คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในหน่วยงานภาครัฐ และให้มีการจัดระดับ (Integrity Assessment) ตามผลที่ได้รับจากการประเมิน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำข้อมูลผลการประเมินไปช่วยในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตของประเทศในภาพรวมได้อีกด้วย

รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากดัชนีทั้ง ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑) ดัชนีความโปร่งใส ๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน โดยประเมินผลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ ๓ แหล่ง ได้แก่ ๑) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ๒) ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และ ๓) จากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ซึ่งผลคะแนนครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในรอบปีงบประมาณ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) มั่นใจเป็นอย่างยิ่งว่าการประเมินผลครั้งนี้จะเป็นการสนับสนุน ส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างได้ผล เพื่อขับเคลื่อนให้หน่วยงานภาครัฐบริหารงานภายใต้กรอบธรรมาภิบาลร่วมกันต่อไป

คณะผู้จัดทำ
กันยายน ๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

๑. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ๓

๒. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ๕

๒.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception - Based) ๕

๒.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ๕

รายงานผล

๑.๑ หลักการและเหตุผล ๗

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ ๘

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน ๘

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา ๘

๑.๓.๒ วิธีการศึกษาวิจัย ๙

๑.๓.๓ เกณฑ์การแปลผลคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ๙

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย และการเลือกตัวอย่าง ๑๐

๑.๔ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง ๑๐

๑.๕ กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ๑๐

๑.๖ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของ กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ๑๒

๑.๖.๑ การจัดอันดับผลคะแนนในระดับกรมของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ๑๒

๑.๖.๒ คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล ๑๒

๑.๖.๓ คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานจำแนกรายละเอียดตามดัชนีและตัวชี้วัด ๑๓

๑.๗ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ๑๗

๑.๗.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception - Based) ๑๗

๑.๗.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ๑๘

หน่วยงานระดับ กรม
รหัสหน่วยงาน ๐๐๑๑๒

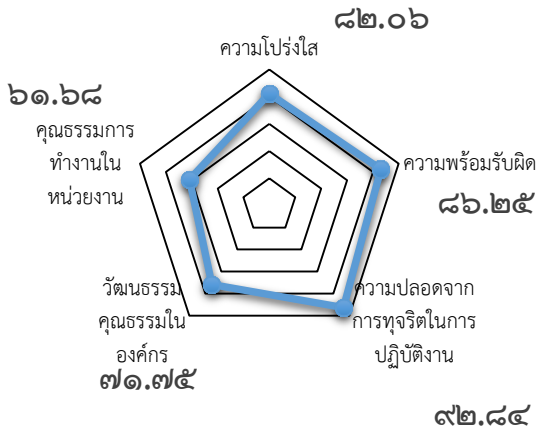
บทสรุปผู้บริหาร
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและแบบประเมินและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลการประเมินสะท้อนภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) จำนวน ๑๐๐ คน และบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) จำนวน ๑๐๐ คน โดยประเมินจากดัชนี ๕ ดัชนี คือ ๑) ดัชนีความโปร่งใส ๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และ ๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม สรุปผลได้ดังนี้

๑. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ผลการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๙.๘๗ ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน **ระดับสูง โดยดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้คะแนนสูงสุด เท่ากับร้อยละ** ๙๒.๘๔ **ส่วนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำกว่าดัชนีอื่นๆ คือ ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ** ๖๑.๖๘ ดังแสดงผลคะแนนในภาพที่ ๑

ภาพที่ ๑ สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม



คะแนน ITA = ๗๙.๘๗ (ถ่วงน้ำหนัก)		ระดับผลการประเมิน
ดัชนี	**คะแนนดัชนี (ร้อยละ)**	
ความโปร่งใส	๘๒.๐๖	สูงมาก
ความพร้อมรับผิด	๘๖.๒๕	สูงมาก
ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	๙๒.๘๔	สูงมาก
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	๗๑.๗๕	สูง
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	๖๑.๖๘	สูง

กราฟดัชนีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานทั้ง ๕ ดัชนี

หมายเหตุ : ๑. คะแนน ITA หมายถึง ผลรวมของคะแนนแต่ละดัชนีที่ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว
๒. คะแนนดัชนีเป็นการคิดคะแนนร้อยละที่ยังไม่ถ่วงน้ำหนัก สำหรับการเปรียบเทียบแต่ละดัชนี

คณะที่ปรึกษาโครงการได้สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม ไว้ดังนี้

๑) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๐๖ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ การดำเนินงานขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๕๖ และระบบการร้องเรียนขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๘.๕๗

๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๒๕ เป็นการวัดในเรื่องความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ การทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน

๓) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free Index) เป็นคะแนนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๔ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๖๙ และคะแนนจากประสบการณ์ตรงการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐

๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๑.๗๕ เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๘๐ และการต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕.๗๑

๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๑.๖๘ เป็นการวัดใน ๓ แง่มุม ได้แก่ การบริหารงานบุคคล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๖.๐๑ การบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๖.๐๐ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๓.๐๕

๒. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : กรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๒.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception - Based)

โดยการวิเคราะห์ดัชนีและตัวชี้วัดที่เป็นจุดบกพร่องจาก Perception-Based พบว่า ดัชนีที่เป็นจุดบกพร่องจาก Perception-Based มีจำนวน ๓ ดัชนี ได้แก่

๑) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) แม้ว่าได้คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังมีตัวชี้วัดย่อยที่เป็นข้อบกพร่องอยู่ คือ ตัวชี้วัดระบบการร้องเรียนขององค์กรในประเด็นเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน ประสิทธิภาพในการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และระบบการให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลการร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) เป็นคะแนนจาก Internal โดยบกพร่องในตัวชี้วัดการบริหารงานบุคคล ในประเด็นเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

๓) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) เป็นคะแนนจาก Internal โดยบกพร่องในตัวชี้วัดการบริหารงานบุคคล ในประเด็นเรื่อง (๑) การวางระบบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน (๒) วิธีการหรือระบบเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมีความเหมาะสม และ (๓) การได้งานในตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรอื่นยังคงเลือกอยู่กับหน่วยงานปัจจุบันต่อไป

๒.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

จากการประเมินครั้งนี้ พบว่า ประเด็นสำคัญที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงดำเนินงานตามแบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) มี ๒ ประเด็น คือ ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก ๒) การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน แนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน

สรุป

ในภาพรวมคะแนน ITA ของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง แต่พบข้อมูลที่เป็นสาเหตุให้คะแนน ITA ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาในส่วนของ Perception-Based (Internal, External) อยู่ ๕ จุดบกพร่อง และจำนวน ๓ ดัชนี คือ ดัชนีที่ ๑ ความโปร่งใส (Transparency Index) ดัชนีที่ ๔ วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) และดัชนีที่ ๕ คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ดังนั้น หน่วยงานควรศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อนำสาเหตุมาพิจารณา ปรับปรุงอย่างเร่งด่วนต่อไป

รายงานผล
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment : ITA)
ของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑.๑ หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ข้อ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบในภาครัฐ และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบบริหารและเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานต้องเข้ารับการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งยังกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรม จังหวัด และองค์การมหาชน มิติภายใน ประเด็นการพัฒนาองค์กร น้ำหนักร้อยละ ๕ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จนถึงปัจจุบัน

ประเด็นเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสเป็นสิ่งสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่รัฐบาลพยายามผลักดันให้เกิดขึ้นในหน่วยงานภาครัฐ เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันปัญหาการทุจริต หน่วยงานภาครัฐจึงต้องปฏิบัติงานหรือกระทำการใดๆ อย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย เป็นธรรม และเสมอภาค ทั้งยังต้องสามารถตรวจสอบ ชี้แจง และอธิบายได้เมื่อมีข้อสงสัย การใช้งบประมาณต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง บุคลากรของรัฐต้องมีจิตสำนึกที่ดี มีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ในขณะที่หน่วยงานต้องวางระบบป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบที่ชัดเจน มีระบบการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมข้อมูลพร้อมสำหรับการให้บริการประชาชน มีกลไกหรือช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้อย่างมีข้อจำกัดน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของภาครัฐได้ประการสุดท้าย ผู้นำองค์กรของรัฐต้องยึดถือและเป็นแบบอย่างในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและอาศัยหลักธรรมาภิบาลในการบริหารโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของชาติเป็นที่ตั้ง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับธรรมาภิบาลในหน่วยงานภาครัฐอันจะเป็นการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่ยั่งยืน เพื่อให้แต่ละหน่วยงานนำข้อมูลผลการประเมินไปช่วยในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันการทุจริตของประเทศในภาพรวมได้อีกด้วย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงาน ป.ป.ท. จึงได้มอบหมายให้โรงเรียนนายร้อยตำรวจเป็นที่ปรึกษาดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน จำนวน ๒๗๗ หน่วยงาน ได้แก่ (๑) ส่วนราชการระดับกรม จำนวน

๑๔๘ หน่วยงาน (๒) จังหวัด จำนวน ๗๖ จังหวัด (โดยประเมินส่วนราชการในจังหวัด ๓ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด รวมจำนวน ๒๒๘ หน่วยงาน) และ (๓) องค์การมหาชน จำนวน ๕๓ หน่วยงาน ทั้งนี้ สำนักงาน ป.ป.ท. หวังว่าการประเมินนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน และส่งผลให้ภาพรวมของประเทศมีแนวโน้มการทุจริตที่ลดลง รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานให้เกิดผลประโยชน์ต่อประเทศและประชาชนสูงสุด

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑.๒.๑ เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน

๑.๒.๒ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน

๑.๒.๓ เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน ในการนำไปปรับปรุงกระบวนการ แบบประเมิน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลการประเมินสะท้อนภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๓ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) แบ่งเป็น ๕ ดัชนี ดังนี้

๑) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เป็นการวัดระดับการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีความโปร่งใส การมีระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่

๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เป็นการวัดการปฏิบัติราชการตามภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานและวัดระดับความรับผิดชอบตามหน้าที่ (Accountability on Duties) ของผู้ปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และมีพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน

๓) ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free Index) ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีการดำเนินงานที่เป็นธรรม และโปร่งใส เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการส่งมอบบริการหรือขั้นตอนการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือจูงใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตน กลุ่มหรือพวกพ้อง

๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เป็นการวัดการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม ตามประมวลจริยธรรม จรรยาวิชาชีพ และมีระบบการต่อต้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เป็นการวัดระบบการบริหารงานภายในหน่วยงาน ในเรื่องการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) โดยยึดหลักการพัฒนาทรัพยากร ได้แก่ การสรรหา การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ (Budget Execution) ยึดหลักความคุ้มค่า โดยหน่วยงานต้องบริหารค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการและตรงตามวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณและความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Assignment) โดยยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ ความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑.๓.๒ วิธีการศึกษาวิจัย

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ใช้วิธีการศึกษาวิจัยที่สำคัญ ๒ วิธี คือ

๑) การวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ตามแบบประเมินเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) โดยให้หน่วยงานภาครัฐตามกลุ่มเป้าหมายตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการจริงและมีหลักฐานประกอบที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

๒) การวิจัยจากกลุ่มสำรวจตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามแบบประเมินจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) และบุคลากรรวมทั้งเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ในด้านความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสำรวจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน กระบวนการและพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐในเรื่องความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้อง เหมาะสมและมีลักษณะความเป็นตัวแทนที่ดี

๑.๓.๓ เกณฑ์การแปลผลคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๘๐ - ๑๐๐ คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
๖๐ - ๗๙.๙๙ คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
๔๐ - ๕๙.๙๙ คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
๒๐ - ๓๙.๙๙ คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ
๐ - ๑๙.๙๙ คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำมาก

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย และการเลือกตัวอย่าง

คณะที่ปรึกษาโครงการฯ กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑) กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) หมายถึง ประชาชน บุคคลภายนอกหน่วยงาน/นิติบุคคล/บริษัท/ห้างร้าน/หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เป็นผู้มารับบริการ/เป็นลูกค้า/เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการตามภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐในรอบ ๑ ปี ที่ผ่านมา จำนวน ๑๐๐ คน เก็บข้อมูลโดยการลงพื้นที่ภาคสนาม และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

๒) กลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) หมายถึง บุคลากรในสังกัดที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ ๑ ปีขึ้นไป และครอบคลุมทุกระดับตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งหน่วยที่เข้ารับการประเมินรวบรวมรายชื่อส่งให้แก่ที่ปรึกษา เก็บข้อมูลโดยการลงพื้นที่ภาคสนาม จำนวน ๑๐๐ คน

๓) เอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ดำเนินการจัดส่งแบบสำรวจให้แก่หน่วยงานทางไปรษณีย์หรือจัดส่งด้วยตนเอง สำหรับตอบประเด็นคำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน พร้อมทั้งทำการรวบรวมข้อมูลบนพื้นฐานที่เป็นจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่างๆ โดยใช้แบบประเมิน ๑ ชุดต่อ ๑ หน่วยงาน โดยใช้แบบประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด

๑.๔ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

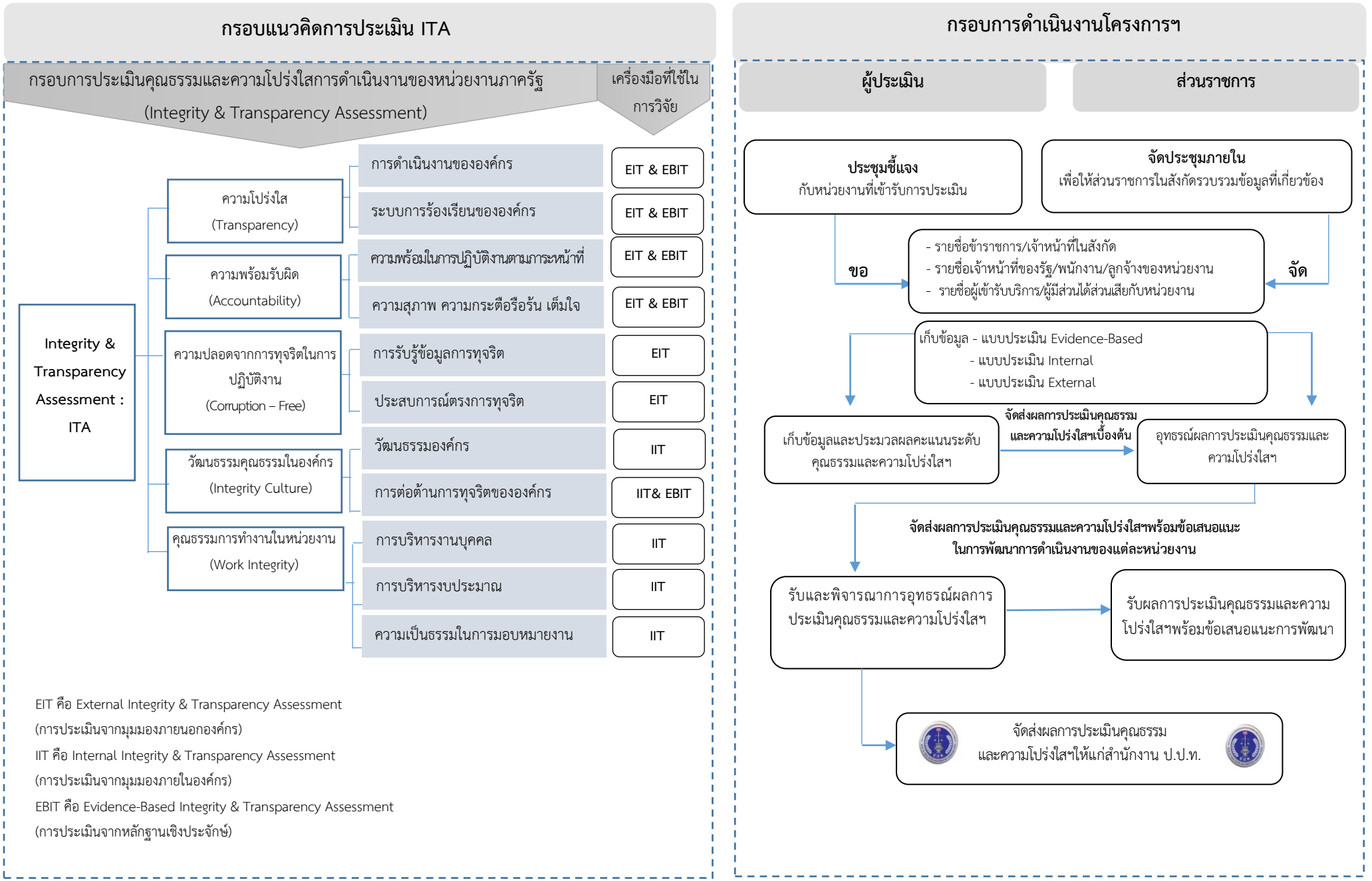
๑.๔.๑ หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานมากขึ้น

๑.๔.๒ หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินสามารถนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในการป้องปรามไม่ให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงานได้

๑.๔.๓ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย จรรยาบรรณ และจริยธรรมเพิ่มขึ้น

๑.๕ กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) จำแนกออกเป็น ๒ กรอบที่มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

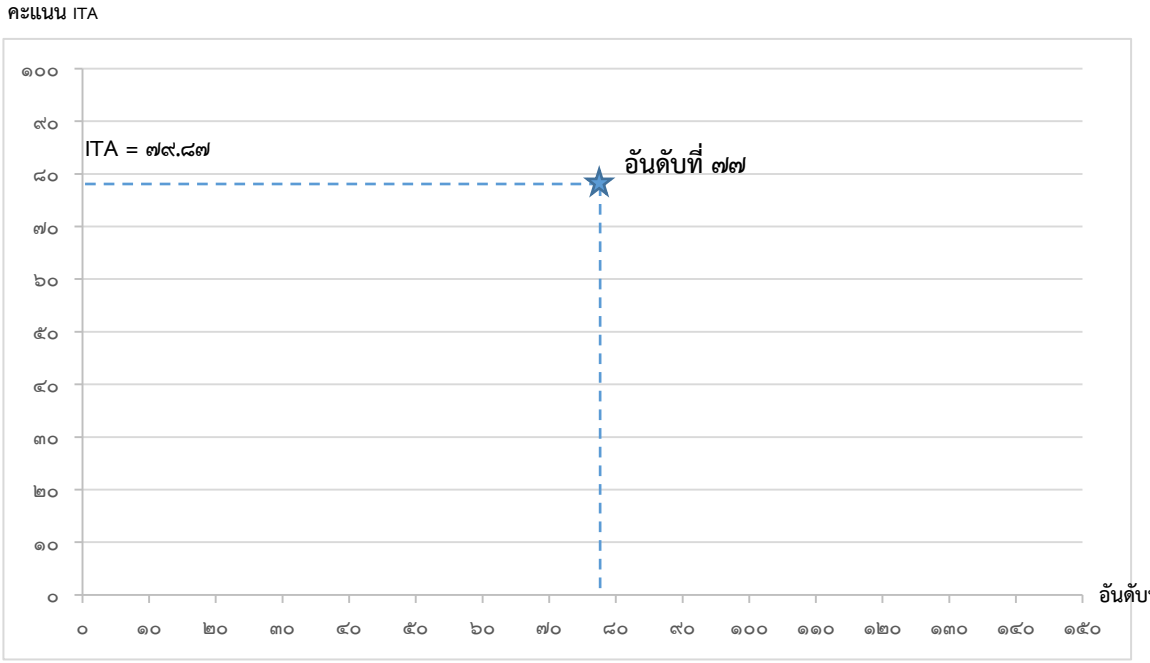


ภาพที่ ๒ กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Frame Work)

๑.๖ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๑.๖.๑ การจัดอันดับผลคะแนนในระดับกรมของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

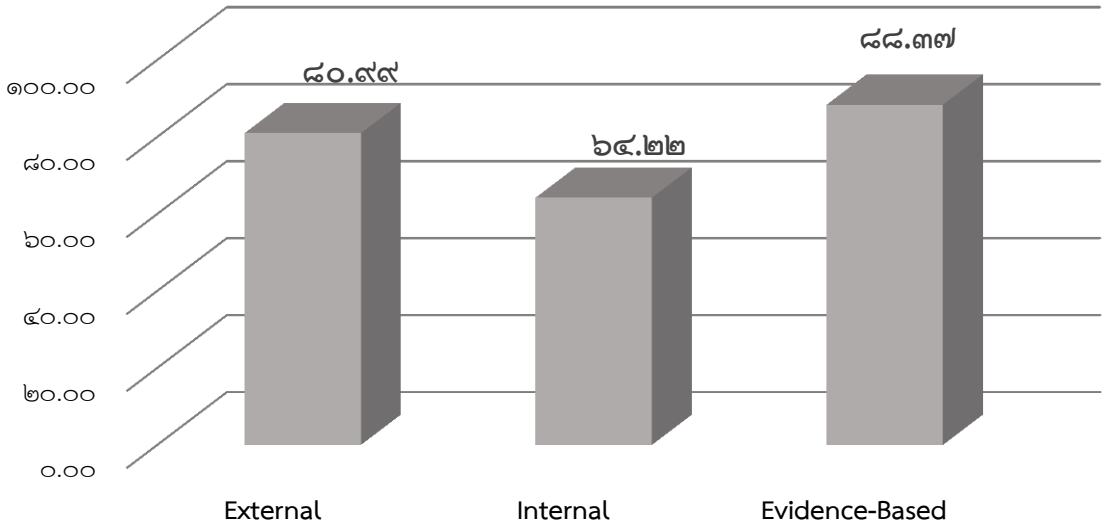
ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม พบว่า คะแนน ITA เท่ากับ ๗๙.๘๗ ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน**ระดับสูง**และเมื่อทำการจัดอันดับผลคะแนนในระดับกรมจากจำนวน ๑๔๘ หน่วยงาน พบว่า กรมส่งเสริมวัฒนธรรม อยู่ในอันดับที่ ๗๗ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ การจัดอันดับผลคะแนนในระดับกรมของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๑.๖.๒ คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล

จากการประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรมจำแนกตามแหล่งข้อมูล พบว่า คะแนนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) เท่ากับร้อยละ ๘๐.๙๙ คะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เท่ากับร้อยละ ๖๔.๒๒ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) เท่ากับร้อยละ ๘๘.๓๗ ดังแสดงในแผนภูมิที่ ๒



แผนภูมิที่ ๒ คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล

๑.๖.๓ คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน จำแนกรายละเอียดตามดัชนีและตัวชี้วัด

เมื่อนำคะแนนมาทำการถ่วงน้ำหนัก พบว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรม ได้คะแนนโดยภาพรวมเท่ากับ ๗๙.๘๗ ซึ่งถือว่ามีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับสูง แสดงรายละเอียดตามดัชนีและตัวชี้วัดย่อย ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางรายละเอียดคะแนนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ลำดับที่	ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	EIT	EBIT	IIT	คะแนนที่ได้	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
๑	**ความโปร่งใส**	**๒๖.๐๐**	**๘๒.๐๖**			๘๒.๐๖	**๒๑.๓๔**
	๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร		๘๕.๕๖			๘๕.๕๖	
	๑.๑.๑ การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง		๗๖.๘๐	๑๐๐.๐๐		๘๘.๔๐	
	๑.๑.๒ มาตรฐานการปฏิบัติงาน		๖๖.๘๙	๑๐๐.๐๐		๘๓.๔๕	
	๑.๑.๓ ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ		๗๕.๐๖	๖๖.๖๗		๗๐.๘๖	
	๑.๑.๔ การมีส่วนร่วม			๑๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐	
	๑.๑.๕ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ		๘๒.๑๐			๘๒.๑๐	
	๑.๑.๖ การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน			๑๐๐.๐๐		๑๐๐.๐๐	
	๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร		๗๘.๕๗			๗๘.๕๗	
	๑.๒.๑ การตอบสนองข้อร้องเรียน		๖๓.๑๒	๑๐๐.๐๐		๘๑.๕๖	
	๑.๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน		๗๐.๕๔			๗๐.๕๔	
	๑.๒.๓ การแจ้งผลร้องเรียน		๓๓.๒๙			๓๓.๒๙	
๒	**ความพร้อมรับผิด**	**๑๘.๐๐**	**๘๖.๒๕**			**๘๖.๒๕**	**๑๕.๕๒**
	ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่		๘๓.๖๑	๘๘.๘๙		๘๖.๒๕	
๓	**ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน**	**๒๒.๐๐**	**๙๒.๘๔**			**๙๒.๘๔**	**๒๐.๔๓**
	๓.๑ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต		๙๓.๖๙			๙๓.๖๙	
	๓.๒ ประสบการณ์ตรงการทุจริต		๙๒.๐๐			๙๒.๐๐	
๔	**วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร**	**๑๖.๐๐**		**๗๑.๗๕**		**๗๑.๗๕**	**๑๑.๔๘**
	๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร				๖๗.๘๐	๖๗.๘๐	
	๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร			๘๕.๗๑	๖๕.๗๐	๗๕.๗๑	
๕	**คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน**	**๑๘.๐๐**			**๖๑.๖๘**	**๖๑.๖๘**	**๑๑.๑๐**
	๕.๑ การบริหารงานบุคคล				๕๖.๐๑	๕๖.๐๑	
	๕.๑.๑ ประสบการณ์ตรง				๕๓.๐๒	๕๓.๐๒	
	๕.๑.๒ การรับรู้				๕๖.๓๕	๕๖.๓๕	
	๕.๒ การบริหารงบประมาณ				๖๖.๐๐	๖๖.๐๐	
	๕.๒.๑ การรับรู้				๖๖.๐๐	๖๖.๐๐	
	๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน				๖๓.๐๕	๖๓.๐๕	
	๕.๓.๑ ประสบการณ์ตรง				๖๙.๙๕	๖๙.๙๕	
	๕.๓.๒ การรับรู้				๕๗.๕๒	๕๗.๕๒	
รวม		**๑๐๐.๐๐**	**คะแนน ITA = ๗๙.๘๗**				

จากตารางที่ ๑ พบว่า **ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ได้คะแนนสูงสุดเท่ากับร้อยละ** ๙๒.๘๔ **ส่วนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำกว่าดัชนีอื่นๆ คือ ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ได้คะแนนเท่ากับ** ๖๑.๖๘ สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม จำแนกตามดัชนีและตัวชี้วัดย่อย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๑. ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๐๖ โดยจำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๕๖ และระบบการร้องเรียนขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๘.๕๗ เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดย่อยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๕๖ โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

- การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๖.๘๐ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence – Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-Based เป็นคะแนนที่ได้จากการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการให้สาธารณชนทราบโดยผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ ที่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน แต่ในส่วนของ External ได้คะแนนต่ำกว่าเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ การเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการ

- มาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๓.๔๕ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๖.๘๙ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence – Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence – Based เป็นคะแนนที่ได้จากการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน และคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน แต่ในส่วนของ External ได้คะแนนต่ำกว่าในเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่เสร็จสิ้นในระยะเวลาที่เหมาะสม

- ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐.๘๖ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕.๐๖ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๖.๖๗ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence – Based สอดคล้องกัน

- การมีส่วนร่วม ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยได้คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๒.๑๐ โดยได้คะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External)

- การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยได้คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๘.๕๗ โดยเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

- การตอบสนองข้อร้องเรียน โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๑.๕๖ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๓.๑๒ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๑๐๐.๐๐ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence – Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence – Based เป็นคะแนนที่ได้จากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน การเผยแพร่ผลการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และมีการสรุปผลการรายงานเรื่องการร้องเรียนทั่วไปพร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรคอย่างชัดเจน แต่ในส่วนของ External ได้คะแนนต่ำกว่าในเรื่องระบบการร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน และระบบให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลการร้องเรียนด้วยตนเอง

- ช่องทางการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๐.๕๔ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม (External) ได้รับความสะดวกในระดับสูง

- การแจ้งผลการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๓๓.๒๙ แสดงว่าประสิทธิภาพของการแจ้งผลเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอยู่ในระดับต่ำ

๒. ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๖.๒๕ เป็นการประเมินความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่จากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) ได้คะแนนเท่ากับ ๘๓.๖๑ และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๘.๘๙ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก External และ Evidence – Based สอดคล้องกัน

๓. ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption – Free Index) เป็นคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (External) เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม ได้แก่ วัดการรับรู้ข้อมูลการทุจริต (Perceived Corruption) และประสบการณ์ตรงการทุจริต (Experienced Corruption) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๒.๘๔ โดยจำแนกเป็นคะแนนการรับรู้ข้อมูลการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๓.๖๙ และคะแนนจากประสบการณ์ตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๙๒.๐๐ ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก เห็นได้ชัดเจนว่าคะแนนจากทั้ง ๒ แง่มุมมีความสอดคล้องกัน

๔. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๑.๗๕ โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๗.๘๐ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๗๕.๗๑ โดยเป็นคะแนนจากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๕.๗๐ ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๘๕.๗๑ เห็นได้ว่าคะแนนที่ได้จาก Internal และ Evidence – Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence – Based เป็นคะแนนที่ได้จากการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งหน่วยงานมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ และมีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส แต่ในส่วนของ Internal ได้คะแนนต่ำกว่าในเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต และกระบวนการที่เหมาะสมในการลงโทษผู้กระทำการทุจริต

๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) โดยรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๑.๖๘ โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

๕.๑ การบริหารงานบุคคล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๖.๐๑ โดยเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม คือ (๑) ประสบการณ์ตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๓.๐๒ และ (๒) การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๖.๓๕ สอดคล้องกัน

๕.๒ การบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๖.๐๐ โดยเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน โดยเป็นคะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๓.๐๕ โดยเป็นคะแนนที่ได้จากกลุ่มบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) เป็นการวัดใน ๒ แง่มุม คือ (๑) ประสบการณ์ตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๖๙.๙๕ และ (๒) การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ ๕๗.๕๒

๑.๗ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ : กรมส่งเสริมวัฒนธรรม

๑.๗.๑ ข้อเสนอแนะจากการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception - Based)

โดยการวิเคราะห์ดัชนีและตัวชี้วัดที่เป็นจุดบกพร่องจาก Perception-Based พบว่าดัชนีที่เป็นจุดบกพร่องจาก Perception-Based มีจำนวน ๓ ดัชนี ได้แก่

๑) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) แม้ว่าได้คะแนนโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังมีตัวชี้วัดย่อยที่เป็นข้อบกพร่องอยู่ คือ ตัวชี้วัดระบบการร้องเรียนขององค์กรในประเด็นเรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน ประสิทธิภาพในการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และระบบการให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลการร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) เป็นคะแนนจาก Internal โดยบกพร่องในตัวชี้วัดการบริหารงานบุคคล ในประเด็นเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน เพื่อป้องกันการทุจริต

๓) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) เป็นคะแนนจาก Internal โดยบกพร่องในตัวชี้วัดการบริหารงานบุคคล ในประเด็นเรื่อง (๑) การวางระบบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน (๒) วิธีการหรือระบบเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานมีความเหมาะสม และ (๓) การได้งานในตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรอื่นยังคงเลือกอยู่กับหน่วยงานปัจจุบันต่อไป

๑.๗.๒ ข้อเสนอแนะจากการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based)

จากการประเมินครั้งนี้ พบว่า ประเด็นสำคัญที่หน่วยงานจะต้องปรับปรุงดำเนินงานตามแบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) มี ๒ ประเด็น คือ ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก ๒) การปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน แนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน

สรุป

ในภาพรวมคะแนน ITA ของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง แต่พบข้อมูลที่เป็นสาเหตุให้คะแนน ITA ยังมีส่วนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาในส่วนของ Perception-Based (Internal, External) อยู่ ๕ จุดบกพร่อง และ จำนวน ๓ ดัชนี คือ ดัชนีที่ ๑ ความโปร่งใส (Transparency Index) ดัชนีที่ ๔ วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) และดัชนีที่ ๕ คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ดังนั้น หน่วยงานควรศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อนำสาเหตุมาพิจารณา ปรับปรุงอย่างเร่งด่วนต่อไป