถรักษามาตรฐานได้เป็นอย่างดี ทว่า ยังคงไม่ตอบโจทย์ของผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการเท่าที่ควร ในส่วนของการรับรู้การนำผลลัพธ์หรือข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงการดำเนินงาน อาจเกิดจากกระบวนการที่ล่าช้าและขาดการสื่อสารเชิงรุก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีการรับรู้เชิงลบต่อการให้บริการของหน่วยงาน</p>	<p>การติดต่อหรือขอรับบริการที่จะต้องใช้อเอกสารหรือแบบฟอร์ม ให้ปรากฏบนช่องทางออนไลน์ สามารถดาวน์โหลดและจัดเตรียมมาก่อนที่จะขอรับบริการ เพื่อลดระยะเวลาในการขอรับบริการ</p> <p>3. การจัดทำสถิติการให้บริการ หรือรายงานการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบว่าหน่วยงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงในกระบวนการหรือขั้นตอนใดบ้าง</p>		
9. การเปิดเผยข้อมูล	การกำกับดูแลการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	จากการวิเคราะห์ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 9 ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการ	1. การทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน มีความหลากหลาย เพื่อให้ปรากฏอยู่ในสายตาของ	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	ทุกหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
		<p>เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะอย่างเป็น รูปธรรม อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ถึง จุดที่ต้องพัฒนาเพื่อยกระดับการ ดำเนินงาน พบว่ายังมี ข้อจำกัดเรื่อง ความต่อเนื่องในการปรับปรุงข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และรายงานผลการดำเนินงานในบาง ประเด็นยังมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านช่องทางการเข้าถึงข้อมูล ยังเป็นอุปสรรคสำคัญ ดังนั้น ประเด็น สำคัญที่หน่วยงานต้องเร่งดำเนินการ ทบทวน คือการพัฒนากระบวนการ ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย การควบคู่ ไปกับการออกแบบช่องทางการเข้าถึง ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย และจัดตั้งพื้นที่ สาธารณะหรือช่องทางเฉพาะเจาะจง สำหรับการเปิดเผยข้อมูลด้านความ โปร่งใสและธรรมาภิบาล เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ประชาชนสามารถเข้าถึง และตรวจสอบข้อมูลภาครัฐได้อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>	<p>สาธารณะชนหรือผู้ที่ต้องการ รับทราบข้อมูลข่าวสารสำหรับ การนำไปใช้ประโยชน์ 2. การจัดทำช่องทางเฉพาะ สำหรับการเปิดเผยข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อประชาชน โดยเฉพาะในด้านของความ โปร่งใสและธรรมาภิบาล</p>		

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
10. การป้องกันการทุจริต	การรักษามาตรฐานและยกระดับการป้องกันการทุจริตเชิงรุก	จากการวิเคราะห์ผลการประเมินตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าหน่วยงานสามารถรักษามาตรฐานไว้ในระดับดีเยี่ยมทุกตัวชี้วัดย่อย สะท้อนความเข้มแข็งในการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์อย่างเป็นระบบ ทั้งการประกาศนโยบาย No Gift Policy การประเมินความเสี่ยง และแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม เพื่อยกระดับการปฏิบัติเชิงคุณภาพให้เกิดความยั่งยืน หน่วยงานยังมีความท้าทายที่ต้องเร่งพัฒนา ได้แก่ 1) การปลูกฝังวัฒนธรรม No Gift Policy แก่บุคลากรทั้งในและต่างประเทศ ผ่านกลไกติดตามการรายงานผลที่เคร่งครัด 2) การนำผลดำเนินงานในอดีตมาทบทวนเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม 3) การกำหนด Work Flow การรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนสอดคล้องกับมาตรฐานกระทรวงฯ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำประกาศและประชาสัมพันธ์นโยบายงดรับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ (ผ่านสื่อ Infographic) ให้ทุกหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พร้อมกำกับติดตามให้รายงานการรับทรัพย์สินตามวงรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน 2. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต ผ่านการนำผลการดำเนินงานจากปีก่อนหน้ามาทบทวน เพื่อกำหนดแผนและมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่ครอบคลุมทุกมิติ พร้อมสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจกระบวนการป้องกันอย่างทั่วถึง 3. การปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำแผนผังกระบวนการและกรอบ 	ต.ค. 2568 – ก.ย. 2569	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักบริหารบุคคล (ส่วนวินัย) - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

ตัวชี้วัด	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์	ขั้นตอนหรือวิธีการ ดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการ ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
			<p>ระยะเวลา (Work Flow) การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน สอดคล้องกับมาตรฐานของกระทรวงฯ และประกาศให้บุคลากรรับทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง</p> <p>4. การวิเคราะห์และขับเคลื่อน ผลประเมิน ITA ผ่านการนำผลการประเมิน ITA ประจำปี มาวิเคราะห์เพื่อกำหนด มาตรการยกระดับผลการประเมิน พร้อมกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม และจัดให้มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>		