



สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.)

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ปีงบประมาณ 2562

และการกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและ

ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน



วัตถุประสงค์

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ หรือ สสปน. มุ่งหวังให้สำนักงานเป็นองค์กรที่ได้มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในสำนักงาน โดยมีการนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2562 มาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และพัฒนาการดำเนินงานที่มุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ ลดโอกาสที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต การประพฤติมิชอบในหน่วยงานและพร้อมสนับสนุนให้สำนักงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561 – 2580) ต่อไป

สรุปผลประเมิน ITA ของ สสปน. ปี พ.ศ. 2562

ผลการประเมินคะแนนเฉลี่ยในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน ประจำปี พ.ศ. 2562 ของ สสปน. ได้ค่าคะแนนประเมินเฉลี่ย 93.35 คะแนน โดย สสปน. กำหนดค่าคะแนนเป้าหมายสำหรับ ปี พ.ศ. 2563 ที่คะแนนประเมินเฉลี่ย 95.00 คะแนน เพื่อเป็นการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานของสำนักงานในด้านคุณธรรมความโปร่งใสให้ดียิ่งขึ้น

คะแนนเฉลี่ย ปี 2562
93.35

เป้าหมายคะแนน ปี 2563
95.00

สสปน. ได้มีการวิเคราะห์จากผลการประเมินทั้งจากผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาและแบ่งกลุ่มประเด็นการประเมินที่เป็นข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไขโดยด่วน ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นและประเด็นที่เป็นจุดแข็งของสำนักงาน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้



การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของ สสพ. ปี พ.ศ. 2562

จากการจัดกลุ่มระดับคะแนนตามประเด็นการประเมินดังกล่าวข้างต้น โดยหากจำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน จะสามารถสรุปผลจากคะแนนประเมิน ปี 2562 ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ผู้มีส่วนได้
เสียภายใน

ต้องแก้ไขด่วน	<ul style="list-style-type: none"> ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ (I3) ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ (I11)
ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ (I2) ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ (I7,I8,I9,I10) ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ (I13,I14,I15) ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของ สสพ. (I20)

1.1 กลุ่มประเด็นที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (คะแนนต่ำกว่า 90.00)

- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
 - I3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว (85.16)
 - พร้อมรับผิดชอบ หากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง (89.55)

- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
 - I11 หน่วยงานมีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง (83.34)

1.2 กลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น (คะแนน 90.00-95.00)

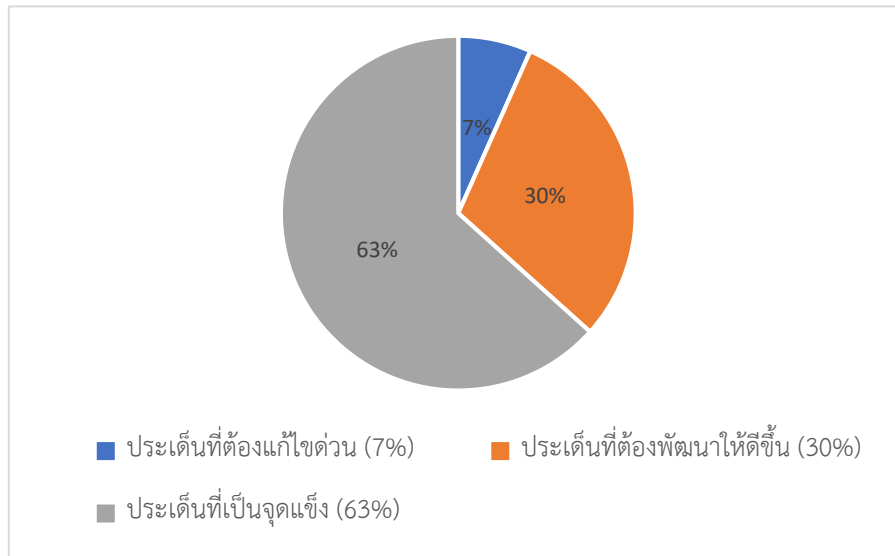
- ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
 - I2 การปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ อย่างเท่าเทียม (94.79)

- ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
 - I7 การรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน (94.79)
 - I8 หน่วยงานมีการ ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็น ต่อไปนี้ (94.36)
 - ความคุ้มค่า (93.92)
 - ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้ (94.79)
 - I9 หน่วยงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง (93.87)
 - I10 บุคลากรในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ (93.87)

- ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
 - I13 การมอบหมายงานผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรม (94.79)
 - I14 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงาน (90.39)
 - I15 ผู้บังคับบัญชามีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม (91.26)

- ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของ สสพ.
 - 120 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความสะดวก (92.16)

แผนภูมิแสดงอัตราส่วนการแบ่งกลุ่มประเด็น จากการประเมิน (IIT) ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน



2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ผู้มีส่วนได้
เสียภายนอก

ต้องแก้ไขด่วน

- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (E1,E2,E3,E5)
- ตัวชี้วัดที่ 7 การสื่อสาร (E6,E7,E9,E10)
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (E11,E12,E14,E15)

ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (E8)

2.1 กลุ่มประเด็นที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (คะแนนต่ำกว่า 90.00)

- ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (4 จาก 5 ประเด็นที่มีการประเมิน)
 - E1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามประเด็นดังต่อไปนี้
 - โปรงใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด (87.76)
 - โปรงใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (85.18)
 - E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน (85.16)
 - E3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล (86.16)
 - E5 หน่วยงานมีการดำเนินงาน คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก (82.72)

- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (4 จาก 5 ประเด็นที่มีการประเมิน)
 - E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน (78.72)
 - มีช่องทางหลากหลาย (74.73)
 - E7 หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน (74.76)
 - E9 หน่วยงานมีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน (80.70)
 - E10 หน่วยงานมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (82.09)

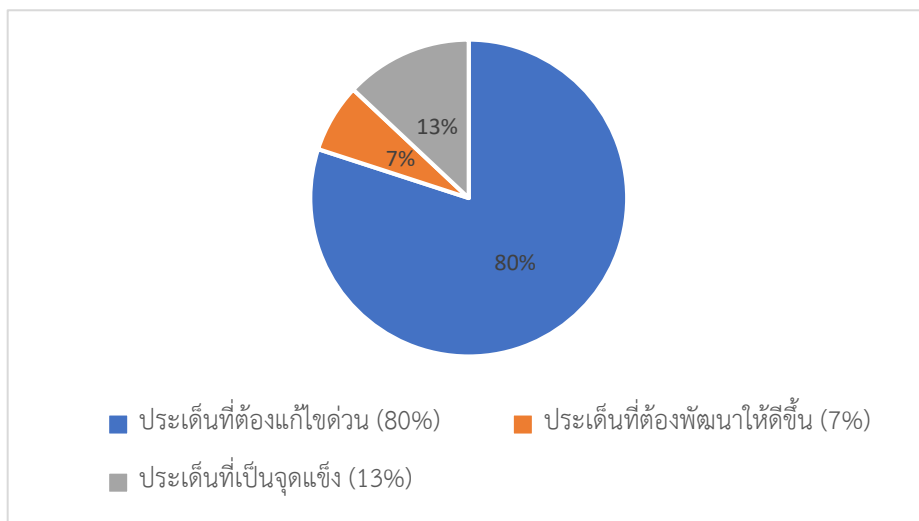
- ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (4 จาก 5 ประเด็นที่มีการประเมิน)
 - E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น (77.75)
 - E12 หน่วยงานมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น (79.73)

- E14 หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น (69.69)
- E15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น (81.72)

2.2 กลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น (คะแนน 90.00-95.00)

- ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
 - E8 หน่วยงานมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ (92.54)

แผนภูมิแสดงอัตราส่วนการแบ่งกลุ่มประเด็น จากการประเมิน (EIT) ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก



มาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ 2562 สสพ. คณะผู้บริหารและพนักงาน สสพ. ได้ทำ Work Shop ร่วมกันในการวิเคราะห์ข้อมูล วางแผน กำหนดมาตรการและการติดตามผล เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสให้สูงขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนด โดยสามารถกำหนดมาตรการแบ่งตามกลุ่มประเด็นต้องแก้ไขและกลุ่มเป้าหมายในการประเมิน ได้ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

1.1 กลุ่มประเด็นที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (คะแนนต่ำกว่า 90.00)

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่				
I3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ○ ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว ○ พร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	1. ทบทวนมาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนร่วม และมีการเผยแพร่ 2. สร้างจิตสำนึกให้พนักงานในการปฏิบัติงานในการให้บริการ มีจิตสำนึกการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	1. จัดอบรมพนักงาน เพื่อให้มีจิตสำนึกในการมุ่งการปฏิบัติงานในหน้าที่มากกว่างานส่วนตัว 2. อบรมให้พนักงานมีความรู้และเกิดความตระหนักในการปฏิบัติงานตามหลักการธรรมาภิบาล โดยเฉพาะเรื่องความพร้อมรับผิดรับชอบในการปฏิบัติงาน (Accountability) และการขัดกันแห่งผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest) 3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	HR/ ส่วนงานกฎหมายและธรรมาภิบาล	รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ				
I11 หน่วยงานมีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	1. ทบทวนและเผยแพร่มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของ สสปน. 2. เผยแพร่ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตจากการจัดซื้อจัดจ้าง	1. เผยแพร่มาตรการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานให้พนักงานทุกระดับทราบ 2. ฝึกอบรมพนักงานของสำนักงานให้เข้าใจในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ หากเกิดความผิดพลาดจากการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมาย 3. ฝ่ายตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบการดำเนินการเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4. มีช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตจากการจัดซื้อจัดจ้างทั้งทางเปิดเผย และทางลับ	ปชส./ ส่วนงานพัสดุ/ HR/ส่วนงานกฎหมายและธรรมาภิบาล	1. ตรวจสอบภายใน รายงานผลการดำเนินงานให้กรรมการตรวจสอบทราบและให้ความเห็น 2. ส่วนงานพัสดุ รายงานผลการร้องเรียนทุก 6 เดือน

1.2 กลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น (คะแนน 90.00-95.00)

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่				
I2 การปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ อย่างเท่าเทียม	1. เผยแพร่คู่มือการ ให้บริการแก่ผู้มา ติดต่อช่องทาง ต่างๆ	1. จัดทำทบทวน คู่มือการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงาน 2. เผยแพร่คู่มือการให้บริการผ่านช่องทาง ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักงาน 3. จัดทำแผนภูมิขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับผิชอบ 4. จัดอบรมพนักงาน เพื่อสร้างจิตสำนึกใน การให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียม	ส่วนงานต่างๆ ของ สำนักงาน/ HR	รายงานผลการ ดำเนินงานให้ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ ผู้อำนวยการ มอบหมายทุก 6 เดือน
ตัวชี้วัดที่ 1 การใช้งบประมาณ				
I7 การรับรู้เกี่ยวกับ แผนการใช้จ่าย งบประมาณประจำปีของ หน่วยงาน	1. เผยแพร่แผนการ ใช้จ่าย งบประมาณของ สำนักงาน	1. ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำ งบประมาณของแผนกต่าง ๆ ก่อนที่จะ นำเสนอต่อผู้บริหาร	ส่วนงานต่างๆ ของ สำนักงาน/ ส่วน	รายงานผลการ ดำเนินงานและการใช้ จ่ายงบประมาณ ต่อ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ ผู้อำนวยการ มอบหมายทุก 6 เดือน
I8 หน่วยงานมีการ ใช้ จ่ายงบประมาณโดย คำนึงถึงประเด็น ต่อไปนี้ ○ ความคุ้มค่า ○ ไม่บิดเบือน วัตถุประสงค์ของ งบประมาณที่ตั้งไว้	2. ตรวจสอบการใช้ จ่ายตาม แผนงาน/ โครงการ ของ สำนักงาน	2. จัดให้มีการเผยแพร่แผนการใช้จ่าย งบประมาณของสำนักงาน ทาง Website และระบบ Intranet ของสำนักงาน 3. ฝ่ายตรวจสอบภายในดำเนินการ ตรวจสอบการดำเนินการการใช้จ่ายตาม โครงการในแผนงานต่าง ๆ ตาม งบประมาณ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	งบประมาณ/ ปชส./ ตรวจสอบ ภายใน	ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ ผู้อำนวยการ มอบหมายทุก 6 เดือน
I9 หน่วยงานมีการใช้จ่าย งบประมาณเพื่อ ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง				
I10 บุคลากรในหน่วยงาน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็น เท็จ เช่น ค่าทำงาน ล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ				

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ				
I13 การมอบหมายงาน ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม	1. ทบทวนมาตรการ การตรวจสอบใช้ดุลยพินิจ โดยเฉพาะในส่วนของงานการ บริหารบุคคล	1. เผยแพร่คู่มือ นโยบาย และแนวทางการ ดำเนินการด้านการบริหารบุคคลที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้บุคลากรใน สสปน. รับทราบ	HR และส่วน กฎหมายและ ธรรมมาภิบาล	รายงานผลการ ดำเนินงานให้ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ ผู้อำนวยการ มอบหมายทุก 6 เดือน
I14 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระดับคุณภาพของผลงาน	2. จัดให้มีแนวทางการ ดำเนินการด้าน บริหารบุคคลใน ทุกด้านให้มีความ ชัดเจน เพื่อลด การใช้ดุลยพินิจ	2. จัดให้มีช่องทางการร้องเรียนทั้งโดย เปิดเผยและทางลับ		
I15 ผู้บังคับบัญชามีการ คัดเลือกผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม	2. จัดให้มีแนวทางการ ดำเนินการด้าน บริหารบุคคลใน ทุกด้านให้มีความ ชัดเจน เพื่อลด การใช้ดุลยพินิจ	3. มีการดำเนินการอย่างรวดเร็วและเป็น ธรรมหากเกิดกรณีการร้องเรียน		
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของ สสปน.				
I20 ขั้นตอนการขอ อนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สิน ของราชการไปใช้ ปฏิบัติงานในหน่วยงานมี ความสะดวก	1. จัดให้มีแนวทางการ ดำเนินการการยืม ทรัพย์สินของ สำนักงานเพื่อนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน	1. จัดทำ/ทบทวน การยืมทรัพย์สิน ของ สำนักงานเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความสะดวก	ส่วนงานพัสดุ	จัดทำสรุปผลการยืม ทรัพย์สินของ สำนักงานให้ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ ผู้อำนวยการ มอบหมายทุก 6 เดือน
		2. เผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงานให้ทราบ โดยทั่วกัน		

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

2.1 กลุ่มประเด็นที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน (คะแนนต่ำกว่า 90.00)

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน				
E1 เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานให้บริการแก่ผู้ มาติดต่อ	1. สร้างจิตสำนึกให้ พนักงานในการ ปฏิบัติงานในการ	1. จัดทำ/ทบทวน คู่มือการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงาน	ทุกส่วนงาน ของ สำนักงาน/	รายงานผลการ ดำเนินงานให้ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
<ul style="list-style-type: none"> ○ ตามขั้นตอนที่กำหนด ○ ตามระยะเวลาที่กำหนด <p>E2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</p> <p>E3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่ออย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล</p>	<p>ให้บริการ มีจิตสำนึกการปฏิบัติงานตามคู่มือการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. เผยแพร่คู่มือการให้บริการผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักงาน 3. จัดทำแผนภูมิขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับผิดชอบ 4. จัดอบรมพนักงาน เพื่อให้มีจิตสำนึกในการมุ่งการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนด และปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม 5. จัดอบรมให้ความรู้ด้านการบริการของสำนักงานแก่ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ 	HR	<p>ผู้อำนวยการ</p> <p>มอบหมายทุก 6 เดือน</p>
E5 สสพ. มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างการรับรู้การดำเนินงานของ สสพ. ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำช่องทางสร้างการรับรู้การดำเนินงานของ สสพ. ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงาน 2. ปชส. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน 	<p>ฝ่าย</p> <p>ภาพลักษณ์และสื่อสาร</p> <p>องค์กร</p>	<p>รายงานผลการสำรวจ</p> <p>ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการดำเนินงานของ สสพ.</p>
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร				
<p>E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ○ มีช่องทางหลากหลาย <p>E7 หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการทบทวนมาตรการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะของ สสพ. 2. สสพ. มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานให้สาธารณะรับทราบอย่างทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานให้มีอำนวยความสะดวกต่อผู้มีส่วนได้เสียกับสำนักงานได้ดียิ่งขึ้น 2. ปชส. การดำเนินงานของ สสพ. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และครบในทุกช่องทางที่กำหนด โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน 	<p>ฝ่าย</p> <p>ภาพลักษณ์และสื่อสาร</p> <p>องค์กร</p>	<p>รายงานผลการดำเนินงานด้าน ปชส. ให้ ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน</p> <p>รายงานผลการสำรวจภาพลักษณ์ และความพึงพอใจในการดำเนินงานของ สสพ.</p>
E9 สสพ. มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน	<p>มีระบบและช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสอบถามข้อสงสัยที่ดี</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่ และ ปชส. ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถามข้อมูล สสพ. ได้ 	<p>ฝ่าย</p> <p>ภาพลักษณ์และสื่อสาร</p> <p>องค์กร</p>	<p>รายงานผลสรุปการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่</p>

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การกำกับ/รายงานผล
E8 หน่วยงานมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ	และ สสปน. มีระบบตอบกลับที่มีประสิทธิภาพ	2. มีคู่มือแนวทางการตอบคำถาม Q&A เกี่ยวกับการดำเนินงานของ สสปน. ให้หน่วยงานที่ให้บริการ 3. ในระบบ Website ของ สสปน. มีระบบ FAQ 4. วางระบบให้มี CHATBOT ในอนาคต		ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน
E10 หน่วยงานมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	1. ทบทวนมาตรการจัดการร้องเรียนทุจริตให้มีประสิทธิภาพ 2. มีช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนการทุจริต	1. เผยแพร่มาตรการจัดการร้องเรียนทุจริตของ สสปน. ให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ 2. ดำเนินการเผยแพร่ และ ปชส. ช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สสปน. ได้	ทุกส่วนงานของสำนักงาน/ฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	รายงานผลสรุปการร้องเรียนทุจริตให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร				
E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น	1. มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สะดวกมากขึ้นและลดขั้นตอนการดำเนินงานให้ดีขึ้น	1. ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานของ สสปน. ในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น 2. สร้างระบบการให้บริการแบบ E Service เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 1 ระบบต่อปี	ฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร/ฝ่าย MICE Intelligence และนวัตกรรม	รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน
E12 หน่วยงานมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น				
E14 หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น	สสปน. ดำเนินการตามมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับหน่วยงาน	1. ทบทวนมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สสปน. 2. จัดให้มีกิจกรรม หรือโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้น 3. เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้แก่สาธารณชนรับทราบตามมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ ของ สสปน.	ทุกส่วนงานของสำนักงาน	รายงานผลสรุปการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการ หรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายทุก 6 เดือน
E15 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น				

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินงาน														
			2562			2563											
			ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย			
ขั้นตอนการดำเนินงาน/ การให้บริการให้ดีขึ้น																	
E14 หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น E15 หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น	สสปน. ดำเนินการตามมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	1. ทบทวนมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สสปน. 2. จัดให้มีกิจกรรม หรือโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้น 3. เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้แก่สาธารณชนรับทราบตามมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ ของ สสปน.	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←

2.2 กลุ่มประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น (คะแนน 90.00-95.00)

ตัวชี้วัด	มาตรการ	ขั้นตอนดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินงาน														
			2562			2563											
			ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย			
ตัวชี้วัดที่ 1.การปฏิบัติหน้าที่																	
E8 หน่วยงานมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ	มีระบบและช่องทางที่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสอบถามข้อสงสัยที่ดี และ สสปน. มีระบบตอบกลับที่มีประสิทธิภาพ	สร้างการรับรู้ถึงช่องทางในการสื่อสารกับสำนักงาน เผยแพร่ และ ปชส. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถามข้อมูล เข้าถึง สสปน. ได้สะดวกมากขึ้น	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←

จากแผนการดำเนินงาน การกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน การติดตามผล ตลอดจนการมอบหมายให้กับฝ่ายหรือส่วนงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดย สสปน มุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาด้านคุณธรรม ความโปร่งใส สร้างวัฒนธรรมองค์กร สร้างจิตสำนึกสุจริตให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน รวมถึงขับเคลื่อนให้ผลคะแนนการประเมิน ITA สูงขึ้นตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ในปีงบประมาณ 2563 ที่ระดับ 95.00 คะแนน