

รายงานการวิเคราะห์ผล การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร
บริษัท ไพรเมี่ยนไทย จำกัด

บทนำ

บริษัท ไพรซ์วอเตอร์ไค จำกัด (ปณท) เป็นหน่วยงานที่ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จนถึงปัจจุบัน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นปีที่ 8 ที่ ปณท ได้ดำเนินการเข้าร่วมการประเมินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 8,303 แห่งทั่วประเทศ เข้าร่วมการประเมิน

โดยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) มีวัตถุประสงค์ให้ ปณท ใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสอบสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกันการประเมิน ITA ยังเป็นเครื่องมือในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน การป้องกันการทุจริตในองค์กรและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทย

บริษัท ไพรซ์วอเตอร์ไค จำกัด
สายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร

รายละเอียดของการประเมิน

1. เครื่องมือและตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมิน

1.1) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

เป็นการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่

ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ

ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ

ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

1.2) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อกับหน่วยงานได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

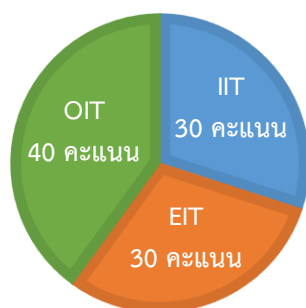
1.3) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลที่เผยแพร่ไว้ที่เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยมีคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลและให้คะแนน พร้อมข้อเสนอแนะตามหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด แบ่งออกเป็น 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

2. สัดส่วนคะแนนของแต่ละเครื่องมือ



■ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

■ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

■ แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

3. ช่วงคะแนนและระดับผลการประเมิน

ผลการประเมินจะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน และมีระดับผลการประเมินแบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ

ช่วงคะแนน	ระดับ
95.00 - 100	AA
85.00 - 94.99	A
75.00 - 84.99	B
65.00 - 74.99	C
55.00 - 64.99	D
50.00 - 54.99	E
0 - 49.99	F

4. ผลคะแนนและการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้คะแนนการประเมินฯ ITA 94.38 คะแนน ซึ่งอยู่ที่ระดับ A (ช่วงคะแนน 85.00 - 94.99 คะแนน) โดยมีรายละเอียดผลคะแนนจำแนกออกเป็นรายเครื่องมือการประเมิน รายตัวชี้วัด และผลเปรียบเทียบคะแนนปี 2564 - 2565 ได้ดังนี้

เครื่องมือการประเมิน	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน ปี 2564	ผลคะแนน ปี 2565	ผลต่าง
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)	การปฏิบัติหน้าที่	93.41	94.14	+0.73 ▲
	การใช้งบประมาณ	86.07	87.41	+1.34 ▲
	การใช้อำนาจ	90.17	91.56	+1.39 ▲
	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	85.45	87.25	+1.80 ▲
	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	89.16	90.38	+1.22 ▲
	รวม	26.66	27.04	+0.38 ▲
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)	คุณภาพการดำเนินงาน	93.34	92.09	-1.25 ▼
	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	90.87	91.45	+0.58 ▲
	การปรับปรุงระบบการทำงาน	90.21	89.84	-0.37 ▼
	รวม	27.44	27.34	-0.10 ▼
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	การเปิดเผยข้อมูล	100.00	100.00	เท่าเดิม
	การป้องกันการทุจริต	100.00	100.00	เท่าเดิม
	รวม	40.00	40.00	เท่าเดิม
คะแนนรวม		94.10	94.38	+0.28 ▲

5. การวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ

จากตารางข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบผลคะแนนการประเมินฯ ITA ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ของ ปณท จากการวิเคราะห์แล้วพบว่า

5.1) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

มีผลคะแนนเพิ่มขึ้นในทุกตัวชี้วัด ส่งผลให้ผลคะแนนของแบบวัด IIT เพิ่มขึ้นจากเดิมรวม 0.38 คะแนน โดยมีรายละเอียดของผลคะแนนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มขึ้น 0.73 คะแนน

ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ เพิ่มขึ้น 1.34 คะแนน

ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ เพิ่มขึ้น 1.39 คะแนน

ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพิ่มขึ้น 1.80 คะแนน

ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต เพิ่มขึ้น 1.22 คะแนน

จากผลคะแนนที่เพิ่มขึ้นในทุกตัวชี้วัดนั้น สะท้อนถึงความพยายามในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา กระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการสื่อสารข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ให้พนักงาน ปณท ทุกระดับได้รับรู้รับทราบ ในปี 2565 อย่างไรก็ดีในปี 2566 ปณท จะได้มุ่งเน้นการดำเนินงานตามมาตรการ/แนวทาง ที่ได้กำหนด ข้างต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้นและมีความสอดคล้อง กับผลการประเมินฯ ต่อไป

5.2) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

มีผลคะแนนแบบวัด EIT **ลดลงจากเดิมรวม 0.10 คะแนน** โดยมีรายละเอียดของผลคะแนนในแต่ละตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน **ลดลง 1.25 คะแนน**

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร **เพิ่มขึ้น 0.58 คะแนน**

ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน **ลดลง 0.37 คะแนน**

ซึ่งจากผลคะแนนในตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร ปณท ที่เพิ่มขึ้น (**เพิ่มขึ้น 0.58 คะแนน**) นั้น ปณท จะมุ่งเน้นการดำเนินงานตามมาตรการ/แนวทาง ที่ได้กำหนดข้างต้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้นและมีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ อย่างไรก็ดี ในส่วนของตัวชี้วัด ที่มีผลคะแนนลดลงคือ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน (**ลดลง 1.25 คะแนน**) และตัวชี้วัดการปรับปรุง ระบบการทำงาน (**ลดลง 0.37 คะแนน**) ปณท จะได้กำหนดมาตรการ/แนวทางเพิ่มเติมเพื่อเป็นการแก้ไข ข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนโดยเร่งด่วน เพื่อสนองตอบต่อความต้องการแก่ผู้ที่มีรับบริการ และสร้างความเชื่อมั่น ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อไป

5.3) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

มีผลคะแนนเท่าเดิมในทุกตัวชี้วัด โดยได้ 100 คะแนน ทั้ง 2 ตัวชี้วัด ซึ่งได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการรักษามาตรฐาน กระบวนการดำเนินงานทั้งในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ไปจนถึงการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานต่าง ๆ ต่อสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์หลักของ ปณท เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท อย่างไรก็ดี ปณท จะดำเนินการเน้นย้ำ และสร้างความรู้ความเข้าใจกับฝ่าย/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการรักษามาตรฐาน ในการเปิดเผย ข้อมูลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของแบบวัดฯ OIT อย่างเป็นประจำทุกปี

6. มาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในประเด็นที่ต้องแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินฯ ข้างต้น ปณท พบว่ามีประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน และประเด็นที่จะต้องพัฒนากระบวนการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน ปณท ให้ดีขึ้น จึงได้กำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน ปณท โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

6.1 มาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

ประเด็นของเครื่องมือและตัวชี้วัดที่ต้องพัฒนา	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การรายงานผล/ความถี่ในการรายงาน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) จำนวน 2 ตัวชี้วัด 1) คุณภาพการดำเนินงาน 2) การปรับปรุงระบบการทำงาน	<u>คุณภาพการดำเนินงาน</u> 1. ประสานงานกับฝ่าย/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของ ปณท (www.thailandpost.co.th) 2. ผู้บริหารเน้นย้ำและซักซ้อมกับหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและระยะเวลาในการให้บริการตามที่ ปณท กำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ	ภายในปี 2566	- ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ - สายงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานต่อฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ / เป็นรายไตรมาส
	<u>การปรับปรุงระบบการทำงาน</u> 1. ประสานงานกับฝ่าย/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานผ่านโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลผลการดำเนินงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทุกประเภทได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ของ ปณท (www.thailandpost.co.th) 2. ผู้บริหารเน้นย้ำและซักซ้อมกับหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถึงความสำคัญกับการพัฒนาบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการ	ภายในปี 2566	- ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ - สายงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานต่อฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ / เป็นรายไตรมาส

6.2 มาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินฯ

ประเด็นของเครื่องมือและตัวชี้วัดที่ต้องพัฒนา	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การรายงานผล/ความถี่ในการรายงาน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) จำนวน 5 ตัวชี้วัดประกอบด้วย 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ 5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต	1. ทบทวนเนื้อหาและรูปแบบของการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในประเด็นของแต่ละตัวชี้วัดที่ ปณท ต้องการยกระดับผลคะแนนที่ได้ 2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมจากเดิมหรือสร้างการรับรู้ให้กับพนักงาน ปณท จากสื่อประชาสัมพันธ์ที่ได้จัดทำไว้เดิม (กรณีทบทวนตาม 1. แล้วมีความเพียงพอเหมาะสม) ผ่านช่องทางต่าง ๆ 3. ทบทวนคู่มือวิธีปฏิบัติการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของพนักงาน ปณท	ภายในไตรมาสที่ 1/2566	- ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ - ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร	รายงานผลต่อประธานสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร / เป็นประจำทุกเดือน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) จำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	<u>ประสิทธิภาพการสื่อสาร</u> ประสานงานกับฝ่าย/สำนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการสร้างการรับรู้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทุกประเภท ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเช่น เว็บไซต์ของ ปณท (www.thailandpost.co.th) เพื่อเป็นการสื่อสารและเน้นย้ำข้อมูลในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	ภายในปี 2566		สายงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานต่อฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ / เป็นรายไตรมาส

6.3 มาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในประเด็นที่ต้องรักษามาตรฐาน

ประเด็นของเครื่องมือและตัวชี้วัดที่ต้องพัฒนา	ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	การรายงานผล/ความถี่ในการรายงาน
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)	สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับฝ่าย/สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด เพื่อเป็นการเน้นย้ำและรักษามาตรฐานในการเปิดเผยข้อมูลตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว	ภายในไตรมาสที่ 1/2566	- ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ - ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลต่อประธานสายงานกลยุทธ์และการขับเคลื่อนองค์กร / เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

