



การนำผลการประเมิน ITA

ไปสู่การพัฒนาองค์กร

สำนักงาน กสทช.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

## การนำผลการประเมิน ITA ไปสู่การพัฒนาองค์กร สำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผลการประเมินของสำนักงาน กสทช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับ “ดีเยี่ยมมาก” โดยมีคะแนนอยู่ในช่วง ๙๖.๒๙-๑๐๐ คะแนน แสดงถึงความเข้มแข็งของระบบธรรมาภิบาลภายในองค์กร โดยเฉพาะในมิติ IIT และ OIT ที่ได้คะแนนเต็มหรือใกล้เคียงเต็มทุกตัวชี้วัด ขณะที่มิติ EIT แม้ยังอยู่ในระดับสูง แต่สะท้อนประเด็นเชิงพัฒนาในด้านการสื่อสารและประสบการณ์ผู้รับบริการ

สำนักงาน กสทช. ได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

### ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๑๐๐) หน่วยงานสามารถรักษาระดับคะแนนในภาพรวมได้อย่างต่อเนื่องในระดับสูงสุด สะท้อนถึงความเข้มแข็งของระบบการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัด เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อ พบว่ามีการพัฒนาเชิงคุณภาพในหลายประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะข้อ i๕, i๗, i๘ และ i๑๒ ซึ่งมีคะแนนเพิ่มขึ้นสู่ระดับ ๑๐๐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และมีความเท่าเทียมในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ในขณะเดียวกัน แม้บางข้อ เช่น i๑๐ และ i๑๔ จะมีคะแนนลดลงเล็กน้อย (๙๙.๗๑ และ ๙๙.๘๓ ตามลำดับ) แต่ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนว่าหน่วยงานยังคงรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประเด็นดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการให้บริการในบางสถานการณ์ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปปรับปรุงเชิงรายละเอียดได้ต่อไป

ทั้งนี้ หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางปรับปรุงการทำงานผ่านการประชุม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และช่องทางข้อเสนอแนะภายในองค์กร ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการทำงานจากประสบการณ์จริงของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๙.๘๑) ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุดและมีความต่อเนื่อง สะท้อนถึงความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกตัวชี้วัดย่อยมีคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะข้อ i๑-i๓ และ i๖ ซึ่งอยู่ที่ระดับ ๑๐๐ อย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติตามแนวทางการใช้งบประมาณอย่างถูกต้องและเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม ข้อ i๔ และ i๕ มีการปรับตัวเล็กน้อยแต่ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก สะท้อนว่าหน่วยงานยังสามารถพัฒนาความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูลด้านงบประมาณให้มากขึ้นในบางประเด็น

หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลงบประมาณผ่านการชี้แจง การประชุมภายใน และการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางกลางขององค์กร ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงานด้านงบประมาณ

### ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๙.๘๑) ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุดต่อเนื่อง สะท้อนถึงความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงานของผู้บริหาร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ i๖ และ i๑๑ อยู่ในระดับ ๑๐๐ อย่างต่อเนื่อง แสดงถึงการรับรู้ของบุคลากรต่อการใช้อำนาจอย่างเหมาะสม ในขณะเดียวกัน ข้อ i๑๐ และ i๑๔ มีการปรับลดเล็กน้อยแต่ยังอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการสร้างความชัดเจนเพิ่มเติมในบางกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานและการสื่อสารภายในองค์กร

หน่วยงานได้เปิดช่องทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน เช่น การประชุมภายในหน่วยงานและระบบข้อเสนอแนะ ซึ่งช่วยให้สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการใช้อำนาจให้มีความเหมาะสมและโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๙.๕๒) ผลการประเมินเพิ่มขึ้นจนอยู่ในระดับสูงสุด สะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบควบคุมทรัพย์สินของหน่วยงาน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกตัวชี้วัดย่อยอยู่ในระดับสูงมาก โดยเฉพาะข้อ i๑-i๖ ซึ่งมีคะแนนเต็ม แสดงถึงการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นระบบและมีความโปร่งใส

หน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบการควบคุมทรัพย์สินให้มีความชัดเจนมากขึ้น ทั้งในด้านการลงทะเบียน การตรวจสอบ และการติดตามการใช้งานจริง ส่งผลให้ลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความเชื่อมั่นในการบริหารทรัพย์สินของราชการ

นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานย่อยมีส่วนร่วมในการตรวจสอบทรัพย์สิน เพื่อสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบร่วมกันภายในองค์กร

### ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๑๐๐) ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุดต่อเนื่อง แสดงถึงความเข้มแข็งของระบบการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงาน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกตัวชี้วัดย่อยอยู่ในระดับ ๑๐๐ อย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการตรวจสอบ

หน่วยงานได้ดำเนินการเปิดช่องทางการแจ้งเบาะแสที่หลากหลาย พร้อมทั้งมีระบบติดตามและตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างเป็นขั้นตอน ส่งผลให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและป้องกันการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วมตามแนวทาง O๒๕ และช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

### ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๙๗.๘๑ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๙.๔๘) ผลการประเมินมีแนวโน้มลดลง สะท้อนถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ e๑, e๒, e๔, e๕ และ

e๖ มีคะแนนลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะข้อ e๒ (๙๖.๔๖) และ e๔ (๙๖.๑๑) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเร็วและคุณภาพในการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม ข้อ e๓ ยังคงอยู่ในระดับสูงมาก (๙๙.๗๐) และข้อ e๙ มีการพัฒนาอย่างชัดเจนจาก ๙๐.๖๔ เป็น ๙๗.๑๐ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถปรับปรุงในประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นได้ดีขึ้น

หน่วยงานจึงได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๙๖.๒๙ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๘.๕๖) คะแนนที่ลดลงสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าหลายประเด็นมีคะแนนลดลง เช่น e๒ และ e๖ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเร็วของข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานได้เริ่มปรับปรุงโดยเปิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การให้ประชาชนสามารถสอบถาม แสดงความคิดเห็น และรับข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ ส่งผลให้ข้อ e๗, e๘ และ e๙ มีแนวโน้มดีขึ้น โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสื่อสารกับหน่วยงานมากขึ้น

การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วม (O๒๕) ที่เน้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการรับรู้ และตรวจสอบข้อมูลของภาครัฐ

### ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๙๖.๙๖ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๕.๑๘) ผลการประเมินที่เพิ่มขึ้นสะท้อนถึงความพยายามของหน่วยงานในการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยข้อ e๗ และ e๘ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แสดงถึงการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงการทำงาน เช่น การลดขั้นตอนการดำเนินงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อภารกิจได้ดียิ่งขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๙๐) ผลการประเมินที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงการยกระดับความโปร่งใสของหน่วยงานอย่างชัดเจน โดยเฉพาะข้อ O๑๖ และ O๑๗ ที่เพิ่มขึ้นจาก ๐ เป็น ๑๐๐ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถพัฒนาการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ ข้อ O๑-O๒๘ ส่วนใหญ่มีคะแนนเต็มต่อเนื่อง แสดงถึงความครบถ้วนของข้อมูลที่เปิดเผย และความพร้อมในการให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบ

หน่วยงานยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อข้อมูลที่เผยแพร่ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับหลัก O๒๕ อย่างชัดเจน และส่งผลให้เกิดความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

### ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

(ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘: ๑๐๐ | ร้อยละปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗: ๑๐๐) หน่วยงานสามารถรักษาระดับคะแนนสูงสุดได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบการป้องกันการทุจริตที่เข้มแข็งและชัดเจน การที่ตัวชี้วัด O๑๙-O๒๘ ได้คะแนนเต็มทั้งหมด สะท้อนถึงการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตที่เป็นระบบและต่อเนื่อง

หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังและแจ้งเบาะแสการทุจริต ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ในทุกระดับ

### สรุปภาพรวม

ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีพัฒนาการด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูล (OIT) และการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม (O๒๕)

ในขณะที่ด้านการให้บริการ (EIT) ยังมีบางประเด็นที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะความรวดเร็วและการสื่อสาร ซึ่งหน่วยงานได้เริ่มปรับปรุงโดยนำแนวคิดการมีส่วนร่วมมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ

โดยภาพรวม หน่วยงานมีความพร้อมในการเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

ตารางแสดงการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปรับปรุง/พัฒนาสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการหรือโครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่</b></p> <p>ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุดต่อเนื่อง (๑๐๐) แต่บางข้อมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย สะท้อนความจำเป็นในการรักษาความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. หน่วยงานรวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานจริง</li> <li>๒. ประชุมภายในหน่วยงานเพื่อทบทวนขั้นตอนการทำงาน</li> <li>๓. เสนอแนวทางปรับปรุงไปยังผู้บริหารหรือคณะทำงาน ITA</li> <li>๔. นำแนวทางที่ได้รับความเห็นชอบไปใช้จริงในงานประจำ</li> <li>๕. ติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน</li> <li>๖. สรุปผลส่งหน่วยงานกลางเพื่อประเมินภาพรวม</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	ทุกหน่วยงาน
กิจกรรมเปิดเผยและมีส่วนร่วมด้านงบประมาณ	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ</b></p> <p>คะแนนเพิ่มขึ้นถึงระดับสูงสุด สะท้อนความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการรับรู้ข้อมูลงบประมาณ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดทำแผนการใช้งบประมาณประจำปี</li> <li>๒. ชี้แจงแผนให้ทุกหน่วยงานรับทราบ</li> <li>๓. เปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายผ่านระบบของหน่วยงาน</li> <li>๔. ตรวจสอบการเบิกจ่ายจริงเทียบกับแผนทุกไตรมาส</li> <li>๕. รายงานผลการใช้จ่ายต่อผู้บริหาร</li> <li>๖. สรุปปัญหาและปรับปรุงแผนงบประมาณปีถัดไป</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	ยย.

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการหรือโครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมการบริหารงานอย่างเป็นธรรม	ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ คะแนนเพิ่มขึ้น สะท้อนความเชื่อมั่นของบุคลากรต่อความเป็นธรรมในการบริหารงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กำหนดหลักเกณฑ์การมอบหมายงานและประเมินผล</li> <li>๒. แจ้งหลักเกณฑ์ให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน</li> <li>๓. เปิดช่องทางให้ร้องเรียนหรือเสนอข้อคิดเห็น</li> <li>๔. ตรวจสอบกรณีร้องเรียนโดยคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๕. สรุปผลและแจ้งผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ</li> <li>๖. นำผลไปปรับปรุงระบบการบริหารงาน</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	บย./ตบ.
กิจกรรมการควบคุมและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน	ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ คะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย สะท้อนการพัฒนา ระบบควบคุมและตรวจสอบให้โปร่งใสมากขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ตรวจสอบทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน</li> <li>๒. กำหนดผู้รับผิดชอบทรัพย์สินแต่ละรายการ</li> <li>๓. ตรวจสอบการเบิกใช้และการคืนทรัพย์สิน</li> <li>๔. ลงพื้นที่สุ่มตรวจการใช้งานจริง</li> <li>๕. จัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหาร</li> <li>๖. ปรับปรุงระบบควบคุมทรัพย์สิน</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	พย.
กิจกรรมการรับฟังและติดตามเรื่องร้องเรียน	ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต คะแนนลดลงเล็กน้อย สะท้อนว่าต้องเพิ่มการสื่อสารระบบร้องเรียนให้ทั่วถึงมากขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประชาสัมพันธ์ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน</li> <li>๒. รับและลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนทุกกรณี</li> <li>๓. ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะทำงาน</li> <li>๔. สอบสวนและรวบรวมหลักฐาน</li> <li>๕. ดำเนินการตามระเบียบทางวินัยหรือกฎหมาย</li> <li>๖. แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</li> <li>๗. สรุปบทเรียนเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	บย./ตบ.

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการหรือโครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน คะแนนลดลง สะท้อนความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น โดยเฉพาะด้านความรวดเร็ว	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>๒. วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ</li> <li>๓. ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>๔. ทดลองใช้แนวทางใหม่ในการให้บริการ</li> <li>๕. ประเมินผลจากผู้รับบริการจริง</li> <li>๖. นำผลไปพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	หน่วยงานที่ให้บริการ
กิจกรรมการพัฒนาการสื่อสารสองทาง	ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร คะแนนลดลง สะท้อนปัญหาการเข้าถึงข้อมูลและความเข้าใจของผู้รับบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ตรวจสอบข้อมูลและช่องทางการสื่อสารทั้งหมด</li> <li>๒. ปรับรูปแบบข้อมูลให้เข้าใจง่าย</li> <li>๓. เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้เข้าถึงมากขึ้น</li> <li>๔. ตอบข้อซักถามของประชาชนอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๕. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่</li> <li>๖. ประเมินผลการเข้าถึงข้อมูลเป็นระยะ</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	สบ./นบ./ดย.
กิจกรรมการพัฒนาการทำงานโดยมีส่วนร่วม	ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน คะแนนเพิ่มขึ้น สะท้อนว่าการมีส่วนร่วมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับฟังปัญหาจากบุคลากรทุกระดับ</li> <li>๒. รวบรวมและจัดกลุ่มปัญหา</li> <li>๓. ร่วมกันออกแบบแนวทางปรับปรุง</li> <li>๔. ทดลองใช้ในบางส่วนของหน่วยงาน</li> <li>๕. ติดตามผลการทดลองจริง</li> <li>๖. ขยายผลไปใช้ทั้งองค์กร</li> </ol>	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	ทุกหน่วยงาน

มาตรการ โครงการ หรือกิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ที่สอดคล้องกับมาตรการหรือโครงการ หรือกิจกรรม	ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ	ช่วงระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กิจกรรมการยกระดับการเปิดเผยข้อมูล	<b>ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล</b> คะแนนเพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะ 0๑๖-0๑๗ ที่เพิ่มจาก ๐ เป็น ๑๐๐	๑. ตรวจสอบรายการข้อมูลที่ต้องเปิดเผย ๒. รวบรวมและจัดหมวดหมู่ข้อมูล ๓. เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ๔. ตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นปัจจุบัน ๕. เปิดช่องให้ประชาชนตรวจสอบ ๖. ปรับปรุงข้อมูลตามข้อเสนอแนะ	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	นบ./สบ./ตบ.
กิจกรรมการเสริมสร้างองค์กรโปร่งใส	<b>ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต</b> คะแนนคงที่ระดับสูงสุด (๑๐๐) ต่อเนื่อง สะท้อนระบบที่เข้มแข็ง	๑. จัดอบรมด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ๒. สื่อสารนโยบายไม่รับสินบน ๓. เปิดช่องทางแจ้งเบาะแส ๔. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ๕. ดำเนินการตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ๖. รายงานผลต่อผู้บริหาร ๗. นำผลไปใช้ปรับระบบป้องกันในปีถัดไป	ม.ค. - ธ.ค ๖๙	ตบ./วย.

ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมต้องรายงานผลความก้าวหน้า ความสำเร็จ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารหรือหน่วยงานที่ผู้บริหาร มอบหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

**ชื่อย่อหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช.**

๑. สำนักสื่อสารองค์กร (สบ.)
๒. สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.)
๓. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (นบ.)
๔. สำนักยุทธศาสตร์และการงบประมาณ (ยย.)
๕. สำนักการพัสดุและบริหารทรัพย์สิน (พย.)
๖. สำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัล (ดย.)
๗. สถาบันวิทยากร (วย.)