มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของกรมการค้าภายใน

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมการค้าภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมการค้าภายใน มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับ**ผ่านและบรรลุค่าเป้าหมาย** คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม **๘๕ คะแนนขึ้นไป** ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมี**คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๕.๙๗ คะแนน** ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ แสดงผลคะแนนการประเมินรายตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน
๑	การปฏิบัติหน้าที่	๙๗.๘๗
๒	การใช้งบประมาณ	๙๗.๖๘
๓	การใช้อำนาจ	๙๙.๖๘
๔	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๗.๐๕
๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๕.๖๙
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๒.๑๓
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๗.๒๑
๘	การปรับปรุงการทำงาน	๘๗.๖๔
๙	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
๑๐	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐
ผลการประเมินในภาพรวม		**๙๕.๙๗**

ตารางที่ ๑.๒ แสดงผลคะแนนการประเมินรายเครื่องมือ

ลำดับ	เครื่องมือ	คะแนน
๑	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ภายใน** (Internal Integrity and Transparency Assessment: **IIT**)	๙๗.๕๙
๒	๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ภายนอก** (External Integrity and Transparency Assessment: **EIT**) **ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง**	๙๓.๐๔
	๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ภายนอก** (External Integrity and Transparency Assessment: **EIT**) **ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล**	๘๔.๙๔
๓	แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: **OIT**)	๑๐๐.๐๐
ผลการประเมินในภาพรวม		**๙๕.๙๗**

<u>ตารางที่ ๑.๓</u> แสดงผลคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน IIT

ข้อ	หัวข้อการประเมิน	คะแนน
i๑	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๕.๒๔
i๒	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๓๗
i๓	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๑๐๐.๐๐
i๔	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๓๗
i๕	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๙๘.๕๐
i๖	หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๙.๑๘
i๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด *ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจ สั่งการ บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา ไปจนถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	๙๙.๐๕
i๘	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา* ของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด *ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจ สั่งการ บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา ไปจนถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	๑๐๐.๐๐
i๙	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบน เพื่อแลกกับการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๑๐๐.๐๐
i๑๐	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงาน อย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๖๕
i๑๑	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๙.๘๖
i๑๒	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้ มากน้อยเพียงใด	๙๕.๖๕
i๑๓	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๗.๘๒
i๑๔	ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้มากน้อยเพียงใด	๙๕.๒๔
i๑๕	ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๔.๐๑

<u>ตารางที่ ๑.๔</u> แสดงผลคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก EIT

ข้อ	หัวข้อการประเมิน	ส่วนที่ ๑	ส่วนที่ ๒
e๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	๙๓.๒๙	๘๓.๕๐
e๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	๙๓.๑๙	๘๖.๐๐
e๓	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	๙๙.๓๐	๙๗.๕๐
e๔	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๑.๒๔	๘๑.๐๐
e๕	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	๙๑.๑๔	๘๑.๕๐
e๖	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	๙๓.๘๕	๘๔.๕๐
e๗	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	๘๙.๗๐	๗๘.๕๐
e๘	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	๙๒.๖๓	๘๔.๐๐
e๙	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	๙๓.๐๑	๘๘.๐๐

<u>ตารางที่ ๑.๕</u> แสดงผลคะแนนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT

ข้อ	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน
๐๑	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๑๐๐
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐
๐๓	ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐
๐๔	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐
๐๕	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐
๐๖	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐
๐๗	รายงานผลการดำเนินงานประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐
๐๘	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐
๐๙	คู่มือหรือแนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐
๐๑๐	E–Service	๑๐๐
๐๑๑	ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐
๐๑๒	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือ	๑๐๐

ข้อ	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน
	การจัดหาพัสดุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	
๐๑๓	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐
๐๑๔	แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐
๐๑๕	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐
๐๑๖	ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐
๐๑๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
๐๑๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
๐๑๙	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
๐๒๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐
๐๒๑	ประกาศเจตนารมณ์และการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐
๐๒๒	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐
๐๒๓	การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับ สินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐
๐๒๔	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐
๐๒๕	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐
๐๒๖	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐
๐๒๗	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐
๐๒๘	รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐

ข้อเสนอแนะ ของสำนักงาน ป.ป.ช. สรุป ดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: **IIT**) กรมการค้าภายใน ได้มีการดำเนินการตาม**ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุด** ควรรักษามาตรฐานไว้ และ**ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต** ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อ i๑๕ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๑๗) และมีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน (อ้างอิงจาก ๐๑๘) และควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงสาธารณชนทราบด้วย

ข้อ i๑ ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

ข้อ i๑๔ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน (อ้างอิงจาก ๐๒๓) จากนั้น นำผลการวิเคราะห์มากำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๕) และดำเนินการตามแผนฯ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

ข้อ i๔ ประเด็น หน่วยงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๖) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ข้อ i๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

ข้อ i๑๒ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าหน่วยงานขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๑๖)

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: **EIT**) กรมการค้าภายใน ได้มีการดำเนินการตาม**ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด** ควรรักษามาตรฐานไว้ และ**ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร** ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

ข้อ e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ข้อ ๔๔ และ ๔๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ ๔๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ข้อ ๔๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

ข้อ ๔๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ข้อ ๔๔ และ ๔๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ ๔๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๘) และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดทำคู่มือการขอรับบริการ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบ นอกจากนี้หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม

ข้อ ๔๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีการปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

๓. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) กรมการค้าภายใน ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม โดยเป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในทุกประเด็นข้อคำถาม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นอกจากนี้ยังเป็นการดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย

ผลการประเมินตามแบบวัด OIT ที่หน่วยงานได้รับยังเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรภายในหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการเปิดเผยข้อมูลให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติราชการภายในองค์กรให้มีธรรมาภิบาลและส่งเสริมกระบวนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผลการประเมินตามแบบวัด OIT เป็นเพียงผลการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้น หน่วยงานสามารถต่อยอดวิธีการและรายละเอียดการเปิดเผยข้อมูลให้มีคุณภาพ เข้าถึงง่าย เป็นปัจจุบัน มีความละเอียด หรือสามารถอ่านและประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ รวมถึงพิจารณาต่อยอดการเปิดเผยชุดข้อมูลมีคุณค่าสูง (High Value Datasets) และการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลว่าด้วยว่าด้วยกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ฉบับปรับปรุง: แนวปฏิบัติ เวอร์ชัน ๒.๐ ตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต่อไป

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมการค้าภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครอบคลุม ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลการวิเคราะห์
๑. การปฏิบัติหน้าที่	จากผลการประเมิน ITA พบว่า การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
๒. การใช้งบประมาณ	จากผลการประเมิน ITA พบว่า หน่วยงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์
๓. การใช้อำนาจ	จากผลการประเมิน ITA พบว่า ผู้บังคับบัญชาบางรายเคยสั่งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำธุระส่วนตัว
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	จากผลการประเมิน ITA พบว่า เจ้าหน้าที่บางราย ขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของราชการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	จากผลการประเมิน ITA พบว่า เจ้าหน้าที่บางราย ไม่เชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	จากผลการประเมิน ITA พบว่า เจ้าหน้าที่บางราย ปฏิบัติงานหรือให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	จากผลการประเมิน ITA พบว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบยังขาดความชัดเจนเพียงพอ
๘. การปรับปรุงการทำงาน	จากผลการประเมิน ITA พบว่า หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น
๙. การเปิดเผยข้อมูล	จากผลการประเมิน ITA พบว่า หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผลให้ได้รับคะแนนเต็มในการประเมิน สะท้อนถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๑๐. การป้องกันการทุจริต	จากผลการประเมิน ITA พบว่า หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผลให้ได้รับคะแนนเต็มในการประเมิน สะท้อนถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓ การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุงพัฒนาองค์กรหรือรักษาระดับ

กรมการค้าภายในได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อย่างรอบด้าน และได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาพิจารณากำหนดมาตรการและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์	มาตรการ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	๑. ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการให้เป็นไปตามคู่มือ มุ่งเน้นการบริการให้มีความสะดวกรวดเร็วและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้ผู้มารับบริการรับทราบอย่างชัดเจน	๑. ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่คู่มือกำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ ๒. กำหนดให้กอง/กลุ่ม พิจารณาตรวจสอบหรือทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คู่มือการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดและผู้รับบริการรับทราบ โดยจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ๔. ผู้บังคับบัญชามอบนโยบายและประชาสัมพันธ์การต่อต้านการทุจริต เช่น มอบนโยบาย No Gift Policy รวมถึงการรายงานการรับสินบนภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน และแนวปฏิบัติ do's & don'tsฯ ๕. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนการให้บริการและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับบริการให้เห็นชัดเจน	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ทุกหน่วยงาน (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)

ผลการวิเคราะห์	มาตรการ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
หน่วยงานมีการใช้งบประมาณไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์	กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การใช้งบประมาณให้ชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลการใช้งบประมาณบนเว็บไซต์กรม	๑. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการดำเนินการในเรื่องของการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามกฎระเบียบและวัตถุประสงค์ในทุกขั้นตอน ๒. กอง/กลุ่ม จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละโครงการให้ชัดเจน เพื่อให้การใช้จ่ายเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ๓. กอง/กลุ่ม ดำเนินการชี้แจงการใช้งบประมาณให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดรับทราบ ๔. แจ้งเวียนกฎระเบียบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน ให้เจ้าหน้าที่รับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การเบิกค่าแท็กซี่ ค่าล่วงเวลา ๕. กอง/กลุ่ม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงิน	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ทุกหน่วยงาน (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)
ผู้บังคับบัญชาบางรายเคยสั่งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำธุระส่วนตัว	กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการมอบหมายงานที่ไม่เกี่ยวกับราชการ	๑. ผู้บังคับบัญชามอบนโยบายพร้อมทั้งกำกับ ดูแล และตรวจสอบการใช้อำนาจของผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม ๒. อธิบดีกำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา โดยระบุให้การมอบหมายงานต้องเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของทางราชการเท่านั้น ๓. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ทุกหน่วยงาน (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)

ผลการวิเคราะห์	มาตรการ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
		๔. หากมีรายงาน/ร้องเรียนว่ามีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ไม่เหมาะสม ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
เจ้าหน้าที่บางรายขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของราชการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ	๑. ทบทวนคู่มือหรือแนวปฏิบัติการยืมการใช้ทรัพย์สินของราชการและถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ๒. การตรวจสอบและกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	๑. ทบทวนแนวทาง/ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการยืม-การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ๒. ประชาสัมพันธ์ แนวทาง/ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้-การยืมทรัพย์สินของทางราชการ ให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ๓. จัดให้มีการชี้แจงและสร้างความเข้าใจในการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างโปร่งใส เช่น การใช้รถราชการ ๔. ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลการยืม-การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	สลก./ทุกหน่วยงาน (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)
เจ้าหน้าที่บางรายไม่เชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน	การเสริมสร้างวัฒนธรรมความโปร่งใส และประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตภายในหน่วยงานและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยความรวดเร็ว ๒. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการป้องกันการทุจริตที่ผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทางบอร์ดอิเล็กทรอนิกส์, ให้ความรู้เรื่องบทลงโทษของการทุจริต, ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการรับทราบ และติดป้าย No Gift Policy	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ทุกหน่วยงาน/สลก./ปส./สบ. (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)

ผลการวิเคราะห์	มาตรการ	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
		ให้เห็นชัดเจน ณ จุดรับบริการ ๓. จัดให้มีระบบการติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน		
ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบยังขาดความชัดเจนเพียงพอ	๑. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน ๒. การปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบันและรูปแบบน่าสนใจ	๑. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย ๒. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้งานได้ง่าย โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และสรุปข้อมูลในลักษณะที่เข้าใจได้ง่าย ๓. ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ๔. หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ปส./สบ. (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)
หน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น	การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือภาคประชาชนแสดงความคิดเห็นในรูปแบบของการประชุมรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินงานของหน่วยงาน	๑.จัดกิจกรรมพบปะกับประชาชน เช่น การประชุมสาธารณะ หรือกิจกรรมเปิดโอกาสให้ประชาชนมาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน ๒. จัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น แบบสอบถาม เว็บไซต์ หรือช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน	ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙	ปส. ทุกหน่วยงาน (รายงานผลการดำเนินการทั้งปี ภายใน ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๙)