

มาทำความรู้จักกันก่อน

**ITA คืออะไร ?**

**ทำไมต้องทำ?**

**ทำแล้วได้อะไร ?**



# จุดมุ่งหมายของการประเมิน ITA

ITA เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนและส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และการป้องกันการทุจริต

- การประเมิน ITA ไม่ได้มีจุดมุ่งเน้นในเรื่องของการจับผิด หรือวัดว่าหน่วยงานใดสุจริต หรือทุจริตมากกว่ากัน แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และการขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมการป้องกันการทุจริต
- การประเมิน ITA เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะเป็นการสะท้อนให้หน่วยงานได้รับทราบถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กรว่า อะไรคือจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงาน

# การใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน ITA

ผลการประเมิน ITA ในแต่ละเครื่องมือสามารถนำไปใช้ในการขับเคลื่อนงานได้หลายมิติ

- **IIT** จะช่วยให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบถึงมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงานว่าสิ่งที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานเรา ซึ่งอาจจะนำไปสู่ความเสี่ยงต่อการทุจริต คืออะไรบ้าง เพื่อจะร่วมกันแก้ไขและพัฒนาองค์กรให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- **EIT** จะช่วยให้ผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบถึงมุมมองของบุคคลภายนอกที่เคยมาติดต่อหรือรับบริการว่าต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาในส่วนใด เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
- **OIT** ช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานได้มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับสาธารณชนได้รับทราบ รวมถึงผู้บริหารและส่วนที่เกี่ยวข้องก็จะได้รับทราบและใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้วย ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลตามแบบวัด OIT มีความครอบคลุมการบริหารงาน บริหารเงิน บริหารคน และระบบการดำเนินงานภายในองค์กร



**ITA ไม่ใช่การแข่งขัน**  
แต่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ  
พัฒนาด้านธรรมาภิบาลและการ  
ป้องกันการทุจริตที่ทุกคนสามารถ  
เข้ามามีส่วนร่วมลงมือทำได้

**ค่าคะแนน ITA เป็นเพียงมาตรฐาน  
ขั้นต่ำในการดำเนินงาน**

ตัวชี้วัดและประเด็นการประเมินเป็นเพียงข้อ  
คำถามพื้นฐานที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้  
ครบถ้วนหรือผ่านมาตรฐานขั้นต่ำ กล่าวคือ ITA  
เหมือนกับวิชาพื้นฐานที่มีการตัดเกรด AA ถึง F  
แบบเดียวกับวิชาสัมมนาแต่ความเข้มข้นของวิชา  
แตกต่างกัน ซึ่ง ITA จะมีความเข้มข้นเพิ่มขึ้น  
เรื่อยๆ



**การเก็บข้อมูลจาก  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน**

ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หรือ IIT

1

## การลดจำนวนข้อคำถามของแบบวัด IIT

จาก 30 ข้อ เหลือ 15 ข้อ โดยมีการรวมบางข้อคำถาม  
เพื่อให้เกิดความกระชับและรวดเร็วในการตอบ รวมถึงมีการมุ่งเน้น  
ประเด็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับการทุจริตทางตรงและทางอ้อม  
ให้มีความชัดเจนขึ้น



ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หรือ IIT

2

## การปรับเปลี่ยนตัวเลือกคำตอบของแบบวัด IIT

ได้มีการปรับจำนวนตัวเลือกจากเดิม 4 ระดับ เปลี่ยนเป็น 6 ระดับ  
เพื่อให้ผู้ตอบสามารถสะท้อนมุมมองการรับรู้ได้ชัดเจนขึ้น  
ส่วนข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นการถามประสบการณ์ตรง  
ยังคงมีตัวเลือกคำตอบแบบ 2 ระดับเช่นเดิม

ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน หรือ IIT

3

## การเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

โดยเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง  
จากจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด  
เป็นจำนวนร้อยละ 20 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด  
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น  
และกระจายกลุ่มผู้ตอบให้ครอบคลุมส่วนงานต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น





**การเก็บข้อมูลจาก  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก**

ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือ EIT

1

## การลดจำนวนข้อคำถามของแบบวัด EIT

จาก 15 ข้อ เหลือ 9 ข้อ เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลจากประชาชน  
หรือผู้ที่ติดต่อรับบริการมีความกระชับและรวดเร็ว

ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตอบได้มีเวลาในการคิดกลั่นกรองก่อนตอบมากยิ่งขึ้น  
และมุ่งเน้นการถามเรื่องการทุจริตทางตรงและทางอ้อมมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือ EIT

2

## การปรับเปลี่ยนตัวเลือกคำตอบของแบบวัด EIT

ได้มีการปรับตัวเลือกคำตอบในบางข้อเปลี่ยนเป็น 6 ระดับ  
เพื่อให้ผู้ตอบสามารถสะท้อนมุมมองการรับรู้ได้ชัดเจนขึ้น  
ขณะที่ข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นการถามประสบการณ์ตรง  
ยังคงมีตัวเลือกคำตอบแบบ 2 ระดับเช่นเดิม

ในส่วนของการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หรือ EIT

### 3

## เรื่องการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

ในปีนี้จะมีความเพิ่มมากขึ้นและมีการปรับเปลี่ยนสำคัญ 3 ประการคือ

#### ประการที่ 1

หน่วยงานไม่ต้องระบุจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

#### ประการที่ 2

จำนวนขั้นต่ำของผู้ตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ 1 กำหนดโดยสำนักงาน ป.ป.ช.

#### ประการที่ 3

จำนวนขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ 2 เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของส่วนที่ 1 เป็นจำนวนร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของส่วนที่ 1 แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน กรณีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบวัด EIT ส่วนที่ 2 มากกว่า 40 คน ให้เก็บไม่น้อยกว่า 40 คน

## หน่วยงานภาครัฐ

การรับรู้

การรับรู้

การเข้าถึงข้อมูล

### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ/หัวหน้า ข้าราชการ/พนักงาน ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ทำงานให้กับหน่วยงานภาครัฐมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2566

#### แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

ร้อยละ 20 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (ไม่น้อยกว่า 30 และไม่เกิน 400)

### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่น รวมถึงพนักงานจ้างเหมาบริการที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ นับตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 2567

#### แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้กำหนดจำนวนขั้นต่ำของผู้ตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ 1

ร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 1 (ไม่น้อยกว่า 20)

### การเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ

เว็บไซต์หลักของหน่วยงานภาครัฐ ที่ใช้ในการสื่อสารต่อสาธารณะ

#### แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

ทุกหน่วยงาน หน่วยงานละ 1 เว็บไซต์หลัก

# โครงสร้างคะแนน



แบบวัด	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ข้อ	คะแนน/ข้อ
IIT	30	การปฏิบัติหน้าที่	-	3	2
		การใช้งบประมาณ	-	3	2
		การใช้อำนาจ	-	3	2
		การใช้ทรัพย์สินของราชการ	-	3	2
		การแก้ไขปัญหาการทุจริต	-	3	2
EIT	30 ส่วนที่ 1 : 15 ส่วนที่ 2 : 15	คุณภาพการดำเนินงาน	-	3	1.67
		ประสิทธิภาพการสื่อสาร	-	3	1.67
		การปรับปรุงระบบการทำงาน	-	3	1.67
OIT	40	ข้อมูลพื้นฐาน	ข้อมูลพื้นฐาน	6	0.67
			การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ	7	0.57
			การเปิดเผยข้อมูล	4	1
			การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	4	1
			การส่งเสริมความโปร่งใส	4	1
		การป้องกันการทุจริต	การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน	6	1.67
			การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	4	2 คะแนน (2 ข้อ) 3 คะแนน (2 ข้อ)

# Highlight ITA 2567

การประเมิน ITA 2567 ยังคงกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและต่อเนื่องจากการประเมินในปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ป.ป.ช. ก็ได้มีความพยายามที่จะพัฒนาให้การประเมิน ITA ที่เน้นเรื่องของ “คุณภาพ” ของการเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชนมากยิ่งขึ้น





# Highlight ITA 2567



## ประเด็นการประเมิน

### ITA 2567

### ITA 2566

#### ตัวชี้วัด

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต
- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล
  - 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน
  - 9.2 การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ
  - 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง
  - 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
  - 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส
- ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต
  - 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน
  - 10.2 มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต
- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล
  - 9.1 ข้อมูลพื้นฐาน
  - 9.2 การบริหารงาน
  - 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง
  - 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
  - 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส
- ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต
  - 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต
  - 10.2 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

# สรุปเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

**จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน**  
ภายใน = จำนวนบุคลากรของหน่วยงาน  
ภาครัฐ ที่อายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี  
(ปฏิบัติงานก่อนวันที่ 1 ม.ค. 2566)

**จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ**  
ตัวแทนประชากร หรือจำนวน IIT ที่ใช้ในการ  
การประมวลผล  
(ระบบ ITAS จะคำนวณขนาดกลุ่ม  
ตัวอย่างขั้นต่ำให้โดยอัตโนมัติ)

จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ภายใน  
จำนวนทั้งหมดของหน่วยงาน  
(หน่วยงานระบุข้อมูลตนเองในระบบ ITAS)

กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ  
20% ของจำนวนทั้งหมด

# สรุปเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

## จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

### จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (ส่วนที่ 1)

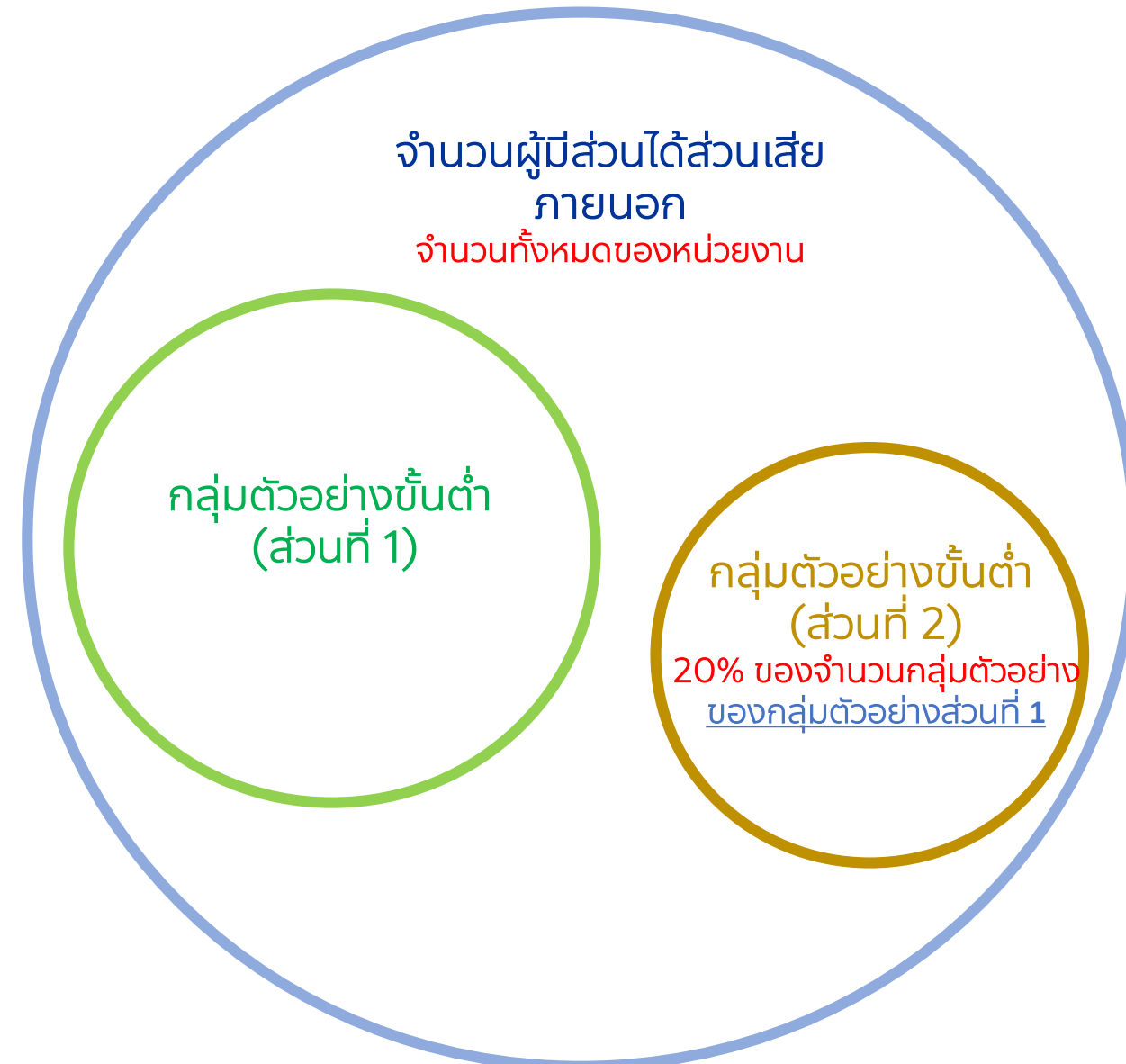
ผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล : **หน่วยงาน**

จำนวนขั้นต่ำ : จำนวนเป็นไปตามที่สำนักงาน  
ป.ป.ช. กำหนด

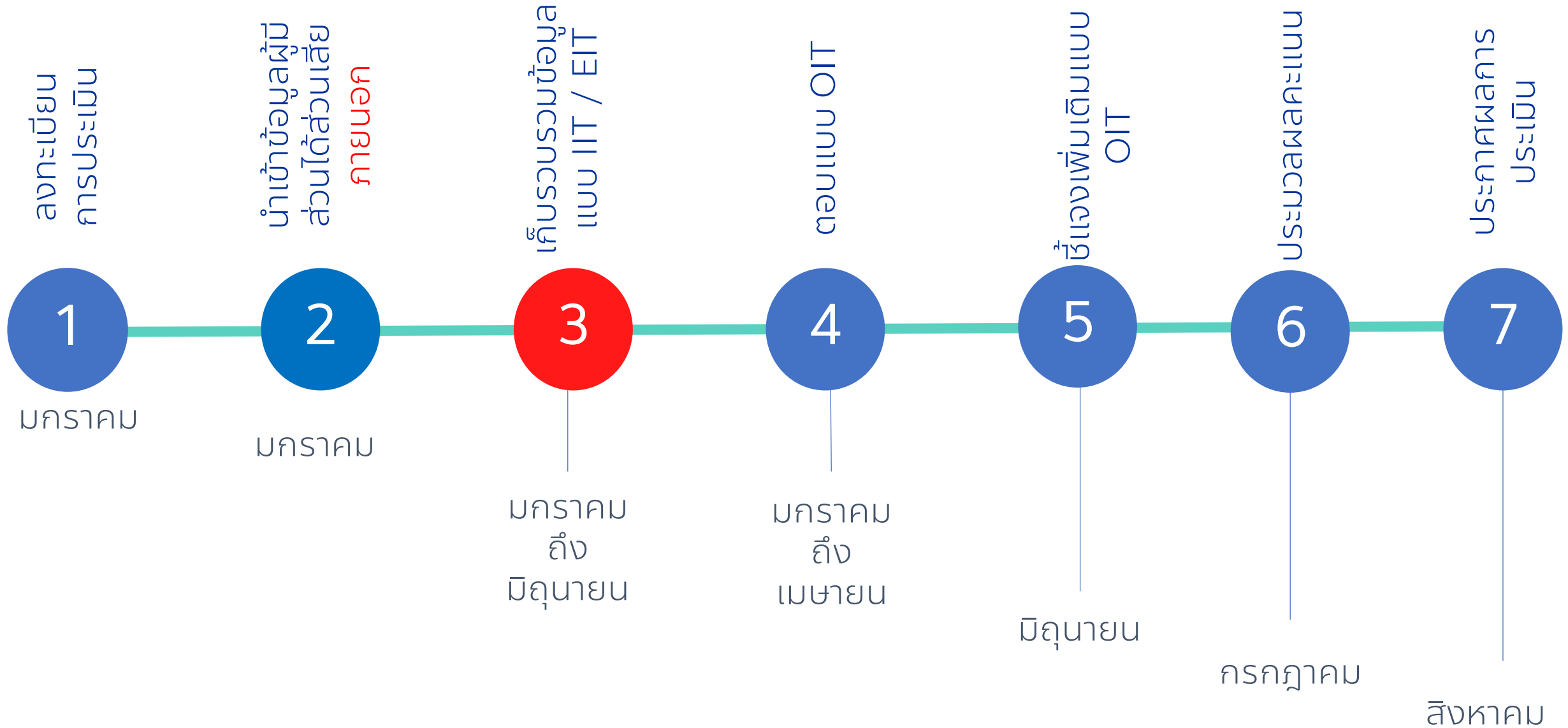
### จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (ส่วนที่ 2)

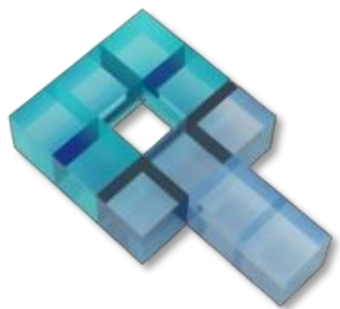
ผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล : **ผู้ประเมิน**  
(วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

จำนวนขั้นต่ำ : คิดเป็น 20% ของจำนวน  
กลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่างส่วนที่ 1



# ITA 2024 Calendar





**ITA 2024**  
TRANSPARENCY  
WITH  
QUALITY



### แบบวัด EIT

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

# แบบวัด EIT

## External Integrity and Transparency Assessment

## วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT จะมีการจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- (1) **หน่วยงาน** ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานนำช่องทางการเข้าตอบแบบวัด EIT ทางระบบ ITAS ไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการของหน่วยงาน และผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อกับภาครัฐจะเข้ามาตอบแบบวัด EIT ด้วยตนเองทางระบบ ITAS
- (2) **ผู้ประเมิน** วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คัดเลือกและจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งผู้รับบริการ ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางใดทางหนึ่งจากการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่ หรือการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

1

หน่วยงาน **ไม่ต้อง** ระบุ ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

\*คำอธิบายเพิ่มเติม

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือ หน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมารับบริการหรือ มาติดตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึง **พนักงานจ้างเหมาบริการ** ภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

2.1

กลุ่มตัวอย่าง EIT ส่วนที่ 1

สำนักงาน ป.ป.ช. จะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ EIT ส่วนที่ 1 ของแต่ละหน่วยงาน

2.2

กลุ่มตัวอย่าง EIT ส่วนที่ 2

20% ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนที่ 1 (ไม่น้อยกว่า 20)

- ระบบ ITAS จะคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำให้โดยอัตโนมัติ

3.1

จัดเก็บข้อมูล (ส่วนที่ 1)

- หน่วยงานประชาสัมพันธ์
- ผู้รับบริการเข้าตอบด้วยตนเองออนไลน์
- หน่วยงานกำกับติดตามให้ครบจำนวนขั้นต่ำ

\*ข้อควรระวัง  
- การเผยแพร่ภายนอก หน่วยงานควรคำนึงถึงการเผยแพร่ให้ผู้รับบริหารหรือติดต่อราชการสามารถพบเห็นได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย

3.2

จัดเก็บข้อมูล (ส่วนที่ 2)

- ผู้ประเมินวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และจัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

# ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

## จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

### จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (ส่วนที่ 1)

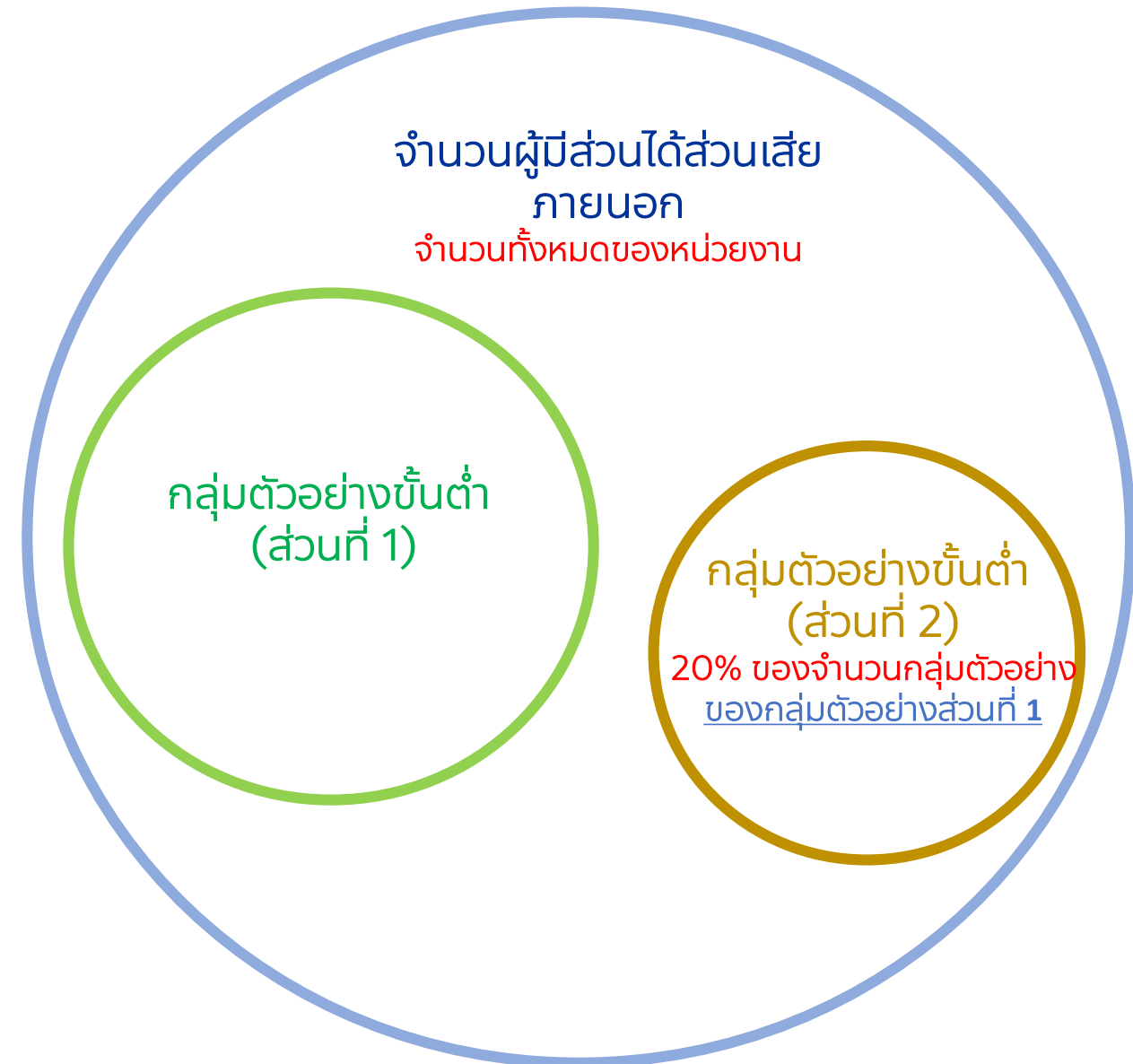
ผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล : **หน่วยงาน**

จำนวนขั้นต่ำ : จำนวนเป็นไปตามที่สำนักงาน  
ป.ป.ช. กำหนด

### จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (ส่วนที่ 2)

ผู้ดำเนินการเก็บข้อมูล : **ผู้ประเมิน**  
(วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

จำนวนขั้นต่ำ : คิดเป็น 20% ของจำนวน  
กลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่างส่วนที่ 1





## ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน



สถานีสุภาพ ▾ ยานยนต์ ▾ ข่าว ▾ กีฬา ▾ รายการทีวี ▾ ตรวจสอบ ▾ อื่นๆ ▾ **LIVE**



ข่าวแห่งปี 2564 : มหากาพย์ "เสาไฟกินรี" ต้นละเกือบแสน  
เขย่า อบต.ราชาเทวะ



<https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B8%AA%E>

<https://www.thaipost.net/general-news/195628/>

<https://www.isranews.org/article/isranews-scoop/11>

'ซูเปอร์โพล' ชี้เหตุทุจริตรื้อทำโครงการก่อสร้างรัฐไม่ได้มาตรฐาน-ไม่ปลอดภัย

7 สิงหาคม 2565 เวลา 12:32 น.



**เช็กชื่อ จนท.รัฐ ถูกจับสัด  
เรียกรับเงินสินบนใต้โต๊ะ  
สะท้อน No Gift Policy = มือถือสาท-ปากถือศีล**

## ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

ประเด็นของข้อคำถาม

1

### การให้บริการอย่างมีมาตรฐาน

- 1) เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา
- 2) การปฏิบัติงานหรือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) การปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และรับผิดชอบต่อหน้าที่

2

**พฤติกรรมการเรียก รับสินบน** เพื่อแลกกับการให้การปฏิบัติงาน/ การให้บริการหรือที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหรือให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม

# EIT ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	0	20	40	60	80	100

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	0	20	40	60	80	100

	ไม่เคย	เคย
e3 ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	100	0

## ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร




การรับฟังความคิดเห็นต่อร่าง พ.ร.บ.  
ตามมาตรา 77 ของรัฐธรรมนูญ

ค้นหา

หน้าแรก	ร่างพระราชบัญญัติ	รายงานผลการรับฟัง	เกี่ยวกับเรา	ติดต่อเรา
ร่างพระราชบัญญัติทั้งหมด <b>208</b>	กำลังเปิดรับฟังความคิดเห็น <b>14</b>	ปิดรับฟังความคิดเห็น <b>194</b>	รายงานผลการรับฟังความคิดเห็น 148	ร่างที่นายกรัฐมนตรีไม่รับรอง 38
เสนอโดยสมาชิกสภาผู้ แทนราษฎร <b>178</b>	การเงิน 95	เสนอโดยประชาชน <b>30</b>	การเงิน 21	
	ไม่เป็นการเงิน 83		ไม่เป็นการเงิน	



[เกี่ยวกับเรา](#)
[ข่าวสารประกาศ](#)
[ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า](#)
[ดาวน์โหลดเอกสาร](#)
[ติดต่อเรา](#)
[บริการอื่น ๆ](#)



ช่องทางชำระค่าไฟฟ้า  
Payment Channel



รับฟังเสียงลูกค้า  
Voice of Customer




e-service




1129 PEA Contact Center


ข่าวประชาสัมพันธ์
ประกาศดับไฟ
ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
ข่าวรับสมัครงาน



Sunday, October 16, 2022



Thursday, October 13, 2022



Thursday, October 13, 2022

รายชื่อผู้ผ่านการรับรองสมรรถนะ  
ด้านกาารออกแบบและติดตั้ง  
ระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์  
บนหลังคาของ กฟผ.

เสียงของลูกค้า

---

🗨️ ร้องขอ

---

🗨️ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

---

😊 ชื่นชม

---

🌲 แจ้งเหตุ

---

👁️ แจ้งเบาะแส

---

📣 ร้องเรียน

---

💡 แจ้งปัญหาคุณภาพไฟฟ้า

---

📍 ติดตามเสียงของลูกค้า

---

📍 ติดตามเสียงของลูกค้า (ปัญหาคุณภาพไฟฟ้า)

---

📝 เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



# ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประเด็นของข้อคำถาม

- 1 ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงได้ง่าย
- 2 ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความครบถ้วน ถูกต้อง
- 3 การตอบข้อซักถามหรือการให้คำอธิบายของเจ้าหน้าที่

# EIT ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	0	20	40	60	80	100

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	0	20	40	60	80	100

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	0	20	40	60	80	100

## ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

### การบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม

สำหรับผู้พิการทางสายตา W3C | ปรับขนาดตัวอักษร - + | TH EN

หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวง บริการของกระทรวง ศูนย์ข่าวกระทรวงพาณิชย์ ศูนย์ร่วมกิจกรรม องค์ความรู้ ติดต่อกระทรวง

## MOC Online One Stop Service

บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ด้วยระบบออนไลน์ของกระทรวงพาณิชย์

- บริการด้าน การจดทะเบียนธุรกิจ
- บริการด้าน ทรัพย์สินทางปัญญา
- บริการด้าน การค้าระหว่างประเทศ
- บริการด้าน การค้าภายในประเทศ
- บริการ สารสนเทศและกิจกรรม



### Principles & Components

## หลักการและองค์ประกอบ



- <https://old.moc.go.th/index.php/e-service-dbd-2.html>
- <https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- <https://www.opdc.go.th/content/Mjc4Nw>



# ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

ประเด็นของข้อคำถาม

- 1 การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาหน่วยงาน
- 2 การตอบสนองต่อความต้องการ/ปัญหาของประชาชน
- 3 การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service)

# EIT ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	0	20	40	60	80	100

	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
e8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	0	20	40	60	80	100

	ไม่เคย	เคย
e9 ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่	0	100

## 1. QR code การตอบแบบวัด IIT และ EIT เป็น QR code ตัวเดียวกันกับการประเมินในปีที่ผ่านมาหรือไม่?

= เป็น QR code ตัวเดียวกัน ซึ่งในปีนี้จะมีการส่งให้อีกครั้งในระบบ ITAS โดยหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินสามารถดาวน์โหลด QR code ได้ที่ Bell notification บริเวณมุมขวาบนของระบบ ITAS (ของเดิมเป็นรูปจดหมาย ระบบใหม่เปลี่ยนเป็นรูปกระดิ่ง)

## 2. หน่วยงานจะทราบ code สำหรับตอบแบบวัด IIT ได้อย่างไร?

= Code สำหรับตอบแบบวัด IIT ของแต่ละหน่วยงาน จะแจ้งพร้อมทั้ง QR code ช่องทางการตอบแบบวัด IIT ทางระบบ ITAS ในส่วน Bell notification

## 3. หน่วยงานสามารถตั้งคอมพิวเตอร์ที่จุดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ติดต่อ/ผู้รับบริการตอบแบบวัด EIT ของหน่วยงานได้หรือไม่?

= สามารถทำได้ โดยผู้ที่ประสงค์ตอบแบบวัด EIT จะต้องกรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ จากนั้นระบบจะส่งรหัส OTP ให้ทาง SMS เพื่อให้ผู้ตอบนำรหัสนั้นไปกรอกในหน้าแรกของแบบวัด EIT

## 4. หากเคยตอบแบบวัด IIT หรือ EIT ส่วนที่ 1 ด้วยตนเองแล้วภายหลังเกิดเปลี่ยนใจหรือต้องการแก้ไขคะแนน สามารถแก้ไขคะแนนได้หรือไม่?

= สามารถแก้ไขคะแนนได้จนกว่าจะเสร็จกระบวนการเก็บข้อมูลแบบวัด IIT/EIT ตามปฏิทินการประเมิน ITA 2567 (วันที่ 1 กรกฎาคม 2567) โดย scan QR code อีกครั้งหรือเข้าไปแก้ไขที่ [itas.nacc.go.th](https://itas.nacc.go.th) และระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการตอบของท่าน

## 5. EIT ส่วนที่ 1 และ EIT ส่วนที่ 2 แตกต่างกันอย่างไร?

= EIT ส่วนที่ 1 คือประชาชน นักศึกษา หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มารับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานเป็นการทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน EIT ส่วนที่ 2 คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ มีความใกล้ชิด หรือมีการติดต่อประสานงานหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เช่น องค์กรนักศึกษา สภานักศึกษา ประธานชมรมหรือชุมนุมนักศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

## 6. เมื่อตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ 2 แล้วจะสามารถตอบแบบวัด EIT ส่วนที่ 1 ได้หรือไม่?

= ไม่ควรตอบและควรประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เนื่องจากเป็นการเก็บตัวอย่างซ้ำซ้อน