

**๒.๔ งานการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
กิจกรรมด้านธรรมาภิบาล ประเมินผลโดยสำนักงาน ป.ป.ช.**



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 ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์การประเมินให้เกิดการสนับสนุนต่อการยกระดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม มีกรอบการประเมิน ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่

๑. การป้องกันการทุจริต (Anti-Corruption Practice)
๒. การเปิดเผยข้อมูล (Open data)
๓. การปฏิบัติหน้าที่ (Bribery-Fraud)
๔. การใช้อำนาจหน้าที่ (Power Distortion)
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต (Anti-Corruption Improvement)
๖. การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (Asset Misappropriation)
๗. การใช้งบประมาณ (Budget Misallocation)
๘. คุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน (Service Quality)
๙. ประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงาน (Communication Efficiency)
๑๐. การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงาน (Procedure Improvement)

ในการนี้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มีเครื่องมือในการประเมิน ๓ เครื่องมือ ดังนี้

๑. **แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment (IIT))** สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินการเผยแพร่แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในให้แก่บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓๐๑ รายชื่อ ซึ่งผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ฯ จะต้องสแกน QR-Code เพื่อตอบแบบวัดการรับรู้ฯ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ตอบจำนวน ๑๐๖ คน ผ่านตามจำนวนขั้นต่ำของระบบ ITA ซึ่งประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑. การปฏิบัติหน้าที่ ๒. การใช้งบประมาณ ๓. การใช้อำนาจ ๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ ๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒. **แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment (EIT))** สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มอบหมายให้หน่วยงานกำหนดกรอบจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้ที่มาติดต่อหน่วยงาน จำนวน ๓๐๐ รายชื่อ (เป็นผู้ซึ่งได้รับการอนุมัติจากเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) และจัดส่งให้สำนักงาน ป.ป.ช. ผ่านทางระบบ ITA จากนั้นสำนักงาน ป.ป.ช. จะกำหนดแบบวัดการรับรู้ฯ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตอบแบบวัดการรับรู้ฯ ผ่าน ๒ ช่องทางได้แก่

๑) สํารวจโดยให้แบบวัดการรับรู้ฯ ผ่าน QR-Code แก่ผู้ที่มาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง

๒) สํารวจโดยให้ผู้รับแจ้งการประเมิน (หน่วยงานภายนอก) เป็นผู้สํารวจแบบวัดการรับรู้ฯ โดยสุ่มตรวจตามรายชื่อที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจัดส่งให้

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจะต้องตอบแบบวัดการรับรู้ฯ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๑๐ ของรายชื่อที่จัดส่ง ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ฯ จำนวน ๘๕ คน ผ่านจำนวนขั้นต่ำที่ระบบ ITA กำหนด ซึ่งประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑. คุณภาพการดำเนินงาน ๒. ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๓. การแก้ไขปัญหาการทุจริต

๓. **แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment (OIT))** เป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ ในตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และการป้องกันการทุจริต จำนวน ๔๓ ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ๑. การเปิดเผยข้อมูล ๒. การป้องกันการทุจริต

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านทางระบบ ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตามกรอบการประเมิน ๑๐ ตัวชี้วัด ผ่านระบบ ITAS ทางเว็บไซต์ <https://itas.nacc.go.th> ของสำนักงาน ป.ป.ช. เรียบร้อยแล้ว

ผลการดำเนินงาน : รายงานผลการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คะแนนภาพรวมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คือ ๗๙.๓๕ คะแนน ระดับผลการประเมินอยู่ในระดับ B ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

อันดับ	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	การป้องกันการทุจริต (OIT)	๙๓.๗๕
๒	การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๙๑.๕๖
๓	การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๘๙.๔๘
๔	การใช้อำนาจ (IIT)	๘๓.๓๗
๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๘๑.๑๖
๖	การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	๗๘.๑๓
๗	การใช้งบประมาณ (IIT)	๗๖.๘๒
๘	คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๗๑.๕๘
๙	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๕๓.๕๓
๑๐	การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	๕๒.๔๐
คะแนนเฉลี่ยรวม		๗๙.๓๕

ข้อเสนอแนะ : จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๓” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ ๘๐ จะต้องมียอดคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ พบว่า ผลคะแนนการประเมินหน่วยงานของท่านจาก ๓ แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ตัวชี้วัด มีแบบวัดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (๘๕ คะแนนขึ้นไป) คือ แบบวัด OIT ซึ่งสะท้อนการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และง่ายต่อการเข้าถึง ส่วนแบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) คือ แบบวัด IIT และ EIT สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังต่อไปนี้

แบบวัด IIT เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ การใช้จ่ายงบประมาณและทรัพย์สินของราชการ โดยยึดระเบียบปฏิบัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) การปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและ ผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวกและเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้ง กำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณ ให้โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ

๒) การใช้งบประมาณ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณโดยเปิดเผยและพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ

๓) การใช้อำนาจของผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล จัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ จัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ สร้างระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม-คืน และการลงโทษอย่างเคร่งครัด

๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของส่วนรวม มีจิตสาธารณะและพร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยจัดทำมาตรการการป้องกันและมีระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการทุจริตอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก

แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและไม่เลือกปฏิบัติ จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก ที่สำคัญ ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จะนำผลการประเมินฯ และนำข้อเสนอแนะของสำนักงาน ป.ป.ช. และถอดบทเรียนจากผลการประเมินฯ ดังกล่าว เพื่อมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดต่อไป