

รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity & Transparency Assessment: ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

การประปาส่วนภูมิภาค

สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



คำนำ

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของ ประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่แต่ละหน่วยงานได้รับมอบหมายและ การให้บริการประชาชน ซึ่งต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมในการดำเนินงาน โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักว่า จำเป็นต้องมีการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาระดับ คุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป รายงานการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อ ประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค และเพื่อจัดทำ ข้อเสนอแนะแก่การประปาส่วนภูมิภาค สำหรับการปรับปรุงบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงานโดย ภาพรวมให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ซึ่งในการประเมินดังกล่าวจะประเมินจากข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน (Internal) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน (External) รวมทั้งเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน (Evidence-Based)

คณะผู้วิจัยหวังว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสามารถ นำไปใช้ในการป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น มีความเป็นมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนยอมรับและเชื่อมั่นใน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานมากขึ้น รวมทั้งได้รับการยอมรับเกี่ยวกับความมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะ ส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1	บทนำ
	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
	1
	วัตถุประสงค์ในการวิจัย
	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	2
	ขอบเขตการวิจัย
	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ
	4
	นิยามศัพท์ปฏิบัติการ
	5
บทที่ 2	แนวคิดการประเมินที่เกี่ยวข้อง
	7
	บริบทในการประเมิน
	7
	แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	ของหน่วยงานภาครัฐ
	9
บทที่ 3	วิธีการประเมิน
	11
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	11
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	13
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	14
	การวิเคราะห์ข้อมูล
	16
	ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการทำวิจัย
	22
บทที่ 4	ผลการประเมิน
	24
	การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
	24
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	โดยภาพรวม
	27
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	ในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
	27
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	จำแนกตาม รายดัชนีและตัวชี้วัด
	31



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ)	
การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล	34
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	38
สรุปผลการประเมิน	38
สรุปผลการประเมินเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	40
ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	44



สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Framework)	10
ภาพที่ 2	คะแนนเฉลี่ยของการประปาส่วนภูมิภาคเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งหมด 259 หน่วยงาน	41

สารบัญตาราง



	หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน 25
ตารางที่ 2	ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 26
ตารางที่ 3	สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค 27
ตารางที่ 4	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วน ภูมิภาค จำแนกตามเพศของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 29
ตารางที่ 5	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน 29
ตารางที่ 6	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามระดับตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน 29
ตารางที่ 7	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 30
ตารางที่ 8	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 30
ตารางที่ 9	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 30
ตารางที่ 10	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 31
ตารางที่ 11	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายได้ขั้นต้นและตัวชี้วัด 33
ตารางที่ 12	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค จำแนกตามแหล่งข้อมูล 37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้ตระหนักถึงสถานการณ์ความรุนแรงและปัญหาด้านการทุจริตที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งถือเป็นภัยร้ายแรงต่อความมั่นคงและเศรษฐกิจของประเทศ จึงกำหนดทิศทางและนโยบายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมให้มีการรณรงค์และเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index: CPI) ของประเทศให้สูงขึ้น

สำนักงาน ป.ป.ช. ในฐานะองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของประเทศจึงศึกษาค้นคว้าและได้พัฒนา**ดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ** เพื่อใช้ประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยริเริ่มศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิด และดำเนินการวัดผลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา โดยได้มีการขยายผลให้ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐในส่วนราชการส่วนกลางระดับกรมหรือเทียบเท่า ในระหว่างการพัฒนาความโปร่งใสดังกล่าว สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานต่อต้านการทุจริตของสาธารณรัฐเกาหลี เกี่ยวกับความร่วมมือระดับทวิภาคีในประเด็นการป้องกันและการต่อต้านการทุจริต และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Assessment: IA) ซึ่งระบบการประเมินคุณธรรมฯ ดังกล่าวเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สาธารณรัฐเกาหลีพัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในการประเมินระดับคุณธรรมของหน่วยงานภาครัฐ และสำนักงาน ป.ป.ช. ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

กล่าวคือ **ดัชนีความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและระบบประเมินคุณธรรมการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (IA)** เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแนวโน้มการดำเนินงานที่เอื้อต่อการทุจริตและเป็นเครื่องมือในการป้องกันและยกระดับคุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หลังจากที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือการป้องกันการทุจริตให้มีรูปแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานของสาธารณรัฐเกาหลีเข้ากับแนวคิดดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยบูรณาการแนวคิดรูปแบบ และวิธีประเมินเข้าด้วยกัน เพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้นซึ่งเรียกว่า **ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)** ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดการผลักดันต่อต้านการป้องกันการทุจริตของประเทศให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนด



การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐครอบคลุมหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สำนักงานศาล (เฉพาะหน่วยธุรการ) องค์การตามรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส่วนราชการส่วนกลาง ส่วนราชการส่วนภูมิภาค (จังหวัด) รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำนักงาน ป.ป.ช. คาดหวังว่าการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐซึ่งสามารถนำไปใช้ในการป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นมีความเป็นมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนยอมรับและเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น รวมทั้งได้รับการยอมรับจากนานาประเทศเกี่ยวกับความมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัยได้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการประเมินผลทั้งรายหน่วยงานและโดยภาพรวม ซึ่งรายงานฉบับนี้เป็นรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับหน่วยงาน ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้ตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. พัฒนาขึ้นมา
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่การประปาส่วนภูมิภาค สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ การประปาส่วนภูมิภาค มีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น
2. เพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาคสามารถนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงานได้
3. เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในการประปาส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย จรรยาบรรณ และจริยธรรมเพิ่มขึ้น



ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย** คณะผู้วิจัยจะประเมินผลการประปาส่วนภูมิภาคโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่สำนักงาน ป.ป.ช. จัดทำขึ้น ซึ่งมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency) จำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กร และการตอบสนองข้อร้องเรียน

1.2 ดัชนีด้านความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) จำแนกเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่

1.3 ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) เป็นการวัดจาก 2 แง่มุม ได้แก่การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ของประชาชน และเจ้าหน้าที่รัฐ

1.4 ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) จำแนกเป็นวัฒนธรรมองค์กร และการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

1.5 ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) จำแนกเป็นการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

2. **ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา** การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใช้วิธีวิจัยที่สำคัญ 2 วิธี คือ

2.1 การวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยจัดเก็บข้อมูลจากเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ตามแบบประเมิน Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment โดยให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินตอบคำถามต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการจริงและมีหลักฐานประกอบที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

2.2 การวิจัยจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่ตอบคำถามตามแบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment และกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานที่ตอบคำถามตามแบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบประเมินต่อดัชนีต่างๆ ที่ระบุไว้ในข้อ 1

3. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เข้าร่วมประเมินในการอนุเคราะห์ข้อมูลเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ และผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการสุ่มตัวอย่าง

การประปาส่วนภูมิภาคส่งฐานข้อมูล ดังนี้



- 3.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ
- 3.2 ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจำนวน 300 รายชื่อ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการสำรวจ ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค

5. ขอบเขตด้านการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยจะรับผิดชอบในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

- 5.1 การพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือวัดเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับบริบท
- 5.2 การกำหนดระเบียบวิธีในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย การสุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่าง ตลอดจนแนวทางในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
- 5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย
- 5.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล
- 5.5 การจัดทำรายงานผลการวิจัย
- 5.6 การเป็นวิทยากรและดำเนินการชี้แจงเรื่องผลการประเมินผล
- 5.7 การจัดทำเนื้อหาสาระและดำเนินการประชาสัมพันธ์

6. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โครงการนี้กำหนดระยะเวลาดำเนินงานภายในปีงบประมาณ 2557 ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 รวมเป็นเวลา 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในการการประปาส่วนภูมิภาค ไม่น้อยกว่า 1 ปีและปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ผู้รับบริการของหน่วยงาน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากการการประปาส่วนภูมิภาค ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ ด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของการประปาส่วนภูมิภาค ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น



นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประสาทส่วนภูมิภาค หมายถึง ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ**การประสาทส่วนภูมิภาค** ซึ่งประกอบด้วยดัชนีต่างๆ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency) เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือของกระบวนการขั้นตอนที่ในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใสและด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ จำแนกเป็น

1.1 การดำเนินงานขององค์กร เป็นการวัดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ตามกฎหมาย ตามโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด ได้แก่

- การให้และเปิดเผยข้อมูล (EIT* และ EBIT***)
- มาตรฐานการให้บริการ (EIT* และ EBIT***)
- เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (EIT* และ EBIT***)
- กฎ / ระเบียบ (EBIT***)
- การมีส่วนร่วม (EBIT***)
- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ (EIT* และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(ก.พ.ร.)

- การเข้าถึงข้อมูล (EBIT*** และ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

(สขร.)

1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน เป็นการวัดถึงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ได้แก่

- ขั้นตอน / ระบบการร้องเรียน (EIT* และ EBIT***)
- ช่องทางการร้องเรียน (EIT* และ EBIT***)
- การแจ้งผลร้องเรียน (EIT* และ EBIT***)

2. ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ได้แก่

- 2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย (EIT*)
- 2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ (EIT*)

3. ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) เป็นการวัดจาก 2 มิติ ได้แก่ การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการส่งมอบบริการและขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับ



การเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือการจูงใจ รวมถึงการจัดหาเงินเพิ่มพิเศษ การเรียไ้ การขอรับบริจาค และสิ่ง
บันเทิงต่างๆ จนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้มาติดต่อกับงานด้วย ได้แก่

3.1 การรับรู้ (EIT*)

3.2 ประสิทธิภาพตรง (EIT*)

4. **ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** เป็นการวัดลักษณะ
วัฒนธรรมภายในและระบบควบคุมการทุจริตภายในองค์กร วัดระดับความแพร่หลายของการทำทุจริต
และความมีประสิทธิผลของนโยบายการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการทุจริต ได้แก่

4.1 วัฒนธรรมองค์กร (IIT**)

4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร (IIT**, EBIT*** และ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)/สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
(ป.ป.ท.))

5. **ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** เป็นการวัดระดับคุณธรรมใน
การทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็น
ธรรมในการมอบหมายงาน อันอาจเกี่ยวพันถึงการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยประเมินจากมุมมองเจ้าหน้าที่รัฐ
ภายในองค์กร ได้แก่

5.1 การบริหารงานบุคคล (IIT**)

5.2 การบริหารงบประมาณ (IIT**)

5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (IIT**)

หมายเหตุ

* คือ แบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment

** คือ แบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment

*** คือ แบบประเมิน Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment

บทที่ 2

แนวคิดการประเมินที่เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค และเพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสแก่ การประปาส่วนภูมิภาค สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงานโดยภาพรวมให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้เป็นการประมวลแนวคิดและบริบทที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับ ตั้งแต่ 1) บริบทในการประเมิน คือ การประปาส่วนภูมิภาค และ 2) แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

บริบทในการประเมิน

เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ การประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งกำหนดให้เป็นบริบทในการประเมิน ครั้นนี้ จึงขอนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับบริบทดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ขององค์กร

ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (Customers are delighted with water quality and excellent services)

พันธกิจขององค์กร

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ การประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ได้แก่

1. ผลิตจ่ายน้ำที่มีคุณภาพ
2. พัฒนาระบบผลิตและจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เสริมสร้างการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
5. พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร



วัตถุประสงค์ขององค์กร

1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการกิจการประปา
2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศในส่วนภูมิภาค และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา
3. ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน
4. ขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

ภารกิจขององค์กร

1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและ จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ (Conducting surveys,providing sources of the water and procuring raw water for production)
2. ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา ทั่วประเทศยกเว้นกรุงเทพฯ, นนทบุรี และสมุทรปราการ (Producing ,delivering and distributing water supply across the country except. Bangkok Metropolitan area Nonthaburi and Samut Prakan Province.)
3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา (Undertaking other businesses related to or in continuation with the water supply business.)

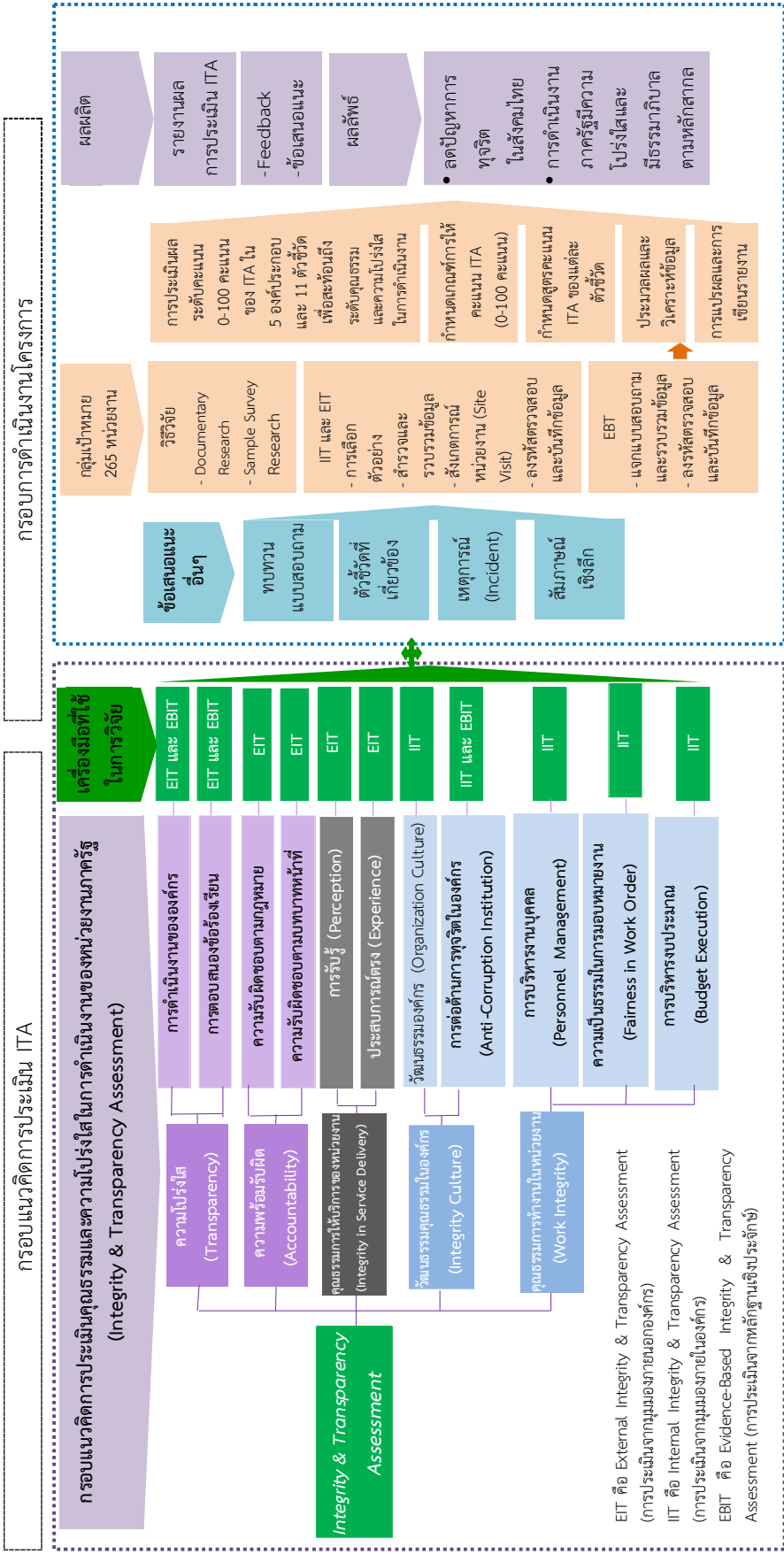


แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของการประปาส่วนภูมิภาค ครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการศึกษาและเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ 1) เครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ที่ได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Perception-Based) และ 2) เครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ที่ได้จากเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งคณะผู้วิจัยจะนำเครื่องมือการประเมินทั้งสองแบบมาดำเนินการตามกรอบแนวคิดการประเมิน (Framework) ดังปรากฏในภาพที่ 1



รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
รายงานหน่วยงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557



ภาพที่ 1 กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Framework)

การสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์พื้นที่ 1-3 เพื่อสร้างความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายและสาธารณชน
การจัดทำวิเคราะห์ผลการยุทธศาสตร์ผลการประเมิน ITA
การเป็นวิทยากร และการชี้แจง/การให้คำปรึกษาเรื่องการประเมินผลแก่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่ทางสำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสแก่ การประปาส่วนภูมิภาค สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงานโดยภาพรวมให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการกำหนดขนาดของตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ คือ แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทางสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทุจริตโดยรวมของประเทศ และได้พัฒนา ดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้ประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐอย่างเป็นระบบ โดยริเริ่มศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิด และดำเนินการวัดผลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา โดยได้มีการขยายผลให้ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐในส่วนราชการส่วนกลางระดับกรมหรือเทียบเท่า ในระหว่างการพัฒนาความโปร่งใสดังกล่าว สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานต่อต้านการทุจริตของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เกี่ยวกับความร่วมมือระดับทวิภาคีในประเด็นการป้องกันและการต่อต้านการทุจริต และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Assessment : IA) ซึ่งระบบการประเมินคุณธรรมฯ ดังกล่าวเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีพัฒนาขึ้นสำหรับใช้ในการประเมินระดับคุณธรรมของหน่วยงานภาครัฐ และสำนักงาน ป.ป.ช. ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย

กล่าวคือ ดัชนีความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และระบบประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน หน่วยงานภาครัฐ (IA) ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแนวโน้มการดำเนินงานที่เอื้อต่อการทุจริต และเป็นเครื่องมือ ในการป้องกันและยกระดับคุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์และรูปแบบใกล้เคียงกัน ภายหลังจากที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนา เครื่องมือการป้องกันการทุจริตให้มีรูปแบบและเอกลักษณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรม



ของประเทศไทย ซึ่งเป็นการประยุกต์จากแนวคิดการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เข้ากับแนวคิดดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินการอยู่แล้ว เป็นการบูรณาการแนวคิด รูปแบบและวิธีประเมินเข้าด้วยกันเพื่อให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้นที่เรียกว่า **ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)** ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดแรงผลักดันต่องานป้องกันการทุจริตของประเทศให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนด การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสดังกล่าวมีลักษณะเป็นการประเมินเชิงบวกจากหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และผลการสำรวจการรับรู้ โดยวิเคราะห์และประมวลผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และจัดลำดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

สำหรับรูปแบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนี้เป็นการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสใน 2 รูปแบบคือ

1. การประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่วัดจากการรับรู้ (Perception-Based) โดยในดัชนีด้านความโปร่งใส ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด และดัชนีด้านคุณธรรมในการให้บริการของหน่วยงาน ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการ สำหรับดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรและดัชนีด้านคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
2. การประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่วัดจากเอกสารเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ในดัชนีด้านความโปร่งใสและดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

โดยมีเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 3 แบบด้วยกัน ได้แก่

1. แบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment (IIT) เป็นการประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในการประปาส่วนภูมิภาค โดยประเมินดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรและดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน
2. แบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment (EIT) เป็นการประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค โดยประเมินดัชนีความโปร่งใส ดัชนีความพร้อมรับผิด และดัชนีคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน
3. แบบประเมิน Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment (EBIT) เป็นการประเมินการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เกี่ยวกับดัชนีความโปร่งใส และดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร



นอกจากนี้ ยังมีคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ที่จัดทำโดยสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งอธิบายรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หลักการและเหตุผลในการประเมิน วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตการดำเนินงานด้านต่างๆ แนวคิดและวิธีการประเมินในรูปแบบต่างๆ ขั้นตอนและระยะเวลาในการประเมิน รวมทั้งข้อแนะนำในการประเมินและรายละเอียดเกี่ยวกับแบบประเมินทั้ง 3 แบบ เป็นต้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดและดำเนินการประเมินครั้งนี้ โดยยึดหลักการและปฏิบัติตามขั้นตอนทำงานในคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ดังกล่าว และให้ความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือในการวิจัยอีกอย่างหนึ่งด้วย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในโครงการนี้ คณะผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ตามประเภทของการประเมิน ดังนี้

1. การประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment (IIT)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภายในการประปาส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รวมจำนวน 300 รายชื่อ ที่การประปาส่วนภูมิภาคนำเสนอให้สำนักงาน ป.ป.ช.

ในการเลือกตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค และให้มีการกระจายของตัวอย่างตามลักษณะของประชากรเป้าหมาย

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 100 ตัวอย่างโดยกำหนดภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินบวกลบ 10%

2. การประเมิน External Integrity & Transparency Assessment (EIT)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการประปาส่วนภูมิภาค ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รวมจำนวน 300 รายชื่อ ที่การประปาส่วนภูมิภาคนำเสนอให้สำนักงาน ป.ป.ช.

ในการเลือกตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานและประเภทผู้รับบริการ (ประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ของการประปาส่วนภูมิภาค รวมทั้งให้มีการกระจายของตัวอย่างตามลักษณะของประชากรเป้าหมาย

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 100 ตัวอย่าง โดยกำหนดภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินบวกลบ 10%



3. การประเมินตาม Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment (EBIT)

ในการประเมินตาม Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment จะใช้แบบประเมิน 1 ชุดต่อ 1 หน่วยงาน โดยการประสานส่วนภูมิภาคต้องตอบคำถามตามความเป็นจริงตามแบบประเมิน พร้อมกับแนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบหรืออ้างอิง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูล Internal Integrity & Transparency Assessment (IIT) ใช้วิธีการสำรวจโดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินและฐานข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 คณะผู้วิจัยสุ่มรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่จะให้ข้อมูลการประเมิน ซึ่งมีทั้งหมด 300 รายชื่อ โดยสุ่มมาจำนวน 120 รายชื่อ (เก็บจริง 100 รายชื่อ เพื่อไว้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในวันเก็บข้อมูลอีก 20 รายชื่อ)

1.3 คณะผู้วิจัยประสานงานกับหน่วยงานเพื่อส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่จะให้ข้อมูลการประเมิน รวมทั้งนัดวันเวลา และสถานที่ที่คณะผู้วิจัยจะไปเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน

1.4 คณะผู้วิจัยลงพื้นที่ ณ หน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ โดยให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานตอบแบบประเมินด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire Survey) โดยเชิญเจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อจากการสุ่มตัวอย่างมารวมในห้องประชุม ชี้แจงให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ก่อนจะให้เจ้าหน้าที่ตอบแบบประเมินพร้อมกัน วิธีนี้ทำให้ผู้ตอบรู้สึกมั่นใจ ปลอดภัย และรู้สึกเป็นความลับในการให้ข้อมูล

2. ข้อมูล External Integrity & Transparency Assessment ใช้วิธีการสำรวจโดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

2.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินและฐานข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 จากรายชื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานซึ่งมีทั้งหมด 300 รายชื่อ คณะผู้วิจัยได้สุ่มรายชื่อมาจำนวน 150 รายชื่อ เพื่อนำชื่อและที่อยู่ไปใช้เก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ เมื่อถึง



กำหนดเวลายังเก็บข้อมูลได้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลภาคสนาม จนได้จำนวนครบตามที่กำหนด

3. ข้อมูลหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment ใช้วิธีการสำรวจโดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

3.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนหน่วยงานที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 คณะผู้วิจัยส่งแบบสำรวจให้หน่วยงานเป้าหมายกรอกข้อมูลที่ตรงกับข้อเท็จจริงตามแบบสำรวจ และจัดส่งคืนพร้อมส่งมอบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงที่เป็นตัวเลือกตามคำตอบในเบื้องต้น

3.3 หลังจากนั้น คณะผู้วิจัยจะดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสตามแบบประเมิน โดยพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ตามที่หน่วยงานจัดส่ง พร้อมทั้งรวบรวมข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในรอบปีงบประมาณ 2556-2557 โดยมีวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร/หลักฐานตามแบบประเมิน โดยตรวจสอบเอกสารและหลักฐานประกอบคำตอบตามแบบประเมิน เช่น รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และแผนผังการปฏิบัติงาน รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการจากระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMIS) เป็นต้น

- คณะผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ อาทิ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลข้อร้องเรียน รายงานประจำปี รายงานการตรวจสอบ และฐานข้อมูลจากคณะผู้วิจัย เป็นต้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้มีความครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส

- สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามเอกสาร ทั้งนี้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจะประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดในการประเมินผลการควบคุมภายใน (Internal Control) ที่ใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจมาวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

3.4 คณะผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลตัวชี้วัดที่หน่วยงานอื่นได้รวบรวมและจัดทำเป็นดัชนีไว้แล้ว รวมทั้งเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการ โดยประสานงานและขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับดัชนีและตัวชี้วัดเหล่านั้น ได้แก่

- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) เช่น ตัวชี้วัดความโปร่งใสที่กำหนด ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เช่น ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจของกรมหรือเทียบเท่า และตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดระดับการดำเนินโครงการความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของจังหวัด เป็นต้น



- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เช่น การถูกชี้มูลความผิดของ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นต้น

3.5 อนึ่ง ภายหลังจากที่คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบหลักฐาน วิเคราะห์ข้อมูล และให้คะแนน
เอกสารหลักฐานที่แต่ละหน่วยงานส่งมาเรียบร้อยแล้ว หากหน่วยงานใดประสงค์จะอุทธรณ์คะแนนการประเมิน
ในส่วนนี้ ก็สามารถทำได้ โดยคณะผู้วิจัยจะกำหนดเวลาในการอุทธรณ์ภายหลังจากที่แจ้งผลการประเมินให้
แต่ละหน่วยงานทราบภายใน 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่ประสงค์จะอุทธรณ์ผลการประเมินได้
ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้แก่คณะผู้วิจัย เพื่อประเมินผลและปรับแก้คะแนนในแต่ละประเด็นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบประเมินทั้ง 3 แบบแล้ว เพื่อ
ให้ผลที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามดัชนีและตัวชี้วัดในแต่ละด้าน มีการจัดกระทำข้อมูลแบบประเมิน
Internal Integrity & Transparency Assessment และ External Integrity & Transparency
Assessment ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในทุกรายการของแบบประเมินที่รับ
กลับคืนมา หากพบว่าคำตอบในแบบประเมินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน จะคัดแบบประเมินชุดนั้นออก
2. หากมีแบบประเมินที่สมบูรณ์เกิน 100 ชุด จะสุ่มแบบประเมินออกให้เหลือ 100 ชุด โดย
กระทำภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการอย่างน้อย 3 คน
3. ในกรณีที่แบบประเมินสมบูรณ์ไม่ถึง 100 ชุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากฐานข้อมูล
บัญชีรายชื่อบุคลากรและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่ได้รับระบุไว้ในหัวข้อการ
เก็บรวบรวมข้อมูล
4. เมื่อได้แบบประเมินที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบ 100 ชุด คณะผู้วิจัยจะลงรหัส นำเข้า
ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติบรรยายเพื่อ
อธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น
5. จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาระดับคะแนนของแต่ละดัชนีชี้วัดระดับคุณธรรม
และ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งในรายดัชนีและในภาพรวมของหน่วยงาน ตาม
เกณฑ์การวิเคราะห์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดขึ้น โดยให้สอดคล้องกับค่าน้ำหนักคะแนนของดัชนีแต่ละตัว



6. คณะผู้วิจัยสรุปผลการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานในการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการประเมินโดยใช้ตาราง และกราฟใยแมงมุม (Web Diagram) เพื่ออธิบายผลการประเมินที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยจำแนกออกได้ ดังนี้

- ตาราง นำเสนอผลการประเมินแยกเป็นรายดัชนี ซึ่งจะมีรายละเอียดต่างๆ เช่น รายชื่อดัชนี ค่า น้ำหนัก และคะแนนที่ได้ เป็นต้น

- กราฟใยแมงมุม นำเสนอผลการประเมินออกเป็น 5 ด้านตามดัชนีชี้วัดผลการประเมิน เพื่อให้เห็นผลการประเมินและมีการเปรียบเทียบระดับคะแนนกันในทุกดัชนีออกมาเป็นกราฟ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สำหรับวิธีการคำนวณคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน (Integrity & Transparency) แต่ละดัชนีสามารถคำนวณได้ดังนี้

ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละแบบประเมิน (EIT/EBIT) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

$$\text{Transparency per assessment form} = \sum (\text{Score of assessed items in assessment forms} \times \text{Weight per item})$$

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละแบบประเมิน (EIT/EBIT) กับคะแนนของแต่ละแบบประเมินในตัวชี้วัดย่อย

$$\text{Transparency per sub indicator} = \sum (\text{Score of assessed forms in sub indicators} \times \text{Weight per assessment form})$$

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดย่อยกับคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด

$$\text{Transparency per indicator} = \sum (\text{Score of assessed sub indicators in indicators} \times \text{Weight per sub indicator})$$

ขั้นตอนที่ 4 คะแนนด้านความโปร่งใส (Transparency) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัด กับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

$$T = T1 \times WT1 + T2 \times WT2$$

โดยที่



T = คะแนนดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

T1 = การดำเนินงานขององค์กร

WT1 = ค่าน้ำหนักของการดำเนินงานขององค์กร

T2 = การตอบสนองข้อร้องเรียน

WT2 = ค่าน้ำหนักของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

$$\text{Accountability per indicator} = \sum (\text{Score of assessed items in indicators} \times \text{Weight per item})$$

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$A = A1 \times WA1 + A2 \times WA2$$

โดยที่

A = คะแนนดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

A1 = ความรับผิดชอบตามกฎหมาย WA1 = ค่าน้ำหนักของความรับผิดชอบตามกฎหมาย

A2 = ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ WA2 = ค่าน้ำหนักของความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

$$\text{Integrity in Service Delivery per indicator} = \sum (\text{Score of assessed items in indicators} \times \text{Weight per item})$$

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$IS = IS1 \times WIS1 + IS2 \times WIS2$$

โดยที่

IS = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)

IS1 = ประสิทธิภาพตรง

WIS1 = ค่าน้ำหนักของประสิทธิภาพตรง

IS2 = มุมมองการรับรู้

WIS2 = ค่าน้ำหนักของมุมมองการรับรู้



ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละแบบประเมิน (IIT/EBIT) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

$$\text{Transparency per assessment form} = \sum (\text{Score of assessed items in assessment forms} \times \text{Weight per item})$$

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละแบบประเมิน (IIT/EBIT) กับคะแนนของแต่ละแบบประเมินในตัวชี้วัด

$$\text{Transparency per indicator} = \sum (\text{Score of assessed forms in indicators} \times \text{Weight per assessment form})$$

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$IC = IC1 \times WIC1 + IC2 \times WIC2$$

โดยที่

IC = คะแนนดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

IC1 = วัฒนธรรมองค์กร

WIC1 = ค่าน้ำหนักของวัฒนธรรมองค์กร

IC2 = การต่อต้านการทุจริตในองค์กร

WIC2 = ค่าน้ำหนักของการต่อต้านการทุจริตใน

องค์กร

ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

$$\text{Work Integrity per sub indicator} = \sum (\text{Score of assessed items in sub indicators} \times \text{Weight per item})$$

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดย่อยกับคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด

$$\text{Transparency per indicator} = \sum (\text{Score of assessed sub indicators in indicators} \times \text{Weight per sub indicator})$$

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัด กับ คะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$W = W1 \times WW1 + W2 \times WW2 + W3 \times WW3$$



โดยที่

W = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)

W1 = การบริหารงานบุคคล

WW1 = ค่าน้ำหนักของการบริหารงานบุคคล

W2 = การบริหารงบประมาณ

WW2 = ค่าน้ำหนักของการบริหารงบประมาณ

W3 = ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

WW3 = ค่าน้ำหนักของความเป็นธรรมในการ

มอบหมายงาน

จากคะแนนแต่ละดัชนีสามารถคำนวณคะแนนภาพรวมได้ดังนี้

$$\text{Total score} = \sum (\text{Score of indicators} \times \text{Weight per indicators})$$

$$\text{Total score} = T \times WT + A \times WA + IS \times WIS + IC \times WIC + W \times WW$$

โดยที่

Total score = คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

T = คะแนนดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

A = คะแนนดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

IS = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)

IC = คะแนนดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

W = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)

WT = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านความโปร่งใส

WA = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านความพร้อมรับผิด

WIS = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน

WIC = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

WW = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

ในส่วนของการคิดคะแนนผลการประเมินและค่าน้ำหนักของแต่ละดัชนี จากแบบสำรวจ Internal, External และ Evidence-Based นั้น คณะผู้วิจัยใช้เกณฑ์การคิดคะแนนและค่าน้ำหนักตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ลำดับที่	ดัชนีในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	แหล่งข้อมูล	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)
1	ความโปร่งใส	EIT และ EBIT	26
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	EIT และ EBIT	14.3 (55%)
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	EIT และ EBIT	11.7 (45%)
2	ความพร้อมรับผิด	EIT	18
	2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	EIT	8.82 (49%)
	2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	EIT	9.18 (51%)
3	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	EIT	22
	3.1 การรับรู้	EIT	11.66 (53%)
	3.2 ประสิทธิภาพตรง	EIT	10.34 (47%)
4	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	IIT และ EBIT	16
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	IIT	6.88 (43%)
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	IIT และ EBIT	9.12 (57%)
5	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	IIT	18
	5.1 การบริหารงานบุคคล	IIT	*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	IIT	9.54 (53%)
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	IIT	8.46 (47%)
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยรวม			100

ด้านเกณฑ์การให้คะแนนและระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จะแสดงในรูปแบบของคะแนนที่มีค่าตั้งแต่ 0-100 คะแนน โดยค่า 100 คะแนน หมายถึง ระดับการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงที่สุด ขณะที่ 0 คะแนน หมายถึง ระดับการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำที่สุด



สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	
ระดับ 1 เทียบเท่า 0–19.99 คะแนน	= มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำมาก
ระดับ 2 เทียบเท่า 20–39.99 คะแนน	= มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ
ระดับ 3 เทียบเท่า 40–59.99 คะแนน	= มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
ระดับ 4 เทียบเท่า 60–79.99 คะแนน	= มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
ระดับ 5 เทียบเท่า 80–100.00 คะแนน	= มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก

ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการวิจัย

สำหรับปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยพบปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านฐานข้อมูล มีดังนี้

1.1 ฐานข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Internal) ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหามากนัก หากจะมีก็เป็นเรื่องของรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่ผิดพลาดและไม่เป็นปัจจุบัน ได้แก่ รายชื่อเจ้าหน้าที่ที่มีการโอนย้าย เกษียณ หรือลาออกไปแล้ว หรือมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งและสังกัด เป็นต้น แต่ก็สามารถร่วมกันแก้ไข ปัญหาไปได้ด้วยดี

1.2 ฐานข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน (External) พบว่า มีปัญหาค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนของบริษัทที่รับเหมา ไม่ระบุรายชื่อบุคคลที่มาใช้บริการว่า ชื่อ-สกุลอะไร มารับบริการในประเภทงานบริการใด จึงไม่สามารถระบุชื่อผู้ที่ประเมินได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านการประสานงาน พบว่า การประสานงานกับหน่วยงานดำเนินไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยไม่พบปัญหาในด้านนี้

3. ด้านการเก็บข้อมูล มีดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลในส่วนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Internal) นั้น มีปัญหาค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่คณะผู้วิจัยจะลงภาคสนามไปเก็บข้อมูลที่หน่วยงาน จะมีก็เพียงปัญหาเจ้าหน้าที่บางท่านติดภารกิจหรือติดราชการ จึงไม่อาจเข้าร่วมการประเมินได้ในวันเวลาที่นัดเพื่อเก็บข้อมูล

3.2 การเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน (External) พบว่า มีปัญหาค่อนข้างมาก เนื่องจากคณะผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการส่งแบบประเมินทางไปรษณีย์ ทำให้อัตราการตอบกลับทางไปรษณีย์ไม่มากเท่าที่ควร ทางคณะผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ จุดบริการ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนด



4. ด้านเอกสารหลักฐาน สำหรับปัญหาเกี่ยวกับเอกสารหลักฐาน (Evidence-Based) ที่ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบนั้น พบว่า มีปัญหาด้านความไม่สอดคล้องและขาดความเชื่อมโยงระหว่างภารกิจหลัก โครงการ แผนงาน และหลักฐานในแต่ละประเด็นเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ต้องขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากหน่วยงานจึงอาจต้องใช้เวลาในการตรวจสอบมากขึ้น

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค คณะผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหลักฐานของหน่วยงาน (Evidence-Based) ตัวอย่างบุคลากรภายใน หน่วยงาน (Internal) จำนวน 100 คน และตัวอย่างผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 100 คน โดย จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการบรรยายประกอบตารางเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค โดยภาพรวม
3. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค ในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
4. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด
5. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค จำแนกตามแหล่งข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สามารถอธิบายผลการศึกษากำแนกตามแบบประเมินแต่ละปัจจัยได้ดังนี้
 - เพศ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
 - ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานให้กับหน่วยงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และทำงาน 6-10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00
 - ระดับตำแหน่งงาน พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับทั่วไป/วิชาการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 อยู่ในระดับอำนวยการ/บริหาร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 และไม่ระบุตำแหน่ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 (*รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1*)



ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	37	37.00
หญิง	62	62.00
ไม่ระบุ	1	1.00
ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	21	21.00
6-10 ปี	16	16.00
มากกว่า 10 ปี	63	63.00
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับทั่วไป/วิชาการ	54	54.00
ระดับอำนวยการ/บริหาร	44	44.00
ไม่ระบุ	2	2.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถอธิบายผลการศึกษา
จำแนกตามแบบประเมินแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

- เพศ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และ
เพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็น
ร้อยละ 1.00

- อายุ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00
รองลงมาคืออายุ 31-45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็น
ร้อยละ 16.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุอายุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

- อาชีพ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อย
ละ 28.00 เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/
เจ้าของธุรกิจจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน รับเหมา
ข้าราชการบำนาญ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุอาชีพ จำนวน 1 คน คิด
เป็นร้อยละ 1.00

- ระดับการศึกษา พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 77
คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีตัวอย่างที่
ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00



- รายได้ต่อเดือน พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุรายได้ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	57.00
หญิง	42	42.00
ไม่ระบุ	1	1.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	16	16.00
31-45 ปี	37	37.00
มากกว่า 45 ปี	46	46.00
ไม่ระบุ	1	1.00
อาชีพ		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	5	5.00
พนักงาน/ลูกจ้าง	28	28.00
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	10	10.00
อื่นๆ	56	56.00
ไม่ระบุ	1	1.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	77	77.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	22	22.00
ไม่ระบุ	1	1.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	94	94.00
50,000 บาทขึ้นไป	5	5.00
ไม่ระบุ	1	1.00

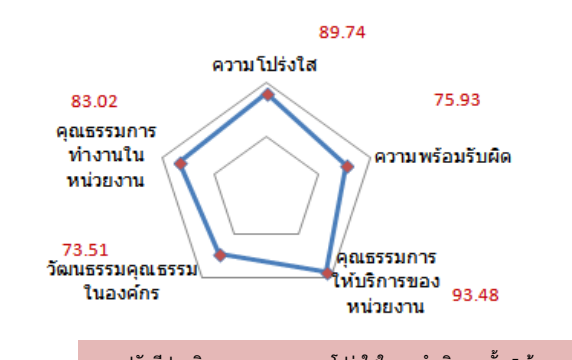


การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยภาพรวม

คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน Internal External และ Evidence-Based เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.27 ซึ่งถือว่า มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับสูงมาก โดยได้คะแนนตัวชี้วัดด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานสูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 93.48 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนคะแนนตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เท่ากับร้อยละ 73.51 ซึ่งอยู่ในระดับสูง (*รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 3*)

ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค

 กราฟดัชนีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานทั้ง 5 ด้าน	คะแนนรวม (ร้อยละ)		84.27	
	ดัชนี	คะแนนรวม (ร้อยละ)	ผลคะแนน	
	ความโปร่งใส	89.74	สูงมาก	
	ความพร้อมรับผิด	75.93	สูง	
	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	93.48	สูงมาก	
	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	73.51	สูง	
	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	83.02	สูงมาก	

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

เมื่อพิจารณาผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค ในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรเพศหญิงประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาค ของดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรและดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานสูงกว่าเพศชาย ดังนี้ ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.63 / เพศชาย คะแนน



เท่ากับร้อยละ 70.13) และดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 87.05 / เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 76.89) สำหรับในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพศชายประเมินคะแนนสูงกว่าเพศหญิงในดัชนีความโปร่งใส (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 90.09/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.48) และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 94.12/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 92.46 คะแนน) ในขณะที่ดัชนีด้านความพร้อมรับผิดเพศหญิงประเมินคะแนนสูงกว่าเพศชาย (เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 77.35/ เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.05)

2. บุคลากรที่ทำงานให้กับหน่วยงานมากกว่า 10 ปี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงสุด ในดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (คะแนนเท่ากับร้อยละ 74.21) ในขณะที่ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานบุคลากรที่ทำงานให้กับหน่วยงาน 6-10 ปีประเมินคะแนนสูงสุด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 87.34)

3. บุคลากรในตำแหน่งระดับอำนาจการ/บริหาร ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงกว่าบุคลากรในตำแหน่งระดับทั่วไป/วิชาการ ในดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (คะแนนเท่ากับร้อยละ 74.24 ต่อ 72.81) ในขณะที่ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน บุคลากรในตำแหน่งระดับทั่วไป/วิชาการ ประเมินคะแนนสูงกว่าตำแหน่งระดับอำนาจการ/บริหาร (คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.90 ต่อ 82.23)

4. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงสุดในดัชนีความโปร่งใส (คะแนนเท่ากับร้อยละ 90.78) ส่วนดัชนีด้านความพร้อมรับผิดและด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ประเมินคะแนนสูงสุด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 79.78 และ 95.08 ตามลำดับ)

5. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง แม่บ้าน รับเหมา ข้าราชการบำนาญ ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงสุดในดัชนีความโปร่งใส และความพร้อมรับผิด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 90.34 และ 78.18 ตามลำดับ) ขณะที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ ประเมินคะแนนสูงสุดในดัชนีคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00)

6. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงกว่าผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปในทุกดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (คะแนนเท่ากับร้อยละ 90.23 ต่อ 88.43) ความพร้อมรับผิด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 78.62 ต่อ 66.96) และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 95.74 ต่อ 85.56)



7. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสูงกว่าผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ในทุกดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.96 ต่อ 87.30) ความพร้อมรับผิด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 77.44 ต่อ 49.43) และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 94.33 ต่อ 77.22) (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามเพศของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	เพศ	
	ชาย	หญิง
ความโปร่งใส	90.09	89.48
ความพร้อมรับผิด	75.05	77.35
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	94.12	92.46
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	70.13	75.63
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	76.89	87.05

ตารางที่ 5 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ดัชนี	ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน		
	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	72.13	72.57	74.21
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	80.50	87.34	82.77

ตารางที่ 6 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ดัชนี	ระดับตำแหน่งงาน	
	ระดับทั่วไป/วิชาการ	ระดับอำนวยการ/บริหาร
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	72.81	74.24
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	83.90	82.23



ตารางที่ 7 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	อายุ		
	ไม่เกิน 30 ปี	31-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ความโปร่งใส	90.78	88.94	90.22
ความพร้อมรับผิด	74.54	72.01	79.78
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	94.02	90.97	95.08

ตารางที่ 8 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	อาชีพ			
	ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของธุรกิจ	พนักงาน/ ลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
ความโปร่งใส	88.61	90.09	86.87	90.34
ความพร้อมรับผิด	69.47	74.63	71.17	78.18
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	100.00	92.46	86.23	94.46

ตารางที่ 9 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	ระดับการศึกษา	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ความโปร่งใส	90.23	88.43
ความพร้อมรับผิด	78.62	66.96
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	95.74	85.56



ตารางที่ 10 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	รายได้ต่อเดือน	
	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
ความโปร่งใส	89.96	87.30
ความพร้อมรับผิด	77.44	49.43
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	94.33	77.22

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา
ส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด

สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **ความโปร่งใส (Transparency)** ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใสและด้วยความเป็นธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาค ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.74 โดยจำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 85.92 และ การตอบสนองข้อร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 94.40

2. **ความพร้อมรับผิด (Accountability)** ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.93 โดยจำแนกเป็นคะแนนความรับผิดชอบตามกฎหมายได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 76.23 และ คะแนนความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.64

3. **คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)** ประเมินจากการรับรู้ของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดจาก 2 แง่มุม ได้แก่ มุมมองการรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการ



เสนอเงื่อนไขพิเศษหรือการจงใจ รวมถึงการจัดหาเงินเพิ่มพิเศษ การเรียกรับ การขอรับบริจาค และสิ่ง
บันเทิงต่างๆ จนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้มาติดต่อกับงานด้วย ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 93.48 โดย
จำแนกเป็นคะแนนจากมุมมองการรับรู้ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.67 และคะแนนจากประสบการณ์ตรง
ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 97.78

4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) ประเมินจากความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)
บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดลักษณะวัฒนธรรมภายในและ
ระบบการควบคุมการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อสร้าง
สมมติฐานหลายมิติเกี่ยวกับปัจจัยการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และ
หมายถึง ระดับการทำทุจริตคอร์รัปชันแพร่หลายในวงกว้างมากน้อยเพียงใด และความมีประสิทธิภาพของ
นโยบายการต่อต้านการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.51 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากวัฒนธรรม
องค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.37 และคะแนนจากการต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนน
เท่ากับร้อยละ 66.06

5. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (Internal) เป็นการวัดระดับการทุจริตคอร์รัป
ชันในงานที่มีการคอร์รัปชันภายในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การบริหาร
งบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน อันอาจเกี่ยวพันถึงการคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน
โดยประเมินจากมุมมองเจ้าหน้าที่รัฐภายในองค์กร และหมายถึงระดับความโปร่งใสและความเป็นธรรมใน
การปฏิบัติงาน โดยปราศจากการหวังผลประโยชน์ส่วนตน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.02 โดยจำแนกเป็น
คะแนนจากการบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.84 และคะแนนจากความเป็นธรรมใน
การมอบหมายงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 82.09 ส่วนด้านการบริหารงานบุคคลเนื่องจากจำนวน
ตัวอย่างที่ตอบในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน (*รายละเอียดดังปรากฏใน
ตารางที่ 11*)



ตารางที่ 11 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด

ลำดับที่	ดัชนีในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	แหล่งข้อมูล	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน ที่ได้	คะแนนหลัง ถ่วงน้ำหนัก
1	ความโปร่งใส	EIT และ EBIT	26	89.74	23.33
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	EIT และ EBIT	14.3 (55%)	85.92	12.83
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	EIT และ EBIT	11.7 (45%)	94.40	10.50
2	ความพร้อมรับผิด	EIT	18	75.93	13.67
	2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	EIT	8.82 (49%)	76.23	6.70
	2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	EIT	9.18 (51%)	75.64	6.97
3	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	EIT	22	93.48	20.57
	3.1 การรับรู้	EIT	11.66 (53%)	89.67	10.90
	3.2 ประสิทธิภาพตรง	EIT	10.34 (47%)	97.78	9.67
4	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	IIT และ EBIT	16	73.51	11.76
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	IIT	6.88 (43%)	83.37	5.06
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	IIT และ EBIT	9.12 (57%)	66.06	6.70
5	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	IIT	18	83.02	14.94
	5.1 การบริหารงานบุคคล	IIT	*	*	*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	IIT	9.54 (53%)	83.84	7.92
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	IIT	8.46 (47%)	82.09	7.02
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยรวม			100		84.27

หมายเหตุ * จำนวนตัวอย่างที่ตอบในข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์หาค่าคะแนน



การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา ส่วนภูมิภาค จำแนกตามแหล่งข้อมูล

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละดัชนี ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดย่อยตามแหล่งข้อมูลที่มาจากแบบประเมิน Internal External และ Evidence-Based มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความโปร่งใส (Transparency) จำแนกตามตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยได้ดังนี้

1.1 การดำเนินงานขององค์กร

- การให้และเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 72.61 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 64.59 และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งมีคะแนนสูงกว่าคือเท่ากับร้อยละ 80.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-Based เป็นคะแนนที่วัดจากการเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ในด้านการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ (External) จะเป็นลักษณะการเปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม เอกสารประกอบต่างๆ ซึ่งเป็นประเด็นสำรวจที่การประปาส่วนภูมิภาคได้คะแนนน้อยกว่า

- มาตรฐานการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.34 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 68.57 ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-Based เป็นคะแนนที่วัดจากการมีแนวทางและคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน แต่ในส่วนของ External ที่ได้ต่ำกว่า เพราะยังมองว่าคุณภาพและระยะเวลาในการบริการไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

- เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 86.93 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 72.19 และคะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-based เป็นคะแนนที่วัดจากการมี การใช้เทคโนโลยีเพื่อความมีมาตรฐาน มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ การแสดงขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจ อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานโดยจัดลำดับก่อน-หลัง แต่ในส่วนของ External ที่ได้คะแนนน้อยกว่า เพราะผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมองว่ายังมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

- กฎ/ระเบียบ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)



- การมีส่วนร่วม ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)
- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 68.24 วัดจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)
- การเข้าถึงข้อมูล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)

1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน

- ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) และจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) แต่เนื่องจากข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ในประเด็นนี้มีจำนวนคนตอบน้อยจึงไม่นำมาคิดค่าคะแนน
- ช่องทางการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 81.94 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 64.59 และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน โดยคะแนนที่ได้จากเอกสารหลักฐานเป็นคะแนนที่วัดจากการมีการกำหนดช่องทาง/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ในขณะที่คะแนนที่ได้จาก External วัดจากความสะดวกในการใช้ช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ โดยที่ได้คะแนนน้อยกว่าที่ควรจะเป็น อาจสืบเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้ร้องเรียน แต่ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในช่องทางดังกล่าว
- การแจ้งผลร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) และจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) แต่เนื่องจากข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ในประเด็นนี้มีจำนวนคนตอบน้อยจึงไม่นำมาคิดค่าคะแนน

2. ความพร้อมรับผิด (Accountability) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

- 2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 76.23 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)
- 2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.64 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)



3. คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

3.1 มุมมองการรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.67 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

3.2 ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 97.78 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

4.1 วัฒนธรรมองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.37 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

4.2 การต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 66.06 โดยคะแนนจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 66.51 และคะแนนเท่ากับร้อยละ 65.40 จากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)

5. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) จำแนกตามตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยได้ดังนี้

5.1 การบริหารงานบุคคล เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน

5.2 การบริหารงบประมาณ

- ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.12 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

- การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.73 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

- ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.37 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

- การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 79.31 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 12)



ตารางที่ 12 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค
จำแนกตามแหล่งข้อมูล

ลำดับที่	ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน ที่ได้	EIT	EBIT	IIT
1	ความโปร่งใส	26	89.74	89.74		
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	14.30 (55%)	85.92	85.92		
	1.1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูล	2.15	72.61	64.59	80.00	
	1.1.2 มาตรฐานการให้บริการ	1.86	83.34	68.57	100.00	
	1.1.3 เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	2.29	86.93	72.19	100.00	
	1.1.4 กฎ/ระเบียบ	2.00	100.00		100.00	
	1.1.5 การมีส่วนร่วม	1.72	100.00		100.00	
	1.1.6 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	2.57	68.24	68.24		
	1.1.7 การเข้าถึงข้อมูล	1.72	100.00		100.00	
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	11.70 (45%)	94.40	94.40		
	1.2.1 ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน	4.09	100.00	*	100.00	
	1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน	3.63	81.94	64.59	100.00	
	1.2.3 การแจ้งผลร้องเรียน	3.98	100.00	*	100.00	
2	ความพร้อมรับผิด	18	75.93	75.93		
	2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	8.82 (49%)	76.23	76.23		
	2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	9.18 (51%)	75.64	75.64		
3	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	22	93.48	93.48		
	3.1 การรับรู้	11.66 (53%)	89.67	89.67		
	3.2 ประสิทธิภาพตรง	10.34 (47%)	97.78	97.78		
4	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	16	73.51	73.51		
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	6.88 (43%)	83.37			83.37
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	9.12 (57%)	66.06		65.40	66.51
5	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	18	83.02			83.02
	5.1 การบริหารงานบุคคล	*	*			*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	9.54 (53%)	83.84			83.84
	5.2.1 ประสิทธิภาพตรง	5.25	83.12			83.12
	5.2.2 การรับรู้	4.29	84.73			84.73
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	8.46 (47%)	82.09			82.09
	5.3.1 ประสิทธิภาพตรง	4.65	84.37			84.37
	5.3.2 การรับรู้	3.81	79.31			79.31
คุณธรรมและความโปร่งใสโดยรวม				84.27		

หมายเหตุ * จำนวนตัวอย่างที่ตอบในข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

หลังจากที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคแล้ว คณะผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมิน และมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 เทียบเท่า 0-19.99 คะแนน = มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำมาก
- ระดับ 2 เทียบเท่า 20-39.99 คะแนน = มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ
- ระดับ 3 เทียบเท่า 40-59.99 คะแนน = มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
- ระดับ 4 เทียบเท่า 60-79.99 คะแนน = มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
- ระดับ 5 เทียบเท่า 80-100.00 คะแนน = มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก

หากหน่วยงานได้คะแนนในดัชนี ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดย่อย หรือประเด็นสำรวจ ต่ำกว่า 60 คะแนน (ระดับ 1-3) หน่วยงานควรต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นนั้น หากได้คะแนนตั้งแต่ 60-79.99 คะแนน (ระดับ 4) หน่วยงานควรดำเนินการพัฒนาในประเด็นนั้นให้ดียิ่งขึ้น และหากได้คะแนนตั้งแต่ 80-100.00 คะแนน (ระดับ 5) หน่วยงานควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในประเด็นนั้นไว้

จากจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.27 ซึ่งถือว่า มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับสูงมาก โดยได้คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานสูงที่สุด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 93.48 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนคะแนนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.51 ซึ่งอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาผลการประเมิน ฯ จำแนกตามดัชนี ตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อย สามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การดำเนินงานขององค์กร และการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 85.92 และ 94.40 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ดังนั้นการประปาส่วนภูมิภาคควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในด้านนี้ไว้ โดยให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมและควรจะพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นในปีงบประมาณต่อไป



2. ด้านความพร้อมรับผิด ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 76.23 และ 75.64 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นการประปาส่วนภูมิภาค ควรพัฒนาในตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน รวมทั้งควรพัฒนาในตัวชี้วัดความรับผิดชอบต่อกฎหมายโดยใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกกฎหมายควบคู่กัน

3. ด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การรับรู้ และ ประสิทธิภาพตรง โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 89.67 และ 97.78 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ดังนั้นการประปาส่วนภูมิภาค ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในด้านนี้ไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงาน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในการบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานได้อีกด้วย

4. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และการต่อต้านการทุจริตในองค์กร โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.37 และ 66.06 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมากและระดับสูง ตามลำดับ ดังนั้น การประปาส่วนภูมิภาค ควรพัฒนาในตัวชี้วัดการต่อต้านการทุจริตในองค์กร โดยพิจารณาปรับปรุงในประเด็นสำรวจจากแบบประเมิน Evidence-Based ได้แก่ ควรทำการปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยปราศจากการหวังผลประโยชน์ส่วนตน นอกจากนี้ ในประเด็นสำรวจจากแบบประเมิน Internal หน่วยงานควรปรับปรุงในเรื่องของการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน ตลอดจนปรับปรุงในประเด็นสำรวจอื่นๆ ได้แก่

- ประสิทธิภาพของระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต
- ประสิทธิภาพของระบบการให้รางวัล/เชิดชูเกียรติแก่ผู้ซื่อสัตย์สุจริต

ในส่วนของตัวชี้วัดวัฒนธรรมองค์กร แม้ว่าจะได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้ในระดับสูงมาก แต่หากหน่วยงานประสงค์จะพัฒนาระดับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานให้สูงขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นต่างๆ ได้แก่

- การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน
- พิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

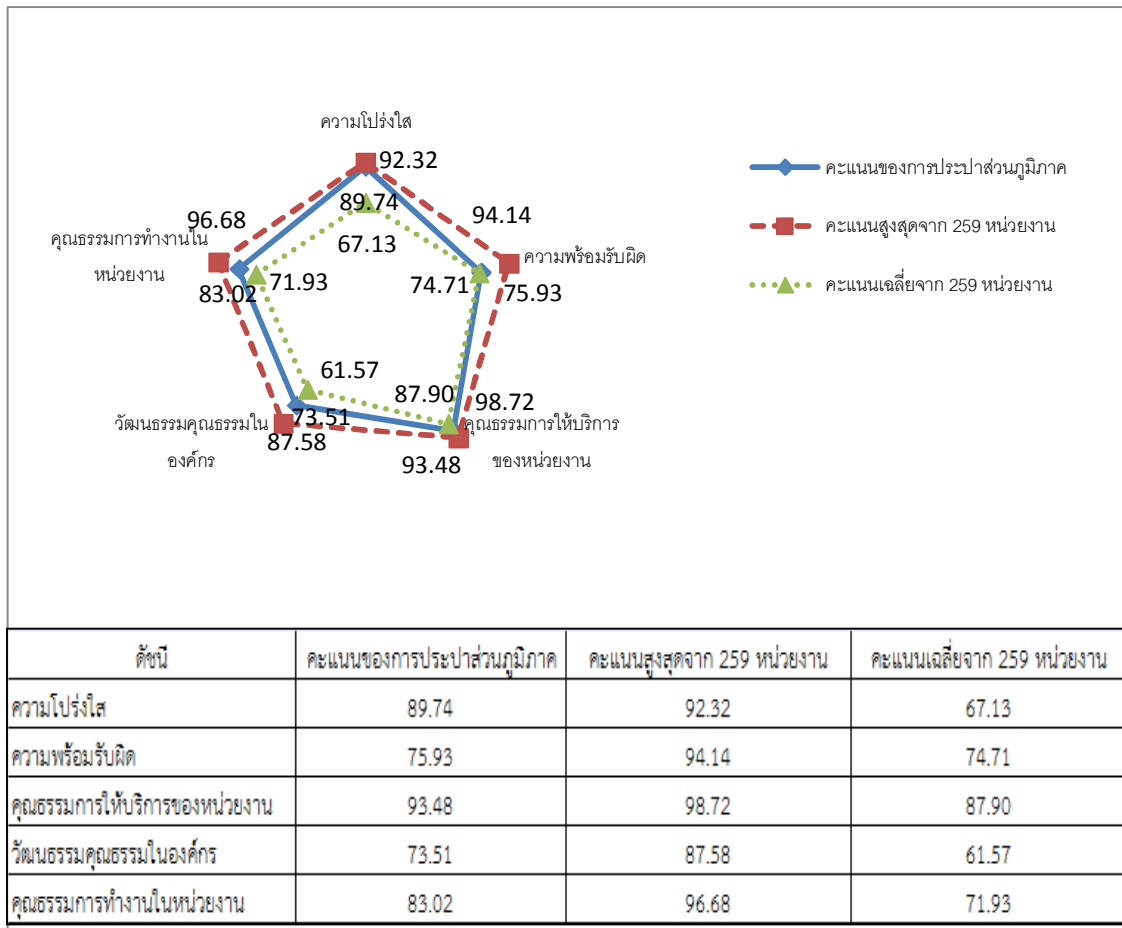
5. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน โดยการบริหารงานบุคคล เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน ขณะที่อีก 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 83.84 และ 82.09 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก ดังนั้น การประปาส่วนภูมิภาค ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานทั้งสองด้านนี้ไว้ แต่หากต้องการยกระดับคะแนนด้านคุณธรรมในการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น ควรพัฒนาการบริหารงบประมาณในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ประสิทธิภาพตรง โดยหน่วยงานควรระมัดระวังในการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่ไม่สมควรหรือมากเกินไปจนความจำเป็น เนื่องจากประเด็นสำรวจ



ดังกล่าวยังได้คะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ ขณะที่ในตัวชี้วัดความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน การประปาส่วนภูมิภาค ควรพัฒนาในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การรับรู้ โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องผลกระทบทางลบต่อการทำงานหรือความก้าวหน้าในหน่วยงานหากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ไม่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา และควรระมัดระวังในประเด็นของการร้องขอส่งตัวจากของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการซึ่งส่งผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากประเด็นสำรวจดังกล่าวยังได้คะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ

สรุปผลการประเมินเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

การประปาส่วนภูมิภาค มีคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 84.27 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 259 หน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 73.04 เมื่อพิจารณาคะแนนของการประปาส่วนภูมิภาค เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นเป็นรายดัชนี พบว่า คะแนนของการประปาส่วนภูมิภาค ทุกดัชนีมีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม (รายละเอียดดังปรากฏในแผนภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 คะแนนเฉลี่ยของการประปาส่วนภูมิภาค เมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 259 หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า การประปาส่วนภูมิภาค มีผลการดำเนินงานในดัชนีด้านต่างๆ เป็นที่น่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานที่มีคะแนนสูงสุด คือ 93.48 คะแนน จึงถือว่าเป็น **จุดแข็งของการประปาส่วนภูมิภาค** ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาคควรภาคภูมิใจ เนื่องจากการให้บริการนั้นถือเป็นการกิจที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐ และการประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่มี



ภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญและรักษามาตรฐานการบริการเช่นนี้ไว้ และควรจะพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นในปีงบประมาณต่อไป

ส่วนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ถือว่าเป็น **จุดอ่อนของการประปาส่วนภูมิภาค** คือ ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เนื่องจากเป็นด้านที่การประปาส่วนภูมิภาคได้คะแนนน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาในด้านนี้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำระบบและกระบวนการต่างๆ ในองค์กร มาใช้เพื่อการต่อต้านการทุจริตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยปราศจากการหวังผลประโยชน์ส่วนตน เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน ประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต การให้รางวัลแก่ผู้ซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ซึ่งระบบต่างๆ เหล่านี้ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการป้องกันการทุจริตในองค์กร นอกจากนี้ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสนับสนุนความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ผ่านทางระบบการพิจารณาความดีความชอบและการพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นเครือข่ายที่สำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตในส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การประปาส่วนภูมิภาค (2558). *ข้อมูลองค์กร*. วันที่ค้นข้อมูล 23 มีนาคม 2558, จากการประปาส่วนภูมิภาค เว็บไซต์: <https://www.pwa.co.th/>

ศูนย์วิจัยเพื่อต่อต้านการทุจริต ป่วย อึ้งภากรณ์. (2555). *ดัชนีความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2555*, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.

สุชาดา กิระนันท์. (2542). *ทฤษฎีและวิธีการสำรวจตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

องอาจ นัยพัฒน์. (2554). *การออกแบบการวิจัย : วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสานวิธีการ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Transparency International. (2014). *Corruption Perceptions Index*. Transparency International.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ความโปร่งใส (Transparency)	การดำเนินงานขององค์กร	การให้และเปิดเผยข้อมูล	การให้ข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	EIT	68.85
			การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่างๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับและสถานที่ให้บริการอย่างดี	EIT	68.56
			การเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	EIT	67.20
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	56.91
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	45.59
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	54.56
			การประกาศเผยแพร่แผนจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ	EBIT	80.00
			การดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างรายการโครงการทั้งหมด	EBIT	80.00
			ให้สาธารณชนทราบบนเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ	EBIT	80.00
			การให้บริการอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	EIT	68.57
			มีแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			มีคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การให้บริการมีการบริหารจัดการอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	EIT	72.19
			การใช้เทคโนโลยีเพื่อความมีมาตรฐาน มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การแสดงขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจ อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	EBIT	100.00
			การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานโดยจัดลำดับก่อน-หลัง	EBIT	100.00
		กฎ/ระเบียบ	ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเมิดการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตามภารกิจ	EBIT	100.00



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมและกรมในส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ความโปร่งใส (Transparency)	การดำเนินงานขององค์กร	การมีส่วนร่วม	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การมีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขโครงการตามภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ	EBIT	100.00
		ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	EIT	68.24
			ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สำนึกงาน ก.พ.ร.	**
			ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลักของกรมหรือเทียบเท่า	สำนึกงาน ก.พ.ร.	**
			การเข้าถึงข้อมูลของประชาชนตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			ผลการประเมินการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชน	สำนึกงาน ส.ช.ร.	**



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ดัชนีความโปร่งใส (Transparency)	การตอบสนองข้อร้องเรียน	ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน	การแก้ไขข้อร้องเรียนของท่านอย่างเหมาะสม (เช่น ขั้นตอนระยะเวลา กระบวนการรับ และแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน เป็นต้น)	EIT	*
			การกำหนดขั้นตอนการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	100.00
		ช่องทางการร้องเรียน	การประกาศ เผยแพร่ขั้นตอนในการร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	EBIT	100.00
			ช่องทางรับการร้องเรียนที่สะดวกเกี่ยวกับการใช้บริการที่เหมาะสม	EIT	64.59
			การติดตามเรื่องร้องเรียนที่ท่านใช้บริการ	EIT	*
			การกำหนดช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	100.00
			การกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	100.00
			ประสิทธิภาพของการแจ้งผลเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	EIT	*
			การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	EBIT	100.00
			การแจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา	EBIT	100.00
			การรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	EBIT	100.00
			การรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน	EBIT	100.00



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ความพร้อมรับผิด (Accountability)	ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	การใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกกฎหมาย	EIT	76.23
	ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	ความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน	EIT	75.64

ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)	การรับรู้ (Perceived)	การรับรู้เกี่ยวกับการให้สินบนหรือเงินพิเศษหรือความบันเทิงหรือความสะดวกสบายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ¹	EIT	96.00
		การให้สินบนหรือเงินพิเศษหรือความบันเทิงหรือความสะดวกสบายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐถือเป็นเรื่องปกติหรือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงาน ²	EIT	90.50
		การเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการบางคนเป็นพิเศษเนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว ²	EIT	86.10
		การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม การใช้ช่องทางงานหรือตำแหน่งหน้าที่ในทางที่ผิด การให้ความช่วยเหลืออย่างไม่เป็นพิเศษ ²	EIT	87.12
	ประสบการณ์ตรง (Experienced)	การเคยถูกร้องขอให้เงินพิเศษ ใดๆ หรือค่าบริการ หรือความบันเทิงต่างๆ หรือผลประโยชน์ใดแก่เจ้าหน้าที่ ¹	EIT	97.78
		การเสนอให้เงินพิเศษ หรือความบันเทิงต่างๆ หรือผลประโยชน์ใดแก่เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รับหรือยอมจะรับ ¹	EIT	*



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
วัฒนธรรมคุณธรรม ในองค์กร (Integrity Culture)	วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	การปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม	IT	89.71
		การปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนไว้เหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน กลุ่ม หรือพวกพ้อง	IT	85.07
		การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามนโยบายในการบริหาร	IT	88.46
		การปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการตามความรับผิดชอบของตนเองด้วยความเป็นธรรม	IT	89.83
		การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	IT	85.03
		การปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายทางจริยธรรม (Code of ethics)	IT	85.94
		การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	IT	79.85
		การรับเงินพิเศษ การเรียไร การขอรับบริจาค การอำนวยความสะดวก หรือการให้ความบันเทิง การชักชวน หรือการประนีประนอมถือเป็นค่านิยม ธรรมเนียม และประเพณีปฏิบัติ ²	IT	80.34
		การรับของขวัญ/รับเงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน งานมงคล งานศพ ฯลฯ เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ²	IT	64.73
		ความชัดเจนถึงภาระความรับผิดชอบในหน้าที่	IT	89.13
		การได้รับการคาดหวังจากหัวหน้างานในการทำงาน	IT	80.13
		ผลสำเร็จของงานที่ทำมีความชัดเจน	IT	82.86
		การให้รายงานความคืบหน้าของงาน หรือการติดตามผลการดำเนินงานจากหัวหน้างาน	IT	77.09
		การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่าง	IT	70.58
		ความพึงพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	IT	62.89
		การให้รางวัล/ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน	IT	69.96
		ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	IT	67.99
		การเลือกอยู่กับองค์กรเดิมหากได้รับตำแหน่งและระดับเดียวกันในองค์กรอื่น	IT	82.31



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามรายการดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	การต่อต้านการทุจริตในองค์กร (Anti-Corruption Institution)	ระบบการแจ้งเบาะแสการทุจริต/รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	IIT	64.85
		ระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต	IIT	56.68
		ระบบการเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น สายด่วน/เว็บไซต์/ตู้รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น	IIT	74.63
		ระบบการให้รางวัล/เชิดชูเกียรติแก่ผู้ต่อต้านการทุจริต	IIT	59.93
		ระบบการลงโทษผู้กระทำความผิดการทุจริต	IIT	68.29
		กระบวนการที่คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ/คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (กกต.)	IIT	79.30
		การติดตาม ตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำความผิดการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ	IIT	66.26
		การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน) เพื่อป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	IIT	64.13
		หน่วยงานหรือกลุ่มงานตรวจสอบภายใน/ควบคุมภายในไม่มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ	IIT	78.80
		ระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานสามารถป้องกันการทุจริตได้	IIT	69.60
		การนำผลการประเมินการตรวจสอบภายในไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและป้องกันการทุจริต	IIT	70.28
		การรับรู้ถึงแผนการป้องกันการทุจริตและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างดี	IIT	64.53
		การเปิดโอกาสให้มีการเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนหลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นทางการ เช่น มีเวที บอร์ด เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ	IIT	69.67
		การให้ข้อมูลระบบการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	IIT	67.04
		การมีข้อตกลงที่ได้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน	IIT	55.16
		การดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	EBIT	100.00
		การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	EBIT	60.00
		การรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส	EBIT	100.00
		การถูกชี้มูลความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ¹	ป.ป.ช./ ป.ป.ท.	0.00



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)	การบริหารงานบุคคล (Personnel Management)	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ความถี่ของการเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ	IIT	*
			ความถี่ของการเสนอให้ความโปร่งใส/เสนอให้ความสะดวกสบาย	IIT	*
			ความถี่ของการให้ความอุปถัมภ์	IIT	*
	การบริหารงบประมาณ (Budget Execution)	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	การรับรู้เกี่ยวกับการเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ และการเสนอให้ค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ทำกันตามปกติ (ธรรมเนียมปฏิบัติ) ²	IIT	*
			การเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่นๆ และการเสนอให้ค่าตอบแทนอื่น ๆ เป็นสิ่งที่เสนอให้หรือเสนอให้บุคคล ²	IIT	*
			การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่ไม่สมควรหรือมากเกินไป ³	IIT	77.59
	ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Order)	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานเพื่อส่งเสริมธุรกิจของบุคคลภายในหน่วยงานและพวกพ้อง ³	IIT	89.34
			การรับรู้เกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่สมควร ³	IIT	84.73
			การได้รับค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม เช่น ค่าส่วย การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานโดยไม่สอดคล้องในครั้ง ³	IIT	80.69
		การรับรู้	การได้รับการร้องขอ/ส่งด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการ ซึ่งสร้างประโยชน์ให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น ³	IIT	89.04
			การร้องขอ/ส่งด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการดังกล่าว ส่งผลกระทบทางลบต่อประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ ³	IIT	78.90
			ผลกระทบทางลบของการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ไม่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา ต่อการทำงานหรือความก้าวหน้าในหน่วยงาน ³	IIT	79.80

หมายเหตุ: EIT คือ External Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากภายนอกองค์กร) EBIT คือ Evidenced-Based Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากหลักฐานเชิงประจักษ์)
IIT คือ Internal Integrity & IIT คือ Internal Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากมุมมองภายในองค์กร)

* คือ จำนวนตัวอย่างที่ตอบไม่ข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนน

** คือ หน่วยงานไม่มีการวัดคะแนนในประเด็นสำรวจนี้

¹ คือ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ โดยแปลงค่าคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ ไม่เห็นด้วย = 0 คะแนน, ไม่เคย = 100 คะแนน

² คือ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ โดยแปลงค่าคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ ไม่เห็นด้วย = 100 คะแนน, ค่อนข้างไม่เห็นด้วย = 66 คะแนน, ค่อนข้างเห็นด้วย = 33 คะแนน, เห็นด้วย = 0 คะแนน

³ คือ คำถามที่มีความหมายเชิงลบ โดยแปลงค่าคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ น้อย = 100 คะแนน, ค่อนข้างน้อย = 66 คะแนน, ค่อนข้างมาก = 33 คะแนน, มาก = 0 คะแนน



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา
ส่วนภูมิภาคตามแบบ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment : EBIT

	คะแนนเต็ม	ผลคะแนน	ร้อยละ
1. ความโปร่งใส (Transparency)			
1.1 การดำเนินงานขององค์กร	1,400	1,360	97.14
1.1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง	200	160	80.00
IT1 ในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุอย่างไร	100	80	
1.1 มีการประกาศเผยแพร่แผนจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	0	
1.2 มีการจัดทำรายงานผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	20	
1.3 มีการแสดงข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	20	
1.4 มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	20	
1.5 มีการปรับปรุงการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	20	20	
IT2 ในปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้างรายการทั้งหมดให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่นๆ อย่างไร	100	80	
1.1 มีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน	20	0	
1.2 มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ	20	20	
1.3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ	20	20	
1.4 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ	20	20	
1.5 มีการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการพร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง	20	20	
1.1.2 มาตรฐานการให้บริการ	200	200	100.00
IT3 มีแนวทางการปฏิบัติงานในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงาน	100	100	
IT4 มีคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงาน	100	100	
1.1.3 มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	300	300	100.00
IT5 มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	100	100	
IT6 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	100	100	
IT7 มีการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดโดยจัดลำดับก่อน-หลัง	100	100	
1.1.4 ปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ	100	100	100.00
IT8 หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนด	100	100	
1.1.5 การมีส่วนร่วม	500	500	100.00
IT9 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	100	
IT10 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	100	
IT11 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	100	
IT12 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผล การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	100	
IT13 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในการกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ	100	100	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	*	*	
ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของกรมหรือเทียบเท่า	*	*	



รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
รายหน่วยงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปา
ส่วนภูมิภาคตามแบบ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment : EBIT (ต่อ)

	คะแนนเต็ม	ผลคะแนน	ร้อยละ
1.1.6 การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน	100	100	100.00
IT14 หน่วยงานของท่านมีช่องทางสื่อสารต่อไปนี้ที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน	100	100	
1.1 มีหน่วยประชาสัมพันธ์ ที่ทำการของหน่วยงาน	20	20	
1.2 มีข้อมูลตามภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือ Social Media	20	20	
1.3 มีระบบ Call center	20	20	
1.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือและ/หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ	20	20	
1.5 มีเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อหนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร แผ่นพับ ฯลฯ	20	20	
ผลการประเมินการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	800	800	100.00
1.2.1 ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน	200	200	
IT15 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน	100	100	
IT16 หน่วยงานของท่านมีการประกาศเผยแพร่ขั้นตอนกระบวนการในการร้องเรียน และแก้ไขปัญหเรื่องร้องเรียน	100	100	
1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน	200	200	100.00
IT17 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน	100	100	
IT18 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	100	100	
1.2.3 การแจ้งผลร้องเรียน	400	400	100.00
IT19 หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	100	100	
IT20 หน่วยงานของท่านในกรณีที่มีมาตรการที่ต้องดำเนินการก่อนการรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีการแจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา 15 วัน	100	100	
IT21 หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	100	100	
IT22 หน่วยงานของท่านมีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน	100	100	
4. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)			
4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	400	260	65.00
IT23 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน อย่างไร	100	100	
1.1 มีการประชุมหรือสัมมนาภายในองค์กรเพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่	15	15	
1.2 มีการจัดทำคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	15	15	
1.3 มีการให้ความรู้ตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่	14	14	
1.4 มีการปรับปรุงกลไก ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	14	14	
1.5 มีการตรวจสอบการดำเนินงานที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างมีความเกี่ยวข้องกับคู่ค้าผู้เสนองาน	14	14	
1.6 มีรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและข้อเสนอแนะ	14	14	
1.7 มีการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน	14	14	
IT24 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างไร	100	60	
1.1 มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานที่ได้รายงานเมื่อปี พ.ศ. 2554	40	0	
1.2 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	30	30	
1.3 มีแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	30	30	
IT25 หน่วยงานของท่านมีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส อย่างไร	100	100	
1.1 มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส	50	50	
1.2 กรณีที่มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส กลุ่มดังกล่าวมีกิจกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสมยิ่งขึ้น	50	50	
IT26 การถูกขู่ความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (สำนักงาน ป.ป.ช. จะเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ถูกขู่ความผิดในรอบปีที่ผ่านมาของสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท.)	100	0	
คะแนน	2,600	2,420	93.08

* คือ หน่วยงานไม่มีการวัดคะแนนในประเด็นสำรวจนี้