



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน
หน่วยงาน
ประจำปี 2564

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(สสว.)

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี 2564

ของ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ภายใต้การบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี ได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐบาลเรื่อง “การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ”

การจัดทำ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ถือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและยกระดับการส่งเสริมคุณธรรม การสร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน และการป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานฯ ได้ตระหนักและใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป

ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้กำหนดมาตรการ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. 2561-2565) กำหนดค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (85 คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ในปี 2563 สสว. ได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยจำแนกการประเมิน ITA แบ่งตามแบบวัดออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. แบบวัด OIT สะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และง่ายต่อการเข้าถึง

2. แบบวัด IIT ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุด และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน

3. แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและไม่เลือกปฏิบัติ

โดยผลการประเมิน ITA มีคะแนนเต็มสูงสุด 100 คะแนน ซึ่งคะแนนภาพรวม IIT = 96.70 คะแนน OIT = 93.75 คะแนน และ EIT = 81.48 คะแนน

ผลการวิเคราะห์จากแบบวัด ITA 3 แบบวัด พบว่า แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) มีผลคะแนนภาพรวมต่ำสุด 81.48 คะแนน และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด สามารถจำแนกผลการประเมิน ITA ตามแบบวัด EIT โดยเปรียบเทียบ ปี 2562 กับ ปี 2563 แบ่งตาม ตัวชี้วัดที่ 7 และ ตัวชี้วัดที่ 8 ซึ่งมีผลคะแนนประเมิน ไม่ผ่านเกณฑ์ (น้อยกว่า 85 คะแนน) ดังนี้

แบบวัด EIT		ปี 2562	ปี 2563
ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E6 (1) เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	80.90	84.37
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E7 มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน	82.63	83.75
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E6 (2) มีช่องทางหลากหลาย	86.07	82.09
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E8 มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ	90	48.45
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E10 มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	65	40.99
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	E13 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	95	83.23
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	E11 มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการดีขึ้น	80.13	81.65
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	E12 มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น	80.93	81.04

เมื่อนำผลการประเมินตามแบบวัด EIT เปรียบเทียบ ปี 2562 กับ ปี 2563 พบว่า ตัวชี้วัดที่ 7 มีผลการประเมิน**ลดลง** จากปี 2562 และมีผลคะแนนประเมิน**ไม่ผ่านเกณฑ์** (น้อยกว่า 85 คะแนน) ส่วนตัวชี้วัดที่ 8 มีผลการประเมินเพิ่มขึ้น จากปี 2562 แต่มีบางหัวข้อย่อยที่ไม่ผ่าน (น้อยกว่า 85 คะแนน)

ดังนั้น หน่วยงานจึงควรปรับปรุง ตัวชี้วัดที่ 7 จำนวน 2 ข้อ ซึ่งมีผลการประเมินลดลงจากปี 2562 อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่

- 1) มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ
- 2) มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

โดยหน่วยงานจะต้องมีช่องทางหลากหลายและจะต้องสร้างการรับรู้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถแจ้งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ รวมทั้งมีช่องทางแจ้งการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รายละเอียดดังนี้

แบบวัด EIT		ปี 2562	ปี 2563
ตัวชี้วัด	รายละเอียดตัวชี้วัด	คะแนน	คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E8 มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ	90	48.45
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	E10 มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	65	40.99

ประเด็นเป้าหมายในการจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

จากสรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2563 สสว. ได้พิจารณาแล้ว และเห็นว่าตัวชี้วัดในส่วนของ การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) มีคะแนนอยู่ในระดับดี โดยชี้ให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการโดยตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกเขาไปอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบน ทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้

ดังนั้น สสว. จึงกำหนดให้การดำเนินงานเรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นประเด็นเป้าหมายในการจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาและยกระดับการส่งเสริมคุณธรรม การสร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อให้บุคลากรของ สสว. ได้ตระหนักและใช้เป็นแนวทางดำเนินงานต่อไป

ข้อกำหนดของตัวชี้วัดเป้าหมาย

ตัวชี้วัดที่ 7 เรื่อง ประสิทธิภาพการสื่อสาร

คำอธิบายแนวทางดำเนินการ (ปี 2563)

เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อ ประสิทธิภาพการสื่อสาร หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางการรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/ การให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินการ/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางให้ผู้มา ติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ซึ่งจะสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเด็นการประเมินประกอบด้วย

- (E8) สสว. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการ/การให้บริการ หรือไม่
- (E10) สสว. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

การวิเคราะห์ประเด็นเป้าหมาย เพื่อจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

รายละเอียดสรุปผลการประเมิน ในส่วนของการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตามตัวชี้วัดที่ 7 : ประสิทธิภาพการสื่อสาร ซึ่งมีประเด็นการ ประเมินหลัก ๆ 5 ข้อ โดยสามารถสรุปผลการประเมิน ดังนี้

EIT ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด 83.23

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	3.73%	1.24%	33.54%	61.49%	84.37
มีช่องทางหลากหลาย	3.73%	4.35%	34.16%	57.76%	82.09

E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด 83.75

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	3.73%	2.48%	32.92%	60.87%	83.75

E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่ 48.45

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	48.45%	51.55%	48.45

E9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจง ตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด 85.78

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	0.00%	8.07%	26.71%	62.22%	85.78

E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่ 40.99

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	40.99%	59.01%	40.99

จากรายละเอียดคะแนนประเมินของตัวชี้วัดที่ 7 : ประสิทธิภาพการสื่อสาร สสว. จึงกำหนดให้จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ปี 2564 ในประเด็นที่ได้รับคะแนนน้อยประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 7 : E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่

E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ปี 2564

ตัวชี้วัดที่ 7 : E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่

กิจกรรม	ขั้นตอน/วิธีการ	แผนงาน	การกำกับ/ติดตาม
จัดทำ Banner แสดงช่องทางรับฟังคำติชมการดำเนินงาน/การให้บริการ และแจ้งการร้องเรียนการทุจริต เพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งเรื่องแก่ สสว.	<ol style="list-style-type: none"> 1 จัดทำ Banner ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง online ของ สสว. 2 มอบหมายศูนย์ OSS ให้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการได้รับทราบ ผ่านช่องทาง line กลุ่มผู้ประกอบการ 3 ประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook : OSMEP 	ปีละ 2 ครั้ง (เมษายน และ ตุลาคม 2564)	<ol style="list-style-type: none"> 1 ประสานศูนย์ OSS จังหวัด เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ ผ่านช่องทาง Line โดยให้ส่งหลักฐานการเผยแพร่ให้ สสว.ทราบ 2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง facebook : OSMEP