

รายงานผลการวิเคราะห์  
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ 2562  
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่ให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ที่มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ

การประเมิน ITA ประกอบด้วย 3 เครื่องมือการประเมิน ดังนี้

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ใน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่รับประเมิน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล
- ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต

## ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ประจำปี 2562

โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.76 คะแนน หมายถึง มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ระดับ A ซึ่งเป็นผลคะแนนที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของ ธสน. ที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในรอบปีงบประมาณ 2562 โดยมีรายละเอียดผลการประเมิน ดังนี้

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)
  - ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.82
  - ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.19
  - ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.05
  - ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.48
  - ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.37
2. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)
  - ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.38
  - ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.05
  - ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.37
3. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)
  - ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 100.00
  - ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 100.00

ธสน. ให้ความสำคัญในการบริหารงานและการดำเนินงานตามพันธกิจ อย่างเป็นธรรม มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2562 ธสน. จึงได้วิเคราะห์ประเด็นจุดเด่นและประเด็นข้อบกพร่อง เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของ ธสน. ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น เป็นที่เชื่อมั่นและได้รับความไว้วางใจจากประชาชน

## ประเด็นจุดเด่นและข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2562 ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สามารถพิจารณาประเด็นจุดเด่นและข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้

### 1. ประเด็นจุดเด่น

พิจารณาจากค่าเป้าหมายที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 85 คะแนนขึ้นไป โดย ธสน. มีประเด็นจุดเด่นที่สำคัญ ดังนี้

#### ด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

##### 1) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 100.00

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณะชนได้รับทราบ ใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐาน (2) การบริหารงาน (3) การบริหารเงินงบประมาณ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (5) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ มีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีการเปิดเผยข้อมูลเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ** ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส รวมถึงเป็นการยกระดับการรับรู้ ที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของ ธสน. ในการเปิดเผยข้อมูล

##### 2) ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 100.00

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณะชนได้รับทราบ ใน 2 ประเด็น คือ (1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และ (2) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ มีการจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และมีการกำกับติดตามการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมาตรการที่ ธสน. จัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน มี 7 มาตรการ ได้แก่ (1) มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ (2) มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (3) มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง (4) มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (5) มาตรการป้องกันการรับสินบน (6) มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม และ (7) มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ รวมถึงมีการส่งเสริมวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริต และการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตใน ธสน. จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส รวมถึงเป็นการยกระดับการรับรู้ ที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของ ธสน. ในการป้องกันการทุจริต

### ด้านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

#### 1) ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.82

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรท่านอื่นในหน่วยงานตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ บุคลากรของ ธสน. มีการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน มีความโปร่งใส เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ปฏิบัติกับผู้ที่มาติดต่อทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน อย่างมุ่งมั่น เต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบ และไม่มีพฤติกรรมที่ถือเป็นความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการรับสินบนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการป้องกันการรับสินบน** ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการให้หรือไม่ให้ การรับหรือไม่รับ ของขวัญ ของกำนัล และการเลี้ยงรับรอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ ธสน. ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของ ธสน.

#### 2) ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.37

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ คณะกรรมการธนาการ กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง โดยมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม มีการแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต** รวมถึงมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายใน และมีการนำผลการตรวจสอบฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตภายใน ธสน. จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ ธสน. ในด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริตของ ธสน.

#### 3) ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.05

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเอง ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ การมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ อย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ รวมไปถึงไม่มีการใช้อำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำหรือละเว้นการปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ถูกต้องของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการป้องกันการขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม** ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างแท้จริง และ**มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ** ที่กำหนดขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงจากการใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงาน โดยให้มีการถ่วงดุลอำนาจกันอย่างอิสระ จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ ธสน. ในด้านการใช้อำนาจ

#### 4) ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.48

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการ ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ ธสน. มีกระบวนการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ ธสน. ที่ถูกต้อง ชัดเจน เผยแพร่ให้บุคลากรของ ธสน. ได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมไปถึงมีกระบวนการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของ ธสน. ที่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ ธสน. ในด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพย์สินของ ธสน.

#### 5) ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.19

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ซึ่ง **ธสน. มีจุดเด่น** คือ มีการจัดทำแผนการใช้งบประมาณประจำปี และเผยแพร่อย่างโปร่งใส ลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของ ธสน. มีความคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองและพวกพ้อง รวมไปถึงการเบิกจ่ายเงินในเรื่องต่างๆ ของบุคลากรของ ธสน. เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ มีความถูกต้อง ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุเป็นไปอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สอดคล้องกับมาตรการความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรของ ธสน. มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณได้ จึงส่งผลให้การดำเนินงานของ ธสน. มีความโปร่งใส ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของ ธสน. ในด้านการบริหารจัดการการใช้งบประมาณของ ธสน.

## 2. ประเด็นข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

ประเด็นข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น พิจารณาจากค่าเป้าหมายที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด คือ มีผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 85 คะแนน ซึ่ง ธสน. มีประเด็นข้อบกพร่องที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่สำคัญ ได้แก่

### ด้านการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

#### 1) ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 68.37

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งจากผลคะแนนการประเมินชี้ให้เห็นว่า แม้ว่า ธสน. จะมีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ยังไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร ส่งผลให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับต่ำสุด เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่นๆ และเพื่อปรับปรุงประเด็นข้อบกพร่อง ธสน. จึงได้พัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ดังนี้

1. มีการโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าทุกราย เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดี และมีติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด
2. มีคลินิกให้คำปรึกษากับลูกค้า เพื่อให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ
3. มีช่องทางในการให้ข้อมูลการช่วยเหลือในมาตรการต่างๆ ของ ธสน. ให้ลูกค้าทุกรายได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกัน
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน และมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นว่า ธสน. ตระหนักถึงบทบาทความสำคัญและสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมอันนำไปสู่ความสำเร็จ และความยั่งยืน ของ ธสน. และสังคมโดยรวม

#### 2) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.05

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งจากผลคะแนนการประเมินชี้ให้เห็นว่า แม้หน่วยงานจะมีการวางระบบการสื่อสาร แต่ข่าวสารอาจยังไม่เป็นปัจจุบันมากนัก ส่งผลให้ค่าคะแนนอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่นๆ และเพื่อปรับปรุงประเด็นข้อบกพร่อง ธสน. จึงได้พัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสาร ดังนี้

1. มีการปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ของ ธสน. ให้มีรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลที่สวยงาม ทันสมัย ชัดเจน สะดวก และง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น
2. มีการโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าทุกราย เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดี และมีติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด
3. มีช่องทางในการให้ข้อมูลการช่วยเหลือในมาตรการต่างๆ ของ ธสน. ให้ลูกค้าทุกรายได้รับทราบอย่างเท่าเทียมกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ** ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน

### 3) ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 74.38

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งจากผลคะแนนการประเมินชี้ให้เห็นว่าลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของ ธสน. ยังคงมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของ ธสน. ว่าเป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด แต่อยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดในด้านอื่นๆ และเพื่อปรับปรุงประเด็นข้อบกพร่อง ธสน. จึงได้เพิ่มการสื่อสารในเรื่องมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ให้ลูกค้า ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้รับทราบมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเรื่องดังกล่าว ธสน. ได้มีการเผยแพร่ไว้อย่างชัดเจนบนเว็บไซต์ของ ธสน. ซึ่งสอดคล้องกับ**มาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ** ซึ่งเป็นมาตรการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรของ ธสน. ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ในการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน

. ■ . ■ . ■ . ■ . ■ . ■ . ■ . ■ .