

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (๐34)

1. ผลการประเมินคะแนน ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566








การผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ต้องได้รับผลที่ 85 คะแนนขึ้นไป¹ โดยผลการประเมินสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ 82.96 คะแนน อยู่ในระดับต้องปรับปรุง

1.1 เปรียบเทียบผลคะแนน ITA (ภาพรวม) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2566

ผลคะแนนตามปีงบประมาณ					เพิ่มขึ้น / ลดลงจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
2562	2563	2564	2565	2566	
87.23 ระดับ A	86.59 ระดับ A	90.44 ระดับ A	85.29 ระดับ A	82.96 ต้องปรับปรุง	↓ ลดลง 2.33

¹ ประกาศสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่อง การปรับระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (Rating Score) ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2566

1.2 เปรียบเทียบผลคะแนน ITA ขององค์กรอิสระ (ภาพรวม) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2566
โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

หน่วยงาน	ผลคะแนนตามปีงบประมาณ					ระดับผลการประเมินปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	เพิ่มขึ้น / ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
	2562	2563	2564	2565	2566		
1. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	89.96	92.12	93.44	93.05	93.02	ผ่านดี	 - 0.03
2. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	86.45	87.45	90.34	90.95	91.27	ผ่าน	 +0.32
3. สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	87.39	86.96	87.99	71.35	89.19	ผ่าน	 +17.84
4. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	81.98	94.06	93.28	93.40	88.03	ผ่าน	 -5.37
5. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	87.23	86.59	90.44	85.29	82.96	ต้องปรับปรุง	 - 2.33

หมายเหตุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 คะแนนเฉลี่ยขององค์กรอิสระ 88.89 คะแนน

1.3 เปรียบเทียบผลคะแนนตามเครื่องมือการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2566

เครื่องมือ	ผลคะแนนตามปีงบประมาณ					เพิ่มขึ้น / ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
	2562	2563	2564	2565	2566	
แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ตามตัวชี้วัดที่ได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ	100.00	95.78	100.00	100.00	100.00	คงที่
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) (หมายเหตุ ผลจากการตอบแบบสำรวจผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 154 คน จากจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84)	72.41	70.89	72.91	73.98	65.19	 - 8.79
แบบวัดการรับรู้ของสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) (หมายเหตุ ผลจากการตอบแบบสำรวจ ชั้นต่ำ 40 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน (รวม 57 คน) ส่วนที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จำนวน 33 คน ส่วนที่ 2 สำนักงาน ป.ป.ช. จัดเก็บร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 จำนวน 24 คน)	85.01	90.03	95.23	77.00	ส่วนที่ 1 75.78 ส่วนที่ 2 80.21 ≈77.99	 + 0.99

1.4 ผลคะแนนตามตัวชี้วัด จำนวน 10 ตัวชี้วัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 – 2566

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ผลคะแนนตามปีงบประมาณ					เพิ่มขึ้น / ลดลงจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
		2562	2563	2564	2565	2566	
1	การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	100.00	91.56	100.00	100.00	100.00	คงที่
2	การป้องกันการทุจริต (OIT)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	คงที่
3	คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	91.19	94.45	98.57	82.05	77.59	↓ -4.46
4	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	82.18	86.73	94.16	74.78	78.30	↑ 3.52
5	การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	81.66	88.91	92.96	74.18	78.10	↑ 3.92
6	การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	82.48	80.19	81.33	78.97	79.95	↑ 0.98
7	การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	76.96	73.53	76.17	77.54	69.95	↓ -7.59
8	การใช้อำนาจ (IIT)	71.77	70.74	71.25	74.39	63.71	↓ -10.68
9	การใช้งบประมาณ (IIT)	65.34	66.10	68.25	70.34	59.41	↓ -10.93
10	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	65.48	63.87	67.57	68.66	52.91	↓ -15.75

จากตารางจะเห็นได้ว่า การเปรียบเทียบผลคะแนนตามเครื่องมือจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีอัตราเพิ่มขึ้น 3 ตัวชี้วัด อัตราลดลง 5 ตัวชี้วัด และคงที่ 2 ตัวชี้วัด และมีตัวชี้วัด 8 ตัวชี้วัดไม่ผ่านเกณฑ์ 85 คะแนน

2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้หน่วยงานภายในดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด มีรายละเอียดประกอบด้วยประเด็น ดังต่อไปนี้

1) ประเด็นการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

- 1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ
- 2) การให้บริการและระบบ E-Service
- 3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
- 4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
- 5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง
- 6) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล
- 7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

2) แสดงการกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย

- 1) วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ

- 2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ
- 4) ระยะเวลา

3) แสดงการวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

2.1 ประเด็นการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

1.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	70.51
i2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	73.72
i3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	70.51
i4 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับ ปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่	90.26
i5 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่	88.31
i6 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่	86.36

ตารางที่ 1.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 3 ประเด็น ดังตารางที่ 1.1

1.2) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT: External Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด EIT	คะแนน ส่วนที่ 1	คะแนน ส่วนที่ 2
e1 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	69.19	71.00
e2 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	75.94	75.17
e3 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	75.97	70.92
e4 ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่	87.91	100
e11 การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	75.97	75.17
e12 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	76.97	73.79
e15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	73.94	75.17

ตารางที่ 1.2 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด EIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 6 ประเด็น ดังตารางที่ 1.2

1.3) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o11 แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100
o12 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100
o13 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100
o14 คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	100

ตารางที่ 1.3 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

1.4) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

(1) ในบางกรณีการออกผลคำวินิจฉัยให้หน่วยงานรัฐดำเนินการ ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างแท้จริง และไม่สอดคล้องหลักกัลยาณมิตร

(2) ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (CIM) ไม่สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

1) แนวทางที่ 1 การตรวจสอบ/ติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานรัฐไม่สามารถปฏิบัติตามคำวินิจฉัยได้ เพื่อให้ทราบถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนรวมทั้งปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐที่หน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติตามคำวินิจฉัยได้

2) แนวทางที่ 2 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (CIM) ให้มีประสิทธิภาพ

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักกฎหมายและคดี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพเรื่องร้องเรียน

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

แนวทางที่ 1 การตรวจสอบ/ติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติตามคำวินิจฉัยได้

	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	การตรวจสอบ/ติดตามจำนวนเรื่องร้องเรียน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่หน่วยงานไม่สามารถปฏิบัติตามคำวินิจฉัยได้	ไตรมาสที่ 3
ขั้นตอนที่ 2	นำประเด็นการออกผลคำวินิจฉัยหน่วยงานรัฐไม่สามารถและหรือนำไปปฏิบัติเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพเรื่องร้องเรียนร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางแก้ไข	ไตรมาสที่ 4
ขั้นตอนที่ 3	ดำเนินการตามแนวทางแก้ไขที่คณะกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพเรื่องร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะ	ไตรมาสที่ 4

แนวทางที่ 2 การปรับปรุงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (CIM) ให้มีประสิทธิภาพ

	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	การสำรวจตรวจสอบ/วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานระบบ CIM	ไตรมาสที่ 1
ขั้นตอนที่ 2	การปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ CIM	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 3	การตรวจสอบการใช้งานหลังมีการปรับปรุงระบบ CIM	ไตรมาสที่ 2

2) ด้านการให้บริการและระบบ E-Service วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

2.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	70.51
i2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	73.72
i3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	70.51

ตารางที่ 2.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 3 ประเด็น ดังตารางที่ 2.1

2.2) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT: External Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด EIT	คะแนน ส่วนที่ 1	คะแนน ส่วนที่ 2
e1 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	69.19	71.00
e2 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	75.94	75.17

รายการประเมินจากแบบวัด EIT	คะแนน ส่วนที่ 1	คะแนน ส่วนที่ 2
e3 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	75.97	70.92
e5 หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและ ส่วนรวม มากน้อยเพียงใด	72.91	75.17
e11 การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	75.97	75.17
e12 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	76.97	73.79
e13 หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	90.97	100.00
e14 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	63.82	75.17

ตารางที่ 2.2 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด EIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 7 ประเด็นดังตารางที่ 2.2

2.3) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o15 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	100
o16 ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	100
o17 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	100
o18 E-Service	100
o30 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	100

ตารางที่ 2.3 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากมีการดำเนินการ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

2.4) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์
ได้แก่

การวิเคราะห์การวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (การให้บริการและระบบ E – Service) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน และปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และมีความรับผิดชอบต่อนักที่

สำหรับการวัดการรับรู้ดังกล่าวเป็นการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ คือ การแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นวิจารณ์ส่วนบุคคล ทั้งนี้ ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายในถึงการปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

การวิเคราะห์การวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (การให้บริการและระบบ E – Service) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีความรับผิดชอบต่อนักที่ รวมทั้งมีการจัดทำโครงการ Intake Clinic เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม การให้บริการมีวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก (ผู้ร้องเรียน) ได้เสนอความคิดเห็นร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการวัดการรับรู้ดังกล่าวเป็นการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ คือ การแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นวิจารณ์ส่วนบุคคล ทั้งนี้ ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกถึงการปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.5) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

แนวทางที่ 1 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือการร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับประชาชน ทั้งนี้ ไม่ปรากฏการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกถึงการปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกของสำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

ที่	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	จัดเตรียมคู่มือการร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับประชาชน ไปเผยแพร่	-จัดพิมพ์คู่มือการร้องเรียนดังกล่าวไว้แล้ว
ขั้นตอนที่ 2	นำคู่มือการร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับประชาชน ไปเผยแพร่ ณ โถงต้อนรับผู้ร้องเรียน	-มีคู่มือการร้องเรียนดังกล่าวในรูปแบบรูปเล่มเอกสาร และ QR Code ณ โถงต้อนรับผู้ร้องเรียนไว้แล้ว
ขั้นตอนที่ 3	นำคู่มือการร้องเรียนต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำหรับประชาชน ไปเผยแพร่ในโครงการ Intake Clinic	-เดือนพฤศจิกายน 2566 (จังหวัดลำพูน)/ไตรมาส 1 ดำเนินการแจกจ่ายเรียบร้อยแล้ว เดือนมีนาคม 2567 (จังหวัดพังงา)/ไตรมาส 2

3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

3.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT: External Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด EIT	คะแนน ส่วนที่ 1	คะแนน ส่วนที่ 2
e6 หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	72.91	69.58
e7 หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	68.85	72.38
e8 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่	81.88	100.00
e9 หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	71.91	73.79
e10 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่มีพบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	75.82	95.83

ตารางที่ 3.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด EIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 5 ประเด็นดังตารางที่ 3.1

3.2) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
๐1 โครงสร้าง	100
๐2 ข้อมูลผู้บริหาร	100
๐3 อำนาจหน้าที่	100
๐5 ข้อมูลการติดต่อ	100
๐6 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	100
๐7 ข่าวประชาสัมพันธ์	100
๐8 Q&A	100
๐9 Social Network	100
๐10 นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	100

ตารางที่ 3.2 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.3) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

- (1) ประชาชนตามภูมิลำเนาไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี และเทคโนโลยีไม่เหมาะสม
- (2) เรื่องเทคโนโลยีต่าง ๆ ประชาชนผู้สูงอายุไม่สามารถใช้ได้อย่างคล่องแคล่ว ต้องให้บุตรหรือหลานช่วยสอนและใช้เวลาในการเรียนรู้
- (3) ภูมิภาคบางพื้นที่ไม่เหมาะกับบางช่องทาง เช่นทางออนไลน์ เพราะสภาพภูมิประเทศอาจไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือสัญญาณอ่อน
- (4) ประชาชนไม่รู้จัก สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)
- (5) ประชาชนสับสนในชื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กับ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- (6) ประชาชนไม่รู้จักช่องทางสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (เพราะประชาชนไม่มีปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- (7) การตอบปัญหาต่าง ๆ ที่มาจากช่องออนไลน์ อินบล็ออกจากเพจเฟซบุ๊ก สผผ. ไลน์ สผผ. เป็นต้น ซึ่งขณะนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินไม่ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบหรือคณะทำงานตอบคำถาม
- (8) ประชาชนไม่ทราบถึงขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการฯ

3.4) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

(1.1) การสร้างการจดจำด้วย : การสร้างชื่อใหม่ (ในนามชื่อเรียก) โดยผู้ตรวจการแผ่นดินควรมีนโยบายให้มีการศึกษาการนำวิธีการรีแบรนด์ชื่อเรียกองค์กรมาใช้ในการศึกษาชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(1.2) เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรกำหนดให้มีคณะทำงานและมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์และการสร้างแบรนด์ มาร่วมศึกษาและวิเคราะห์หาต้นเหตุเชิงลึกของปัญหา และร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการรับรู้และจดจำชื่อเรียกของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

(1.3) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรศึกษาความเป็นไปได้ ในการศึกษาเรื่องการสร้างการรับรู้ใหม่ให้กับประชาชน เพื่อลดความสับสนและความเข้าใจผิดในชื่อองค์กรที่มีความคล้ายคลึงกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หรือ สตง. โดยศึกษาความเป็นไปได้ในการนำวิธีการรีแบรนด์ชื่อเรียกองค์กรมาใช้ในการศึกษา เพื่อปรับเปลี่ยนชื่อเรียกองค์กรใหม่

- การสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ด้วยตัวย่อภาษาอังกฤษเพียงไม่กี่คำ ที่สั้น กระชับและอ่านออกเสียงง่าย

- การสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ให้มีความแตกต่าง โดดเด่น และไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานใด

- การคงชื่อเรียกเดิมขององค์กรในนาม “สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” แต่ให้เน้นการนำเสนอผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

(1.4) ให้ตั้งหน่วยงานประจำจังหวัดขึ้น โดยมีสาขาส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดหรือตามจังหวัดใหญ่ ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ศึกษาหน่วยงานที่มีการตั้งหน่วยงานขึ้นตามต่างจังหวัด เช่น สตง. ปช. เป็นต้น

(1.5) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรลงพื้นที่ตามจังหวัด ควรให้ความสำคัญทุก ๆ จังหวัด

(1.6) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรพัฒนาเครือข่ายให้มีศักยภาพเพื่อสนับสนุนภารกิจสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(1.7) ผู้ตรวจการแผ่นดินควรทำภารกิจและหน้าที่ ให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่น

(1.8) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องจัดทำแผนงาน วัตถุประสงค์ เป้าหมายอย่างชัดเจน ระยะเวลา 3 ไตรมาส

(1.9) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์มีข้อมูลพร้อมหมดแล้ว มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และประชาสัมพันธ์เชิงรับ เช่น โครงการผู้ตรวจการแผ่นดินสัญจรพบประชาชน ลงพื้นที่ตามจังหวัดต่าง ๆ หรือ โครงการ Ombudsman Care ที่ลงพื้นที่รับเรื่องและประชาสัมพันธ์ด้วยรถโมบายยูนิทเคลื่อนที่

ตามต่างจังหวัดต่าง ๆ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทาง เบอร์สายด่วน 1676 และประชาสัมพันธ์ทางข่าวสารต่าง ๆ ทางจดหมายข่าว เว็บไซต์สำนักงานฯ เฟซบุ๊กสำนักงานฯ ไลน์สำนักงานฯ ฯลฯ

(1.10) การจัดทำแผนภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ภารกิจของสำนักบริหารกลาง)

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

แนวทางที่ 1 การศึกษาการสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ (แต่ชื่อเดิมยังคงอยู่) เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ควรมีการกำหนดแผนงานในการศึกษาเรื่องดังกล่าว ดังนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	แผนระยะยาว โดยระบุการศึกษาเรื่องการสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ให้อยู่แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567-2572)	ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2567-2572)
ขั้นตอนที่ 2	แผนระยะกลาง โดยระบุการศึกษาการสร้างชื่อเรียกองค์กรใหม่ให้อยู่ในแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์	งบประมาณ พ.ศ. 2567
ขั้นตอนที่ 3	แผนระยะสั้น โดยการศึกษาดูงานจากองค์กรที่เคยเปลี่ยนชื่อแล้วประสบความสำเร็จมีรูปแบบและกระบวนการศึกษาเรื่องดังกล่าวอย่างไร	งบประมาณ พ.ศ. 2567 ไตรมาส 2 -3

แนวทางที่ 2 จัดทำแผนภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	จัดทำแผนภาพประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอข้อมูลข่าวสารและอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	แล้วเสร็จภายในมีนาคม 2567 (ไตรมาส 2)
ขั้นตอนที่ 2	ติดประกาศให้ทราบบริเวณโรงรับเรื่องร้องเรียน	ไตรมาส 2
ขั้นตอนที่ 3	เผยแพร่ประกาศบนเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	ไตรมาส 1 (ดำเนินการแล้ว)

4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

4.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i19 ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	62.01
i20 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	64.64
i21 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	70.06
i22 บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	88.36
i23 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	73.29
i24 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด	61.36

ตารางที่ 4.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 5 ประเด็น ดังตารางที่ 4.1

4.2) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o34 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100
o35 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100

ตารางที่ 4.2 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

4.3) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์
ได้แก่

(1) กรณีกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในส่วนของการใช้
รถยนต์ของสำนักงานฯ ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากส่วนบริหารทั่วไป พิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
สำนักบริหารกลาง ส่วนบริหารทั่วไป ได้มีระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยรถสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
พ.ศ. 2563 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ และได้จัดทำระบบประเมินผลพนักงานขับรถยนต์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ
ได้แก่ ดีเยี่ยม (ระดับ 5) ดีมาก (ระดับ 4) ดี (ระดับ 3) พอใช้ (ระดับ 2) และควรปรับปรุง (ระดับ 1) ในปีงบประมาณ
พ.ศ. 2566 พบว่าอยู่ในระดับคะแนน 4.94 (ดีมาก) ทั้งนี้ จึงไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมี
ขั้นตอนการใช้รถยนต์ส่วนกลางและขั้นตอนการใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ซึ่งได้เวียนแจ้งเวียนขั้นตอนดังกล่าวให้
พนักงานและลูกจ้างทราบเป็นการทั่วไปแล้ว

(2) เจ้าหน้าที่ของสำนักงานไม่ทราบแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของ
สำนักงานว่ามีทรัพย์สินอะไรบ้าง ที่สามารถขออนุญาตยืม/คืน

4.4) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

(1.1) กรณีกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ
ตามขั้นตอนการใช้รถยนต์ส่วนกลาง และการใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

(1.2) ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทราบว่าในปัจจุบัน
สำนักบริหารการคลังไม่มีทรัพย์สินส่วนกลางให้เจ้าหน้าที่ยืมใช้งาน

(1.3) ควรมีการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินภายในแต่ละสำนัก

(1.4) จัดทำแนวทางการใช้ทรัพย์สินของทางราชการของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

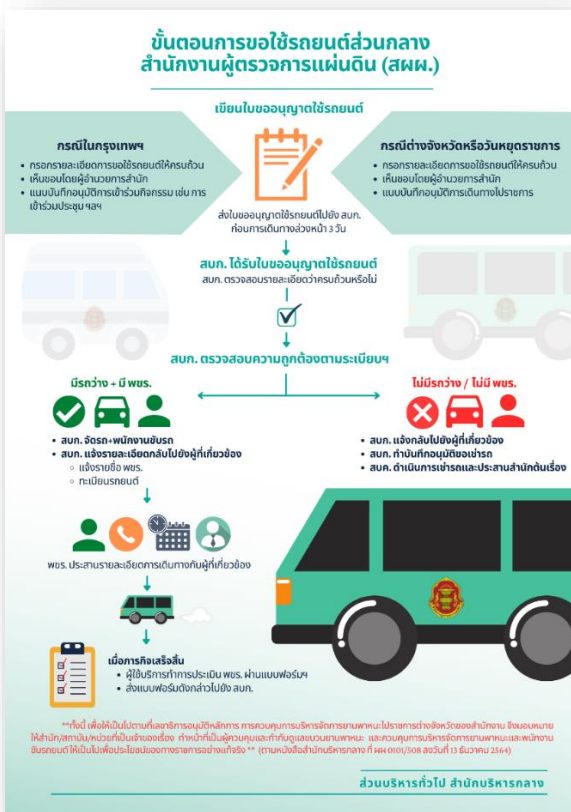
สำนักบริหารการคลัง สำนักบริหารกลาง และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

(3.1) กรณีกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ ตาม
ขั้นตอนการใช้รถยนต์ส่วนกลางและการใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	ผู้ประสงค์หรือผู้ใช้บริการเขียนใบขออนุญาตใช้รถยนต์จัดส่ง สำนักบริหารกลาง	ล่วงหน้า 3 วัน
ขั้นตอนที่ 2	สำนักบริหารกลางตรวจสอบความถูกต้อง และ จัดรถยนต์และพนักงานขับรถยนต์ และทำขออนุมัติการใช้ รถยนต์ตามระเบียบฯ	30 นาที โดยประมาณ

	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 3	สำนักบริหารกลางแจ้งชื่อพนักงานขับรถยนต์กับผู้ประสงค์ใช้รถยนต์หรือผู้ใช้บริการ	1 นาที
ขั้นตอนที่ 4	พนักงานขับรถยนต์นำผู้ประสงค์ใช้รถยนต์หรือผู้ใช้บริการไปยังสถานที่ที่ขออนุญาตเดินทางไป ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบขออนุญาตใช้รถยนต์	ตามระยะเวลาที่ผู้ประสงค์หรือผู้ใช้บริการกำหนดในใบขออนุญาตใช้รถยนต์
ขั้นตอนที่ 5	เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ ผู้ประสงค์ใช้รถยนต์หรือผู้ใช้บริการทำแบบประเมินพนักงานขับรถยนต์ (Online)	1 นาที



(3.2) จัดทำแนวทางการใช้ทรัพย์สินของทางราชการของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

	ขั้นตอน	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	สำนักบริหารการคลังจัดทำแนวทางการขออนุญาตนำทรัพย์สินของสำนักงานไปใช้	เมษายน 67
ขั้นตอนที่ 2	ประชาสัมพันธ์ให้แต่ละสำนักปฏิบัติโดยทั่วกัน	กุมภาพันธ์ 67

5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

5.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i7 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	56.99
i8 ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด	42.82
i9 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ่มค่า มากน้อยเพียงใด	42.14
i10 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	61.94
i11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุ อุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	73.01
i12 หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	79.53

ตารางที่ 5.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 6 ประเด็น ดังตารางที่ 5.1

5.2) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o11 แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี	100
o12 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน	100
o13 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	100
o19 แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	100
o20 ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	100
o21 สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดुरายเดือน	100

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o22 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	100

ตารางที่ 5.2 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

5.3) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

(1) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี

(2) ขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้ดำเนินการอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.4) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

แนวทางที่ 1 สำนักนโยบายและแผนดำเนินการปรับปรุงระบบบริหารงบประมาณของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566 - 2570) แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 21 22 และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวทางที่ 2 จัดทำแนวทางการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ทั้งในส่วนของโครงการ/กิจกรรม/ฝึกอบรม การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ครุภัณฑ์ทั่วไป

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักบริหารการคลัง และสำนักนโยบายและแผน ได้ร่วมกันจัดทำแนวทางการจัดทำคำของบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายการครุภัณฑ์ และการขออนุมัติดำเนินการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายการครุภัณฑ์และการขออนุมัติดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญดังนี้

(1) แนวทางในการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีรายการครุภัณฑ์ และการขออนุมัติดำเนินการรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และครุภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

(1.1) ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องสแกนเนอร์ และบริการดูแลและบำรุงรักษา (MA) เช่น อุปกรณ์เครือข่าย ระบบโปรแกรมใช้งานต่าง ๆ เป็นต้น ขอให้สำนัก/สถาบัน/หน่วย ส่งรายละเอียดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไปยัง สทส.

โดยกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจนและครบถ้วน หาก สทส. พิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไม่สอดคล้องกัน สทส. อาจเชิญแต่ละสำนักหารือร่วมกันกับ สนผ. อีกครั้งหนึ่ง อีกทั้ง ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ไมพวาน สทส. จะไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายต่าง ๆ ของสำนักงานฯ ได้ เพื่อความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ขอให้สำนักที่ต้องการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ส่งข้อมูลผ่าน สทส.

ทั้งนี้ บริการดูแลและบำรุงรักษา (MA) สทส. จะเริ่มดูแลระบบที่มีการจัดทำ/พัฒนาระบบใหม่ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป ในส่วนระบบของสำนักที่ดำเนินการก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ขอให้สำนักเจ้าของระบบนั้นเป็นผู้รับผิดชอบคำขอบริการดูแลและบำรุงรักษา (MA) จนกว่าจะหมดอายุสัญญา

(1.2) ครุภัณฑ์ทั่วไป จำแนกประเภท ดังนี้

- (1) ครุภัณฑ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ ตู้ เก้าอี้ รถเข็น เป็นต้น
- (2) ครุภัณฑ์ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ เช่น กล้อง

ถ่ายรูป ทีวี แผ่นป้ายโลว์อัฟ เป็นต้น

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักนโยบายและแผน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักบริหารการคลัง

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

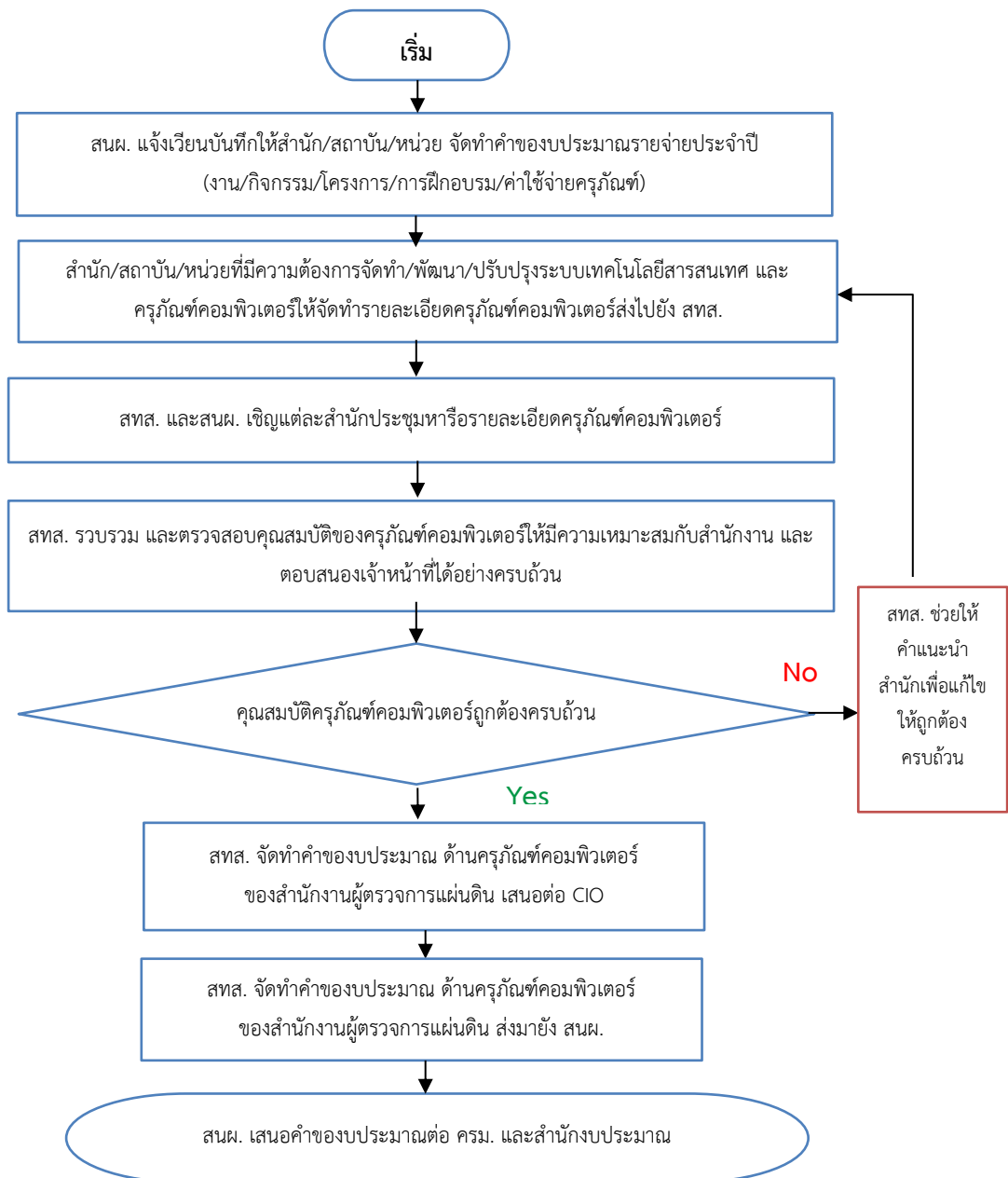
(3.1) กระบวนการจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการ

ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ส่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	เดือน
1	สำนักนโยบายและแผนแจ้งเวียนบันทึกขอให้สำนัก/สถาบัน/หน่วยจัดทำคำขอประมาณการรายจ่ายประจำปี (โครงการ / ฝึกอบรม / ครุภัณฑ์)	สำนักนโยบายและแผน	ก.ค.
2	การจัดทำคำขอรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ขอให้สำนัก/สถาบัน/หน่วย จัดทำรายละเอียดเหตุผลความจำเป็น/ความต้องการ ส่งไปยังสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรวบรวม และตรวจสอบคุณสมบัติครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้มีความเหมาะสมกับสำนักงานและตอบสนองเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน ดังนี้ <u>2.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</u> 2.1.1 ระบุข้อมูลหลักการและเหตุผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามแบบฟอร์มที่ 2 แบบฟอร์มโครงการเพื่อจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่าย 2.1.2 ระบุความต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (requirement) ตามแบบฟอร์มที่ 4 รายการคำขอของงบประมาณ หมวดงบประมาณ (ครุภัณฑ์)	สำนัก/สถาบัน/หน่วย	ก.ค.

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	เดือน
	<p>ทั้งนี้ ขอให้แต่ละสำนักประชุมหารือกับ สทส. ในการดำเนินการโครงการแต่ละโครงการก่อน</p> <p><u>2.2 ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์</u> ระบุวัตถุประสงค์และคุณลักษณะตามแบบฟอร์มที่ 4 รายการค่าของงบประมาณ หมาดงบลงทุน (ครุภัณฑ์) หากเป็นครุภัณฑ์นอกเหนือจากบัญชีมาตรฐานครุภัณฑ์ ICT ขอให้แนบร่างขอบเขตงาน (TOR) และใบเสนอราคา (คู่แข่ง) ของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ นั้นด้วย</p> <p><u>2.3 ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับอัตราใหม่</u> สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดทำรายละเอียดการขออัตรากำลังใหม่ส่งไปสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเตรียมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอสำหรับอัตราใหม่</p>	สำนักบริหาร ทรัพยากร มนุษย์	
3	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวบรวม และตรวจสอบคุณสมบัติของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้มีความเหมาะสมกับสำนักงานและตอบสนองเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน ตลอดจนให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้	สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	ส.ค.
4	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เสนอต่อผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) เพื่อพิจารณา	สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	ก.ย.-ต.ค.
5	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มายังสำนักนโยบายและแผน	สำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	พ.ย.
6	สำนักนโยบายและแผนนำข้อมูลมาจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีส่งไปยังสำนักงบประมาณและสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	สำนักนโยบาย และแผน	พ.ย.-ธ.ค.

Flowchart 1 กระบวนการจัดทำค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

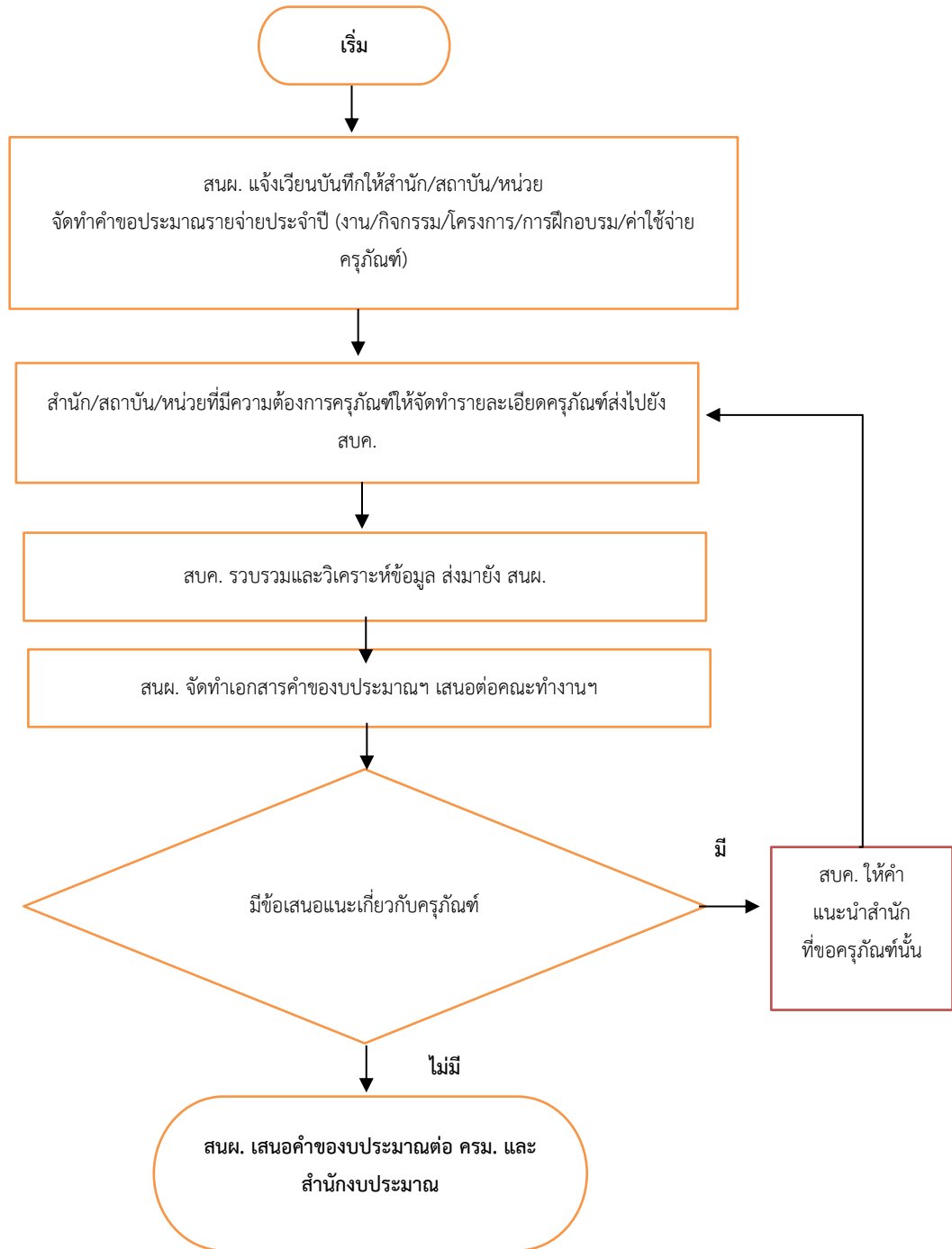


(3.2) กระบวนการจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์ทั่วไป

ส่งสำนักบริหารการคลัง

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	เดือน
1	สำนักนโยบายและแผนแจ้งเวียนบันทึกขอให้สำนัก/สถาบัน/หน่วยจัดทำคำขอประมาณรายจ่ายประจำปี (โครงการ/ฝึกอบรม/ครุภัณฑ์)	สำนักนโยบายและแผน	ก.ค.
2	การจัดทำคำขอรายการครุภัณฑ์อื่น ขอให้สำนัก/สถาบัน/หน่วย จัดทำรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ 4 รายการคำขอของงบประมาณหมวดงบลงทุน (ครุภัณฑ์) ส่งไปยังสำนักบริหารการคลัง เพื่อรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล (ครบอายุการใช้งาน/ซื้อใหม่/ทดแทน) จัดหมวดหมู่ เป็นต้น	สำนัก/สถาบัน/หน่วย	ก.ค.
3	สำนักบริหารการคลังรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (ครบอายุการใช้งาน/ซื้อใหม่/ทดแทน) จัดหมวดหมู่ เป็นต้น ส่งมายังสำนักนโยบายและแผน	สำนักบริหารการคลัง	ส.ค.
4	สำนักนโยบายและแผนจัดทำเอกสารการประชุม เรื่อง คำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เสนอต่อคณะทำงานพิจารณาบริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อพิจารณา หากคณะทำงานมีข้อเสนอแนะรายการครุภัณฑ์ เช่น สำนักเสนอขอจัดซื้อครุภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว สบค. เป็นผู้แจ้งต่อสำนักที่ขอครุภัณฑ์นั้นให้ทราบ และให้คำแนะนำขั้นตอนการเบิกครุภัณฑ์ไปใช้งาน เป็นต้น	สำนักนโยบายและแผน	ต.ค.
5	สำนักนโยบายและแผนนำข้อมูลมาจัดทำคำขอของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ส่งไปยังสำนักงบประมาณและสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	สำนักนโยบายและแผน	พ.ย.-ธ.ค.

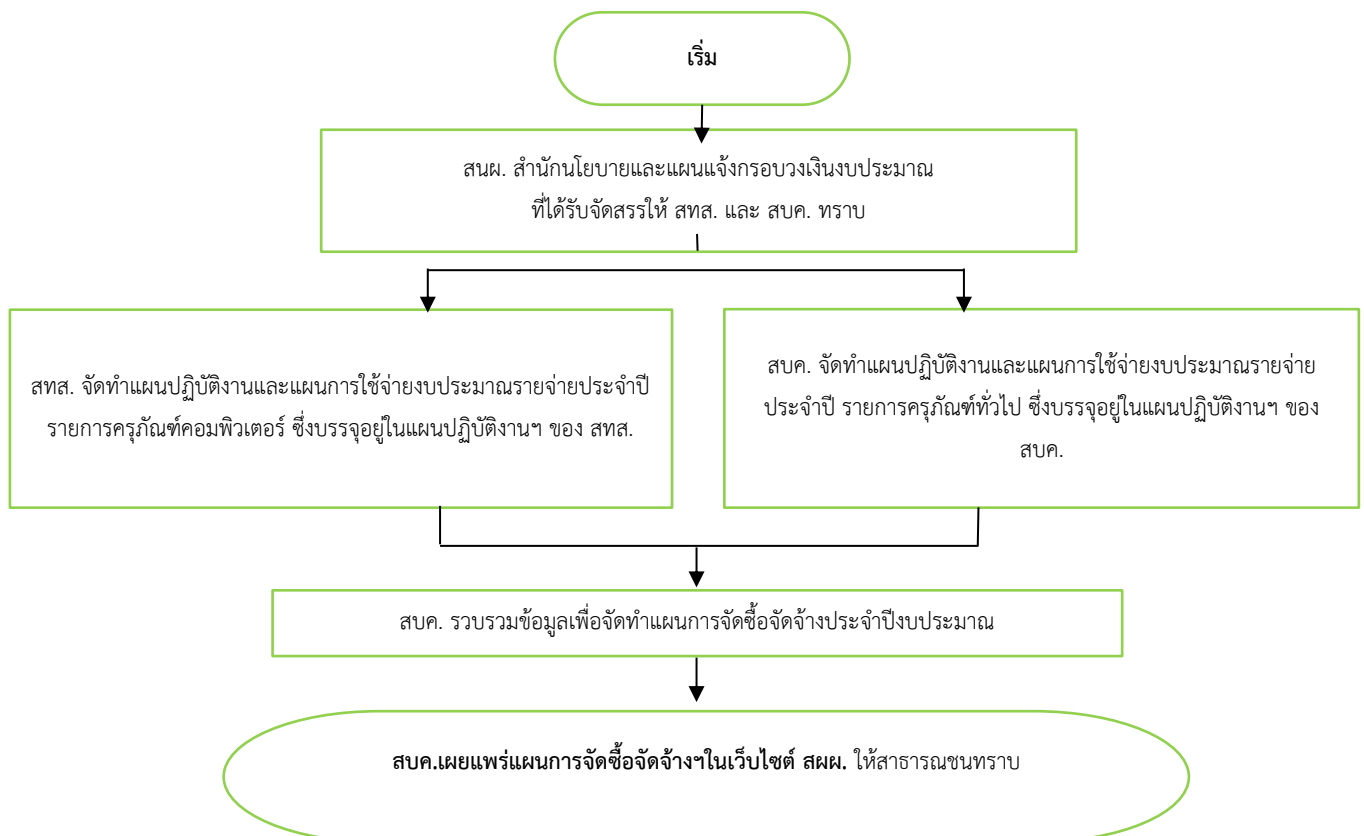
Flowchart 2 กระบวนการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์ทั่วไป



(3.3) การจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี
รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และครุภัณฑ์ทั่วไป

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1	สำนักนโยบายและแผนแจ้งกรอบวงเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ได้รับจัดสรรให้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสำนักบริหารการคลังทราบ	สำนักนโยบายและแผน
2	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งบรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติงานฯ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแผนในการดำเนินงานต่อไป	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3	สำนักบริหารการคลังจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์ทั่วไป ซึ่งบรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติงานฯ ของสำนักบริหารการคลัง เพื่อใช้เป็นแผนในการดำเนินงานต่อไป	สำนักบริหารการคลัง
4	สำนักบริหารการคลังจะต้องรวบรวมข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (สทส.) และครุภัณฑ์ทั่วไป (สบค.) ทั้งหมด ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้สาธารณชนทราบ	สำนักบริหารการคลัง

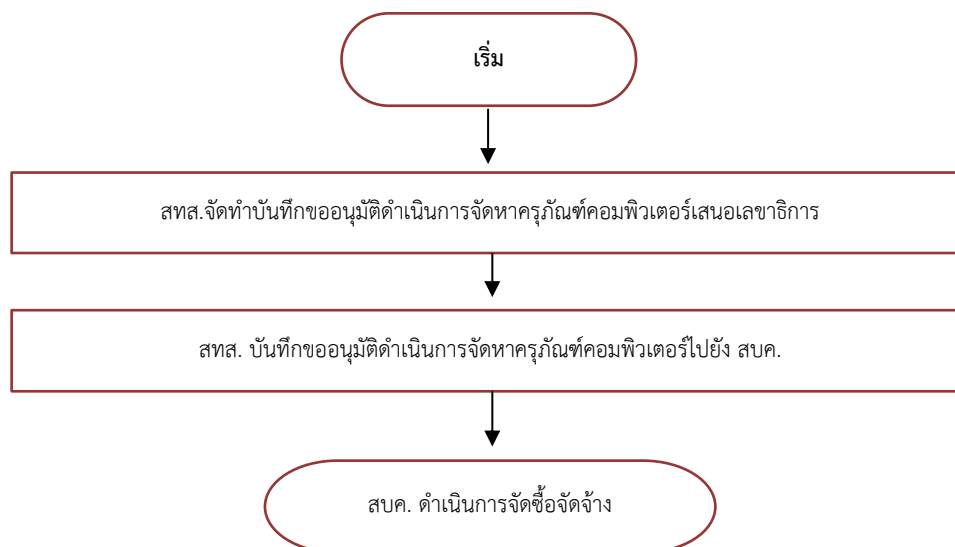
Flowchart 3 การจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ (สทส.) และครุภัณฑ์ทั่วไป (สบค.)



(3.4) การขออนุมัติเพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำบันทึกขออนุมัติดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เสนอเลขานุการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่งบันทึกขออนุมัติดำเนินการไปยังสำนักบริหารการคลัง เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยสำนักที่เสนอครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ต้องทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ด้วย	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3	สำนักบริหารการคลัง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามขั้นตอนต่อไป	สำนักบริหารการคลัง

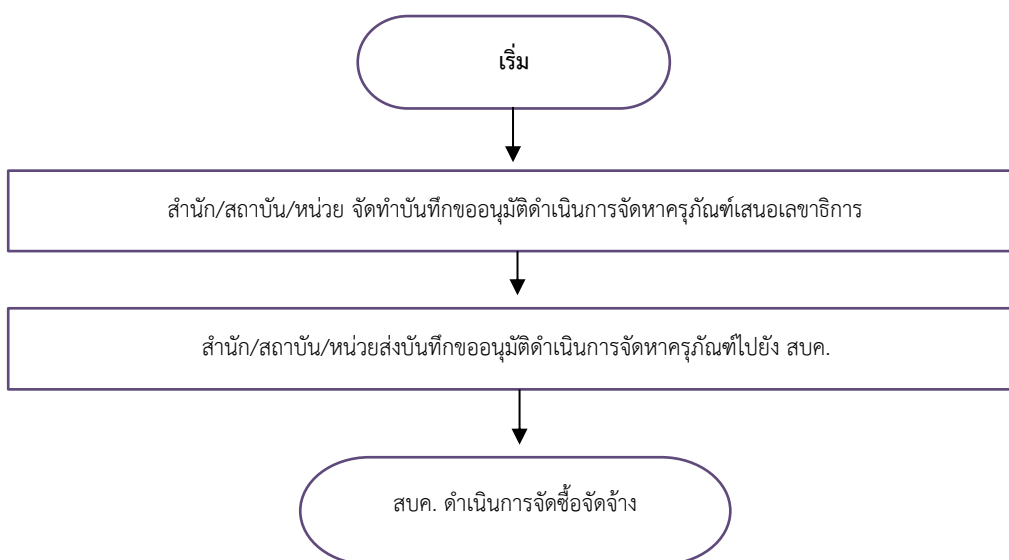
Flowchart 4 การขออนุมัติเพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์



(3.5) การขออนุมัติเพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ รายการครุภัณฑ์ทั่วไป

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1	สำนัก/สถาบัน/หน่วยที่เป็นผู้ขอครุภัณฑ์ จัดทำบันทึกขออนุมัติดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์ เสนอเลขอาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	สำนัก/สถาบัน/ หน่วย
2	สำนัก/สถาบัน/หน่วยส่งบันทึกขออนุมัติดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์ไปยังสำนักบริหารการคลัง เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	สำนัก/สถาบัน/ หน่วย
3	สำนักบริหารการคลัง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามขั้นตอนต่อไป	สำนักบริหาร การคลัง

Flowchart 5 การขออนุมัติเพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายการครุภัณฑ์ทั่วไป



(3.6) ข้อเสนอแนะราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

การประกาศเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะประกาศเกณฑ์ราคากลางใหม่ในระหว่างปีงบประมาณ (ช่วงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคมของทุกปี) กำหนดให้ใช้เกณฑ์ราคากลางใหม่เป็นสำคัญ

แนวทางการพิจารณาเบื้องต้นตามเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานการจัดหาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ ฉบับเดือนมีนาคม 2566 ที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประกาศใช้

1. การจัดการระบบคอมพิวเตอร์ หรือครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ทดแทน ต้องผ่านการใช้งานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2. เกณฑ์ราคากลางนี้เป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (7%) แลว และมีการรับประกันผลิตภัณฑ์เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. เกณฑ์ราคากลางนี้เป็นราคาที่รวมค่าขนส่งและติดตั้งแล้ว ยกเว้นในพื้นที่ห่างไกลหรือพื้นที่ทุรกันดาร หรือพื้นที่เสี่ยงภัย หรือเหตุผลความจำเป็นอื่น ๆ ให้พิจารณาตามความเหมาะสม

4. คุณลักษณะพื้นฐานตามเกณฑ์ราคากลางนี้เป็นคุณลักษณะขั้นต่ำ (Minimum Requirement) ในการจัดซื้อ ควรกำหนดคุณลักษณะเฉพาะเพิ่มเติมให้ตรงตามความต้องการภายในราคาที่กำหนด

5. หลักเกณฑ์ การคำนวณราคากลางของครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์ ให้พิจารณาตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ดังนี้

“ราคากลาง” หมายความว่า ราคาเพื่อใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคาที่ยื่นขอเสนอได้ยื่นเสนอไว้ ซึ่งสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้จริงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- (1) ราคาที่ได้มาจากการคำนวณตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการราคากลางกำหนด
- (2) ราคาที่ได้มาจากฐานข้อมูลราคาอ้างอิงของพัสดุที่กรมบัญชีกลางจัดทำ
- (3) ราคามาตรฐานที่สำนักงานประมาณหรือหน่วยงานกลางอื่นกำหนด
- (4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด
- (5) ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งล่าสุดภายในระยะเวลาสองปีงบประมาณ
- (6) ราคาอื่นใดตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ

ในกรณีที่มีราคาตาม (1) ให้ใช้ราคาตาม (1) ก่อน ในกรณีที่ไม่มีราคาตาม (1) แต่มีราคาตาม (2) หรือ (3) ให้ใช้ราคาตาม (2) หรือ (3) ก่อน โดยจะใช้ราคาใดตาม (2) หรือ (3) ให้คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน ของรัฐเป็นสำคัญ ในกรณีที่ไม่มีราคาตาม (1) (2) และ (3) ให้ใช้ราคาตาม (4) (5) หรือ (6) โดยจะใช้ราคาใดตาม (4) (5) หรือ (6) ให้คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐเป็นสำคัญ

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำคำของบประมาณตลอดจนการขออนุมัติดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้อนุมัติแนวทางการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์และครุภัณฑ์ทั่วไป และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป

6) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

6.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i13 ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	60.06
i14 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	62.89
i15 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	52.01
i16 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	80.15
i17 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	82.31
i18 การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	44.82
i27 ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด	58.07

ตารางที่ 6.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์
85 คะแนน มีจำนวน 7 ประเด็น ดังตารางที่ 6.1

6.2) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and
Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
o23 นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
o24 การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล	100
o25 หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100
o26 รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	100
o39 ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100
o40 การขับเคลื่อนจริยธรรม	100
o41 การประเมินจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	100

ตารางที่ 6.2 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากการดำเนินการ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

6.3) ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

(1) สำนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีและได้มีการจัดทำคำอธิบายปัจจัยการประเมินผลสำเร็จของงาน ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบการประเมินผลปฏิบัติงานพนักงานแต่ละระดับอย่างชัดเจน แต่การประเมินผลอาจขาดการชี้แจงเกี่ยวกับ เกณฑ์การประเมินในแต่ละครั้งเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันก่อนการประเมินทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน จึงทำให้ทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ ทำให้ผู้รับการประเมินเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

(2) สำนักงานมีหลักเกณฑ์การคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงานโดยการพิจารณาจากสายงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการฝึกอบรม คุณสมบัติเบื้องต้นตามหลักเกณฑ์ที่หลักสูตร กำหนด ลำดับความอาวุโส และความเหมาะสมอื่น ตามลำดับ ส่วนการให้ทุนการศึกษาสำนักงานได้แต่งตั้ง คณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการทุนของรัฐบาล (ทุน ก.พ.) เพื่อคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมเข้ารับการศึกษาดูงาน โดยคณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการพิจารณาคัดเลือกผู้รับทุน ทั้งนี้ การคัดเลือกผู้รับ ทุนการศึกษาจะใช้วิธีประกาศรับสมัครและพิจารณาคัดเลือกโดยคณะกรรมการ ซึ่งการดำเนินการใช้เกณฑ์ข้างต้น สำนักงานยังขาดการสื่อสารหรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงหลักเกณฑ์หรือแนวทางการดำเนินงาน จึงทำให้พนักงานไม่ทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการคัดเลือกพนักงานในแต่ละหลักสูตร หรือไม่ทราบลำดับการจัด พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม

(3) ขาดการทบทวนเกี่ยวกับรายละเอียดของคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อทบทวนความรับผิดชอบในหน้าที่ และเป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานและ ผู้บังคับบัญชา

(4) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีการจัดทำรายงานผลการนำการประเมิน จริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดการดำเนินการ การประเมิน พฤติกรรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานจริยธรรม สรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินงาน เรื่องของการบรรจุแต่งตั้งพนักงานด้วยวิธีการสอบแข่งขัน การประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี รายงานผลต่อเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทุกปี ทั้งนี้ ในการ ดำเนินการแต่ละเรื่องของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานอาจยังไม่ทราบขั้นตอน กระบวนการอย่างชัดเจน เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงเหตุผลในการพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้ง โยกย้าย ตำแหน่ง จึงทำให้พนักงานเห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวมีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใด และไม่ เป็นธรรม

(5) สำนักงานมีการกำหนดมาตรฐานจริยธรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้าง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในมาตรฐานทางจริยธรรมอย่าง

เคร่งครัด ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดี ควรแก่การยกย่องให้เป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชนทั่วไป ซึ่งปัจจุบันการดำเนินการดังกล่าวอยู่ภายใต้ระเบียบผู้ตรวจการแผ่นดินว่าด้วยประมวลจริยธรรมพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2564 รวมถึงมีค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานได้ยึดถือปฏิบัติและมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจากที่สำนักงานได้มีมาตรฐานจริยธรรมและค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) อย่างเป็นรูปธรรม แต่สำนักงานยังขาดการประชาสัมพันธ์หรือส่งเสริมในรูปแบบที่เป็นกิจกรรมย่อยที่สามารถเข้าใจง่ายและเข้าถึงได้อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานและลูกจ้างบางคนยังไม่เห็นความสำคัญและยังขาดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของมาตรฐานจริยธรรมและค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) เท่าที่ควร

6.4) การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาและอุปสรรคข้างต้นจะเห็นได้ว่า สำนักงานมีระเบียบ วิธีการ แนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่ยังขาดการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และทบทวนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานรับทราบและเห็นถึงการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามกรอบของค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ทั้งนี้ จึงขอเสนอแนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

(1.1) แนวทางที่ 1 เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (TWO-WAY COMMUNICATION) เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลและสามารถตรวจสอบการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างเปิดเผย

(1.2) แนวทางที่ 2 จัดให้มีการทบทวนระเบียบ คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานรับทราบหลักเกณฑ์ รายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ในมาตรฐานทางจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

(1.3) แนวทางที่ 3 ส่งเสริมค่านิยมร่วมของพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงานและให้มีแบบแผนในการประพฤติปฏิบัติตัวให้เป็นไปตามค่านิยมที่พึงประสงค์และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

แนวทางที่ 1 เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (TWO-WAY COMMUNICATION) เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลและสามารถตรวจสอบการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างเปิดเผย

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	<p>ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศเกณฑ์ต่าง ๆ ให้พนักงานทราบ เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เกณฑ์การพิจารณาหรือหลักเกณฑ์การดำเนินการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการอบรมทั้งอบรมภายในและอบรมภายนอก 2. หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนเงินเดือนประจำปี 3. ประกาศหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง 	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 2	<p>ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบแผนการดำเนินงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แผนการอบรมพัฒนาบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้ การอบรมภายนอกอาจมีการแจ้งเวียนรายหลักสูตรในช่วงที่มีการเชิญเข้ารับการอบรม 2. ก่อนการประเมินในแต่ละรอบการประเมินควรมีตรวจสอบพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบฟอร์มการประเมิน รวมถึงทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำอธิบายปัจจัยการประเมินผลสำเร็จของงาน ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน 3. แจ้งเวียนประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งให้พนักงานทราบทุกครั้งที่มีการดำเนินการ 	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 3	แจ้งเวียนผลการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะ	ไตรมาสที่ 2 - 4
ขั้นตอนที่ 4	ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้มีโอกาสสอบถามข้อมูลเหตุผลผลการพิจารณา หรือตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน	ไตรมาสที่ 2- 4

แนวทางที่ 2 จัดให้มีการทบทวนระเบียบ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อให้พนักงานรับทราบหลักเกณฑ์ รายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งมีแนวทางในการประพฤติปฏิบัติและวางตนอยู่ใน มาตรฐานทางจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	ทบทวนคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อเป็นการ ทบทวนหน้าที่ในความรับผิดชอบ และเพื่อเป็นการสื่อสารทำ ความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	ไตรมาสที่ 3
ขั้นตอนที่ 2	กำหนดหัวข้อฝึกอบรมเพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา ด้านคุณธรรม จริยธรรม ให้กับพนักงานทุกระดับ เช่น 1. หลักสูตรเสริมสร้างประสิทธิภาพ การป้องกันการทุจริตของ หน่วยงานภาครัฐ 2. หัวข้อ วินัย และการดำเนินการด้านวินัย 3. บทบาทหน้าที่ของพนักงานแต่ละระดับ 4. มาตรฐานจริยธรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน	ไตรมาสที่ 3
ขั้นตอนที่ 3	ระบุมาตรฐานจริยธรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ให้พนักงานใหม่ได้รับทราบและถือปฏิบัติใน การทำงาน ดังนี้ 1. กำหนดเป็นหัวข้อในการอบรมสำหรับพนักงานใหม่ 2. ระบุเนื้อหามาตรฐานจริยธรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้าง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในคู่มือพนักงานใหม่	ไตรมาสที่ 2 - 4
ขั้นตอนที่ 4	จัดทำอินโฟกราฟฟิก หรือแบนเนอร์เพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ มาตรฐานจริยธรรมสำหรับพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Outlook) เว็บไซต์สำนักงาน อย่าง ต่อเนื่อง	ไตรมาสที่ 2 - 4

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมค่านิยมร่วมของพนักงานสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs) เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับพนักงานและให้มีแบบแผนในการประพฤติ ปฏิบัติตัวให้เป็นไปตามค่านิยมที่พึงประสงค์และไปในทิศทางเดียวกัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	จัดกิจกรรมอบรมทบทวนหัวข้อค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs)	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 2	จัดให้มีผู้แทนของแต่ละสำนักเป็นคณะทำงานหรือแกนนำในการขับเคลื่อนและส่งเสริมค่านิยมร่วมของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (FAIRs)	ไตรมาสที่ 3
ขั้นตอนที่ 3	จัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมร่วมโดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมการดำเนินกิจกรรม เช่น 1. การจัดสัปดาห์ค่านิยมร่วม จัดประกวดเรียงความ ภาพถ่าย การแต่งกายที่เป็นต้นแบบของสำนักงาน เป็นต้น 2. การดำเนินกิจกรรมจิตอาสา เพื่อให้พนักงานได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และได้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร 3. ศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการการดำเนินการกิจกรรมค่านิยมร่วมของสำนักงาน	ไตรมาสที่ 3 - 4
ขั้นตอนที่ 4	ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้มีโอกาสสอบถามหรือตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน	ไตรมาสที่ 2 - 4

7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน วิเคราะห์จากผลคะแนน ITA ดังนี้

7.1) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT : Internal Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด IIT	คะแนน
i25 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	54.81
i26 มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่าน สามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด	53.95
i28 หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	44.82
i29 หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด	53.68
i30 หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด	52.14

ตารางที่ 7.1 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด IIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 5 ประเด็น ดังตารางที่ 7.1

7.2) การวิเคราะห์แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT: External Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการประเมินจากแบบวัด EIT	คะแนน ส่วนที่ 1	คะแนน ส่วนที่ 2
e10 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณี que พบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	75.82	95.83
e15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	73.94	75.17

ตารางที่ 7.2 แสดงรายการประเมินจากแบบวัด EIT

จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก จะเห็นได้ว่า ประเด็นที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ 85 คะแนน มีจำนวน 2 ประเด็นดังตารางที่ 7.2

7.3) การวิเคราะห์แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT: Open Data Integrity and Transparency Assessment) ที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

รายการแบบวัด OIT	คะแนนที่ได้
๐27 แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐28 ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐29 ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐31 ประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy จากการปฏิบัติหน้าที่	100
๐32 การสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy	100
๐33 รายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	100
๐34 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี	100
๐35 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100
๐36 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	100
๐37 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน	100
๐38 รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	100
๐42 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100
๐43 การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	100

ตารางที่ 7.3 แสดงรายการแบบวัด OIT

จากแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะฯ ได้รับการประเมิน 100 คะแนน เนื่องจากมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

7.4 ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ ได้แก่

(1) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีมาตรการต่าง ๆ ที่เป็นการป้องกันการทุจริต หรือพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เช่น นโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) นโยบายและกรอบแนวทางการป้องกันการรับสินบนเพื่อความปลอดภัยจากการทุจริตจากการปฏิบัติงาน และมาตรการการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ ฯลฯ ทั้งนี้ แม้ว่าสำนักงานจะมีประกาศสำนักงานที่เป็นมาตรการต่าง ๆ ข้างต้น แต่สำนักงานยังขาดการสื่อสารเพื่อให้พนักงานรับทราบและเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักถึงการให้ความสำคัญในเรื่องการป้องกันการทุจริตและการพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานของผู้บริหาร

(2) ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและการพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานยังมีเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้าร่วมจัดทำแผนฯ หรือไม่สามารถ ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมได้

(3) สำนักงานมีประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง การจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน กระบวนการดำเนินการ การรายงานผลและการกำกับติดตาม ซึ่งยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอเกี่ยวกับประกาศ ดังกล่าว ทำให้พนักงานยังไม่ทราบรายละเอียด รวมถึงช่องทางการร้องเรียนการทุจริต และยังขาดการเผยแพร่สถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงการเผยแพร่ผลการตรวจสอบและลงโทษ (ไม่ระบุชื่อผู้กระทำผิด) ให้กับบุคลากร ภายในได้รับทราบ

7.5 การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นไปสู่การปฏิบัติ

(1) แนวทางแก้ไขที่นำไปสู่การปฏิบัติ

(1.1) แนวทางที่ 1 กำหนดกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมระหว่าง ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงการให้ความสำคัญ การปรับปรุงและพัฒนา และการส่งเสริมด้าน คุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน

(1.2) แนวทางที่ 2 การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและการพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน และการรายงานการ ดำเนินการตามแผนเพื่อแจ้งเวียนให้ทราบโดยทั่วกัน

(1.3) แนวทางที่ 3 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับมาตรการการ จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต การเผยแพร่สถิติ เรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงการเผยแพร่ผลการตรวจสอบและลงโทษ (ไม่ระบุชื่อผู้กระทำผิด) ให้กับบุคลากร ภายในได้รับทราบ

(2) การกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสำนักนโยบายและแผน

(3) การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติและระยะเวลาดำเนินการ

แนวทางที่ 1 กำหนดกิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงการ ให้ความสำคัญ การปรับปรุงและพัฒนา และการส่งเสริมด้านคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	จัดให้มีกิจกรรมประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านทุจริตภายในสำนักงาน โดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อเป็นสัญลักษณ์ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องการต่อต้านทุจริตภายในสำนักงานอย่างจริงจัง	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 2	ประชาสัมพันธ์นโยบายและประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตและการพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใส เช่น นโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) นโยบายและกรอบแนวทางการป้องกันการรับสินบน เพื่อความปลอดภัยการทุจริตจากการปฏิบัติงาน และมาตรการการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ โดยจัดทำในรูปแบบของอินโฟกราฟิกที่สามารถเข้าใจง่ายและเป็นที่น่าสนใจ	ไตรมาสที่ 2 - 4
ขั้นตอนที่ 3	จัดให้มีการสื่อสารถึงแนวทางการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าปัญหาเรื่องการทุจริตในหน่วยงานมีแนวทางการปรับปรุงและจะได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง	ไตรมาสที่ 2 - 4

แนวทางที่ 2 การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและการพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน และการรายงานการดำเนินการตามแผนเพื่อแจ้งเวียนให้ทราบโดยทั่วกัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและการพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน	ไตรมาสที่ 2
ขั้นตอนที่ 2	ดำเนินการตามแผน/กิจกรรมโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน	ไตรมาสที่ 2 - 4
ขั้นตอนที่ 3	จัดทำข้อมูลสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน ผลการใช้จ่ายงบประมาณ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ไตรมาสที่ 4

แนวทางที่ 3 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต การเผยแพร่สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต รวมถึงการเผยแพร่ผลการตรวจสอบและลงโทษ (ไม่ระบุชื่อผู้กระทำผิด) ให้กับบุคลากรภายในได้รับทราบ

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (เดือน/ไตรมาส)
ขั้นตอนที่ 1	การจัดปิดป้ายรณรงค์ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์และทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม เช่น 1.จัดทำอินโฟกราฟฟิกให้ความรู้เกี่ยวกับการพฤติกรรมที่เป็นการกระทำผิดวินัย การทุจริต ประพฤติมิชอบ 2. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องเรียน สถิติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต 4. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทลงโทษเกี่ยวกับการกระทำการทุจริต 3. ประชาสัมพันธ์กรณีการให้เบาะแสเมื่อพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้เบาะแส	ไตรมาสที่ 2 – 4
ขั้นตอนที่ 2	สรุปผลการตรวจสอบและแนวทางการแก้ไข เพื่อนำแนวทางการแก้ไขไปสู่การรณรงค์ส่งเสริมการต่อการการทุจริตในปีต่อไป	ไตรมาสที่ 4

3. การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในการวิเคราะห์ข้อจำกัดที่เกิดจากดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถวิเคราะห์ได้จากเครื่องมือของการประเมิน ITA ทั้ง 3 เครื่องมือ ได้ดังนี้

3.1 ข้อจำกัดของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) โดยพิจารณารายข้อคำถามได้ดังนี้

ภาพรวม/รายตัวชี้วัด	ข้อจำกัด
ภาพรวม	-การประเมิน IIT เป็นการประเมินความรู้สึก ทศนคติของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งมีการรับรู้ข้อมูล ความเข้าใจ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน -แบบการวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีภารกิจในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยมีกระบวนการและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

ภาพรวม/รายตัวชี้วัด	ข้อจำกัด
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบสวน ต้องใช้ระยะเวลาในการแสวงหาข้อเท็จจริง การหารือกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน การออกคำวินิจฉัยที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ หรือการส่งเรื่องไปยังคณะรัฐมนตรี
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ	-กรณีข้อคำถาม i8 การมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของเจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งหากพิจารณากับข้อเท็จจริงของกระบวนการจัดทำงบประมาณ มีระยะเวลาที่จำกัด และต้องใช้ความเข้าใจในเรื่องงบประมาณ จึงเป็นไปได้ยากที่ผู้กรอกแบบประเมิน IIT ทุกคนจะตอบว่า “มีส่วนร่วมมากที่สุด”
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ	-กรณีการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ย่อมมีทั้งที่เป็นธรรม/ไม่เป็นธรรม หรือถูกใจ/ไม่ถูกใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน การชี้แจงเหตุและผลของการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับฟังเป็นสิ่งที่กระทำได้ แต่ก็มีความคาดหวังให้เกิดการยอมรับได้ เพราะบางกรณีเป็นเรื่องส่วนบุคคล
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ	ความย้อนแย้งของข้อคำถามที่สอบถามถึงความสะดวกในการยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ แต่ในขณะเดียวกันก็มีการสอบถามถึงการขออนุญาตอย่างถูกต้อง รวมถึงการกำกับดูแลฯ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ในประเด็นดังกล่าว เป็นสิ่งที่ตรงข้ามกัน กล่าวคือ ยิ่งสะดวกก็ยิ่งตรวจสอบยาก หรือยิ่งตรวจสอบก็ยิ่งไม่สะดวกในการนำไปใช้
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต	<p>1) ชื่อของตัวชี้วัด “การแก้ไขปัญหาการทุจริต” อาจทำให้ผู้อ่านสำคัญผิด ซึ่งเมื่อพิจารณาลงรายละเอียดในรายคำถาม นอกจากเป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤตินิยมชอบแล้ว ยังมีเรื่องของการป้องกัน การส่งเสริม การวิเคราะห์ผล ITA อีกด้วย กรณีหน่วยงานได้รับคะแนนประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ (85 คะแนน) จะเกิดมุมมองว่าหน่วยงานมีปัญหาการทุจริตแล้ว ไม่ดำเนินการ ทั้ง ๆ ที่หน่วยงานมิได้มีการทุจริตหรือมีเรื่องร้องเรียนในกรณีต่าง ๆ น้อยมาก</p> <p>2) การนำข้อคำถามเกี่ยวกับการป้องกันและการส่งเสริมมารวมเป็นหัวข้อ “การแก้ไขปัญหาการทุจริต” ทำให้เกิดความกำกวม ซึ่งการแก้ไขปัญหาการทุจริต กับการส่งเสริมการป้องกัน เป็นคนละประเด็นกัน</p>

ภาพรวม/รายตัวชี้วัด	ข้อจำกัด
	3) การตั้งคำถามเรื่องการทราบหรือไม่ทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรม/ประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถเป็นเครื่องชี้วัดได้ว่าหน่วยงานมีหรือไม่มีการแก้ไขปัญหาคอรัปชัน

3.2 ข้อจำกัดของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยพิจารณารายข้อคำถามได้ดังนี้

ภาพรวม/รายตัวชี้วัด	ข้อจำกัด
ภาพรวม	แบบการวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เนื่องจากเป็นภารกิจที่จะต้องมีการแสวงหาข้อเท็จจริง และหารือ/ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมที่ประชาชนได้รับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ในขณะที่แบบวัดหน่วยงานมีลักษณะการให้บริการแบบ One Stop Service ที่ผู้รับได้รับสิ่งที่ตนต้องการได้ในทันทีตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ภายใน 30 นาที
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน	ภารกิจหลักของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน ในหลายกรณีประชาชนที่เป็นผู้ร้องมีความคาดหวังในคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่เมื่อพิจารณาถึงขั้นตอนของการพิจารณาจะพบว่าสำนักงานฯ จะต้องมีการหารือร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนด้วย (มาตรา 32 วรรคสอง) เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นภารกิจของสำนักงานฯ จึงเป็นภารกิจที่มีข้อจำกัดมากกว่างานบริการทั่วไปของหน่วยงานภาครัฐ
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	สำนักงานฯ มีช่องทางในการสื่อสารเกือบครบทุกช่องทาง แต่ด้วยลักษณะของภารกิจเป็นเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนจะให้ความสนใจเฉพาะผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ นอกจากนั้น ภาพจำของผู้ตรวจการแผ่นดิน มักถูกมองว่าเป็นสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ซึ่งเป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและต้อง

ภาพรวม/รายตัวชี้วัด	ข้อจำกัด
	ใช้ระยะเวลาในการสื่อสาร หรือแม้แต่สื่อสารไปแล้ว ผู้รับข่าวสารก็ยังเรียกผิดอยู่
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน	การปรับปรุงการทำงานให้ตอบสนองความต้องการต่อประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ตรวจการแผ่นดิน ต้องแสวงหาข้อเท็จจริง ประกอบกับการต้องหารือหน่วยงานของรัฐที่ถูกร้องเรียนก่อนมีคำวินิจฉัย โดยต้องมีระยะเวลาในการชี้แจง การคำนึงถึงศักยภาพ อุปสรรคของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จึงค่อนข้างจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ หรือข้อจำกัดทางกฎหมายของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

3.3 ข้อจำกัดของแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) โดยพิจารณาได้ดังนี้

1) ความซ้ำซ้อนของตัวชี้วัดที่มีลักษณะในการรายงานที่มีเนื้อหาเหมือนกัน เช่น O40 การขับเคลื่อนจริยธรรม และ O43 การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน มีเนื้อหาที่คล้ายคลึงกัน

2) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ควรจะมีลักษณะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์มากกว่าการเป็นรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งการรายงานผลการดำเนินงานก็ถูกกำหนดโดยกฎหมายต่าง ๆ อยู่แล้ว ดังนั้น ประชาชนจึงไม่ได้ประโยชน์จากเครื่องมือนี้เท่าไรนัก

3) ในการบันทึกข้อเสนอแนะของผู้ทำแบบประเมินในระบบ ITAS อาจเป็นช่องทางในการกระทำผิดประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 326 ในความผิดฐานหมิ่นประมาท หรือมาตรา 328 “ถ้าความผิดฐานหมิ่นประมาทได้กระทำโดยการโฆษณาด้วยเอกสาร ภาพวาด ภาพระบายสี ภาพยนตร์ ภาพหรือตัวอักษรที่ทำให้ปรากฏไม่ว่าด้วยวิธีใด ๆ แผ่นเสียง หรือสิ่งบันทึกเสียง บันทึกภาพ หรือบันทึกอักษรกระทำโดยการกระจายเสียง หรือการกระจายภาพ หรือโดยกระทำการป่าวประกาศด้วยวิธีอื่น ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี และปรับไม่เกินสองแสนบาท” สำนักงาน ป.ป.ช. ควรมีวิธีป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งการปกปิดเป็นความลับไม่ใช่การป้องกัน แต่อาจเป็นการปกป้องผู้กระทำความผิดกฎหมาย

นอกจากนั้น ในการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ยังสามารถสรุปข้อจำกัดของการประเมิน ITA ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในเบื้องต้นก่อนที่การประเมินจะเสร็จสิ้นในเดือนสิงหาคม 2567 ได้ดังนี้

1) การห้ามเปิดเผยข้อมูล ตามมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 ทำให้การจัดเก็บข้อมูล EIT ส่วนที่ 2 ที่ต้องส่งชื่อ-สกุลที่เป็นผู้ร้องเรียน ให้กับสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นข้อจำกัดที่มีความละเอียดอ่อน อย่างไรก็ตามแม้ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. จะมีหนังสือชี้แจงการ

ได้รับยกเว้นจากพระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็อาจมีปัจจัยต้องคำนึงถึง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐและขอปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียน ประกอบกับการไม่ได้รับความยินยอมให้มีการเปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนก่อนนำไปใช้ในภารกิจตามกฎหมายที่เป็นข้อยกเว้น

2) ชื่อของตัวชี้วัด “การแก้ไขปัญหาการทุจริต” (IIT) อาจทำให้ผู้อ่านสำคัญผิด เมื่อพิจารณาลงรายละเอียดในรายละเอียดคำถาม นอกจากเป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริต และประพฤตินิยมชอบแล้ว ยังมีเรื่องของการป้องกัน การส่งเสริม การวิเคราะห์ผล ITA อีกด้วย ซึ่งการนำคำถามเกี่ยวกับการป้องกันและการส่งเสริมมารวมเป็นหัวข้อ “การแก้ไขปัญหาการทุจริต” ทำให้เกิดความกำกวม กล่าวคือ การแก้ไขปัญหาการทุจริตเพราะมีปัญหาจึงต้องแก้ไข แต่การส่งเสริมหรือการป้องกัน อาจจะไม่มีปัญหาการทุจริตก็ได้ ดังนั้นจึงเป็นคนละประเด็นกัน เช่น เมื่อหน่วยงานได้รับคะแนนประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ (85 คะแนน) จะเกิดมุมมองว่าหน่วยงานมีปัญหาการทุจริตแล้วไม่ดำเนินการ ทั้ง ๆ ที่หน่วยงานมิได้มีการทุจริต

3) การจัดทำแบบเปิดเผยข้อมูล หรือ OIT ค่อนข้างเป็นภาระให้กับหน่วยงานภายใน โดยเฉพาะในปีนี้มีภาระให้จัดทำข้อมูลเพิ่มมากขึ้น เช่น

- การให้จัดทำข้อมูล O14 O16 O17 ด้านงานจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาวัสดุ ตามแบบฟอร์มลงใน MS Excel (ITA-o14-16-17) ที่ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างต้องบันทึกข้อมูลเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากแบบ สสร. 1 หรือแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด เป็นการเพิ่มภาระงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งหากสำนักงาน ป.ป.ช. ยืนยันที่จะให้เปิดเผยข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด ควรจะไปหารือกับกรมบัญชีกลางด้วย

- การจัดทำข้อมูลที่ต้องมีการวิเคราะห์ ตามแนวทางที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด เช่น O34 มีลักษณะค่อนข้างกว้าง และค่อนข้างยากที่จะวิเคราะห์ โดยเฉพาะในประเด็นที่ผู้ประสานงานจะต้องไปชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานภายใน ดังนั้น สำนักงาน ป.ป.ช. จึงควรจัดทำเป็นแบบฟอร์มที่มีความชัดเจน ในรายละเอียดของเนื้อหา

4) แบบการวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้เสียภายใน (IIT) และแบบการวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน มีกระบวนการและขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งในการดำเนินงานแสวงหาข้อเท็จจริง การขยายระยะเวลาให้หน่วยงานชี้แจงและการหารือไปยังหน่วยงานรัฐที่ถูกร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ตลอดจนการออกคำวินิจฉัยหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขซึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ ความสามารถ และอุปสรรคของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถดำเนินการได้ เมื่อนำไปพิจารณาประกอบกับความคาดหวังของผู้ร้องเรียนที่ค่อนข้างสูง จึงเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากที่จะทำให้ประชาชนรู้สึกมีความพึงพอใจ อีกทั้งลักษณะการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ มีความแตกต่างกับงานการให้บริการทั่วไป เช่น การออกใบอนุญาต อนุญาติ หรือให้บริการแบบ One Stop Service ที่สามารถดำเนินการในภาระงานต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จภายในหน่วยงานของตนเอง หรือตามระยะเวลาที่กำหนดได้ หรือในบางคำถาม ขาดคำจำกัดความทำให้ผู้ประเมิน เช่น ในข้อ i12 “หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบเพื่อป้องกันการนำทรัพย์สิน

ของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวเป็นประจำ มากน้อยเพียงใด” คำว่า “เป็นประจำ” มีขอบเขตอย่างไร การตรวจสอบทรัพย์สินของราชการประจำปีตามระเบียบถือว่าปฏิบัติเป็นประจำเพียงพอหรือไม่

5) แบบการวัดการรับรู้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (EIT) คำถามในประเด็นคำถาม ข้อ E9 “ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่” เป็นข้อจำกัดที่ทำให้สำนักงานฯ อาจไม่ได้รับคะแนนในข้อนี้ โดยจำแนกได้ใน 2 กรณีที่ (1) หากผู้ประเมินเป็นประชาชนทั่วไปมิใช่ผู้ร้องเรียนที่มีปัญหา ความเดือดร้อน ก็จะไม่เคยใช้บริการออนไลน์ (E-Service) และ (2) การใช้ช่องทางของการบริการขึ้นอยู่กับ ความสะดวกของผู้ร้องเรียนที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้จัดทำช่องทาง การร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้บริการประชาชน แต่ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนในบางกรณีจะต้องมีการรับ ฟังปัญหาอย่างละเอียดในเชิงลึก รวมถึงการช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่มีหน่วยงานของรัฐเป็นผู้เกี่ยวข้องในแต่ละปัญหา และผู้ร้องเรียนบางส่วนเป็นผู้สูงอายุอาจไม่สะดวกในการใช้บริการออนไลน์
