



รายงานการวิเคราะห์

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ประจำปี 2562

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด



จัดทำโดย: ฝ่ายระบบการกำกับดูแลกิจการ

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
ประเด็นที่จะต้องพัฒนา/ปรับปรุงของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



๑. ที่มา

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า "การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)" ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔)

องค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International - TI) ได้เผยแพร่ดัชนีภาพลักษณ์การคอร์รัปชันในภาครัฐทั่วโลก (Corruption Perception Index : CPI) ประจำปี ๒๐๑๙/๒๕๖๒ ครั้งที่ ๒๕ ผลปรากฏว่าประเทศไทยได้ ๓๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ซึ่งไม่เปลี่ยนแปลงจากปี ๒๕๖๑ แต่ในส่วนที่เป็นอันดับที่ปรับตัวลดลงเป็นลำดับที่ ๑๐๑ จากอันดับ ๙๙ และอยู่ในอันดับที่ ๖ ในกลุ่มประเทศอาเซียนเมื่อปีที่แล้ว หลังจากลำดับลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ ซึ่งจากผลคะแนนสะท้อนให้เห็นว่า ประเทศไทยต้องสร้างความเชื่อมั่นของการมีส่วนร่วมของประชาชน และประชาสังคมในด้านความโปร่งใสของการบริหารภาครัฐ

ดังนั้น การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ถือเป็นภารกิจระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินได้รับทราบคุณลักษณะและสถานการณ์ดำเนินงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานภาครัฐทุกแห่งให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และเพื่อขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการดำเนินงานบรรลุซึ่งเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น "มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก" โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม และเป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับค่าดัชนีภาพลักษณ์การคอร์รัปชันในภาครัฐทั่วโลก (CPI) ของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

๒. เกณฑ์การวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุงในปี ๒๕๖๓

คะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ ปณท (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี ๒๕๖๒ ในแต่ละตัวชี้วัดไม่ต่ำกว่า ๙๕ คะแนน

๓. เกณฑ์ตัวชี้วัดและผลการประเมินประจำปี ๒๕๖๒

เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ การแก้ไขปัญหาการทุจริต คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร การปรับปรุงระบบการทำงาน การเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต โดย ปณท ได้ผลคะแนนการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ คือ ๙๕.๖๖ คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับผลการประเมินในระดับ AA (Excellence ช่วงคะแนนระหว่าง ๙๕ - ๑๐๐ คะแนน) โดย ปณท อยู่ในลำดับที่ ๑ ของกลุ่มหน่วยงานสังกัดภายใต้กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) และลำดับที่ ๖ ของกลุ่มหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ๕๔ หน่วยงาน ซึ่งมีระดับผลการประเมินรายตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางแสดงผลการประเมิน ITA ประจำปี ๒๕๖๒

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๒	ผลการประเมินปี ๒๕๖๒ (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน)
๑	การปฏิบัติหน้าที่	๙๘.๐๙
๒	การใช้งบประมาณ	๙๕.๓๘
๓	การใช้อำนาจ	๙๖.๕๔
๔	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๕.๖๕
๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๖.๙๑
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๑.๒๒
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๗.๘๓
๘	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๘๘.๐๕
๙	การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐.๐๐
๑๐	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐.๐๐

๔. เกณฑ์ตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๒ ที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุงในปี ๒๕๖๓

จากตารางแสดงผลการประเมิน ITA ประจำปี ๒๕๖๒ จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยู่ในระดับ Excellence (ระดับคะแนน ๙๕.๐๐ - ๑๐๐.๐๐) จำนวน ๗ ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดที่อยู่ระดับ A (ระดับคะแนน ๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙ : Very Good) จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ดังนั้น ตัวชี้วัดที่อยู่ในระดับ A ต้องมีการพัฒนาไปสู่ระดับ AA (Excellence) เพื่อให้ระดับคะแนนในภาพรวมมีคะแนนที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งได้แก่

๑. **ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน** โดยรวมคะแนนเท่ากับ ๙๑.๒๒ จาก ๑๐๐ คะแนน เป็นคะแนนการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการให้บริการของหน่วยงานแก่รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม โดยประเด็นที่ต้องดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง ได้แก่ การให้บริการผู้ใช้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและเท่าเทียมกัน

๒. ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยรวมคะแนนเท่ากับ ๘๗.๘๓ จาก ๑๐๐ คะแนน เป็นคะแนนการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/ การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย โดยประเด็นที่ต้องดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน รวมถึงช่องทางการรับฟังคำติชม หรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

๓. ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน โดยรวมคะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๐๕ จาก ๑๐๐ คะแนน เป็นคะแนนการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นที่ต้องดำเนินการพัฒนา/ปรับปรุง ได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา

๕. การกำหนดแนวทางและมาตรการ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ชี้ให้เห็นว่า สิ่งที่ควรพัฒนาเพื่อให้ ปณท ได้คะแนนดีขึ้น คือการให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การให้บริการกับผู้รับบริการอย่างถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดอย่างเท่าเทียม รวมทั้งการสื่อสารให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งในปี ๒๕๖๓ ได้กำหนดมาตรการเพื่อรองรับตัวชี้วัดที่ควรพัฒนา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ตัวชี้วัดประจำปี ๒๕๖๒	มาตรการประจำปี ๒๕๖๓
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	ปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์เพื่อเน้นย้ำขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการให้ผู้รับบริการได้รับทราบผ่านช่องทาง www.thailandpost.co.th หรือ Social Media
๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	การประชาสัมพันธ์เพื่อเน้นย้ำช่องทางการติดต่อ การร้องเรียนให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านช่องทาง www.thailandpost.co.th หรือ Social Media
๘	การปรับปรุงระบบการทำงาน	ปรับปรุงระบบการทำงานและประชาสัมพันธ์เพื่อเน้นย้ำการปรับปรุงคุณภาพบริการ และการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบผ่านช่องทาง www.thailandpost.co.th หรือ Social Media