



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๒

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดภัยจากการทุจริตและผลประโยชน์ทับซ้อน มีวัฒนธรรมคุณธรรม รวมไปถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ ซึ่งถือเป็นการยกระดับให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ “เป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่สะท้อนจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใสเป็นธรรม ปลอดภัยจากการทุจริต

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มีเครื่องมือในการประเมิน ๓ เครื่องมือ ดังนี้

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment (IIT) เป็นการวัดการรับรู้ภายใน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบวัดการรับรู้ฯ ทั้งนี้มีผู้ตอบจำนวน ๔๕ คน ซึ่งครบตามจำนวนขั้นต่ำของระบบ ITA

ประเภทตัวชี้วัด	คะแนนการประเมิน (ร้อยละ)
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๙๐.๘๒
๒. การใช้งบประมาณ	๘๑.๖๑
๓. การใช้อำนาจ	๘๕.๒๙
๔. การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	๘๑.๘๑
๕. การแก้ปัญหาการทุจริต	๘๔.๐๓

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment (EIT) เป็นการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๕๐๐ ชื่อที่จัดส่งให้สำนักงาน ป.ป.ช. โดยจะกำหนดแบบวัดการรับรู้ และกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตอบแบบวัดการรับรู้ฯ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐ ของรายชื่อที่จัดส่ง ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับข้อมูลจากผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ฯ จำนวน ๕๘ คน ได้ครบตามจำนวนขั้นต่ำที่ระบบ ITA กำหนด โดยมีผลการประเมินดังนี้

กรอบการประเมิน	ผลคะแนน
๑. คุณภาพการทำงาน	๗๖.๔๙ คะแนน
๒. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๗๖.๗๓ คะแนน
๓. การปรับปรุงการทำงาน	๗๒.๘๔ คะแนน

๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment (OIT) เป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ ในตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตามเครื่องมือที่ใช้ในการวัด ๓ เครื่องมือ ผ่านระบบ ITAS ทางเว็บไซต์ <https://itas.nacc.go.th> ของสำนักงาน ป.ป.ช. และกรอบการประเมิน ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้

กรอบการประเมิน	ผลคะแนน
๑. การเปิดเผยข้อมูล (Open data)	๘๖.๒๙ คะแนน
๒. การป้องกันการทุจริต (Anti-Corruption Practice)	๘๐.๓๖ คะแนน

ผลการดำเนินงาน: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้คะแนนรวม ๘๑.๓๕ คะแนน อยู่ในระดับ B (ช่วงคะแนน ๗๕-๘๔.๙๙) เกณฑ์ผ่านการประเมินร้อยละ ๘๕ ระดับ A (ช่วงคะแนน ๘๕ - ๙๔.๙๙)

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของสำนักงาน ป.ป.ช.

๑. การประเมินในระบบ ITAS จำนวน ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ : แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

หน่วยงานมีคะแนน IIT อยู่ในระดับดี (Good) บ่งชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานมีแนวโน้มการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักการความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรส่วนใหญ่ยังเชื่อมั่นและแสดงความไว้วางใจที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารที่มุ่งสู่การป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี คือ

๑.๑ ข้อเสนอแนะส่วนที่ ๑ (IIT)

- ๑) ควรปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม
- ๒) การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- ๓) เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ
- ๔) จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสามารถแจ้งเบาะแสอันควรสงสัย โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

๑.๒ ข้อเสนอแนะส่วนที่ ๒ (IIT)

- ๑) ผู้บริหารควรมีมาตรการที่ชัดเจนและทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดีกับผู้ปฏิบัติงาน
- ๒) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มงานใน สคบ. ทำหน้าที่ในการป้องกันการทุจริตโดยเฉพาะ และมีอัตรากำลังในการปฏิบัติงานด้วย และควรเป็นอัตราตั้งใหม่ ไม่ใช่อัตราที่เกลี้ยมาจากกองอื่น
- ๓) มีช่องทางแจ้งเบาะแสที่ชัดเจนขึ้น
- ๔) ความโปร่งใสในการประเมินเจ้าหน้าที่ ควรยึดหลักเกณฑ์เป็นหลัก อย่าแทรกแซงการดำเนินการหรือพิจารณาของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ ๒ : แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

๒.๑ ข้อเสนอแนะส่วนที่ ๑ (EIT)

หน่วยงานมีคะแนน EIT อยู่ในระดับดี (Good) ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบน ทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ อย่างไรก็ดี สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี โดยควรดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น คือ ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน รองลงมา คือ การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย

นอกจากนี้ ควรพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการให้เกิดความโปร่งใสปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

๒.๒ ข้อเสนอแนะส่วนที่ ๒ (EIT)

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ทำงานรวดเร็ว พร้อมรับฟังปัญหาผู้ร้อง
- ๒) มีการดำเนินงานเท่าเทียมกัน
- ๓) ยากให้รับเรื่องและดำเนินการต่ออย่างจริงจัง ผู้ร้องเรียนได้ประโยชน์ที่สมควรจะได้

ส่วนที่ ๓ : แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูล (Open data integrity and Transparency Assessment : OIT)

หน่วยงานมีคะแนน OIT อยู่ในระดับดี (Good) โดยมีการวางระบบที่ค่อนข้างดีเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลทั้งหมดแสดงถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้

หากหน่วยงานวางแผนการดำเนินงานในส่วนที่ยังมีข้อติดขัดอยู่บ้างเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะในชุดข้อมูลย่อย โดยเฉพาะชุดข้อมูลด้านการบริหารงาน ซึ่งเป็นชุดข้อมูลที่ยังไม่เคยเผยแพร่ หรือยังไม่เป็นปัจจุบันมากที่สุดเมื่อเทียบกับชุดข้อมูลอื่นๆ น่าจะทำให้หน่วยงานสามารถยกระดับตนเองสู่ระดับที่สูงขึ้นได้ในอนาคตอันใกล้

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้นำผลการประเมินทั้ง ๓ ส่วน มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ตรวจสอบว่า

๑) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ในส่วนการเปิดเผยข้อมูล (OIT) ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ๔๘ ข้อคำถาม โดยมีเกณฑ์การคิดคะแนน ITAS ของสำนักงาน ป.ป.ช คือ เกณฑ์การให้คะแนน ๐ กับ ๑๐๐ แบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ ข้อมูลครบถ้วน คิดเป็น ๑๐๐ คะแนน ข้อมูลไม่ครบถ้วน คิดเป็น ๐ คะแนน

๒) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์ (OIT) โดยเฉพาะชุดข้อมูลด้านการบริหารงาน ซึ่งเป็นชุดข้อมูลที่ยังไม่เคยเผยแพร่หรือยังไม่เป็นปัจจุบัน พบว่า สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการลงข้อมูลแต่รายละเอียดไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ บางกรณีเกิดจากกระบวนการลงข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเผยแพร่ข้อมูลบางเรื่องมีการลงข้อมูลแล้วแต่อาจไม่เชื่อมโยงกับเว็บไซต์ทำให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนส่งผลกระทบต่อคะแนน

อย่างไรก็ดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จะนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อหาแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวทางการประเมินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนการส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจในหน่วยงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้เกิดความตระหนักและเกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป