



รายงานวิเคราะห์สถานการณ์
การขับเคลื่อน **E-SERVICE**
ของหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มให้คำปรึกษาเคลื่อนที่
สำนักพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรม
สำนักงาน ป.ป.ช.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2568

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้านการขับเคลื่อน E-Service ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการเปิดเผยข้อมูล E-Service มีคะแนน 96.01 คะแนน แต่ในส่วนของ การรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียส่วนภายนอกหน่วยงาน มีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่วนที่ 1 (EIT) ได้คะแนน 95.81 คะแนน ส่วนที่ 2 (EIT2) ได้คะแนน 93.09 คะแนน การเปิดเผยข้อมูล E-Service พ.ศ. 2568 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า อย่างไรก็ตาม ในการยกระดับการขับเคลื่อน E-Service มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อค้นหาสาเหตุ และข้อบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ดังนั้น สำนักงาน ป.ป.ช. โดยสำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยพิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

1. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service

2. สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

3. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service และแบบวัด EIT ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

โดยกำหนดระดับสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service เป็น 5 ระดับ ดังนี้

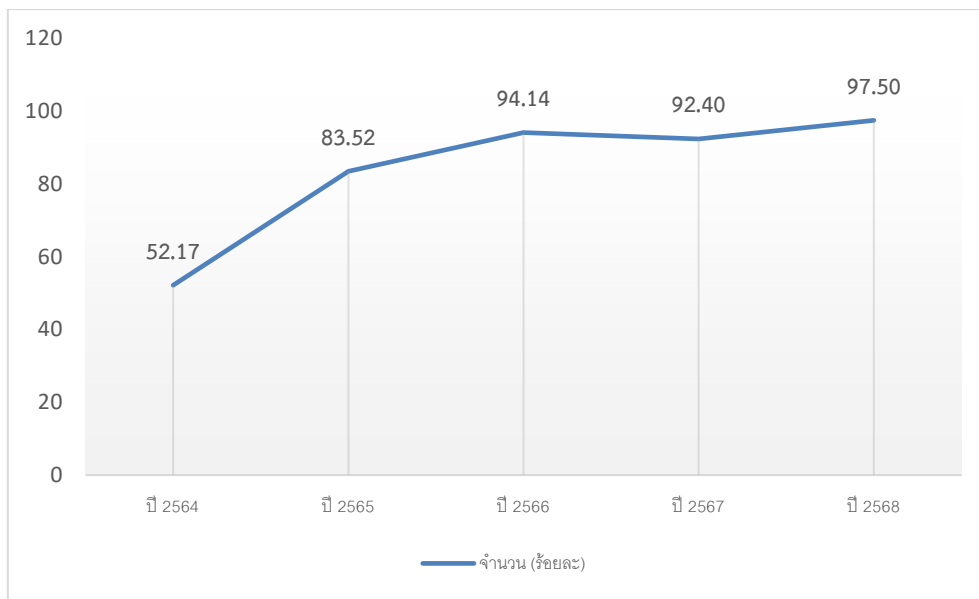
คะแนน	ระดับ	พื้นที่สี
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	ม่วง
90.00 - 94.99	ผ่านดี	ฟ้า
85.00 - 89.99	ผ่าน	เขียว
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	ส้ม
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	แดง

สำหรับผลการวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สรุปได้ ดังนี้

1. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 96.01 คะแนน โดยมีหน่วยงานภาครัฐได้คะแนนจำนวน 8,109 แห่ง และมีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้คะแนน จำนวน 208 แห่ง จากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 8,317 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 แต่หากเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้าพบว่า เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า จำนวน 417 แห่ง หรือ ร้อยละ 5.10

จำนวนหน่วยงาน	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พัฒนาการ
หน่วยงานที่มี E-Service	4,330	6,935	7,836	7,692	8109	+ 417
หน่วยงานเข้าร่วมประเมิน ITA	8,300	8,303	8,323	8,325	8317	- 8
ร้อยละของหน่วยงานที่มี E-Service	52.17	83.52	94.15	92.40	97.50	+ 5.10

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูล E-Service จากผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2564 – 2568



หากพิจารณาจำนวนของหน่วยงานที่ไม่มีบริการ E-Service จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service มากที่สุด จำนวน 205 แห่ง จาก 208 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมา คือ กองทุน จำนวน 1 แห่ง องค์การมหาชน จำนวน 1 แห่ง และ จังหวัด จำนวน 1 แห่ง สะท้อนให้เห็นว่าหากต้องการยกระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการ E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นลำดับแรก ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ภาค 4 จำนวน 54 แห่ง รองลงมา คือ พื้นที่ภาค 8 จำนวน 45 แห่ง และพื้นที่ภาค 3 จำนวน 39 แห่ง ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุด จำนวน 28 แห่ง รองลงมาคือ จังหวัดสงขลา จำนวน 16 แห่ง และจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 15 แห่ง

สำหรับปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ลดลง มีดังนี้

1) ความพร้อมของหน่วยงานในการพัฒนา E-Service เช่น ผู้บริหารหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการ E-Service บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบ E-Service ไม่มีงบประมาณสำหรับการพัฒนา E-Service เป็นต้น

2) เครื่องมือการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัด OIT ข้อ O10 E-Service ที่มีการกำหนดองค์ประกอบการเปิดเผยข้อมูล กล่าวคือ นอกจากหน่วยงานต้องแสดงระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการและสามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน หน่วยงานยังต้องแสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบ

การให้บริการอีกด้วย หน่วยงานหลายหน่วยงานยังไม่เข้าใจในการเตรียมความพร้อมดังกล่าว จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เปิดเผยข้อมูล ชื่อ O10 E-Service ไม่ครบองค์ประกอบ จึงไม่ได้คะแนน

2. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วน และต้องปรับปรุง รวมจำนวน 446 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.36 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” จำนวน 440 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.29 รองลงมาอยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยด่วน” จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.07

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	4,596	55.26
90.00 - 94.99	ผ่านดี	2209	26.56
85.00 - 89.99	ผ่าน	1066	12.82
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	440	5.29
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	6	0.07
รวมจำนวน		8,317	100

หน่วยงานที่อยู่ในระดับ ผ่าน ผ่านดี และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 7,817 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.64 โดยมีหน่วยงานได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน จำนวน 628 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.55

หากพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภทหน่วยงานพบว่า กองทุน ที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คะแนน 83.07 คะแนน

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าอยู่ในระดับผ่าน จำนวน 1 ภาค ระดับผ่านดี จำนวน 5 ภาค ระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 4 ภาค

นอกจากนี้ หากพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่จำแนกตามรายจังหวัด พบว่ามีจังหวัดที่อยู่ในระดับผ่าน รวมจำนวน 5 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 6.67 อยู่ในระดับผ่านดี รวมจำนวน 36 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 48.00

เมื่อพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในภาพรวม รายประเภท รายกระทรวง รายพื้นที่ภาค รายพื้นที่จังหวัด ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะอยู่ในระดับผ่านดีแล้วก็ตาม หน่วยงานก็ยังคงพัฒนาระบบการให้บริการ E-Service ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลให้สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยด่วน” มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 คะแนน สรุปดังนี้

1) ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐไม่เคยใช้บริการ E-Service ของหน่วยงาน เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น ไม่ทราบว่ามีการให้บริการ E-Service ของหน่วยงาน ระบบ E-Service ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ สภาพแวดล้อมที่ตั้งของหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ให้บริการหลักของหน่วยงาน และบางหน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่เข้าหาประชาชน ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2) การดำเนินการสำรวจเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่ตรงกับกลุ่มผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานที่ใช้บริการ E-Service จึงส่งผลให้ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่เคยว่าหน่วยงานมีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์

3. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง รวมจำนวน 446 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.36

หากพิจารณาผลการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภทหน่วยงาน พบว่าไม่มีหน่วยงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 7 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 58.34 มีเพียงกองทุน ที่มีคะแนนอยู่ในระดับผ่าน มีคะแนน 85.29 คะแนน

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service จำแนกตามรายกระทรวง พบว่าไม่มีกระทรวงใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ระดับผ่านดี รวมจำนวน 18 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 85.71

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าไม่มีพื้นที่ภาคใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 6 ภาค จาก 10 ภาค คิดเป็นร้อยละ 60

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่ จำแนกตามรายจังหวัด พบว่ามีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง จำนวน 1 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 1.32 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 50 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 65.79 และอยู่ในระดับผ่าน และผ่านดี รวมจำนวน 5 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 6.58

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดี” แต่ยังมีหน่วยงานที่ยังมีระบบการให้บริการ E-Service จำนวน 208 แห่ง โดยส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 205 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 98.56 ซึ่งหน่วยงานที่มีระบบการให้บริการ E-Service บางหน่วยงานสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐต่อไปได้

เมื่อพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service เปรียบเทียบกับการใช้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าในภาพรวมหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม โดยมีหน่วยงานให้บริการ E-Service จำนวน 8,109 แห่งหรือร้อยละ 97.50 การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับผ่านดี มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน โดยหน่วยงานที่มีระดับการให้บริการ E-Service ในระดับผ่านขึ้นไป มีจำนวน 7,871 แห่ง หรือร้อยละ 94.64

ตารางแสดงการเปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service และการใช้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

องค์ประกอบ	การให้บริการ E-Service	การใช้บริการ E-Service	การขับเคลื่อน E-Service
คะแนน	96.01	94.45	95.23
ระดับ	ผ่านดีเยี่ยม	ผ่านดี	ผ่านดีเยี่ยม
จำนวนหน่วยงานที่ได้คะแนน/อยู่ระดับผ่านขึ้นไป	8,109	7,871	7,856
ร้อยละของหน่วยงานที่ได้คะแนน/อยู่ระดับผ่านขึ้นไป	97.50	94.64	94.46

ถึงแม้การขับเคลื่อนการให้บริการ E-Service ในปี พ.ศ. 2568 จะดีขึ้น แต่ก็ยังมีจุดที่สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้บริการ E-Service แต่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ E-Service ดังนั้น การยกระดับการขับเคลื่อน E-Service นอกจากการพัฒนาให้หน่วยงานมี

E-Service แล้ว ยังต้องขับเคลื่อนให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานอีกด้วย

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะเห็นได้ชัดจากผลการเปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service เปรียบเทียบกับการใช้บริการ E-Service ที่พบว่าในภาพรวมหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service อยู่ในระดับผ่านดี มีคะแนนเฉลี่ย 96.01 คะแนน โดยที่สถานการณ์การให้บริการ E-Service ในภาพรวมอยู่ในระดับผ่านดี มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน ซึ่งคะแนนต่างกันเพียงเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้บริการ E-Service แต่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ E-Service

ดังนั้น ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นั้น คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ การสร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ E-Service การสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานให้ทราบและเข้าใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานแทนการเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงาน

จากผลการวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการยกระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ คือ หน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service แต่ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อราชการไม่ใช้บริการ E-Service มีเพียงหน่วยงานของรัฐสภาที่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (85 คะแนน)

ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการยกระดับพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ภาครัฐ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล และได้รับการยอมรับในระดับสากล

1. รัฐบาลควรกำหนดให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็น Agenda สำคัญ และกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ รวมทั้งกำหนดให้มีคณะกรรมการระดับชาติที่มาจากส่วนราชการและภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และทิศทางการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และกำกับดูแลการขับเคลื่อนในเรื่องนี้ให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกรอบเวลาแล้วเสร็จภายใน 5 ปี

2. รัฐบาลควรกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าประเทศไทยจะยืนอยู่ตำแหน่งใด โดยกำหนดเป้าหมายจากผลการประเมินและจัดอันดับในเรื่องการเป็นรัฐบาลดิจิทัลขององค์การสหประชาชาติเพื่อเทียบเคียง เช่นเดียวกับการขับเคลื่อนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศตามผลการจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ของธนาคารโลก

3. ให้มีการวางแผนในลักษณะ Scenario Planning เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในด้านกำลังคน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดทีมงานเพื่อรับผิดชอบและบูรณาการการทำงานที่ชัดเจน

4. สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดมาตรการ/กลไก ในการยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการในการให้มีการจัดทำแผนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานหรือให้บริการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งระบุเป้าหมายความสำเร็จและตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะ

นำไปสู่การปรับบทบาทของหน่วยงานภาครัฐและเปลี่ยนผ่านองค์กรภาครัฐให้เป็น Agile Government อย่างแท้จริง และสามารถให้บริการประชาชน/ภาคเอกชน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทุกที่ ทุกเวลา

5. กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางภาครัฐ (Big Data) และพัฒนาระบบ e-Government portal หรือ Web Portal ที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

6. มีการสำรวจ และรายงานความก้าวหน้าของการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือประเมินผลสำเร็จในการยกระดับ E-Service ของประเทศ

7. รัฐควรสนับสนุนให้มีการพัฒนา Platform กลางสำหรับการให้บริการ E-Service ที่เป็น Agenda สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เช่น Platform กลางระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ที่สามารถแนะนำแผนการท่องเที่ยวในลักษณะ “set menu” ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว และสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดตามความต้องการส่วนตัวได้ รวมทั้งมีระบบจองและชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ เนื่องจากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

8. สร้างและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบุคคล เพื่อสร้างความไว้วางใจและเชื่อถือของประชาชน

9. ปรับแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) หรือบริการรูปแบบอื่น ๆ ในยุคดิจิทัล เพื่อให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนยอมรับการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

10. ภาครัฐสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและเอกชน (Public Private Partnership) เพื่อร่วมกันผลักดันการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ที่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและการให้บริการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1. การพัฒนาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรมุ่งเป้าไปที่หน่วยงานที่ไม่ได้คะแนนการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 613 แห่ง จากจำนวน 633 แห่ง ทั้งนี้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการให้บริการ E-Service ตามแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส¹ โดยมีข้อเสนอแนะการพัฒนา E-Service สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ
- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการ ผ่าน Google Form หรือ
- จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การพัฒนาการใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการตามระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

¹ สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล, แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส, พ.ศ. 2566

พื้นที่	สถานการณ์	มาตรการ
ม่วง	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 95.00 - 100	<u>รักษาระดับมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรรักษาระดับมาตรฐานในการดำเนินงาน ควรดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ E-Service อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการขับเคลื่อนบริการ E-Service ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น (จำนวน 6,458 แห่ง)
ฟ้า	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 90.00 - 94.99	<u>พัฒนาต่อยอดการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์สภาพปัญหาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้ตรงกับ ประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือ ผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน - มุ่งเน้นการบริหารจัดการตามประเด็นปัญหาหรือ ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้หน่วยงานอยู่ในระดับมีอาชีพหรือพื้นที่สีม่วง (จำนวน 1,317 แห่ง)
เขียว	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่าน” มีคะแนนเฉลี่ย 85.00 - 89.99	<u>พัฒนาต่อยอดการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์สภาพปัญหาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้ตรงกับ ประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือ ผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน - มุ่งเน้นการบริหารจัดการตามประเด็นปัญหาหรือ ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้หน่วยงานอยู่ในระดับมีอาชีพหรือพื้นที่สีม่วง (จำนวน 81 แห่ง)
ส้ม	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” มีคะแนนเฉลี่ย 70.00 - 84.99	<u>ปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์ปัญหาการขับเคลื่อน E-Service อย่างละเอียดและ เร่งด่วนในทุกประเด็นอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้รับการปรับปรุงพัฒนา อยู่ในพื้นที่สีเขียว และเตรียมความพร้อมพัฒนาให้อยู่ในพื้นที่สีฟ้า อย่างมีคุณภาพ

พื้นที่	สถานการณ์	มาตรการ
		- เร่งเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน (จำนวน 213 แห่ง)
แดง	การขับเคลื่อนจริยธรรม อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยด่วน” มีคะแนนเฉลี่ย 0 – 69.99	<u>เร่งปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์ปัญหาการขับเคลื่อน E-Service อย่างละเอียด และเร่งด่วนในทุกประเด็นอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้รับการปรับปรุงพัฒนาอยู่ในพื้นที่สีเขียว และเตรียมความพร้อมพัฒนาให้อยู่ในพื้นที่สีฟ้าอย่างมีคุณภาพ - เร่งเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน อย่างโดยด่วน (จำนวน 248 แห่ง)

สำนักงาน ป.ป.ช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการยกระดับธรรมาภิบาลและผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อันจะช่วยผลักดันให้นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ “ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล
สำนักงาน ป.ป.ช.
ธันวาคม 2568

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปผู้บริหาร		ก
บทที่ 1	บทนำ	1 - 9
	1. หลักการและเหตุผล	1
	2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์	7
	3. วัตถุประสงค์	8
	4. ประโยชน์ที่ได้รับ	8
	5. ขอบเขตการศึกษาวิเคราะห์	8
	6. รูปแบบการดำเนินการ	8
	7. นิยามคำศัพท์	9
บทที่ 2	กฎหมาย มาตรการ และแนวทาง ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน E-Service สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	10 - 17
	1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	10
	2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์	10
	3. แนวทางการใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์	13
	4. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)	14
	5. การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (The Power and Development of Government e-Service)	17
	6. แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่ E-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส	17
บทที่ 3	สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	18 - 48
	1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	18
	2. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	18
	2.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	18
	2.1.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	19
	2.1.2 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	19
	2.1.3 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	21
	2.1.4 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	23
	(1) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค	23
	(2) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด	24
	2.2 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	28
	2.2.1 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	28

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	2.2.2 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	29
	2.2.3 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	31
	2.2.4 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับ พื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	33
	(1) สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค	33
	(2) สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด	35
	2.3 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	39
	2.3.1 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	39
	2.3.2 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	40
	2.3.3 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	42
	2.3.4 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	44
	(1) สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค	44
	(2) สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด	45
บทที่ 4	วิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	49 - 55
	1. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	49
	1.1 แนวโน้มสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	49
	1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐลดลง	50
	2. สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	51
	2.1 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	51
	2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	52
	3. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	54
	3.1 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	54
	3.2 เปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service และการใช้บริการ E-Service	54
	3.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	55
บทที่ 5	ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ	56 - 58
	1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	56
	2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ	56

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สถานการณ์ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศไทย ที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไข และทุกภาคส่วนต้องให้ความสำคัญ การทุจริตในประเทศไทยที่ผ่านมาส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาล ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การพัฒนาประเทศ รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย ทั้งในด้านการรับรู้ของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ โดยการทุจริตก็มีแนวโน้มจะทวีความรุนแรง ซับซ้อน และยากแก่การตรวจสอบมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของสังคมโลกและพลวัตของการทุจริตที่ผู้กระทำการทุจริตหาช่องทางการทุจริตที่ยากแก่การตรวจสอบมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้กระบวนการป้องกันการทุจริตยิ่งทวีความสำคัญ โดยต้องพัฒนากระบวนการและรูปแบบของการป้องกันการทุจริตให้เท่าทันต่อพลวัตของการทุจริต เพื่อให้สามารถระงับยับยั้งการทุจริตได้อย่างเท่าทัน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เป็นเอกภาพในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่จะเป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ ในปี พ.ศ. 2580 กล่าวคือ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาประเทศให้ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยจะมีการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ ทั้งการพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2566 – 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) กำหนดเป้าหมายไว้ว่า ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดตัวชี้วัดไว้ว่า ในปี พ.ศ. 2580 ประเทศไทยต้องมีคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI) อยู่ในอันดับ 1 ใน 20 และ/หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 73 คะแนน (คะแนนเต็ม 100 คะแนน) เพื่อให้บรรลุผลดังกล่าว โดยได้นำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายไว้ว่าหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ต้องได้คะแนน 90 คะแนนขึ้นไป โดยในปี พ.ศ. 2570 ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ว่าประเทศไทยต้องมีคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI) อยู่ในอันดับ 1 ใน 43 และ/หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 57 คะแนน และหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ทั้งหมด (ร้อยละ 100) ต้องได้คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป โดยปรากฏผลการขับเคลื่อนแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2566 – 2580) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังนี้

1.1 ผลคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI)

องค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International - TI) เผยแพร่ผลคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index - CPI) ประจำปี พ.ศ. 2567 ปรากฏว่าประเทศไทยได้คะแนน CPI 34 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งลดลงจากปี 2566 จากเดิม 35 คะแนน ในส่วนของอันดับประเทศไทยจัดอยู่ในอันดับที่ 107 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากอันดับ 108 ในปี 2566 หากพิจารณาข้อมูลจากทั้ง 9

แหล่งที่ใช้อ้างอิงในการสำรวจ จะพบว่า 8 แหล่งมีคำถามเกี่ยวกับการทุจริตเรื่องสินบน และ 7 แหล่ง มีคำถามที่เกี่ยวข้องกับการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ จึงปฏิเสธไม่ได้เลยว่าการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม และการให้ - รับสินบน ส่งผลต่อค่าคะแนน CPI ของประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้ ในปี 2567 ประเทศไทยมีคะแนน CPI ลดลงจากปี 2566 จำนวน 3 แหล่ง โดยมีวัเคราะห์แหล่งข้อมูลที่ได้คะแนนลดลงจากปี 2566 จำนวน 4 แหล่ง คือ EIU ลดลงจาก 37 เป็น 35 คะแนน GI ลดลงจาก 35 เป็น 32 คะแนน IMD ลดลงจาก 43 เป็น 36 คะแนน และ WEF ลดลงจาก 36 คะแนน เป็น 34 คะแนน เนื่องจากการรับรู้ของผู้ประเมินรับรู้ว่ายังคงมีปัญหาค่าใช้จ่ายเงินสินบนให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อแลกกับการได้รับการอนุมัติ/อนุญาต การอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หรือเพื่อเพิ่มโอกาสและความสะดวกได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบกับยังคงปรากฏกรณีที่เป็นข่าวเกี่ยวกับการทุจริตใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว การเรียกรับสินบนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการใช้ทรัพยากรของรัฐเพื่อประโยชน์ส่วนตัวอยู่เป็นระยะ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

1.2 ภาพรวมของคำกล่าวหาเรื่องเรียนการทุจริต

สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องกล่าวหาเรื่องเรียนการทุจริตของเจ้าพนักงานของรัฐทุกระดับ รวมถึงสามารถมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแทนได้ในบางกรณี โดยคณะกรรมการ ป.ป.ช. จะเน้นการทำคดีทุจริตที่เป็นเรื่องสำคัญและเป็นความผิดร้ายแรง ซึ่งถือเป็นการร่วมกันดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากคำกล่าวหาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6,773 เรื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 6,060 เรื่อง งบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 5,921 เรื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 7,044 เรื่อง และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีจำนวน 6,612 เรื่อง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีจำนวน 7,702 เรื่อง เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่มีจำนวนการกล่าวหาการกระทำผิด พบว่า หน่วยงานที่มีคำกล่าวหาเป็นอันดับหนึ่ง คือ หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1,550 เรื่อง ลดลงจากค่าเฉลี่ยระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2567 จำนวน 35 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.18 รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย จำนวน 375 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ยระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2567 จำนวน 25 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 7.09 ขณะที่กระทรวงศึกษาธิการ มีจำนวน 198 เรื่อง ลดลงจากค่าเฉลี่ยระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2567 จำนวน 51 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20.32 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางสถิติเปรียบเทียบจำนวนคำกล่าวหาระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2567 จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกกล่าวหา 10 อันดับแรก²

ตารางสถิติเปรียบเทียบจำนวนคำกล่าวหาระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2567

จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกกล่าวหา 10 อันดับแรก

หน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.						เปรียบเทียบปี 2567 กับค่าเฉลี่ย	
	2562	2563	2564	2565	2566	2567	ร้อยละ	จำนวน
1. หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2,212	2,303	2,222	2,771	2,463	2,939	18.27	454.00
2. กระทรวงมหาดไทย	973	762	744	835	763	1,013	19.41	164.67
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	661	704	833	866	761	879	12.12	95.00
4. กระทรวงศึกษาธิการ	752	409	301	450	510	508	4.03	19.67
5. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	~*	365	204	192	214	282	12.17	30.60

² ระบบตรวจรับคำกล่าวหา (PESCA) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและคดี (CCMS), ประมวลผลโดย สำนักวิจัยและบริการวิชาการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงาน ป.ป.ช.

หน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ.						เปรียบเทียบกับปี 2567 กับค่าเฉลี่ย	
	2562	2563	2564	2565	2566	2567	ร้อยละ	จำนวน
6. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	222	187	190	224	228	327	42.38	97.33
7. กระทรวงคมนาคม	222	169	140	259	177	183	-4.52	-8.67
8. กระทรวงสาธารณสุข	158	164	140	154	210	234	32.45	57.33
9. กระทรวงการคลัง	165	158	107	202	163	175	8.25	13.33
10. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	167	124	112	177	200	161	2.66	4.17
รวมหน่วยงานอื่น ๆ	1,241	715	928	914	923	1,001	4.96	47.33
รวม	6,773	6,060	5,921	7,044	6,612	7,702	15.21	1,016.67

หมายเหตุ *ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กระทรวงการอุดมศึกษา ไม่มีเรื่องถูกกล่าวหา เนื่องจากเริ่มก่อตั้งเมื่อเดือน พฤษภาคม 2562

โดยในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีคำกล่าวหาเข้ามายังคณะกรรมการ ป.ป.ช. จำนวน 7,702 เรื่อง โดยสำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบดำเนินการเอง จำนวน 3,388 เรื่อง รองลงมาเป็นเรื่องที่ส่งหน่วยงานอื่นดำเนินการตามมาตรา 61 มาตรา 62 มาตรา 63 และมาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นกรณีเรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐในตำแหน่งอำนวยการระดับสูงหรือเทียบเท่าลงมา และมีใช้เป็นความผิดร้ายแรง จึงส่งให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจป้องกันและปราบปรามการทุจริตดำเนินการแทน จำนวน 4,323 เรื่อง เป็นคำกล่าวหาส่งเรื่องรวมซ้ำจำนวน 1,541 เรื่อง เป็นคำกล่าวหาที่ไม่รับพิจารณา/ไม่อยู่ในอำนาจ จำนวน 2,304 เรื่อง เป็นคำกล่าวหาที่ยุติเรื่องตามข้อ 23 จำนวน 80 เรื่อง และเป็นคำกล่าวหาที่ส่งให้สำนักอื่นดำเนินการ/อื่น ๆ จำนวน 35 เรื่อง

เมื่อพิจารณาประเภทของคำกล่าวหาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบดำเนินการเอง จำนวน 3,388 เรื่อง พบว่า เป็นคำกล่าวหาในประเภทจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 1,451 เรื่อง (ร้อยละ 42.83) รองลงมาเป็นประเภทปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เช่น ละเลย เพิกเฉยต่อการปฏิบัติตามหน้าที่ กระทำการเกินอำนาจหน้าที่โดยทุจริต และอนุวัติ/ไม่อนุวัติใบอนุญาตโดยมิชอบ เป็นต้น จำนวน 617 เรื่อง (ร้อยละ 18.21) และประเภทออกเอกสารสิทธิที่ดิน จำนวน 260 เรื่อง (ร้อยละ 7.67) ตามลำดับ ส่วนประเภทคำกล่าวหาที่พบน้อยที่สุด คือ การฝ่าฝืนจริยธรรมอย่างร้ายแรง จำนวน 48 เรื่อง (ร้อยละ 1.42) รายละเอียดดังตารางแสดงวงเงินงบประมาณของโครงการหรือจำนวนเงินที่มีการทุจริตตามคำกล่าวหาที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบดำเนินการเอง จำแนกตามประเภทคำกล่าวหา³

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณของโครงการหรือจำนวนเงินที่มีการทุจริตตามคำกล่าวหาที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบดำเนินการเอง จำแนกตามประเภทคำกล่าวหา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเภทคำกล่าวหา	วงเงินงบประมาณของโครงการ/ จำนวนเงินที่มีการทุจริต (บาท)	จำนวน (เรื่อง)
1. จัดซื้อจัดจ้าง	8,602,675,236	1,451
2. ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	2,189,877,262	617
3. ยักยอก/เบียดบังเงินหรือทรัพย์สินของราชการ	358,081,190	235
4. ทุจริตในการจัดทำงบประมาณ/โครงการ/เบิกจ่ายเงินในโครงการเป็นเท็จ	122,085,968	149
5. เรียกรับสินบน	42,415,266	221
6. การบริหารงานบุคคล (การบรรจุ/แต่งตั้ง/เลื่อนตำแหน่ง/โยกย้าย/ลงโทษวินัย)	36,678,731	228
7. ออกเอกสารสิทธิที่ดิน	211,548,859	260
8. ร่ำรวยผิดปกติ	269,440,274	125

³ ระบบตรวจรับคำกล่าวหา (PESCA) และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและคดี (CCMS), ประมวลผลโดย สำนักวิจัยและบริการวิชาการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงาน ป.ป.ช.

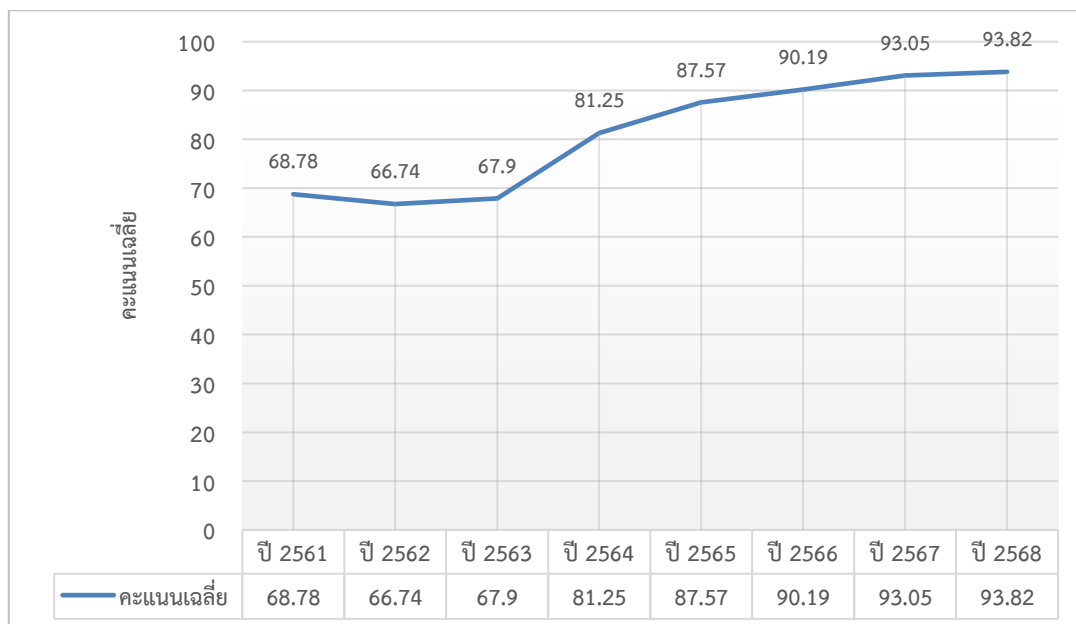
9. การชดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม	1,677,000	54
10. ฝ่าฝืนจริยธรรม	-	48
ผลรวมทั้งหมด	11,834,479,786	3,388

1.3 ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผลการประเมิน ITA ในภาพรวมระดับประเทศ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่าไม่มีปีใดเลยที่ผลการประเมิน ITA บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการประเมิน ITA จะยังไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่ผลการประเมิน ITA ดังกล่าว มีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามที่จะพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ตามกลไกการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมระดับประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 93.82 คะแนน สูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา 0.77 คะแนน และมีหน่วยงานที่ได้ 85 คะแนนขึ้นไปตามเป้าหมาย จำนวน 7,832 หน่วยงาน หรือคิดเป็น 94.13%

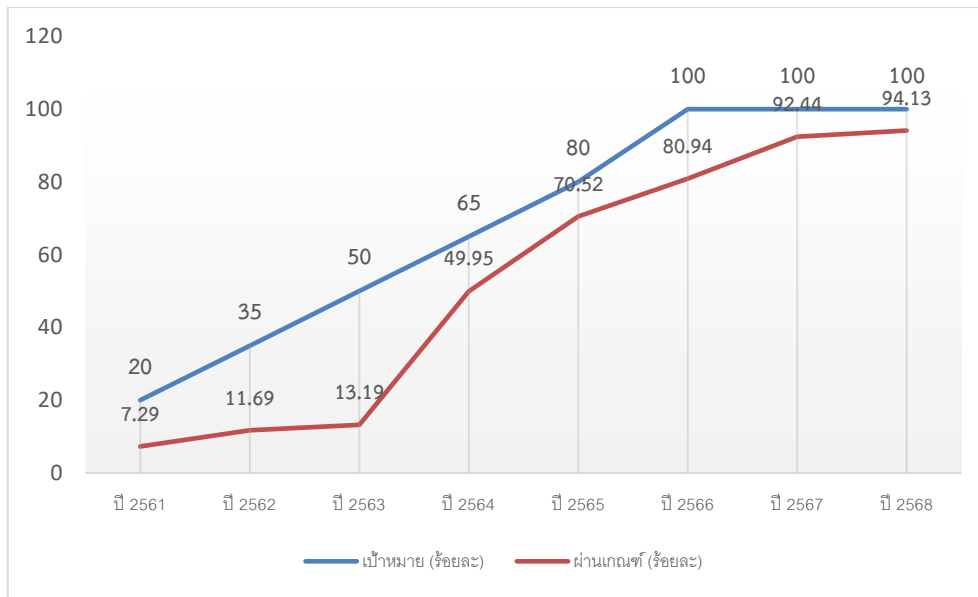
แผนภูมิแสดงคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน ITA ภาพรวมระดับประเทศ⁴



แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA⁵

⁴ ระบบ ITAS, ผลการประเมินภาพรวมระดับประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2568

⁵ ระบบ ITAS, ผลการประเมินภาพรวมระดับประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2568



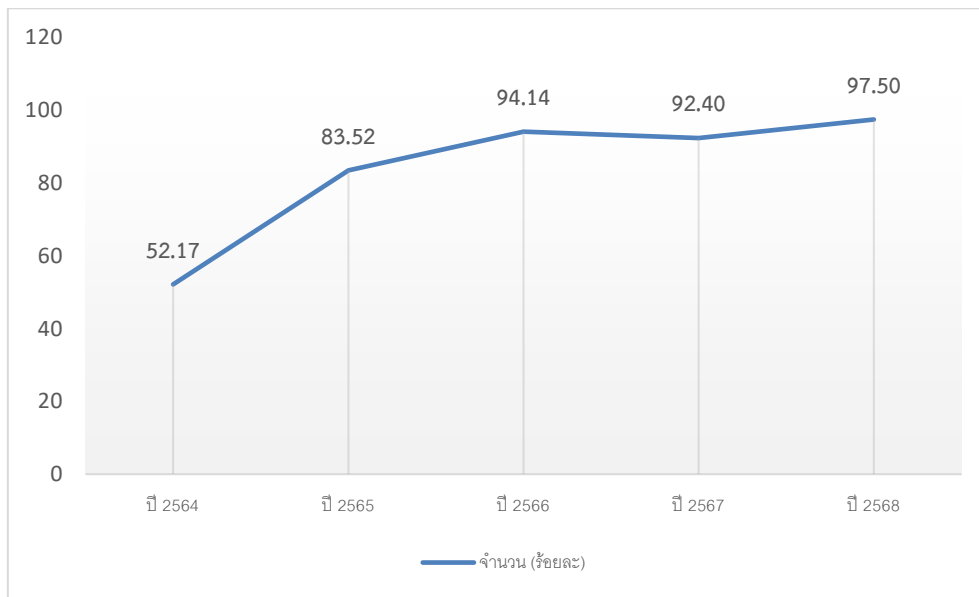
การประเมิน ITA ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2568 ในส่วนของแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ให้หน่วยงานแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณชน ผ่านการระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานลงในระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต โดยตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ ได้กำหนดให้ E-Service เป็นตัวชี้วัดหนึ่ง โดยกำหนดให้หน่วยงานต้องแสดงองค์ประกอบด้านข้อมูลของ E-Service

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ITA ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 จะพบว่าหน่วยงานที่ได้คะแนนการเปิดเผยข้อมูล E-Service มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2564 – 2567 มีพัฒนาการเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในปี พ.ศ. 2565 จากปี พ.ศ. 2564 ซึ่งมีหน่วยงานได้คะแนนจำนวน 4,330 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.17 ต่อมาปี พ.ศ. 2565 มีจำนวน 6,935 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 83.52 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 จำนวน 2,605 แห่ง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.35 ในปี พ.ศ. 2566 มีจำนวน 7,836 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.15 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2565 จำนวน 901 แห่ง ปี พ.ศ. 2567 มีหน่วยงานได้คะแนนจำนวน 7,692 แห่งคิดเป็นร้อยละ 92.40 ลดลงร้อยละ 1.75 จากปีก่อนหน้า และปี พ.ศ. 2568 มีจำนวน 7,861 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.51 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.11 จากปี พ.ศ. 2567 รายละเอียดดังตารางแสดงจำนวนหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูล E-Service จากผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2564 – 2568

ตารางแสดงจำนวนหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูล E-Service จากผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2564 – 2568

จำนวนหน่วยงาน		พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568
หน่วยงานที่มีการเปิดเผย Service	E-	4,330	6,935	7,836	7,692	8,109
หน่วยงานเข้าร่วมประเมิน ITA		8,300	8,303	8,323	8,325	8,317
ร้อยละของหน่วยงานที่มีการเปิดเผย E-Service		52.17	83.52	94.15	92.40	97.50

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูล E-Service จากผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2564 – 2568



หากพิจารณาสถานการณ์ภาพรวมของการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยเรียงคะแนนจากน้อยไปมากจะพบว่า การเปิดเผยข้อมูล E-Service มีคะแนนมากเป็นลำดับที่ 7 จากทั้งหมด 20 ข้อ รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมิน ITA ปี 2568 แบบวัด OIT เรียงคะแนนจากน้อยไปมาก 10 อันดับแรก ดังนี้

ตารางแสดงผลการประเมิน ITA ปี 2567 แบบวัด OIT เรียงคะแนนจากมากไปน้อย 10 อันดับแรก

ลำดับที่	ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
1	๐18 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	98.28
2	๐4 ข่าวประชาสัมพันธ์	97.73
3	๐3 ข้อมูลการติดต่อ	97.63
4	๐17 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	96.69
5	๐1 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	96.68
6	๐8 คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	96.33
7	๐10 E-Service	96.01
8	๐19 ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	95.89
9	๐20 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	95.11
10	๐9 คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	94.81

นอกจากนี้ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ยังได้ประเมินการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐจากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) โดยกำหนดไว้ในตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ” ซึ่งพบว่ามีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมิน ITA ปี 2568 แบบวัด EIT เรียงคะแนนจากน้อยไปมาก

รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมิน ITA ปี 2568 แบบวัด EIT เรียงคะแนนจากน้อยไปมาก

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
1	e7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	94.14
2	e9 หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	94.45
3	e8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	94.57
4	e4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.60
5	e5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	94.84
6	e1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	94.97
7	e6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	95.15
8	e2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	95.25
9	e3 ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านหรือไม่	99.46

จากผลการประเมิน ITA ด้านการขับเคลื่อน E-Service ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการเปิดเผยข้อมูล E-Service ที่มีคะแนน 96.01 คะแนน แต่ในส่วนของ การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกว่าหน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้คะแนน 94.45 คะแนน นอกจากนี้ ยังพบว่าคะแนนการเปิดเผยข้อมูล E-Service ปี พ.ศ. 2568 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ในเชิงลึกเพื่อค้นหาสาเหตุ และข้อบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์

(1) ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

ยุทธศาสตร์ชาติ : ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เป้าหมายที่ 2.3 : ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤติมิชอบ

ตัวชี้วัด : ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4.6 : ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤติมิชอบ

ทุกภาคส่วนร่วมต่อต้านการทุจริต

(2) ความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เป้าหมาย : ประเทศไทยปลอดภัยและประพฤติมิชอบ

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : ดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยอยู่ในอันดับ 1 ใน 53 และ/หรือ ได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 57 คะแนนในปี 2570

● แผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เป้าหมาย : ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต

ตัวชี้วัด : ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (85 คะแนนขึ้นไป)

(3) ความสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศ

แผนปฏิรูปประเทศ : ด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเด็นปฏิรูปที่ 2 : ด้านป้องกัน (1)

กลยุทธ์ที่ 2 : ให้หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ หรือผู้บังคับบัญชา มีมาตรการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเป็นตัวอย่างในการบริหารงานด้วยความซื่อตรงและรับผิดชอบ กรณีปล่อยปละละเลยไม่ดำเนินการให้ถือเป็นความผิดวินัยหรือความผิดทางอาญา

(4) ความสอดคล้องกับแผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการดำเนินงานที่ 1.1 : ปลุกฝังวิถีคิด ปลุกจิตสำนึกให้มีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต

ตัวชี้วัดที่ 1.3 : ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA

3. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐจากผลการประเมิน ITA เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

ทราบสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถนำผลการวิเคราะห์สถานการณ์ไปกำหนดแนวทางการดำเนินการจัดการพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ขอบเขตการศึกษาวิเคราะห์

5.1 กลุ่มเป้าหมาย : หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 8,317 แห่ง

5.2 ขอบเขตการศึกษาวิเคราะห์ : ผลการประเมิน ITA ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ E-Service และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

6. รูปแบบการดำเนินการ

ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ E-Service และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

7. นิยามคำศัพท์

การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมี E-Service ไว้ให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน

การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ หมายถึง การที่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐเข้าใช้ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

บทที่ 2

กฎหมาย มาตรการ และแนวทาง ที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อน E-Service สำหรับหน่วยงานภาครัฐ

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

2. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565⁶ ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ที่มีใช้หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 7 บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้อนุญาต จะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าวรวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบ คำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้น เป็นการขอด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้น เพียงเพราะเหตุที่ผู้อนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้

สำเนาเอกสารหลักฐานที่ส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ส่งไม่ต้องลงนามรับรอง

ในกรณีที่กฎหมายตามวรรคหนึ่งหรือกฎที่ออกตามกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้การยื่นคำขออนุญาตต้องทำตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กำหนด การที่ผู้อนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาต โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยมีข้อความตรงตามแบบนั้น ๆ แล้ว ให้ถือว่าผู้อนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตตามแบบ วิธีการ หรือเงื่อนไขตามที่กำหนดนั้นแล้ว และในกรณีที่กฎหมายหรือกฎดังกล่าว กำหนดให้ผู้นยื่นคำขอต้องยื่นหรือส่งเอกสารมากกว่าหนึ่งชุด การส่งโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ให้ถือว่าผู้นยื่นคำขอได้ยื่นหรือส่งครบจำนวนแล้ว

ความในวรรคหนึ่งให้ใช้บังคับแก่การจัดส่งหนังสือ รายงาน เอกสาร หรือข้อมูล และการจ่ายเงินค่าคำขออนุญาต ค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ค่าปรับ หรือเงินอื่นใดให้แก่ทางราชการหรือ หน่วยงานของรัฐด้วยโดยอัตโนมัติ

ความในมาตรานี้ไม่ใช้บังคับแก่การจดทะเบียนที่ผู้จดทะเบียนต้องดำเนินการเองเฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นการสมรส การหย่า การรับบุตรบุญธรรม การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือการอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ เว้นแต่กฎหมายในเรื่องนั้นจะกำหนดให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายนั้น

⁶ ศึกษาเพิ่มเติมได้จากพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565, ตุลาคม 12, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก หน้า 1 – 9.

มาตรา 8 ในการดำเนินการตามมาตรา 7 ผู้อนุญาตจะกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ขออนุญาตปฏิบัติเพิ่มเติมด้วยก็ได้ แต่ต้องเป็นไปเพื่ออำนวยความสะดวกหรือป้องกันความเสี่ยงแก่ผู้ขออนุญาต หรือเพื่อการยืนยันตัวตน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ได้โดยสะดวกและทั่วไป และไม่เป็นการเพิ่มภาระหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายแก่ผู้ขออนุญาตเกินจำเป็น

มาตรา 9 ในกรณีที่ผู้อนุญาตประสงค์จะตรวจสอบความถูกต้องแท้จริงของบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้ขออนุญาตยื่นหรือแสดงต่อผู้อนุญาต ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะติดต่อกับสำนักทะเบียนกลางตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และให้เป็นที่ของนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลางที่จะตรวจสอบและแจ้งผล ทั้งนี้ ให้กระทำโดยพลัน โดยผ่านทางวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการดังกล่าวมิให้ถือว่าเป็นการเปิดเผยข้อความหรือตัวเลขตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534

มาตรา 10 บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนด ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้น ได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับเรื่องตามวรรคหนึ่งไม่มีหน้าที่หรืออำนาจที่จะดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรง แต่ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงอยู่ต่างหน่วยงานกัน จะแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ขออนุญาตหรือผู้ติดต่อทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องนั้น

มาตรา 11 ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตหรือติดต่อกับผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้ยื่นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ

มาตรา 12 ภายใต้บังคับมาตรา 7 ในการดำเนินการพิจารณาอนุญาต หากมีความจำเป็นที่ผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐต้องมีสำเนาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานของรัฐใด ๆ เป็นผู้ออก ให้แก่ผู้ขออนุญาต เมื่อผู้ขออนุญาตได้นำเอกสารหลักฐานต้นฉบับมาแสดงแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐนั้น มีหน้าที่จัดทำสำเนาและรับรองความถูกต้องของสำเนานั้นเองโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือ ค่าใช้จ่ายใด ๆ และจะอาศัยเหตุที่ต้องจัดทำสำเนามาเป็นข้ออ้างในความล่าช้ามิได้

มาตรา 13 ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย ให้เป็นสิทธิของผู้รับอนุญาตและหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ประกาศ ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตนั้นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่ ผู้อนุญาตกำหนดก็ได้ และให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ประกาศดังกล่าว เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและเผยแพร่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ใช้บังคับได้

(2) ผู้อนุญาตต้องเปิดเผยการอนุญาตที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ประชาชนสามารถตรวจสอบผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสะดวกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การเปิดเผยดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีรายการที่ปรากฏอยู่ในใบอนุญาต และต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพื่อประโยชน์ในการลดภาระของผู้รับอนุญาต วิธีการที่ผู้อนุญาตประกาศกำหนดตามจะออก กฎกระทรวงกำหนดให้ต้องทำเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็ได้

มาตรา 14 ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้เจ้าพนักงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจตรวจสอบใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานอื่นใดที่หน่วยงานของรัฐออกให้ ผู้มีหน้าที่ต้องแสดงจะแสดง

ใบอนุญาตหรือเอกสารหลักฐานนั้นเป็นภาพทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นก็ได้ โดยให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว ทั้งนี้ เว้นแต่เป็นบัตร ใบอนุญาตหรือ เอกสารสำคัญที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 15 ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย หากหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานใด ไม่สามารถรองรับวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะตราพระราชกฤษฎีกายกเว้นให้เป็นกรณี ๆ ไปได้ โดยต้องระบุเหตุผล ความจำเป็น และระยะเวลาที่จะยกเว้นให้

มาตรา 16 ในกรณีที่มีกฎหมาย กฎ มติ หรือคำสั่งกำหนดให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นหนังสือ หรือเป็นเอกสาร ปฏิบัติหน้าที่ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้จัดทำ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามระบบที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐกำหนดแล้ว ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้ดำเนินการโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎ มติ หรือ คำสั่งนั้นแล้ว

มาตรา 17 บรรดาข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูล ข่าวสารของราชการ หรือเอกสารอื่นใดที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐและต้องจัดเก็บ ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติของคณะรัฐมนตรี ถ้าข้อมูลข่าวสารหรือเอกสารนั้น มีได้อยู่ใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คณะรัฐมนตรีจะมีมติให้หน่วยงานของรัฐจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการ จัดเก็บเป็นเอกสาร และส่งมอบเอกสารต้นฉบับให้กรมศิลปากรเพื่อดำเนินการต่อไป ตามกฎหมายว่าด้วย จดหมายเหตุแห่งชาติก็ได้ วิธีการจัดเก็บและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา 6

มาตรา 20 ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ ประชาชนติดต่อราชการตามมาตรา 10 รวมทั้งกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ให้แล้วเสร็จภายในเก้าสิบวันนับแต่ วันที่ คณะรัฐมนตรีมีมติกำหนดตามมาตรา 10

ในระหว่างที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐยังมิได้ประกาศกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของ หน่วยงานของรัฐตามมาตรา หรือกำหนดระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 16 ให้ถือว่าการส่งคำขออนุญาตหรือติดต่อหรือการปฏิบัติหน้าที่ โดยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ที่หน่วยงานของรัฐใช้อยู่ นั้น เป็นการส่งหรือติดต่อที่ชอบตาม มาตรา 10 หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ชอบตามมาตรา 16 แล้วแต่กรณี

มาตรา 21 ให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และออกประกาศกำหนดวิธีการแสดงใบอนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 13 ให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว

ในระหว่างที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการอนุญาตผ่าน ช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหน้าที่จัดส่งข้อมูลการอนุญาตให้แก่ประชาชนที่ขอข้อมูลภายในสามวันนับแต่วันที่ ได้รับคำขอโดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่าย

ในระหว่างที่ยังไม่มีการออกประกาศตามวรรคหนึ่ง ผู้รับอนุญาตจะแสดงใบอนุญาตโดย วิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างใดก็ได้ และให้ถือว่าการแสดงเช่นนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายแล้ว

3. การวิเคราะห์ความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนและภาคเอกชน

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการให้บริการภาครัฐไทย ตามรายงานผลการประเมินความสามารถและขีดสมรรถนะของภาครัฐไทย (Government Scan Report) โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ⁷ พบว่า มากกว่าครึ่งหนึ่งของงานบริการภาครัฐจำเป็นต้องได้รับการแก้ไข และสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นด้วยการปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือกฎหมาย แบ่งเป็นประเด็นสำคัญได้ 12 ประเด็นต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการลงทุนขาดความชัดเจนและใช้เวลานาน
 2. ขั้นตอนในภาคการค้า เช่น การนำเข้าและส่งออก ซับซ้อนและยุ่งยาก
 3. ผู้ว่างงานไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และความช่วยเหลืออย่างครบถ้วนและเพียงพอ
 4. งานบริการด้านภาษีมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลานาน
 5. คุณภาพการศึกษาต่ำกว่าเกณฑ์ และประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านการศึกษาของรัฐ
 6. การให้บริการด้านสาธารณสุขไม่ครอบคลุมภาคประชาชนอย่างทั่วถึง
 7. ผู้เกษียณอายุไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และความช่วยเหลือทางการเงินอย่างทั่วถึง
 8. ประชาชนและนักท่องเที่ยวมีความกังวลด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และไม่เชื่อมั่นในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
 9. นักท่องเที่ยวขาดความสะดวกในการเดินทาง ทั้งการเดินทางระหว่างประเทศและภายในประเทศ
 10. ภาครัฐขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน จึงไม่สามารถบริหารทรัพยากรของชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 11. ข้อมูลของภาครัฐเข้าถึงได้ยาก ไม่ครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ขาดความถูกต้องแม่นยำ และขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
 12. ขาดประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติจริง
- โดยงานบริการภาครัฐจากมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า มีประสิทธิภาพของภาครัฐที่ต่ำและเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประเทศขาดความสามารถในการแข่งขัน สรุปได้ดังนี้
1. ภาคประชาชน : ภาระในการเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเองและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก
 2. ภาคธุรกิจ : การติดต่อกับภาครัฐมีความยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลานาน และไม่โปร่งใส
 3. ภาคการท่องเที่ยว : นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่นในการมาประเทศไทย การเดินทางในประเทศมีอุปสรรคและไม่ปลอดภัย
 4. การทำงานของภาครัฐ : ขาดการบูรณาการข้ามหน่วยงานเพื่อให้บริการ และขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อการทุจริต
- รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มีหลักการสำคัญของรูปแบบการให้บริการ 8 ประการได้แก่
1. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย สะดวก และทันสมัย (Convenient & Modern Channels)

⁷ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, (2557). รายงานผลการประเมินความสามารถและขีดสมรรถนะของภาครัฐไทย (Government Scan Report) โครงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.

2. ข้อมูลเข้าใจง่าย สอดคล้องกัน ครบถ้วน และมีความเป็นปัจจุบัน (Clear, Consistent and up-to-date Information)

3. บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน (End-to-End Processing)

4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)

5. ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for Less)

6. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว (Action on Feedback)

7. พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

8. ลดความเสี่ยงของการทุจริต (Reduce Corruption Risk)

ทั้งนี้ สามารถแบ่งงานบริการภาครัฐจากมุมมองของผู้รับบริการ โดยใช้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง (Customer-Centric Government) สรุปดังนี้

- ภาคประชาชน สามารถแบ่งงานบริการออกเป็น 6 กลุ่มตามวงจรชีวิต (Life Cycle) ได้แก่

1. งานบริการสำหรับทุกช่วงอายุ เช่น งานบริการด้านข้อมูลทะเบียนราษฎร์ งานบริการด้านความปลอดภัย งานบริการด้านสิทธิทางกฎหมาย งานบริการด้านข้อมูลและการร้องเรียน

2. งานบริการสำหรับเด็กแรกเกิดถึงปฐมวัย เช่น งานบริการด้านสิทธิประโยชน์เรื่องการคลอดบุตร งานบริการด้านสุขภาพสำหรับสตรีมีครรภ์และเด็กแรกเกิด งานบริการด้านการศึกษาก่อนวัยเรียน

3. งานบริการสำหรับเด็กนักเรียน เช่น งานบริการด้านการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานบริการด้านสุขภาพสำหรับเด็ก งานบริการด้านความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อการศึกษา

4. งานบริการสำหรับวัยรุ่นนักศึกษา เช่น งานบริการด้านการศึกษาขั้นสูง (มัธยมศึกษาและอุดมศึกษา) งานบริการด้านสุขภาพสำหรับวัยรุ่น งานบริการด้านความช่วยเหลือทางการเงิน เพื่อการศึกษา

5. งานบริการสำหรับวัยทำงาน เช่น งานบริการด้านการงานและอาชีพ งานบริการด้านภาษี งานบริการด้านการคมนาคมขนส่ง งานบริการด้านเคหสถาน

6. งานบริการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น งานบริการด้านความช่วยเหลือทางการเงิน งานบริการด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ งานบริการด้านการจัดการทรัพย์สินและพินัยกรรม

- ภาคธุรกิจ สามารถแบ่งงานบริการออกเป็น 5 กลุ่ม ตามขั้นตอนการประกอบธุรกิจ (Business Life Cycle) ได้แก่

1. งานบริการในขั้นตอนการวางแผนธุรกิจ เช่น งานบริการด้านข้อมูลและสถิติต่างๆ

2. งานบริการในขั้นตอนการเริ่มต้นธุรกิจ เช่น งานบริการด้านการจดทะเบียนและขอใบอนุญาต

3. งานบริการในขั้นตอนการขยายธุรกิจ เช่น งานบริการด้านแรงงาน งานบริการด้านการจัดการทรัพย์สิน งานบริการด้านการควบคุมธุรกิจ

4. งานบริการในขั้นตอนการดำเนินธุรกิจ เช่น งานบริการด้านการตรวจสอบทางการเงิน งานบริการด้านการขายและการตลาด งานบริการด้านภาษีอากร งานบริการด้านกฎหมาย

5. งานบริการในขั้นตอนการเลิกกิจการ เช่น งานบริการด้านการจัดการการล้มละลาย งานบริการด้านการขายทอดตลาด

4. การวิเคราะห์ความพร้อมจากผลสำรวจการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของภาครัฐ⁸ ได้แก่

1) ผลสำรวจความพร้อมของกระทรวงดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งประยุกต์จากดัชนีชี้วัดการพัฒนารับบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ขององค์การสหประชาชาติ (UN) ที่สะท้อนพัฒนาการและสถานภาพของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละประเทศ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม (TII)
2. ศักยภาพของทุนมนุษย์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (HCI)
3. ความพร้อมในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการแก่ประชาชนในรูปแบบออนไลน์ (OSI) รวมทั้งให้ความสำคัญกับประเด็นสำคัญหลัก ได้แก่

- การบูรณาการภาครัฐ (Whole-of-government)
- การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data)
- การสร้างการมีส่วนร่วม (e-Participation)
- การให้บริการหลายช่องทาง (Multi-channel Service Delivery)
- การประสานความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ (Innovative Partnerships through Use of)

ทั้งนี้ ความพร้อมในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและบริการแก่ประชาชนในรูปแบบออนไลน์ (Online Service Index: OSI) เป็นด้านที่สะท้อนความสามารถด้านประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐที่เป็นดิจิทัล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม ซึ่งมีการแบ่งระดับการพัฒนาบริการดิจิทัลออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. Emerging Information Service คือ รับมีการให้ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน เช่น ภารกิจ นโยบาย โครงสร้างองค์กร และกฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2. Enhance Information Service คือ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐมีรูปแบบการสื่อสารทางเดียวหรือแบบสองทางอย่างง่าย และมีฟังก์ชันวิดีโอและเสียงในหลายภาษา ประชาชนสามารถส่งคำร้องเพื่อขอแบบฟอร์มที่ไม่ใช่อิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลส่วนตัวได้

3. Transactional Service คือ รัฐบาลอำนวยความสะดวกอิเล็กทรอนิกส์ในการพัฒนาช่องทางสื่อสารแบบสองทางกับประชาชน และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินและที่ไม่ใช่การเงินผ่านช่องทางดังกล่าว

4. Connected Service คือ หน่วยงานรัฐใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเชิงรุก และให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเชื่อมโยงด้านข้อมูลอย่างเป็นระบบระหว่างหน่วยงานรับบาลให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric)

5. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

การจะทำให้เข้าใจว่าใครที่ต้องบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนเพื่อขยายผลการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และผลักดันให้หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือให้บริการ จากผลสำรวจระดับความพร้อมของส่วนราชการของกระทรวงดิจิทัลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งแบ่งความพร้อมของส่วนราชการเป็น 4 กลุ่ม⁹ ดังนี้

⁸ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), (2560). รายงานผลการศึกษาเพื่อยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2568, เข้าถึงได้จาก <https://www.dga.or.th/th/content/2015/12290/>

⁹ นางพรทิพย์ แก้วมูลคำ, (2563). รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการส่งเสริมให้ส่วนราชการประยุกต์ใช้รูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service).

- กลุ่ม Developed หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรับบาลดิจิทัลสูง และมีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างโดดเด่น ซึ่งควรรักษามาตรฐานที่ดีไว้และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

- กลุ่ม Rising Star หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรับบาลดิจิทัลต่ำถึงปานกลาง แต่มีการพัฒนาความพร้อมที่ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างโดดเด่น ควรเร่งดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานมีระดับความพร้อมมากขึ้น

- กลุ่ม Maintain หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรับบาลดิจิทัลสูง แต่มีการพัฒนาความพร้อมลดลงหรือดีขึ้นเล็กน้อยถึงปานกลาง ควรปรับปรุงให้มีระดับความพร้อมมากขึ้นตามความจำเป็น

- กลุ่ม Developing หมายถึง กลุ่มที่มีความโดดเด่นด้านระดับความพร้อมรับบาลดิจิทัลต่ำถึงปานกลางและมีการพัฒนาความพร้อมต่ำ จัดอยู่ในกลุ่มที่กำลังพัฒนาระดับความพร้อม

6. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ การประเมิน ITA จึงเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนด้วย เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป โดยมีการเก็บข้อมูลจาก 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
- ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

การประเมิน ITA ในส่วนของ**แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)** ซึ่งเป็นแบบวัดที่ให้หน่วยงานแสดงหลักฐานว่ามีการเปิดเผยข้อมูลตามที่กำหนดต่อสาธารณชน ผ่านการระบุ URL ที่เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานลงในระบบ ITAS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน และทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต โดยตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล ด้านการให้บริการ¹⁰ ได้กำหนดให้ E-Service เป็นตัวชี้วัดหนึ่ง โดยกำหนดให้หน่วยงานต้องแสดงองค์ประกอบด้านข้อมูลของ E-Service ดังนี้

ตารางแสดงองค์ประกอบด้านข้อมูลของ E-Service ในการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2568

ปี พ.ศ.	แบบวัด OIT	องค์ประกอบด้านข้อมูล
2562	ข้อ O17 E-Service	ช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามกฎหมายกำหนด โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ¹¹
2563	ข้อ O17 E-Service	1) แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่ภารกิจของหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹²
2564	ข้อ O17 E-Service	1) แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถขอรับบริการกับหน่วยงานผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹³
2565	ข้อ O17 E-Service	1) แสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลหรือธุรกรรมภาครัฐที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹⁴

¹⁰ คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้นิยามคำว่า “การให้บริการ” หมายถึง การให้บริการหรือการให้บริการข้อมูลตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน

¹¹ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, หน้าที่ 21

¹² สำนักงาน ป.ป.ช., รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563, หน้าที่ 38

¹³ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564, หน้าที่ 27

¹⁴ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565, หน้าที่ 53

ปี พ.ศ.	แบบวัด OIT	องค์ประกอบด้านข้อมูล
2566	ข้อ O18 E-Service	1) แสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลหรือธุรกรรมภาครัฐที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹⁵
2567	ข้อ O13 E-Service	1) แสดงระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์*ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ 2) แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ 3) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹⁶ *ไม่รวมถึงช่องทางการถาม – ตอบ (Q&A) หรือการสื่อสารตามปกติแบบออนไลน์
2568	ข้อ O10 E-Service	1) แสดงระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์*ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ 2) แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ 3) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ¹⁷ *ไม่รวมถึงช่องทางการถาม – ตอบ (Q&A) หรือการสื่อสารตามปกติแบบออนไลน์

โดยมีระดับการให้คะแนนการเปิดเผยข้อมูล E-Service ดังนี้

100 คะแนน : เปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

0 คะแนน : เปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบที่กำหนดหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

การประเมิน ITA ในส่วนของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่มีต่อหน่วยงาน โดยการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้ประเมินการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก¹⁸ (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ” โดยมีตัวเลือกคำตอบ 6 ตัวเลือก ได้แก่ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “เห็นด้วย” และ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง”¹⁹

¹⁵ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566, หน้า 48

¹⁶ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567, หน้า 41

¹⁷ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568, หน้า 45

¹⁸ คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้นิยามคำว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมาใช้บริการ หรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงพนักงานจ้างเหมาบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางใดทางหนึ่งหรือได้รับผลกระทบจากการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่ หรือการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

¹⁹ สำนักงาน ป.ป.ช., คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567, หน้า 32

ข้อ	คำถาม	ระดับ					
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
E9	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ						

7. แนวทางในการพัฒนานโยบาย

จากการค้นคว้าและศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ เปลี่ยนผ่านบทบาทภารกิจของส่วนราชการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของระบบราชการในการพัฒนาประเทศ ให้ก้าวทันและรองรับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันและรวดเร็ว พบว่าเป็นความจำเป็นหรือประเด็นเร่งด่วนที่จะต้องเร่งส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการที่ยังไม่สามารถพัฒนาการให้บริการบนระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ต้องพัฒนาให้มีระดับความพร้อมการให้บริการเพิ่มขึ้น (ตามผลสำรวจของกระทรวงดิจิทัลฯ) เพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการบริการภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึง ได้ง่ายของประชาชน รวมทั้งสนับสนุนศักยภาพในการแข่งขันให้กับภาครัฐกิจ ตลอดจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเสนอแนวทางในการพัฒนาและนำไปสู่การปฏิบัติเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 : แนวทางการส่งเสริมการประยุกต์ใช้รูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ในส่วนราชการ และระยะที่ 2 : ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ภาครัฐ

1) แนวทางการส่งเสริมการประยุกต์ใช้รูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ในส่วนราชการ สรุปได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) เพื่อจัดลำดับความสำคัญ/ความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับบทบาทภารกิจและเลือกรูปแบบ (Model) ใน 3 รูปแบบ ได้แก่

- รูปแบบบริการ E-Service แบบเบ็ดเสร็จครบวงจรซึ่งให้บริการตั้งแต่ขั้นตอนยื่นคำขออนุญาต จนกระทั่งจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำขอ

- รูปแบบบริการ E-Service ที่ให้บริการสำหรับยื่นคำขออนุญาตและสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านทางออนไลน์

- รูปแบบบริการ E-Service ที่ให้บริการยื่นเรื่อง/ยื่นคำขออนุญาต

โดยรูปแบบบริการ E-Service ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถแสดงตัวอย่างบริการภาครัฐในรูปแบบ E-Service ที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการภาครัฐ และอำนวยความสะดวกให้กับภาครัฐกิจและภาคประชาชน

2. วิเคราะห์ความพร้อมในการดำเนินการของส่วนราชการกลุ่มเป้าหมายจากปัจจัยหลัก ดังนี้

1) ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ อย่างครบถ้วนตลอดทั้งกระบวนการ

2) ความพร้อมด้านกฎหมาย เช่น มีกฎหมายที่รองรับการทำธุรกรรมผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่ครบถ้วน หรือการมีนโยบายรองรับการรักษาความปลอดภัยและนโยบายความเป็นส่วนตัว

3) ความพร้อมด้านข้อมูล เช่น ข้อมูลที่มีอยู่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็น ปัจจุบันและเข้าใจง่าย

4) ระดับของการเปลี่ยนแปลง เช่น มีกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเยอะ ตั้งแต่จำนวนผู้รับบริการ จำนวนพนักงานให้บริการ หรือจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5) ระดับผลกระทบต่อมาตรการและโครงการอื่นๆ เช่น สามารถเริ่มดำเนินการ ได้ เลยหรือจำเป็นต้องผลักดันมาตรการอื่นก่อนถึงจะดำเนินงานได้

3. จัดทำ Roadmap เพื่อเป็นกรอบการทำงานในการขับเคลื่อน และแผนปฏิบัติการ เพื่อขยายผลการให้บริการหรือการทำงานรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ในส่วนราชการ

4. จัดตั้งคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบในการขับเคลื่อนการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ในส่วนราชการ โดยประกอบด้วยทีมวิชาการกลาง และทีมขับเคลื่อนในการให้คำปรึกษา แนะนำ และร่วมผลักดันการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) กับส่วนราชการ

5. ประสานส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานเป้าหมายและสนับสนุนการผลักดัน การ ให้บริการ/การทำงานรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ให้เกิดการขยายผลในส่วนราชการที่เป็นรูปธรรม

6. ส่งเสริมการขับเคลื่อนส่วนราชการในการให้บริการ/การทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) โดยการให้คำปรึกษา แนะนำ และจัดคลินิกให้กับส่วนราชการ

7. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อบูรณาการการทำงานและ ร่วมกันผลักดันการพัฒนาการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่เป็น รูปธรรมยิ่งขึ้น

8. สรุปความก้าวหน้าการดำเนินงาน และประมวลสรุปผลการดำเนินงาน รวมทั้งสรุป บทเรียนจากการดำเนินงานในแต่ละกระทรวงและในภาพรวม

9. จัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงาน และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเป็นแนวทาง ในการขยายผลการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของภาครัฐไปสู่เป้าหมายการพัฒนารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

2) ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ภาครัฐ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล และได้รับการยอมรับในระดับสากล

1. รัฐบาลควรกำหนดให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็น Agenda สำคัญ และ กำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ รวมทั้งกำหนดให้มีคณะกรรมการระดับชาติที่มาจากส่วนราชการและภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และ ทิศทางการ พัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และกำกับดูแลการขับเคลื่อน ในเรื่องนี้ให้

เกิดผลที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกรอบเวลาแล้วเสร็จ ภายใน 5 ปี

2. รัฐบาลควรกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าประเทศไทยจะยืนอยู่ตำแหน่งใด โดยกำหนดเป้าหมายจากผลการประเมินและจัดอันดับในเรื่องการเป็นรัฐบาลดิจิทัลขององค์การสหประชาชาติเพื่อเทียบเคียง เช่นเดียวกับการขับเคลื่อนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศตามผล การจัดอันดับความยาก-ง่ายในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ของธนาคารโลก

3. ให้มีการวางแผนในลักษณะ Scenario Planning เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในด้าน กำลังคน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดทีมงานเพื่อรับผิดชอบและบูรณาการ การทำงานที่ชัดเจน

4. สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดมาตรการ/กลไก ในการยกระดับการให้บริการรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา เพื่อกำหนดเป็นแนวทาง ปฏิบัติของส่วนราชการในการให้มีการจัดทำแผนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานหรือให้บริการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งระบุเป้าหมายความสำเร็จและตัวชี้วัดความสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง จะนำไปสู่การปรับบทบาทของหน่วยงานภาครัฐและเปลี่ยนผ่านองค์กรภาครัฐให้เป็น Agile Government อย่างแท้จริง และสามารถให้บริการประชาชน/ภาคเอกชน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ทุกที่ ทุกเวลา

5. กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางภาครัฐ (Big Data) และพัฒนาระบบ e-Government portal หรือ Web Portal ที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ ของ ภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

6. มีการสำรวจ และรายงานความก้าวหน้าของการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือประเมินผลสำเร็จในการ ยกระดับ E-Service ของประเทศ

7. รัฐควรสนับสนุนให้มีการพัฒนา Platform กลางสำหรับการให้บริการ E-Service ที่ เป็น Agenda สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เช่น Platform กลางระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ที่สามารถแนะนำแผนการท่องเที่ยวใน ลักษณะ “set menu” ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว และสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดตามความ ต้องการส่วนตัวได้ รวมทั้งมีระบบจองและชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ เนื่องจากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

8. สร้างและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และระบบรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลบุคคล เพื่อสร้างความไว้วางใจและเชื่อถือของประชาชน

9. ปรับแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) หรือบริการรูปแบบอื่นๆ ในยุคดิจิทัล เพื่อให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนยอมรับ การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

10. ภาครัฐสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและเอกชน (Public Private Partnership) เพื่อร่วมกันผลักดันการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ที่สามารถเชื่อมโยงและ บูรณาการข้อมูลและการให้บริการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บทที่ 3

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ พิจารณาจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนี้

1) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service

2) สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

3) สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

โดยกำหนดระดับสถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service เป็น 5 ระดับ แบ่งตามคะแนน และกำหนดสีตามระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ	พื้นที่สี
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	ม่วง
90.00 - 94.99	ผ่านดี	ฟ้า
85.00 - 89.99	ผ่าน	เขียว
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	ส้ม
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	แดง

2. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service

2.1.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ข้อ O10 E-Service ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 96.01 คะแนน โดยมีหน่วยงานภาครัฐได้คะแนนจำนวน 8,109 แห่ง และมีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้คะแนน จำนวน 208 แห่ง จากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 8,317 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.50

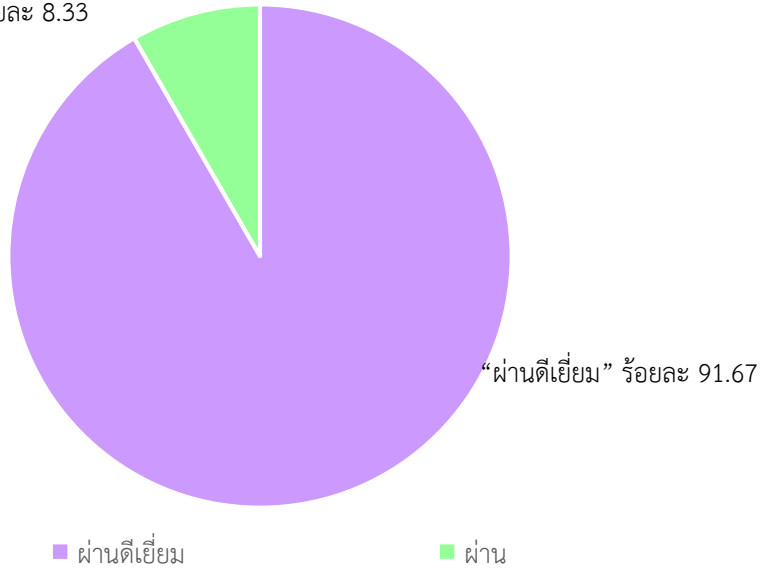
2.1.2 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายละเอียดหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หากพิจารณาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายละเอียดหน่วยงาน พบว่า กองทุน มีคะแนนเฉลี่ยในการให้บริการ E-Service ต่ำสุด คือ 87.50 คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่าน” รองลงมาคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 95.84 คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” และจังหวัด 97.37 คะแนน อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service รายละเอียดหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายละเอียด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนประเภทหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	11	91.67
90.00 - 94.99	ผ่านดี	0	0
85.00 - 89.99	ผ่าน	1	8.33
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		12	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐจำแนกรายประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

“ผ่าน” ร้อยละ 8.33



โดยพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนในการให้บริการ E-Service มากที่สุด จำนวน 205 แห่ง จาก 208 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 98.56 ของหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนในการบริการ E-Service สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองทุน องค์กรมหาชน และจังหวัดต้องเร่งพัฒนาการขับเคลื่อนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงาน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายประเภทหน่วยงาน ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายประเภทหน่วยงาน

ลำดับที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี E-Service			จำนวนหน่วยงานแต่ละประเภท	คะแนน ITA ปี68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	องค์กรศาล	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	3	96.42
2	กองทุน	87.50	ผ่าน	1	0.48	8.33	12	92.40
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	95.84	ผ่านดีเยี่ยม	205	98.56	2.61	7,840	93.81
4	หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	18	92.94
5	ส่วนราชการระดับกรม	99.69	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	160	94.43
6	องค์กรมหาชน	97.54	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.64	61	91.86
7	รัฐวิสาหกิจ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	51	95.33
8	จังหวัด	97.37	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.32	76	95.53
9	สถาบันอุดมศึกษา	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	87	92.14
10	หน่วยงานของรัฐสภา	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	3	96.79
11	องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	5	92.41
12	องค์กรอัยการ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	1	96.66
รวมจำนวน				208	100		8,317	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน 208 แห่ง

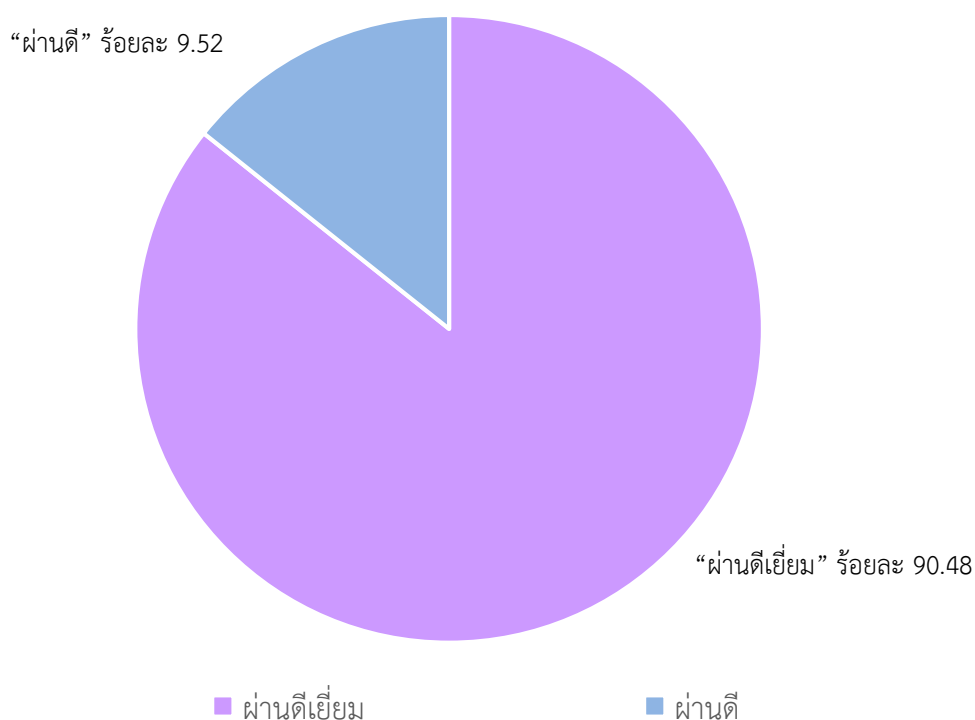
**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานในแต่ละประเภท

2.1.3 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การให้บริการ E-Service จำแนกตามรายการกระทรวง พบว่ามีกระทรวงที่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 3 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 14.29 และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 18 กระทรวง คิดเป็น ร้อยละ 85.71 ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนกระทรวง	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	18	85.71
90.00 - 94.99	ผ่านดี	3	14.29
85.00 - 89.99	ผ่าน	0	0
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		21	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยมีกระทรวงที่อยู่ในระดับ “ผ่านดี” จำนวน 3 กระทรวง โดยกระทรวงวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด มีคะแนนเฉลี่ย 90.00 คะแนน และมีกระทรวงที่มีคะแนนเฉลี่ย 100 คะแนน จำนวน 16 กระทรวง รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายการกระทรวง

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามกระทรวง

ลำดับ ที่	กระทรวง	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี E-Service			จำนวน หน่วยงาน แต่ละ กระทรวง	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	กระทรวงคมนาคม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	19	94.09
2	กระทรวงการต่างประเทศ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	13	94.68
3	ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	97.50	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	20	92.26
4	กระทรวงท่องเที่ยวและการกีฬา	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	7	93.93
5	กระทรวงศึกษาธิการ	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	13	92.56
6	กระทรวงยุติธรรม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	13	92.82
7	กระทรวงสาธารณสุข	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	17	92.02
8	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	22	94.38
9	กระทรวงวัฒนธรรม	90.00	ผ่านดี	1	50.00	0.10	10	93.04
10	กระทรวงการคลัง	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	30	94.57
11	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	17	92.17
12	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	15	95.42
13	สำนักนายกรัฐมนตรี	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	33	93.08
14	กระทรวงมหาดไทย	92.86	ผ่านดี	1	50.00	7.14	14	96.02
15	กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	94.44	ผ่านดี	0	0.00	0.00	9	95.29
16	กระทรวงอุตสาหกรรม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	8	95.32
17	กระทรวงแรงงาน	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	6	96.62
18	กระทรวงพลังงาน	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	9	94.49
19	กระทรวงกลาโหม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	8	94.93
20	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม	100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	10	93.33
21	กระทรวงพาณิชย์	95.83	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	12	94.15
รวมจำนวน				2	100.00		305	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน 2 แห่ง

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานในกระทรวงของแต่ละกระทรวง

2.1.4 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(1) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค

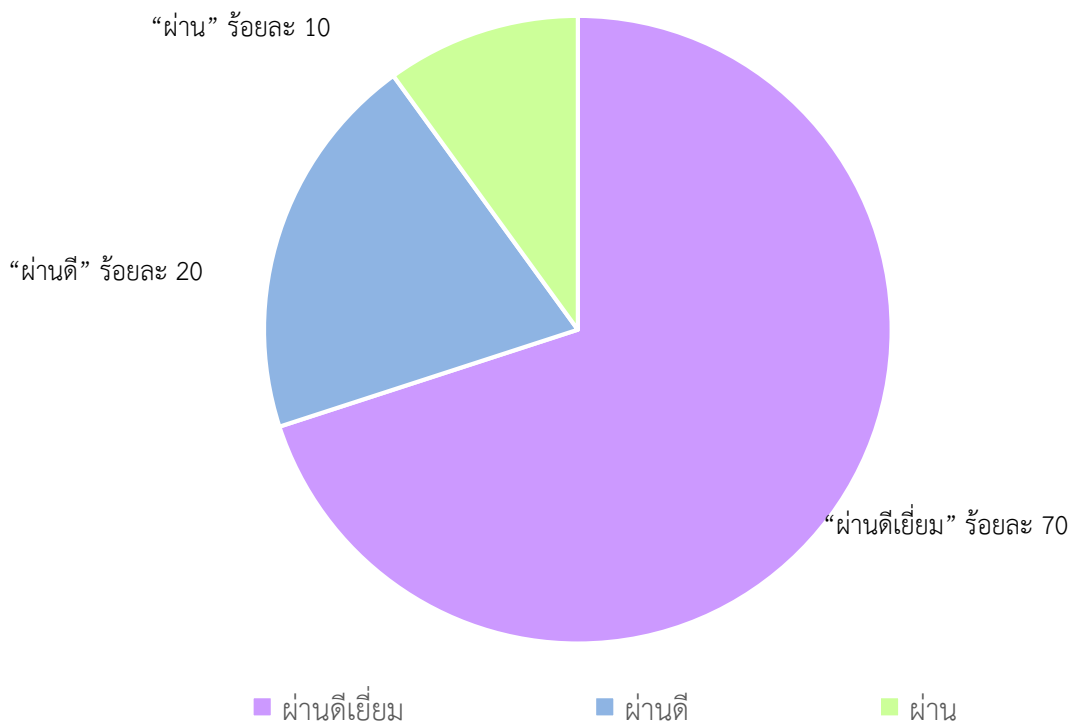
สถานการณ์การให้บริการ E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่ามีพื้นที่ภาคอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม ผ่านดี และผ่าน รวมจำนวน 10 ภาค คิดเป็นร้อยละ 100 รายละเอียด ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คะแนน	ระดับ	จำนวน
-------	-------	-------

		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	7	70
90.00 - 94.99	ผ่านดี	2	20
85.00 - 89.99	ผ่าน	1	10
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		10	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ภาค ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยพื้นที่ภาคที่มีการให้บริการ E-Service ในระดับ “ผ่าน” มีระดับการให้บริการ E-Service ต่ำที่สุดอยู่ในพื้นที่ภาค 8 มีคะแนนเฉลี่ย 86.95 คะแนน และมีระดับการให้บริการ E-Service มากที่สุดในพื้นที่ส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 99.13 คะแนน โดยพื้นที่ภาคที่หน่วยงานไม่มีการให้บริการ E-Service จำนวนมากที่สุด คือ พื้นที่ภาค 4 จำนวน 54 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.96 รองลงมา คือ พื้นที่ ภาค 8 จำนวน 45 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 21.63 รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค

ลำดับ ที่	พื้นที่ภาค	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี E-Service			จำนวน หน่วยงาน แต่ละ ภาค	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	ภาค 4	94.97	ผ่านดี	54	25.96	3.58	1,510	91.55
2	ภาค 8	86.95	ผ่าน	45	21.63	7.88	571	93.23

3	ภาค 3	96.05	ผ่านดีเยี่ยม	39	18.75	2.65	1,470	92.49
4	ภาค 9	94.77	ผ่านดี	25	12.02	3.96	631	93.54
5	ภาค 7	96.60	ผ่านดีเยี่ยม	15	7.21	2.12	706	94.36
6	ภาค 2	96.45	ผ่านดีเยี่ยม	10	4.81	1.69	591	94.92
7	ภาค 6	98.18	ผ่านดีเยี่ยม	8	3.85	0.91	877	95.65
8	ภาค 1	97.67	ผ่านดีเยี่ยม	7	3.37	0.96	729	96.62
9	ภาค 5	98.92	ผ่านดีเยี่ยม	3	1.44	0.36	830	95.36
10	ส่วนกลาง	99.13	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	0.50	402	93.53
รวมจำนวน				208	100		8,317	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน 208 แห่ง

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานในแต่ละภาค

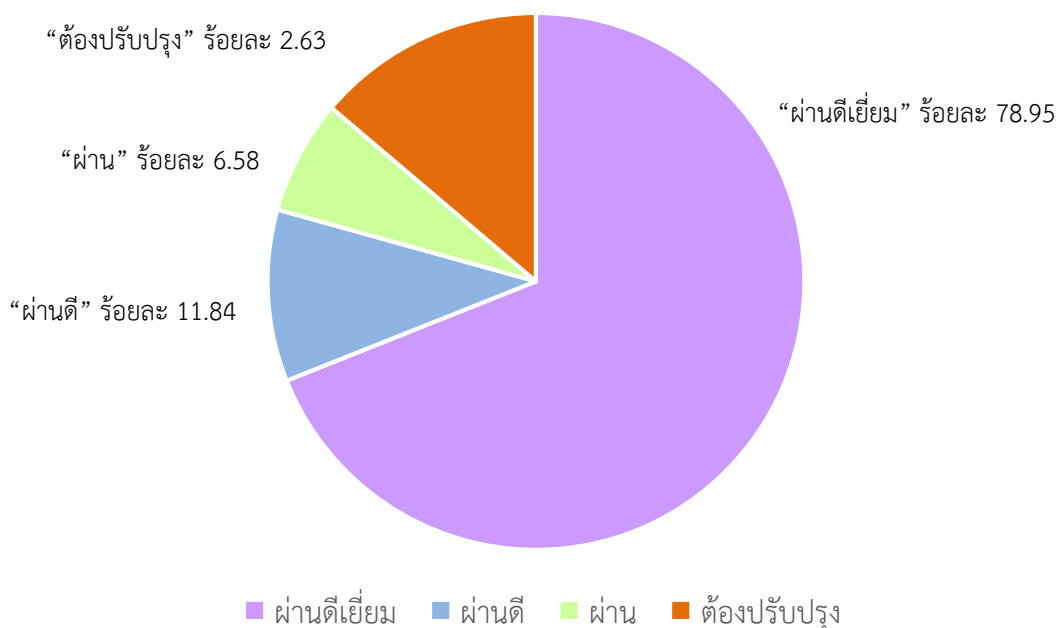
(2) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่จำแนกตาม รายจังหวัด²⁰ พบว่ามีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง รวมจำนวน 2 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.63 อยู่ในระดับผ่าน ผ่านดี และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 74 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 97.37 โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 60 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 78.95 รายละเอียด ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	60	78.95
90.00 - 94.99	ผ่านดี	9	11.84
85.00 - 89.99	ผ่าน	5	6.58
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	2	2.63
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		76	100

²⁰ หน่วยงานที่นำมาประมวลสถานการณ์ระดับการให้บริการ E-Service ในพื้นที่จังหวัด ประกอบด้วยหน่วยงานประเภทจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กราฟแสดงสัดส่วนระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ 2568



โดยจังหวัดที่มีการให้บริการ E-Service ในระดับ “ต้องปรับปรุง” ที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีคะแนนเฉลี่ย 73.92 คะแนน รองลงมาเป็นจังหวัดนครพนม มีคะแนนเฉลี่ย 83.33 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ จังหวัดที่มีการให้บริการ E-Service ระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 100 คะแนน รวมจำนวน 10 จังหวัด

โดยพบว่าจังหวัดนครศรีธรรมราช มีหน่วยงานไม่มีการให้บริการ E-Service มากที่สุด จำนวน 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.46 ของจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีการให้บริการ E-Service ในระดับพื้นที่จังหวัด รองลงมา คือ จังหวัดสงขลา จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.69 และจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.21 รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

ลำดับที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี E-Service			จำนวนหน่วยงานในจังหวัด	คะแนน ITA
			คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	แห่ง	ปี 68
1	นครศรีธรรมราช	8	73.92	ต้องปรับปรุง	28	13.46	15.03	186	91.03
2	นครพนม	4	83.33	ต้องปรับปรุง	14	6.73	13.33	105	85.26
3	สงขลา	9	85.21	ผ่าน	16	7.69	11.27	142	92.60
4	ชัยนาท	1	86.89	ผ่าน	4	1.92	6.56	61	93.21
5	สมุทรสงคราม	7	89.19	ผ่าน	3	1.44	8.11	37	95.75
6	บุรีรัมย์	3	89.51	ผ่าน	15	7.21	7.32	205	92.83
7	สุพรรณบุรี	7	89.84	ผ่าน	10	4.81	7.81	128	91.69
8	เลย	4	90.20	ผ่านดี	8	3.85	7.84	102	92.65
9	สุราษฎร์ธานี	8	90.29	ผ่านดี	10	4.81	7.19	139	92.38

ลำดับ ที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี			จำนวน	คะแนน ITA
			E-Service		E-Service			หน่วยงาน	
			คะแนน เฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	ในจังหวัด	
						แห่ง	ปี 68		
10	สระแก้ว	2	91.04	ผ่านดี	4	1.92	5.97	67	95.37
11	มุกดาหาร	4	91.96	ผ่านดี	3	1.44	5.36	56	93.35
12	กระบี่	8	92.06	ผ่านดี	3	1.44	4.76	63	95.34
13	ร้อยเอ็ด	4	92.16	ผ่านดี	11	5.29	5.47	204	91.12
14	ระนอง	8	92.19	ผ่านดี	1	0.48	3.13	32	92.81
15	ตราด	2	92.22	ผ่านดี	1	0.48	2.22	45	94.05
16	ยโสธร	3	94.94	ผ่านดี	2	0.96	2.25	89	94.60
17	มหาสารคาม	4	95.14	ผ่านดีเยี่ยม	5	2.40	3.47	144	86.12
18	ชัยภูมิ	3	95.14	ผ่านดีเยี่ยม	6	2.88	4.17	144	91.71
19	ปัตตานี	9	95.22	ผ่านดีเยี่ยม	5	2.40	4.35	115	92.43
20	ชลบุรี	2	95.50	ผ่านดีเยี่ยม	3	1.44	3.00	100	95.89
21	กำแพงเพชร	6	95.60	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.10	91	93.58
22	ชุมพร	8	95.63	ผ่านดีเยี่ยม	3	1.44	3.75	80	96.37
23	หนองคาย	4	95.65	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.45	69	93.90
24	สุโขทัย	6	95.65	ผ่านดีเยี่ยม	3	1.44	3.26	92	94.66
25	ขอนแก่น	4	96.02	ผ่านดีเยี่ยม	8	3.85	3.54	226	92.45
26	ฉะเชิงเทรา	2	96.33	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	0.92	109	94.49
27	สระบุรี	1	96.36	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	0.91	110	95.64
28	เพชรบูรณ์	6	96.51	ผ่านดีเยี่ยม	4	1.92	3.10	129	95.79
29	ตรัง	9	96.53	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	1.98	101	92.75
30	พะเยา	5	96.58	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	2.74	73	95.53
31	พัทลุง	9	96.67	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	2.67	75	93.93
32	ประจวบคีรีขันธ์	7	96.77	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	3.23	62	94.56
33	นครนายก	2	96.81	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	47	92.17
34	นครราชสีมา	3	96.87	ผ่านดีเยี่ยม	8	3.85	2.39	335	91.19
35	สมุทรปราการ	1	97.00	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	2.00	50	93.17
36	แม่ฮ่องสอน	5	97.06	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	51	92.91
37	สุรินทร์	3	97.41	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	1.15	174	95.98
38	ภูเก็ต	8	97.50	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	20	95.63
39	อำนาจเจริญ	3	97.69	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.54	65	94.64
40	กาฬสินธุ์	4	97.70	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	1.31	152	91.89
41	ศรีสะเกษ	3	97.71	ผ่านดีเยี่ยม	4	1.92	1.83	218	89.23
42	อ่างทอง	1	97.73	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	66	97.12
43	อุดรธานี	4	97.80	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	1.10	182	90.66
44	นนทบุรี	1	97.87	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	2.13	47	95.05
45	นครปฐม	7	97.88	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	118	96.64
46	พังงา	8	98.04	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	51	95.40
47	เพชรบุรี	7	98.26	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	86	92.59

ลำดับ ที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี			จำนวน	คะแนน ITA ปี 68
			E-Service		E-Service			หน่วยงาน ในจังหวัด	
			คะแนน เฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	แห่ง	
48	น่าน	5	98.51	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	101	96.73
49	อุบลราชธานี	3	98.54	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	0.42	240	93.57
50	พิษณุโลก	6	98.56	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	104	96.38
51	ปราจีนบุรี	2	98.59	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	1.41	71	94.07
52	สมุทรสาคร	7	98.72	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	39	97.24
53	สตูล	9	98.84	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	43	95.16
54	สิงห์บุรี	1	98.84	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	43	97.64
55	เขียงราย	5	98.97	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	145	94.03
56	ตาก	6	99.29	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	70	94.48
57	หนองบัวลำภู	4	99.28	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	69	96.96
58	สกลนคร	4	99.30	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	142	93.36
59	นครสวรรค์	6	99.30	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	142	98.02
60	จันทบุรี	2	99.40	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	83	97.21
61	แพร่	5	99.41	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	85	96.33
62	พิจิตร	6	99.51	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	103	95.18
63	ลำปาง	5	99.52	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	104	92.89
64	เชียงใหม่	5	99.53	ผ่านดีเยี่ยม	1	0.48	0.47	212	96.88
65	กาญจนบุรี	7	99.59	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	123	95.49
66	พระนครศรีอยุธยา	1	99.69	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	159	98.33
67	ราชบุรี	7	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	113	93.54
68	ยะลา	9	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	65	94.17
69	ระยอง	2	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	69	94.33
70	อุดรดิตถ์	6	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	81	94.33
71	ลำพูน	5	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	59	95.71
72	นราธิวาส	9	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	90	95.77
73	อุทัยธานี	6	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	65	96.95
74	ลพบุรี	1	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	127	97.37
75	ปทุมธานี	1	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	2	0.96	3.03	66	98.46
76	บึงกาฬ	4	100.00	ผ่านดีเยี่ยม	0	0.00	0.00	59	98.98
รวมจำนวน					208	100		7,915	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีบริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน 208 แห่ง

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดของแต่ละจังหวัด

2.2 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

(External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

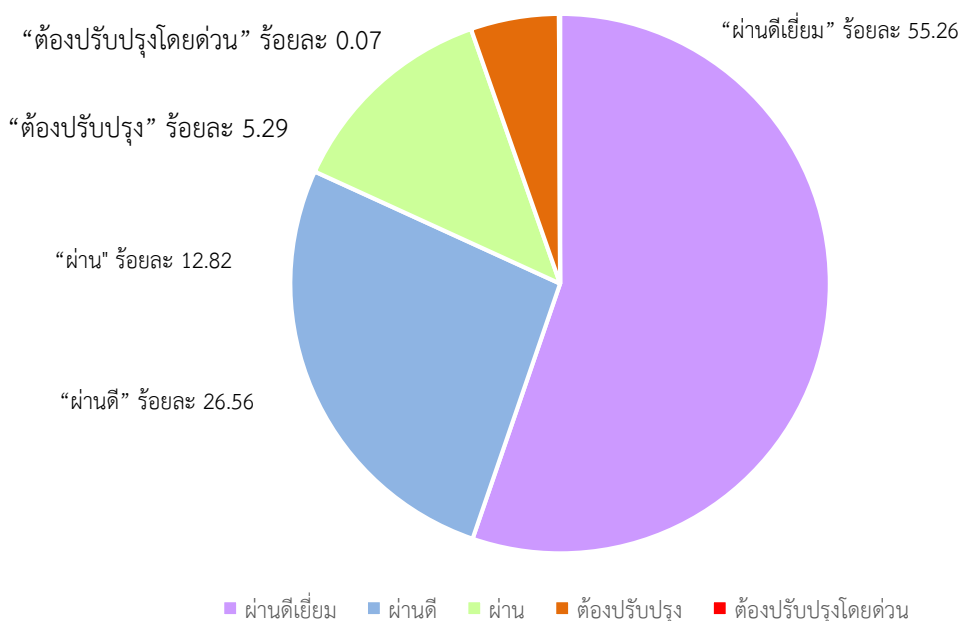
2.2.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ” ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน

โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง รวมจำนวน 446 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.36 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” จำนวน 440 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.29 รองลงมาอยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยเร่งด่วน” จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.07 มีหน่วยงานที่อยู่ในระดับ ผ่าน ผ่านดี และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 7,871 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.64 โดยมีหน่วยงานได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน จำนวน 628 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.55 รายละเอียดดังตารางระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงาน ภาครัฐ รายหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	4,596	55.26
90.00 - 94.99	ผ่านดี	2,209	26.56
85.00 - 89.99	ผ่าน	1,066	12.82
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	440	5.29
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	6	0.07
รวมจำนวน		8,317	100

กราฟแสดงสัดส่วนระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

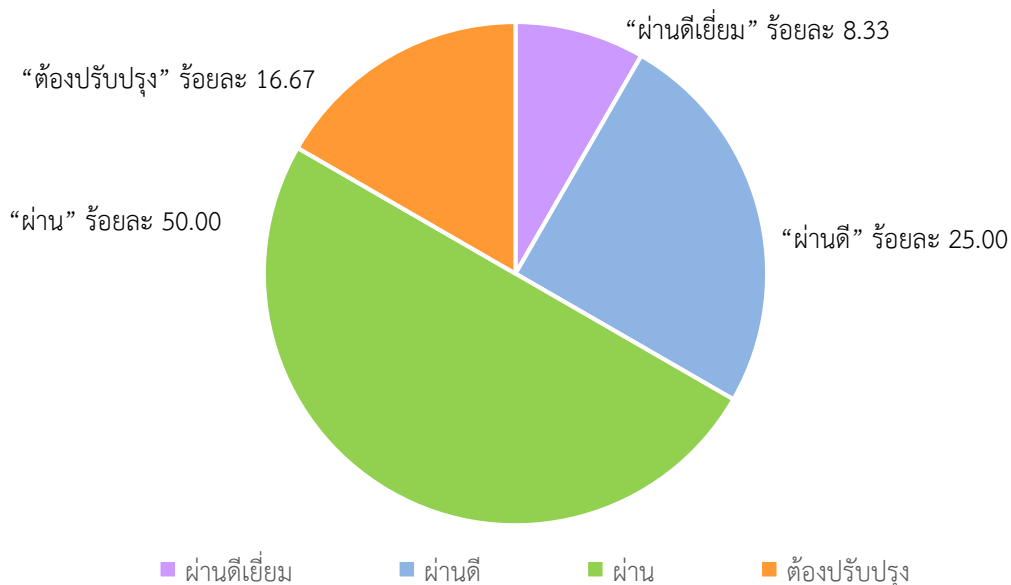


2.2.2 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภทหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หากพิจารณาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภทหน่วยงาน พบว่ามีหน่วยงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รวมจำนวน 2 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่าน จำนวน 6 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีเพียงหน่วยงานจังหวัด ที่มีคะแนนอยู่ในระดับ ผ่านดีเยี่ยม มีคะแนน 95.25 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service รายประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนประเภทหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	1	8.33
90.00 - 94.99	ผ่านดี	3	25.00
85.00 - 89.99	ผ่าน	6	50.00
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	2	16.67
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0.00
รวมจำนวน		12	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐจำแนกรายประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยพบว่ากองทุน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด 83.07 คะแนน รองลงมาเป็นหน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ 83.24 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายประเภทหน่วยงาน

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายประเภทหน่วยงาน

ลำดับที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มีประชาชนใช้ E-Service			จำนวนหน่วยงานแต่ละประเภท	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	กองทุน	83.07	ต้องปรับปรุง	0	0	0	12	92.40
2	หน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	83.24	ต้องปรับปรุง	0	0	0	5	92.41
3	หน่วยงานของอัยการ	86.32	ผ่าน	0	0	0	1	96.66
4	ส่วนราชการระดับกรม	87.84	ผ่าน	0	0	0	160	94.43
5	หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ	87.23	ผ่าน	0	0	0	18	92.94
6	สถาบันอุดมศึกษา	88.21	ผ่าน	0	0	0	87	92.14
7	องค์การมหาชน	88.90	ผ่าน	0	0	0	61	91.86
8	หน่วยงานของรัฐสภา	89.36	ผ่าน	0	0	0	3	96.79
9	หน่วยงานของศาล	90.42	ผ่านดี	0	0	0	3	96.42
10	รัฐวิสาหกิจ	91.74	ผ่านดี	0	0	0	51	95.33
11	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	94.76	ผ่านดี	0	0	0	7,840	93.81
12	จังหวัด	95.25	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	76	95.53
รวมจำนวน				0	0		8,317	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน - แห่ง

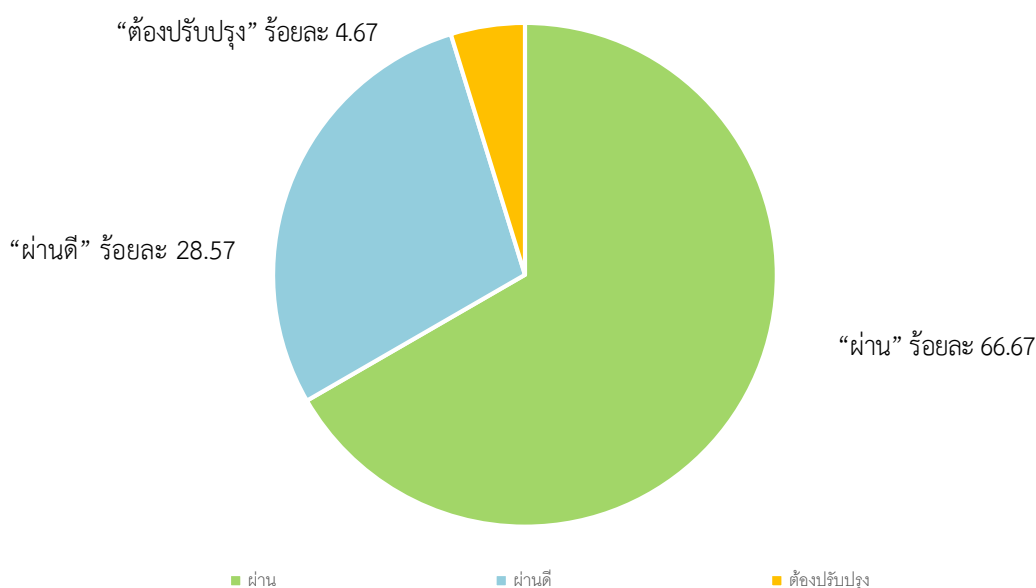
**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานในแต่ละประเภท

2.2.3 สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การใช้บริการ E-Service จำแนกตามรายกระทรวง พบว่าไม่มีกระทรวงใดอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม ส่วนใหญ่อยู่ระดับผ่าน รวมจำนวน 14 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และอยู่ในระดับผ่านดี รวมจำนวน 6 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 28.57 ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567			
คะแนน	ระดับ	จำนวนกระทรวง	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	0	0
90.00 - 94.99	ผ่านดี	6	28.57
85.00 - 89.99	ผ่าน	14	66.67
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	1	4.76
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		21	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยมีกระทรวงที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ กระทรวงการต่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 84.55 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายกระทรวง

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายกระทรวง

ลำดับที่	กระทรวง	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มีประชาชนใช้ E-Service			จำนวนหน่วยงานแต่ละกระทรวง	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	กระทรวงการต่างประเทศ	84.55	ต้องปรับปรุง	0	0	0	13	94.68
2	ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	86.17	ผ่าน	0	0	0	20	92.26

ลำดับ ที่	กระทรวง	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี ประชาชนใช้ E-Service			จำนวน หน่วยงาน แต่ละ	คะแนน ITA
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	กระทรวง	ปี 68
3	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	86.33	ผ่าน	0	0	0	10	93.33
4	กระทรวงสาธารณสุข	86.51	ผ่าน	0	0	0	17	92.02
5	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	87.61	ผ่าน	0	0	0	17	92.17
6	สำนักนายกรัฐมนตรี	87.66	ผ่าน	0	0	0	33	93.08
7	กระทรวงอุตสาหกรรม	87.89	ผ่าน	0	0	0	8	95.32
8	กระทรวงศึกษาธิการ	88.06	ผ่าน	0	0	0	13	92.56
9	กระทรวงคมนาคม	88.23	ผ่าน	0	0	0	19	94.09
10	กระทรวงพาณิชย์	88.33	ผ่าน	0	0	0	12	94.15
11	กระทรวงการคลัง	88.97	ผ่าน	0	0	0	30	94.57
12	กระทรวงพลังงาน	89.29	ผ่าน	0	0	0	9	94.49
13	กระทรวงท่องเที่ยวและการกีฬา	89.47	ผ่าน	0	0	0	7	93.93
14	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	89.50	ผ่าน	0	0	0	22	94.38
15	กระทรวงยุติธรรม	89.57	ผ่าน	0	0	0	13	92.82
16	กระทรวงวัฒนธรรม	90.30	ผ่านดี	0	0	0	10	93.04
17	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	90.56	ผ่านดี	0	0	0	15	95.42
18	กระทรวงกลาโหม	90.96	ผ่านดี	0	0	0	8	94.93
19	กระทรวงแรงงาน	91.00	ผ่านดี	0	0	0	6	96.62
20	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	91.21	ผ่านดี	0	0	0	9	95.29
21	กระทรวงมหาดไทย	91.98	ผ่านดี	0	0	0	14	96.02
รวมจำนวน				0			305	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานในกระทรวงของแต่ละกระทรวง

2.2.4 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(1) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค

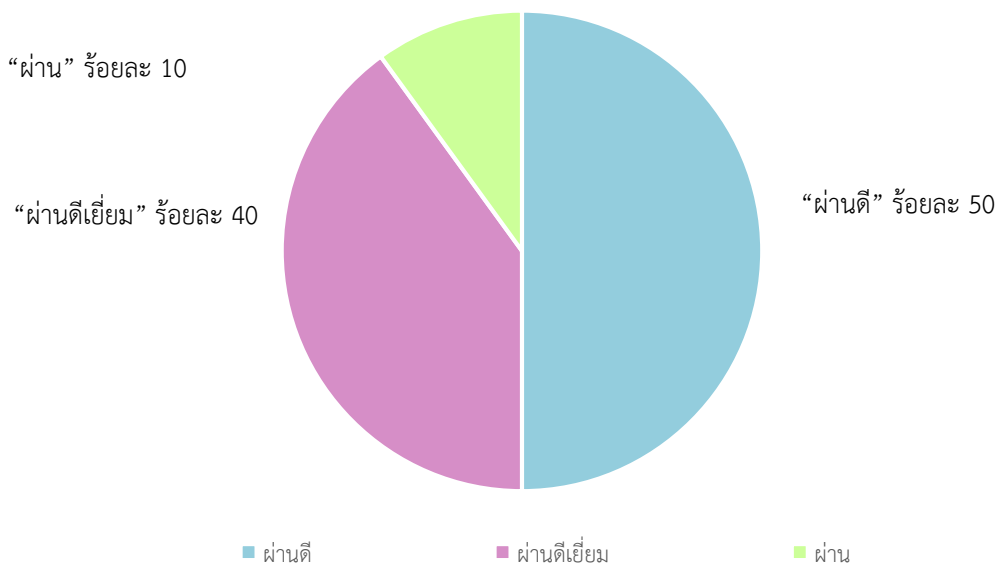
สถานการณ์การให้บริการ E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าไม่มีพื้นที่ภาคใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 5 ภาค จาก 10 ภาค คิดเป็นร้อยละ 50 รายละเอียด ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คะแนน	ระดับ	จำนวน	
		แห่ง	ร้อยละ

95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	4	40.00
90.00 - 94.99	ผ่านดี	5	50.00
85.00 - 89.99	ผ่าน	1	10.00
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		10	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ภาค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยพื้นที่ภาคที่มีการให้บริการ E-Service มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ในพื้นที่ส่วนกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 88.35 คะแนน รองลงมา คือ พื้นที่ภาค 9 มีคะแนน 93.13 คะแนน และพื้นที่ภาค 7 มีคะแนน 93.25 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค

ลำดับที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มีประชาชนใช้ E-Service			จำนวนหน่วยงานแต่ละภาค	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	ส่วนกลาง	88.35	ผ่าน	0	0.00	0.00	402	93.53
2	ภาค 9	93.13	ผ่านดี	0	0	0	631	93.54
3	ภาค 7	93.25	ผ่านดี	0	0	0	706	94.36
4	ภาค 8	94.17	ผ่านดี	0	0	0	571	93.23
5	ภาค 3	94.21	ผ่านดี	0	0	0	1,470	92.49
6	ภาค 6	94.93	ผ่านดี	0	0	0	877	95.65
7	ภาค 5	95.34	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	830	95.36
8	ภาค 4	95.51	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	1,510	91.55

9	ภาค 1	95.60	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	729	96.62
10	ภาค 2	96.27	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	591	94.92
รวมจำนวน				0	0		8,317	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน - แห่ง

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบจากจำนวนหน่วยงานในแต่ละภาค

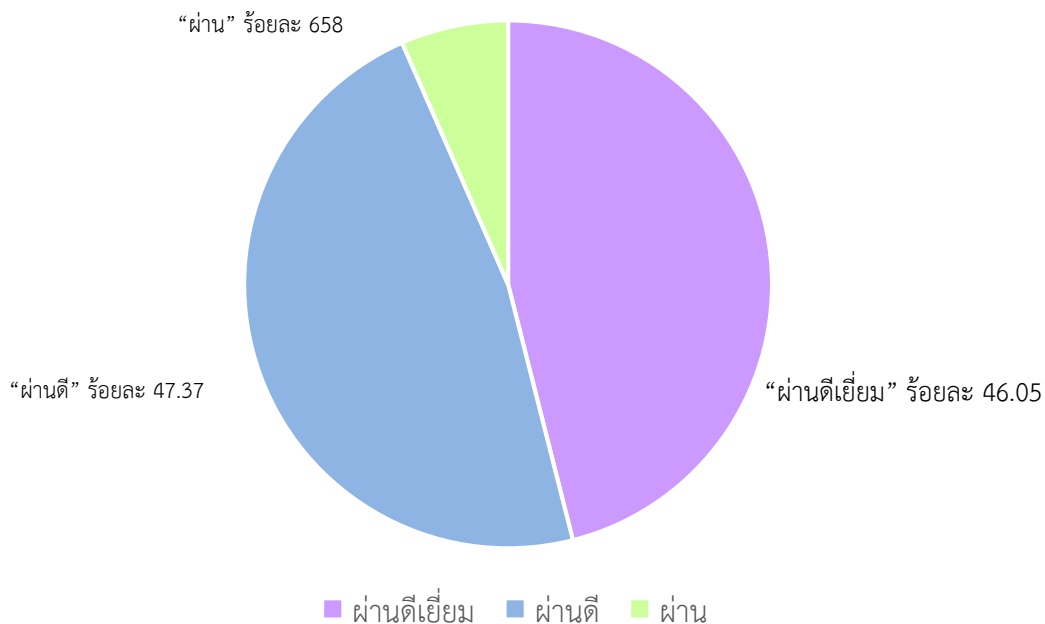
(2) สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่จำแนกตามรายจังหวัด²¹ พบว่าไม่มีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง และต้องปรับปรุงโดยด่วน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 36 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 47.37 อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 35 จังหวัด คิดเป็น ร้อยละ 46.05 รายละเอียด ดังนี้

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	35	46.05
90.00 - 94.99	ผ่านดี	36	47.37
85.00 - 89.99	ผ่าน	5	6.58
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		76	100

กราฟแสดงสัดส่วนระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

²¹ หน่วยงานที่นำมาประมวลสถานการณ์ระดับการให้บริการ E-Service ในพื้นที่จังหวัด ประกอบด้วยหน่วยงานประเภทจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



โดยจังหวัดที่มีการใช้บริการ E-Service ที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีคะแนนเฉลี่ย 87.15 คะแนน รองลงมาเป็นจังหวัดระนอง มีคะแนนเฉลี่ย 87.69 คะแนน และจังหวัดตรัง มีคะแนนเฉลี่ย 88.65 คะแนน ตามลำดับ ทั้งนี้ จังหวัดที่มีการใช้บริการ E-Service ระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ จังหวัดแพร่ มีคะแนนเฉลี่ย 99.43 คะแนน รายละเอียดดังตาราง แสดงระดับการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

ลำดับที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มีประชาชนใช้ E-Service			จำนวนหน่วยงานแต่ละจังหวัด	คะแนน ITA ปี 68
			คะแนนเฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**		
1	ประจวบคีรีขันธ์	7	87.15	ผ่าน	0	0	0	62	94.56
2	ระนอง	8	87.69	ผ่าน	0	0	0	32	92.81
3	ตรัง	9	88.65	ผ่าน	0	0	0	101	92.75
4	สงขลา	9	89.24	ผ่าน	0	0	0	142	92.60
5	นนทบุรี	1	89.73	ผ่าน	0	0	0	47	95.05
6	สมุทรปราการ	1	90.68	ผ่านดี	0	0	0	50	93.17
7	พิจิตร	6	91.26	ผ่านดี	0	0	0	103	95.18
8	มุกดาหาร	4	91.67	ผ่านดี	0	0	0	56	93.35
9	นครนายก	2	91.78	ผ่านดี	0	0	0	47	92.17
10	ระยอง	2	91.89	ผ่านดี	0	0	0	69	94.33
11	สุพรรณบุรี	7	91.94	ผ่านดี	0	0	0	128	91.69
12	อุบลราชธานี	3	91.97	ผ่านดี	0	0	0	240	93.57
13	เชียงราย	5	92.09	ผ่านดี	0	0	0	145	94.03
14	กาญจนบุรี	7	92.26	ผ่านดี	0	0	0	123	95.49
15	เลย	4	92.39	ผ่านดี	0	0	0	102	92.65
16	พัทลุง	9	92.39	ผ่านดี	0	0	0	75	93.93

ลำดับ ที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี ประชาชนใช้ E-Service			จำนวน หน่วยงาน แต่ละ	คะแนน ITA
			คะแนน เฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	จังหวัด	ปี 68
17	แม่ฮ่องสอน	5	92.65	ผ่านดี	0	0	0	51	92.91
18	ลำปาง	5	92.65	ผ่านดี	0	0	0	104	92.89
19	นครราชสีมา	3	92.71	ผ่านดี	0	0	0	335	91.19
20	สตูล	9	92.79	ผ่านดี	0	0	0	43	95.16
21	ชัยภูมิ	3	93.06	ผ่านดี	0	0	0	144	91.71
22	ชัยนาท	1	93.07	ผ่านดี	0	0	0	61	93.21
23	ภูเก็ต	8	93.27	ผ่านดี	0	0	0	20	95.63
24	นครศรีธรรมราช	8	93.54	ผ่านดี	0	0	0	186	91.03
25	ศรีสะเกษ	3	93.62	ผ่านดี	0	0	0	218	89.23
26	มหาสารคาม	4	93.70	ผ่านดี	0	0	0	144	86.12
27	ชุมพร	8	94.12	ผ่านดี	0	0	0	80	96.37
28	กาฬสินธุ์	4	94.30	ผ่านดี	0	0	0	152	91.89
29	หนองคาย	4	94.39	ผ่านดี	0	0	0	69	93.90
30	สมุทรสงคราม	7	94.42	ผ่านดี	0	0	0	37	95.75
31	ราชบุรี	7	94.45	ผ่านดี	0	0	0	113	93.54
32	กำแพงเพชร	6	94.47	ผ่านดี	0	0	0	91	93.58
33	ยะลา	9	94.49	ผ่านดี	0	0	0	65	94.17
34	ตาก	6	94.49	ผ่านดี	0	0	0	70	94.48
35	พะเยา	5	94.56	ผ่านดี	0	0	0	73	95.53
36	ตราด	2	94.65	ผ่านดี	0	0	0	45	94.05
37	ปทุมธานี	1	94.65	ผ่านดี	0	0	0	66	98.46
38	พิษณุโลก	6	94.90	ผ่านดี	0	0	0	104	96.38
39	อุทัยธานี	6	94.90	ผ่านดี	0	0	0	65	96.95
40	สุราษฎร์ธานี	8	94.93	ผ่านดี	0	0	0	139	92.38
41	เพชรบุรี	7	94.95	ผ่านดี	0	0	0	86	92.59
42	นครสวรรค์	6	95.20	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	142	98.02
43	นครพนม	4	95.36	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	105	85.26
44	ขอนแก่น	4	95.36	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	226	92.45
45	นครปฐม	7	95.42	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	118	96.64
46	กระบี่	8	95.48	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	63	95.34
47	สมุทรสาคร	7	95.48	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	39	97.24
48	อำนาจเจริญ	3	95.63	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	65	94.64
49	เพชรบูรณ์	6	95.78	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	129	95.79
50	ลพบุรี	1	95.84	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	127	97.37
51	ยโสธร	3	95.91	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	89	94.60
52	อุดรธานี	4	95.98	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	182	90.66
53	อ่างทอง	1	96.52	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	66	97.12
54	สุโขทัย	6	96.61	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	92	94.66

ลำดับ ที่	จังหวัด	ภาค	ระดับการให้บริการ E-Service		จำนวนหน่วยงานที่ไม่มี ประชาชนใช้ E-Service			จำนวน หน่วยงาน แต่ละ	คะแนน ITA
			คะแนน เฉลี่ย	ระดับ	แห่ง	สัดส่วน*	สัดส่วน**	จังหวัด	ปี 68
55	สระบุรี	1	96.72	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	110	95.64
56	ลำพูน	5	96.74	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	59	95.71
57	น่าน	5	96.78	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	101	96.73
58	อุดรดิตถ์	6	96.83	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	81	94.33
59	สระแก้ว	2	96.87	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	67	95.37
60	บุรีรัมย์	3	96.99	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	205	92.83
61	เชียงใหม่	5	97.07	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	212	96.88
62	ฉะเชิงเทรา	2	97.14	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	109	94.49
63	สุรินทร์	3	97.15	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	174	95.98
64	หนองบัวลำภู	4	97.22	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	69	96.96
65	ปัตตานี	9	97.25	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	115	92.43
66	ชลบุรี	2	97.27	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	100	95.89
67	พังงา	8	97.28	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	51	95.40
68	ร้อยเอ็ด	4	97.58	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	204	91.12
69	สกลนคร	4	97.84	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	142	93.36
70	พระนครศรีอยุธยา	1	97.86	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	159	98.33
71	บึงกาฬ	4	98.13	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	59	98.98
72	จันทบุรี	2	98.34	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	83	97.21
73	นราธิวาส	9	98.83	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	90	95.77
74	ปราจีนบุรี	2	98.84	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	71	94.07
75	สิงห์บุรี	1	99.40	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	43	97.64
76	แพร่	5	99.43	ผ่านดีเยี่ยม	0	0	0	85	96.33
รวมจำนวน					0	0		7,915	

หมายเหตุ *สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีการใช้
บริการ E-Service ทั้งหมด จำนวน - แห่ง

**สัดส่วนจำนวนหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service คิดเป็นจำนวนร้อยละเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดของ
แต่ละจังหวัด

2.3 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูล
สาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผย
ข้อมูล ข้อ O10 E-Service และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity
and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9
“หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ”

2.3.1 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

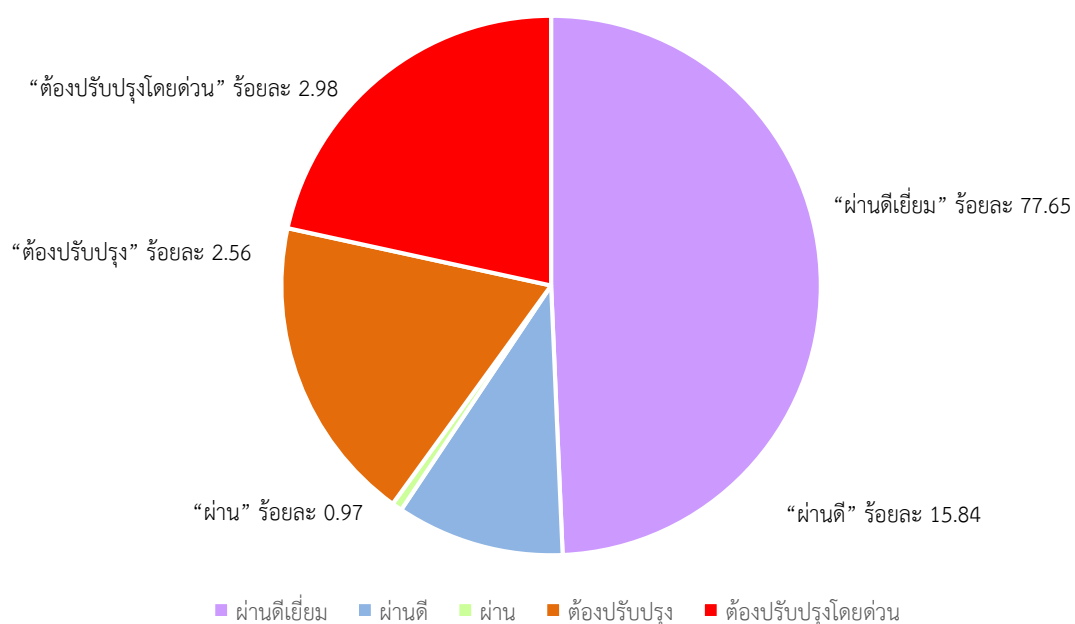
ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูลข้อ O10 E-Service และแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน คำถามข้อ e9 “หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ” ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 95.23 คะแนน

โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง รวมจำนวน 461 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.54 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยด่วน” จำนวน 248 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.98 รองลงมาอยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” จำนวน 213 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.56

มีหน่วยงานที่อยู่ในระดับ ผ่าน ผ่านดี และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 7,856 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.46 รายละเอียดดังตารางระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	6,458	77.65
90.00 - 94.99	ผ่านดี	1,317	15.84
85.00 - 89.99	ผ่าน	81	0.97
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	213	2.56
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	248	2.98
รวมจำนวน		8,317	100

กราฟแสดงสัดส่วนระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

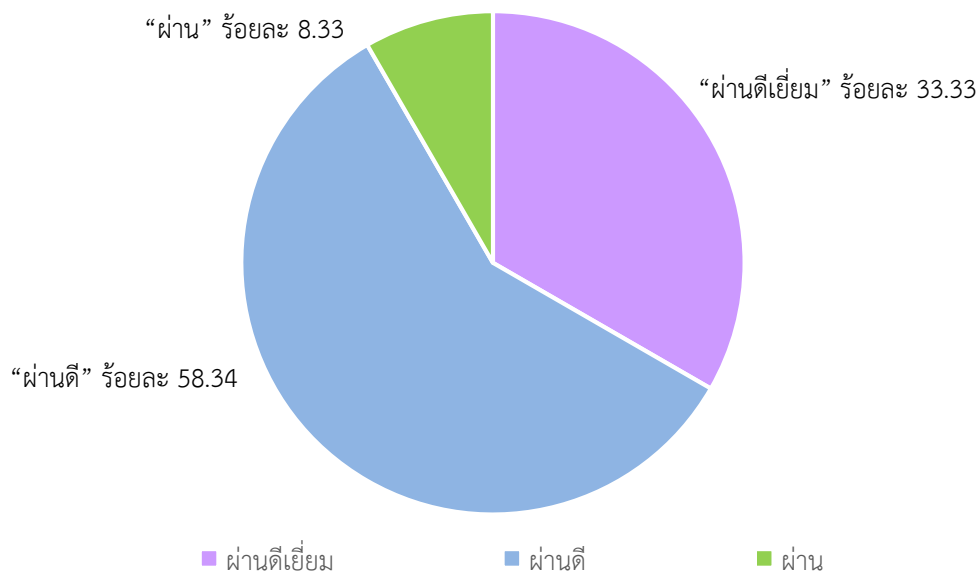


2.3.2 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายละเอียดหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

หากพิจารณาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภทหน่วยงาน พบว่าไม่มีหน่วยงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 7 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 58.34 มีเพียงกองทุน ที่มีคะแนนอยู่ในระดับผ่าน มีคะแนน 85.29 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service รายประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ รายประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนประเภทหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	4	33.33
90.00 - 94.99	ผ่านดี	7	58.34
85.00 - 89.99	ผ่าน	1	8.33
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		12	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐจำแนกรายประเภทหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



ตารางแสดงระดับการให้บริการ E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายประเภทหน่วยงาน

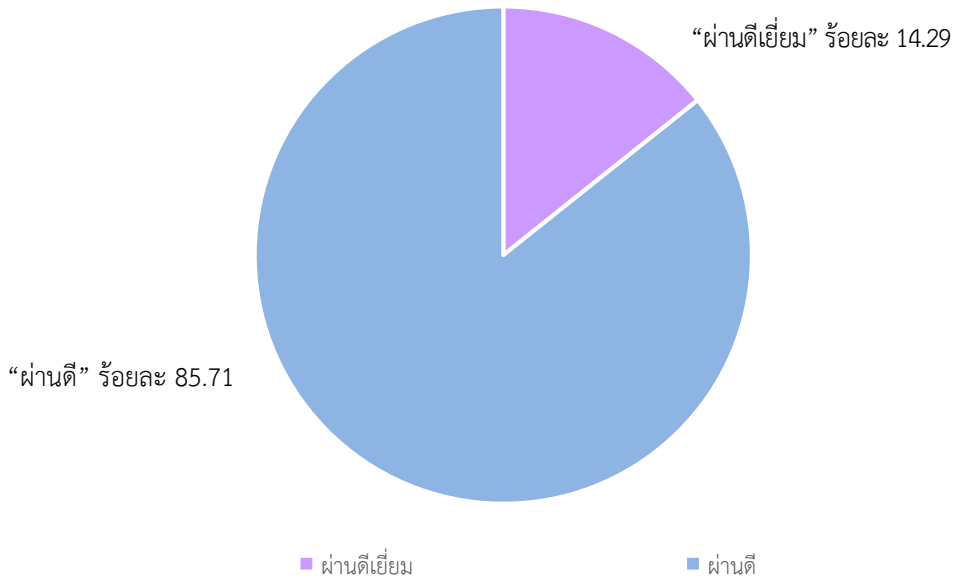
ลำดับที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวน หน่วยงาน แต่ละ ประเภท	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
1	กองทุน	85.29	ผ่าน	12	92.40
2	หน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	91.62	ผ่านดี	5	92.41
3	หน่วยงานของอัยการ	93.16	ผ่านดี	1	96.66
4	องค์การมหาชน	93.22	ผ่านดี	61	91.86
5	หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ	93.62	ผ่านดี	18	92.94
6	ส่วนราชการระดับกรม	93.77	ผ่านดี	160	94.43
7	สถาบันอุดมศึกษา	94.11	ผ่านดี	87	92.14
8	หน่วยงานของรัฐสภา	94.68	ผ่านดี	3	96.79
9	หน่วยงานของศาล	95.21	ผ่านดีเยี่ยม	3	96.42
10	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	95.30	ผ่านดีเยี่ยม	7,840	93.81
11	รัฐวิสาหกิจ	95.87	ผ่านดีเยี่ยม	51	95.33
12	จังหวัด	96.31	ผ่านดีเยี่ยม	76	95.53
รวมจำนวน				8,317	

2.3.3 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service จำแนกตามรายกระทรวง พบว่าไม่มีกระทรวงใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 18 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 85.71 และอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 3 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 14.29 ดังนี้

ระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนกระทรวง	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	3	14.29
90.00 - 94.99	ผ่านดี	18	85.71
85.00 - 89.99	ผ่าน	0	0
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		21	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับกระทรวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยมีกระทรวงที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ กระทรวงวัฒนธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 90.15 คะแนน รองลงมาไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง มีคะแนนเฉลี่ย 91.84 คะแนน และกระทรวงพาณิชย์ มีคะแนนเฉลี่ย 92.08 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายกระทรวง

ตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายกระทรวง

ลำดับ ที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวน หน่วยงาน แต่ละ กระทรวง	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
1	กระทรวงวัฒนธรรม	90.15	ผ่านดี	10	93.04
2	ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	91.84	ผ่านดี	20	92.26
3	กระทรวงพาณิชย์	92.08	ผ่านดี	12	94.15
4	กระทรวงการต่างประเทศ	92.28	ผ่านดี	13	94.68
5	กระทรวงมหาดไทย	92.42	ผ่านดี	14	96.02
6	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์	92.83	ผ่านดี	9	95.29
7	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	93.17	ผ่านดี	10	93.33
8	กระทรวงสาธารณสุข	93.26	ผ่านดี	17	92.02
9	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	93.81	ผ่านดี	17	92.17
10	สำนักนายกรัฐมนตรี	93.83	ผ่านดี	33	93.08
11	กระทรวงอุตสาหกรรม	93.95	ผ่านดี	8	95.32
12	กระทรวงคมนาคม	94.12	ผ่านดี	19	94.09
13	กระทรวงศึกษาธิการ	94.03	ผ่านดี	13	92.56
14	กระทรวงการคลัง	94.49	ผ่านดี	30	94.57
15	กระทรวงพลังงาน	94.65	ผ่านดี	9	94.49
16	กระทรวงท่องเที่ยวและการกีฬา	94.74	ผ่านดี	7	93.93
17	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	94.75	ผ่านดี	22	94.38

ลำดับ ที่	ประเภทหน่วยงาน	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวน หน่วยงาน แต่ละ กระทรวง	คะแนน ITA ปี 68
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
18	กระทรวงยุติธรรม	94.79	ผ่านดี	13	92.82
19	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	95.28	ผ่านดีเยี่ยม	15	95.42
20	กระทรวงกลาโหม	95.48	ผ่านดีเยี่ยม	8	94.93
21	กระทรวงแรงงาน	95.50	ผ่านดีเยี่ยม	6	96.62
	รวมจำนวน			305	

2.3.4 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(1) สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ภาค

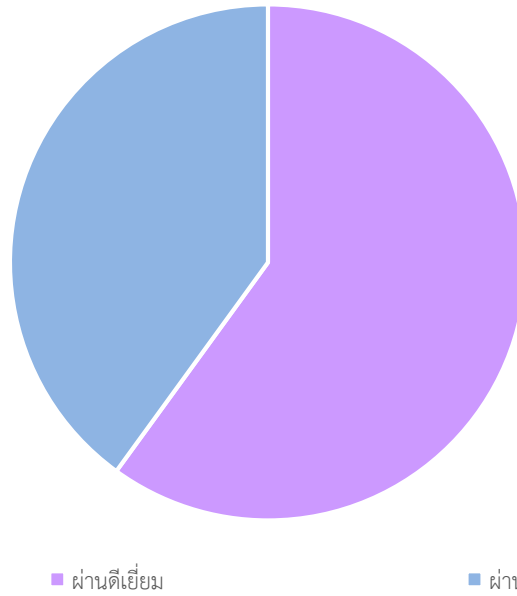
สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าไม่มีพื้นที่ ภาคใด อยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วน ต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 6 ภาค จาก 10 ภาค คิดเป็นร้อยละ 60 รายละเอียด ดังนี้

คะแนน	ระดับ	จำนวน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	6	60.00
90.00 - 94.99	ผ่านดี	4	40.00
85.00 - 89.99	ผ่าน	0	0
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	0	0
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		10	100

กราฟแสดงสัดส่วนร้อยละระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ภาค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

“ผ่านดี” ร้อยละ 40

“ผ่านดีเยี่ยม” ร้อยละ 60



โดยพื้นที่ภาคที่มีการขับเคลื่อน E-Service มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในพื้นที่ภาค 8 มีคะแนนเฉลี่ย 90.56 คะแนน รองลงมา คือ ส่วนกลาง มีคะแนน 93.74 คะแนน และพื้นที่ภาค 9 มีคะแนน 93.95 คะแนน รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค ตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายภาค

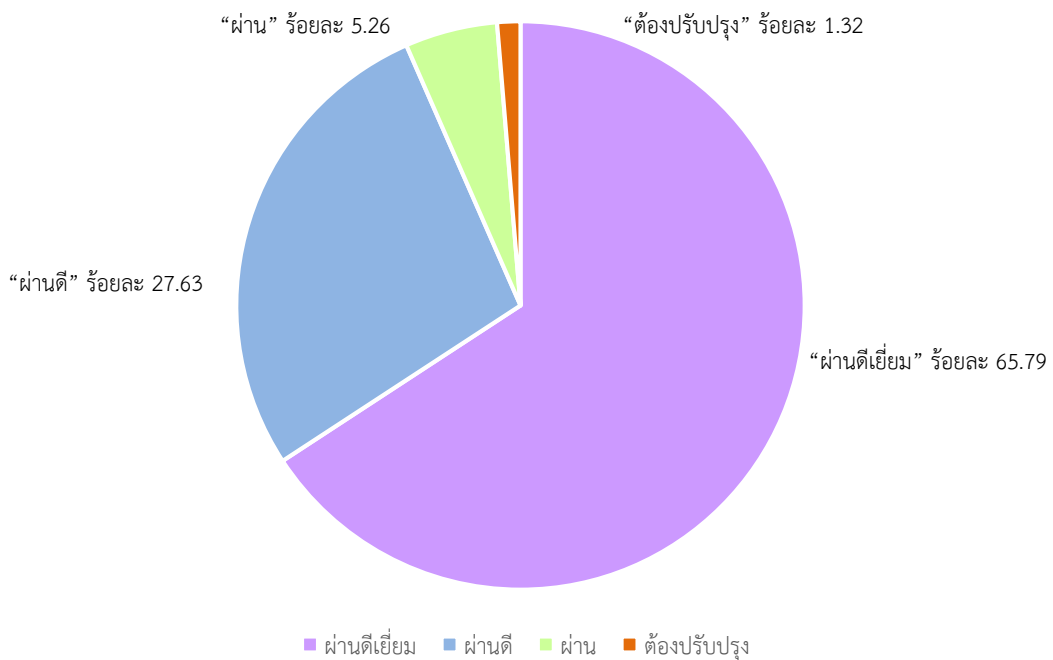
ลำดับที่	ภาค	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวนหน่วยงาน แต่ละภาค	คะแนน ITA ปี 67
		คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
1	ภาค 8	90.56	ผ่านดี	571	93.23
2	ส่วนกลาง	93.74	ผ่านดี	402	93.53
3	ภาค 9	93.95	ผ่านดี	631	93.54
4	ภาค 7	94.93	ผ่านดี	706	94.36
5	ภาค 3	95.13	ผ่านดีเยี่ยม	1,470	92.49
6	ภาค 4	95.24	ผ่านดีเยี่ยม	1,510	91.55
7	ภาค 2	96.36	ผ่านดีเยี่ยม	591	94.92
8	ภาค 6	96.56	ผ่านดีเยี่ยม	877	95.65
9	ภาค 1	96.64	ผ่านดีเยี่ยม	729	96.62
10	ภาค 5	97.13	ผ่านดีเยี่ยม	830	95.36
รวมจำนวน				8,317	

(2) สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่จำแนกตามรายจังหวัด²² พบว่ามีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง จำนวน 1 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 1.32 ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 50 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 65.79 อยู่ในระดับผ่านและผ่านดี รวมจำนวน 5 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 6.58 รายละเอียด ดังนี้

ระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	50	65.79
90.00 - 94.99	ผ่านดี	21	27.63
85.00 - 89.99	ผ่าน	4	5.26
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	1	1.32
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	0	0
รวมจำนวน		76	100

กราฟแสดงสัดส่วนระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



โดยจังหวัดที่มีการขับเคลื่อน E-Service ที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ จังหวัด นครศรีธรรมราช มีคะแนนเฉลี่ย 83.73 คะแนน ทั้งนี้ จังหวัดที่มีการขับเคลื่อน E-Service มีคะแนนเฉลี่ย สูงสุด อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” คือ จังหวัดแพร่ มีคะแนนเฉลี่ย 99.42 คะแนน

รายละเอียดดังตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

²² หน่วยงานที่นำมาประมวลสถานการณ์ระดับการขับเคลื่อน E-Service ในพื้นที่จังหวัด ประกอบด้วยหน่วยงานประเภทจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางแสดงระดับการขับเคลื่อน E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามพื้นที่รายจังหวัด

ลำดับ ที่	ประเภทหน่วยงาน	ภาค	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวนหน่วยงาน แต่ละจังหวัด	คะแนน ITA ปี 68
			คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
1	นครศรีธรรมราช	8	83.73	ต้องปรับปรุง	186	91.03
2	สงขลา	9	87.23	ผ่าน	142	92.60
3	นครพนม	4	89.35	ผ่าน	105	85.26
4	ระนอง	8	89.94	ผ่าน	32	92.81
5	ชัยนาท	1	89.98	ผ่าน	61	93.21
6	สุพรรณบุรี	7	90.89	ผ่านดี	128	91.69
7	เลย	4	91.30	ผ่านดี	102	92.65
8	สมุทรสงคราม	7	91.81	ผ่านดี	37	95.75
9	มุกดาหาร	4	91.82	ผ่านดี	56	93.35
10	ประจวบคีรีขันธ์	7	91.96	ผ่านดี	62	94.56
11	ตรัง	9	92.59	ผ่านดี	101	92.75
12	สุราษฎร์ธานี	8	92.61	ผ่านดี	139	92.38
13	บุรีรัมย์	3	93.25	ผ่านดี	205	92.83
14	ตราด	2	93.44	ผ่านดี	45	94.05
15	กระบี่	8	93.77	ผ่านดี	63	95.34
16	นนทบุรี	1	93.80	ผ่านดี	47	95.05
17	สมุทรปราการ	1	93.84	ผ่านดี	50	93.17
18	สระแก้ว	2	93.96	ผ่านดี	67	95.37
19	ชัยภูมิ	3	94.10	ผ่านดี	144	91.71
20	นครนายก	2	94.30	ผ่านดี	47	92.17
21	มหาสารคาม	4	94.42	ผ่านดี	144	86.12
22	พัทลุง	9	94.53	ผ่านดี	75	93.93
23	นครราชสีมา	3	94.79	ผ่านดี	335	91.19
24	แม่ฮ่องสอน	5	94.86	ผ่านดี	51	92.91
25	ร้อยเอ็ด	4	94.87	ผ่านดี	204	91.12
26	ชุมพร	8	94.88	ผ่านดี	80	96.37
27	หนองคาย	4	95.02	ผ่านดีเยี่ยม	69	93.90
28	กำแพงเพชร	6	95.04	ผ่านดีเยี่ยม	91	93.58
29	อุบลราชธานี	3	95.26	ผ่านดีเยี่ยม	240	93.57
30	พิจิตร	6	95.39	ผ่านดีเยี่ยม	103	95.18
31	ภูเก็ต	8	95.39	ผ่านดีเยี่ยม	20	95.63
32	ยโสธร	3	95.43	ผ่านดีเยี่ยม	89	94.60
33	เชียงราย	5	95.53	ผ่านดีเยี่ยม	145	94.03
34	พะเยา	5	95.57	ผ่านดีเยี่ยม	73	95.53
35	ศรีสะเกษ	3	95.67	ผ่านดีเยี่ยม	218	89.23
36	ขอนแก่น	4	95.69	ผ่านดีเยี่ยม	226	92.45
37	สตูล	9	95.82	ผ่านดีเยี่ยม	43	95.16
38	กาญจนบุรี	7	95.93	ผ่านดีเยี่ยม	123	95.49
39	ระยอง	2	95.95	ผ่านดีเยี่ยม	69	94.33
40	กาฬสินธุ์	4	96.00	ผ่านดีเยี่ยม	152	91.89

ลำดับ ที่	ประเภทหน่วยงาน	ภาค	ระดับการขับเคลื่อน E-Service		จำนวนหน่วยงาน แต่ละจังหวัด	คะแนน ITA ปี 68
			คะแนนเฉลี่ย	ระดับ		
41	ลำปาง	5	96.09	ผ่านดีเยี่ยม	104	92.89
42	สุโขทัย	6	96.13	ผ่านดีเยี่ยม	92	94.66
43	เพชรบูรณ์	6	96.15	ผ่านดีเยี่ยม	129	95.79
44	ปัตตานี	9	96.24	ผ่านดีเยี่ยม	115	92.43
45	ชลบุรี	2	96.39	ผ่านดีเยี่ยม	100	95.89
46	สระบุรี	1	96.54	ผ่านดีเยี่ยม	110	95.64
47	เพชรบุรี	7	96.61	ผ่านดีเยี่ยม	86	92.59
48	นครปฐม	7	96.65	ผ่านดีเยี่ยม	118	96.64
49	อำนาจเจริญ	3	96.66	ผ่านดีเยี่ยม	65	94.64
50	พิษณุโลก	6	96.73	ผ่านดีเยี่ยม	104	96.38
51	ฉะเชิงเทรา	2	96.74	ผ่านดีเยี่ยม	109	94.49
52	อุดรธานี	4	96.89	ผ่านดีเยี่ยม	182	90.66
53	ตาก	6	96.89	ผ่านดีเยี่ยม	70	94.48
54	สมุทรสาคร	7	97.10	ผ่านดีเยี่ยม	39	97.24
55	อ่างทอง	1	97.13	ผ่านดีเยี่ยม	66	97.12
56	ราชบุรี	7	97.23	ผ่านดีเยี่ยม	113	93.54
57	ยะลา	9	97.25	ผ่านดีเยี่ยม	65	94.17
58	นครสวรรค์	6	97.25	ผ่านดีเยี่ยม	142	98.02
59	สุรินทร์	3	97.28	ผ่านดีเยี่ยม	174	95.98
60	ปทุมธานี	1	97.33	ผ่านดีเยี่ยม	66	98.46
61	อุทัยธานี	6	97.45	ผ่านดีเยี่ยม	65	96.95
62	น่าน	5	97.65	ผ่านดีเยี่ยม	101	96.73
63	พังงา	8	97.66	ผ่านดีเยี่ยม	51	95.40
64	ลพบุรี	1	97.92	ผ่านดีเยี่ยม	127	97.37
65	หนองบัวลำภู	4	98.25	ผ่านดีเยี่ยม	69	96.96
66	เชียงใหม่	5	98.30	ผ่านดีเยี่ยม	212	96.88
67	ลำพูน	5	98.37	ผ่านดีเยี่ยม	59	95.71
68	อุดรดิตถ์	6	98.42	ผ่านดีเยี่ยม	81	94.33
69	สกลนคร	4	98.57	ผ่านดีเยี่ยม	142	93.36
70	ปราจีนบุรี	2	98.72	ผ่านดีเยี่ยม	71	94.07
71	พระนครศรีอยุธยา	1	98.78	ผ่านดีเยี่ยม	159	98.33
72	จันทบุรี	2	98.87	ผ่านดีเยี่ยม	83	97.21
73	บึงกาฬ	4	99.07	ผ่านดีเยี่ยม	59	98.98
74	สิงห์บุรี	1	99.12	ผ่านดีเยี่ยม	43	97.64
75	นราธิวาส	9	99.42	ผ่านดีเยี่ยม	90	95.77
76	แพร่	5	99.42	ผ่านดีเยี่ยม	85	96.33
รวมจำนวน					7,915	

บทที่ 4

วิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

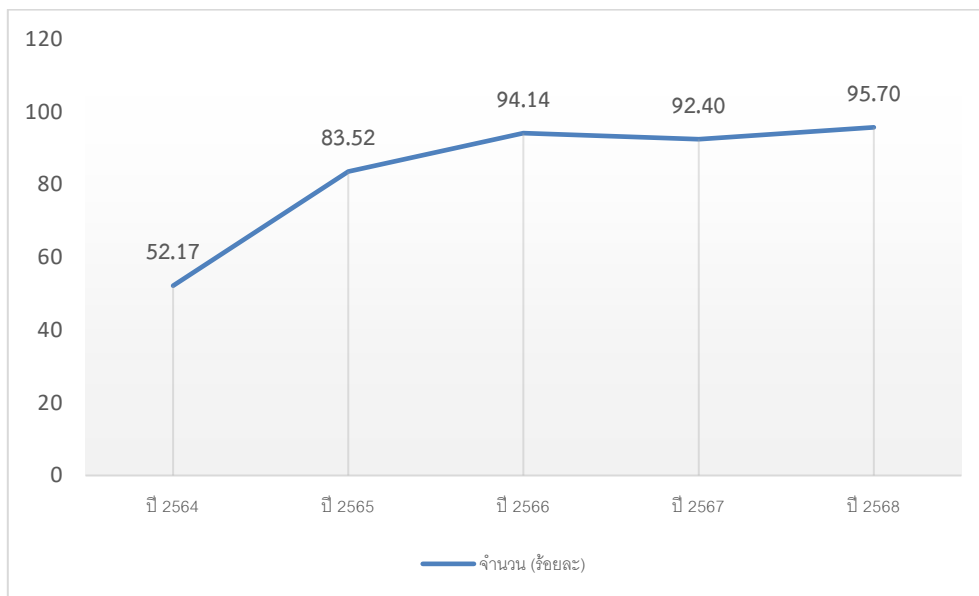
1. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

1.1 แนวโน้มสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 97.50 คะแนน โดยมีหน่วยงานภาครัฐ ได้คะแนนจำนวน 8,109 แห่ง และมีหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้คะแนน จำนวน 208 แห่ง จากหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 8,317 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 แต่หากเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้าพบว่าเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า จำนวน 417 แห่ง หรือ ร้อยละ 5.42

จำนวนหน่วยงาน	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พัฒนาการ
หน่วยงานที่มีการเปิดเผย E-Service	4,330	6,935	7,836	7,692	8,109	+417
หน่วยงานเข้าร่วมประเมิน ITA	8,300	8,303	8,323	8,325	8,317	-8
ร้อยละของหน่วยงานที่มีการเปิดเผย E-Service	52.17	83.52	94.15	92.40	97.50	+5.10

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่เปิดเผยข้อมูล E-Service จากผลการประเมิน ITA ปี พ.ศ. 2564 – 2568



1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ความพร้อมของหน่วยงานในการพัฒนา E-Service และหลักเกณฑ์การประเมิน ITA แบบวัด OIT ข้อ O10 E-Service ดังนี้

- 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน เช่น

- การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ที่ต้องเข้าใจและมีทิศทางหรือเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบ/วิธีการทำงานในยุคดิจิทัลร่วมกัน
 - การสนับสนุนงบประมาณของภาครัฐ เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับระบบหรือวิธีการทำงาน อาจมีลิขสิทธิ์และมีราคาแพง รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนความปลอดภัยทางไซเบอร์ของระบบที่จะนำมาใช้
 - การปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน และการปรับบทบาทภารกิจของแต่ละส่วนราชการให้สามารถให้บริการบนระบบออนไลน์ได้
 - การกำหนดเป็นนโยบายหรือ Agenda สำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความเป็นดิจิทัล
 - ความพร้อมของส่วนราชการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) เครื่องมือการประเมิน ITA แบบวัด OIT ข้อ O10 E-Service ที่มีการกำหนดองค์ประกอบการเปิดเผยข้อมูลเหมือนปีก่อนหน้า ซึ่งหน่วยงานหลายหน่วยงานมีการเตรียมความพร้อมดังกล่าว จึงทำให้เปิดเผยข้อมูล ข้อ O10 E-Service ครอบคลุมองค์ประกอบหลายหน่วยงาน

ตารางแสดงองค์ประกอบการเปิดเผยข้อมูล E-Service ตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA

องค์ประกอบการเปิดเผยข้อมูล E-Service	
พ.ศ. 2562 - 2566 ข้อ O17, O18 E-Service	พ.ศ. 2567 - 2568 ข้อ O13, O10 E-Service
1) แสดงช่องทางการให้บริการข้อมูลหรือธุรกรรมภาครัฐที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน 2) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	1) แสดงระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์* ที่ผู้ขอรับบริการไม่ต้องเดินทางมายังจุดให้บริการ 2) แสดงรายละเอียดวิธีการใช้งานระบบการให้บริการ 3) สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน *ไม่รวมถึงช่องทางการถาม - ตอบ (Q&A) หรือการสื่อสารตามปกติแบบออนไลน์

หากพิจารณาจำนวนของหน่วยงานที่ไม่มีการให้บริการ E-Service จะพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ไม่มีคะแนนการให้บริการ E-Service มากที่สุด จำนวน 205 แห่ง จาก 208 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมา คือ กองทุน จำนวน 1 แห่ง องค์การมหาชน จำนวน 1 แห่ง และจังหวัด จำนวน 1 แห่ง สะท้อนให้เห็นว่าหากต้องการยกระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการ E-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นลำดับแรก ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ภาค 4 จำนวน 54 แห่ง รองลงมา คือ พื้นที่ภาค 8 จำนวน 45 แห่ง และพื้นที่ภาค 3 จำนวน 39 แห่ง ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช มากที่สุด จำนวน 28 แห่ง รองลงมาคือ จังหวัดนครพนม จำนวน 14 แห่ง และจังหวัดสงขลา จำนวน 16 แห่ง

2. สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

2.1 สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนต่ำที่สุดในแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมิน ITA ปี 2568 แบบวัด EIT เรียงคะแนนจากน้อยไปมาก

ลำดับที่	ข้อความคำถาม	คะแนนเฉลี่ย
1	e7 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	94.14
2	e9 หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	94.45
3	e8 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน	94.57
4	e4 หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	94.60
5	e5 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน	94.84
6	e1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	94.97
7	e6 เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน	95.15
8	e2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	95.25
9	e3 ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านหรือไม่	99.46

โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง รวมจำนวน 446 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.36 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” จำนวน 440 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.29 รองลงมาอยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยเร่งด่วน” จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.07 มีหน่วยงานที่อยู่ในระดับ ผ่าน ผ่านดี และผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 7,871 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.64 โดยมีหน่วยงานได้คะแนนเต็ม 100 คะแนน จำนวน 628 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.55

ระดับการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568			
คะแนน	ระดับ	จำนวนหน่วยงาน	
		แห่ง	ร้อยละ
95.00 - 100	ผ่านดีเยี่ยม	4,596	55.26
90.00 - 94.99	ผ่านดี	2,209	26.56
85.00 - 89.99	ผ่าน	1,066	12.82
70.00 - 84.99	ต้องปรับปรุง	440	5.29
0 - 69.99	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	6	0.07
รวมจำนวน		8,317	100

หากพิจารณาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภท หน่วยงานพบว่า มีหน่วยงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุง รวมจำนวน 2 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 16.67 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่าน จำนวน 6 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีเพียงหน่วยงานจังหวัด ที่มีคะแนนอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม มีคะแนน 95.25 คะแนน สถานการณ์การให้บริการ E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าไม่มีพื้นที่ภาคใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง

นอกจากนี้ หากพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่จำแนกตามรายจังหวัด พบว่าไม่มีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง และต้องปรับปรุงโดยด่วน ส่วนใหญ่

อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 36 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 47.37 อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 35 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 46.05

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลให้สถานการณ์การให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน มีดังนี้

1) ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐไม่เคยใช้บริการ E-Service ของหน่วยงาน เนื่องจากหลายสาเหตุ เช่น

- ประชาชนไม่ทราบว่ามีการให้บริการ E-Service ของหน่วยงาน
- E-Service ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ
- การกิจหลักของหน่วยงานกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ E-Service ไม่ถนัดการใช้ E-Service คิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐเคยชินกับการโทรศัพท์แจ้งขอรับบริการหรือการใช้ไลน์เพื่อขอรับบริการสาธารณะกับผู้นำชุมชน หรือการเดินทางมาแจ้งเรื่องขอรับบริการที่หน่วยงานด้วยตนเอง

- สภาพแวดล้อมที่ตั้งของหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการหลักของหน่วยงาน และบางหน่วยงานมีบริการเคลื่อนที่เข้าหาประชาชน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต

2) รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ

1. มีช่องทางการบริการที่หลากหลาย สะดวก และทันสมัย (Convenient & Modern Channels)
2. ข้อมูลเข้าใจง่าย สอดคล้องกัน ครบถ้วน และมีความเป็นปัจจุบัน (Clear, Consistent and up-to-date Information)
3. บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวโดยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน (End-to-End Processing)
4. มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)
5. ลดการใช้เอกสารและไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว (Ask for Less)
6. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว (Action on Feedback)
7. พัฒนางานบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
8. ลดความเสี่ยงของการทุจริต (Reduce Corruption Risk)

3. สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

3.1 สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน โดยมีหน่วยงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง โดยด่วนและต้องปรับปรุง รวมจำนวน 446 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.36

หากพิจารณาผลการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ จำแนกตามรายประเภทหน่วยงาน พบว่าไม่มีหน่วยงานอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 7 ประเภท คิดเป็นร้อยละ 58.34 มีเพียงกองทุน ที่มีคะแนนอยู่ในระดับผ่าน มีคะแนน 85.29 คะแนน

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service จำแนกตามรายกระทรวง พบว่าไม่มีกระทรวงใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วนและต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดี จำนวน 18 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 85.71 และอยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม รวมจำนวน 3 กระทรวง คิดเป็นร้อยละ 14.29

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ระดับพื้นที่จำแนกตามรายภาค พบว่าไม่มีพื้นที่ภาคใดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงโดยด่วน ต้องปรับปรุง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 6 ภาค จาก 10 ภาค คิดเป็นร้อยละ 60

สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ระดับพื้นที่ จำแนกตามรายจังหวัด พบว่ามีจังหวัดที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุง จำนวน 1 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 1.32 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม จำนวน 50 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 65.79 อยู่ในระดับผ่านและผ่านดี รวมจำนวน 5 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 6.58

3.2 เปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service และการใช้บริการ E-Service

เมื่อพิจารณาสถานการณ์การให้บริการ E-Service เปรียบเทียบกับการใช้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าในภาพรวมหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม โดยมีหน่วยงานให้บริการ E-Service จำนวน 8,109 แห่ง หรือร้อยละ 97.50 และสถานการณ์การใช้บริการ E-Service ในภาพรวมอยู่ในระดับผ่านดี มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน โดยหน่วยงานที่มีระดับการใช้บริการ E-Service ในระดับผ่านขึ้นไป มีจำนวน 7,871 แห่ง หรือร้อยละ 94.64

ตารางแสดงการเปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service และการใช้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

องค์ประกอบ	การให้บริการ E-Service	การใช้บริการ E-Service	การขับเคลื่อน E-Service
คะแนน	96.01	94.45	95.23
ระดับ	ผ่านดีเยี่ยม	ผ่านดี	ผ่านดีเยี่ยม
จำนวนหน่วยงานที่ได้คะแนน/อยู่ระดับผ่านขึ้นไป	8,109	7,871	7,856
ร้อยละของหน่วยงานที่ได้คะแนน/อยู่ระดับผ่านขึ้นไป	97.50	94.64	94.46

สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้บริการ E-Service แต่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ E-Service ดังนั้น การยกระดับการขับเคลื่อน E-Service นอกจากการพัฒนาให้หน่วยงานมี E-Service แล้ว ยังต้องขับเคลื่อนให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานอีกด้วย

3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะเห็นได้ชัดเจนจากผลการเปรียบเทียบสถานการณ์การให้บริการ E-Service เปรียบเทียบกับการใช้บริการ E-Service ที่พบว่าในภาพรวมหน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service อยู่ในระดับผ่านดีเยี่ยม มีคะแนน 96.01 คะแนน แต่สถานการณ์การใช้บริการ E-Service ในภาพรวมกลับอยู่ในระดับผ่านดี มีคะแนนเฉลี่ย 94.45 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้บริการ E-Service แต่ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการ E-Service

ดังนั้น ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นั้น คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์

การสร้างความรู้ความเข้าใจการใช้ E-Service การสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ติดต่อหน่วยงานให้ทราบ และเข้าใช้บริการ E-Service ของหน่วยงานแทนการเดินทางมาขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงาน

บทที่ 5

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการวิเคราะห์สถานการณ์การขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการยกระดับการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ คือ หน่วยงานภาครัฐมีการให้บริการ E-Service แต่ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อราชการไม่ใช้บริการ E-Service

ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการยกระดับพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ภาครัฐ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล และได้รับการยอมรับในระดับสากล

1. รัฐบาลควรกำหนดให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็น Agenda สำคัญ และกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ รวมทั้งกำหนดให้มีคณะกรรมการระดับชาติที่มาจากส่วนราชการและภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และทิศทางการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และกำกับดูแลการขับเคลื่อนในเรื่องนี้ให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกรอบเวลาแล้วเสร็จภายใน 5 ปี

2. รัฐบาลควรกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนว่าประเทศไทยจะยืนอยู่ตำแหน่งใด โดยกำหนดเป้าหมายจากผลการประเมินและจัดอันดับในเรื่องการเป็นรัฐบาลดิจิทัลขององค์การสหประชาชาติเพื่อเทียบเคียง เช่นเดียวกับการขับเคลื่อนศักยภาพในการแข่งขันของประเทศตามผลการจัดอันดับความยาก-ง่าย ในการประกอบธุรกิจ (Doing Business) ของธนาคารโลก

3. ให้มีการวางแผนในลักษณะ Scenario Planning เพื่อเตรียมความพร้อมทั้งในด้านกำลังคน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดที่ทีมงานเพื่อรับผิดชอบและบูรณาการการทำงานที่ชัดเจน

4. สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดมาตรการ/กลไก ในการยกระดับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐเสนอต่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา เพื่อกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการในการให้มีการจัดทำแผนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานหรือให้บริการ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งระบุเป้าหมายความสำเร็จและตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การปรับบทบาทของหน่วยงานภาครัฐและเปลี่ยนผ่านองค์กรภาครัฐให้เป็น Agile Government อย่างแท้จริง และสามารถให้บริการประชาชน/ภาคเอกชน/ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทุกที่ ทุกเวลา

5. กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางภาครัฐ (Big Data) และพัฒนาระบบ e-Government portal หรือ Web Portal ที่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

6. มีการสำรวจ และรายงานความก้าวหน้าของการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือประเมินผลสำเร็จในการยกระดับ E-Service ของประเทศ

7. รัฐควรสนับสนุนให้มีการพัฒนา Platform กลางสำหรับการให้บริการ E-Service ที่เป็น Agenda สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

เช่น Platform กลางระบบบูรณาการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจร ที่สามารถแนะนำแผนการท่องเที่ยวในลักษณะ “set menu” ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว และสามารถปรับเปลี่ยนรายละเอียดตามความต้องการส่วนตัวได้ รวมทั้งมีระบบจองและชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ เนื่องจากมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ

8. สร้างและพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบุคคล เพื่อสร้างความไว้วางใจและเชื่อถือของประชาชน

9. ปรับแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้รองรับการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) หรือบริการรูปแบบอื่นๆ ในยุคดิจิทัล เพื่อให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนยอมรับการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

10. ภาครัฐสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและเอกชน (Public Private Partnership) เพื่อร่วมกันผลักดันการให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) ที่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและการให้บริการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1. การพัฒนาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรมุ่งเป้าไปที่หน่วยงานที่ไม่ได้คะแนนการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ E-Service ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 613 แห่ง จากจำนวน 633 แห่ง ทั้งนี้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการให้บริการ E-Service ตามแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่อี-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส²³ โดยมีข้อเสนอแนะการพัฒนา E-Service สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ
- จัดทำเป็นระบบยื่นคำร้องออนไลน์เพื่อขอรับบริการ ผ่าน Google Form หรือ
- จัดทำเป็น Application สำหรับการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การพัฒนาการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ควรกำหนดกลยุทธ์การดำเนินการตามระดับคะแนนการให้บริการ E-Service ของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

พื้นที่	สถานการณ์	มาตรการ
ม่วง	การให้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่านดีเยี่ยม” มีคะแนนเฉลี่ย 95.00 - 100	<u>รักษาระดับมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรรักษาระดับมาตรฐานในการดำเนินงาน ควรดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ E-Service อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการขับเคลื่อนบริการ E-Service ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น (จำนวน 6,458 แห่ง)

²³ สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล, แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สู่อี-Service เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส, พ.ศ. 2566

พื้นที่	สถานการณ์	มาตรการ
ฟ้า	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่านดี” มีคะแนนเฉลี่ย 90.00 – 94.99	<u>พัฒนาต่อยอดการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์สภาพปัญหาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้ตรงกับประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน - มุ่งเน้นการบริหารจัดการตามประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้หน่วยงานอยู่ในระดับมีอาชีพหรือพื้นที่สีม่วง (จำนวน 1,317 แห่ง)
เขียว	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ผ่าน” มีคะแนนเฉลี่ย 85.00 - 89.99	<u>พัฒนาต่อยอดการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์สภาพปัญหาการขับเคลื่อน E-Service ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้ตรงกับประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน - มุ่งเน้นการบริหารจัดการตามประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงพัฒนาการขับเคลื่อน E-Service ให้หน่วยงานอยู่ในระดับมีอาชีพหรือพื้นที่สีม่วง (จำนวน 81 แห่ง)
ส้ม	การใช้บริการ E-Service อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุง” มีคะแนนเฉลี่ย 70.00 – 84.99	<u>ปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้ - วิเคราะห์ปัญหาการขับเคลื่อน E-Service อย่างละเอียดและเร่งด่วนในทุกประเด็นอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้รับการปรับปรุงพัฒนาอยู่ในพื้นที่สีเขียว และเตรียมความพร้อมพัฒนาให้อยู่ในพื้นที่สีฟ้าอย่างมีคุณภาพ - เร่งเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน (จำนวน 213 แห่ง)
แดง	การขับเคลื่อนจริยธรรม อยู่ในระดับ “ต้องปรับปรุงโดยด่วน”	<u>เร่งปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินการขับเคลื่อน E-Service</u> หน่วยงานควรดำเนินการ ดังนี้

พื้นที่ ๓	สถานการณ์	มาตรการ
	มีคะแนนเฉลี่ย 0 – 69.99	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ปัญหาการขับเคลื่อน E-Service อย่างละเอียด และเร่งด่วนในทุกประเด็นอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้รับการปรับปรุงพัฒนาอยู่ในพื้นที่สีเขียว และเตรียมความพร้อมพัฒนาให้อยู่ในพื้นที่สีฟ้าอย่างมีคุณภาพ - เร่งเสริมสร้างประสิทธิภาพการสื่อสารให้ผู้ขอรับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน ทราบ มีความรู้ความเข้าใจ และเข้าใช้งาน E-Service ของหน่วยงาน อย่างโดยด่วน (จำนวน 248 แห่ง)

ภาคผนวก

ตัวอย่างระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service)

องค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง²⁴



E-SERVICE / ONESTOP SERVICE

บริการยื่นคำร้องออนไลน์รูปแบบใหม่

สะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

ครบทุกงานบริการประชาชน สะดวกรวดเร็วตลอด 24 ชม.

ประชาชนติดตามสถานะคำร้องได้ด้วยตนเอง

แจ้งเตือนคำร้องผ่านอีเมล

คลิกตรงนี้เพื่อแจ้งคำร้อง

สแกน QR-Code เพื่อแจ้งคำร้อง

E services งานบริการออนไลน์

Highlights

- แจ้งซ่อมไฟฟ้า
- แจ้งชำระภาษีออนไลน์
- ขอใช้รถพยาบาลฉุกเฉิน
- ลงทะเบียนรับเบี้ยผู้สูงอายุ

ยินดีต้อนรับเข้าสู่ระบบ ONE STOP SERVICE



- แจ้งคำร้องทั่วไป
- แจ้งใบแจ้งหนี้ภาษีเงินได้
- ชำระค่าภาษี
- ขอขานุญาตก่อสร้าง
- แจ้งขอขานุญาตประกอบกิจการ

บริการยื่นคำร้องออนไลน์รูปแบบใหม่ ติดตามสถานะได้ด้วยตนเอง

แจ้งเตือนผ่านอีเมล

ครบทุกงานบริการประชาชน สะดวกรวดเร็วตลอด 24 ชม.

แจ้งคำร้อง สะดวก ง่าย

แค่ปลายนิ้ว



ไปหน้าเว็บไซต์ หน้าแรก ตรวจสอบผลการดำเนินการ ตรวจสอบผลการดำเนินการจากเลขที่ประชาชน

²⁴ที่มา : <https://www.rongkho.go.th/index> สืบค้นวันที่ 15 ธันวาคม 2568

ที่ปรึกษา

นายศรชัย ชูวิเชียร

รองเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.

คณะผู้จัดทำ

นายอนิวัต โพธิ์ประเสริฐ
นายกฤษฎชัย พรมวัน

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล
ผู้อำนวยการกลุ่มให้คำปรึกษาเคลื่อนที่