

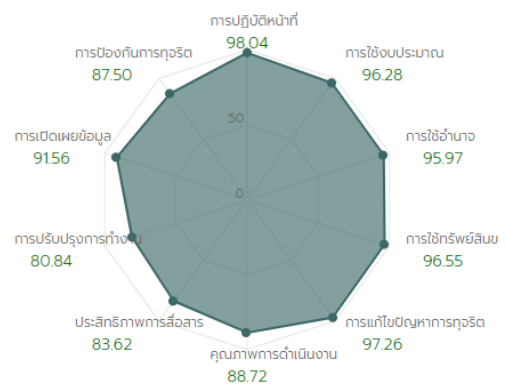


การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๘,๓๐๓ แห่งทั่วประเทศเข้าร่วมการประเมิน

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประกาศผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ โดยกองทุนฯ ได้คะแนนรวม ๙๐.๑๘ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ประเมินระดับ A ผ่านเกณฑ์เป้าหมายแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการต่อต้านทุจริต และพฤติกรรมชอบ ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่	๙๘.๐๔
๒. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๗.๒๖
๓. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๖.๕๕
๔. การใช้งบประมาณ	๙๖.๒๘
๕. การใช้อำนาจ	๙๕.๙๗
๖. การเปิดเผยข้อมูล	๙๑.๕๖
๗. คุณภาพการดำเนินงาน	๘๘.๗๒
๘. การป้องกันการทุจริต	๘๗.๕๐
๙. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๓.๖๒
๑๐. การปรับปรุงการทำงาน	๘๐.๘๔



สำนักงาน ป.ป.ช. มีข้อเสนอแนะ/หมายเหตุ ดังนี้

จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๓” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ ๘๐ จะต้องมีผลคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ พบว่า ผลคะแนนการประเมินหน่วยงานของท่านจาก ๓ แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ตัวชี้วัด มีแบบวัดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (๘๕ คะแนนขึ้นไป) คือ แบบวัด IIT และ OIT ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อย่างชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และง่ายต่อการเข้าถึง

ส่วนแบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ ๘๕) คือ แบบวัด EIT จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง การดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังต่อไปนี้

แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและไม่เลือกปฏิบัติ จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกัน ทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้ โดยสะดวก ที่สำคัญ ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการ ปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

แบบวัด OIT เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน กองทุนฯ ไม่ได้รับคะแนน จำนวน ๕ ข้อ และ ซึ่งคณะผู้ตรวจให้ความเห็น ดังนี้

๑) ข้อ O๘ Q&A หน่วยงานไม่ส่งข้อมูลช่องทางในการติดต่อสอบถาม (Q&A) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา ติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ในลักษณะของการสื่อสารสองทาง (two way communication) ตามเกณฑ์การประเมิน ที่กำหนด “แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้ และหน่วยงานสามารถสื่อสารให้คำตอบ กับผู้สอบถามได้ โดยมีลักษณะ เป็นการสื่อสารได้สองทาง เช่น Web board, กล่องข้อความถาม-ตอบ และ Social Network (Line) ไม่ถือเป็นช่องทางตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด นอกจากนี้หน่วยงานนำส่งข้อมูล FAQ ซึ่งมีได้เป็น ลักษณะของการสื่อสารสองทาง

๒) ข้อ O๙ Social Network หน่วยงานไม่ส่งข้อมูลเว็บไซต์หลักที่ระบุถึงการเชื่อมโยงระหว่าง Social Network กับเว็บไซต์หลัก ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่ข้อกำหนด “สามารถเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้ จากเว็บไซต์หลัก”

๓) ข้อ O๓๓ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม หน่วยงานนำส่งเว็บไซต์ที่เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทั่วไปของหน่วยงาน โดยไม่ระบุว่ามีกิจกรรมใด หรือ event ใดที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๔) ข้อ O๓๕ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร เป็นกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมและ ค่านิยมสุจริตขององค์กร เช่น กิจกรรมทางศาสนา

๕) ข้อ O๓๘ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมและ ค่านิยมสุจริตองค์กร เช่น กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมCSR

## สรุปผลการวิเคราะห์

จากการประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๔ วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔ ได้พิจารณาผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สามารถวิเคราะห์และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณธรรม ความโปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลให้สูงขึ้นได้ โดยจำแนกได้ ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ การเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

กองทุนฯ ได้ดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การใช้ทรัพย์สินของราชการ และการแก้ไขปัญหาการทุจริตอยู่แล้ว และได้รับคะแนนรวมในส่วนนี้ถึง ๙๖.๘๒ คะแนน แต่เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้บุคลากรกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรกองทุนฯ รับรู้รับทราบในเรื่องดังกล่าวที่กองทุนฯ ได้ดำเนินการในทุกช่องทาง รวมทั้งการผ่านผู้บังคับบัญชาและผ่านระบบ e-learning ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถศึกษาเรียนรู้ข้อมูลต่าง ๆ ของกองทุนฯ ได้ตลอดเวลา

๒. มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรกองทุนฯ รับรู้รับทราบใน ๕ เรื่อง ที่ได้รับค่าคะแนนต่ำสุด เป็นกรณีพิเศษ ได้แก่

๒.๑ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของกองทุนฯ (๙๐.๑๓ คะแนน)

๒.๒ การได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม (๙๑.๖๑ คะแนน)

๒.๓ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของกองทุนฯ ที่ถูกต้อง (๙๒.๖๐ คะแนน)

๒.๔ ความสะดวกในการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของกองทุนฯ ไปใช้ปฏิบัติงาน (๙๒.๖๑ คะแนน)

๒.๕ การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระดับคุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง (๙๓.๕๘ คะแนน)

### ส่วนที่ ๒ การเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

ให้กองทุนฯ ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของสำนักงาน ป.ป.ช. และให้ผู้จัดการมอบหมายฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและปรับปรุง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ เห็นควรให้พัฒนาเพิ่มเติมในส่วนที่ได้รับผลการประเมินน้อยกว่า ๘๕ คะแนน แบ่งเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน

ข้อ E๓ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล โดยกองทุนฯ ควรเน้นเรื่องความถูกต้องของข้อมูลในการดำเนินการ/ให้บริการ และในการประชาสัมพันธ์ด้วย

๒ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

ข้อ E๖ การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน กองทุนฯ ควรมีช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน

ข้อ E๗ การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ กองทุนฯ ควรดำเนินการให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อ E๙ การชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน กองทุนฯ ควรชี้แจงและตอบคำถามอย่างชัดเจนและควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลายมากขึ้น

๓ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน กองทุนฯ ควรรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอกมาปรับปรุงระบบงาน วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อ E๑๑ เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ข้อ E๑๒ หน่วยงานมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการ

ข้อ E๑๔ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน

ข้อ E๑๕ หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใส

ส่วนที่ ๓ การเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT)

แนวทางการพัฒนาในส่วน OIT นี้ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๑.มอบหมายให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวน ๕ ข้อมูล ได้แก่ ข้อ O๘ Q&A, ข้อ O๙ Social Network, ข้อ O๓๓ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม, ข้อ O๓๕ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และข้อ O๓๘ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ศึกษา วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่ผ่านมา เพื่อนำมาประกอบการวางแผนปรับปรุงต่อไป และให้นำส่งข้อมูลและดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

- ข้อ O๘ Q&A ควรนำส่งข้อมูลระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (chat bot) / Call center และสร้างเครือข่ายในพื้นที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ

- ข้อ O๙ Social Network ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามแบบ Real time ผ่านทาง Line และ Facebook ในช่วงเวลาทำการ

- ข้อ O๓๓ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ควรนำส่งข้อมูลเรื่องแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจัดกิจกรรมในพื้นที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการกู้ยืมเงิน การชำระหนี้ของกองทุนฯ และข้อมูลต่าง ๆ ของกองทุนฯ ไปในคราวเดียวกัน

- ข้อ O๓๕ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ควรนำส่งข้อมูลโครงการประกวดผลงานโครงการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมหลักของกองทุนฯ และจัดกิจกรรมแนะนำให้ผู้บริหารสูงสุดเป็นที่รู้จักกับบุคคลทั่วไป

- ข้อ O๓๘ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ควรนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และกำหนดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้บุคคลทั่วไปจดจำกองทุนฯ ได้มากขึ้น

๒.กำหนดให้มีฝ่ายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนในแต่ละข้อมูล และกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการอย่างชัดเจนภายใต้กรอบเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด รวมทั้ง มีการกำกับติดตามและให้รายงานผลการดำเนินการเหมือนเช่นการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.ศึกษา เรียนรู้จากหน่วยงานที่มีผลการประเมินสูง