



รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)  
ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. ระเบียบวิธีการประเมิน	๔
๓. ผลการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๗
๔. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๐
๕. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๕
๖. การขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ของกรมสรรพสามิต	๔๐

## ๑. บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่า การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิดเปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพ สำหรับนำไปจัดทำแนวทางมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน ITA วัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหาการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งจะเป็นโยบายขั้นตอนการจัดทำแนวทางการพัฒนาองค์กรและการป้องกันการทุจริตในมิติต่าง ๆ ในปีงบประมาณต่อ ๆ ไป วัตถุประสงค์รอง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐเกิดการปรับปรุงพัฒนาคุณธรรมและคุณภาพในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านทางเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน (Empowerment) และการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการป้องกันการทุจริตจากรากฐานของปัญหาหรือความเสี่ยงที่พบภายในองค์กร เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐเกิดการพัฒนาในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี (Continuous Improvement)

นอกจากนี้ การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบระเบียบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะให้ได้รับทราบและส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย ในด้านของประชาชนและสังคมไทยแล้ว การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือที่ทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่พัฒนาการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนคนไทยได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น และยังคงส่งผลให้ประชาชนและสาธารณชนมีโอกาสมมีส่วนร่วมกำกับติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐได้มากขึ้นอีกด้วย

## ๑.๒ ความสำคัญและการยอมรับในระดับประเทศ

การประเมิน ITA ได้รับการให้ความสำคัญและการยอมรับในระดับประเทศ ดังจะเห็นได้จากการถูกกำหนดเป็นเป้าหมายของนโยบายและแผนงานระดับประเทศ ได้แก่

- **แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)** ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะแรกได้กำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จะต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

- **แผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุงเดือนกันยายน ๒๕๖๓)** ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดของแผนการปฏิรูปประเทศฯ โดยกำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จะต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

- **แผนบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕** ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดของแนวทางที่ ๑ ปลุกฝังวิถีคิด ปลุกจิตสำนึกให้มีความซื่อสัตย์สุจริต โดยกำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จะต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

- **แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕)** ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ จะต้องได้คะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

- **คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕** ได้มีมติให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐ โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินฯ แนวทางการประเมินฯ และเครื่องมือการประเมินฯ ให้เป็นไปตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

นอกจากนี้ หน่วยงานกำกับดูแลหน่วยงานภาครัฐ ยังได้มีการนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ไปประกอบการประเมินผลประสิทธิผลของหน่วยงานหรือประเมินผลผู้บริหารอีกด้วย เช่น การประเมินประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการกำหนดตัวชี้วัดของผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น

### ๑.๓ การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นับเป็นปีที่ ๑๐ ของการดำเนินการที่ผ่านมา และเป็นปีที่ ๕ ที่ได้ปรับเข้าสู่การประเมินในรูปแบบออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นปีสุดท้ายของช่วงระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๘,๓๐๓ แห่งทั่วประเทศ เข้าร่วมการประเมิน กล่าวได้ว่าเป็นการประเมินด้านธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการภาครัฐที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและต่อเนื่องจากการประเมินในปีที่ผ่านมา เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินได้มีการพัฒนาการดำเนินงานตามกรอบและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ได้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงพัฒนาตนเองในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาสามารถส่งผลกระทบต่อผลการประเมินของหน่วยงาน และสามารถแสดงให้เห็นถึงพัฒนาของแต่ละหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม การประเมิน ITA ในปีนี้มีการปรับเปลี่ยนที่สำคัญบางประการ กล่าวโดยสรุปคือ

- (๑) ปรับกลไกดำเนินการประเมิน สำนักงาน ป.ป.ช. จะเป็นหน่วยเก็บข้อมูลและประเมินผลหลัก โดยกำกับติดตามและให้คำแนะนำร่วมกับหน่วยงานกำกับติดตามการประเมินตามที่คณะรัฐมนตรีได้มอบหมาย
- (๒) ปรับระยะเวลาในบางขั้นตอน การเพิ่มระยะเวลาของการเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริหารงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น
- (๓) ปรับประเด็นการประเมินในแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) บางข้อ ความร่วมมือกันระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. ในการขับเคลื่อนนโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) และปรับองค์ประกอบของการตรวจประเมินในบางข้อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### ๑.๔ หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน มีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๘,๓๐๓ หน่วยงาน ดังนี้

ส่วนราชการประเภท	จำนวน (หน่วยงาน)	ส่วนราชการประเภท	จำนวน (หน่วยงาน)
(๑) หน่วยงานของรัฐสภา	๓	(๑๐) สถาบันอุดมศึกษา	๘๖
(๒) หน่วยงานของศาล	๓	(๑๑) จังหวัด	๗๖
(๓) หน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ	๕	(๑๒) องค์การบริหารส่วนจังหวัด	๗๖
(๔) หน่วยงานของอัยการ	๑	(๑๓) เทศบาลนคร	๓๐
(๕) ส่วนราชการระดับกรม	๑๔๖	(๑๔) เทศบาลเมือง	๑๙๕
(๖) องค์กรมหาชน	๕๗	(๑๕) เทศบาลตำบล	๒,๒๔๗
(๗) รัฐวิสาหกิจ	๕๑	(๑๖) องค์การบริหารส่วนตำบล	๕,๓๐๐
(๘) หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ	๑๘	(๑๗) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	๒
(๙) กองทุน	๗		

## ๒. ระเบียบวิธีการประเมิน

### ๒.๑ วิธีการประเมิน

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องจากการประเมินในปีที่ผ่านมา โดยเป็นไปตามหลักการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research) และหลักการทางสถิติ มีการจัดเก็บข้อมูลประกอบการประเมินอย่างรอบด้านและหลากหลายมิติ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและการรับรู้ในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสได้อย่างแท้จริง โดยผลการประเมิน ITA มีที่มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลจาก ๓ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** การเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐทุกระดับที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า ๑ ปี ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเอง โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน ๕ ตัวชี้วัด ๓๐ ข้อคำถาม ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่
- ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ
- ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ
- ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

**ส่วนที่ ๒** การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้มีโอกาสสะท้อนและแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยสอบถามการรับรู้และความคิดเห็นใน ๓ ตัวชี้วัด ๑๕ ข้อคำถาม ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน

**ส่วนที่ ๓** การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้หน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยมีสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นผู้ตรวจสอบข้อมูลและให้คะแนนตามหลักเกณฑ์การประเมินที่กำหนด พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาในข้อคำถามที่ไม่ได้คะแนนแบ่งออกเป็น ๒ ตัวชี้วัด ๔๓ ข้อคำถาม ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล
- ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

## ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ใช้เครื่องมือการประเมิน จำนวน ๓ เครื่องมือ ดังนี้

**(๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)** มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ใน ๕ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

**(๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)** มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก โดยเป็นการประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน ๓ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

**(๓) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)** มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเป็นการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานได้ ใน ๒ ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (ประกอบด้วย ๕ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน การบริหารงาน การบริหารเงินงบประมาณ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความโปร่งใส) และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต (ประกอบด้วย ๒ ตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต)

## ๒.๓ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### (๑) การประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Stakeholders)** หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ผู้อำนวยการ/หัวหน้า ข้าราชการ/พนักงาน ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานภาครัฐมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับจากวันที่นำเข้าข้อมูล

**ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน** กำหนดจำนวนร้อยละ ๑๐ ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจำนวนมากกว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยระบบ ITAS จะคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแต่ละหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

### (๒) การประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Stakeholders)** หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

**ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก** กำหนดจำนวนร้อยละ ๑๐ ของประมาณการจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนน้อยกว่า ๓๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนมากกว่า ๔,๐๐๐ คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า ๔๐๐ คน โดยระบบ ITAS จะคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแต่ละหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

(๓) การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน

หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของรัฐเป็นกลุ่มเป้าหมายในการประเมิน มีจำนวน ๘,๓๐๓ แห่ง โดยทำการประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้จากทางเว็บไซต์ของหน่วยงานทุกแห่ง รวม ๘,๓๐๓ เว็บไซต์

๒.๔ การประมวลผลคะแนนและระดับผลการประเมิน

(๑) การประมวลผลคะแนน มีขั้นตอนการประมวลผลคะแนนตามลำดับ ดังนี้

คะแนน	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)	แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)
คะแนนข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามจากผู้ตอบทุกคน	คะแนนของข้อคำถาม
คะแนนตัวชี้วัดย่อย	-	-	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัดย่อย
คะแนนตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกข้อคำถามในตัวชี้วัด	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด
คะแนนแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ	คะแนนเฉลี่ยของทุกตัวชี้วัดในแบบสำรวจ
น้ำหนักแบบสำรวจ	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๓๐	ร้อยละ ๔๐
คะแนนรวม	ผลรวมของคะแนนแบบสำรวจที่ถ่วงน้ำหนัก		

(๒) ระดับผลการประเมิน ผลการประเมินจะประกอบด้วย ค่าคะแนน โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และระดับผลการประเมิน (Rating Score) โดยจำแนกออกเป็น ๗ ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ - ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ - ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ - ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ - ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ - ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	E
๐ - ๔๙.๙๙	F



### ๓. ผลการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

#### ๓.๑ ภาพรวมผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

กรมสรรพสามิตมีผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมเท่ากับ ๙๒.๙๓ คะแนน ซึ่งสูงกว่าคะแนนตามเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน ที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) และเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมแล้ว กรมสรรพสามิตมีผลคะแนนลดลง เท่ากับ ๐.๑๓ คะแนน

ผลการประเมิน ITA	ปีงบประมาณ	
	พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๔
- ระดับคะแนน ITA ของกรมสรรพสามิต	๙๒.๙๓ คะแนน	๙๓.๐๖ คะแนน
- ระดับผลการประเมิน (Rating Score) (ช่วงคะแนน ๘๕ – ๙๔.๙๙)	A	A
- อันดับผลคะแนนของกรมสรรพสามิต เมื่อเทียบกับส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าที่เข้ารับการประเมิน ITA จำนวน ๑๔๖ หน่วยงาน	๕๕	๕๒
- อันดับผลคะแนนของกรมสรรพสามิต เมื่อเทียบกับส่วนราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าในสังกัดกระทรวงการคลังที่เข้ารับการประเมิน ITA จำนวน ๙ หน่วยงาน	๓	๔

โดยมีผลคะแนนในภาพรวมของตัวชี้วัดการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	เปรียบเทียบผลคะแนนกับเกณฑ์เป้าหมาย
๑	การเปิดเผยข้อมูล (ตัวชี้วัดที่ ๙)	๑๐๐.๐๐	ลำดับที่ ๑ – ๘ มีผลคะแนนสูงกว่าเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน
๒	การป้องกันการทุจริต (ตัวชี้วัดที่ ๑๐)	๑๐๐.๐๐	
๓	การปฏิบัติหน้าที่ (ตัวชี้วัดที่ ๑)	๙๒.๒๘	
๔	คุณภาพการดำเนินงาน (ตัวชี้วัดที่ ๖)	๙๐.๓๖	
๕	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ตัวชี้วัดที่ ๗)	๘๙.๒๖	
๖	การใช้อำนาจ (ตัวชี้วัดที่ ๓)	๘๘.๗๐	
๗	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (ตัวชี้วัดที่ ๕)	๘๗.๖๘	
๘	การปรับปรุงระบบการทำงาน (ตัวชี้วัดที่ ๘)	๘๗.๓๗	ลำดับที่ ๙ – ๑๐ มีผลคะแนนน้อยกว่าเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน
๙	การใช้ทรัพย์สินของราชการ (ตัวชี้วัดที่ ๔)	๘๔.๕๓	
๑๐	การใช้งบประมาณ (ตัวชี้วัดที่ ๒)	๘๓.๙๖	

### ๓.๒ ผลคะแนนจำแนกตามเครื่องมือการประเมิน ITA

#### (๑) การประเมินการรับรู้โดยใช้แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

กรมสรรพสามิตมีผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้ตอบแบบวัด IIT ผ่านระบบ ITAS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน ๕๒๗ คน โดยมีผลคะแนนในภาพรวมเท่ากับ ๘๗.๔๓ คะแนน (สูงกว่าคะแนนตามเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน) และสูงขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เท่ากับ ๓.๐๓ คะแนน

ตัวชี้วัดที่	ผลคะแนน IIT		ผลต่าง (+/-)	เปรียบเทียบผลคะแนน พ.ศ. ๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๔
	พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๔		
ภาพรวมผลคะแนนการตอบแบบวัด IIT	๘๗.๔๓	๘๔.๔๐	+๓.๐๓	สูงขึ้น
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๙๒.๒๘	๙๐.๗๖	+๑.๕๒	สูงขึ้น
๒. การใช้งบประมาณ	๘๓.๙๖	๗๙.๙๒	+๔.๐๔	สูงขึ้น
๓. การใช้อำนาจ	๘๘.๗๐	๘๖.๓๓	+๒.๓๗	สูงขึ้น
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๘.๕๓	๘๑.๕๖	+๖.๙๗	สูงขึ้น
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๘๗.๖๘	๘๓.๔๔	+๔.๒๔	สูงขึ้น

#### (๒) การประเมินการรับรู้โดยใช้แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

กรมสรรพสามิตมีผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้ตอบแบบวัด EIT ผ่านระบบ ITAS ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งเป็นผู้ขอรับบริการ/ผู้ประกอบการ (บุคคล/นิติบุคคล/หน่วยงานของรัฐอื่น) ที่เคยมาขอรับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของกรมสรรพสามิต จำนวน ๑,๓๖๓ คน โดยมีผลคะแนนในภาพรวมเท่ากับ ๘๙.๐๐ คะแนน (สูงกว่าคะแนนตามเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน) และลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เท่ากับ ๓.๔๕ คะแนน

ตัวชี้วัดที่	ผลคะแนน EIT		ผลต่าง (+/-)	เปรียบเทียบผลคะแนน พ.ศ. ๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๔
	พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๔		
ภาพรวมผลคะแนนการตอบแบบวัด EIT	๘๙.๐๐	๙๒.๔๕	-๓.๔๕	ลดลง
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๙๐.๓๖	๙๔.๓๙	-๔.๐๓	ลดลง
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๙.๒๖	๙๒.๑๗	-๒.๙๑	ลดลง
๘. การปรับปรุงการทำงาน	๘๗.๓๗	๙๐.๘๑	-๓.๔๔	ลดลง

(๓) การประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานโดยใช้แบบวัดการเปิดเผยข้อมูล  
 สาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

กรมสรรพสามิตมีผลคะแนนจากการประเมินการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานบนเว็บไซต์  
 กรมสรรพสามิตตามแบบวัด OIT ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีผลคะแนนในภาพรวมเท่ากับ  
 ๑๐๐ คะแนน (สูงกว่าคะแนนตามเกณฑ์เป้าหมาย ๘๕ คะแนน) และมีค่าคะแนนคงเดิมจากประจำปีงบประมาณ  
 พ.ศ. ๒๕๖๔

ตัวชี้วัดที่	ผลคะแนน OIT		ผลต่าง (+/-)	เปรียบเทียบผลคะแนน พ.ศ. ๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๔
	พ.ศ. ๒๕๖๕	พ.ศ. ๒๕๖๔		
ภาพรวมผลคะแนนการตอบแบบวัด OIT	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙.๒ การบริหารงาน	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙.๔ การบริหารและพัฒนา ทรัพยากรบุคคล	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๑๐. การป้องกันการทุจริต	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกัน การทุจริต	๑๐๐	๑๐๐	-	-
๑๐.๒ มาตรการภายในเพื่อป้องกัน การทุจริต	๑๐๐	๑๐๐	-	-

## ๔. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๔.๑ ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจประเมิน ITA

#### (๑) เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

กรมสรรพสามิตได้มีคะแนนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ สูงสุด ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

#### - ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบถึงแผนการใช้จ่ายงบประมาณในหน่วยงานเท่าที่ควร

หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๑๘: แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี) โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

#### - ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเท่าที่ควร

หน่วยงานควรประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อ - สอบถาม (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๘: Q&A) เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น สอบถาม หรือทักท้วงในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงพัฒนาและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้บุคลากรสามารถร้องเรียนในกรณีที่มีการใช้จ่ายงบประมาณไม่ถูกต้อง (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๒๙: แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ, ข้อ ๐๓๐: ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

#### - ประเด็น บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่คำนึงถึงการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์สูงสุด

หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๑๘: แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี) พร้อมทั้ง กำกับติดตามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๑๙: รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี รอบ ๖ เดือน) เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ ๐๒๐: รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี)

**(๒) เครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)**

กรมสรรพสามิตได้มีคะแนนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน สูงสุด ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

**- ประเด็น การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น**

หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๓๓: การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม) ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้ง หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๘: Q&A) โดยมียุทธศาสตร์เป็นการสื่อสารสองทาง และช่องทางการรับฟังความคิดเห็น (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๓๒: ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น) ของผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการ

**- ประเด็น การปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น**

หน่วยงานควรนำเสนอผลงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสามารถสรุปจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๑๒: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี) หรือจากมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๔๒: มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน) และการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๔๓: การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน)

**- ประเด็น การปรับปรุงคุณภาพและการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้ดีขึ้น**

หน่วยงานควรนำเสนอผลงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพดำเนินงานของหน่วยงาน โดยสามารถสรุปจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๑๒: รายงานผลการดำเนินงานประจำปี) หรือจากมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๔๒: มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน) และการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๔๓: การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใภายในหน่วยงาน) รวมถึง สามารถสรุปจากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (อ้างอิงจากแบบวัด OIT ข้อ O๑๖: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ)

นอกจากนี้ หน่วยงานอาจแสดงผลงานดังกล่าวเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า เพื่อให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างชัดเจน และควรนำไปเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

**(๓) เครื่องมือแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)**

กรมสรรพสามิตได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ(OIT) ที่ดีเยี่ยม ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

#### ๔.๒ ข้อเสนอแนะที่มีต่อกรมสรรพสามิตของผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (แบบวัด IIT)

##### (๑) การบริหารบุคลากร/การใช้อำนาจ

- ในการพิจารณาดำรงตำแหน่งในระดับเชี่ยวชาญและอำนวยการสูงของคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูงของกรมที่ผ่านมา อยากรู้ให้พิจารณาจากความเป็นอาวุโสเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้อาวุโสมีอายุราชการในการดำรงตำแหน่งนาน และมีความรู้ความสามารถ ควรได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่ง ที่ผ่านมากคนที่ได้รับการพิจารณามักจะเป็นข้าราชการในกรมฯ หรือผู้ที่ผู้บริหารระดับสูงรู้จักมักคุ้น ซึ่งอาวุโสหน่อยและเงินเดือนยังน้อยแต่กลับได้รับการพิจารณาคัดเลือก ซึ่งไม่เป็นธรรมกับข้าราชการในส่วนภูมิภาคที่อาวุโส เงินเดือนสูงและมีความรู้ความสามารถ

- การบริหารงานบุคคลในสำนักไม่ตรงไปตรงมาและไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ทำ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคคล มีการเอื้อประโยชน์ให้กับลูกน้องคนสนิทเป็นพิเศษ คนที่สามารถทำตามคำสั่งของหัวหน้าที่มีความเสี่ยงต่อการผิดกฎหมาย มักได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษ

- ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้น้อยให้มากกว่านี้ / รับฟังความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินและความเป็นอยู่ด้วย

- ควรมีการตรวจสอบการทำงานระดับหัวหน้าว่าสามารถทำงานได้ประสิทธิภาพพอหรือไม่ และไม่แบ่งอำนาจกับลูกน้องเกินไป

- เปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานทั้งเรื่องงานและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีมติเป็นเอกฉันท์ / โครงการในอนาคตควรมีความเหมาะสมกับบุคลากรที่เข้ามาทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

- การสรรหาบรรจุแต่งตั้งหรือเลื่อนระดับในระดับต่าง ๆ ควรมีการแต่งตั้งตามลำดับอาวุโสและความรู้ความสามารถเพื่อให้การบริหารงานการบังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

- เนื่องจากกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานที่มีการจัดเก็บภาษี จึงอยากจะทำให้มีการเน้นปลูกจิตสำนึกในเรื่องศีลธรรม อาจจำเป็นต้องมีการจัดอบรมหรือทำอะไรอย่างอื่นที่เน้นการปลูกจิตสำนึกกับข้าราชการได้อย่างแท้จริงให้มีการทำงานที่ถูกต้องโปร่งใส ในการทำงาน เก็บภาษีให้เกิดความเป็นธรรม เพื่อให้ได้รับความถูกต้องเป็นธรรมทั้งผู้รับและผู้จ่ายภาษี

##### (๒) การใช้จ่ายงบประมาณ/การใช้ทรัพย์สินราชการ

- ควบคุมการเบิกค่าล่วงเวลาให้สอดคล้องกับความเป็นจริง และการใช้รถราชการไปงานส่วนตัว

- อุปกรณ์สำนักงานมีการชำรุดเสียหายเพราะ อุปกรณ์ไม่มีคุณภาพไม่เหมาะกับการปฏิบัติงานจริง โปรแกรมไม่โครซอฟท์ที่ใช้ปัจจุบันไม่สามารถรองรับงานเกี่ยวกับตัวเลขและข้อมูลเยอะ ๆ ได้ คอมพิวเตอร์แสงก๊และค้ำบ้อย ๆ ทั้ง ๆ ที่ใช้งานไม่นาน ต้องปรับปรุงให้สามารถใช้งานเร่งด่วนได้ เพื่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่

- บางโครงการที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่คุ้มค่างบประมาณหรือเงินกู้สาธารณะ

##### (๓) การปฏิบัติหน้าที่/การบริหารองค์กร

- ควรยกเลิกเงินรางวัลเพราะไม่มีความเป็นธรรมต่อผู้ปฏิบัติงานจริง เพราะปัจจุบันคนที่ได้ส่วนแบ่งเงินรางวัลมากไม่ได้มาปฏิบัติงานจริง เพื่อจะได้เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่

- ควรมีหน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบด้านการจัดซื้อจัดจ้างหรือเกี่ยวกับกับการดำเนินนโยบายอยู่เป็นประจำ อย่างเข้มข้น และไม่มีการลดหย่อนโทษ อาจเป็นการสุ่มตรวจ (ไม่เข้ามาในช่วงเวลาเดิมของทุก ๆ ปี)

- ให้ตรวจสอบภายในหรือ สตง. มาตรวจและติดตามผลการปฏิบัติงานของภาคทุกปี บอกล่วงหน้าไม่เกิน ๕ วัน

#### (๔) การแก้ไขปัญหาการทุจริต

- ในการประชุมประจำเดือนเห็นควรมีการสอดแทรกเกี่ยวกับการทำงานที่มีความสุจริตซื่อสัตย์ รวมถึงวินัย เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนัก ในการปฏิบัติหน้าที่ ปราศจากการทุจริต
- ผู้บริหารทุกระดับและบุคลากรกรมสรรพสามิตทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาค ต้องให้ความสำคัญในการร่วมมือกันปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรสุจริต โปร่งใส และส่งเสริมให้เกิดการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานมีความเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสอยู่บ่อย ๆ เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตในหน่วยงาน

#### ๔.๓ ข้อเสนอแนะที่มีต่อกรมสรรพสามิตของผู้ตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

##### (๑) ประสิทธิภาพการสื่อสาร/การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

- เปิดอบรมให้ผู้ประกอบการได้มีความรู้ในเรื่องกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับงานของสรรพสามิต
- ต้องการให้มีการให้ความรู้ แนะนำการใช้เว็บไซต์ของกรมสรรพสามิตให้มากขึ้น
- ข้อเสนอแนะ หน่วยงานรัฐควรเปิดให้เอกชนหรือบุคคลทั่วไปเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่หรือบทบาทของหน่วยงานนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและแลกเปลี่ยนวิธีการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ โครงการดี ๆ ช่วยเหลือหน่วยงาน ประชาชน
- นำข้อมูลที่สำคัญขึ้นเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบได้

##### (๒) การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

- ต้องการให้กรมสรรพสามิตส่วนกลางที่กรุงเทพฯ คืนเงินภาษีให้เร็วขึ้น ปัจจุบันใช้เวลานานมาก และไม่มีการตอบเป็นหนังสือแจ้งสถานะเลย โทรติดตามเป็นเวลากว่า ๑ ปี ซึ่งทำให้เงินที่ชำระภาษีไปแล้วแต่ใช้เวลาขอคืนและติดตามนานมาก บริษัทต้องสำรองเงินจ่ายไปจำนวนหลายสิบล้าน อยากให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความเดือดร้อนของภาคเอกชน และควรให้ความรู้ด้านภาษีที่ซับซ้อนให้กับผู้ประกอบการ เพราะไม่มีใครรู้กฎหมายหมด ทุกหัวข้อ แต่พอไม่ทราบรายละเอียดของกฎหมาย กลับโดนเบี้ยปรับ ซึ่งความจริงเจ้าหน้าที่รัฐต้องช่วยอำนวยความสะดวก และควรให้ข้อมูลเป็นระยะและเปิดโอกาสให้เข้าปรึกษาหารือ โดยรวมเจ้าหน้าที่สาขาให้บริการดี แต่ที่ส่วนกลาง ติดต่อดีเหมือนกันต้องมาท้าวความวนมาเรื่องเดิมทุกครั้ง และใช้เวลาช้ำมาก และยังไม่มีความชัดเจนให้ประกอบการต้องปฏิบัติ
- การติดต่อแต่ละหน่วยงานค่อนข้างยาก และซับซ้อนใช้เวลานาน
- อยากให้สร้างความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อและบริการให้ดียิ่งขึ้น
- อยากให้ทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำพูน มีระบบการชำระเงินแบบออนไลน์ผ่านเข้าบัญชีธนาคาร
- อยากให้แต่ละพื้นที่ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและมีขั้นตอนการทำงานที่เหมือนกัน
- ลดขั้นตอน เอกสารประกอบ สำหรับขอใบอนุญาต เครื่องดื่ม ขยายสุรา
- กรณีที่ทางบริษัทฯ มีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการยื่นแบบฟอร์มต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของพื้นที่แต่ละเขต ประสานงานไปที่เจ้าหน้าที่ของกรมฯ เพื่อที่จะสามารถนำข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการช่วยเหลือ แจ้งกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ได้ ซึ่งปัจจุบันทางเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของกรมโดยตรง ซึ่งบางครั้งติดต่อยาก เนื่องจากอาจจะมียานบริการที่มากในแต่ละวัน
- แก้กฎกระทรวงเรื่องจำกัดแรงม้า แรงคน ขึ้นต่ำการผลิต เงินลงทุน ไม่ให้อ่อนายทุน ให้มีความเสมอภาคในการประกอบอาชีพ

- ระเบียบการข้อปฏิบัติ ข้อละเว้น ควรจะระบุอย่างชัดเจนไม่กำกวม เพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจตรงกันกับภาครัฐ

- การรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ประกอบการ ควรแจ้งเตือนหรือชี้แจงระเบียบใหม่ ที่ยังไม่มีใครหรือผู้ประกอบการทราบก่อน มิใช่การกล่าวอ้างถึงระเบียบแล้วจับกุมเลย ตั้งแต่ปี ๒๕๖๕ ที่ผ่านมา

- การส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์เครื่องดื่ม อยากรให้มีการดำเนินการที่เร็วขึ้น

- ระบบการให้ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ยังมีปัญหาเรื่องการขัดข้องของระบบเป็นบางครั้ง

- อยากรให้เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการทำเอกสารเหมือนกัน อยากรให้ทำเป็นระบบมากกว่านี้

- เพิ่มช่องทางออนไลน์ในการยื่นผ่านออนไลน์เพื่อลด การส่งแบบฟอร์มควรเป็นออนไลน์เพื่อลด

การสัมผัส

- อยากรให้กรมสรรพสามิตมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีมาใช้งานให้ได้มากที่สุด เพื่อการให้บริการกับผู้ประกอบการอย่างดียิ่งขึ้น

- ควรลดภาษีสุราและยาสูบให้ถูกลงกว่านี้

- อยากรให้ปรับปรุงในส่วนของระบบ มีการประมวลผลช้า เช่น กรุณารอสักครู่ บางที รอานานถึง ๑๐ นาที ๑๕ นาที ค่ะ แล้วยัง เออเร่อ (Error) ทำให้ต้องเสียเวลาไปอนข้อมูลใหม่

- อยากรให้มีการรับใบเสร็จรับเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องไปรับที่สรรพสามิต

- มีปัญหาการโทรศัพท์เป็นบางครั้ง เหมือนมีคนรับสาย แต่ไม่มีคนตอบ

- การติดต่อลำบาก โทรศัพท์เข้าหน่วยงานค่อนข้างยาก ถ้าพัฒนาให้เข้าถึงและติดต่อง่ายทันสมัยขึ้น

ตามยุคปัจจุบันจะดีมาก ๆ



## ๕. การวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และข้อมูลการเปรียบเทียบผลคะแนน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามข้อ ๓ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน/ข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน หรือควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

๕.๑ จุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน) จำนวน ๘ ตัวชี้วัด โดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (ข้อ ๐๑ - ๐๓๓)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน ๕ ประเด็น คือ (๑) ข้อมูลพื้นฐาน (๒) การบริหารงาน (๓) การบริหารเงินงบประมาณ (๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ (๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยตัวชี้วัดที่ ๙ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๑๐๐ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน (ข้อ ๐๑ - ข้อ ๐๓๓)	ผลคะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๙.๑ ข้อมูลพื้นฐาน	
ข้อมูลพื้นฐาน (๐๑ - ๐๖)	
๐๑ โครงสร้าง	๑๐๐
๐๒ ข้อมูลผู้บริหาร	๑๐๐
๐๓ อำนาจหน้าที่	๑๐๐
๐๔ แผนยุทธศาสตร์หรือแผนพัฒนาหน่วยงาน	๑๐๐
๐๕ ข้อมูลการติดต่อ	๑๐๐
๐๖ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐๐
ข่าวประชาสัมพันธ์ (๐๗)	
๐๗ ข่าวประชาสัมพันธ์	๑๐๐
การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (๐๘ - ๐๙)	
๐๘ Q&A	๑๐๐
๐๙ Social Network	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ การบริหารงาน	
แผนการดำเนินงาน (๐๑๐ - ๐๑๒)	
๐๑๐ แผนดำเนินงานประจำปี	๑๐๐
๐๑๑ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐
๐๑๒ รายงานผลการดำเนินงานประจำปี	๑๐๐
การปฏิบัติงาน (๐๑๓)	
๐๑๓ คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๐๐

ประเด็นการประเมิน (ข้อ ๐๑ – ข้อ ๐๓๓)	ผลคะแนน
การให้บริการ (๐๑๔ – ๐๑๗)	
๐๑๔ คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ	๑๐๐
๐๑๕ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ	๑๐๐
๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	๑๐๐
๐๑๗ E-Service	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๙.๓ การบริหารเงินงบประมาณ	
แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (๐๑๘ – ๐๒๐)	
๐๑๘ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๑๐๐
๐๑๙ รายงานการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐
๐๒๐ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	๑๐๐
การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (๐๒๑ – ๐๒๔)	
๐๒๑ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุ	๑๐๐
๐๒๒ ประกาศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ	๑๐๐
๐๒๓ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน	๑๐๐
๐๒๔ รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๙.๔ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๐๒๕ – ๐๒๘)	
๐๒๕ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๐๐
๐๒๖ การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล	๑๐๐
๐๒๗ หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	๑๐๐
๐๒๘ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส	
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (๐๒๙ – ๐๓๑)	
๐๒๙ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
๐๓๐ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
๐๓๑ ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐๐
การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม (๐๓๒ – ๐๓๓)	
๐๓๒ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	๑๐๐
๐๓๓ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม	๑๐๐

จากผลคะแนนตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตมีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการบริหารงาน/การดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตาม กรมสรรพสามิตควรปรับปรุงข้อมูลที่หน่วยงานต้องเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักให้มีความถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเสมอ

## (๒) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (ข้อ ๐๓๔ – ๐๔๓)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ ใน ๒ ประเด็น คือ (๑) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และ (๒) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงการให้ความสำคัญต่อผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และมีการกำกับติดตามการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยตัวชี้วัดที่ ๑๐ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๑๐๐ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน (ข้อ ๐๓๔ – ๐๔๓)	ผลคะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๑ การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต	
เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร (๐๓๔ – ๐๓๕)	
๐๓๔ นโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy)	๑๐๐
๐๓๕ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	๑๐๐
การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต (๐๓๖ – ๐๓๗)	
๐๓๖ การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี	๑๐๐
๐๓๗ การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	๑๐๐
การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (๐๓๘)	
๐๓๘ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรตามมาตรฐานทางจริยธรรม	๑๐๐
แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต (๐๓๙ – ๐๔๑)	
๐๓๙ แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต	๑๐๐
๐๔๐ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ ๖ เดือน	๑๐๐
๐๔๑ รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี	๑๐๐
ตัวชี้วัดที่ ๑๐.๒ มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	
มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน (๐๔๒ – ๐๔๓)	
๐๔๒ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐
๐๔๓ การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	๑๐๐

จากผลคะแนนตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตมีการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลและมีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม กรมสรรพสามิตควรปรับปรุงข้อมูลที่หน่วยงานต้องเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเสมอ

(ก) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (ข้อ i๑ - i๖)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว รวมไปถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น เต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งล้วนถือเป็นลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างมีคุณธรรม นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ ของบุคลากรอื่นในหน่วยงานทั้งในกรณีที่แลกกับการปฏิบัติหน้าที่ และในกรณีช่วงเทศกาลหรือวาระสำคัญต่าง ๆ ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือแม้แต่กรณีการให้เงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ ต่อบุคคลภายนอก ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดการรับสินบนได้ในอนาคต โดยตัวชี้วัดที่ ๑ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๙๒.๒๘ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๑ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๘๕.๘๔
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๒.๖๖%	๑.๓๓%	๓๐.๑๗%	๖๕.๘๔%	๘๖.๕๐
- เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๘๕%	๑.๕๒%	๓๓.๒๑%	๖๒.๔๓%	๘๕.๑๘
ข้อ i๒ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด					๘๕.๑๗
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- บุคลากรในหน่วยงานของท่านปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	๒.๖๖%	๒.๒๘%	๓๒.๒๖%	๖๒.๘๑%	๘๕.๑๗
ข้อ i๓ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร					๘๗.๒๖
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- มุ่งผลสำเร็จของงาน	๐.๑๙%	๐.๙๕%	๒๘.๖๕%	๗๐.๒๑%	๘๙.๗๒
- ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว	๑.๕๒%	๒.๘๕%	๓๓.๗๘%	๖๑.๘๖%	๘๕.๔๓
- พร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง	๐.๐๐%	๓.๐๔%	๓๔.๓๕%	๖๒.๖๒%	๘๖.๖๓

ประเด็นการประเมิน			ผลคะแนน
ข้อ i๔ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเรียกรับสิ่งดังต่อไปนี้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่			๙๘.๔๘
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน
	มี	ไม่มี	
- เงิน	๑.๓๓%	๙๘.๖๗%	๙๘.๖๗
- ทรัพย์สิน	๑.๕๒%	๙๘.๔๘%	๙๘.๔๘
- ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง เป็นต้น	๑.๗๑%	๙๘.๒๙%	๙๘.๒๙
ข้อ i๕ นอกเหนือจากการรับจากญาติหรือจากบุคคลที่ให้อำนาจในโอกาสต่าง ๆ โดยปกติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือวัฒนธรรม หรือให้อำนาจตามมารยาทที่ปฏิบัติกันเป็นสิ่งสมควรแล้ว บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการรับสิ่งดังต่อไปนี้ หรือไม่			๙๘.๓๖
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน
	มี	ไม่มี	
- เงิน	๑.๓๓%	๙๘.๖๗%	๙๘.๖๗
- ทรัพย์สิน	๑.๕๒%	๙๘.๔๘%	๙๘.๔๘
- ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง เป็นต้น	๒.๐๙%	๙๗.๙๑%	๙๗.๙๑
ข้อ i๖ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการให้สิ่งดังต่อไปนี้ แก่บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่			๙๘.๕๕
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน
	มี	ไม่มี	
- เงิน	๑.๑๔%	๙๘.๘๖%	๙๘.๘๖
- ทรัพย์สิน	๑.๑๔%	๙๘.๘๖%	๙๘.๘๖
- ประโยชน์อื่น ๆ เช่น การยกเว้นค่าบริการ การอำนวยความสะดวก เป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น	๒.๐๙%	๙๗.๙๑%	๙๗.๙๑

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับหรือให้เงิน ทรัพย์สิน ประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ และช่วงเทศกาลหรือวาระสำคัญต่าง ๆ ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี

อย่างไรก็ดี กรมสรรพสามิตควรสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากรของหน่วยงานโดยให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องของการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ควรสร้างความรู้และความเข้าใจให้แก่บุคลากรของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล/มาตรฐานการให้บริการผ่านการอบรม/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (ข้อ E๑ - E๕)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการของหน่วยงานแก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม และยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ตรงในการถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ด้วย นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก ไม่มีการเอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยตัวชี้วัดที่ ๖ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๙๐.๓๖ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ E๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๘๗.๗๒
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๒.๕๗%	๐.๕๙%	๒๙.๐๕%	๖๗.๗๙%	๘๗.๕๕
- เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๔๙%	๑.๑๐%	๒๖.๖๓%	๖๙.๗๗%	๘๗.๙๘
ข้อ E๒ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด					๙๐.๔๘
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	๐.๒๒%	๐.๔๔%	๒๗.๒๙%	๗๒.๐๕%	๙๐.๔๘
ข้อ E๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน มากน้อยเพียงใด					๘๕.๔๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน มากน้อยเพียงใด	๘๐.๔๑%	๕.๕๐%	๔.๐๔%	๑๐.๐๕%	๘๕.๔๓

ประเด็นการประเมิน			ผลคะแนน		
ข้อ E๔ ในระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่			๙๙.๖๖		
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน		
	มี	ไม่มี			
- เงิน	๐.๒๙%	๙๙.๗๑%	๙๙.๗๑		
- ทรัพย์สิน	๐.๒๙%	๙๙.๗๑%	๙๙.๗๑		
- ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การรับความบันเทิง เป็นต้น	๐.๔๔%	๙๙.๕๖%	๙๙.๕๖		
ข้อ E๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด			๘๘.๕๔		
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๐.๓๗%	๐.๘๑%	๓๑.๙๙%	๖๖.๘๔%	๘๘.๕๔

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิต มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน/ ให้บริการว่าเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน/ การให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงจะไม่ถูกเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ๆ เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่

อย่างไรก็ดี กรมสรรพสามิตควรทบทวนและทำความเข้าใจกับบุคลากรของหน่วยงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/ ให้บริการให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และปฏิบัติงาน/ ให้บริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก เพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ Eb - E๑๐)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ รวมถึงการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และมีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวชี้วัดที่ ๗ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๙.๒๖ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ Eb การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๘๓.๙๒
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๑.๓๙%	๒.๒๗%	๓๗.๗๘%	๕๘.๕๕%	๘๔.๖๑
- มีช่องทางหลากหลาย	๑.๑๐%	๔.๑๘%	๓๙.๐๓%	๕๕.๖๙%	๘๓.๒๒
ข้อ E๗ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					๘๓.๗๐
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๔๔%	๕.๐๖%	๓๗.๗๘%	๕๖.๗๑%	๘๓.๗๐
ข้อ E๘ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่					๙๗.๒๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน		
	มี	ไม่มี			
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๙๗.๒๑%	๒.๗๙%	๙๗.๒๑		



ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ E๙ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน ได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด					๘๘.๗๒
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๐.๐๗%	๒๓.๓๕%	๒๙.๒๐%	๖๘.๓๘%	๘๘.๗๒
ข้อ E๑๐ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่					๙๒.๗๔
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน		
	มี	ไม่มี			
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๙๒.๗๔%	๗.๒๖%	๙๒.๗๔		

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิตรับรู้ช่องทางการรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และช่องทางร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ดี กรมสรรพสามิตควรเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเป็นผลการดำเนินงานตามภารกิจหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และสาธารณชนควรรับทราบให้มากขึ้น รวมทั้งควรพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานให้มีหลากหลายช่องทาง เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และประชาสัมพันธ์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ ควรเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การชี้แจงหรือการตอบคำถามในประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ชัดเจนผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์กรมสรรพสามิต สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตที่อยู่ในส่วนภูมิภาค

## (๖) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (ข้อ i๑๓ - i๑๘)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ รวมไปถึงการใช้อำนาจสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังประเมินเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคลที่อาจเกิดการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ การซื้อขายตำแหน่ง หรือการเอื้อผลประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง โดยตัวชี้วัดที่ ๓ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๘.๗๐ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๑๓ ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด					๘๓.๖๘
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๑.๑๔%	๓.๐๔%	๓๙.๘๕%	๕๕.๙๘%	๘๓.๖๘
ข้อ i๑๔ ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด					๘๒.๖๖
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม มากน้อย เพียงใด	๐.๕๗%	๕.๓๑%	๔๐.๐๔%	๕๔.๐๘%	๘๒.๖๖
ข้อ i๑๕ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด					๘๒.๘๕
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือก ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	๐.๗๖%	๔.๙๓%	๓๙.๖๖%	๕๔.๖๕%	๘๒.๘๕
ข้อ i๑๖ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด					๙๔.๐๙
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชา สั่งการให้ทำธุระ ส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	๘๔.๘๒%	๑๓.๒๘%	๑.๑๔%	๐.๗๖%	๙๔.๐๙

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๑๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด					๙๗.๑๗
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด	๙๓.๑๗%	๕.๖๙%	๐.๕๗%	๐.๕๗%	๙๗.๑๗
ข้อ i๑๘ การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของท่าน มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๙๑.๗๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ	๗๗.๘๙%	๑๕.๑๘%	๓.๙๘%	๐.๙๕%	๙๑.๓๗
- มีการซื้อขายตำแหน่ง	๘๕.๐๑%	๑๒.๑๔%	๑.๗๑%	๑.๑๔%	๙๓.๗๑
- เอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง	๗๗.๐๔%	๑๗.๔๖%	๔.๑๗%	๑.๓๓%	๙๐.๑๑

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตควรมีแนวทาง/วิธีการเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาในการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษา ดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน/การมอบหมายงาน ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคลากรของหน่วยงานที่เป็นผู้รับการประเมิน/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/การมอบหมายงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้สอบถามในประเด็น/ข้อสงสัยต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ควรสร้างเชื่อมั่นในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานว่ามีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

(๗) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาคาการทุจริต (ข้อ i๒๕ - i๓๐)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง โดยหน่วยงานจะต้องทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาคาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาคาการทุจริตของหน่วยงาน ที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงานลดลงหรือไม่มีเลย และจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายใน ในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต โดยตัวชี้วัดที่ ๕ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๗.๖๘ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๒๕ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตมากน้อยเพียงใด					๙๐.๔๕
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตมากน้อยเพียงใด	๐.๗๖%	๒.๒๘%	๒๒.๐๑%	๗๔.๙๕%	๙๐.๔๕
ข้อ i๒๖ หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ หรือไม่					๙๕.๓๕
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	มี	ไม่มี			
- ทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ	๙๕.๖๔%	๔.๓๖%			๙๕.๖๔
- จัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน	๙๕.๐๗%	๔.๙๓%			๙๕.๐๗
ข้อ i๒๗ หน่วยงานของท่านมีปัญหาการทุจริตที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข มากน้อยเพียงใด					๘๘.๔๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานของท่านมีปัญหาการทุจริตที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข มากน้อยเพียงใด	๗๒.๑๑%	๒๒.๙๖%	๒.๘๕%	๒.๐๙%	๘๘.๔๓

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๒๘ หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ ต่อการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					๘๔.๙๔
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เฝ้าระวังการทุจริต	๑.๙๐%	๔.๙๓%	๓๒.๐๗%	๖๑.๑๐%	๘๔.๒๑
- ตรวจสอบการทุจริต	๑.๗๑%	๕.๓๑%	๒๙.๗๙%	๖๓.๑๙%	๘๔.๙๐
- ลงโทษทางวินัย เมื่อมีการทุจริต	๑.๗๑%	๔.๙๓%	๒๘.๐๘%	๖๕.๒๘%	๘๕.๗๒
ข้อ i๒๙ หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด					๘๔.๖๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด	๐.๙๕%	๔.๓๖%	๓๔.๙๑%	๕๙.๗๗%	๘๔.๖๑
ข้อ i๓๐ หากท่านพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความคิดเห็นต่อประเด็นดังต่อไปนี้ อย่างไร					๘๒.๒๗
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- สามารถร้องเรียนและส่งหลักฐานได้อย่างสะดวก	๑.๓๓%	๖.๔๕%	๓๓.๔๐%	๕๘.๘๒%	๘๓.๓๓
- สามารถติดตามผลการร้องเรียนได้	๑.๕๒%	๗.๗๘%	๓๔.๑๖%	๕๖.๕๕%	๘๒.๐๐
- มั่นใจว่าจะมีการดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา	๑.๓๓%	๕.๕๐%	๓๗.๐๐%	๕๖.๑๗%	๘๒.๗๗
- มั่นใจว่าจะปลอดภัยและไม่มีผลกระทบต่อตนเอง	๑.๗๑%	๘.๕๔%	๓๕.๑๐%	๕๔.๖๕%	๘๐.๙๙

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตควรเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้การทุจริตของหน่วยงานลดลงหรือไม่มีเลย และต้องสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในกรณีที่บุคลากรมีการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงควรปรับปรุงกระบวนการเฝ้าระวัง/ตรวจสอบ/ลงโทษทางวินัยเมื่อมีการทุจริตภายในหน่วยงานที่เข้มงวด โดยนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอกไปประกอบการปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานให้มากขึ้น และควรทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## (๘) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (ข้อ E๑๑ - E๑๕)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย ทั้งนี้ นอกจากหน่วยงานจะต้องปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุง การดำเนินงานให้มีความโปร่งใสมากขึ้นอีกด้วย โดยตัวชี้วัดที่ ๘ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๗.๓๗ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ E๑๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด					๘๖.๙๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/ การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	๐.๒๒%	๑.๓๒%	๓๖.๓๒%	๖๒.๑๔%	๘๖.๙๑
ข้อ E๑๒ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด					๘๗.๐๘
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุง วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/ การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๒๒%	๑.๖๑%	๓๕.๒๒%	๖๒.๙๕%	๘๗.๐๘
ข้อ E๑๓ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่					๙๘.๕๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน		ผลคะแนน		
	มี	ไม่มี			
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/ การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	๙๘.๕๓%	๑.๔๗%	๙๘.๕๓		

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ E๑๔ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด					๗๘.๙๔
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๑.๖๙%	๗.๔๘%	๔๓.๕๑%	๔๗.๓๒%	๗๘.๙๔
ข้อ E๑๕ หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด					๘๕.๔๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๑๕%	๑.๑๐%	๔๑.๕๓%	๕๗.๒๒%	๘๕.๔๑

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิตรับรู้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้การดำเนินงาน/การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

อย่างไรก็ดี กรมสรรพสามิตควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไป ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการให้มากขึ้น และควรปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน/การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน รวมไปถึงพัฒนา/ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นและมีความโปร่งใสมากขึ้น

๕.๒ จุดอ่อน (ตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน) จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (ข้อ i๑๙ – i๒๔)

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายใน ในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่น และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงานและการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ ที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ รวมไปถึงหน่วยงานจะต้องมีการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานด้วย โดยตัวชี้วัดที่ ๔ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๔.๕๓ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๑๙ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด					๙๕.๖๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเอาทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว หรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๘๘.๐๕%	๑๑.๐๑%	๐.๕๗%	๐.๓๘%	๙๕.๖๑
ข้อ i๒๐ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวก มากน้อยเพียงใด					๗๑.๒๕
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	๖.๘๓%	๑๒.๓๓%	๔๑.๓๗%	๓๙.๔๗%	๗๑.๒๕
ข้อ i๒๑ ถ้าต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					๘๔.๙๒
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ถ้าต้องมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๑.๕๒%	๓.๙๘%	๓๓.๐๒%	๖๑.๔๘%	๘๔.๙๒



ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๒๒ บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด					๙๖.๑๐
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง จากหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๙๐.๗๐%	๗.๕๙%	๐.๙๕%	๐.๗๖%	๙๖.๑๐
ข้อ i๒๓ ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด					๗๖.๐๗
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	๑.๕๒%	๑๑.๗๖%	๔๔.๐๒%	๔๒.๖๙%	๗๖.๐๗
ข้อ i๒๔ หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด					๘๓.๒๐
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๒.๐๙%	๕.๕๐%	๓๓.๔๐%	๕๙.๐๑%	๘๓.๒๐

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของทางราชการที่ถูกต้อง รวมถึงขั้นตอน/วิธีการในการขออนุญาตเพื่อใช้/ยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และบุคคลภายนอก/ภาคเอกชนได้รับทราบมากขึ้น

นอกจากนี้ กรมสรรพสามิตควรเพิ่มกลไก/กระบวนการในการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้/ยืมทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือกลุ่มพวกพ้อง

**(๒) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (ข้อ i๗ - i๑๒)**

มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุด้วย นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้ โดยตัวชี้วัดที่ ๒ มีผลคะแนนในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เท่ากับ ๘๓.๙๖ คะแนน และมีผลคะแนนจำแนกตามประเด็นการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๗ ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด					๖๖.๙๑
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ท่านรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานของท่าน มากน้อยเพียงใด	๒.๒๘%	๒๖.๐๐%	๔๐.๖๑%	๓๑.๑๒%	๖๖.๙๑
ข้อ i๘ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ โดยคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๘๖.๔๗
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- คุ้มค่าต่อประโยชน์ที่ได้รับ	๐.๙๕%	๓.๖๑%	๓๒.๖๔%	๖๒.๘๑%	๘๕.๘๗
- เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้	๐.๓๘%	๒.๔๗%	๓๓.๐๒%	๖๔.๑๔%	๘๗.๐๗
ข้อ i๙ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด					๙๓.๓๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	๘๓.๘๗%	๑๒.๙๐%	๒.๔๗%	๐.๗๖%	๙๓.๓๓

ประเด็นการประเมิน					ผลคะแนน
ข้อ i๑๐ บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด					๙๔.๕๓
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- บุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	๘๖.๓๔%	๑๑.๐๑%	๒.๔๗%	๐.๑๙%	๙๔.๕๓
ข้อ i๑๑ หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุในลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๘๗.๘๘
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- ไปรษณีย์ ตรวจสอบได้	๒.๘๕%	๒.๒๘%	๒๔.๔๘%	๗๐.๔๐%	๘๗.๕๕
- เื่อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	๗๘.๑๘%	๑๓.๒๘%	๓.๔๒%	๕.๑๒%	๘๘.๒๐
ข้อ i๑๒ หน่วยงานของท่าน เปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					๗๔.๖๖
หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน				ผลคะแนน
	น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	
- สอบถาม	๔.๕๕%	๑๒.๕๒%	๓๓.๗๘%	๔๙.๑๕%	๗๕.๙๑
- ทักท้วง	๔.๓๖%	๑๓.๖๖%	๓๕.๒๙%	๔๖.๖๘%	๗๔.๘๓
- ร้องเรียน	๗.๐๒%	๑๓.๔๗%	๓๒.๔๕%	๔๗.๐๖%	๗๓.๒๔

ผลคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานตามตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กรมสรรพสามิตควรเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณและผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบมากขึ้น และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้ โดยการสอบถาม/ทักท้วง/ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่าการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุของหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง

**๕.๓ ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน**

เมื่อพิจารณาจากตัวชี้วัดตามเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในข้อ ๕.๑ – ๕.๒ แล้ว พบว่า มีประเด็นการประเมินของตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ดังนี้

**(๑) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (ผลคะแนน ๘๓.๙๖ คะแนน)**

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (แบบวัด IIT)	(๑.๑) การรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน (ข้อ i๗ = ๖๖.๙๑ คะแนน)	- ส่งเสริมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง
	(๑.๒) การรับรู้เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้ (ข้อ i๑๒ = ๗๔.๖๖ คะแนน)	- ส่งเสริมการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงการกำกับติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเพิ่มการให้สอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน

**(๒) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (ผลคะแนน ๘๔.๕๓ คะแนน)**

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (แบบวัด IIT)	(๒.๑) กระบวนการ/ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีความสะดวก (ข้อ i๒๐ = ๗๑.๒๕ คะแนน)	- ส่งเสริมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติในการใช้/ขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง - เพิ่มมาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง
	(๒.๒) การรับรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง (ข้อ i๒๓ = ๗๖.๐๗ คะแนน)	
	(๒.๓) การกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง (ข้อ i๒๔ = ๘๓.๒๐ คะแนน)	
	(๒.๔) การขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง (ข้อ i๒๑ = ๘๔.๙๒ คะแนน)	

**(๓) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (ผลคะแนน ๘๗.๓๗ คะแนน)**

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (แบบวัด EIT)	(๓.๑) การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น (ข้อ E๑๔ = ๗๘.๙๔ คะแนน)	- ส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (ผลคะแนน ๘๗.๖๘ คะแนน)

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (แบบวัด IIT)	(๔.๑) ความเชื่อมั่นในการร้องเรียน เมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงาน (ข้อ i๓๐ = ๘๒.๒๗ คะแนน)	- สร้างความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงาน และการปกป้องผู้กระทำการร้องเรียน โดยหากพบการทุจริตในหน่วยงาน
	(๔.๒) การนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต (ข้อ i๒๙ = ๘๔.๖๑ คะแนน)	- ส่งเสริมให้มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน
	(๔.๓) กระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน และการลงโทษทางวินัยเมื่อมีการทุจริต (ข้อ i๒๘ = ๘๔.๙๔ คะแนน)	- เพิ่มมาตรการส่งเสริมให้หน่วยงานของท่าน มีการดำเนินการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง เมื่อพบการทุจริต

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (ผลคะแนน ๘๘.๗๐ คะแนน)

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (แบบวัด IIT)	(๕.๑) การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม (ข้อ i๑๔ = ๘๒.๖๖ คะแนน)	- ส่งเสริมกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง
	(๕.๒) การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม (ข้อ i๑๔ = ๘๒.๖๖ คะแนน)	- ส่งเสริมให้มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม
	(๕.๓) การมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม (ข้อ i๑๓ = ๘๓.๖๘ คะแนน)	- ส่งเสริมให้มีการมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม

(๖) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ผลคะแนน ๘๙.๒๖ คะแนน)

เครื่องมือการประเมิน	ประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่อง	มาตรการ/แนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน
แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (แบบวัด EIT)	(๖.๑) มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของหน่วยงานที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน (ข้อ E๗ = ๘๓.๗๐ คะแนน)	- ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์และสาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากขึ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
	(๖.๒) มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย (ข้อ E๖ = ๘๓.๙๒ คะแนน)	

## ๕.๔ ประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

นอกจากประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน ตามข้อ ๕.๓ แล้ว กรมสรรพสามิตควรพิจารณาข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมิน ITA ของผู้ที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๔ และข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามข้อ ๕.๑ – ๕.๒ มาใช้ประกอบการกำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคะแนนการประเมิน ITA ให้สูงขึ้นและเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานของ กรมสรรพสามิต ดังนี้

### (๑) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน/ให้บริการของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบมาตรฐาน/แนวทางการปฏิบัติงาน/ให้บริการของหน่วยงาน
- เพิ่มกลไกการตรวจสอบว่าบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่ว ๆ ไป กับผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด และมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการตามขั้นตอนหรือระยะเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด
- พัฒนากลไก/กระบวนการเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ให้แก่บุคลากรของหน่วยงานเกี่ยวกับความสำคัญของการปฏิบัติงาน/ให้บริการตามมาตรฐาน/ขั้นตอน/ระยะเวลาที่กำหนด ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมกันทั้งผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว
- พัฒนาระบบการสร้างการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรของหน่วยงานเพื่อปลูกฝังความคิด/ทัศนคติในการแยกแยะประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรม การมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน การให้ความสำคัญกับงานมากกว่าฐานะส่วนตัว และความพร้อมรับผิดรับชอบ หากความผิดพลาดเกิดจากตนเองของบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึง
- ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรมมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน การให้ความสำคัญกับงานมากกว่าฐานะส่วนตัว และความพร้อมรับผิดรับชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเองของบุคลากรในหน่วยงานให้มากขึ้น
- พัฒนากลไก/กระบวนการในการสร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวกและเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ ข้อมูลรวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณ ให้โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ

### (๒) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ เช่น แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ความก้าวหน้าของการเบิกจ่ายงบประมาณ ความคุ้มค่า หรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ การสอบถาม ทักท้วง และร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งบประมาณ
- เพิ่มกลไกกำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า และไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงเพิ่มการกำกับดูแลโดยมีภาพสะท้อนว่าการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอาจมีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง
- เพิ่มกลไกการกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดหาพัสดุ และการตรวจรับพัสดุ โดยคำนึงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง

### (๓) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาบุคลากรตามสายงาน
- ส่งเสริมให้มีการสร้างกระบวนการในการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง และพัฒนากระบวนการในการคัดเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษาอย่างเป็นธรรม
- แสวงหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินงานบุคคลของหน่วยงานของท่านถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ มีการซื้อขายตำแหน่ง หรือเอื้อประโยชน์ให้กับกลุ่มหรือพวกพ้อง

### (๔) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงาน
- ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการ/ขั้นตอนการขออนุญาตใช้/ยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานโดยบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานโดยบุคลากรภายนอก
- พัฒนาระบบ/กระบวนการกำกับดูแลทรัพย์สินของราชการ การตรวจสอบและติดตามการขอยืม-ขอคืนทรัพย์สินของทางราชการ และส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติของหน่วยงานในการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง
- เพิ่มมาตรการในการกำกับติดตาม กรณีที่มีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานโดยบุคลากรในหน่วยงานหรือบุคลากรภายนอก ซึ่งต้องมีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง

### (๕) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน
- เพิ่มความตระหนักของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน โดยต้องให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง รวมถึงจัดทำมาตรการป้องกันและมีระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมทุจริตอย่างชัดเจนและเปิดเผย
- ส่งเสริมการรับรู้ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/ปัญหาการทุจริตอื่น การติดตามผลการร้องเรียน และสร้างความมั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แก้ไขปัญหาการทุจริต ตลอดจนกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ปัญหาการทุจริตอื่น ปกป้องผู้กระทำการร้องเรียน โดยหากพบการทุจริตในหน่วยงาน
- ส่งเสริมให้มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน เพิ่มมาตรการเพื่อเสริมสร้างการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน และส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง รวมทั้งการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก

**(๖) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน**

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน
  - พัฒนากลไก/กระบวนการเพื่อส่งเสริมการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง รวมทั้งพัฒนามาตรฐานการให้บริการในการสร้างความเท่าเทียม โดยพิจารณารูปแบบให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อของแต่ละหน่วยงาน
  - ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นย้ำและทำความเข้าใจกับบุคลากรของหน่วยงานถึงความสำคัญของการปฏิบัติงาน/การให้บริการ ตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ร้องขอภายใต้กรอบของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก เพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน
  - เพิ่มกลไกการกำกับติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน/การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อป้องกันการร้องขอให้จ่ายแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือการให้บริการ

**(๗) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร**

- พัฒนากลไก/กระบวนการในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากขึ้นในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน
- พัฒนากลไก/กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสรรพสามิต สามารถรับรู้ข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจ และประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมสรรพสามิตที่ชัดเจนและสะดวก ผ่านช่องทางที่หลากหลาย
- ส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก รวมทั้งประชาสัมพันธ์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล/ช่องทางการติดต่อสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็นให้มากขึ้น

**(๘) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน**

- ส่งเสริมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน/ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานให้ดีขึ้น
- ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของหน่วยงาน
- พัฒนากลไก/กระบวนการในการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมสรรพสามิตให้ดีขึ้น
- พัฒนากลไก/กระบวนการในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน การดำเนินงาน การให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีประสิทธิภาพและความโปร่งใสมากขึ้น
- ส่งเสริมการสร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก



**(๙) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล**

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ปรับปรุงข้อมูลที่หน่วยงานต้องเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักให้มีความถูกต้องครบถ้วนและ

เป็นปัจจุบันเสมอ

- เพิ่มกลไกการเชื่อมโยงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สอดคล้องกับการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity Transparency Assessment: IIT) และการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity Transparency Assessment: EIT)

**(๑๐) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต**

- ส่งเสริมมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- ปรับปรุงข้อมูลที่หน่วยงานต้องเผยแพร่บนเว็บไซต์หลักให้มีความถูกต้องครบถ้วนและ

เป็นปัจจุบันเสมอ

- เพิ่มกลไกการเชื่อมโยงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สอดคล้องกับการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity Transparency Assessment: IIT) และการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity Transparency Assessment: EIT)

## ๖. การขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานของกรมสรรพสามิต

๖.๑ มาตรการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อแก้ไขประเด็นสำคัญที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนโดยเร่งด่วน

### (๑) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (ผลคะแนน ๘๓.๙๖ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
(๑.๑) ส่งเสริมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น ในรูปแบบสรุปข้อมูล หรือ Infographic</li> <li>- เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารการคลังและรายได้</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารการคลังและรายได้	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ
(๑.๒) ส่งเสริมการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำกับติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเพิ่มการให้สอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดช่องทางให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงาน รวมถึงการสอบถาม ทักท้วง ร้องเรียนในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณในหน่วยงานตนเอง</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงช่องทางการสอบถาม ทักท้วง ร้องเรียนในเรื่องการใช้จ่ายงบประมาณ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารการคลังและรายได้</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารการคลังและรายได้	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (ผลคะแนน ๘๔.๕๓ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
(๒.๑) ส่งเสริมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติในการใช้/ขอใช้ทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแนวปฏิบัติและขั้นตอนการขออนุญาตใช้/ขอใช้ทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติและขั้นตอนฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารการคลังและรายได้</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารการคลังและรายได้	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ
(๒.๒) เพิ่มมาตรการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำมาตรการ/แนวปฏิบัติในการกำกับดูแลติดตาม ตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic เพื่อเป็นมาตรฐานให้หน่วยงานในสังกัดนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติ</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรการ/แนวปฏิบัติฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารการคลังและรายได้</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารการคลังและรายได้	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน (ผลคะแนน ๘๗.๓๗ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
- ส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของกรมสรรพสามิตให้มากขึ้น</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการปรับปรุงการทำงานที่ได้จากข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมสรรพสามิต ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม</li> <li>&gt; สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook</li> </ul> </li> </ul>	สำนักงานเลขานุการกรม	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (ผลคะแนน ๘๗.๖๘ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
(๔.๑) สร้างความมั่นใจ ในการแก้ไขปัญหาการทุจริต ภายในหน่วยงาน และ การปกป้องผู้กระทำการ ร้องเรียน โดยหากพบการ ทุจริตในหน่วยงาน	- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กระบวนการ/ขั้นตอนที่ แสดงถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประเภท ต่าง ๆ ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น > จัดทำหนังสือเวียน/จัดอบรม/จัดประชุมชี้แจง > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > เว็บไซต์สำนักงานเลขานุการกรม > หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาการทุจริต ภายในหน่วยงาน และการปกป้องผู้กระทำการ ร้องเรียน โดยหากพบการทุจริตในหน่วยงาน	สำนักงาน เลขานุการกรม	รายงานผล การดำเนินการ ณ วันสิ้น ปีงบประมาณ
	- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับแก้ไข ปัญหาการทุจริตภายในหน่วยงานให้มากขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น > จัดทำหนังสือเวียน/จัดอบรม/จัดประชุมชี้แจง > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > เว็บไซต์สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล  / สำนักงาน เลขานุการกรม	รายงานผล การดำเนินการ ณ วันสิ้น ปีงบประมาณ
(๔.๒) ส่งเสริมให้มีการนำผล การตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต ในหน่วยงาน	- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการตรวจสอบของ ฝ่ายตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น > จัดทำหนังสือเวียน/จัดอบรม/จัดประชุมชี้แจง > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > เว็บไซต์สำนักบริหารการคลังและรายได้/ เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน > หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ - ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในนำผลการตรวจสอบ ไปปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต	สำนักบริหาร การคลัง และรายได้  / กลุ่มตรวจสอบ ภายใน	รายงานผล การดำเนินการ ณ วันสิ้น ปีงบประมาณ
(๔.๓) เพิ่มมาตรการส่งเสริม ให้หน่วยงานมีการดำเนินการ เฝ้าระวังการทุจริต ตรวจสอบการทุจริต และ ลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง เมื่อพบการทุจริต	- กำหนดมาตรการ/แนวปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการ ป้องกันการทุจริต และจัดให้มีระบบ/กระบวนการ ติดตามตรวจสอบพฤติกรรมกรรมการทุจริตที่ชัดเจน และเปิดเผย - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรการ/แนวปฏิบัติฯ รวมถึงระบบ/กระบวนการติดตามฯ ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > เว็บไซต์สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล > หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงาน ในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ	สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล	รายงานผล การดำเนินการ ณ วันสิ้น ปีงบประมาณ

## (๕) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (ผลคะแนน ๘๘.๗๐ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
(๕.๑) ส่งเสริมกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แนวทาง/วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกประเภทตามที่กรมสรรพสามิตกำหนด ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน</li> <li>- เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> <li>- กำหนดมาตรการในการเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานสอบถามประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา</li> </ul>	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ
(๕.๒) ส่งเสริมให้มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา การศึกษา ดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแนวทาง/วิธีการเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาในการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา ดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทาง/วิธีการฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ
หมายเหตุ ฝ่ายตรวจสอบภายใน หมายถึง ส่วนงานตรวจสอบภายในของหน่วยงาน ฝ่ายตรวจสอบภายนอก หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. เป็นต้น			
(๕.๓) ส่งเสริมให้มีการมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแนวทาง/วิธีการเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม</li> <li>- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทาง/วิธีการฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; เว็บไซต์กรมสรรพสามิต</li> <li>&gt; เว็บไซต์สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>&gt; หนังสือเวียนแจ้งให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพสามิตรับทราบ</li> </ul> </li> </ul>	สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ

## (๖) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ผลคะแนน ๘๙.๒๖ คะแนน)

มาตรการเร่งด่วน	ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การกำกับติดตาม
- ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์และสาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากขึ้น ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล/ช่องทางการติดต่อสอบถามหรือรับฟังความคิดเห็น ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic - เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ฯ ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook > บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในภูมิภาค	สำนักงานเลขานุการกรม	รายงานผลการดำเนินการ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ
	- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผลงานหรือข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์และสาธารณชนควรรับทราบในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic - เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ฯ ให้มากขึ้น ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น > เว็บไซต์กรมสรรพสามิต > สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook > บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานในภูมิภาค		

## คำอธิบายเพิ่มเติม

- การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic Flowchart หรือเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญ
- ช่องทางการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรกรมสรรพสามิตได้รับทราบ เช่น เว็บไซต์กรมสรรพสามิต เว็บไซต์ของหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต จัดทำหนังสือเวียน จัดการประชุมชี้แจง ผ่านกิจกรรมการอบรม/สัมมนาให้ความรู้
- ช่องทางการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของกรมสรรพสามิตได้รับทราบ เช่น เว็บไซต์กรมสรรพสามิต เว็บไซต์ของหน่วยงานภายในกรมสรรพสามิต สื่อสังคมออนไลน์ Facebook จัดการประชุมชี้แจง ผ่านกิจกรรมการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นต่าง ๆ
- การสร้างการรับรู้ทั้งองค์กรภายใต้บริบทของหน่วยงานที่รับผิดชอบในลักษณะต่าง ๆ เช่น จัดทำแบบสอบถาม/แบบประเมินการรับรู้ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย Google form จัดการประชุมชี้แจง จัดอบรม/กิจกรรมให้ความรู้

## ๖.๒ แนวทางการกำกับติดตามและการรายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

### (๑) แนวทางการกำกับติดตาม

- ให้ผู้อำนวยการสำนักบริหารการคลังและรายได้ ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน และเลขานุการกรม กำกับดูแลและติดตามการดำเนินการตามขั้นตอน/วิธีปฏิบัติของมาตรการเร่งด่วนที่กำหนด ตามตารางในข้อ ๖.๑ (๑) - (๖)

- ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานในการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการฯ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามข้อ ๖.๑ (๑) - (๖)

### (๒) การรายงานผลการดำเนินการ

- ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามตารางในข้อ ๖.๑ (๑) - (๖) รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ ตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ครั้งที่ ๑ (รอบ ๖ เดือนแรก)

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ (๖ เดือนแรก) ภายในวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖

ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน)

รายงานผลการดำเนินการ (๑๒ เดือน) ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

## ๖.๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาเพื่อยกระดับการประเมิน ITA ของกรมสรรพสามิต

(๑) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของกรมสรรพสามิต

(๒) พัฒนาเว็บไซต์หลักของกรมสรรพสามิต รวมถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดให้มีรูปแบบเดียวกัน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ได้โดยสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน และไม่ซับซ้อน

(๓) กำหนดมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะบนเว็บไซต์กรมสรรพสามิตให้สอดคล้องกับ กฎหมายและเกณฑ์ที่ภาครัฐกำหนด เพื่อให้ส่วนงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้เผยแพร่ข้อมูลถือปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยป้องกันการเผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา/ผู้รับมอบอำนาจ

(๔) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะตามตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล และ ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ตามข้อ ๕.๑ (๑) และ (๒) ปรับปรุงข้อมูลและรายละเอียดของข้อมูลที่เผยแพร่ บนเว็บไซต์กรมสรรพสามิตให้มีความถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบันเสมอ

(๕) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อพัฒนาประเด็นสำคัญอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่อง ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕.๔ เพื่อสนับสนุนการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริต ภายในหน่วยงานของกรมสรรพสามิต

(๖) เพิ่มกลไกการเชื่อมโยงข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์กรมสรรพสามิตให้สอดคล้องกับการประเมิน การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

(๗) พัฒนารูปแบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อส่งเสริมการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก