

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2567  
ของการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

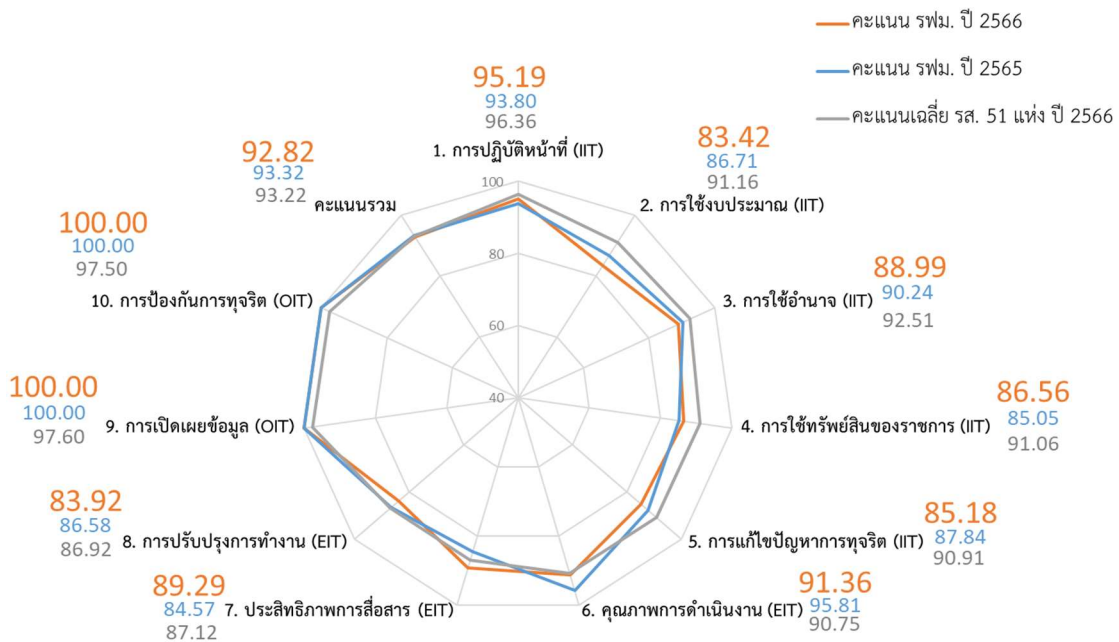
ส่วนที่ 1 บทวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)  
ประจำปีงบประมาณ 2566

1.1 บทวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2566 ของ รฟม. ในภาพรวม

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้เผยแพร่รายละเอียดผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2566 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566 โดย รฟม. มีผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

- 1) รฟม. มีคะแนนผลการประเมินในภาพรวม เท่ากับ 92.82 คะแนน และมีผลคะแนน IIT, EIT1 (ส่วนที่ รฟม. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น), EIT2 (ส่วนที่สำนักงาน ป.ป.ช. เก็บข้อมูล) และ OIT มากกว่า 85 คะแนน อยู่ในระดับ "ผ่านดี" (ปีงบประมาณ 2565 เท่ากับ 93.32 คะแนน อยู่ในระดับ A)
- 2) รฟม. อยู่ในอันดับที่ 32 จากรัฐวิสาหกิจ 51 แห่ง และอยู่ในอันดับที่ 3 จากรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม 9 แห่ง (ปีงบประมาณ 2565 อยู่ในอันดับที่ 28 จากรัฐวิสาหกิจ 51 แห่ง และอยู่ในอันดับที่ 2 จากรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม 9 แห่ง)

กราฟที่ 1 : ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2566 ของ รฟม.



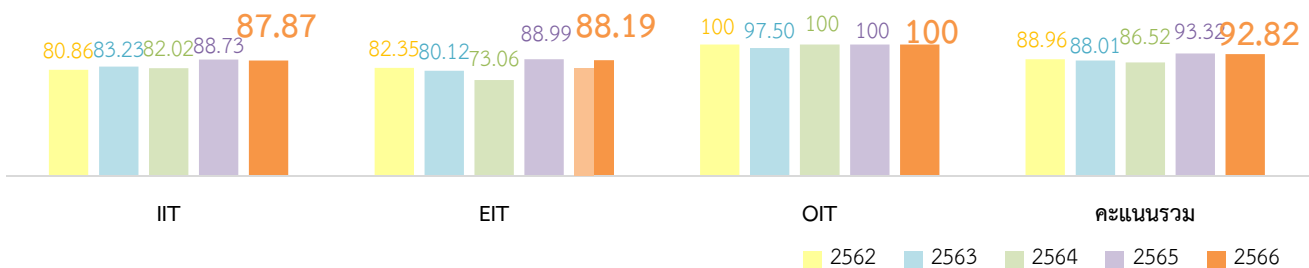
กราฟที่ 2 : ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2566 ของ รฟม. เทียบกับหน่วยงานอื่น



1.2 บทวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2566 ของ รฟม. รายเครื่องมือ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินรายเครื่องมือ รฟม. มีผลการประเมินในมิติของการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) 100 คะแนนเต็มติดต่อกันเป็นปีที่ 3 ซึ่งสะท้อนความโปร่งใสของการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน อย่างไรก็ดี รฟม. ยังมีความท้าทายในการสร้างการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อข้อมูลที่หน่วยงานได้เปิดเผยไว้ ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินในมิติของการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร (IIT) และมิติของการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร (EIT) ในช่วง 3 ปีย้อนหลังที่ยังมีความผันผวน ไม่แสดงแนวโน้มของผลการประเมินอย่างชัดเจน อย่างไรก็ดีผลการประเมินทั้ง 2 มิติดังกล่าวยังสูงกว่าเป้าหมายการดำเนินงานตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบฯ ที่กำหนดเป้าหมายว่า หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA ต้องได้คะแนน 85 คะแนนขึ้นไป

กราฟที่ 3 : ผลการประเมิน ITA ของ รฟม. ปีงบประมาณ 2562 – 2566 แยกตามรายเครื่องมือ



หมายเหตุ : OIT หมายถึง แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ / IIT หมายถึง แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร / EIT หมายถึงแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วน

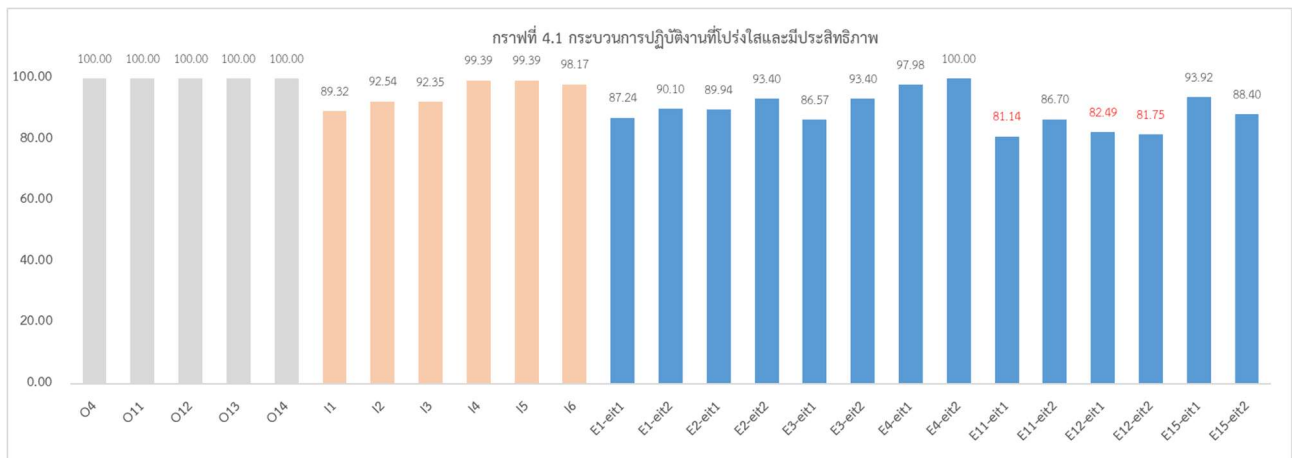
### 1.3 บทวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ปีงบประมาณ 2566 ของ รฟม. รายละเอียด

#### 1.3.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

รฟม. มีกระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน และได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กรเพื่อแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านการขับเคลื่อนด้วยโครงการ/มาตรการต่างๆ รวมทั้งมีการจัดสรรงบประมาณ และการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนและองค์กร รฟม. ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นแนวทางให้พนักงานถือปฏิบัติ โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม รวมทั้งพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของหน่วยงานโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ได้คะแนนมากกว่า 85.00 คะแนน อย่างไรก็ตาม รฟม. มีความท้าทายในการสร้างการยอมรับและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ที่ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน

#### ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ควรเน้นย้ำการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานครบถ้วนถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
2. ทบทวนแนวทาง/ระเบียบปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งสื่อสาร/ถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวกับพนักงาน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีมาติดต่อแสดงความคิดเห็นและตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อนำมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ



#### หมายเหตุ

1. OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O4 แผนยุทธศาสตร์, O11 แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี, O12 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณ, O13 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี, และ O14 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I1เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาอย่างน้อยเพียงใด; I2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด; I3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด; I4 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการ หรือไม่; I5 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ จากบุคคลอื่น ที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน หรือไม่; I6 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการให้เงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ แก่บุคคลภายนอกเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและคาดหวังให้มีการตอบแทนในอนาคต หรือไม่

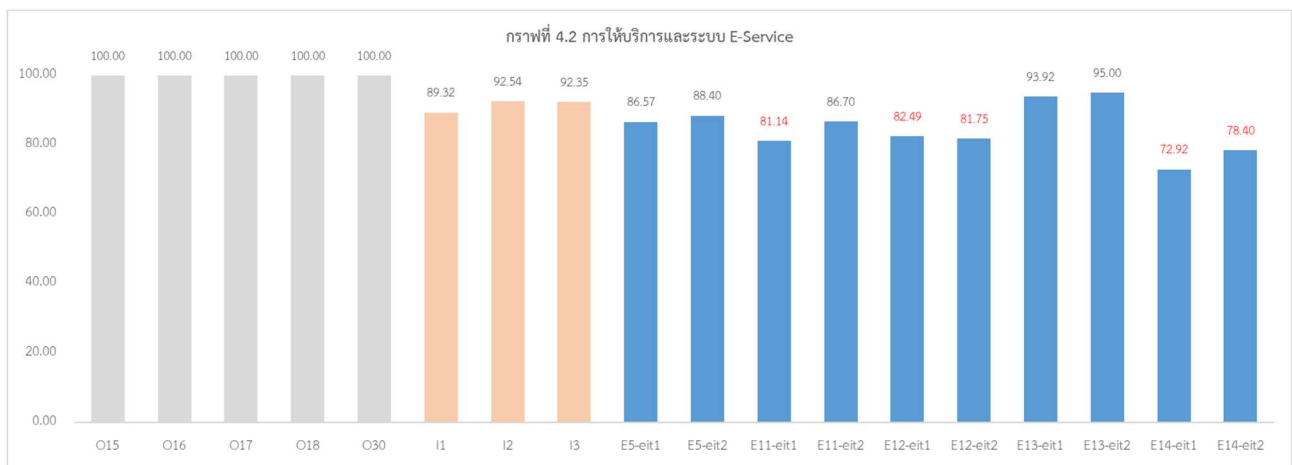
3. EIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย E1 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด; E2 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด; E3 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่มากน้อยเพียงใด; E4 ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกปรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่; E11 การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด E12 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกเร็วกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด; และ E15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้นมากน้อยเพียงใด

### 1.3.2 การให้บริการและระบบ E- Service

รฟม. มีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและระบบ E-Service อย่างต่อเนื่อง โดยส่วนงานต่างๆ ได้มีการดำเนินงานตามข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีการเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อได้แสดงความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม รวมทั้งพนักงานมีความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ได้คะแนนมากกว่า 85.00 คะแนน อย่างไรก็ตาม รฟม. มีความท้าทายในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ที่ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน

#### ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ทบทวนแนวทาง/ระเบียบปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งสื่อสาร/ถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวกับพนักงาน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มาติดต่อแสดงความคิดเห็นและตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อนำมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
2. ควรพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีส่วนร่วมต่อบริการของ รฟม. โดยอาจจัดทำเป็นโครงการพัฒนากระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เป็นต้น



#### หมายเหตุ

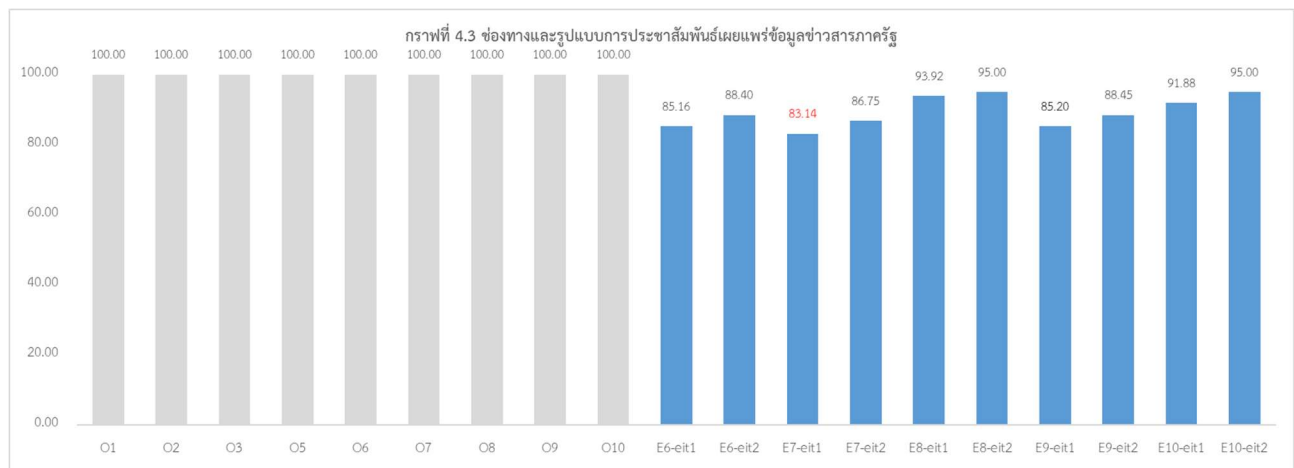
1. OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O15 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ, O16 ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ, O17 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ, O18 E-Service, และ O30 การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม
2. IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด; I2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด; และ I3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด

3. EIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย E5 หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมมากนักน้อยเพียงใด; E11 การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด; E12 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกเร็วกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด; E13 หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่; และ E14 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

### 1.3.3 ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

รฟม. มีช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ทั้ง offline และ online อาทิ รายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ข่าวประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ อินโฟกราฟฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้ง เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม อย่างไรก็ตาม รฟม. ยังมีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมิน EIT ในประเด็นดังกล่าวที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

ส่วนงานภายใน รฟม. ที่มีภารกิจที่ต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการ/ผู้ที่มาติดต่อราชการควรร่วมกันกำหนดแนวทางการสื่อสารข้อมูล/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ/ผู้ที่มาติดต่อราชการให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อาทิ การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ รฟม. ได้รับจากการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าซึ่งเป็นการกิจหลักของหน่วยงานซึ่งบางครั้งอาจมีสาเหตุมาจากการรับรู้/รับทราบข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง เป็นต้น และควรพัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ค้า โดยนำความคิดเห็นข้อสังเกตของคู่ค้ามาพัฒนากระบวนการทำงานหรือการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจจัดทำเป็นแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น



#### หมายเหตุ

- OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O1 โครงสร้าง, O2 ข้อมูลผู้บริหาร, O3 อำนาจหน้าที่, O5 ข้อมูลการติดต่อ, O6 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง, O7 ข่าวประชาสัมพันธ์, O8 Q&A, O9 Social Network, และ O10 นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- EIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย E6 หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด; E7 หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจนมากนักน้อยเพียงใด; E8 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่; E9 หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจนมากนักน้อยเพียงใด; และ E10 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่

### 1.3.4 กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

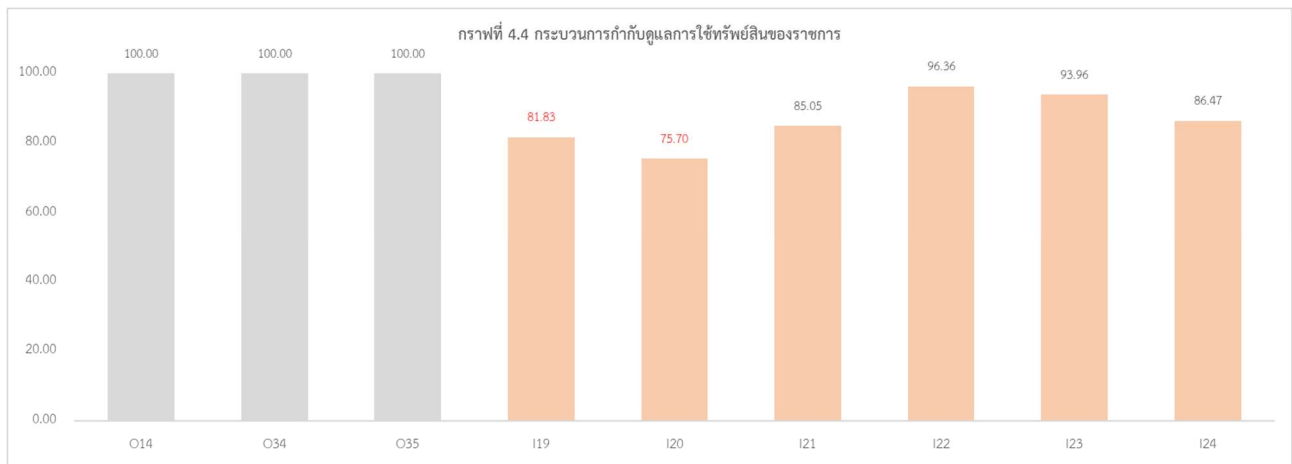
รฟม. กำหนดกระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ชัดเจน โดยได้มีการจัดทำคู่มือการใช้ทรัพย์สินของราชการประเภทต่างๆ อาทิ

- 1) คู่มือการการใช้ทรัพย์สินของสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม
- 2) คู่มือการยืม-คืน ทรัพย์สินราชการ (ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และกล้อง Web Camera)
- 3) คู่มือการใช้รถส่วนบุคคล
- 4) ระเบียบ รฟม. ว่าด้วยการใช้รถปฏิบัติงานของ รฟม. พ.ศ. 2558

เป็นต้น โดยฝ่ายจัดซื้อและบริการได้มีการตรวจสอบพัสดุตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นประจำทุกปี โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) จะพบว่า รฟม. ยังมีความท้าทายในการสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องกับพนักงานในหน่วยงานเนื่องจากมีบางประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน

#### ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ควรพิจารณาทบทวนปรับปรุงวิธีปฏิบัติและคู่มือในการยืม-คืน ทรัพย์สินราชการ ให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น และควรจัดทำแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพย์สินของ รฟม. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบและถือปฏิบัติ
2. ควรมีการมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ และจัดทำคู่มือการยืมครุภัณฑ์ของ รฟม. เพื่อให้การยืมครุภัณฑ์มีความคล่องตัว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือการยืมครุภัณฑ์ให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติผ่านบันทึกเวียน Infographics และคลิปวิดีโอ



#### หมายเหตุ

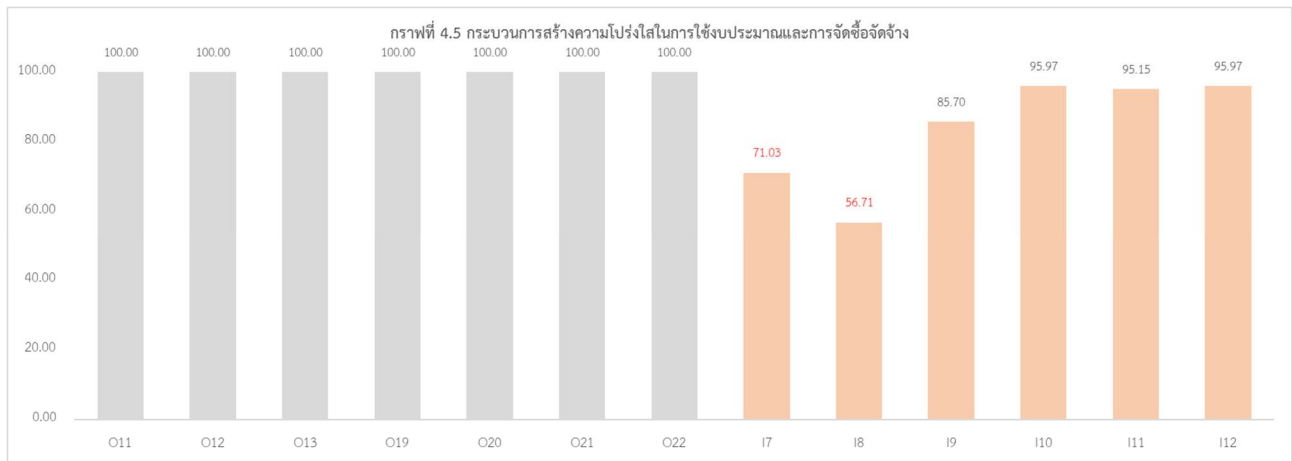
1. OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O14 คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน, O34 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี, และ O35 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I19 ทานรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่านเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องอย่างน้อยเพียงใด; I20 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกอย่างน้อยเพียงใด; I21 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด; I22 บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้ โดยไม่ได้ขออนุญาตอย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด; I23 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัวอย่างน้อยเพียงใด; และ I24 หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด

### 1.3.5 กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

รฟม. มีการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส โดย รฟม. ได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร กำหนดโครงการที่จะดำเนินการ รวมทั้งมีการวิเคราะห์งบประมาณที่แต่ละโครงการตามแผนปฏิบัติการจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการ พร้อมทั้งได้มีการจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือแผนการจัดหาพัสดุที่มีสาระสำคัญที่สอดคล้องกัน รวมทั้งได้มีการเปิดเผยข้อมูลแผนดังกล่าวข้างต้น รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ให้พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้ โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม อย่างไรก็ตาม รฟม. มีความท้าทายในการสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องกับพนักงานเนื่องจากมีบางประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน ทั้งในเรื่องการรับทราบข้อมูลการใช้งบประมาณและการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ เนื่องจาก โดยทั่วไปผู้ที่ทราบข้อมูลหรือเข้าไปมีส่วนร่วมมักจะเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของแต่ละส่วนงานให้จัดทำคำขอตังงบประมาณ

#### ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางเข้าถึงข้อมูลงบประมาณของหน่วยงาน
2. ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของส่วนงานที่พนักงานแต่ละคนสังกัด



#### หมายเหตุ

1. OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O11 แผนดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี, O12 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานและการใช้งบประมาณประจำปี รอบ 6 เดือน, O13 รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปี O19 แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือ แผนการจัดหาพัสดุ, O20 ประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ, O21 สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุรายเดือน, และ O22 รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุประจำปี
2. IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I7 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด; I8 ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ มากน้อยเพียงใด; I9 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุ้มค่า มากน้อยเพียงใด; I10 หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้องมากน้อยเพียงใด; I11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ฯลฯ มากน้อยเพียงใด; และ I12 หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด

### 1.3.6 กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

รฟม. มีกระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน รวมถึงมีการออกระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานของ รฟม. ถือปฏิบัติให้สอดคล้อง อาทิ

- 1) การศึกษาดูงาน ฝึกอบรมภายนอก ได้มีการออกข้อบังคับ/ระเบียบ อาทิ
  - (1) ข้อบังคับ รพม. ว่าด้วยการให้พนักงานลาไปศึกษาฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย พ.ศ. 2563
  - (2) ระเบียบ รพม. ว่าด้วยการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก พ.ศ. 2565
  - (3) หลักเกณฑ์การส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก (Public Training)
- 2) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ได้มีการออกข้อบังคับ/ระเบียบ อาทิ
  - (1) ระเบียบ รพม. ว่าด้วยการสรรหาคัดเลือกการบรรจุและแต่งตั้งพนักงาน พ.ศ. 2562
  - (2) ระเบียบ รพม. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนระดับเพื่อแต่งตั้งพนักงานดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ระดับ 12 ขึ้นไป พ.ศ. 2561 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563
  - (3) กฎบัตรคณะกรรมการสรรหาผู้ว่าการการรถไฟฯขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ฉบับลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2565

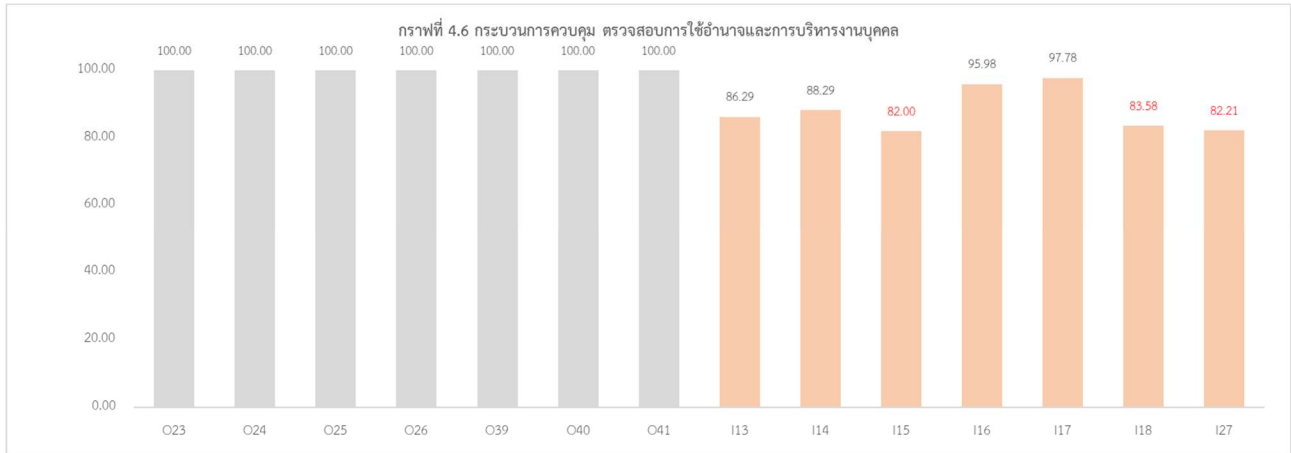
เป็นต้น นอกจากนี้ รพม. ยังได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม/ข้อกำหนดจริยธรรมให้พนักงานถือปฏิบัติ อาทิ

- 1) ข้อบังคับ รพม. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม พ.ศ. 2556
- 2) คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม รพม.
- 3) แนวปฏิบัติในการประพฤติตนทางจริยธรรมของ รพม. (แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts)

เป็นต้น โดย รพม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) จะพบว่า รพม. ยังมีความท้าทายในการสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องกับพนักงานในหน่วยงานเนื่องจากมีบางประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ประสงค์จะเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือรับทุนการศึกษาทราบและเข้าใจถึงการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
2. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SM18 แผนสื่อสารงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน นำไปสู่การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความผูกพันความพึงพอใจของพนักงาน รวมถึงการยกระดับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2567
3. ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร RAPID โดยสอดแทรกการรับรู้เกี่ยวกับจริยธรรมของพนักงานตามข้อบังคับ รพม. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ รพม. พ.ศ. 2556 อย่างสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับการที่ผู้บังคับบัญชาต้องกำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมของ รพม. อย่างเคร่งครัด
4. จัดประชุมชี้แจงเพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินงานของแผนกกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประมวล/คู่มือจริยธรรมเพื่อเพิ่มการรับรู้มาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน พร้อมทั้งยกตัวอย่างแนวทางการบูรณาการด้านคุณธรรมและจริยธรรมเข้าในเนื้อหาของกระบวนการทำงานของส่วนงานต่างๆ





หมายเหตุ

- OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O23 นโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล, O24 การดำเนินการตามนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล, O25 หลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล, O26 รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี, O39 ประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ, O40 การขับเคลื่อนจริยธรรม, และ O41 การประเมินจริยธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I13 ท่านได้รับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรมมากน้อยเพียงใด; I14 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรมมากน้อยเพียงใด; I15 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา การศึกษาต่องาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด; I16 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด; I17 ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริตมากน้อยเพียงใด; I18 การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่านมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด; และ I27 ท่านทราบเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมหรือประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มากน้อยเพียงใด

### 1.3.7 กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

รฟม. มีกลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน โดยได้จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งกำหนดมาตรการที่จะดำเนินการ อาทิ

- กำหนดนโยบาย/แนวปฏิบัติการให้และรับของขวัญ
- กำหนดแนวปฏิบัติในการแสดงความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีการกำหนดให้ต้องมีการทบทวนประเด็นความเสี่ยง COI/Compliance มาอภิปรายในที่ประชุมสายงาน
- กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารสิทธิของหน่วยงานกำกับดูแล (การป้องกันการใช้อิทธิพลภายใน/ความขัดแย้งทางผลประโยชน์/ รายการเกี่ยวโยง)
- วิเคราะห์-ประเมิน-จัดการความเสี่ยงการทุจริตฯ
- กำหนดให้คณะกรรมการต้องเปิดเผยข้อมูลรายการเกี่ยวโยง
- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานต้องรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- กำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการทุจริตของหน่วยงานภายนอก อาทิ วันต่อต้านคอร์รัปชันสากล, MOT Zero Tolerance เป็นต้น
- การบรรจุรายวิชาตามหลักสูตรด้านทุจริตศึกษาของ สำนักงาน ป.ป.ช. ในแผนการฝึกอบรม

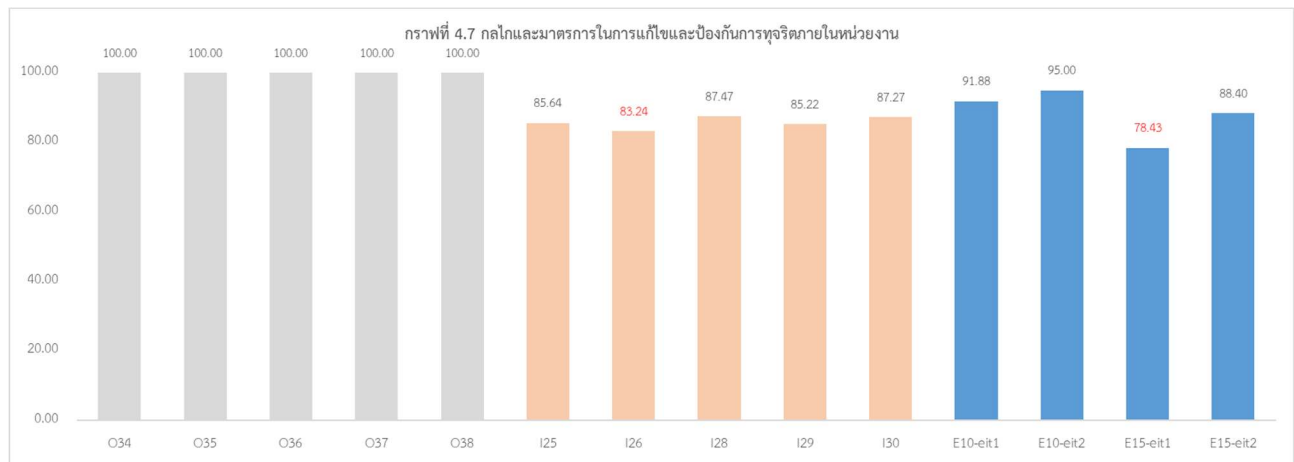
เป็นต้น โดย รฟม. ได้ผลการประเมิน OIT ข้อที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น 100 คะแนนเต็ม

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากสิ่งที่ รฟม. ได้ดำเนินการ อาจสันนิษฐานได้ว่า แม้ รฟม. จะมีการกำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตแล้ว และพนักงานน่าจะรับทราบว่ามีการกำหนดดังกล่าวแล้ว แต่พนักงานบางส่วนอาจยังไม่เข้าใจ

และมีประเด็นข้อสงสัยว่ามาตรการดังกล่าวจะสามารถป้องกันการทุจริตได้อย่างไรรวมทั้งอาจยังไม่ทราบว่าผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินงานดังกล่าว จึงอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการการป้องกันการทุจริตที่ รพม. กำหนดไว้ ซึ่งสะท้อนผ่านผลการประเมินในมิติของการวัดการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และภายนอก (EIT) ที่มีบางประเด็นที่ได้คะแนนต่ำกว่า 85.00 คะแนน

ประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์

1. ควรศึกษา best practice จากหน่วยงาน/รัฐวิสาหกิจอื่น ในการป้องกันการทุจริตเพื่อหา initiative ที่น่าสนใจที่จะนำมาพัฒนา/ต่อยอด/ประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานแผนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ รพม.
2. ควรสื่อสารผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กรซึ่งเป็นแผนงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ รพม. ถึงพนักงาน รพม. ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องมีส่วนร่วมประเมิน ITA ในส่วนของ IIT อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของพนักงานต่อมาตรการป้องกันการทุจริตขององค์กร
3. ควรมีการดำเนินกิจกรรมหลักสูตรฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการต้านทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่บุคลากรของ รพม. เป็นประจำทุกปี รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิผลด้านเรียนรู้ในหัวข้อดังกล่าวเพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรการการป้องกันการทุจริตที่ รพม. กำหนดไว้
4. ควรเพิ่มการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบเพิ่มมากขึ้นว่า รพม. มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ/ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับปรุงระเบียบ/ข้อกฎหมายดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ



หมายเหตุ

1. OIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย O34 การประเมินความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติกรรมขอประจำปี, O35 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริตและประพฤติมิชอบ, O36 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต, O37 รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี รอบ 6 เดือน, และ O38 รายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตประจำปี
2. IIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย I25 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด; I26 มาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงานท่านสามารถป้องกันการทุจริตได้จริงมากน้อยเพียงใด; I28 หน่วยงานของท่าน มีการนำผลการประเมิน ITA ไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน มากน้อยเพียงใด; I29 หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงานท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ มากน้อยเพียงใด; และ I30 หากมีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริต หน่วยงานของท่านจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง มากน้อยเพียงใด
3. EIT ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย E10 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่ท่านพบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ และ E15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด

**ส่วนที่ 2 การกำหนดวิธีการนำผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็น (ตามข้อ 1.3) ไปสู่การปฏิบัติ**

รพม. ได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ 2566 ในประเด็นต่างๆ และได้กำหนดมาตรการ/แนวทางเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

A. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ		B. ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	C. ระยะเวลา	D. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
A1. ประเด็น	A2. มาตรการ/แนวทาง			
1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	1.1 ทบทวนแนวทาง/ คู่มือ/ ระเบียบปฏิบัติงาน	1. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์จัดทำบันทึกถึงส่วนงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น ให้ทบทวนคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 2. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทบทวนคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงาน 3. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเผยแพร่คู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงานที่ได้ทบทวนแล้วบนเว็บไซต์ รพม. เพื่อสื่อสารให้ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวใช้เป็นแนวทางในการทำงาน 4. ทุกส่วนงานสื่อสารข้อมูลตามข้อ 3. กับพนักงานในสังกัด รวมทั้งผู้รับบริการและผู้ติดต่อราชการกับส่วนงาน 5. ทุกส่วนงานรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานในที่ประชุมสายงาน	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย 1. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (Facilitators ในการจัดให้มีคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงาน) 2. ที่ประชุมสายงาน/สายรองผู้ว่าการฯ <sup>1)</sup>
2. การให้บริการและระบบ E- Service	2.1 ทบทวนแนวทาง/ คู่มือ/ ระเบียบปฏิบัติงาน	1. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์จัดทำบันทึกถึงส่วนงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น ให้ทบทวนคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 2. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทบทวนคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงาน 3. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องเผยแพร่คู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงานที่ได้ทบทวนแล้วบนเว็บไซต์ รพม. เพื่อสื่อสารให้ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามคู่มือดังกล่าวใช้เป็นแนวทางในการทำงาน 4. ทุกส่วนงานสื่อสารข้อมูลตามข้อ 3. กับพนักงานในสังกัด รวมทั้งผู้รับบริการและผู้ติดต่อราชการกับส่วนงาน 5. ทุกส่วนงานรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานในที่ประชุมสายงาน	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย 1. ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (Facilitators ในการจัดให้มีคู่มือ/ระเบียบการปฏิบัติงาน) 2. ที่ประชุมสายงาน/สายรองผู้ว่าการฯ <sup>1)</sup>
	2.2 โครงการพัฒนากระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) (AP-CM004-3)	1. การวางแผนใช้ระบบการสร้างความสัมพันธ์และบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า 3. การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้า 4. การกำหนดแผนงาน/โครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (ในรายละเอียด) 5. การกำกับ ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย 1. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Facilitators ของแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) 2. สายงานรองผู้ว่าการฯ (ปฏิบัติการ)

A. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ		B. ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	C. ระยะเวลา	D. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
A1. ประเด็น	A2. มาตรการ/แนวทาง			
3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	3.1 โครงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงาน (AP-SM-5)	1. กำหนดแนวทางการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงานที่จะดำเนินการ 2. สื่อสารแนวทางการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงาน 3. จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงาน 4. ดำเนินการตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงาน 5. รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของทุกส่วนงาน ตามกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ ทุกส่วนงาน แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย 1. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Facilitators ของแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) 2. สายงานรองผู้ว่าการฯ (ปฏิบัติการ)
	3.1 แผนดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน (CBEs-SCM5.3)	1. ประชาสัมพันธ์นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกรัฐวิสาหกิจผ่านช่องทางต่างๆ 2. ถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนไปยังกระบวนการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า คู่ความ ร่วมมือ หรือผู้ส่งมอบของรัฐวิสาหกิจ	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : สำนักสื่อสารองค์กร แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย CBEs SC <sup>2)</sup>
4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	4.1 ทบทวนปรับปรุงวิธีปฏิบัติและคู่มือในการยืม-คืนทรัพย์สินราชการ	1. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายจัดซื้อและบริการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกักกัน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน และสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการยืม-คืน ทรัพย์สินราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง 2. ส่วนงานตามข้อ 1. เผยแพร่ข้อมูลคู่มือการยืม-คืน ทรัพย์สินราชการถึงทุกส่วนงานผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ บันทึกรับส่งข้อมูล เป็นต้น	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายจัดซื้อและบริการ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกักกัน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน และสำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดยที่ประชุมสายงาน/สายรองผู้ว่าการ <sup>1)</sup>
	4.2 สื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการยืม-คืนทรัพย์สินราชการ	1. ทุกส่วนงานสื่อแนวทาง/ คู่มือ/ ระเบียบปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการยืม-คืนทรัพย์สินราชการให้กับพนักงานในสังกัดผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ การประชุมภายในประจำส่วนงาน เป็นต้น 2. ทุกส่วนงานรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานในที่ประชุมสายงาน	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ทุกส่วนงาน แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดยที่ประชุมสายงาน/สายรองผู้ว่าการ <sup>1)</sup>
5. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	5.1 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลงบประมาณของหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณของส่วนงานที่พนักงานแต่ละคนสังกัด	1. จัดเตรียมข้อมูลงบประมาณของหน่วยงาน 2. เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลงบประมาณและการใช้งบประมาณผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ Intranet ของหน่วยงาน Facebook สื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบัญชีและการเงิน แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดยสายงานรองผู้ว่าการฯ (การเงิน)
6. กระบวนการควบคุมตรวจสอบการใช้อำนาจ	6.1 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SM18 แผนการสื่อสารงานบริหารทรัพยากรบุคคล	1. ศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงาน เช่น ผลสำรวจการรับรู้และความคิดเห็นในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของ รพม. Feedback Report ด้าน	1 พ.ย. 66 – 31 ก.ค.67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดยสายงานรองผู้ว่าการฯ (บริหาร)

A. การนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ		B. ขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	C. ระยะเวลา	D. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
A1. ประเด็น	A2. มาตรการ/แนวทาง			
และการบริหารงานบุคคล		1. บริหารทุนมนุษย์ (HCM) การเทียบกับคู่เทียบ (Benchmark) กับฝ่ายทรัพยากรบุคคลของรัฐวิสาหกิจอื่น เป็นต้น 2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยนำเข้าเพื่อนำมาจัดทำแผนการดำเนินงาน 3. ขออนุมัติแผนดำเนินงาน “การสื่อสารงานบริหารทรัพยากรบุคคล” 4. ดำเนินการตามแผนตามข้อ 3.		
7. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน	7.1 โครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร (AP6.9.1GP)	1. วิเคราะห์และประเมิน Gap ที่ได้จากการประเมินผลตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของปีงบประมาณ 2566 2. ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการจัดให้มีและเสริมสร้างพฤติกรรมตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม รพม. ประจำปีงบประมาณ 2567 3. ดำเนินการตามกระบวนการฯ ที่ออกแบบไว้ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมตามคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรม รพม. ในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ตลอดทั้งปีงบประมาณ 2567 4. ประเมินประสิทธิภาพ โดยการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเทียบกับแผนและประเมินประสิทธิผล โดยการประเมินการรับรู้/ความเข้าใจ/ทัศนคติของบุคลากร	1 ต.ค. 66 – 30 ก.ย. 67	ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดย คทง.แผนและบริหารความเสี่ยงองค์กร <sup>3)</sup>
	7.3 โครงการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competency) – Integrity คุณธรรมและจริยธรรม : หลักสูตร ด้านทุจริตศึกษาในสถานการณ์เปลี่ยนฉับพลันทางเทคโนโลยี (Digital Disruption)	1. จัดฝึกอบรมหลักสูตร ด้านทุจริตศึกษาในสถานการณ์เปลี่ยนฉับพลันทางเทคโนโลยี (Digital Disruption) ให้กับผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกและรักษาการหัวหน้าแผนก 2. ประเมินความรู้/ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	1 เม.ย. 67 – 30 มิ.ย.67	ผู้รับผิดชอบ : กองพัฒนาบุคลากร แนวทางการกำกับติดตาม : ติดตามโดยสายงานรองผู้ว่าการฯ (บริหาร)

**หมายเหตุ**

- 1) ที่ประชุมสายงาน/สายรองผู้ว่าการ ผู้ว่าการ/รองผู้ว่าการ/ผู้ช่วยผู้ว่าการ เป็นประธาน ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าแผนกในสังกัดทุกท่าน เป็นองค์ประชุม มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 2) CBEs SC หมายถึง คณะกรรมการกำกับและบริหารงานตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ ผู้ว่าการเป็นประธาน รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์เป็นกรรมการ มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 3) คทง. แผนและบริหารความเสี่ยงองค์กรฯ หมายถึง คณะทำงานจัดทำแผนดำเนินงานและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร ผู้ว่าการ เป็นประธาน รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนักเป็นคณะทำงาน มีการประชุมไตรมาสละ 1 ครั้ง
- 4) รายละเอียดของมาตรการ/แนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติที่จัดทำเป็นโครงการ/แผนดำเนินงาน รายละเอียดดังเอกสารแนบ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

รฟม. ได้วิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในด้านต่างๆ แล้ว ดังนี้

#### 1. ข้อจำกัดด้านกฎหมาย

รฟม. มิได้มีข้อจำกัดด้านกฎหมายที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนการประเมิน/ปฏิทินการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2567

#### 2. ข้อจำกัดด้านบุคคล

รฟม. มีความท้าทายด้านการจัดสรรทรัพยากรบุคคลเพื่อขับเคลื่อนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานดังกล่าวโดยตรงมีจำนวนจำกัด

#### 3. อื่นๆ

รฟม. มีความท้าทายในการเก็บข้อมูลการสำรวจการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เนื่องจากมีหลายหน่วยงาน/องค์กรที่ให้บริการหรือมีภารกิจใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่ เป็นผู้ตอบแบบวัดการรับรู้/ให้ข้อมูลกับสำนักงาน ป.ป.ช.