



มาตรการส่งเสริมคุณธรรม
และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

กรมทรัพย์สินทางปัญญา



โปร่งใส ใส่ใจบริการ ต้านทุจริต

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันการทุจริต ที่มีเจตนาธรรมาภิบาลให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ และลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) และได้นำผลการประเมิน ประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมิน มาทำการวิเคราะห์ในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนเพื่อนำมาแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น และนำไปสู่การปฏิบัติโดยการกำหนด “**มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙**” เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อันจะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานราชการ สร้างภาพลักษณ์เชิงบวกและความน่าเชื่อถือให้กับกรมทรัพย์สินทางปัญญาในการเป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาลในการบริหารราชการต่อไป

กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม
สำนักงานเลขาธิการกรม
กรมทรัพย์สินทางปัญญา

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ส่วนที่ ๑ ความเป็นมา

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรที่จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการประเมินไปศึกษาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อันเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ การประเมิน ITA ไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทย ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ ระยะ ๒๐ ปี (ประเด็น ๒๑) ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) กำหนดให้การประเมิน ITA เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบกับเมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๖ คณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) โดยในระยะเวลาที่ ๒ กำหนดเป้าหมายให้ในปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ คะแนนเฉลี่ยการประเมิน ITA ทุกหน่วยงานในประเทศไทยจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๘๙ คะแนน และภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ จะต้องมีสัดส่วนหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ต่อหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

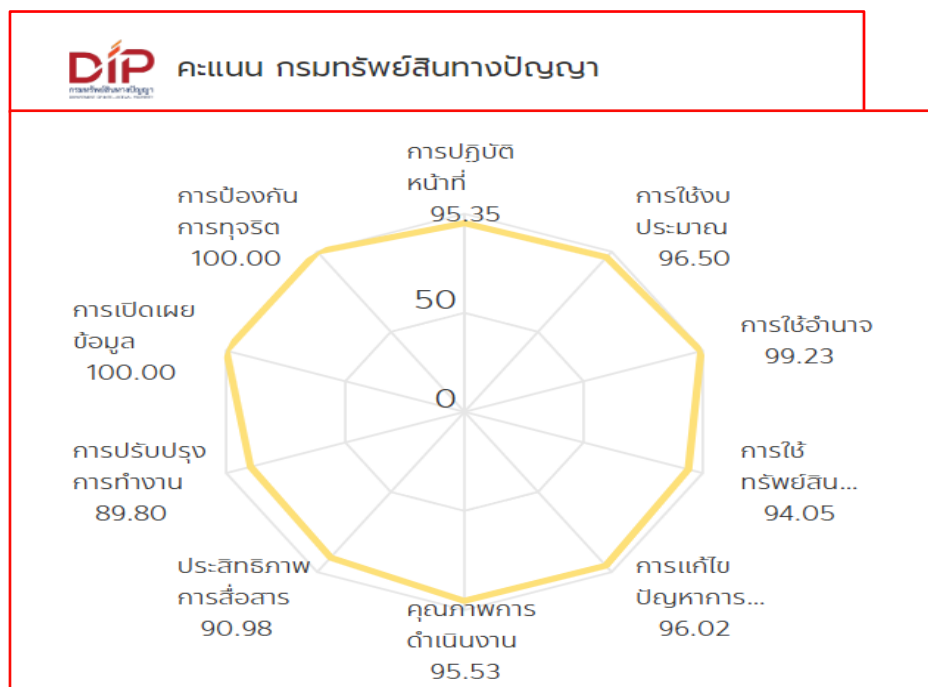
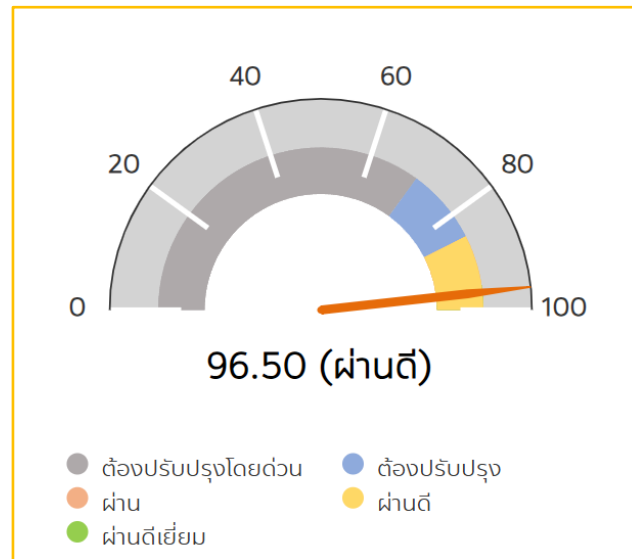
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ประกาศคะแนน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment System: ITAS) โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในปี ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๖.๕๐ คะแนน อยู่ในระดับผ่านดี (เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนนเท่ากับ ๙๑.๘๕ เพิ่มขึ้น ๔.๖๕ คะแนน และปี ๒๕๖๖ ได้คะแนนเท่ากับ ๙๑.๐๔ เพิ่มขึ้นเท่ากับ ๕.๗๖ คะแนน นับเป็นอันดับที่ ๓ จากหน่วยงานในกระทรวงพาณิชย์จำนวน ๑๒ หน่วยงาน (คะแนนในภาพรวมของกระทรวงพาณิชย์ที่ระดับ ๙๔.๑๕ คะแนน) โดยเป็นอันดับที่ ๓๘ จากหน่วยงานประเภทกรมหรือเทียบเท่าจำนวน ๑๖๐ หน่วยงาน และเป็นอันดับที่ ๒,๘๓๘ จากหน่วยงานทั่วประเทศจำนวน ๘,๓๑๗ หน่วยงาน

โดยผลคะแนนการประเมินภาพรวมของประเทศเฉลี่ยอยู่ที่ ๙๓.๘๒ คะแนน ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๘ หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์การประเมิน (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวน ๗,๘๓๒ หน่วยงาน หรือ

/คิดเป็นร้อยละ.....

คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๗ จากค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบที่กำหนดให้ปี ๒๕๗๐ หน่วยงานของรัฐผ่านเกณฑ์การประเมิน ๘๕ คะแนนขึ้นไปคิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ เท่ากับ ๘,๓๑๗ หน่วยงาน

ภาพแสดงผลคะแนนการประเมิน ITA ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



จากผลการประเมินข้างต้น ผู้ตรวจประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ของกรม ทรัพย์สินทางปัญญาว่า หน่วยงานมีผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านดี และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือ ประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไปทุกเครื่องมือ ซึ่งผ่านค่า เป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบที่มี

/เป้าหมายหลัก.....

เป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤตินับถือ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๑.๘๕ คะแนน และมีข้อเสนอแนะแยกตามเครื่องมือการประเมินได้ดังนี้

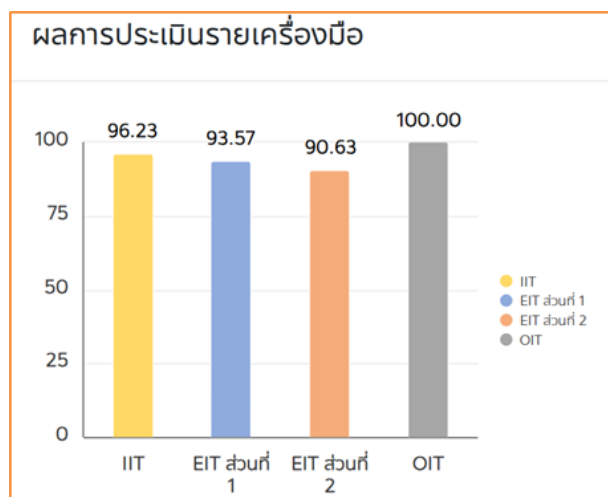
๑. เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) หน่วยงานได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยเฉพาะในประเด็นการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้องและการกักคูดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว นอกจากนี้ยังมีประเด็นการปฏิบัติงานหรือให้บริการไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา รวมไปถึงบุคลากรบางรายยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินับถือ

๒. เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ทั้งในส่วนที่ ๑ และ ๒ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีคะแนนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงานสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ในประเด็นการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น และเผยแพร่ผลการดำเนินการให้สาธารณชนรับทราบ นอกจากนี้ยังมีประเด็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลเข้าถึงได้ยาก ข้อมูลขาดความชัดเจนเพียงพอ

๓. เครื่องมือตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) หน่วยงานได้คะแนนผลการประเมินผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ๑๐๐ คะแนนเต็ม สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการเปิดเผยข้อมูลให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติราชการภายในองค์กรให้มีธรรมาภิบาลและส่งเสริมกระบวนการป้องกันการทุจริตและประพฤตินับถือภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามหน่วยงานสามารถต่อยอดการเปิดเผยชุดข้อมูลที่มีคุณค่าสูง (High Value Datasets) ให้เป็นไปตามมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัลต่อไป

ส่วนที่ ๓ การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ภาพ และตารางแสดงผลการประเมินรายเครื่องมือ



/ตาราง.....

ลำดับ	เครื่องมือ	คะแนน
๑	การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)	๙๖.๒๓
๒	การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)	๙๒.๑๐
๓	การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	๑๐๐
ผลการประเมิน		๙๖.๕๐

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้วิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จาก ๓ เครื่องมือการประเมิน พบว่าได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) จากทุกเครื่องมือการประเมิน ได้แก่ IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT โดยคะแนน IIT สะท้อนถึงการตระหนักรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก ผู้บริหารใช้อำนาจอย่างมีธรรมาภิบาล การใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยไม่มีกรณีเอื้อประโยชน์ให้กับผู้หนึ่งผู้ใด อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา โดยไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการกรณีมีข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังได้พัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเปิดให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ในหลายกระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นส่วนหนึ่งของคะแนน EIT และโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานได้รับคะแนน OIT ๑๐๐ คะแนนเต็ม แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานคำนึงถึงความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ในหลากหลายช่องทางอย่างสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานในการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส เพื่อป้องกันการเกิดการทุจริตให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ โดยได้ทำการวิเคราะห์ผลการประเมินรายตัวชี้วัด แยกตามเครื่องมือการประเมิน ดังนี้

๓.๑ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นการประเมินระดับการรับรู้ของบุคลากรภายในกรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานตนเอง ในประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมินตามแบบ IIT

ตารางแสดงผลการประเมินรายตัวชี้วัด ตามแบบ IIT

ตัวชี้วัด	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๕.๓๕
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๖.๕๐
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๙.๒๓
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๔.๐๕
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๖.๐๒
คะแนนเฉลี่ย	๙๖.๒๓

กรมทรัพย์สินทางปัญญามีผลคะแนน IIT โดยเฉลี่ยร้อยละ ๙๖.๒๓ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรภายในมีความเชื่อมั่นในการบริหารงาน/ดำเนินงานของหน่วยงาน ที่มีความโปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ผู้บริหารใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม การบริหารงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า ตรงตามวัตถุประสงค์ บุคลากรไม่มีพฤติกรรมการทุจริตทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยแยกวิเคราะห์เป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

(๑) **ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่** จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่ให้ความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน ที่ยึดหลักตามมาตรฐาน โปร่งใส เป็นไปตามคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน ให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่มีการเรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว กรมฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการ ที่ระบุขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด รวมถึงได้เผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ เพื่อสร้างการรับรู้ นอกจากนี้ยังได้มีการ พัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเปิดให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในหลายกระบวนการ อาทิ ระบบตรวจค้นเครื่องหมายการค้าด้วยภาพ (Image Search) ด้วยเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ระบบให้คำปรึกษาเครื่องหมายการค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Tele Trademark) ระบบ รับแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ได้พัฒนาการดำเนินการโดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ดึงดูดการรับรู้ เผยแพร่ผ่านช่องทาง ออนไลน์ และ ณ จุดให้บริการ ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินต่อไป

(๒) **ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ** จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่ให้ความเชื่อมั่นต่อการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ส่วนรวม มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง มีการจัดซื้อจัดจ้าง/จัดหาพัสดุ และการตรวจรับที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางส่วน แสดงความเห็นในส่วนของการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่อาจมีความ ไม่ถูกต้องหรืออาจมีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้หนึ่งผู้ใด จึงควรพัฒนาในส่วนของการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน เข้ามามีส่วนร่วมในการสอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้จ่ายงบประมาณ และการ จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

(๓) **ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ** เป็นตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นสูงมากต่อการใช้อำนาจของผู้บริหาร ที่บริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล ใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีพฤติกรรมในการสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำธุระส่วนตัว หรือกระทำในสิ่งที่มี ความเสี่ยงต่อการทุจริต/ไม่ถูกต้อง อีกทั้งไม่แทรกแซงการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล หรือมีการ เรียกรับสินบน หรือเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การคัดเลือกฯ เป็นไปอย่างเป็นธรรม เหมาะสม จึงควรรักษามาตรฐานการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(๔) **ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ** เป็นตัวชี้วัดที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง และได้รับคะแนนประเมินเพิ่มขึ้นเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่มีพฤติกรรมในทางที่ชี้ให้เห็นว่าเจตนาทุจริตในการนำทรัพย์สินของ ราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง โดยหน่วยงานได้กำหนดขั้นตอน การยืม/ใช้ทรัพย์สินของราชการ พร้อมทั้งมาตรการในการกำกับดูแลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และเชื่อมั่น ว่าสามารถป้องกันการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีบุคลากรบางรายเห็นว่ามีการขอ ยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของทางราชการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน รวมถึงขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ ทรัพย์สินของราชการนั้น กรมฯ จะได้เร่งพัฒนาการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว โดยสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการยืม/ใช้ทรัพย์สินของราชการ และมาตรการการใช้ทรัพย์สินของราชการให้บุคลากรได้ทราบ อย่างทั่วถึง นอกจากนี้จะได้กำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอนและมาตรการอย่างเคร่งครัด

(๕) **ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต** จากผลการประเมินเปรียบเทียบกับปี ๒๕๖๗ ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของผู้บริหารสูงสุดเพิ่มมากขึ้น จากการประกาศเจตนารมณ์งดรับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) รวมถึง

กำหนดกลไกการป้องกันการทุจริตตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต กำหนดแนวทางการจัดการกรณีพบข้อร้องเรียนการทุจริตของบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมของบุคลากร แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจัง สำหรับประเด็นที่มีบุคลากรบางส่วนขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตนั้น กรมฯ จะได้เผยแพร่การดำเนินการตามข้างต้น รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลผู้ให้เบาะแสการทุจริตให้ทราบอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

๓.๒ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/การดำเนินงานของกรมฯ ในด้านต่าง ๆ ทั้งการดำเนินการให้บริการ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการทำงาน ตลอดจนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด โดยมีการเก็บข้อมูลเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ EIT ส่วนที่ ๑ หน่วยงานดำเนินการเก็บข้อมูล และ EIT ส่วนที่ ๒ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานดำเนินการเก็บข้อมูล รายละเอียดคะแนน (คะแนนเฉลี่ยจาก ๒ ส่วน) ดังตารางแสดงผลการประเมินตามแบบ EIT

ตารางแสดงผลการประเมินรายตัวชี้วัด ตามแบบ EIT

ตัวชี้วัด	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๙๕.๕๓
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๐.๙๘
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๙.๘๐
คะแนนเฉลี่ย	๙๒.๑๐

กรมทรัพย์สินทางปัญญามีผลคะแนน EIT โดยเฉลี่ยร้อยละ ๙๒.๑๐ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกส่วนใหญ่ให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร/คุณภาพการดำเนินงานที่โปร่งใส ยึดมั่นในการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับผู้มาติดต่อเท่าเทียมกัน บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์อื่นใดแลกกับการให้บริการ อีกทั้งมีการเผยแพร่ผลงาน/ข้อมูลที่สาธารณชนควรทราบอย่างชัดเจนในหลากหลายช่องทาง สามารถตอบข้อซักถามและข้อสงสัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่ออย่างต่อเนื่อง อันเป็นการลดภาระในการเดินทางของผู้มาติดต่อ และยังลดโอกาสเกิดความเสียหายการทุจริตได้อีกทางหนึ่ง โดยสามารถวิเคราะห์แยกเป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

(๑) **ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน** เป็นตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดจากเครื่องมือ EIT อีกทั้งยังมีผลคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานที่โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ จากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บริการที่เป็นมาตรฐานอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด และไม่ปรากฏพฤติกรรมทุจริต ในการเรียกร้อง/เรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดจากประชาชนผู้มารับบริการ จึงควรรักษามาตรฐานการดำเนินงาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๒) **ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร** จากผลการประเมินเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับทราบช่องทางการชี้แจง ตอบคำถาม และช่องทางกรร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลจากการเร่งสร้างการรับรู้ของหน่วยงาน มีการชี้แจง ตอบคำถาม และข้อกังวลสงสัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายมากขึ้นจากหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางหลักของหน่วยงานทางเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์: กรมทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงช่องทางเฉพาะเรื่องสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indications: GI) และศูนย์ให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญา (IPAC) ทาง Facebook Fan Page, Instagram, YouTube, X และ Line Official อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้รับบริการบางรายเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบยังขาดความชัดเจนเพียงพอ จึงควรเร่งพัฒนาการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบให้ชัดเจน ต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก เพื่อสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึง

(๓) **ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน** เป็นตัวชี้วัดที่มีคะแนนประเมินน้อยที่สุด เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา แม้ว่าหน่วยงานจะได้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการ/ปรับปรุงการดำเนินงาน/เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยได้เปิดให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในหลายกระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ และสร้างความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้รับบริการบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ จึงควรเร่งพัฒนาประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานให้กับผู้รับบริการได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๓.๓ แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและการบริหารงานของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลที่สาธารณชนควรทราบบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จาก URL ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด รายละเอียดดังตารางแสดงผลการประเมินตามแบบ OIT

ตารางแสดงผลการประเมินตามแบบ OIT

ตัวชี้วัด	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐
คะแนนเฉลี่ย	๑๐๐.๐๐

กรมทรัพย์สินทางปัญญามีผลคะแนน OIT เท่ากับ ๑๐๐ คะแนน แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการมีกลไกการป้องกันการทุจริตอย่างยิ่ง โดยมีการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเป็นเลิศในการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ที่สาธารณชนควรทราบอย่างเป็นทางการในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์แยกเป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

(๑) **ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ จากการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยแสดงข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ข้อมูลการดำเนินงาน การบริหารงาน การใช้จ่ายงบประมาณ และผลงานที่เป็นปัจจุบัน ในรูปแบบของรายงาน แผนการปฏิบัติการต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ภาพข่าวประชาสัมพันธ์การดำเนินกิจกรรม โดยหน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบในทุกมิติอย่างครบถ้วนแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สาธารณชนจะพึงตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน

(๒) **ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต** ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐ จากการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการด้านการป้องกันการทุจริตต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ให้สาธารณชน

/ได้รับทราบ....

ได้รับทราบ โดยการวิเคราะห์ผลการทุจริต การใช้อำนาจดุลพินิจของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการ/แนวทางแก้ไข/พัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกรมฯ การกำหนดมาตรการในการป้องกันการทุจริต และมีช่องทางร้องเรียนกรณีพบปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้

สรุปการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนเปรียบเทียบได้ในระดับดีเยี่ยม (ช่วงคะแนนระหว่าง ๙๕ – ๑๐๐) จำนวน ๗ ตัวชี้วัด เรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีการดำเนินการที่เป็นเลิศในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ทั้งในด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการงบประมาณ การควบคุมและป้องกันการทุจริต และมีตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๐ – ๙๔.๙๙) จำนวน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ และตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่บุคลากรและผู้บริหารจะต้องรักษาคุณภาพการดำเนินงาน และยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐาน จนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อไป

๒. ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนเปรียบเทียบได้ในระดับดี (ช่วงคะแนนระหว่าง ๘๕ – ๙๔.๙๙) จำนวน ๓ ตัวชี้วัด เรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้ ตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๐ – ๙๔.๙๙) จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และมีตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๘๕ – ๘๙.๙๙ จำนวน ๑ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องรักษาคุณภาพการดำเนินงาน ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐาน และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๓. จากผลคะแนนประเมินในปี ๒๕๖๘ ตัวชี้วัดที่มีคะแนนประเมินน้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ได้แก่ ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน ที่มีผลคะแนน ๘๙.๘๐ เปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนประเมินน้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ในปี ๒๕๖๗ ได้แก่ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน ที่มีผลคะแนน ๘๖.๓๔ และ ๗๙.๙๗ ตามลำดับ แม้ว่าจะมีคะแนนรายตัวชี้วัดเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา จากการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในหลายภารกิจ และได้นำผลจากการดำเนินการดังกล่าวมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินการดังกล่าวต่อสาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน อีกทั้งได้พัฒนาการดำเนินการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง และเปิดให้บริการ e-Service ในหลายกระบวนการ โดยประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์หลากหลายช่องทาง และมีประชาชนผู้มาติดต่อมาใช้บริการดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น แต่หากพิจารณาแยกเป็นแต่ละประเด็นข้อคำถามที่มีคะแนนประเมินน้อยกว่าร้อยละ ๙๐ จากตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงานแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ในประเด็นขาดการเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ จึงได้หยิบยกประเด็นตามตัวชี้วัดทั้ง ๒ ตัวชี้วัดดังกล่าวที่สมควรพัฒนาการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มาเป็นประเด็นในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ และการกำกับติดตาม ดังนี้

ส่วนที่ ๔ การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษา
ระดับผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

การนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การพัฒนาองค์กร		วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตาม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ตัวชี้วัด	มาตรการ				
ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	พัฒนาการสื่อสาร และการเผยแพร่ ข้อมูลสู่สาธารณะ	<p>๑. เผยแพร่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วกัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ตามช่องทางที่สะดวก</p> <p>๒. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านทรัพย์สินทางปัญญา การเปิดให้บริการ (e-Service) ใหม่ ๆ ประเด็นที่เป็นความสนใจของประชาชนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้กับเจ้าหน้าที่กรมฯ ผู้ให้บริการผ่านสายด่วน ๑๓๖๘ ช่องทางที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (โดยมีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์) และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น</p> <p>๓. เผยแพร่ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ข้อคำถามที่พบบ่อย (FAQ) รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้ ในรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าใจง่าย เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก</p> <p>๔. พัฒนาเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐตามที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด และปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายจากหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p>	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	รายงานผล การ ดำเนินงาน เมื่อสิ้น ปีงบประมาณ	สล. (ปชส.) ศท.
การปรับปรุง การ ปฏิบัติงาน	ส่งเสริมให้ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานของ กรมฯ	<p>๑. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น การกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ หรือร่วมติดตามประเมินผล ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานฯ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้ทราบอย่างทั่วถึง</p> <p>๓. ดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานตามที่กำหนด</p> <p>๔. รายงานผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ในส่วนของการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม และการนำผลไปปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นั้น ๆ และเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อสาธารณชน ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p>	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	รายงานผล รอบ ๖ เดือน และรายงาน สรุปเมื่อสิ้นปี งบประมาณ	กพร. + ทุก กอง/ศูนย์