

DIPROM

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL PROMOTION

การนำผลการประเมินคุณธรรมและ
ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ไปสู่การพัฒนาองค์กร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

๑. ความเป็นมา

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมโดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิดขณะเดียวกันการประเมิน ITA ยังเป็นเครื่องมือในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน การป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพสำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ITA ตามแนวทางที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด โดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้นำเครื่องมือการประเมินดังกล่าว มาใช้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมต่อไป

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ ในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีการประเมิน “ระบบงาน” และ “คุณธรรม” ในหน่วยงาน ตลอดจนประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมที่สะท้อนได้จากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

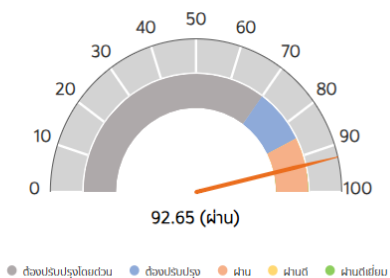
๒. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ในปี ๒๕๖๘ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ด้วยคะแนน ๙๒.๖๕ คะแนน ระดับผลการประเมิน (ผ่าน) นับเป็นลำดับที่ ๑๒๒ ในกลุ่มกรมหรือเทียบเท่า (๑๖๐ หน่วยงาน) และเป็นลำดับที่ ๘ ในกลุ่มหน่วยงานของกระทรวงอุตสาหกรรม (๘ หน่วย) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่าคะแนน พบว่า กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนที่ลดลง

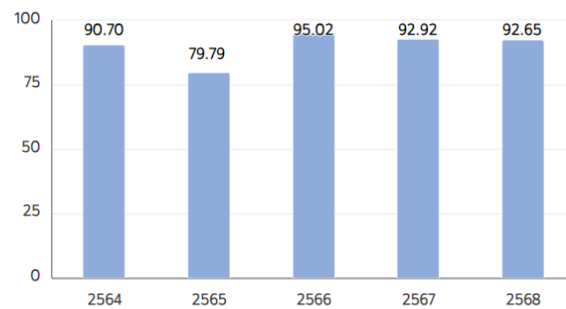
แผนภาพผลการประเมิน ITA ปี ๒๕๖๘

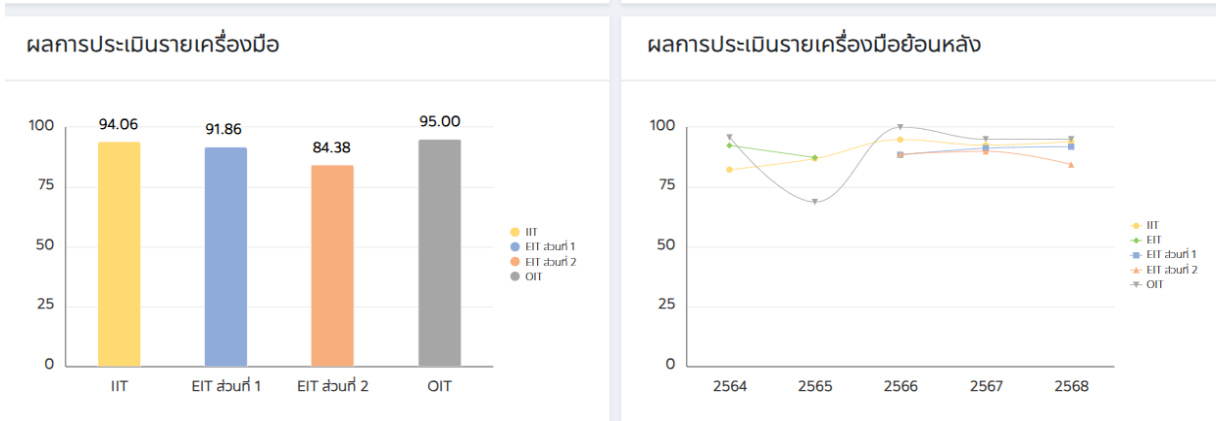
ตัวชี้วัดที่	ประเด็นตัวชี้วัด	คะแนน	ลำดับ	ประเภท
๑	ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๔.๕๒	๔	IIT ๙๔.๐๖
๒	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๕.๕๒	๓	
๓	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๘.๔๙	๒	
๔	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๐.๔๘	๗	
๕	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๑.๓๑	๖	
๖	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๙๒.๙๒	๕	EIT ส่วนที่ ๑: ๙๑.๘๖ ส่วนที่ ๒: ๘๔.๓๘
๗	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๖.๐๔	๙	
๘	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๕.๔๑	๑๐	
๙	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐	๑	OIT
๑๐	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๙๐	๘	๙๕

ผลการประเมินในภาพรวม



ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง





ตารางเปรียบเทียบผลคะแนนภาพรวม ปี ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ผลคะแนน ITA		
ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ความต่างผลคะแนน
คะแนน ๙๒.๙๒	คะแนน ๙๒.๖๕	- ๐.๒๗
ระดับ ผ่านดี	ระดับ ผ่าน	- ๑ ระดับ
OIT การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ : ๔๐		
การเปิดเผยข้อมูล		
๙๐	๑๐๐	+ ๑๐
การป้องกันการทุจริต		
๑๐๐	- ๙๐	- ๑๐

EIT การประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : ๓๐		
คุณภาพการดำเนินงาน		
๙๖.๒๗	๙๒.๙๒	- ๓.๓๕
ประสิทธิภาพการสื่อสาร		
๙๐.๔๒	๘๖.๐๔	- ๔.๓๘
การปรับปรุงการทำงาน		
๘๔.๙๘	๘๕.๔๑	+ ๐.๔๓

IIT การประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน : ๓๐		
การปฏิบัติหน้าที่		
๙๔.๕๑	๙๔.๕๒	+ ๐.๐๑
การใช้งบประมาณ		
๙๕.๒๕	๙๕.๕๒	+ ๐.๒๗

การใช้อำนาจ		
๙๕.๒๕	๙๘.๔๙	+ ๓.๒๔
การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ		
๘๔.๖๐	๙๐.๔๕	+ ๕.๕๘
การแก้ไขปัญหาทุจริต		
๙๑.๓๖	๙๑.๓๑	- ๐.๐๕

๓. ข้อเสนอแนะ

จากผู้ประเมิน

ข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หน่วยงานมีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับผ่านและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป แต่มีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT, EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT เครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งมีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๒.๖๕ คะแนน

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ โดยมีคะแนนสูงสุดควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อ i๑๐ ประเด็น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ดังนั้น หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

ข้อ i๑๕ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๑๗) และมีช่องทางกรร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่ายสร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน (อ้างอิงจาก ๐๑๘) และควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้บุคลากรภายในหน่วยงานรวมถึงสาธารณชนทราบด้วย

ข้อ i๑๖ ประเด็น เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา ดังนั้น หน่วยงานควรระบุทั้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (อ้างอิงจาก ๐๘) หรือคู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้มารับบริการหรือมาติดต่อ (อ้างอิงจาก ๐๙) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการรับรู้ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสมต่อไป

ข้อ i๑๔ ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายเห็นว่ามาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานยังไม่สามารถป้องกันการทุจริตได้จริง ดังนั้น หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๗) ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตในประเด็นการเรียกรับสินบน

(อ้างอิงจาก ๐๒๓) จากนั้น นำผลการวิเคราะห์มากำหนดมาตรการ/โครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๒๕) และดำเนินการตามแผนฯ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

ข้อ i๑๒ ประเด็น บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่าหน่วยงานขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้น หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ (อ้างอิงจาก ๐๘) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๑๖)

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

ข้อ e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ข้อ e๔ และ e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ e๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

ข้อ e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้า

มามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

ข้อ e๔ และ e๕ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ e๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐)

ข้อ e๘ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มี การปรับปรุงการดำเนินงานหรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๒๐) รวมถึงนำผลจากการมีส่วนร่วมไปกำหนดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีและรายงานความก้าวหน้าให้สาธารณชนได้รับทราบ (อ้างอิงจาก ๐๖) อีกทั้ง ควรเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๓) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางเพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางติดต่อสอบถามหรือสะท้อนความคิดเห็นให้กับหน่วยงาน

ข้อ e๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน ยังไม่สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากพอ ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๐) และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) คิดเป็น ๙๕.๐๐ คะแนน

ผลการประเมินตามแบบวัด OIT เป็นผลจากการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ซึ่งหากหน่วยงานได้มีการดำเนินการให้ครบถ้วนและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด จะสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามของหน่วยงานในการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ยกตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พระราชบัญญัติ

การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งยังเป็นการดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น
ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น
การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนปฏิรูปประเทศ ตลอดจนมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องด้วย

นอกจากนี้ ผลการประเมินตามแบบวัด OIT ที่หน่วยงานได้รับยังเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความ
ร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรภายในหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการ และการเปิดเผยข้อมูล
ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติราชการภายในองค์กรให้
มีธรรมาภิบาลและส่งเสริมกระบวนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

สำหรับผลการประเมินตามแบบวัด OIT ของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ควรมีการพิจารณา
ทบทวนสาเหตุที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในประเด็นข้อคำถามที่ไม่ได้คะแนน
โดยอาจเกิดขึ้นได้จากทั้ง “กรณี ดำเนินการแล้วแต่มีองค์ประกอบข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด”
หรือ “กรณีที่เกิดจากความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินคลาดเคลื่อน” จึงไม่ได้คะแนน ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะ
ต่อ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามแบบวัด OIT ในประเด็นข้อคำถามที่
ไม่ได้คะแนนให้มีส่วนประกอบข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด หรือตามข้อสังเกตที่ผู้ตรวจ
ประเมินได้ให้ไว้ในช่องคำอธิบายการให้คะแนนของแบบวัด OIT

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณต่อไปเสนอแนะให้หน่วยงานได้มีการประสานกับหน่วยงานกำกับและ
ติดตามการประเมิน ITA ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายไว้ตามประเภทหน่วยงาน เพื่อขอรับคำปรึกษา
แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และประสานงานอย่างใกล้ชิด ทั้งในด้านการบริหารจัดการเพื่อเตรียมการจัดทำข้อมูลและใน
ด้านการทบทวนความเข้าใจในกระบวนการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในแบบวัด OIT เพื่อยกระดับ
คุณธรรมและความโปร่งใสร่วมกันต่อไป

๔. แนวทางการดำเนินการเพื่อยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เป้าหมาย

เพื่อให้กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง
และมีผลการประเมินประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ (Integrity and
Transparency Assessment : ITA) ตามเกณฑ์ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ต้องมีค่าคะแนนไม่น้อยกว่า
๘๕ คะแนน ในปี พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยได้กำหนดระดับมาตรการดังนี้

ค่าคะแนนผลการประเมินปี ๒๕๖๘	ระดับมาตรการปี ๒๕๖๙	รายละเอียดมาตรการ
ตั้งแต่ ๙๕ คะแนน ขึ้นไป	รักษาระดับ	ดำเนินการเช่นเดิม แต่ยังคงตรวจสอบให้ ครบถ้วนถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นไปตาม หลักเกณฑ์ที่ปรับปรุงใหม่ของ ITA (ถ้ามี)
ตั้งแต่ ๘๕ - ๙๔ คะแนน	ยกระดับ	ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ได้คะแนนถึงระดับ เป้าหมาย
น้อยกว่า ๘๕ คะแนน	แก้ไขเร่งด่วน	กำหนดมาตรการ แนวทาง วิธีการแก้ไข ที่ ต้องแก้ไขจุดอ่อน/ข้อบกพร่อง อย่างเร่งด่วน

คะแนนรายดัชนีของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ปี ๒๕๖๒ - ๒๕๖๘

ปีงบประมาณ	ผลคะแนน	พัฒนาการ	ผลต่างของคะแนน
๒๕๖๒	๘๘.๙๕	-	-
๒๕๖๓	๙๒.๗๗	เพิ่มขึ้น	+ ๓.๘๒
๒๕๖๔	๙๐.๗๐	ลดลง	- ๒.๐๗
๒๕๖๕	๗๙.๗๙	ลดลงอีก	- ๑๐.๙๑
๒๕๖๖	๙๕.๐๒	เพิ่มขึ้น	+ ๑๕.๒๓
๒๕๖๗	๙๒.๙๒	ลดลง	- ๒.๑๐
๒๕๖๘	๙๒.๖๕	ลดลงอีก	- ๐.๒๗

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ตัวชี้วัดที่	ประเด็นตัวชี้วัด	คะแนน	ลำดับ	ประเภท	มาตรการ
๑	ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	๙๔.๕๒	๔	IIT (๙๒.๕๒ คะแนน)	ยกระดับ
๒	ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	๙๕.๕๒	๓		รักษาระดับ
๓	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	๙๘.๔๙	๒		รักษาระดับ
๔	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๐.๔๘	๗		ยกระดับ
๕	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๑.๓๑	๖		ยกระดับ
๖	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	๙๒.๙๒	๕	EIT (ส่วนที่ ๑ กสอ. ดำเนินการเก็บ : ๙๑.๒๑ คะแนน) (ส่วนที่ ๒ ป.ป.ช. ดำเนินการเก็บ : ๘๙.๙๑ คะแนน)	ยกระดับ
๗	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๖.๐๔	๙		ยกระดับ
๘	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๕.๔๑	๑๐		ยกระดับ
๙	ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐	๑	OIT (๙๕.๐๐ คะแนน)	รักษาระดับ
๑๐	ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	๙๐	๘		ยกระดับ

๕. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานต้องแสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ให้ครอบคลุมทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด เพื่อนำข้อมูลการวิเคราะห์ยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

- ตัวชี้วัดที่ ๑. การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ ๒. การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ ๓. การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ ๔. การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ
- ตัวชี้วัดที่ ๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต
- ตัวชี้วัดที่ ๖. คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ ๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ ๘. การปรับปรุงการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ ๙. การเปิดเผยข้อมูล
- ตัวชี้วัดที่ ๑๐. การป้องกันปราบปรามการทุจริต

วิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) (คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๐๖)			
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๕๒ คะแนน)			
i๑	การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	๙๐.๑๙	ยกระดับ
i๒	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้ที่มาติดต่อหรือผู้รับบริการ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๘๕	ยกระดับ
i๓	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเรียก รับสินบนเพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	๙๙.๕๒	รักษาระดับ
จุดแข็ง ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ตามข้อคำถาม i๓ มีผลคะแนนที่มากกว่า ๙๕.๐๐ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่มีการเรียกรับเงินหรือผลประโยชน์เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้			
จุดอ่อน ความรวดเร็วและความเป็นธรรมเท่าเทียมในการบริการ ตามข้อ i๑ และ i๒ มีผลคะแนนต่ำกว่า ๙๕ แต่ยังคงมากกว่า ๘๕ คะแนน เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรมเท่าเทียมมากขึ้น เพื่อยกระดับผลการประเมิน			

ปัจจัยเชิงบวก : นโยบาย No Gift Policy นโยบายการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม และการสื่อสารภายในองค์กร เกี่ยวกับการดำเนินการตามมาตรฐานจริยธรรม ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อกำหนดจริยธรรมกรมฯ รวมไปถึงการทำให้หน่วยงานภายใต้สังกัดกรมส่งเสริมได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินจริยธรรม ซึ่งทุกนโยบาย เกิดจากการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ และมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันดำเนินการและขับเคลื่อน ลงไปสู่ระดับผู้ปฏิบัติได้ร่วมปฏิบัติและการปลูกฝังค่านิยมอันดีงาม ทำให้บุคลากรกรมฯ เกิดภูมิคุ้มกันในประเด็นเรื่องสินบน และการดำเนินการภายใต้หลักคุณธรรม จริยธรรม ธรรมมาภิบาล

ปัจจัยเชิงลบ : ภาระงานที่มาก (Overload) ในบางหน่วยงาน ทำให้การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดทำได้ยากในทางปฏิบัติ ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องความล่าช้า รวมไปถึงความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการมีความต้องการให้ดำเนินการแล้วเสร็จในทันที ซึ่งในบางภารกิจงานมีระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการจำเป็นต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ หรือการร้องการรับรู้เกี่ยวกับคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้ง ขาดมาตรฐานการให้บริการที่วัดผลได้ชัดเจนว่าผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างไรและภายในระยะเวลาเท่าใด เจ้าหน้าที่อาจใช้ความพึงพอใจส่วนตัวของตนในการบริการ หรือขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการรายนั้น เป็นใคร เกี่ยวข้องอย่างไรกับตน ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเลือกปฏิบัติขาดความเป็นธรรมไม่เท่าเทียม

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
--------------	--------------------------------	-------	------------------

ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๕๒ คะแนน)

i๔	หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากน้อยเพียงใด	๙๓.๓๗	ยกระดับ
i๕	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินเป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อย เพียงใด	๙๖.๐๖	รักษาระดับ
i๖	หน่วยงานของท่าน มีการใช้งบประมาณหรือการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อ ประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	๙๗.๑๒	รักษาระดับ

จุดแข็ง
ความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ ตามข้อ i๕ และ i๖ มีผลคะแนนที่มากกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้

จุดอ่อน
การใช้จ่ายงบประมาณตามวัตถุประสงค์ ตามข้อ i๔ และ i๖ มีผลคะแนนต่ำกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีการสื่อสาร สร้างการรับรู้ พัฒนาการใช้จ่ายงบประมาณตามวัตถุประสงค์ เพื่อยกระดับผลการประเมิน

ปัจจัยเชิงบวก : วัฒนธรรมองค์กร "ไม่ทนต่อการทุจริต" การที่ผู้บริหารส่งสัญญาณอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้เกิดกระแสการตื่นตัว บุคลากรเกิดความเกรงใจและตระหนักรู้ว่าพฤติกรรมการเบิกเท็จหรือเอื้อประโยชน์เป็นสิ่งที่ไม่ได้รับการยอมรับในสังคมการทำงาน มีการชี้แจงเกณฑ์การเบิกจ่ายอย่างชัดเจนว่าอะไรเบิกได้ อะไรเบิกไม่ได้ ทำให้ลดความขัดแย้งและความเข้าใจผิด การปฏิบัติตาม พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ อย่างเคร่งครัด: มีการกำหนด TOR ที่เป็นกลาง ไม่ลือกลสเปก และใช้ระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลางอย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงการมีคณะกรรมการตรวจรับที่ทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

ปัจจัยเชิงลบ : ช่องว่างด้านการรับรู้และการสื่อสารภายใน บุคลากรภายในหน่วยงาน (โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการหรือส่วนภูมิภาค) "ไม่ทราบ" หรือ "ไม่เข้าใจ" รายละเอียดการจัดสรรงบประมาณ เช่น รู้แค่ว่างบของกอง/ฝ่ายตัวเองได้เท่าไร แต่ไม่รู้ภาพรวมขององค์กร เมื่อต้องตอบแบบสำรวจ จึงอาจเลือกตอบในระดับ "ปานกลาง" หรือ "ไม่แน่ใจ" ซึ่งทำให้คะแนนถูกทอนลง ขาดการชี้แจงความคุ้มค่าหรือเหตุผลในการปรับเปลี่ยนงบประมาณระหว่างปี ทำให้เจ้าหน้าที่บางส่วนมองว่าการจัดสรรงบประมาณไม่เป็นธรรมหรือไม่ตรงวัตถุประสงค์เดิม รวมไปถึงความไม่เข้าใจในข้อมูลทางด้านการใช้จ่ายงบประมาณ

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
--------------	--------------------------------	-------	------------------

ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๔๖ คะแนน)

i๗	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่าน สั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือพวกพ้อง บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๗.๗๙	รักษาระดับ
i๘	ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งให้ทำในสิ่งที่เป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๘.๖๕	รักษาระดับ
i๙	การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานของท่าน มีการให้หรือรับสินบนเพื่อแลกกับการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งหรือไม่	๙๙.๐๔	รักษาระดับ

จุดแข็ง

การใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม ตามข้อ i๗ i๘ และ i๙ มีผลคะแนนที่มากกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่าหน่วยงานมีการใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้

จุดอ่อน

ในตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ มีระดับคะแนนมากกว่า ๙๕ ทุกข้อ จึงถือว่าปิดจุดอ่อนได้ครบถ้วน

ปัจจัยเชิงบวก : การใช้อำนาจ “ผู้บังคับบัญชา” มีค่าคะแนนที่สูงเป็นผลจาก การวางตัวของผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้อำนวยการกอง/กลุ่มงานในหน่วยงานของท่าน มีวุฒิภาวะสูง แยกแยะระหว่าง "เรื่องงาน" กับ "เรื่องส่วนตัว" ได้อย่างเด็ดขาด และมีคุณธรรมที่ไม่สั่งการในสิ่งที่เป็นความเสี่ยงต่อการทุจริต ระบบการบริหารงานบุคคลที่มีมาตรฐานและโปร่งใส การเลื่อนขั้นเงินเดือน การแต่งตั้ง หรือการโยกย้ายภายในหน่วยงาน มีหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด (KPIs/Competencies) ที่ชัดเจน มีการตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองตามระเบียบ ก.พ. อย่างเป็นระบบ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจส่วนตัวหรือระบอบอุปถัมภ์ วัฒนธรรมในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเอง และกล้าปฏิเสธสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ขณะเดียวกันผู้บริหารก็เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

ปัจจัยเชิงลบ : ไม่มี

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
--------------	--------------------------------	-------	------------------

ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (คะแนนเฉลี่ย ๙๐.๔๘ คะแนน)

i๑๐	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน มีการขอยืมหรือขอใช้ ทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน/แนวปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	๘๒.๔๐	แก้ไขเร่งด่วน
i๑๑	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน เคยนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว บ่อยครั้งมากน้อยเพียงใด	๙๗.๐๒	รักษาระดับ

i๑๒	การกำกับดูแลและตรวจสอบทรัพย์สินของหน่วยงาน สามารถ ป้องกันการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ได้ มากน้อยเพียงใด	๙๒.๐๒	ยกระดับ
จุดแข็ง			
การนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ตามข้อ i๑๑ มีผลคะแนนที่มากกว่า ๙๕ เป็นผล เชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่าหน่วยงานไม่มีการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้			
จุดอ่อน			
การขออนุญาตยืม และการกำกับดูแลทรัพย์สินของทางราชการ ตามข้อ i๑๐ และ i๑๒ มีผลค่าคะแนนที่ต้อง ดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ต่ำกว่า ๘๕ ในประเด็นข้อ i๑๐ และ ค่าคะแนน i๑๒ มีผลค่าคะแนนต่ำกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีแก้ไขเร่งด่วนในประเด็น การขออนุญาตยืมทรัพย์สินของทางราชการ และยกระดับในประเด็นและการกำกับดูแลทรัพย์สินของทาง ราชการ			
ปัจจัยเชิงบวก : บุคลากรมีจิตสำนึกในการไม่นำทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว			
ปัจจัยเชิงลบ : คู่มือการยืม-คืนทรัพย์สินของทางราชการยังไม่แพร่หลาย เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ทำให้เลือกปฏิบัติข้ามขั้นตอนเพื่อความสะดวกเมื่อขั้นตอนยากเกินไป เจ้าหน้าที่ จึงเลือกใช้วิธี "ขอยืมปากเปล่า" หรือ "หยิบไปก่อนแล้วค่อยบอก" เพราะต้องการความรวดเร็วในการทำงาน ทำให้ในมุมมองของบุคลากรเห็นว่า ไม่ได้ทำถูกต้องตามขั้นตอน และเมื่อไม่เป็นไปตามขั้นตอน จึงยากต่อการ ตรวจสอบกำกับดูแลทรัพย์สินของทางราชการ เพื่อป้องกันการไปใช้ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว			
ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาค่าการทุจริต (คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๓๑ คะแนน)			
i๑๓	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาค่าการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๓.๖๕	ยกระดับ
i๑๔	ท่านคิดว่าการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันได้ มากน้อยเพียงใด	๙๑.๐๖	ยกระดับ
i๑๕	ท่านเชื่อมั่นในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๘๙.๒๓	ยกระดับ
จุดแข็ง			
บุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่า การแก้ไขปัญหาค่าการทุจริตอยู่ในระดับกลาง ๆ มากกว่า ๙๐ คะแนน แต่เมื่อวิเคราะห์ในข้อคำถามรายย่อยแต่ละข้อ ยังมีบ้างข้อมีค่าคะแนนน้อยกว่า ๙๐ คะแนน จึงจำเป็นต้อง มีการพัฒนาเพื่อยกระดับผลการประเมินให้ดียิ่งขึ้น			
จุดอ่อน			
การแก้ไขปัญหาค่าการทุจริต ตามข้อ i๑๓ i๑๔ และ i๑๕ มีผลค่าคะแนนต่ำกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่า บุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีการแก้ไขปัญหาค่าการทุจริต เพื่อยกระดับผลการ ประเมิน			

ปัจจัยเชิงบวก : ผู้บริหารมีการประกาศนโยบาย No Gift Policy ทุกปี การเข้าร่วมกิจกรรมวันต่อต้านคอร์รัปชัน หน่วยงานมีแผนงานในการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต มีช่องทางร้องเรียนการทุจริตที่มีความปลอดภัยและสามารถตรวจสอบติดตามผลการร้องเรียนผ่านระบบ Token key อีกทั้ง ยังมีคู่มือแนวปฏิบัติจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปัจจัยเชิงลบ : บุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนมองว่า ผู้บริหารยังไม่มีส่วนร่วมหรือติดตามผลในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม มาตรการป้องกันการทุจริต มักเน้นไปที่ "การปลุกฝังค่านิยม" มากกว่าการป้องกันความเสี่ยงจริงในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้สึก กลัวโดนเพ่งเล็ง ไม่มั่นใจ 100% ว่าหากร้องเรียนหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานแล้ว ข้อมูลจะรั่วไหลหรือไม่เกิดความไม่ปลอดภัยต่อการร้องเรียน อีกทั้งบุคลากรบางส่วนมองว่า หน่วยงานไม่ได้แก้ไขปัญหาการทุจริตโดยตรงไปตรงมา จึงขาดความเชื่อมั่นในเรื่องดังกล่าว

วิเคราะห์แบบวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน EIT Public	คะแนน EIT Survey	ระดับมาตรการ
การเก็บแบบวัดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT Public ๙๑.๘๖/EIT Survey ๘๔.๓๘) ค่าคะแนนเฉลี่ย ๘๘.๑๒				
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๙๒ คะแนน)				
e๑	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา (คะแนนเฉลี่ย e๑ = ๙๐.๙๖)	๙๓.๓๒	๘๘.๖๑	ยกระดับ
e๒	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน (คะแนนเฉลี่ย e๒ = ๘๙.๐๓)	๙๓.๖๓	๘๔.๔๔	ยกระดับ
e๓	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่ (คะแนนเฉลี่ย e๓ = ๙๘.๗๕)	๙๘.๘๙	๙๘.๖๑	รักษาระดับ
จุดแข็ง				
ความเชื่อมั่นว่าไม่มีการเรียกรับสินบนจากบุคคลภายนอก ตามข้อ e๓ มีผลคะแนนที่มากกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนมากเห็นว่าหน่วยงานไม่มีการเรียกรับสินบนจากบุคคลภายนอก ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้				
จุดอ่อน				
ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และความเป็นธรรมเท่าเทียมในการให้บริการ ตามข้อ e๑ และ e๒ มีผลคะแนนที่ต่ำกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ และความเป็นธรรมเท่าเทียมในการบริการ เพื่อยกระดับผลการประเมิน				
ปัจจัยเชิงบวก : เมื่อผู้มาติดต่อทราบขั้นตอน ระยะเวลา และค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายอย่างชัดเจนล่วงหน้าผ่านคู่มือประชาชน จะทำให้ "ช่องว่างในการใช้ดุลยพินิจ" ของเจ้าหน้าที่ลดลงประชาชนหรือภาคเอกชนจึงไม่จำเป็นต้องจ่าย "เงินใต้โต๊ะ" เพื่อเร่งรัดขั้นตอนหรือซื้อความสะดวก หน่วยงานอาจมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการยื่นคำขอ อับโหลดเอกสาร หรือติดตามสถานะของการขอรับบริการ บุคลากรภายในหน่วยงานมีความตระหนักรู้เรื่องจริยธรรม และมีจิตบริการที่มองผู้มาติดต่อเป็น "ผู้รับบริการ" สร้างความประทับใจเชิงบวกอย่างมากต่อหน่วยงาน				

ปัจจัยเชิงลบ : ผู้ขอรับบริการอาจเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ด่านหน้า จะรับเรื่องเร็ว แต่กระบวนการภายในยังต้องเสนองานผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้อำนวยการกอง จนถึงผู้บริหารระดับสูงตามลำดับชั้นราชการดั้งเดิม ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการลงนาม ข้อมูลในคู่มือประชาชนไม่ตรงกับหน้างานจริง เช่นในคู่มือประชาชนระบุว่าใช้เวลา ๓ วันทำการ แต่ในหน้างานจริงอาจมีขั้นตอนย่อยที่ไม่ได้เขียนไว้ หรือเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติมที่ไม่มีระบุในคู่มือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าหน่วยงาน "ไม่รักษาเวลา" ตามที่ประกาศไว้ บุคลากรหน้างานบางส่วนอาจแสดงความกระตือรือร้น ท่าทาง หรือน้ำเสียงในการให้บริการที่แตกต่างกันระหว่าง "ผู้ประกอบการรายใหญ่/ผู้แต่งตัวดี" กับ "ประชาชนทั่วไป/ผู้ประกอบการรายย่อย" ซึ่งความเหลื่อมล้ำทางอารมณ์นี้ถูกจับสังเกตได้ง่ายมากและส่งผลกระทบต่อคะแนนโดยตรง

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน EIT Public	คะแนน EIT Survey	ระดับมาตรการ
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (คะแนนเฉลี่ย ๘๖.๐๔ คะแนน)				
e๔	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (คะแนนเฉลี่ย e๔ = ๘๕.๗๑)	๘๙.๔๙	๘๑.๙๔	ยกระดับ
e๕	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย e๕ = ๘๓.๙๑)	๘๙.๗๖	๗๘.๐๖	แก้ไขเร่งด่วน
e๖	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย e๖ = ๘๘.๕๑)	๙๒.๘๓	๘๔.๑๗	ยกระดับ

จุดแข็ง

ในตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร มีค่าคะแนนที่ต่ำกว่า ๘๕ ที่จะต้องพัฒนายกระดับ และมีข้อที่ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน ที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อยกระดับผลการประเมิน

จุดอ่อน

ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การประชาสัมพันธ์และการตอบข้อซักถาม ตามข้อ e๔ e๕ และ e๖ มีผลค่าคะแนนที่ต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ต่ำกว่า ๘๕ ในประเด็นข้อ e๕ และ ค่าคะแนน e๔ e๖ มีผลค่าคะแนนต่ำกว่า ๘๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีแก้ไขเร่งด่วนในประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และยกระดับในประเด็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูล การบริการตอบข้อซักถาม

ปัจจัยเชิงบวก : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัยอยู่แล้ว ทั้งเว็บไซต์หลัก (DIPROM), โซเชียลมีเดีย (Facebook, Line Official, X, Youtube, IG) และระบบบริการผู้ประกอบการออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการ (SMEs/วิสาหกิจชุมชน) สามารถเข้าถึงได้ง่ายในเชิงเทคนิค เจ้าหน้าที่ของดีพร้อมมี "จิตบริการ (Service Mind)" และมีความรู้ความเชี่ยวชาญในภารกิจ ส่งผลให้เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Face-to-Face หรือ Call Center) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้คำอธิบายได้อย่างชัดเจน น่าพึงพอใจ

ปัจจัยเชิงลบ : ถึงแม้จะมีช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลที่ประชาชน/ผู้ประกอบการ 'ควรรู้' ยังไม่ถูกประชาสัมพันธ์อย่างเชิงรุก ชัดเจน หรือตรงกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารแบบตั้งรับ (Reactive) มากกว่าเชิงรุก (Proactive): เน้นการเผยแพร่ตามกรอบหน้าที่ แต่ขาดการจัดทำสรุปข้อมูลที่เข้าใจง่าย (เช่น Infographic, สรุปขั้นตอน ๑-๒-๓-๔) สำหรับบริการสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการทราบจริง ๆ ข้อมูลเข้าถึงยากในเชิงความเข้าใจอาจมีความซับซ้อน ใช้ภาษากฎหมาย/ราชการมากเกินไป หรืออัปเดตไม่ทันท่วงที หรือสับสนในข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าจะยังไม่ได้รับคำตอบที่ตนต้องการ การตอบคำถามจึงไม่น่าพึงพอใจ

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน EIT Public	คะแนน EIT Survey	ระดับมาตรการ
--------------	--------------------------------	------------------	------------------	--------------

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย ๘๖.๘๖ คะแนน)

e๗	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน (คะแนนเฉลี่ย e๗ = ๘๑.๓๙)	๘๗.๓๕	๗๙.๔๔	แก้ไขเร่งด่วน
e๘	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน (คะแนนเฉลี่ย e๘ = ๘๖.๑๐)	๙๐.๘๒	๘๑.๓๙	ยกระดับ
e๙	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (คะแนนเฉลี่ย e๙ = ๘๖.๗๑)	๙๐.๖๕	๘๒.๗๘	ยกระดับ

จุดแข็ง
 ในตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน มีค่าคะแนนที่ต่ำกว่า ๙๕ ที่จะต้องพัฒนายกระดับ และมีข้อที่ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน ที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อยกระดับผลการประเมิน

จุดอ่อน
 การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม การพัฒนา E-Service และการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามข้อ e๗ e๘ และ e๙ มีผลค่าคะแนนที่ต้องดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน ต่ำกว่า ๘๕ ในประเด็นข้อ e๗ และ ค่าคะแนน e๘ e๙ มีผลค่าคะแนนต่ำกว่า ๙๕ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนเห็นว่าหน่วยงานจะต้องมีแก้ไขเร่งด่วนในประเด็นการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน และยกระดับในประเด็นการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน การพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยเชิงบวก : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ SME วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการรายย่อย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานในบ้างกิจกรรม และนำผลเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมาปรับปรุงพัฒนานโยบาย แผนงาน ตลอดจนการบริการ ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนการทำงานตามที่ได้รับฟัง อีกทั้งมีการพัฒนาแพลตฟอร์มและระบบลงทะเบียนออนไลน์ รวมถึงระบบ e-Service ในบางบริการ

ปัจจัยเชิงลบ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม แต่อาจเป็นเพียงการทำตามระเบียบพิธีการ (เช่น การจัดทำตามตัวชี้วัดตามแผนที่กำหนด) แต่ขาดเวทีระดมความคิดเห็นเชิงรุก หรือเปิดรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานจากกลุ่มผู้ประกอบการอย่างแท้จริง มีระบบ

ออนไลน์ แต่ระบบบริการ e-Service อาจยังแยกส่วนกัน ผู้ใช้งานต้องสมัครหลายระบบ, ขั้นตอนการอัปโหลดเอกสารซับซ้อน, ทำให้ผู้รับบริการรู้สึก "ยังไม่สะดวกและรวดเร็วพอ"

วิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) (คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๐๐)			
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๑	โครงสร้างและอำนาจหน้าที่	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒	ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๔	ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๔	ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๕	แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๖	แผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๗	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๘	คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๙	คู่มือหรือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๐	E-Service	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๑	ข้อมูลสถิติการให้บริการ	๑๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๓ การจัดซื้อจัดจ้าง (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๑๒	รายการการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และความก้าวหน้าการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๓	รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๑๔	แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๕	รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๖	ประมวลจริยธรรมและการขับเคลื่อนจริยธรรม	๑๐๐	รักษาระดับ

ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๔ การส่งเสริมความโปร่งใส (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๑๗	แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๘	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๑๙	ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๐	การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐	รักษาระดับ
จุดแข็ง			
การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูลในประเด็น ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมความโปร่งใส ผลคะแนนเต็ม ๑๐๐ ทุกตัวชี้วัดรายย่อย เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตามเกณฑ์การประเมิน กรอบระยะเวลา และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้			
จุดอ่อน			
ไม่มี			
ปัจจัยเชิงบวก : มีการวางแผนการดำเนินการฯ โดยคณะทำงานฯ มีการวิเคราะห์ มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัด ตามภารกิจไปยังกอง/ศูนย์/กลุ่มงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูลโดยตรงอย่างชัดเจน ทำให้สามารถอัปเดตข้อมูลชุดนั้นได้ตรงประเด็น ช่วยลดความสับสนและตกหล่นของข้อมูล มีระบบการติดตามและตรวจเช็คสถานะการอัปเดตข้อมูลแบบ real time อีกทั้ง คณะทำงาน ITA มีกระบวนการ "Reviewer" เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักเกณฑ์อย่างละเอียด ทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในเรื่อง "ลิงก์เสีย" หรือ "ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบ" ก่อนที่จะมีการนำลิงก์ URL ลงในระบบระบบการประเมิน			
ปัจจัยเชิงลบ : ไม่มี			
ตัวชี้วัดที่	คำถามประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	คะแนน	ระดับ มาตรการ
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน (๑๐๐.๐๐ คะแนน)			
๐๒๑	ประกาศเจตนาธรรมเนียมและการสร้างวัฒนธรรม ตามนโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๒	รายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยา	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๓	การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดการให้หรือรับสินบนจากการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๔	รายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐	รักษาระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต			
ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (๙๐.๐๐ คะแนน)			
๐๒๕	แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๖	รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๗	๐	แก้ไขเร่งด่วน
๐๒๗	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐	รักษาระดับ
๐๒๘	รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗	๑๐๐	รักษาระดับ

จุดแข็ง

การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตในประเด็น การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน ผลคะแนนเต็ม ๑๐๐ ทุกตัวชี้วัดรายย่อย และประเด็นการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในตัวชี้วัด ๐๒๕ ๐๒๗ ๐๒๘ ผลคะแนนเต็ม ๑๐๐ เป็นผลเชิงประจักษ์ว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตามเกณฑ์การประเมิน กรอบระยะเวลา และเงื่อนไขที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ต้องรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานไว้

จุดอ่อน

การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริตในประเด็นการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสจะมีผลคะแนนรวม ๙๕ แต่ยังไม่ตัวชี้วัดรายย่อย ๐๒๖ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผลคะแนน ๐ เมื่อตรวจสอบตัวชี้วัดดังกล่าว เกิดจากการไม่ได้ดำเนินการตามเกณฑ์ที่กำหนดในส่วนช่องงบประมาณ โดยทางกรมฯ ได้ระบุว่า ใช้งบประมาณบุคลากร ซึ่งไม่เป็นไปตามเงื่อนไข เงื่อนไขให้ระบุเป็นจำนวนเงินผลการใช้จ่ายงบประมาณ ในกรณีที่ไม่มีให้ระบุว่า “ไม่มี” จึงทำให้ไม่ได้คะแนน

ปัจจัยเชิงบวก : มีการวางแผนการดำเนินการฯ โดยคณะทำงานฯ มีการวิเคราะห์ มอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัด ตามภารกิจไปยังกอง/ศูนย์/กลุ่มงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูลโดยตรงอย่างชัดเจน ทำให้สามารถอัปเดตข้อมูลชุดนั้นได้ตรงประเด็น ช่วยลดความสับสนและตกหล่นของข้อมูล มีระบบการติดตามและตรวจเช็คสถานะการอัปเดตข้อมูลแบบ real time อีกทั้ง คณะทำงาน ITA มีกระบวนการ "Reviewer" เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักเกณฑ์อย่างละเอียด ทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในเรื่อง "ลิงก์เสีย" หรือ "ข้อมูลไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบ" ก่อนที่จะมีการนำลิงก์ URL ลงในระบบการประเมิน

ปัจจัยเชิงลบ : ความเข้าใจผิดของผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว การขาดการสื่อสารเพื่อสอบถามในกรณีที่ไม่แน่ใจในเกณฑ์การประเมิน

๖. การกำหนดมาตรการยกระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้นำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในส่วนประเด็นที่มีผลคะแนนต่ำกว่า ๙๕ คะแนน ไปสู่การปรับปรุง หรือพัฒนา หรือรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงาน แบ่งออกตามตัวชี้วัดทั้ง ดังนี้

ประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย ๙๔.๕๒ คะแนน)			
<p>จากการวิเคราะห์การปฏิบัติหน้าที่ พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ อาจเกิดจากภาระงานที่มาก (Overload) ในบางหน่วยงาน ทำให้การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดทำได้ยากในทางปฏิบัติ ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องความล่าช้า รวมไปถึงความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการมีความต้องการให้ดำเนินการแล้วเสร็จในทันที ซึ่งในบางภารกิจงานมีระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ จำเป็นต้องสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ หรือการสร้างความรับรู้เกี่ยวกับคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน อีกทั้ง ขาดมาตรฐานการให้บริการที่วัดผลได้ชัดเจนว่าผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างไรและภายในระยะเวลาเท่าใด เจ้าหน้าที่อาจใช้ความพึงพอใจส่วนตัวของตนในการบริการ หรือขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการรายนั้น เป็นใคร เกี่ยวข้องอย่างไรกับตน ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ของการเลือกปฏิบัติขาดความเป็นธรรมไม่เท่าเทียมเพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการปฏิบัติหน้าที่ จึงกำหนดมาตรการดังนี้</p>			
มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ยกระดับมาตรฐานการบริการ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. บริหารจัดการ มอบหมายภาระงานให้เหมาะสม ๒. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการประเมินความพึงพอใจตามจุดรับบริการต่าง ๆ ๓. จัดประชุม/กิจกรรมปลูกฝังค่านิยมในการบริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ ๔. จัดทำสื่อ Infographic เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการ การให้บริการ 	พ.ศ. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงานในสังกัด กสอ.

ประเด็นที่การใช้ทรัพย์สินของราชการ (คะแนนเฉลี่ย ๙๐.๔๘ คะแนน)

จากการวิเคราะห์การใช้ทรัพย์สินของราชการ พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ บุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนมองว่า ถึงแม้หน่วยงานมีคู่มือการยืม-คืนทรัพย์สินของทางราชการ แต่อาจจะยังไม่แพร่หลาย เจ้าหน้าที่ยังขาดความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ถูกต้อง ทำให้เลือกปฏิบัติข้ามขั้นตอนเพื่อความสะดวกเมื่อขั้นตอนยากเกินไป เจ้าหน้าที่จึงเลือกใช้วิธี "ขอยืมปากเปล่า" หรือ "หยิบไปก่อนแล้วค่อยบอก" เพราะต้องการความรวดเร็วในการทำงาน ทำให้ในมุมมองของบุคลากรเห็นว่า ไม่ได้ทำถูกต้องตามขั้นตอน และเมื่อไม่เป็นไปตามขั้นตอน จึงยากต่อการตรวจสอบกำกับดูแลทรัพย์สินของทางราชการ เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการใช้ทรัพย์สินของราชการ จึงกำหนดมาตรการดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการยืมทรัพย์สินของราชการ	๑. จัดโครงการ / กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ ตั้งแต่ขั้นตอนการยืม รวมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกการใช้ทรัพย์สินของราชการ ๒. จัดทำสื่อ Infographic เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ ๓. มีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานทราบเพื่อปฏิบัติตามคู่มือการใช้ทรัพย์สินของราชการ	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	สล.กสอ. (กลุ่มพัสดุและอาคารสถานที่)

การแก้ไขปัญหาการทุจริต (คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๓๑ คะแนน)

จากการวิเคราะห์การใช้ทรัพย์สินของราชการ พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ บุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนมองว่า ผู้บริหารยังไม่มีส่วนร่วมหรือติดตามผลในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม มาตรการป้องกันการทุจริต มักเน้นไปที่ "การปลูกฝังค่านิยม" มากกว่าการป้องกันความเสี่ยงจริงในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้สึก กลัวโดนเพ่งเล็ง ไม่มั่นใจ ๑๐๐% ว่าหากร้องเรียนหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานแล้ว ข้อมูลจะรั่วไหลหรือไม่เกิดความไม่ปลอดภัยต่อการร้องเรียน อีกทั้งบุคลากรบางส่วนมองว่าหน่วยงานไม่ได้แก้ไขปัญหาการทุจริตโดยตรงไปตรงมา จึงขาดความเชื่อมั่นในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการแก้ไขปัญหาการทุจริต จึงกำหนดมาตรการดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการยกระดับการแก้ไขปัญหาการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นระบบร้องเรียน	๑. ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำข้อมูลจากรายงานผลการตรวจสอบภายใน..... ๒. จัดทำสื่อ Infographic เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในการร้องเรียนว่าระบบ ขั้นตอน มีความรัดกุม มีความปลอดภัยในการร้องเรียน ๓. เผยแพร่ข้อมูลสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	ตสน.กสอ. สล.กสอ. (กลุ่มนิติการ)

การแก้ไขปัญหาการทุจริต (คะแนนเฉลี่ย ๙๑.๓๑ คะแนน)

จากการวิเคราะห์การใช้ทรัพย์สินของราชการ พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ บุคลากรภายในหน่วยงานบางส่วนมองว่า ผู้บริหารยังไม่มีส่วนร่วมหรือติดตามผลในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม มาตรการป้องกันการทุจริต มักเน้นไปที่ "การปลูกฝังค่านิยม" มากกว่าการป้องกันความเสี่ยงจริงในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความรู้สึก กลัวโดนเพ่งเล็ง ไม่มั่นใจ ๑๐๐% ว่าหากร้องเรียนหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานแล้ว ข้อมูลจะรั่วไหลหรือไม่เกิดความไม่ปลอดภัยต่อการร้องเรียน อีกทั้งบุคลากรบางส่วนมองว่าหน่วยงานไม่ได้แก้ไขปัญหาการทุจริตโดยตรงไปตรงมา จึงขาดความเชื่อมั่นในเรื่องดังกล่าว เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการแก้ไขปัญหาการทุจริต จึงกำหนดมาตรการดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการยกระดับการแก้ไขปัญหาการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นระบบร้องเรียน	๑. ผู้บริหารสูงสุดมีสั่งการให้ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการกลุ่ม กำชับให้บุคลากรในหน่วยงานเฝ้าระวังการทุจริตและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรกล้าที่จะแจ้งเบาะแสเมื่อพบปัญหาการทุจริต คຸ້ມຄອງผู้แจ้งเบาะแสข้อมูลในการทุจริต ๒. มีการตรวจสอบควบคุมภายในการเงินการบัญชีเงินงบประมาณ การเงินการบัญชี การติดตามเร่งรัดหนี้ เงินทุนหมุนเวียน การจัดซื้อจัดจ้าง ที่ช่วยตัดวงจรการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตรวจสอบควบคุม "การเงิน" และ "การใช้อำนาจ"	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	อสอ. ตสน.กสอ. สล.กสอ. (กลุ่มนิติการ)

	๓. จัดทำสื่อ Infographic เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นในการร้องเรียนว่าระบบ ขั้นตอน มีความรัดกุม มีความปลอดภัยในการร้องเรียน ๔. เผยแพร่ข้อมูลสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ		
--	---	--	--

คุณภาพการดำเนินงาน (คะแนนเฉลี่ย ๙๒.๙๒ คะแนน)

จากการวิเคราะห์คุณภาพการดำเนินงาน พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วนมองว่า ผู้ขอรับบริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ด่านหน้า จะรับเรื่องเร็ว แต่กระบวนการภายในยังต้องเสนองานผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน ผู้อำนวยการกอง จนถึงผู้บริหารระดับสูงตามลำดับชั้นราชการดั้งเดิม ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการลงนาม ข้อมูลในคู่มือประชาชนไม่ตรงกับหน้างานจริง เช่นในคู่มือประชาชนระบุว่าใช้เวลา ๓ วันทำการ แต่ในหน้างานจริงอาจมีขั้นตอนย่อยที่ไม่ได้เขียนไว้ หรือเจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติมที่ไม่มีระบุในคู่มือ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าหน่วยงาน "ไม่รักษาเวลา" ตามที่ประกาศไว้ บุคลากรหน้างานบางส่วนอาจแสดงความกระตือรือร้น ท่าทาง หรือน้ำเสียงในการให้บริการที่แตกต่างกันระหว่าง "ผู้ประกอบการรายใหญ่/ผู้แต่งตัวดี" กับ "ประชาชนทั่วไป/ผู้ประกอบการรายย่อย" ซึ่งความเหลื่อมล้ำทางอารมณ์นี้ถูกจับสังเกตได้ง่ายมากและส่งผลกระทบต่อคะแนนโดยตรง เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นคุณภาพการดำเนินงาน จึงกำหนดมาตรการดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. มาตรการ สื่อสาร สร้างการรับรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การปฏิบัติงาน ๒. มาตรการสร้างค่านิยม Service Standards & Service Mind	๑.๑ จัดทำสื่อ Infographic เพื่อสร้างการรับรู้ ขั้นตอนการให้บริการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ณ จุดรับบริการ ๑.๒ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนรับบริการที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่ายในแต่ละบริการประจำหน่วยงาน สร้างค่านิยมที่ดีในการให้บริการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคู่มือการให้บริการ คู่มือการปฏิบัติงาน และสร้างค่านิยมจิตบริการที่ดี บริการด้วยความเท่าเทียม เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยผ่านรูปแบบการบูรณาการเข้ากับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การจัดทำสื่อกระตุ้น	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงานในสังกัด กสอ.

	สร้างค่านิยมที่ดี หรืออื่น ๆ ภายใต้นโยบาย “DIPROM FLEXI” ดีพร้อม ปรับ ยกระดับ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมุ่งสร้าง “ความยั่งยืน” และ “ความคล่องตัว” ให้แก่ผู้รับบริการ		
--	---	--	--

ประสิทธิภาพการสื่อสาร (คะแนนเฉลี่ย ๘๖.๐๔ คะแนน)

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วนมองว่า ถึงแม้จะมีช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลที่ประชาชน/ผู้ประกอบการ 'ควรรู้' ยังไม่ถูกประชาสัมพันธ์อย่างเชิงรุก ชัดเจน หรือตรงกลุ่มเป้าหมาย การสื่อสารแบบตั้งรับ (Reactive) มากกว่าเชิงรุก (Proactive) : เน้นการเผยแพร่ตามกรอบหน้าที่ แต่ขาดการจัดทำสรุปข้อมูลที่เข้าใจง่าย (เช่น Infographic, สรุปขั้นตอน ๑-๒-๓-๔) สำหรับบริการสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการทราบจริง ๆ ข้อมูลเข้าถึงยากในเชิงความเข้าใจอาจมีความซับซ้อน ใช้ภาษากฎหมาย/ราชการมากเกินไป หรืออัปเดตไม่ทันท่วงที หรือสับสนในข้อมูล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่ายังไม่ได้รับคำตอบที่ตนต้องการ การตอบคำถามจึงไม่น่าพึงพอใจ เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นประสิทธิภาพการสื่อสาร จึงกำหนดมาตรการ ดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการการสื่อสารเชิงรุก ผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑. สั่งการให้มีการปรับใช้ DIPROM One-Page Summary หน่วยงานที่ให้บริการ เมื่อมีโครงการกิจกรรมสำคัญจะต้องจัดทำข้อมูลสรุปขั้นตอนในรูปแบบ Infographic หรือแผนภาพสรุป ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และเน้นตอบโจทย์ ๓ ข้อ: ใครสมัครได้บ้าง? ต้องเตรียมอะไร? และจะได้อะไรภายในกี่วัน? ๒. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์โครงการที่มีความน่าสนใจ ทันสมัย สั้นกระชับ และเข้าใจง่ายในแต่ละโครงการเพื่อดึงดูดความน่าสนใจ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ๓. ใช้ช่องทางการสื่อสารออนไลน์ต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้ง่ายและได้รับความนิยม นอกจากเว็บไซต์หน่วยงาน ๔. จัดทำ FAQ ตอบคำถามที่พบบ่อยโดยใช้ AI Chatbot ช่วยเหลือ	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	สล.กสอ. (กลุ่มประชาสัมพันธ์) และ ทุกหน่วยงานในสังกัด กสอ.

การปรับปรุงการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย ๘๕.๔๑ คะแนน)

จากการวิเคราะห์การปรับปรุงการทำงาน พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกบางส่วนมองว่า กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม แต่อาจเป็นเพียงการทำตามระเบียบพิธีการ (เช่น การจัดทำตามตัวชี้วัดตามแผนที่กำหนด) แต่ขาดเวทีระดมความคิดเห็นเชิงรุก หรือเปิดรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานจากกลุ่มผู้ประกอบการอย่างแท้จริง มีระบบออนไลน์ แต่ระบบบริการ e-Service อาจยังแยกส่วนกันผู้ใช้งานต้องสมัครหลายระบบ, ขั้นตอนการอัปโหลดเอกสารซับซ้อน, ทำให้ผู้รับบริการรู้สึก "ยังไม่สะดวกและรวดเร็วพอ" เพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการปรับปรุงการทำงาน จึงกำหนดมาตรการ ดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการการยกระดับปรับปรุงคุณภาพการทำงาน	๑. จัดกิจกรรม DIPROM Focus Group & Hackathon เป็นเวทีกลุ่มย่อย (Focus Group) แยกตามคลัสเตอร์อุตสาหกรรม หรือจัดกิจกรรม ๒. DIPROM Service Hackathon ชวนผู้ประกอบการ ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะทุกครั้งหลังเสร็จการจัดโครงการ/กิจกรรม ต้องการให้ระบุชี้เป้าไปที่การบริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าตรงไหนเป็นอุปสรรคในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ครั้งนี้ ๓. สื่อสารประชาสัมพันธ์ ช่องทางบริการ e-Service ของหน่วยงาน ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง	พ.ค. ๖๙ - ก.ย. ๖๙	ทุกหน่วยงานในสังกัด กสอ.

ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

ตัวชี้วัดย่อยที่ ๑๐.๒ การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (๙๐.๐๐ คะแนน)

จากการวิเคราะห์การป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดย่อยที่การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส พบว่าปัจจัยลบที่มีผลต่อคะแนนการรับรู้ เกิดจากผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล มีความเข้าใจผิดของผู้รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว การขาดการสื่อสารเพื่อสอบถามในกรณีที่ไม่แน่ใจในเกณฑ์การประเมินเพื่อเป็นการยกระดับการประเมิน ITA ประเด็นการป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดย่อยที่การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส จึงกำหนดมาตรการ ดังนี้

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ช่วงระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
มาตรการการยกระดับการเปิดเผยข้อมูล	<p>๑. ผู้รับผิดชอบข้อมูล ศึกษาและทำความเข้าใจ ในเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบตัวชี้วัด และการดำเนินการตามมาตรฐานการตรวจให้คะแนน OIT และดำเนินการรวบรวมเอกสาร หลักฐาน จัดทำให้เป็นไปตามเกณฑ์ฯ</p> <p>๒. คณะทำงาน ITA ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแนวทาง แผนการดำเนินงาน และขั้นตอน กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในส่วนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)</p>	มี.ค. ๖๙ - มิ.ย. ๖๙	คณะทำงาน