



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

กรมทรัพย์สินทางปัญญา



โปร่งใส ใส่ใจบริการ ต้านทุจริต

คำนำ

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

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘) และได้นำผลการประเมิน ประกอบกับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมิน มาทำการวิเคราะห์หรือรายตัวชี้วัดในประเด็นที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน หรือรักษาระดับในประเด็นที่เป็นจุดแข็ง และนำไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนด “**มาตรการในการปรับปรุง/พัฒนา ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน**” พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีการ และช่วงระยะเวลาดำเนินการ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาการดำเนินงานและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ อันจะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริหารงานราชการ สร้างภาพลักษณ์เชิงบวก และความน่าเชื่อถือให้กับกรมทรัพย์สินทางปัญญาในการเป็นหน่วยงานที่มีธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ

กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม
สำนักงานเลขานุการกรม
กรมทรัพย์สินทางปัญญา

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

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) โดยในระยะที่ 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

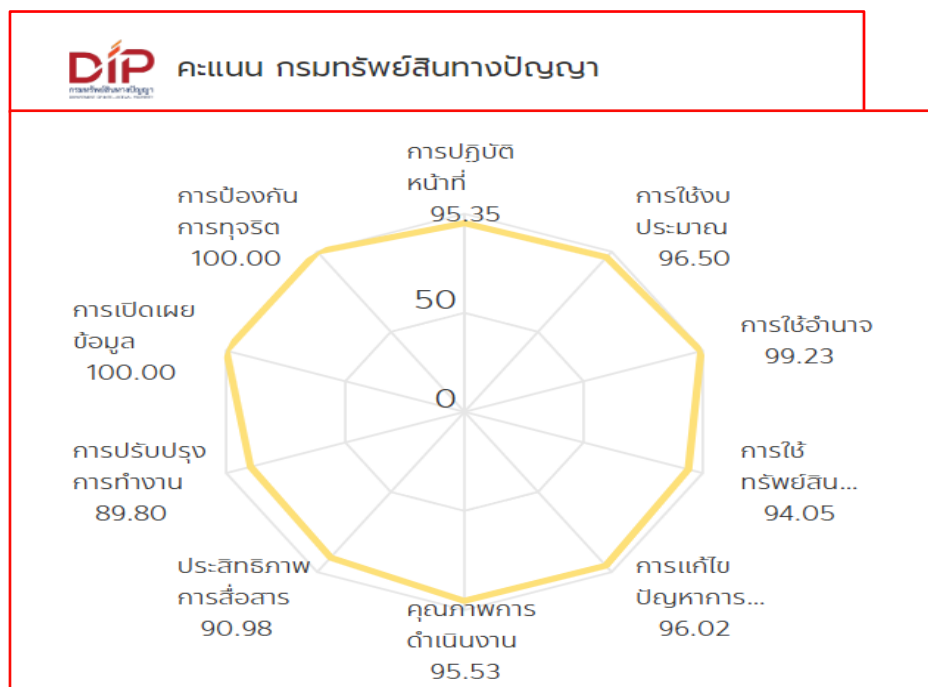
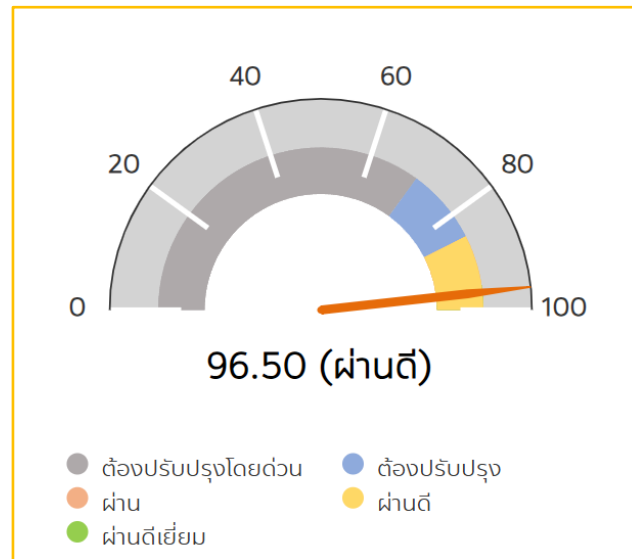
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ประกาศคะแนน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment System: ITAS) โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญา มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในปี ๒๕๖๘ เท่ากับ ๙๖.๕๐ คะแนน อยู่ในระดับผ่านดี เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนนเท่ากับ ๙๑.๘๕ เพิ่มขึ้น ๔.๖๕ คะแนน และปี ๒๕๖๖ ได้คะแนนเท่ากับ ๙๑.๐๔ เพิ่มขึ้นเท่ากับ ๕.๔๖ 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 และประพฤตินิชอบที่กำหนดให้ปี 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 ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤตินิชอบที่มี

/เป้าหมายหลัก.....

เป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยและประพฤตินับถือ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๑.๘๕ คะแนน และมีข้อเสนอแนะแยกตามเครื่องมือการประเมินได้ ดังนี้

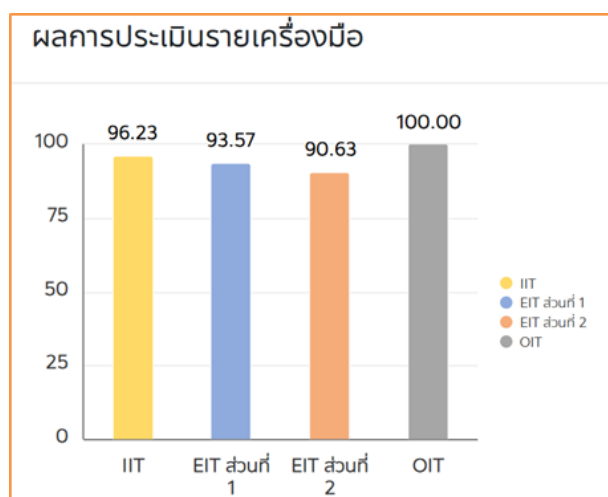
๑. เครื่องมือตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) หน่วยงานได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ โดยเฉพาะในประเด็นการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้องและการกั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



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 การใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามวัตถุประสงค์โดยไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้หนึ่งผู้ใด 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 ในประเด็นต่าง ๆ 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 และไม่มี การเรียกรับสินบน หรือผลประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ โดยการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว กรมฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการที่ระดับขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด รวมถึงได้เผยแพร่ต่อสาธารณชนผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ เพื่อสร้างการรับรู้ นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเปิดให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในหลายกระบวนการ อาทิ ระบบตรวจค้นเครื่องหมายการค้าด้วยภาพ (Image Search) ด้วยเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ระบบให้คำปรึกษาเครื่องหมายการค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Tele Trademark) ระบบรับแจ้งข้อมูลลิขสิทธิ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ได้พัฒนาการดำเนินการโดยจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ดึงดูดการรับรู้ เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ และ ณ จุดให้บริการ ตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินต่อไป

(๒) **ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ** จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่ให้ความเชื่อมั่นต่อการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ส่วนรวม มีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง มีการจัดซื้อจัดจ้าง/จัดหาพัสดุ และการตรวจรับที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด อย่างไรก็ตามก็ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในบางส่วน แสดงความเห็นในส่วนของการใช้งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่อาจมีความไม่ถูกต้องหรืออาจมีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้หนึ่งผู้ใด จึงควรพัฒนาในส่วนของการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเข้ามามีส่วนร่วมในการสอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการใช้จ่ายงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

(๓) **ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ** เป็นตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นสูงมากต่อการใช้อำนาจของผู้บริหาร ที่บริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาลใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม โดยไม่มีพฤติกรรมในการสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำธุระส่วนตัว หรือกระทำในสิ่งที่มีความเสี่ยงต่อการทุจริต/ไม่ถูกต้อง อีกทั้งไม่แทรกแซงการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล หรือมีการเรียกรับสินบน หรือเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นการส่วนตัว การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การคัดเลือกฯ เป็นไปอย่างเป็นธรรม เหมาะสม จึงควรรักษามาตรฐานการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(๔) **ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ** เป็นตัวชี้วัดที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และได้รับคะแนนประเมินเพิ่มขึ้นเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่า บุคลากรในหน่วยงานไม่มีพฤติกรรมในทางที่ชี้ให้เห็นว่าเจตนาทุจริตในการนำทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือพวกพ้อง โดยหน่วยงานได้กำหนดขั้นตอนการยืม/ใช้ทรัพย์สินของราชการ พร้อมทั้งมาตรการในการกำกับดูแลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และเชื่อมั่นว่าสามารถป้องกันการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม มีบุคลากรบางรายเห็นว่ามีการขอยืมหรือขอใช้ทรัพย์สินของทางราชการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน รวมถึงขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการนั้น กรมฯ จะได้เร่งพัฒนาการดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าว โดยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการยืม/ใช้ทรัพย์สินของราชการ และมาตรการการใช้ทรัพย์สินของราชการให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง 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 Indication: 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 ตัวชี้วัดเรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีการดำเนินการที่เป็นเลิศในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ทั้งในด้านการดำเนินงาน การบริหารจัดการงบประมาณ การควบคุมและป้องกันการทุจริต และมีตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๕ – ๑๐๐ จำนวน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ และตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่บุคลากรและผู้บริหารจะต้องรักษาคุณภาพการดำเนินงาน และยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐาน จนเป็นตัวอย่างที่ดีต่อไป

๒. ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนเปรียบเทียบได้ในระดับดี (ช่วงคะแนนระหว่าง ๘๕ – ๙๔.๙๙) จำนวน ๓ ตัวชี้วัดเรียงตามลำดับคะแนน ดังนี้ ตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๙๐ – ๙๔.๙๙ จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และมีตัวชี้วัดที่มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่างร้อยละ ๘๕ – ๘๙.๙๙ จำนวน ๑ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน 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/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น รวมถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ จึงได้หยิบยกประเด็นตามตัวชี้วัดทั้ง ๒ ตัวชี้วัดข้างต้นที่สมควรพัฒนาการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มากำหนดมาตรการดำเนินการเพื่อนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาดำเนินการ หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ และการกำกับติดตาม ดังนี้

ส่วนที่ ๔ การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนาองค์กร หรือรักษาระดับ

การนำผลการวิเคราะห์ ไปสู่การพัฒนาองค์กร		วิธีดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	การกำกับ ติดตาม	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด	มาตรการ				
ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลของหน่วยงาน เข้าถึงได้ยาก และ ข้อมูลข่าวสาร ที่เผยแพร่ให้ผู้รับ บริการได้รับทราบ ยังขาดความชัดเจน เพียงพอ ตัวชี้วัด ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	พัฒนา ประสิทธิภาพ การสื่อสาร และการ เผยแพร่ ข้อมูลสู่ สาธารณะ	<p>๑. เผยแพร่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ให้เป็นที่รับรู้โดยทั่วกัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ตามช่องทางที่สะดวก</p> <p>๒. เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านทรัพย์สินทางปัญญา การเปิดให้บริการ e-Service ใหม่ ๆ ประเด็นที่เป็นความสนใจของประชาชนในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ให้กับเจ้าหน้าที่กรมฯ ผู้ให้บริการผ่านสายด่วน ๑๓๖๘ ช่องทางที่มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (โดยมีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์) และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็น</p> <p>๓. เผยแพร่ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ข้อคำถามที่พบบ่อย (FAQ) รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้ในรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายและเข้าใจง่าย เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิก ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวกอย่างน้อย ๒ ช่องทางในแต่ละชุดข้อมูล</p> <p>๔. พัฒนาเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐตามที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลกำหนด และปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายจากหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p>	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	รายงานผล การ ดำเนินงาน เมื่อสิ้น ปีงบประมาณ	สล. (ปชส.) ศท.
หน่วยงานขาดการ เปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอก เข้าไปมีส่วนร่วม ในการปรับปรุง พัฒนาการ ดำเนินงาน/การ ให้บริการของ หน่วยงานให้ดีขึ้น เท่าที่ควร ตัวชี้วัด การปรับปรุงระบบ การทำงาน	ส่งเสริมให้ผู้มี ส่วนได้ส่วน เสียภายนอก เข้ามา มีส่วนร่วม ในการ พัฒนา/ ปรับปรุงการ ดำเนินงาน/ การ ให้บริการ ของกรมฯ	<p>๑. คัดเลือกโครงการ/กิจกรรม ที่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น การกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ หรือร่วมติดตามประเมินผล ผ่านการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยคณะทำงาน หรือในการประชุมระดับบริหาร อย่างน้อย ๓ โครงการ/กิจกรรม</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม ที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานฯ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้ทราบอย่างทั่วถึง</p> <p>๓. ดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด</p> <p>๔. รายงานผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ในส่วนของการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม และการนำผลไปปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินโครงการ/การให้บริการของกรมฯ และเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อสาธารณชน ผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน</p>	๑ ต.ค. ๖๘ – ๓๐ ก.ย. ๖๙	รายงานผล รอบ ๖ เดือน และรายงาน สรุปเมื่อสิ้นปี งบประมาณ	กพร. + ทุก กอง/ศูนย์