



การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและ  
ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566  
ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

**การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน**

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) ได้การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งวิเคราะห์ในประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น โดยได้กำหนดมาตรการการดำเนินการ การกำกับติดตามที่นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยในการพัฒนาหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการประเมิน ITA ซึ่งเป็นการความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของทุกฝ่ายภายในองค์กร ที่จะต้องร่วมมือกับวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและร่วมมือกันเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานในมิติต่างๆ เพื่อให้ผลการประเมินที่ได้สามารถสะท้อนคุณธรรมและความโปร่งใสในภาพรวมของการดำเนินงานภายในองค์กรได้อย่างแท้จริง ตลอดจนเพื่อให้ได้ข้อมูลผลการประเมินที่สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสถานการณ์และความต้องการของประชาชน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สนพ. ได้รับผลการประเมินโดยพิจารณาตามตัวชี้วัด พบว่า ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100 รองลงมา คือ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 96.69 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 96.60 ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 94.88 ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 94.22 ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.04 ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 88.47 ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 87.58 และตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 86.71 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 สรุปผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจำแนกตามเครื่องมือและตัวชี้วัด**

เครื่องมือ	น้ำหนัก	ตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนรวม
IIT	30	1. การปฏิบัติหน้าที่	94.22	89.20
		2. การใช้งบประมาณ	88.47	
		3. การใช้อำนาจ	87.58	
		4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	86.71	
		5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	89.04	
EIT	30	6. คุณภาพการดำเนินงาน	96.69	96.05
		7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	96.60	
		8. การปรับปรุงการทำงาน	94.88	
OIT	40	9. การเปิดเผยข้อมูล	100	100
		10. การป้องกันการทุจริต	100	

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของ สนพ. ซึ่งได้กำหนดมาตรการในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน โดย สนพ. ได้มีการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1. ผลการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ตามที่ สนพ. ได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้กำหนดประเด็นที่จะต้องพัฒนาโดยเป็นผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประกอบด้วย

**1.1 ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของหน่วยงานที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน** เป็นข้อมูลจากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ในตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ โดยพิจารณาจากภาพรวมการประเมินผลเป็นตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนต่ำกว่าตัวชี้วัดอื่น โดยหน่วยงานได้มีการประกาศเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการและได้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการเบิกจ่ายและยืมทรัพย์สินแล้ว ซึ่งการได้คะแนนการประเมินต่ำอาจเกิดจากรูปแบบการนำเสนอ และประเด็นที่นำมาเสนออาจไม่ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ นอกเหนือจากการยืมและการเบิกทรัพย์สินของทางราชการ

**1.2 ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ** เป็นข้อมูลจากแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ในตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การให้บริการ ซึ่ง สนพ. ได้ยกประเด็นเกี่ยวกับการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยประเด็นดังกล่าวได้รับคะแนนการประเมินฯ 100 คะแนน สนพ. จึงได้นำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สนพ. ถือเป็นภาระที่หนักอึ้งต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่ง สนพ. ได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานมากขึ้น

จากการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ สนพ. ได้กำหนดที่ประเด็นที่จะต้องพัฒนา แนวทาง/มาตรการ รวมถึงขั้นตอนหรือวิธีการในการแก้ไขและกำหนดผู้รับผิดชอบ โดยกำหนดให้สำนักงานเลขานุการกรมเป็นผู้กำกับและติดตามผล ทั้งนี้ สำหรับการดำเนินงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	แนวทาง/มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
<b>ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของหน่วยงานที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน</b>					
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สิน ของทางราชการ  i20 ขั้นตอนการ ขออนุญาตเพื่อยืม ทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานใน หน่วยงานของท่าน	74.26	จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืม ทรัพย์สินของราชการ	1. จัดทำแนวทาง ปฏิบัติเกี่ยวกับการ กำกับดูแลและ ตรวจสอบทรัพย์สิน ของราชการ ใน รูปแบบที่กระชับ เข้าใจง่าย	กลุ่มนิติการ สำนักงาน เลขานุการกรม	กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ได้จัดทำ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่อง ขั้นตอนการยืมทรัพย์สินภายใน สนพ. และการ ยืมทรัพย์สินระหว่างหน่วยงานภายนอกหรือ บุคคลภายนอก ในรูปแบบ infographic พร้อมทั้ง ดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566 ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้ 1. แจ้งเวียนทางอีเมลของบุคลากรของ หน่วยงาน

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	แนวทาง/มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด			2. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติผ่าน 3 ช่องทาง		2. บริเวณลิฟต์ภายใน สนพ. 3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สนพ. โดยกลุ่มนิติการได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
i23 ทานรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องมากน้อยเพียงใด	81.24	จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	1. จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ ในรูปแบบที่กระชับเข้าใจง่าย 2. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบและถือปฏิบัติผ่าน 3 ช่องทาง	กลุ่มนิติการ สำนักงาน เลขานุการกรม	กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่องแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ สนพ. ที่ถูกต้อง ในรูปแบบ infographic พร้อมทั้งดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2566 ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้ 1. แจ้งเวียนทางอีเมลของบุคลากรของหน่วยงาน 2. บริเวณลิฟต์ภายใน สนพ. 3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สนพ. โดยกลุ่มนิติการได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
i24 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	83.40	มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	1. จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของราชการ ในรูปแบบที่กระชับเข้าใจง่าย	กลุ่มนิติการ สำนักงาน เลขานุการกรม	กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่องแนวทางการบำรุงรักษาพัสดุของ สนพ. และขั้นตอนขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุของ สนพ. ในรูปแบบ infographic พร้อมทั้งดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2565 ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	แนวทาง/มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด			2. ประชาสัมพันธ์ให้ บุคลากรภายใน หน่วยงานได้รับทราบ และถือปฏิบัติ ผ่าน 3 ช่องทาง		1. แจ้งเวียนทางอีเมลของบุคลากรของ หน่วยงาน 2. บริเวณลิฟต์ภายใน สนพ. 3. บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สนพ. โดยกลุ่มนิติการได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
<b>ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ</b>					
<b>ตัวชี้วัดที่ 9</b> <b>การเปิดเผยข้อมูล</b>  o16 รายงานผลการ สำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ	100	มีการปรับปรุง/พัฒนาระบบ ตรวจสอบ ติดตามและ ประเมินผลความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	1. ปรับปรุงแบบ สำรวจความพึงพอใจ การให้บริการของ สนพ. 2. จัดทำรายงานผล การสำรวจความพึง พอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้รับบริการ 3. ประชาสัมพันธ์ผล การดำเนินการ	กลุ่มนิติการ สำนักงาน เลขานุการกรม	- กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ในฐานะ ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการโดยเป็นการปรับปรุง ให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานตามที่ กฎหมายกำหนด โดยแบ่งการให้บริการเป็น ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและแผนพลังงาน ประเทศ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงาน ประเทศ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงจุด และครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงานตามที่ กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แบบสำรวจบนเว็บไซต์ของ สนพ. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2566 - กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ได้รายงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	แนวทาง/มาตรการ	ขั้นตอนหรือวิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
					<p>ให้ผู้บริหารทราบ โดยจากการสำรวจปรากฏว่าระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของ สนพ. อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก</p> <p>- สนพ. ได้ดำเนินการเผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการบนเว็บไซต์ของ สนพ. โดยได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว</p>

## 2. ประมวลภาพผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

### 2.1 ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของหน่วยงานที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน

เป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ในตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ดังนี้

2.1.1 ข้อ i20 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด

สนพ. ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่อง ขั้นตอนการยืมทรัพย์สินภายใน สนพ. และการยืมทรัพย์สินระหว่างหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก ในรูปแบบ infographic รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.1 (1) พร้อมทั้งได้ดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2566 ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) แจ้งเวียนทางอีเมลของบุคลากรของหน่วยงาน 2) บริเวณลิฟต์ภายใน สนพ. และ 3) บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สนพ. รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.1 (2)



ภาพที่ 2.1.1 (1) ขั้นตอนการยืมทรัพย์สินภายใน สนพ. และระหว่างหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก



ภาพที่ 2.1.1 (2) การเผยแพร่ขั้นตอนการพิมพ์ลิขภายใน สทพ. และระหว่างหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก

2.1.2 i23 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด

สทพ. ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ สทพ. ที่ถูกต้อง ในรูปแบบ infographic รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.2 (1) พร้อมทั้งได้ดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2566 ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) แจกเวียนทางอีเมลของบุคลากรของหน่วยงาน 2) บริเวณลิฟต์ภายใน สทพ. และ 3) บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สทพ. รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.2 (2)



ภาพที่ 2.1.2 (1) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ สทพ.

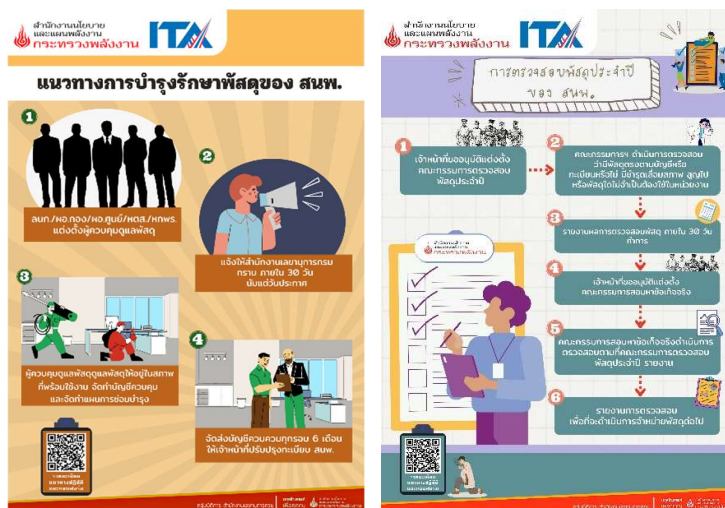




ภาพที่ 2.1.2 (2) การเผยแพร่แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ สทพ.

2.1.3 i24 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด

สนพ. ได้จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน เรื่อง แนวทางการบำรุงรักษาพัสดุของ สทพ. และขั้นตอนขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุของ สทพ. ในรูปแบบ infographic รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.3 (1) พร้อมทั้งได้ดำเนินการเผยแพร่แนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ 7 เมษายน 2566 ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) แจ้งเวียนทางอีเมลของบุคลากรของหน่วยงาน 2) บริเวณลิฟต์ภายใน สนพ. และ 3) บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายใน สนพ. รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1.3 (2)



ภาพที่ 2.1.3 (1) แนวทางการบำรุงรักษาพัสดุของ สทพ. และขั้นตอนขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุของ สทพ.

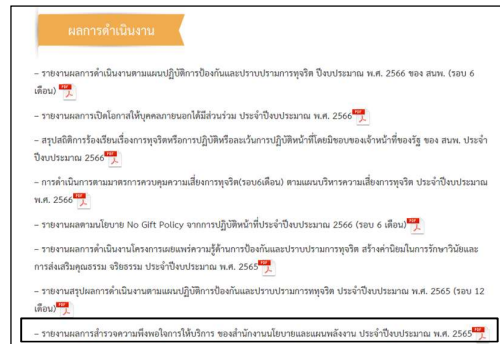
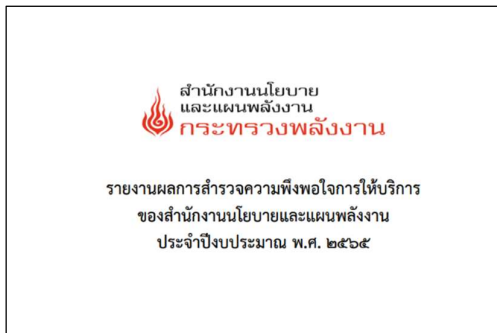


ภาพที่ 2.1.3 (2) การเผยแพร่แนวทางการบำรุงรักษาพัสดุของ สนพ. และขั้นตอนขั้นตอนการตรวจสอบพัสดุของ สนพ.

## 2.2 ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ

เป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๐16 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยเป็นการพัฒนาประเด็นการประเมินที่ได้ ผลคะแนนการประเมิน 100 คะแนน มาพัฒนาการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น โดย สนพ. ได้นำประเด็นการประเมิน เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ กลุ่มนิติกร สำนักงานเลขานุการกรม ในฐานะผู้รับผิดชอบ ได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการโดยเป็นการปรับปรุงให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก ของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด โดยแบ่งการให้บริการเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและ แผนพลังงานประเทศ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร เพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงจุดและครอบคลุมภารกิจหลัก ของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แบบสำรวจบนเว็บไซต์ของ สนพ. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการ เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2566 โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งได้แสดงผลสำรวจ ที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติหรือประสบการณ์ของ ผู้รับบริการโดยตรง โดยในภาพรวมของการให้บริการของ สนพ. อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่ง สนพ. ได้เผยแพร่ผลการดำเนินการดังกล่าวบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานแล้ว รายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.2 ทั้งนี้ สนพ. จะมีการนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพต่อไป



ภาพที่ 2.2 การเผยแพร่รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการและรายงานผลการสำรวจ