

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2563

บริษัท ไพรซ์นิยไทย จำกัด (ปณท) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยมีกระทรวงการคลังเป็น ผู้ถือหุ้นทั้งหมด เดิมกิจการไพรซ์นิยของไทยได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี 2426 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมไพรซ์นิย (ต่อมาได้เปลี่ยนเป็น กรมไพรซ์นิยโทรเลข) จนถึงต้นปี 2520 จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในนาม การสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เหมาะสมกับสภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ต่อมาในปี 2546 จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งผลให้ต้องมีการ แปลงสภาพกิจการไพรซ์นิยอีกครั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดดังกล่าวแล้วข้างต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน เชิงธุรกิจและศักยภาพในการแข่งขันให้สามารถหารายได้เลี้ยงตัวเองได้ ในขณะที่ยังคงรับภาระในการให้บริการ เชิงสังคมเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติอย่างต่อเนื่อง

1. จุดบริการส่งด่วนในประเทศ (EMS Point) จุดให้บริการฝากส่งสิ่งของเข้าสู่ทางไปรษณีย์แทนผู้ฝากส่งที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการตามชุมชน หรือพื้นที่ทางไกลที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการที่มีมาตรฐานจากไปรษณีย์ไทย และยังเหมาะสำหรับธุรกิจ e-Commerce ทั้งรายใหญ่ และรายย่อย ให้สามารถฝากส่งสินค้าได้ในราคาเหมาะสม ผ่านระบบ EMS ของไปรษณีย์ไทย

3. บริการแอปพลิเคชัน Prompt Post พร้อมบริการกล่องพร้อมส่ง แอปพลิเคชันที่จะช่วยให้พ่อค้า แม่ค้าออนไลน์จัดเตรียมการฝากส่งล่วงหน้าทางไปรษณีย์ได้รวดเร็วมากขึ้น ทั้งระบบการจำหน่ายพร้อมบาร์โค้ดแค้นเตอร์พิเศษไม่ต้องรอคิว แจ้งสถานะการจัดส่งอัตโนมัติ (Push Notification Tracking) และบริการพร้อมส่งด้วยกล่องเหมาจ่าย 4 ขนาดราคาประหยัด

5. บริการเก็บเงินที่ผู้รับ (COD - Cash On Delivery) เป็นบริการเรียกเก็บเงินปลายทาง ณ ที่ผู้รับ โดย ปณท จะโอนเงินที่เรียกเก็บเข้าแอปพลิเคชัน Wallet@Post ของผู้ที่สมัครและเปิดบัญชี Wallet@Post สามารถติดต่อขอใช้บริการ COD ได้ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ ซึ่งผู้ใช้บริการจะได้รับเงินกลับเข้าสู่ระบบ Wallet ภายใน 2 วัน ทั้งนี้กำหนดวงเงินเรียกเก็บปลายทางสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท/รายการ จุดเด่นของบริการ คือ สามารถรับชำระปลายทางได้หลายช่องทาง อาทิ เงินสด Wallet@Post Mobile Banking เป็นต้น

6. แอปพลิเคชัน Wallet@Post เป็นการให้บริการด้านการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ที่จะทำให้การใช้ชีวิตง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยไว้กังวลด้วยมาตรฐานระดับโลกมั่นใจทุกการใช้จ่าย ตลอด 24 ชั่วโมง ได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้เสมือนมีเคาน์เตอร์ไปรษณีย์และกระเป๋าสตางค์ส่วนตัวบนมือถือ ไม่ว่าจะเป็นการ โอน จ่าย โอน ถอน ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องโหลดแอปพลิเคชัน Wallet@POST ผ่านมือถือแบบสมาร์ตโฟน

7. บริการ ePacket เป็นบริการระหว่างประเทศที่ ปณท พัฒนาขึ้นมาใหม่เพื่อรองรับธุรกิจระหว่างประเทศและส่งเสริมธุรกิจ e-Commerce ระหว่างประเทศ ที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เป็นบริการที่มีราคาประหยัด ตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้ และสามารถใช้ควบคู่กับบริการรับประกันเพิ่มเติมได้ตามวงเงินที่กำหนด แต่ไม่มีการคิดใช้ค่าเสียหายหรือสูญหายในทุกกรณี และไม่มีการลงนามผู้รับสิ่งของ

8. บริการ Cool EMS เป็นบริการส่งด่วนระหว่างประเทศแบบควบคุมอุณหภูมิ สำหรับสิ่งของแช่เย็นและแช่แข็งยอดนิยมาทิ อาหารทะเล ขนม และผลไม้ ฯลฯ ริเริ่มโดยการไปรษณีย์ญี่ปุ่น หรือ Japan Post ส่งจากต้นทางญี่ปุ่นไปยังประเทศปลายทาง 8 ประเทศ รวมทั้งประเทศไทย

9. บริการ คูเรียร์โพสต์ (Courier Post) บริการจัดส่งสิ่งของด่วนระหว่างประเทศทางอากาศทั้งในรูปแบบ Document และ Package (Merchandise) ให้เทียบเท่ากับบริการที่ได้มาตรฐานสากล เช่น มีการดำเนินผ่านพิธีการศุลกากร ณ ประเทศปลายทางแบบเบ็ดเสร็จ มีบริการ On Demand Delivery (ODD) ที่ผู้รับสามารถเลือกรูปแบบการนำจ่ายได้ (เวลา /สถานที่) และการนำจ่ายถึงผู้รับในปลายทางต่างประเทศแบบ Door to Door

10. บริการ ขนส่งสินค้าและสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost) เป็นบริการที่สามารถรับฝากสิ่งของขนาดใหญ่ น้ำหนักตั้งแต่ 20 - 200 กก โดยผู้รับจะต้องไปรับสิ่งของ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ปลายทางที่ผู้ฝากส่งระบุ

11. บริการ ของดีทั่วไทย ส่งให้ถึงมือ เป็นบริการรับส่งซื้อสินค้าและอาหารอร่อยที่มีชื่อเสียงจากภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ

12. บริการ ชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) รับชำระเงินค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจ เช่น สาธารณูปโภค ธุรกิจเช่าซื้อ บัตรเครดิต เป็นต้น โดยมีคู่ค้าร่วมให้บริการกว่า 200 บริการจึงให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการชำระเงินได้อย่างครบครันและสะดวกรวดเร็ว ที่ทำการไปรษณีย์และร้านไปรษณีย์ทั่วประเทศ

13. ตู้ ไปรษณีย์อัจฉริยะ (iBox) ตู้ล็อกเกอร์ที่สามารถนำจ่ายพัสดุให้แก่ผู้รับ โดยมีระบบตรวจสอบยืนยันความถูกต้องด้วยรหัสผ่าน (One time password หรือ OTP) และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด สามารถตรวจสอบได้ 24 ชั่วโมง พร้อมให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ณ ที่ทำการไปรษณีย์ 28 แห่งทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑล

14. ตู้ รับฝากไปรษณีย์อัตโนมัติ (Automated Postal Machine: APM) อำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานฯ และมีสิ่งของที่ไม่สามารถนำติดตัวขึ้นเครื่องบินได้ รวมถึงผู้ใช้บริการในชั่วโมงเร่งด่วน โดยให้บริการฝากส่งสิ่งของทั้งในและต่างประเทศ ราคาบริการอัตราเหมาจ่าย โดยนำร่องติดตั้ง ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นแห่งแรก จำนวน 2 จุด ได้แก่ บริเวณหน้าพื้นที่ผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ (ตม.) ฝั่งตะวันออก (Zone 2) และบริเวณท้าย Row D M T B ฝั่งทิศตะวันออก ชั้น 4 พร้อมให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวแล้วตั้งแต่วันนี้ตลอด 24 ชั่วโมง

15. บริการ Drive Thru Post บริการงานไปรษณีย์เพียง 3 นาที โดยไม่ต้องลงจากรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ ตอบโจทย์และอำนวยความสะดวกให้ชีวิตคนเมืองที่รีบเร่ง โดยผู้ใช้บริการสามารถฝากส่งสิ่งของทางไปรษณีย์ด้วยบริการต่างๆ อาทิ บริการ EMS ในประเทศ พัสดุไปรษณีย์ในประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนในประเทศ บริการรับชำระบิล (PAY AT POST) ฯลฯ

นอกจากนี้ยังได้เสริมประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการนำระบบที่ผู้ฝากส่งสามารถติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ด้วยตนเอง (ระบบ Track and Trace) มาใช้กับบริการบางบริการอีกด้วย ขณะเดียวกัน ปณ. ก็ได้ละเลยการให้บริการเชิงสังคม ด้วยการรักษาสถานะเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์และจุดให้บริการที่มีจำนวนมากกว่าห้าพันแห่งกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค ทั้งในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงธุรกิจและพื้นที่ในชนบทห่างไกล หรือทุรกันดาร และการให้บริการพื้นฐานที่ครบถ้วนทั้งด้านการสื่อสาร การส่งสิ่งของ และด้านการเงินด้วยค่าบริการในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการไปรษณีย์อย่างทั่วถึงสมกับเป็นกิจการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของคนไทยและสังคมไทยอย่างแท้จริง

พันธกิจของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

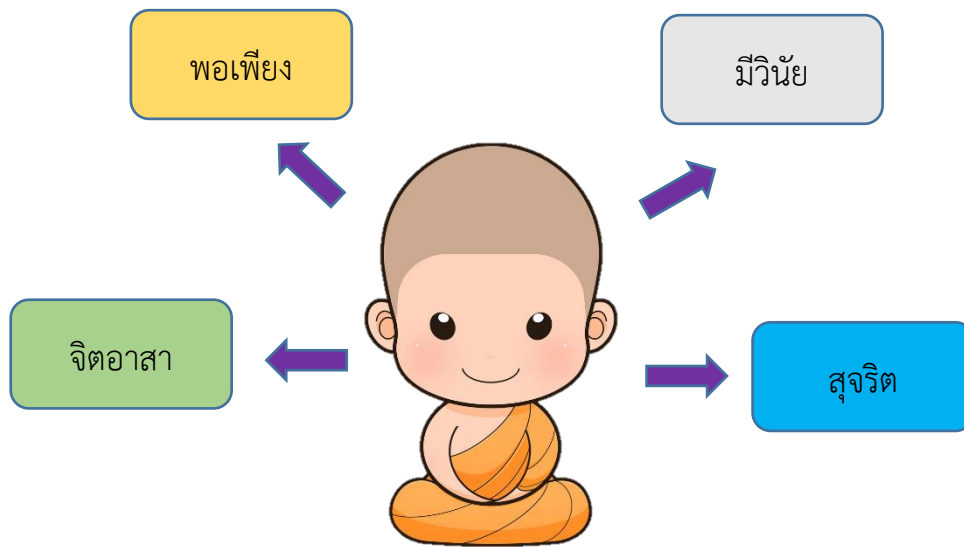
1. ให้บริการจัดส่งสิ่งของ ข่าวสาร ข้อมูล และโอนเงินทั่วโลกที่ลูกค้าเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพ มีมาตรฐานสากลราคาสมเหตุสมผล และเชื่อถือได้
2. พัฒนาให้ไปรษณีย์ไทยเป็นศูนย์กลางธุรกิจไปรษณีย์และบริการ Logistics สำหรับธุรกิจ e-Commerce ของประเทศ
3. บริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลการดำเนินงานในการสร้างฐานความรู้ และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจของลูกค้าให้เติบโตไปด้วยกัน
4. ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน (เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)

ค่านิยมองค์กร

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ยึดหลัก I-SURE ในการบริหารงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------|---|-----------------------------|
| - Integrity (I) | = | ความซื่อสัตย์ |
| - Service Mind (S) | = | การมีใจรักในการให้บริการ |
| - Unity (U) | = | ความรักองค์กร |
| - Result Orientation (R) | = | การทำงานโดยมุ่งเน้นผลสำเร็จ |
| - Change Capability (E) | = | ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง |

โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประกอบกับตามที่คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ได้จัดทำแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2559 - 2564) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในประเทศไทยตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาประเทศให้สมดุลทั้งทางวัตถุและจิตใจควบคู่กันไป สร้างความเข้มแข็งจากภายในให้คุณธรรมนำการพัฒนา ทำให้สังคมไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และเป็นสังคมแห่งคุณธรรม จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปัจจุบัน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ของ ปณท. ได้ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติอย่างจริงจัง และเพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างให้ ปณท. เป็นองค์กรคุณธรรม จึงได้กำหนด "คุณธรรมของคนไปรษณีย์ไทย" ซึ่งเป็นคุณธรรมที่พึงประสงค์ 4 ประการ ได้แก่



1. พอเพียง คือ การมีความพอประมาณ พอควร พอดี ไม่โลภ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น
2. มืวินัย คือ ความมีระเบียบ เคารพต่อกฎหมาย กฎระเบียบขององค์กร และกติกาสังคม
3. สุจิริต คือ การมีความซื่อตรง ซื่อสัตย์ ยึดมั่นในการรักษาความจริง ความถูกต้อง ความเป็นธรรม
4. จิตอาสา คือ การให้และเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม

ปณท คาดหวังว่าบุคลากรทุกคนจะนำ "คุณธรรมของคนไทย" ไปใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวันเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านคุณธรรมของตนเอง ซึ่งเมื่อทุกคนปฏิบัติได้อย่างจริงจังแล้ว คุณธรรมดังกล่าวจะสะท้อนจากภายในของตนเองมาสู่สังคมรอบตัว และจะส่งผลให้ ปณท เป็นองค์กรคุณธรรมได้อย่างยั่งยืนต่อไปและมีมุ่งมั่นในการบริหารงานให้มีความโปร่งใสเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2552 ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยจะต้องมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นธรรมในการให้บริการ มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน สำหรับเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง กำกับ ดูแล และติดตามผล รวมทั้งมีบทบาทในการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้วยความสุจริต โปร่งใส ยึดหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ปณท และน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจถึงสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรัฐธรรมนูญ กฎหมายและกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และให้การสนับสนุนความพยายามและความริเริ่มในการสร้างความโปร่งใส
3. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ จัดทำแผนงาน/กิจกรรมการทำงานในหน่วยงานให้เกิดความโปร่งใส ตลอดจนการสร้างมาตรฐานการให้บริการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ลดการใช้ดุลพินิจของผู้ปฏิบัติงาน
4. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศในการดำเนินงานตามที่กฎหมายและกฎเกณฑ์กำหนด รวมทั้งเผยแพร่ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส

5. บริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบการตรวจสอบภายในมากกว่าเรื่องการเงินและการบัญชี

6. ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารให้มีความโปร่งใส สุจริตและเป็นธรรม ตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ปณท

7. ลดการใช้ดุลพินิจในการบริหารงานบุคคลและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

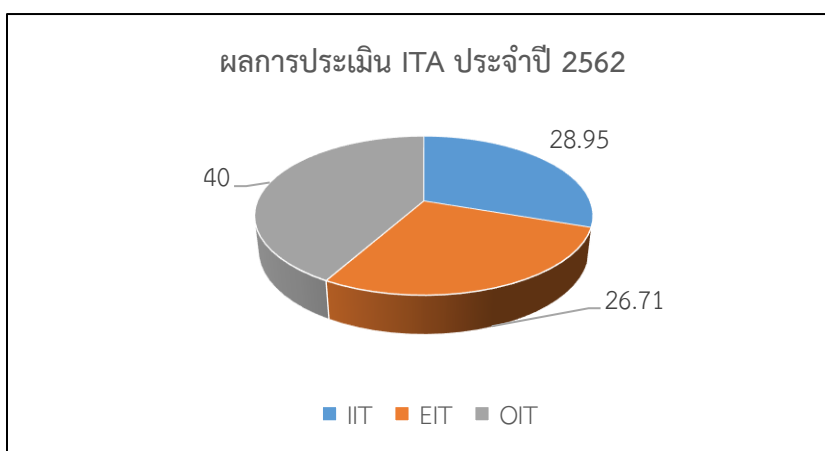
8. จัดให้มีหน่วยงานและผู้รับผิดชอบโดยตรงสำหรับดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนด้วยความรวดเร็วโปร่งใสและเป็นธรรม

สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2564 มีการกำหนดตัวชี้วัดเช่นเดียวกับปี 2563 โดยได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐแสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ และจัดให้มีมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น ตลอดจนการแสดงผลการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว โดยเป็นการดำเนินการในปี 2564 ตามตารางข้างท้ายนี้

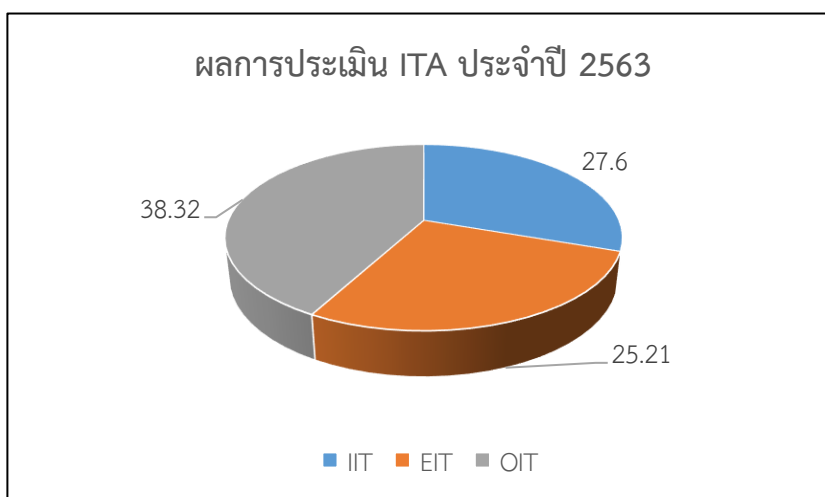
ข้อ	ข้อมูล	องค์ประกอบของข้อมูล
O42	มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	1.แสดงการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2563 2.มีข้อมูลรายละเอียดการวิเคราะห์ เช่น ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น แนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงาน เป็นต้น 3.มีมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินฯ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล เป็นต้น
O43	การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	1.แสดงผลการดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน 2.มีข้อมูลรายละเอียดการนำมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานในข้อ O42 ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม 3.เป็นการดำเนินการในปี พ.ศ. 2564

จากตารางข้างต้น ปณท ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี 2563 โดยมีตัวชี้วัดดังนี้

เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนนปี 62	คะแนนปี 63	ผลต่าง (ตัวชี้วัด)
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)	การปฏิบัติหน้าที่	98.09	95.18	- 2.91
	การใช้งบประมาณ	95.38	89.80	- 5.58
	การใช้อำนาจ	96.54	92.13	- 4.41
	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.65	90.41	- 5.24
	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	96.91	92.56	- 4.35
	รวมคะแนนรายเครื่องมือ	28.95	27.60	- 1.35
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)	คุณภาพการดำเนินงาน	91.22	87.93	- 3.29
	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	87.83	82.25	- 5.58
	การปรับปรุงระบบการทำงาน	88.05	81.96	- 6.09
	รวมคะแนนรายเครื่องมือ	26.71	25.21	- 1.5
เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนนปี 62	คะแนนปี 63	ผลต่าง (ตัวชี้วัด)
แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	การเปิดเผยข้อมูล	100.00	97.78	- 2.22
	การป้องกันการทุจริต	100.00	93.75	- 6.25
	รวมคะแนนรายเครื่องมือ	40	38.32	- 1.68
คะแนนรวม		95.66	91.13	- 4.53



ภาพที่ 1 ผลการประเมิน ITA ประจำปี 2562

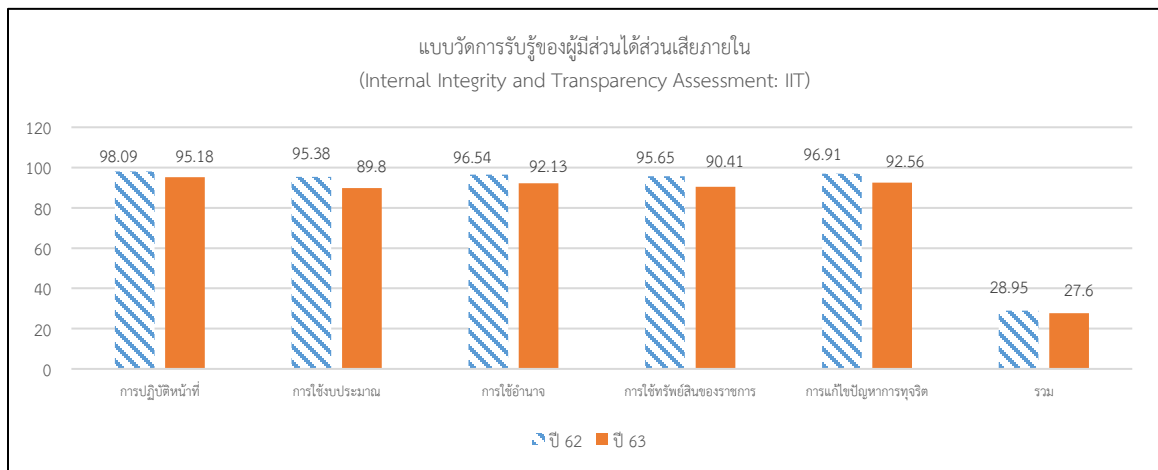


ภาพที่ 2 ผลการประเมิน ITA ประจำปี 2563

จากภาพที่ 1 และ 2 พบว่า ผลคะแนนในปี 2563 ปณท มีผลคะแนนลดลงในทุกตัวชี้วัด เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 จึงควรมีการดำเนินการ เพื่อระบุข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และกำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น

1. ข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และกำหนดมาตรการสำหรับแบบวัด การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) โดยจะพิจารณา มาตรการสำหรับตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 95% ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัดที่ต้องปรับปรุง	คะแนนปี 62	คะแนนปี 63	ผลต่าง (ตัวชี้วัด)
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)	การใช้งบประมาณ	95.38	89.80	- 5.58
	การใช้อำนาจ	96.54	92.13	- 4.41
	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	95.65	90.41	- 5.24
	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	96.91	92.56	- 4.35



ภาพที่ 3 กราฟเปรียบเทียบแบบวัดการรับรู้ของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน : IIT ระหว่างปี 2562 - 2563

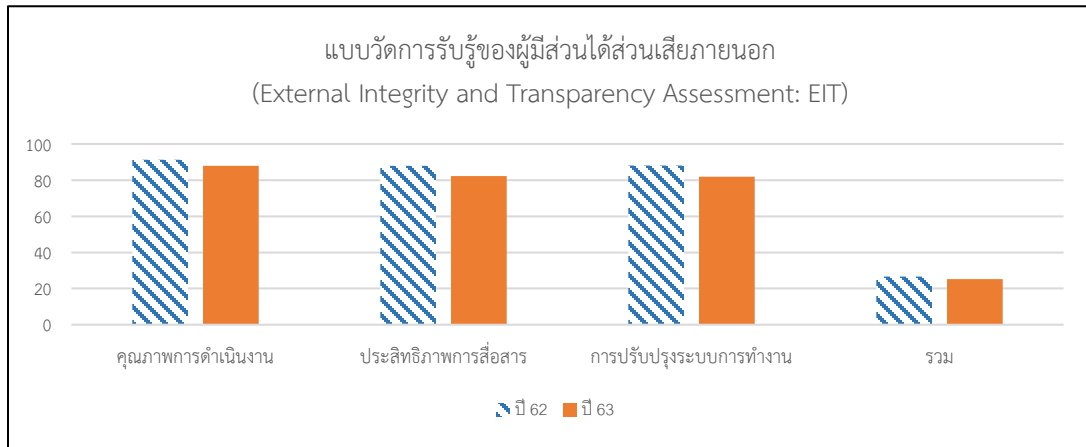
บทวิเคราะห์:

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ซึ่งจากผลคะแนนตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่า บุคลากรภายใน ปณท ยังขาดการรับรู้และความเชื่อมั่นในเรื่อง การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ขั้นตอน/แนวทางการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ และความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงการแก้ไขปัญหาการทุจริตขององค์กร จึงเห็นควรปรับปรุงและกำหนดมาตรการเพิ่มเติมตามตารางข้างท้ายนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นที่ควรปรับปรุง	มาตรการเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้ งบประมาณ	การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณภายใน ปณท	ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานฝ่ายงบประมาณ และฝ่ายจัดหาและพัสดุ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประกอบด้วย 1. แผนการใช้งบประมาณประจำปี 2. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุของ ปณท ที่สามารถเปิดเผยได้
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	การสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง	ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประกอบด้วย 1. แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. แนวทางการบริหารงานบุคคล การเลื่อนขั้นพนักงานจากความสามารถอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม 3. วัฒนธรรมองค์กร I-SURE ให้พนักงานรับรู้ทั้งองค์กร
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สิน ของทางราชการ	การสร้างความสะดวกและการรับรู้ของขั้นตอนการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องและการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานใน ปณท	ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานฝ่ายจัดหาและพัสดุ และฝ่ายยานพาหนะขนส่ง เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประกอบด้วย 1. กระบวนการยืมทรัพย์สินของ ปณท ที่สามารถเปิดเผยได้ให้พนักงานรับรู้ทั่วทั้งองค์กร 2. ระเบียบและวิธีปฏิบัติการใช้ยานพาหนะของ ปณท
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ปัญหาการ ทุจริต	การสร้างเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ เมื่อพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นภายใน ปณท	ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานฝ่ายเลขานุการ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ประกอบด้วย 1. เจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตของผู้บริหาร 2. แนวทางการป้องกันการทุจริตของ ปณท 3. ช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตภายใน ปณท ที่สามารถเปิดเผยได้ 4. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

2. ขอบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และกำหนดมาตรการสำหรับแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยจะพิจารณามาตรการสำหรับตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 95% ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนนปี 62	คะแนนปี 63	ผลต่าง (ตัวชี้วัด)
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)	คุณภาพการดำเนินงาน	91.22	87.93	- 3.29
	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	87.83	82.25	- 5.58
	การปรับปรุงระบบการทำงาน	88.05	81.96	- 6.09



ภาพที่ 4 กราฟเปรียบเทียบแบบวัดการรับรู้ของ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก : EIT ระหว่างปี 2562 - 2563

บทวิเคราะห์:

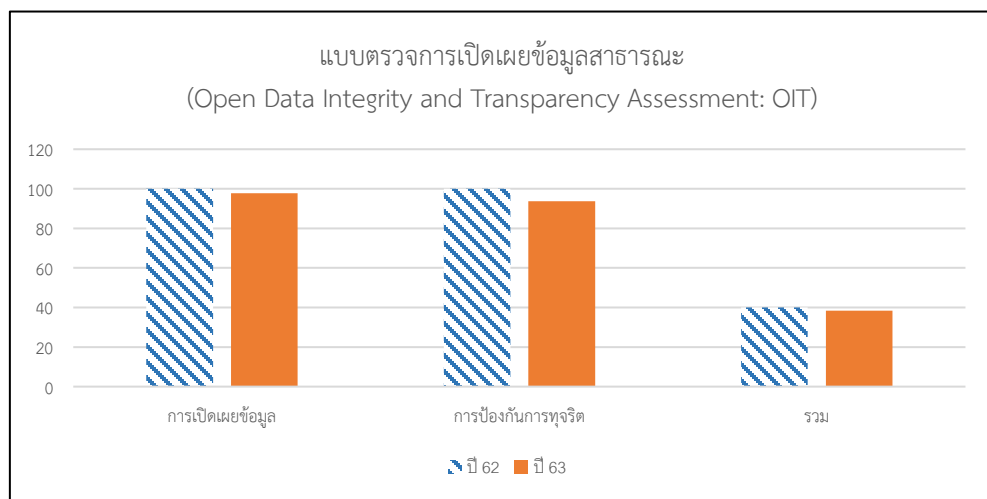
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ซึ่งจากผลคะแนนตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่า บุคลากรภายนอก ปณท ยังขาดการรับรู้และความเชื่อมั่นในเรื่อง คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ยังไม่เพียงพอ และการปรับปรุงระบบการทำงาน จึงเห็นควรปรับปรุงและกำหนดมาตรการเพิ่มเติมตามตารางข้างท้ายนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นที่ควรปรับปรุง	มาตรการเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	1. กำชับการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการผู้มาใช้บริการเป็นไปตามขั้นตอน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลักอย่างตรงไปตรงมาและเท่าเทียม 2. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1. ประสานฝ่ายแผนงานปฏิบัติการ ในการกำชับให้ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานภูมิภาคและนครหลวงปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการตามขั้นตอนอย่างเท่าเทียม และตรงไปตรงมา โดยไม่ปิดบัง บิดเบือนข้อมูล หรือเอื้อประโยชน์ต่อบางกลุ่ม 2. ประสานฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรในการสื่อสารประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการต่อ ผู้ใช้บริการให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ และรับรู้โดยทั่วกัน 3. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานข้อมูลที่จะ ดำเนินการเผยแพร่ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และให้ดำเนินการเผยแพร่ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ช่องทางการติดต่อ การประชาสัมพันธ์ และการร้องเรียนของ ปณท ไปสู่ผู้ใช้บริการยังไม่เพียงพอ	1. ประสานฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อขอข้อมูลช่องทางการติดต่อ ของผู้ใช้บริการกับหน่วยงาน เช่น ข้อมูลสินค้าและบริการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการทุจริต ต่อหน่วยงาน 2. ประสานฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อของผู้ใช้บริการกับหน่วยงานให้ บุคคล ภายนอกได้รับทราบ และรับรู้โดยทั่วกัน 3. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานข้อมูลที่จะ ดำเนินการเผยแพร่ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และให้ดำเนินการเผยแพร่ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด	ประเด็นที่ควรปรับปรุง	มาตรการเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุง ระบบการทำงาน	การรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ/ขั้นตอนการดำเนินงานของ ปณท	1. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลการปรับปรุง คุณภาพการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มา ติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมภายใน หน่วยงาน 2. ประสานฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรในการสื่อสาร สัมพันธ์ในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพบริการ และการเปิด โอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และพัฒนาให้ บุคคลภายนอกรับรู้โดยทั่วกัน 3. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานข้อมูลที่จะ ดำเนินการเผยแพร่ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างการ รับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และให้ดำเนินการเผยแพร่ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. ขอบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน และกำหนดมาตรการสำหรับแบบวัดการ
เปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) โดยจะพิจารณา
มาตรการสำหรับตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 100% ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	คะแนนปี 62	คะแนนปี 63	ผลต่าง (ตัวชี้วัด)
แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	การเปิดเผยข้อมูล	100.00	97.78	- 2.22
	การป้องกันการทุจริต	100.00	93.75	- 6.25



ภาพที่ 5 กราฟเปรียบเทียบแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ : OIT
ระหว่างปี 2562 - 2563

บทวิเคราะห์:

แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบมีหรือไม่มีการเปิดเผยข้อมูล พร้อมทั้งระบุ URL เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แหล่งที่อยู่ของการเปิดเผยข้อมูล และระบุคำอธิบายเพิ่มเติมประกอบคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ซึ่งจากผลคะแนนตัวชี้วัดจะเห็นได้ว่า ปณท ยังขาดการสร้างการรับรู้ในการเปิดเผยข้อมูล และการส่งเสริมแนวทางการป้องกันทุจริตขององค์กร จึงเห็นควรปรับปรุงและกำหนดมาตรการเพิ่มเติมตามตารางข้างท้ายนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นที่ควรปรับปรุง	มาตรการเพิ่มเติม
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล	1. การเปิดเผยข้อมูลของผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของหน่วยงาน 2. ข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปี 2564	1. ประสานฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการขอข้อมูลของผู้บริหารสูงสุดหรือหัวหน้าหน่วยงาน และผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของหน่วยงาน 2. ประสานฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ และรับรู้โดยทั่วกัน 3. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และให้ดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต	การกำหนดมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริต	1. กำหนดมาตรการภายในด้านความโปร่งใสและการป้องกันการทุจริตขึ้นเว็บไซต์ของ ปณท 2. ประสานฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กรในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ และรับรู้โดยทั่วกัน 3. ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ ประสานงานข้อมูลที่จะดำเนินการเผยแพร่ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และให้ดำเนินการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ