

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สวอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ และสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สวอ. ให้ความร่วมมือเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางและเครื่องมือการประเมินที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สวอ. ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐหรือ ITA (Integrity and Transparency Assessment) อยู่ในระดับ A หรือเท่ากับ 85.16 คะแนน โดยมีรายละเอียดผลการประเมินตามเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 เครื่องมือ ดังนี้

- ผลประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT): สวอ. มีคะแนน IIT อยู่ในระดับพอใช้ (Fair)
- ผลประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT): สวอ. มีคะแนนอยู่ในระดับดี (Good)
- ผลประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT): สวอ. มีคะแนนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence)

จากผลการประเมินที่มีคะแนน IIT อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งให้เห็นว่า แม้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจะเชื่อมั่นในการดำเนินงานว่าเป็นไปตามหลักการความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แต่มีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่ม คือ

- 1) ควรปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม
- 2) การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี และเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
- 3) จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสามารถแจ้งเบาะแสอันควรสงสัย โดยมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนให้เป็นความลับ

ส่วนคะแนน EIT อยู่ในระดับดี ซึ่งให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามีกรณีเรียกรับสินบนทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ สิ่งที่ต้องเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี โดยควรดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น คือ

- 1) ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน รองลงมาคือการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย

- 2) ควรพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการให้เกิดความโปร่งใส ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

สวอ. มีคะแนน OIT อยู่ในระดับยอดเยี่ยม โดยมีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน แสดงถึงความพยายามที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้วหน่วยงานสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงาน ในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้

### มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

สวอ. ได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะตามรายงานผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มากำหนดเป็นมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะดำเนินการในปี พ.ศ. 2563 ดังนี้

- 1) สร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมลล์ เว็บไซต์สถาบัน ฯลฯ และสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณส่งให้กับผู้รับผิดชอบโครงการได้ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณทุกเดือน
- 2) เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานโดยจัดทำแอปพลิเคชัน CARAT ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันให้คำปรึกษาข้อมูลเชิงลึกด้านอัญมณีและเครื่องประดับ โดยในแอปพลิเคชัน CARAT จะมีทีมผู้เชี่ยวชาญด้านอัญมณีและเครื่องประดับให้บริการคำปรึกษาครอบคลุมทุกมิติ ทั้งทางด้านการตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า ผิวกอบรม การออกแบบ อัปเดตข่าวสารด้านการตลาด สถานการณ์การค้าอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับจากทั่วโลก เพื่อบรรเทาผลกระทบทางการค้า เสริมสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ และพัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่สนใจมากขึ้น
- 3) จัดทำมาตรการป้องกันผู้ร้องเรียน ผู้ถูกคุกคาม หรือผู้ถูกกลั่นแกล้ง กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ (เอกสารแนบ 1)
- 4) ปรับปรุงพัฒนางานบริการโดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดเป็นแผนงานปรับปรุงงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เอกสารแนบ 2)



**ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**  
**เรื่อง มาตรการป้องกันผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือพยาน**  
**กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มุ่งส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) จึงได้ประกาศเจตจำนงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ว่าสถาบันมีความมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกกรณี

เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองป้องกันแก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือพยานจากผลของการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือเป็นพยาน ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดมาตรการป้องกันผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือพยาน ดังนี้

**๑. มาตรการป้องกันผู้ร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

๑.๑ กรณีผู้ร้องเรียนโดยระบุชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เมื่อผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้รับแจ้งข้อมูลเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับของหน่วยงาน โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพหรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนได้ แล้วดำเนินการสืบสวนเป็นการลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

๑.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อ (บัตรสนเท่ห์) ไม่ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ ตำแหน่ง สถาบันฯ ไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่มีการระบุหลักฐานปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น

๑.๓ ในการดำเนินการตามขั้นตอนการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันฯ หรือบุคคลภายนอกได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ สถาบันฯ อาจพิจารณาประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควร เช่น ความชอบหรือหนังสือขอบคุณเป็นการส่วนตัว แล้วแต่กรณีเป็นการพิเศษ หากปรากฏภายหลังว่าผู้ร้องเรียนได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามข้อบังคับสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๑ ถ้าเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหาย (เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน) ต้องการดำเนินคดีให้ประสานส่วนงานกฎหมายเพื่อให้เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ

/ ๒. มาตรการคุ้มครอง...

๒. มาตรการคุ้มครองดูแลผู้ให้ข้อมูลหรือพยานที่ถูกคุกคามหรือถูกกลั่นแกล้งจากผลของการให้ข้อมูลหรือเป็นพยาน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.๑ เมื่อผู้อำนวยการสถาบันได้รับแจ้งข้อมูลในเบื้องต้นจากผู้ให้ข้อมูลหรือพยาน ให้ผู้อำนวยการถือเป็นความลับของหน่วยงาน โดยปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพหรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลหรือพยานได้ แล้วดำเนินการสืบสวนเป็นการลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่

๒.๒ ให้ผู้อำนวยการสถาบันใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลหรือพยานในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมาจากการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยานนั้น

๒.๓ ในการดำเนินการตามขั้นตอนการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากปรากฏว่าผู้ให้ข้อมูลหรือพยานเป็นเจ้าหน้าที่สถาบัน หรือบุคคลภายนอกได้ให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ สถาบันฯ อาจพิจารณาประโยชน์ตอบแทนตามสมควร เช่น ความชอบหรือหนังสือขอบคุณเป็นการส่วนตัวแล้วแต่กรณีเป็นการพิเศษ หากปรากฏภายหลังว่าผู้ให้ข้อมูลหรือพยานได้แจ้งข้อความอันเป็นเท็จถ้าเป็นเจ้าหน้าที่สถาบันให้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามข้อบังคับสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๑ ถ้าเป็นบุคคลภายนอกและผู้เสียหาย (เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน) ต้องการดำเนินคดีให้ประสานส่วนงานกฎหมายเพื่อให้เป็นผู้ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางดวงกมล เจียมบุตร)

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ

สถาบันได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มากำหนดเป็นแผนงานปรับปรุงงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการสถาบันมีมติเห็นชอบหลักการของแผนการปรับปรุงงานบริการสถาบันแล้วในการประชุมครั้งที่ 3/2563 เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2563

### แผนการปรับปรุงงานบริการสถาบัน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

#### บริการตรวจสอบอัณญณี

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
การกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบและส่งมอบใบรับรองให้เร็วขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับลดระยะเวลาส่งมอบภายใน 3 วันทำการ (จากเดิม 5 วันทำการ) *ยกเว้นในช่วง Peak time ส่งมอบใน 5 วันทำการ</li> <li>บริการ Fast Track ภายใน 24 ชม.</li> </ul>
อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>อบรมให้เจ้าหน้าที่บริการ (Front) ให้ตอบคำถามเชิงเทคนิคเบื้องต้นได้</li> <li>จัดนักอณญณีศาสตร์ให้คำแนะนำการใช้บริการกับลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษาเชิงเทคนิค</li> </ul>

#### บริการตรวจสอบโลหะมีค่า

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
การกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบและส่งมอบใบรับรองให้เร็วขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับลดระยะเวลาส่งมอบภายใน 2-3 วันทำการ (จากเดิม 3 วันทำการ) *ยกเว้นในช่วง Peak time ส่งมอบใน 5 วันทำการ</li> <li>บริการ Fast Track ภายใน 24 ชม.</li> </ul>
อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>อบรมให้เจ้าหน้าที่บริการ (Front) ให้ตอบคำถามเชิงเทคนิคเบื้องต้นได้</li> <li>จัดนักวิชาการโลหะมีค่าให้คำแนะนำการใช้บริการกับลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษาเชิงเทคนิค</li> </ul>

#### บริการฝึกอบรม

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
ผู้ให้บริการคิดว่าค่าใช้จ่ายในแต่ละหลักสูตรสูงเกินไป ควรปรับค่าใช้จ่ายให้ลดลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>การปรับปรุงหลักสูตรด้านอณญณีศาสตร์ เช่น GJBD โดยแยกเป็น module ย่อยๆ ให้มีราคาถูกลง เพื่อรองรับลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสถานะของอุตสาหกรรมในปัจจุบัน</li> <li>จัดอบรม E-learning เน้นผู้ประกอบการภูมิภาคที่ไม่สะดวกเดินทางมาเรียนที่สถาบัน</li> </ul>

บริการข้อมูลและบริการห้องสมุด

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
<p><u>งานบริการฐานข้อมูลด้านการตลาด</u></p>	
<p>1.การพัฒนาหน้าเว็บไซต์ให้สวยงามทันสมัยและสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย</p>	<p>1.1 ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ระบบฐานข้อมูลด้านการตลาดใหม่ให้สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสวยงาม 1.2 เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเดิมไปยังระบบฐานข้อมูลใหม่</p>
<p>2.สร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสมาชิกระบบฐานข้อมูลฯ และสร้างการรับรู้ถึงระบบฐานข้อมูลฯ ต่อลูกค้าทั่วไปที่ติดตามข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของศูนย์ข้อมูล</p>	<p>2.1 ส่งข้อมูล/บทความต่างๆ ให้แก่สมาชิกระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านทางอีเมลเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์ 2.2 ตอบคำถามของลูกค้าที่สอบถามผ่านทางอีเมลภายใน 1 วันทำการ 2.3 จัดกิจกรรมสร้างการรับรู้ถึงระบบฐานข้อมูลฯ และส่งเสริมการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านทางเฟซบุ๊ก GIT Information Center 2.4 เผยแพร่บทความและประชาสัมพันธ์ระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านนิตยสารและช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอกและนิตยสาร</p>
<p><u>งานบริการห้องสมุด</u></p>	
<p>3.เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้านอรรถคดีและเครื่องประดับออนไลน์ทั้ง eMagazine, eBook, eArticle มาให้บริการในระบบ GIT eLibrary ในระบบ GIT eLibrary</p>	<p>3.1 รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศด้านอรรถคดีและเครื่องประดับออนไลน์น้อยกว่า 4,000 รายการ</p>
<p>4. ประชาสัมพันธ์งานบริการของห้องสมุด เช่น ระบบ GIT eLibrary หรือ Application ผ่านช่องทางต่างๆ</p>	<p>4.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้ระบบ GIT eLibrary ผ่านทางเฟซบุ๊กห้องสมุด เช่น เขียนบทความที่เกี่ยวข้อง และทำ Book Review ลงระบบ GIT eLibrary จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลตามกลุ่มเป้าหมายในแต่ละเดือน เป็นต้น</p>