



รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity & Transparency Assessment: ITA)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

สำหรับ
การประปาส่วนภูมิภาค

จัดทำโดย
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

Code 21



สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1. ข้อมูลเบื้องต้น	
1.1. ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3. ขอบเขตการดำเนินงาน	2
บทที่ 2. กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	
2.1. กรอบแนวคิด	5
2.2. ดัชนีที่ใช้ในการประเมิน	7
บทที่ 3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	16
3.2. กลุ่มประชากรเป้าหมายและการคัดเลือกตัวอย่าง	16
3.3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.4. การประมวลผลและเกณฑ์การประเมิน	20
3.5. แผนการศึกษาวิจัย	22
บทที่ 4. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ	
4.1. ผลการประเมิน ITA ในภาพรวม	24
4.2. ผลการประเมิน ITA แยกตามดัชนีและเครื่องมือที่ใช้	26
บทที่ 5. สรุปและอภิปรายผล	
5.1. การวิเคราะห์ข้อมูล	27
5.1.1 การวิเคราะห์ค่าคะแนนของหน่วยงานตามดัชนี	27
5.1.2 การวิเคราะห์ค่าคะแนนของหน่วยงานตามเครื่องมือที่ใช้	29
5.1.3 การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ	34
5.2. การสังเคราะห์ข้อมูล	35
5.3. สรุปผลการประเมิน	36
5.4. ข้อเสนอแนะ	40
ภาคผนวก ก.	
ผลการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม	51
ภาคผนวก ข.	
รายละเอียดของคะแนนตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)	55



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ดัชนีและองค์ประกอบในการประเมิน ITA	9
ตารางที่ 2	รายละเอียดของข้อมูลรายชื่อและหลักฐานที่เกี่ยวข้องแยกตามแบบสำรวจ	17
ตารางที่ 3	วิธีการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละแบบสำรวจ	17
ตารางที่ 4	สรุปการให้คะแนนตามแบบสำรวจ	20
ตารางที่ 5	เกณฑ์การประเมินผล	20
ตารางที่ 6	กิจกรรมและแผนการดำเนินงาน	22
ตารางที่ 7	สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)	25
ตารางที่ 8	รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)	26
ตารางที่ 9	การวิเคราะห์ช่วงคะแนนแบบอิงกลุ่มด้วยค่าสถิติ Percentile ในภาพรวมและรายดัชนี	28
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเครื่องมือที่ใช้เทียบกับผลคะแนนโดยรวมของหน่วยงาน ภาครัฐที่เข้ารับการประเมินทั้งหมดแยกรายดัชนี	30
ตารางที่ 11	คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal	34
ตารางที่ 12	คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ External	34
ตารางที่ 13	สรุปผลการประเมิน ITA ประจำปี 2558	37
ตารางที่ 14	ประเภทเจ้าหน้าที่ ความถี่ และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal	52
ตารางที่ 15	เพศ ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal	52
ตารางที่ 16	ระยะเวลาในการทำงาน ความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal	53
ตารางที่ 17	เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทงาน รายได้ต่อเดือน ความถี่ และ ร้อยละของ ผู้ตอบแบบสอบถาม External (n=100)	54



สารบัญแนภาพ

		หน้า
แผนภาพที่ 1	กรอบแนวคิดทางการศึกษาของ IRDP ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ หน่วยงานภาครัฐ	6
แผนภาพที่ 2	องค์ประกอบในภาพรวมของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ	8
แผนภาพที่ 3	แสดงขั้นตอนการดำเนินการโครงการ ITA	19
แผนภาพที่ 4	แสดงวิธีการให้คะแนนและเกณฑ์การประเมินผล	21
แผนภาพที่ 5	กราฟคะแนนดัชนีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานทั้ง 5 ดัชนี	24
แผนภาพที่ 6	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	36

บทที่ 1

ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลต่างให้ความสำคัญกับการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยสำหรับประเทศไทยได้มีการมุ่งส่งเสริมและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้นทัดเทียมกับมาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศในหลายประการ อาทิ การอุดหนุนรัฐในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถจัดเก็บรายได้เข้ารัฐได้มากขึ้น ซึ่งเมื่อรัฐมีรายได้มากขึ้นก็จะสามารถจัดสรรงบประมาณไว้ใช้เพื่อการลงทุนในโครงการต่างๆ สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานภาครัฐ ให้ได้รับบริการที่ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการเพิ่มความยอมรับจากต่างประเทศ โดยพัฒนาภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศไทยให้เป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น จนสามารถดึงดูดนักลงทุนหรือนักท่องเที่ยวให้เข้ามาสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ผลจากการจัดอันดับภาพลักษณ์การทุจริต (Corruption Perception Index: CPI)¹ พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2538-2557 ประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 33.8 คะแนน ล่าสุดในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีค่า CPI อยู่ที่ 38 คะแนน อยู่ในอันดับที่ 76 จาก 168 ประเทศทั่วโลกที่เข้าร่วมประเมิน โดยประเทศที่มีคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ 1) ประเทศเดนมาร์กได้ 91 คะแนน 2) ประเทศฟินแลนด์ได้ 90 คะแนนและอันดับ 3) ประเทศสวีเดนได้ 89 คะแนน ซึ่งจากผลคะแนนที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีการยกระดับในด้านภาพลักษณ์การทุจริตขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญและเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความตระหนักและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย อันจะนำมาซึ่งการสร้างการรับรู้ที่ดีด้านภาพลักษณ์การทุจริต (CPI) ในระดับสากลต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อใช้วัดผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบอันประกอบด้วย สำนักงานศาล (หน่วยธุรการ) องค์กรอิสระ องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน ซึ่งผลที่ได้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงระดับคุณธรรมความโปร่งใส และข้อจำกัดในการดำเนินงาน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีความเป็นธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

สำนักงาน ป.ป.ช. จึงได้ให้ความสำคัญกับการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาล (หน่วยธุรการศาล) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและองค์การมหาชนที่เข้าร่วมโครงการประเมินผล

¹ ที่มา: CORRUPTION PERCEPTIONS INDEX 2015 จากเว็บไซต์ <https://www.transparency.org/cpi2015>



ข้อมูลในครั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาทางด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศให้หน่วยงานภาครัฐยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ช. อันได้แก่ 121 หน่วยงาน (สำนักงานศาล เฉพาะหน่วยธุรการ, องค์กรอิสระ, องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ, ส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา, รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน)

1.2.2 เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ สำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ดำเนินการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการ โดยใช้ระบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. จัดทำขึ้น จัดทำขึ้น จัดทำเป็นบทสรุปผู้บริหาร และรายงานผลการประเมินในภาพรวมและรายหน่วยงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับการประเมินผลโดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ² (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ที่สำนักงาน ป.ป.ช. จัดทำขึ้น ซึ่งประกอบด้วยดัชนีทั้งห้าที่จะถูกนำไปจำแนกตามตัวชี้วัดของประเด็นในการสำรวจ จากนั้นจึงนำไปแปลงให้เป็นข้อคำถามสำหรับใช้ในการสำรวจความคิดเห็นต่อไป

สำหรับรายละเอียดของดัชนีทั้ง 5 ดัชนี มีดังต่อไปนี้

1) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐและประเมินจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

2) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ประเมินจากความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

3) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) ประเมินจากการรับรู้และประสบการณ์ตรงของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

² ที่มา: คู่มือ ITA การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบการประเมินผลและที่ปรึกษา)



4) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐและจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน

5) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

1.3.2 ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใช้วิธีวิจัยที่สำคัญ 2 วิธี คือ

1). การวิจัยจากเอกสาร (Document Research) โดยจัดเก็บข้อมูลจากเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) โดยให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินจัดเตรียมเอกสารหลักฐานตามประเด็นที่ถูกประเมิน ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติงาน กระบวนการหรือกิจกรรมที่หน่วยงานดำเนินการจริงและมีหลักฐานประกอบที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

2). การวิจัยจากแบบสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Sample Survey Research) โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามตามแบบสำรวจความคิดเห็นการประเมินภายนอกองค์กร (External) และแบบสำรวจความคิดเห็นการประเมินภายในองค์กร (Internal) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสำรวจ ในกรณีการปฏิบัติงาน กระบวนการและพฤติกรรมของบุคคลในหน่วยงานภาครัฐเรื่องความโปร่งใส ความพร้อมรับผิดชอบ คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานโดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้อง เหมาะสม และมีลักษณะของความเป็นตัวแทนที่ดี

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐกับกลุ่มเป้าหมายที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับผิดชอบ จำนวน 121 หน่วยงาน ดังต่อไปนี้

1). สำนักงานศาล (เฉพาะหน่วยธุรการ)	จำนวน 3 หน่วยงาน
2). องค์การอิสระ	จำนวน 4 หน่วยงาน
3). องค์การอื่นตามรัฐธรรมนูญ	จำนวน 3 หน่วยงาน
4). สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	จำนวน 1 หน่วยงาน
5). สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	จำนวน 1 หน่วยงาน
6). รัฐวิสาหกิจ	จำนวน 56 หน่วยงาน
7). องค์การมหาชน	จำนวน 53 หน่วยงาน

(หมายเหตุ: โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2558 มีหน่วยงานที่ไม่เข้าร่วมการประเมินจำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, สำนักงานอัยการสูงสุด, บริษัท สหโรงแรมไทยและการท่องเที่ยว จำกัด, สถาบันบริหารจัดการธนาคารที่ดิน, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย และสถาบันอนุญาโตตุลาการ ดังนั้น จึงมีหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินผลซึ่งอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ช.ทั้งสิ้น 115 หน่วยงาน)



1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินงาน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีแหล่งที่ตั้งกระจายในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ ในกรณีข้อมูลเป็นความลับของหน่วยงาน เช่น ข้อมูลพนักงานในหน่วยงาน และบุคคลที่มาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงาน จะได้รับการปกป้องไม่ให้ระบุถึงตัวบุคคลตามจรรยาบรรณของนักวิจัย รวมถึงการตรวจเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการตอบแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ของหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินผลกระทําการ ณ สถานที่ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้จัดเตรียมไว้

1.3.5 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการจ้างสำรวจข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีระยะเวลาดำเนินงานตามแผนงาน รวมทั้งสิ้น 7 เดือน (ระยะเวลา 210 วัน) ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559



บทที่ 2

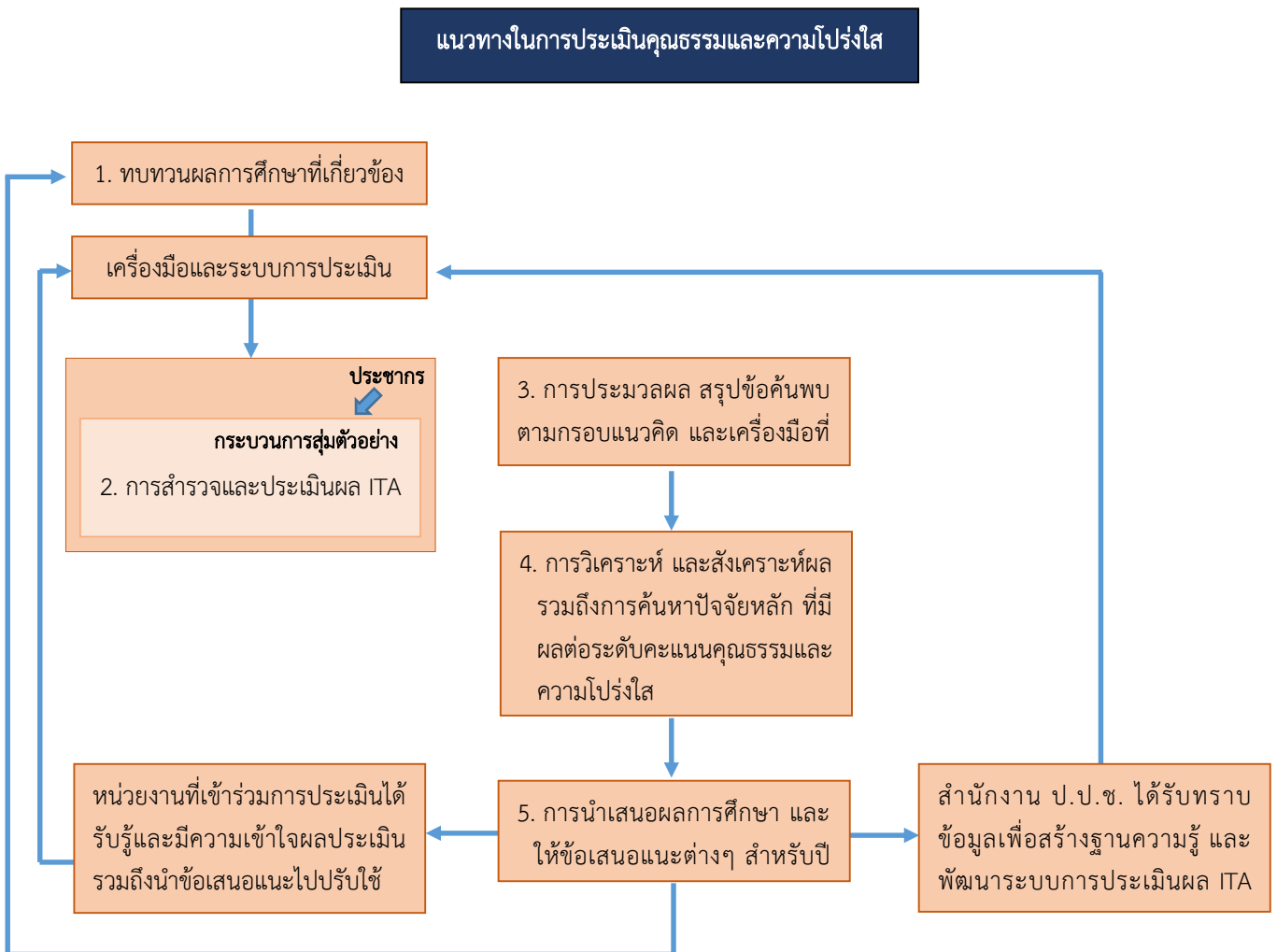
กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ

2.1 กรอบแนวคิดการประเมิน

การศึกษาผ่านกระบวนการสำรวจและวิจัยนั้น ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะเปิดเผยถึงข้อค้นพบ ข้อเท็จจริงที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่สนใจในกลุ่มประชากรนั้นๆ กระบวนการสำรวจนั้นจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และมีการนิยามประเด็นที่เราจะศึกษาให้ลึกไปถึงนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operation Definition) เช่น หากต้องการสำรวจความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งความโปร่งใสนั้นมีลักษณะเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ นักวิจัยจึงต้องนิยามให้เห็นว่าวิธีการวัดความโปร่งใสนั้นต้องใช้ตัวแปรใดบ้าง และพยายามระบุประเด็นที่เจาะลึกลงไปยังตัวแปรที่สามารถวัดได้ เช่น การแสดงระดับความเห็นความรู้สึและการรับรู้เป็นมาตรวัด (Rating Scale) หรือการตรวจสอบจากหลักฐานเชิงประจักษ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Evidence-Based) ดังที่แสดงไว้ในแผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดทางการศึกษาของ IRDP ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และแผนภาพที่ 2 แสดงองค์ประกอบในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ที่ดำเนินโครงการโดยสำนักงาน ป.ป.ช. นั้นจำเป็นต้องมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งที่ปรึกษาได้พัฒนาขึ้นดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดทางการศึกษาของ IRDP ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ



ที่มา: กรอบแนวคิดทางการศึกษาของ IRDP ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

1. การทบทวนผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เป็นขั้นตอนแรกที่จะต้องรวบรวมจัดระบบความรู้เกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทฤษฎีและผลการศึกษาในอดีตคือ แหล่งข้อมูลขั้นต้นที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนากอบแนวคิดเพื่อตอบคำถามการวิจัยเพื่อระบุขอบเขตการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและเพื่อใช้ในการตั้งสมมุติฐานของการวิจัย ดังนั้น นักวิจัยจำเป็นต้องมีแนวทางทบทวนข้อมูลดังกล่าวให้มีความถูกต้องและเหมาะสมกับบริบทของประเด็นที่จะทำการศึกษา

2. การสำรวจและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นกระบวนการสำรวจข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่พัฒนาโดยสำนักงาน ป.ป.ช. ตาม 5 ดัชนีสำคัญ ได้แก่ 1) ความโปร่งใส (Transparency Index) 2) ความพร้อมรับผิด (Accountability Index) 3) ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) 4) วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) และ 5) คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) และเนื่องด้วยในการสำรวจนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น หลักปฏิบัติสำคัญคือการสุ่มและเลือกตัวอย่างที่จะต้องมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ รวมถึงการควบคุมปัจจัยแทรกซ้อนที่จะทำให้ผลการสำรวจไม่



ถูกต้อง นอกจากนี้ การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ก็ถือเป็นการวิจัยเอกสารที่จะต้องประมวลผลดังกล่าวประกอบเข้าไปด้วย ซึ่งต้องอาศัยคณะทำงานที่มีประสบการณ์ในภาคสนามมาควบคุมการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตรงตามที่คาดหวัง

3. การประมวลผลและสรุปข้อค้นพบ เป็นกระบวนการรวบรวม ประมวลผล จากทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเอกสาร คิดคะแนนและประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อมาใช้บรรยายลักษณะของข้อมูล จัดอันดับและนำข้อมูลที่ได้นี้เข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์ต่อไป

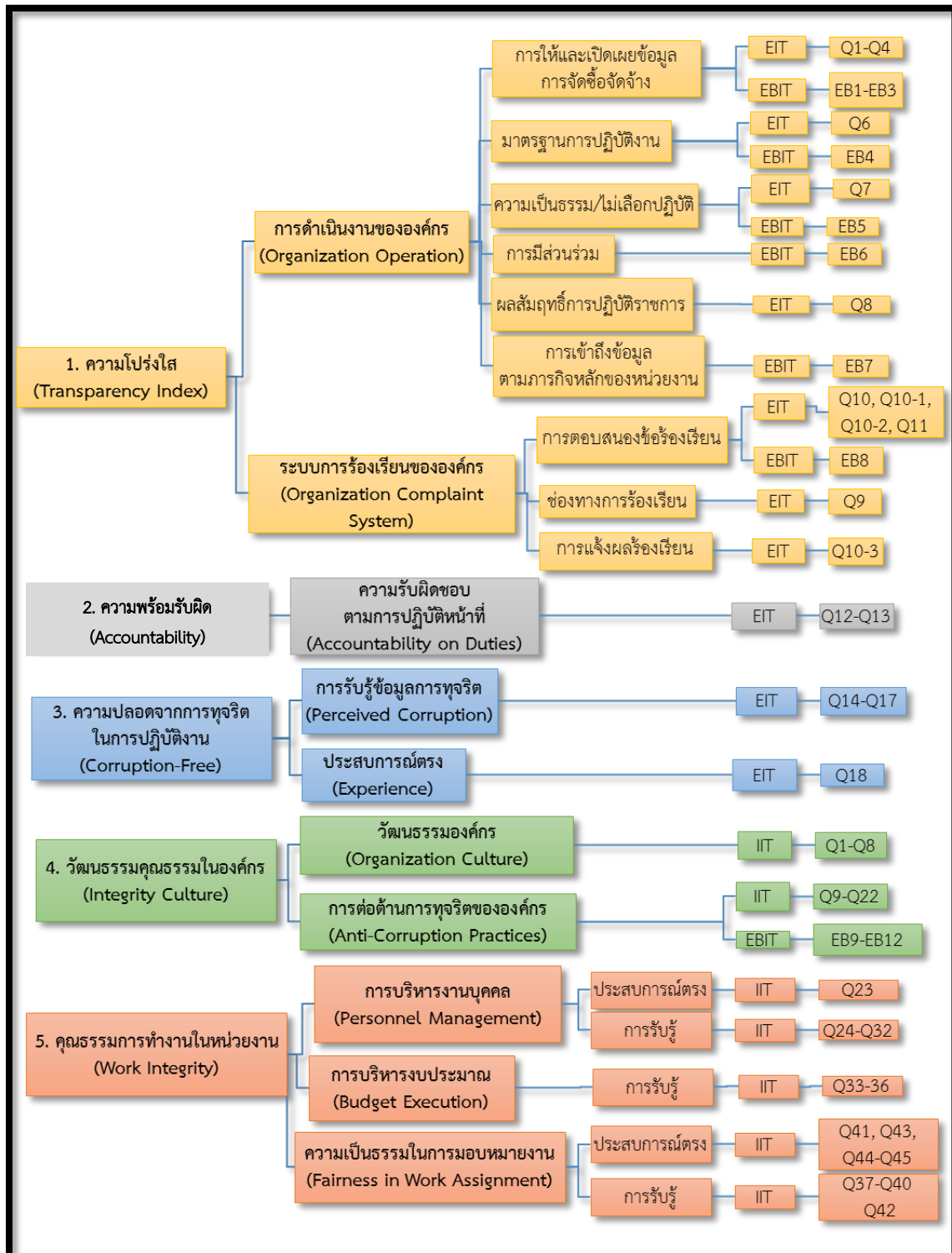
4. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ผล เป็นกระบวนการอธิบายถึงลักษณะร่วมของประเภทหน่วยงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาจจะทำการจัดลำดับ วิเคราะห์ความแตกต่าง ความสัมพันธ์ หรือการใช้ผลของตัวแบบทางสถิติ เพื่อแยกคุณลักษณะของหน่วยงานที่มีระดับคะแนนต่างกัน เช่น แยกเป็นระดับสูงกับระดับต่ำ เป็นต้น

5. การนำเสนอผลการศึกษา เป็นกระบวนการเขียนรายงานเพื่อนำเสนอข้อเท็จจริง และผลการประเมินในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยที่ปรึกษาจะทำการให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของหน่วยงานผู้รับการประเมิน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในปีต่อไปและเป็นฐานความรู้ที่สำคัญในการปรับปรุงเครื่องมือหรือปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

2.2 ดัชนีที่ใช้ในการประเมิน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) พัฒนามาจากความร่วมมือในการเป็นหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศไทยและสาธารณรัฐเกาหลี เพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตของทั้งสองฝ่ายให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผลจากการประยุกต์ใช้แนวคิดของการประเมินคุณธรรมในการดำเนินงาน (Integrity Assessment) ของคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตและสิทธิพลเมือง สาธารณรัฐเกาหลี (Anti-Corruption and Civil Rights Commission: ACRC) บูรณาการเข้ากับดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Transparency Index) ของสำนักงาน ป.ป.ช. จนเกิดเป็นระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) โดยระบบการประเมิน ITA ในภาพรวมประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

แผนภาพที่ 2 องค์ประกอบในภาพรวมของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



ที่มา: กรอบแนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามคู่มือ ITA (สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบการประเมินผลและที่ปรึกษา) ของสำนักงาน ป.ป.ช.



ตารางที่ 1 ดัชนีและองค์ประกอบในการประเมิน ITA

1. ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index)				
ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
การดำเนินงานขององค์กร (Organization Operation)	การให้และเปิดเผยข้อมูล จัดซื้อจัดจ้าง	EIT	Q1	การให้ข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
			Q2	การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่างๆ กฎเกณฑ์ ข้อกำหนด ข้อบังคับและสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน
			Q3	การเปิดเผยขั้นตอนและระยะเวลาอย่างชัดเจน
			Q4	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอน แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) และเอกสารประกอบ อื่นๆ
	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	EBIT	EB1	การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
			EB2	การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างรายการโครงการ ให้สาธารณชนทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ
			EB3	การวิเคราะห์ การพัฒนาแผนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
	ความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	EIT	Q6	การให้บริการแล้วเสร็จในระยะเวลาที่เหมาะสม
			EBIT	EB4
	การมีส่วนร่วม	EIT	Q7	การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
EBIT			EB5	ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก
ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	EBIT	EB6	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของหน่วยงาน	
		EIT	Q8	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน



ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
การดำเนินงานขององค์กร (Organization Operation)	การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจ หลักของหน่วยงาน	EBIT	EB7	การมีช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลัก
ระบบการร้องเรียนของ องค์กร (Organization Complaint System)	การตอบสนองข้อร้องเรียน	EIT	Q10	การร้องเรียนเกี่ยวกับวิธีการ หรือขั้นตอน หรือระยะเวลาการให้บริการของหน่วยงาน
			Q10-1	การแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม (เช่น ขั้นตอนระยะเวลา กระบวนการรับและแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน เป็นต้น)
		EBIT	EB8	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน
		EIT	Q10-2	การติดตามเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนใช้บริการ
			Q11	ระบบให้ผู้ร้องเรียนติดตามผลการร้องเรียนด้วยตนเอง
	ช่องทางการร้องเรียน	EIT	Q9	การมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการที่สะดวก
การแจ้งผลร้องเรียน	EIT	Q10-3	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน	
2. ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index)				
ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ	
ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability on Duties)	EIT	Q12	ความพร้อมในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่	
		Q13	ความสุภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ การทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน	



3. ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index)			
ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
การรับรู้ข้อมูลการทุจริต (Perceived Corruption)	EIT	Q14	การรับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค หรือร้องขอให้ผู้ใช้บริการพาไปสถานบันเทิงรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการให้บริการตามหน้าที่
		Q15	การรับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นใดของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็นเรื่องปกติธรรมดา
		Q16	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้มีการเอื้อประโยชน์/เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการบางคนเนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว
		Q17	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม หรือมีการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่างสำหรับตนเองและพวกพ้องหรือบุคคลอื่น
ประสบการณ์ตรง (Experience)	EIT	Q18	การถูกร้องขอให้เงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค หรือความบันเทิงต่างๆ หรือผลประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
4. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)			
ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	IIT	Q1	การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
		Q2	การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ
		Q3	การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือผลประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน กลุ่มหรือพวกพ้อง และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน



ตัวชี้วัด	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	IIT	Q4	การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
		Q5	การให้บริการด้วยความรวดเร็ว อธิบายดี และไม่เลือกปฏิบัติ
		Q6	การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
		Q7	การปฏิบัติงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
		Q8	การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร
การต่อต้านการทุจริตขององค์กร (Anti-Corruption Practices)	IIT	Q9	การรับรู้ถึงแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
		Q10	การเผยแพร่หลักการ แนวความคิด ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต เช่น มีเวที บอร์ด เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ
		Q11	การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) แก่บุคลากรในหน่วยงาน
		Q12	การเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน
		Q13	หน่วยงานหรือกลุ่มงานตรวจสอบภายใน/ควบคุมภายใน มีการทำงานอย่างเป็นอิสระ
		Q14	ระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานสามารถป้องกันการทุจริตได้
		Q15	การนำผลการประเมินการตรวจสอบภายในไปปรับปรุงเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและป้องกันการทุจริตได้
		Q16	การติดตามและตรวจสอบผู้กระทำการทุจริต



ตัวชี้วัด		เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ		
การต่อต้านการทุจริตขององค์กร (Anti-Corruption Practices)	IIT	Q17	กระบวนการที่เหมาะสมในการลงโทษผู้กระทำการทุจริต			
		Q18	การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่ไม่สมควร			
		Q19	การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานเพื่ออุดหนุนธุรกิจของตนเองหรือพวกพ้อง			
		Q20	การรับเงินพิเศษ การเรียกรับ การขอรับบริจาค การอำนวยความสะดวกหรือการให้ความบันเทิงจากบุคคลภายนอก เพื่อประโยชน์ส่วนตน กลุ่ม หรือพวกพ้อง			
		Q21	การรับของขวัญ/รับเงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน งานศพงานมงคล ฯลฯ ที่มีมูลค่าเกิน 3,000 บาท			
		Q22	การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน ภาคประชาชน) เพื่อป้องกันการทุจริตได้			
	EBIT	EB9	การดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน			
		EB10	การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต			
		EB11	การรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส			
		EB12	การถูกข่มขู่ความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน			
		5. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)				
		ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
การบริหารงานบุคคล (Personnel Management)	ประสบการณ์ตรง	IIT	Q23	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ		
	การรับรู้	IIT	Q24	ความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น สถานที่ สาธารณูปโภคต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงบรรยากาศในการทำงาน		
			Q25	การประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน		



ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
การบริหารงานบุคคล (Personnel Management)	การรับรู้	IIT	Q26	ผลกระทบของระบบอุปถัมภ์ การเสนอให้เงิน สิ่งของมีค่า ความบันเทิง ความสะดวกสบาย หรือประโยชน์ตอบแทนอื่น ที่มีต่อการคัดเลือก การบรรจุ การแต่งตั้ง การโอนย้าย การให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น
			Q27	ความเหมาะสมของกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา
			Q28	ความคุ้มค่าของการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการได้รับทุนการศึกษา
			Q29	ความชัดเจนในการวางระบบความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
			Q30	ความเหมาะสมของวิธีการหรือระบบเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานแก่หน่วยงาน
			Q31	การเปลี่ยนงานในตำแหน่งและระดับเดียวกันในองค์กรอื่น
			Q32	การเปลี่ยนงานในตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรอื่น
การบริหารงบประมาณ (Budget Execution)	การรับรู้	IIT	Q33	การบริหารงานงบประมาณที่มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
			Q34	การใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและประหยัด
			Q35	การเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่เป็นเท็จ เช่น การเบิกจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา หรือ การเบิกจ่ายค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือการเบิกจ่ายค่าเดินทาง
			Q36	การใช้จ่ายงบประมาณผิดวัตถุประสงค์
ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Assignment)	ประสบการณตรง	IIT	Q41	การร้องขอ/ส่งด้วยวาจาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการ
			Q43	การรายงานความคืบหน้าของงาน หรือมีการติดตามผลการดำเนินงาน



ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	เครื่องมือ	ข้อคำถาม	ประเด็นในการสำรวจ
ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Assignment)	ประสบการณ์ตรง	IIT	Q44	ความคาดหวังจากหัวหน้างานในการทำงาน
			Q45	ภาระความรับผิดชอบในหน้าที่มีความชัดเจน
ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (Fairness in Work Assignment)	การรับรู้	IIT	Q37	การเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ได้อย่างเต็มที่
			Q38	การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่างได้
			Q39	บุคลากรในหน่วยงานได้รับคำสั่งที่ไม่เป็นธรรม เช่น คำสั่งในการมอบหมายงานโดยไม่มีสาเหตุอันควร
			Q40	การมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
			Q42	การไม่ปฏิบัติตามการร้องขอ สั่งด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชา/จะได้รับผลกระทบทางลบต่อการทำงานหรือความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ของตน



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558 มีการดำเนินงานด้านการสำรวจ จัดเก็บข้อมูลและประเมินผลโดยใช้เครื่องมือ 3 ชนิด ได้แก่

1) แบบสำรวจความคิดเห็น Internal Integrity & Transparency Assessment: IIT ประจำปี พ.ศ. 2558 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และครอบคลุมทุกระดับตามสายการบังคับบัญชาโดยใช้ประเมินข้อคิดเห็นตามดัชนีที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index) และดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)

2) แบบสำรวจความคิดเห็น External Integrity & Transparency Assessment: EIT ประจำปี พ.ศ. 2558 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และครอบคลุมผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภทของแต่ละหน่วยงาน ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยใช้ประเมินข้อคิดเห็นตามดัชนีที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) และดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index)

3) แบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment: EBIT ประจำปี พ.ศ. 2558 เป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน โดยหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินตอบข้อคำถาม พร้อมทั้งแนบเอกสาร/หลักฐาน หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการอ้างอิงคำตอบในข้อคำถามให้สอดคล้องกับรอบปีงบประมาณที่ดำเนินการประเมิน โดยประเมินการปฏิบัติงานตามดัชนีที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index) และดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)

3.2 กลุ่มประชากรเป้าหมายและการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2558 (สำนักงานศาล เฉพาะหน่วยธุรการ, องค์กรอิสระ, องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ, รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน) ที่ปรึกษาทำการคัดเลือกและสุ่มตัวอย่างจากฐานข้อมูลรายชื่อซึ่งหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินผลจัดส่งมายังสำนักงาน ป.ป.ช. โดยที่ปรึกษาจะเป็นผู้นำฐานข้อมูลรายชื่อไปดำเนินการจัดเก็บข้อมูลภาคสนามต่อไป

สำหรับหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2558 จะต้องดำเนินการจัดส่งรายชื่อบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อใช้สำหรับแบบสำรวจ Internal และรายชื่อผู้รับบริการตามภารกิจหลักขององค์กร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานเพื่อใช้สำหรับแบบสำรวจ External ให้กับสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อให้ที่ปรึกษาดำเนินการสุ่มคัดเลือกตัวอย่างใช้ในการสำรวจต่อไป



นอกจากนี้ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินจะต้องเตรียมเอกสาร/หลักฐาน (Evidence-based) จัดส่งกลับมายังสำนักงาน ป.ป.ช. ให้ทันเวลา และครบถ้วนตามประเด็นที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด (อ้างอิงตามคู่มือของ สำนักงาน ป.ป.ช. ระบุให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน ของปีงบประมาณ 2558) โดยข้อมูลรายชื่อและหลักฐานที่เกี่ยวข้องสามารถแยกตามประเภทของแบบสำรวจ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 รายละเอียดของข้อมูลรายชื่อและหลักฐานที่เกี่ยวข้องแยกตามแบบสำรวจ

ประเภทแบบสำรวจ	ข้อมูลรายชื่อและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
Internal (Internal Integrity & Transparency Assessment)	ข้อมูลรายชื่อบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 300 รายชื่อ ครอบคลุมทุกระดับตามสายการบังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อมูลด้านชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) สังกัด ระดับ ตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ (ที่ทำงาน/มือถือ) และ E-mail รวมทั้งผู้ประสานงาน (กรณีหน่วยงานมีบุคลากรน้อยกว่า 300 คน ให้ทำการจัดส่งรายชื่อทั้งหมด)
External (External Integrity & Transparency Assessment)	ข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 300 รายชื่อ โดยระบุข้อมูลที่ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ประเภท/เรื่องในการติดต่อกับหน่วยงาน สถานที่ทำงาน ตำแหน่ง ระดับ ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เบอร์โทรศัพท์ (ที่ทำงาน/มือถือ) และ E-mail
EBIT (Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)	หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจะเป็นผู้จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับรอบปีงบประมาณที่ดำเนินการประเมิน พร้อมทั้งระบุ ถึงการอ้างอิงสำหรับการตอบข้อคำถามในแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (EBIT) โดยมีรายละเอียดตามคู่มือ ITA ที่หน่วยงานได้รับ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิธีการที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม ที่ปรึกษามีการวางแผนวิธีการ โดยจำแนกตามประเภทแบบสำรวจ Internal และ External พร้อมทั้งอาศัยหลักความยืดหยุ่นของวิธีการตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลมาอย่างครบถ้วนและมีความเป็นตัวแทนประชากรของหน่วยงาน ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 วิธีการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละแบบสำรวจ

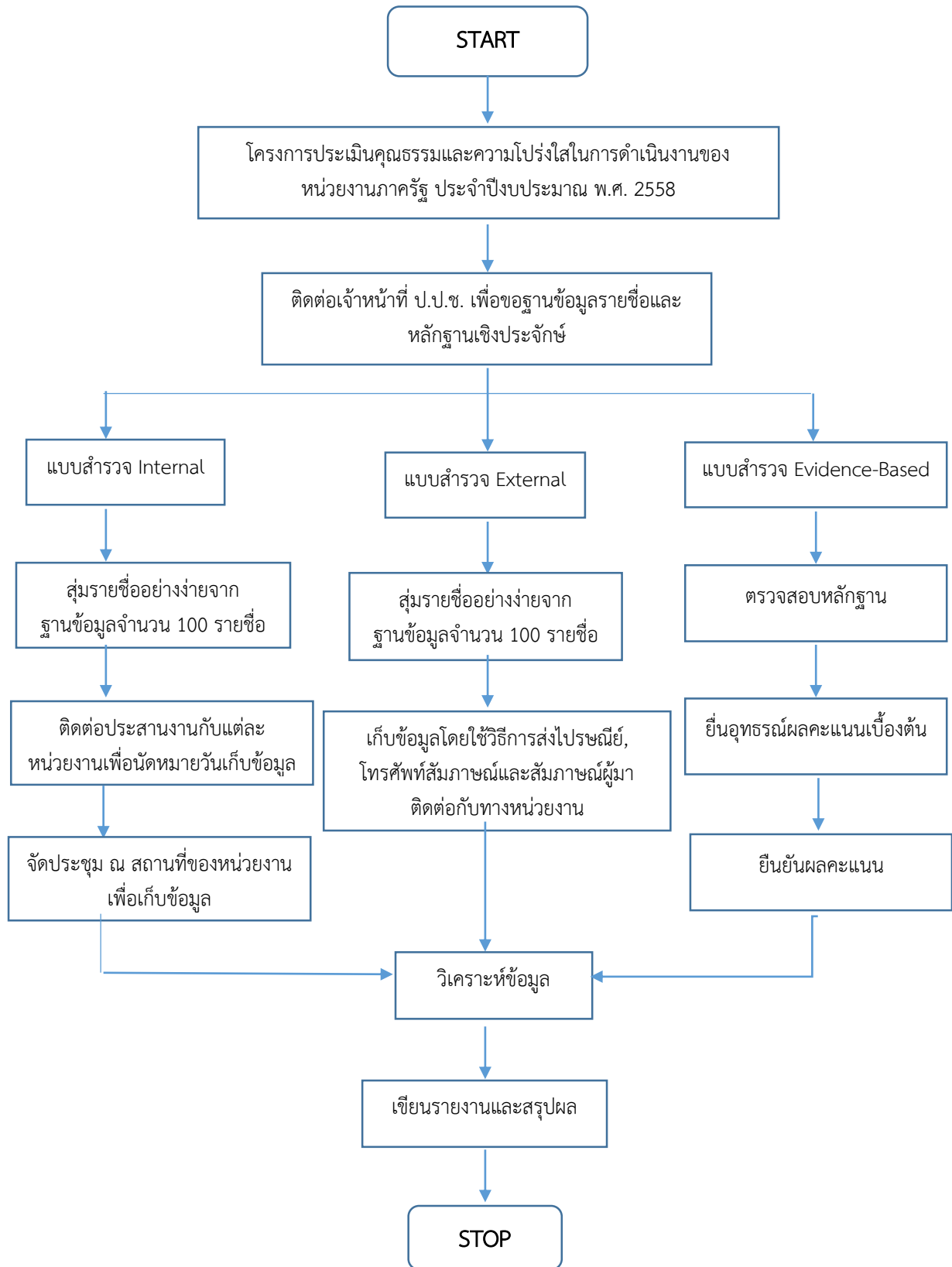
ประเภทแบบสำรวจ	วิธีการเก็บข้อมูล
แบบสำรวจ Internal	<p>หัวหน้าทีมจัดเก็บข้อมูลภาคสนามจะทำการติดต่อไปยังผู้ประสานงานที่รับผิดชอบโครงการ ITA ของแต่ละหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยนัดวันและเวลา พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องแก่หน่วยงานเพื่อเข้าเก็บข้อมูล โดยจะเน้นวิธีการเก็บแบบจัดเป็นที่ประชุมให้บุคลากรได้ทำแบบสำรวจโดยอิสระและรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับ พร้อมทั้งนำแบบสำรวจที่ได้ลงมือทำมาส่งให้กับทีมเก็บข้อมูลภาคสนามด้วยตนเองโดยไม่ผ่านมือผู้อื่น เพื่อเก็บรักษาแบบสำรวจเอาไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ จำนวนตัวอย่างเบื้องต้นกำหนดไว้ที่ 100 คน แต่ถ้าเกิดกรณีที่หน่วยงานมีจำนวนบุคลากรไม่ถึง 100 คน ทางที่ปรึกษาจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดตามความเป็นจริง</p> <p>สำหรับการจัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจในแต่ละครั้ง จะไม่มีการทิ้งแบบสำรวจเอาไว้ โดยหัวหน้าทีมเก็บข้อมูลภาคสนามจะเป็นผู้นำแบบสำรวจซึ่งถูกรวบรวมและปิดผนึกกล่อง เก็บกลับมาทั้งหมด หากเกิดกรณีที่การสำรวจได้จำนวนกลับมาไม่ครบตามจำนวนรายชื่อที่กำหนดไป จะมีการนำแบบสำรวจเก็บใส่ซองและมอบให้แก่ผู้ประสานงานของ</p>



ประเภทแบบสำรวจ	วิธีการเก็บข้อมูล
	<p>หน่วยงานนั้นๆ เพื่อเก็บไว้ให้แก่ผู้ที่ยังไม่ได้ตอบแบบสำรวจ จากนั้นจึงให้ผู้ตอบแบบสำรวจนำส่งกลับมาด้วยตนเองทางไปรษณีย์ หลังจากวันที่เข้าสำรวจข้อมูล โดยไม่ผ่านมือผู้ประสานงานของหน่วยงาน</p>
แบบสำรวจ External	<p>สำหรับวิธีการที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสำรวจ External ทางทีมจัดเก็บข้อมูลภาคสนามได้มีการดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อมูลด้วยการจัดเก็บหลากหลายวิธี ตามความเหมาะสม ได้แก่ การส่งไปรษณีย์, การโทรศัพท์, การเก็บหน้างาน และการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face interview) โดยจำนวนตัวอย่างกำหนดไว้ที่ 100 คน แต่ถ้ากรณีที่หน่วยงานมีผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องไม่ถึง 100 คน ทางที่ปรึกษาจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดตามความเป็นจริง ตามรายละเอียด ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. การส่งไปรษณีย์: ในการจัดส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์จะมีการแนบหนังสือแนะนำเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการสำรวจข้อมูลประกอบไปกับแบบสำรวจด้วย นอกจากนี้ได้มีการแนบซองจดหมายติดแสตมป์จำหน่ายของถึง คุณกานต์พิชชา วรรณเดช ตู ปณ 2 ปจ. ชลบุรี อ.เมือง จังหวัดชลบุรี 20000 ซึ่งบุคคลที่ระบุถึงนี้ เป็นเครือข่ายการสำรวจข้อมูลภาคสนามของ IRDP โดยการส่งด้วยวิธีนี้จะระบุกำหนดการส่งกลับไว้ด้วย เช่น วันที่ 4 ธันวาคม 2558 นอกจากนี้ ทางทีมภาคสนามยังใช้วิธีการโทรศัพท์แจ้งเตือนภายในไปยังผู้ตอบแบบสำรวจให้ส่งแบบสำรวจกลับมาให้ทันวันและเวลาที่กำหนดไว้ด้วย2. การโทรศัพท์: ทีมจัดเก็บข้อมูลภาคสนามได้ติดต่อไปยังเบอร์โทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสุ่มเลือกมา โดยมีการแนะนำตัวว่าเป็นเจ้าหน้าที่ทวิจัยให้แก่สำนักงาน ป.ป.ช. จากนั้นจึงขอสำรวจความคิดเห็นโดยการสอบถามผู้ถูกสำรวจตามข้อความทุกข้อในแบบสำรวจ External3. การเก็บหน้างาน (เก็บข้อมูลผู้มาติดต่อ ณ หน่วยงาน): วิธีนี้ใช้สำหรับหน่วยงานที่มีการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีลักษณะเป็นเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือสถานที่ซึ่งประชาชนเข้าติดต่อได้โดยตรง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการรวบรวมแบบสำรวจ External และเป็นการช่วยทำให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่มีการวางแผนไว้อีกด้วย4. การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face interview): วิธีนี้ใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่ไม่สะดวกให้ข้อมูลด้วยวิธีอื่น
แบบสำรวจ EBIT	<p>ที่ปรึกษาใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลและให้คะแนนตามเกณฑ์การประเมินตามความเป็นจริงจากเอกสาร/หลักฐาน หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยหน่วยงานรับการประเมินจัดส่งแบบสำรวจจำนวน 1 ชุด ต่อ 1 หน่วยงาน พร้อมคำอธิบายให้กับหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมิน ดำเนินการตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริงพร้อมกับแนบเอกสาร/หลักฐาน หรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการอ้างอิงคำตอบในข้อความนั้น</p>



แผนภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการดำเนินการโครงการ ITA





3.4 การประมวลผลและเกณฑ์การประเมิน

จากรายละเอียดของคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. ระบุถึงวิธีการประเมินผลตามแบบสำรวจความคิดเห็น Internal Integrity & Transparency Assessment: IIT แบบสำรวจความคิดเห็น External Integrity & Transparency Assessment: EIT และแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment: EBIT ว่าเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน และความเหมาะสมของระดับการประเมินผลตามแบบสำรวจและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเข้ามาช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดของคะแนนรายดัชนี คำน้ำหนักรายดัชนี และเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปการให้คะแนนตามแบบสำรวจ

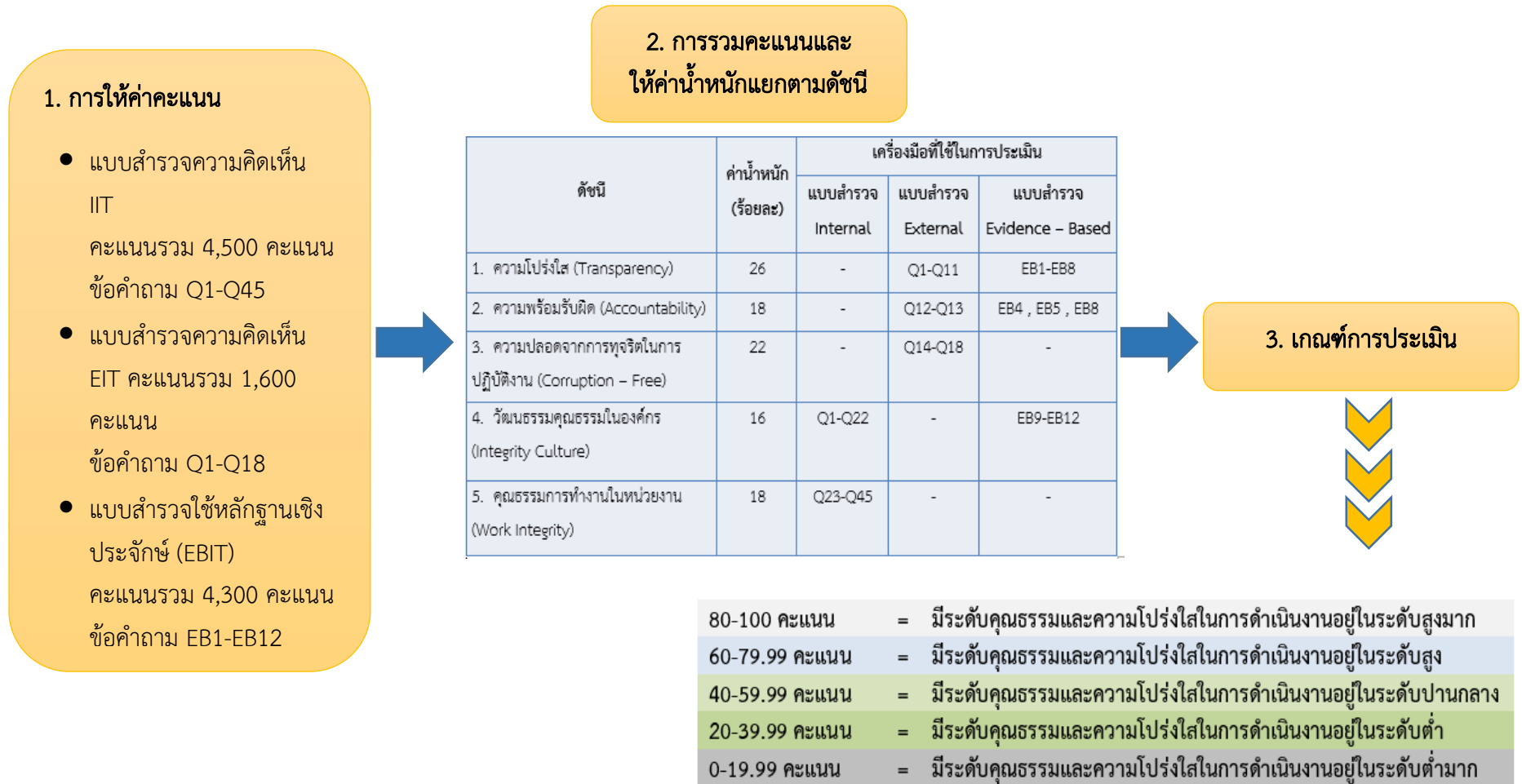
ดัชนี		คะแนนรวม (แยกแบบสำรวจ)
EIT	1) ดัชนีความโปร่งใส (Transparency Index)	1,600
	2) ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability Index)	
	3) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index)	
IIT	4) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)	4,500
	5) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index)	
EBIT	แบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ได้แก่ ข้อคำถามที่ EB1 การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง, EB2 การเปิดเผยข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้าง, EB3 การวิเคราะห์ การพัฒนาและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, EB4 มาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก, EB5 ความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติงาน, EB 6 การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, EB7 การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน, EB8 การดำเนินการเรื่องร้องเรียน, EB9 การดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน, EB10 การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต EB11 การรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสและ EB12 การชี้มูลความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	4,300

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558 ทางสำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักรายดัชนี ดังนี้

ตารางที่ 5 เกณฑ์การประเมินผล

ดัชนี	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน		
		แบบสำรวจ ความคิดเห็น IIT	แบบสำรวจ ความคิดเห็น EIT	แบบสำรวจใช้ หลักฐานเชิงประจักษ์ EBIT
1. ความโปร่งใส (Transparency)	26	-	Q1-Q11	EB1-EB8
2. ความพร้อมรับผิด (Accountability)	18	-	Q12-Q13	EB4-EB5, EB8
3. ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free)	22	-	Q14-Q18	-
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	16	Q1-Q22	-	EB9-EB12
5. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)	18	Q23-Q45	-	-

แผนภาพที่ 4 แสดงวิธีการให้คะแนนและเกณฑ์การประเมินผล





3.5 แผนการศึกษาวิจัย

ที่ปรึกษาได้มีการทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดไว้ในขอบเขตการศึกษา จากนั้นจึงนำมาสรุปเป็นแผนงานและกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 6 กิจกรรมและแผนการดำเนินงาน

กิจกรรมและแผนการดำเนินงาน	ปี พ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2559						
	1	2	3	4	5	6	7
1. การวางกรอบแผนงาน ได้แก่ การระบุปัญหาการวิจัย กิจกรรมและบุคลากรโครงการ การสรุปผลงานที่ต้องส่งมอบ (Project's deliverables) วางแผนการจัดเก็บข้อมูล การสุ่มคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการจัดทำรายงาน							
2. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นและตรวจสอบรายชื่อผู้ถูกประเมินตามหน่วยงาน ดำเนินการสุ่มรายชื่อเพื่อใช้ในการสำรวจภาคสนาม							
3. การสำรวจภาคสนาม โดยที่ปรึกษาได้มีการประชุมหัวหน้าทีมภาคสนามและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลและวิธีการลงรหัส รวมถึงระเบียบขั้นตอนพิเศษสำหรับบางหน่วยงาน จากนั้นจึงประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานเพื่อเข้าไปสำรวจข้อมูลภาคสนาม รวมถึงดำเนินการตรวจสอบคำตอบและหลักฐานตามแบบสำรวจ EBIT							
4. การประมวลผลข้อมูลจากแบบสำรวจ Internal แบบสำรวจ External และแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (EBIT)							
5. การประเมินผลคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสำรวจทั้ง 3 เครื่องมือ							
6. การจัดทำและส่งรายงานผลการประเมินฯ ให้แก่สำนักงาน ป.ป.ช.							
7. เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การจัดทำเนื้อหาสาระและร่วมแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ ชี้แจงและสรุปผลการประเมินรวมถึงเป็นวิทยากรร่วมกับสำนักงาน ป.ป.ช. ในการที่ทางสำนักงาน ป.ป.ช. จะให้มีการประชุมหรือแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ เรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ							★
8. เข้าร่วมพิธีมอบรางวัลให้กับหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่มีผลคะแนนตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด							★

หมายเหตุ: ★ กิจกรรมร่วมระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. และที่ปรึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงการและอยู่ภายใต้ขอบเขตทางการศึกษา



บทที่ 4

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ

ภารกิจของการประปาส่วนภูมิภาค

ภารกิจและหน้าที่

สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและ จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ (Conducting surveys, providing sources of the water and procuring raw water for production)

ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา ทั่วประเทศยกเว้นกรุงเทพฯ, นนทบุรี และสมุทรปราการ (Producing ,delivering and distributing water supply across the country except Bangkok Metropolitan area Nonthaburi and Samut Prakan Province.)

ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา (Undertaking other businesses related to or in continuation with the water supply business.)

วิสัยทัศน์ของ กปภ.

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

พันธกิจ

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ การประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ได้แก่

ผลิตจ่ายน้ำที่มีคุณภาพ

พัฒนาระบบผลิตและจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เสริมสร้างการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ

พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

วัตถุประสงค์หลักขององค์กร

สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในกิจการประปา

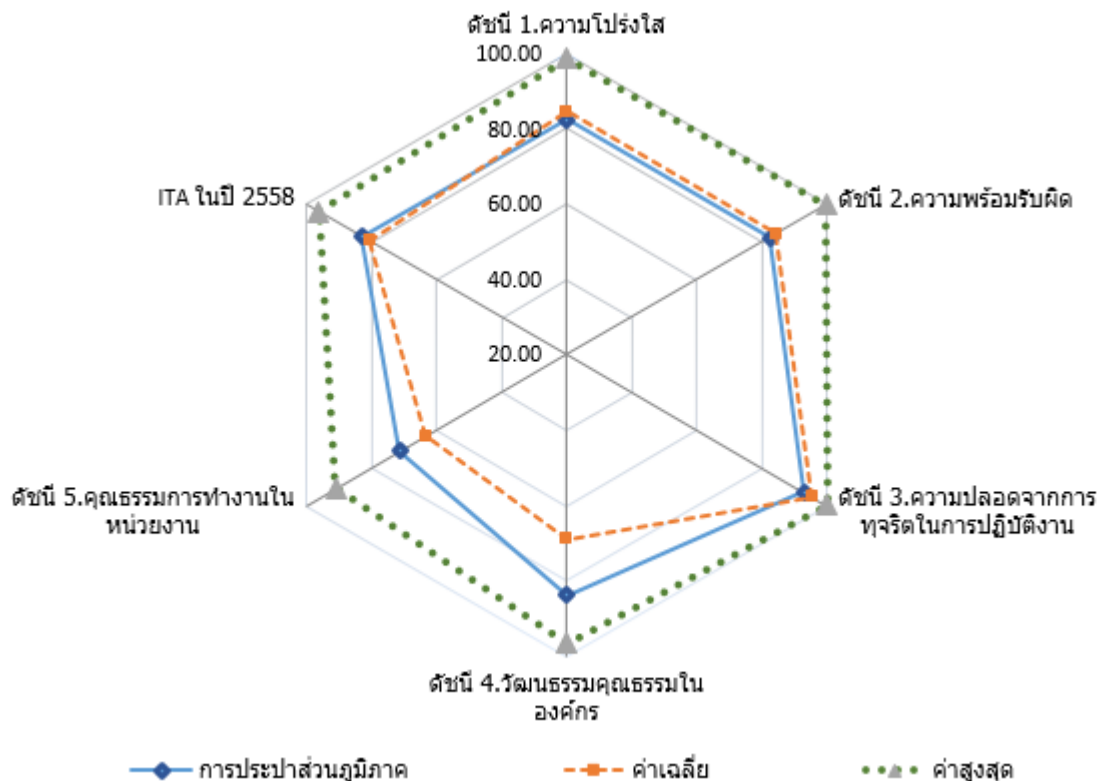
ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศในส่วนภูมิภาค และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน

ขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

4.1 ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในภาพรวม

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของการประชาสัมพันธ์ภาคใต้ คะแนน 82.86 คะแนน ผลการประเมินตามเกณฑ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. จัดอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายดัชนี พบว่าดัชนีที่ 1 ความโปร่งใสได้ 82.41 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมาก ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิดได้ 82.27 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมาก ดัชนีที่ 3 ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานได้ 92.68 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมาก ดัชนีที่ 4 วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรได้ 83.74 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับสูงมากและดัชนีที่ 5 คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงานได้ 71.32 คะแนน ผลการประเมินอยู่ในระดับสูง



แผนภาพที่ 5 กราฟคะแนนดัชนีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานทั้ง 5 ดัชนี



การเปรียบเทียบผลคะแนน ITA ของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยและค่าสูงสุดจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เข้าร่วมการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (จำนวน 115 หน่วยงาน) สามารถสรุปได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 7 สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

คะแนน ITA = 82.86 (ถ่วงน้ำหนัก)		ระดับผลการประเมิน	
		สูงมาก	
ดัชนี	คะแนนดัชนี (ร้อยละ)	ระดับผล การประเมิน	คะแนน ITA ปี 2558 (115 หน่วยงาน)
1. ความโปร่งใส	82.41	สูงมาก	ค่าเฉลี่ย 84.64 ค่าสูงสุด 98.56
2. ความพร้อมรับผิด	82.27	สูงมาก	ค่าเฉลี่ย 84.20 ค่าสูงสุด 99.50
3. ความปลอดจากการ ทุจริตในการปฏิบัติงาน	92.68	สูงมาก	ค่าเฉลี่ย 95.21 ค่าสูงสุด 100.00
4. วัฒนธรรมคุณธรรม ในองค์กร	83.74	สูงมาก	ค่าเฉลี่ย 68.87 ค่าสูงสุด 96.52
5. คุณธรรมในการ ทำงานของหน่วยงาน	71.32	สูง	ค่าเฉลี่ย 63.16 ค่าสูงสุด 90.81
สรุปผลคะแนน ITA	82.86	สูงมาก	ค่าเฉลี่ย 80.50 ค่าสูงสุด 96.02

หมายเหตุ : คะแนนดัชนีเป็นการคิดคะแนนร้อยละที่ยังไม่ได้ถ่วงน้ำหนัก สำหรับการเปรียบเทียบแต่ละดัชนี
คะแนน ITA หมายถึง ผลรวมของคะแนนแต่ละดัชนีที่ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว



4.2 ผลการประเมิน ITA แยกตามดัชนีและเครื่องมือที่ใช้

ตารางที่ 8 รายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)

ดัชนีชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	EIT	EBIT	IIT	คะแนนที่ได้	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
1. ความโปร่งใส	26	69.92	95.15		82.41	21.43
1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง		66.50	90.91		78.70	
1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน		60.54	100.00		80.27	
1.3 ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ		83.01	100.00		91.51	
1.4 การมีส่วนร่วม			100.00		100.00	
1.5 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ		66.91			66.91	
1.6 การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน			100.00		100.00	
1.7 ช่องทางการร้องเรียน		61.17			61.17	
1.8 การตอบสนองข้อร้องเรียน/การแจ้งผลร้องเรียน		81.39	80.00		80.70	
2. ความพร้อมรับผิด	18	74.53	90.00		82.27	14.81
2.1 ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่		74.53	90.00		82.27	
3. ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	22	92.68			92.68	20.39
3.1 มุมมองการรับรู้		94.36			94.36	
3.2 ประสิทธิภาพตรง		91.00			91.00	
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	16		96.92	78.76	83.74	13.40
4.1 วัฒนธรรมองค์กร				80.54	80.54	
4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร			96.92	76.98	86.95	
5. คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน	18			71.32	71.32	12.84
5.1 การบริหารงานบุคคล						
5.1.1 ประสิทธิภาพตรง				54.03	54.03	
5.1.2 การรับรู้				62.70	62.70	
5.2 การบริหารงบประมาณ						
5.2.1 การรับรู้				85.85	85.85	
5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน						
5.3.1 การรับรู้				71.64	71.64	
5.3.2 ประสิทธิภาพตรง				82.36	82.36	
ระดับผลการประเมิน	สูงมาก	คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใส			82.86	

บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.1 การวิเคราะห์ค่าคะแนนของหน่วยงานตามดัชนี

1) การแปลผลคะแนนตามเกณฑ์ของสำนักงาน ป.ป.ช.³

ค่าคะแนนของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ มีค่าคะแนนระหว่าง 0 – 100 คะแนน วิเคราะห์ข้อมูลโดยให้นำหน้ากระดาษแต่ละข้อคำถามในแบบสำรวจจาก 3 แหล่ง ได้แก่ แบบสำรวจความคิดเห็น Internal Integrity & Transparency Assessment: IIT แบบสำรวจความคิดเห็น External Integrity & Transparency Assessment: EIT และแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence – Based Integrity & Transparency Assessment: EBIT แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

80 – 100	คะแนน	=	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก
60 – 79.99	คะแนน	=	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูง
40 – 59.99	คะแนน	=	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานปานกลาง
20 – 39.99	คะแนน	=	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำ
0 – 19.99	คะแนน	=	มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำมาก

2) การวิเคราะห์ค่าคะแนนแบบอิงกลุ่มด้วยการจัดอันดับ (Ranking) และค่าสถิติ Percentile

เนื่องจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมของปี 2558 ในแต่ละหน่วยงานตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. นั้น มีค่าเฉลี่ยรายดัชนีอยู่ในระดับสูงและสูงมากเป็นส่วนใหญ่ ที่ปรึกษาจึงใช้การวิเคราะห์แบบอิงกลุ่ม (จากผลสำรวจหน่วยงานภาครัฐจำนวน 115 หน่วยงาน) ด้วยการจัดอันดับ (Ranking) และใช้ค่าสถิติ Percentile จำแนกระดับคะแนนของหน่วยงาน ออกเป็นระดับต่างๆ เพื่อให้มีความชัดเจนในการวิเคราะห์และออกแบบข้อเสนอแนะให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากการประมวลผลค่าคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 115 หน่วยงาน ที่ปรึกษาได้คำนวณค่า Percentile ตามดัชนี โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงคะแนน คือ

- ช่วงคะแนนที่ 1 ค่าคะแนนตกอยู่ในช่วง 0-24.99 Percentile หรือ Quartile 1 โดยหากหน่วยงานมีค่าคะแนนตกอยู่ในช่วงนี้ หมายความว่าหน่วยงานต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพราะค่าคะแนนต่ำกว่าค่ากลาง (ที่ 50 percentile) ค่อนข้างมาก

³ ที่มา: คู่มือ ITA การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

- ช่วงคะแนนที่ 2 ค่าคะแนนตกอยู่ในช่วง 25-49.99 Percentile หรือ Quartile 2 โดยหากหน่วยงานมีค่าคะแนนตกอยู่ในช่วงนี้ หมายความว่าหน่วยงานจำเป็นต้องปรับปรุง เนื่องจากคะแนนยังต่ำกว่าค่ากลาง (ที่ 50 percentile) อยู่
- ช่วงคะแนนที่ 3 ค่าคะแนนตกอยู่ในช่วง 50-74.99 Percentile หรือ Quartile 3 โดยหากหน่วยงานมีค่าคะแนนตกอยู่ในช่วงนี้ หมายความว่าหน่วยงานมีคะแนนในดัชนีนั้นๆ อยู่ในเกณฑ์ดี เพราะมีคะแนนสูงกว่าค่ากลาง (ที่ 50 percentile) แต่ยังสามารถพัฒนาให้มีคะแนนสูงขึ้นได้อีก
- ช่วงคะแนนที่ 4 ค่าคะแนนตกอยู่ในช่วง 75-100 Percentile หรือ Quartile 4 โดยหากหน่วยงานมีค่าคะแนนตกอยู่ในช่วงนี้ หมายความว่าหน่วยงานมีคะแนนในดัชนีดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เพราะสูงกว่าค่ากลาง (ที่ 50 percentile) ค่อนข้างมาก จำเป็นต้องรักษามาตรฐานให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนรายดัชนีของหน่วยงานเทียบกับผลคะแนนโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ช่วงคะแนนแบบอิงกลุ่มด้วยค่าสถิติ Percentile ในภาพรวมและรายดัชนี

ดัชนี	ช่วงคะแนน Quartile 1	ช่วงคะแนน Quartile 2	ช่วงคะแนน Quartile 3	ช่วงคะแนน Quartile 4
1. ดัชนีความโปร่งใส	31.71-80.17	80.17-86.39	86.39-91.48	91.48-98.56
2. ดัชนีความพร้อมรับผิด	29.30-76.76	76.76-87.61	87.61-92.44	92.44-99.50
3. ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	54.09-96.08	96.08-98.50	98.50-99.02	99.02-100.0
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	43.24-61.76	61.76-68.53	68.53-76.57	76.57-96.52
5. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	38.37-57.06	57.06-63.52	63.52-69.05	69.05-90.81
สรุปผลคะแนน ITA	44.09-77.08	77.08-81.19	81.19-84.80	84.80-96.02

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนด้วยการจัดอันดับ (Ranking) และค่าสถิติ Percentile

การประปาส่วนภูมิภาค มีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2558 อยู่ที่ 82.86 คะแนน ซึ่งตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น จัดอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซนต์ไทล์ (Percentile) เทียบรวมจากผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนน ITA ในภาพรวมของการประปาส่วนภูมิภาค ได้ Ranking อันดับที่ 43 ตกอยู่ใน Quartile ที่ 3 (50-74.99 Percentile) สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แต่ยังสามารถพัฒนาได้อีก โดยมีรายละเอียดผลคะแนนการประเมินแยกเป็นรายดัชนี ดังนี้

ดัชนีที่ 1 ความโปร่งใส (Transparency Index) ได้ Ranking อันดับที่ 76 มีคะแนนอยู่ที่ 82.41 เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซนต์ไทล์ (Percentile) จากผลการประเมินในภาพรวมของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 2 (25 – 49.99 percentile) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 1 ต้องปรับปรุง



ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิด (Accountability Index) ได้ Ranking อันดับที่ 77 มีคะแนนอยู่ที่ 82.27 เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซ็นไทล์ (Percentile) จากผลการประเมินในภาพรวมของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 2 (25 – 49.99 percentile) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 2 ต้องปรับปรุง

ดัชนีที่ 3 ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index) ได้ Ranking อันดับที่ 96 มีคะแนนอยู่ที่ 92.68 เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซ็นไทล์ (Percentile) จากผลการประเมินในภาพรวมของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 1 (0-24.99 Percentile) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 3 ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ดัชนีที่ 4 วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Index) ได้ Ranking อันดับที่ 12 มีคะแนนอยู่ที่ 83.74 เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซ็นไทล์ (Percentile) จากผลการประเมินในภาพรวมของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 4 (75 percent and higher) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 4 อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

ดัชนีที่ 5 คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity Index) ได้ Ranking อันดับที่ 20 มีคะแนนอยู่ที่ 71.32 เมื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ เปอร์เซ็นไทล์ (Percentile) จากผลการประเมินในภาพรวมของ 115 หน่วยงาน พบว่าคะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 4 (75 percent and higher) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 5 อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

5.1.2 การวิเคราะห์ค่าคะแนนของหน่วยงานตามเครื่องมือที่ใช้

เนื่องจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2558 มีการบูรณาการเครื่องมือทั้งจากแบบสำรวจเพื่อวัดความรับรู้ (Perception) ซึ่งวัดจากบุคลากรภายในหน่วยงานและบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน และใช้การประมวลผลจากเอกสารหรือหลักฐานตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) จึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลคะแนนตามเครื่องมือที่ใช้ ซึ่งที่ปรึกษาใช้ค่าเฉลี่ยของดัชนีที่ 1 ดัชนีที่ 2 และดัชนีที่ 4 มาทำแผนภาพการกระจายของข้อมูลเป็นรายคู่ระหว่าง Perception-Based กับ Evidence-Based รวมถึงได้ใช้ค่าเฉลี่ยในแต่ละดัชนีดังกล่าวในการจำแนกประเภทของหน่วยงานตามค่าคะแนนที่ได้ ดังนี้

<p><i>Quadrant 3</i></p> <p>หน่วยงานมีคะแนน Evidence-Based สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ Perception ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย</p>	<p><i>Quadrant 4</i></p> <p>หน่วยงานมีคะแนน Perception และ Evidence-Based สูงกว่าค่าเฉลี่ย</p>
<p><i>Quadrant 1</i></p> <p>หน่วยงานมีคะแนน Perception และ Evidence-Based ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย</p>	<p><i>Quadrant 2</i></p> <p>หน่วยงานมีคะแนน Perception สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ Evidence-Based ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย</p>



- กลุ่มที่ตกอยู่ใน Quadrant 1 (คะแนน perception และ evidence-based ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย) เป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการปรับปรุงทั้งด้านการสร้าง การรับรู้ (Perception) และความพร้อมในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) เพราะมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งสองด้าน
- กลุ่มที่ตกอยู่ใน Quadrant 2 (คะแนน perception สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ evidence-based ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย) เป็นกลุ่มที่มีคะแนนในด้านการรับรู้ (Perception) อยู่ในเกณฑ์ดี มีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ควรปรับปรุงความพร้อมในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ตามดัชนีที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น เพราะยังมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
- กลุ่มที่ตกอยู่ใน Quadrant 3 (คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ perception ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย) เป็นกลุ่มที่มีคะแนนในด้านความพร้อมในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) อยู่ในเกณฑ์ดี มีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ควรปรับปรุงการสร้างการรับรู้ (Perception) ตามดัชนีที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น เพราะยังมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย
- กลุ่มที่ตกอยู่ใน Quadrant 4 (คะแนน perception และ evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย) เป็นกลุ่มที่มีคะแนนทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ (Perception) และด้านความพร้อมในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) อยู่ในเกณฑ์ดี เพราะมีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งสองด้าน

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเครื่องมือที่ใช้ของหน่วยงานเทียบกับผลคะแนนโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินทั้งหมดแยกรายดัชนี สรุปได้ดังนี้

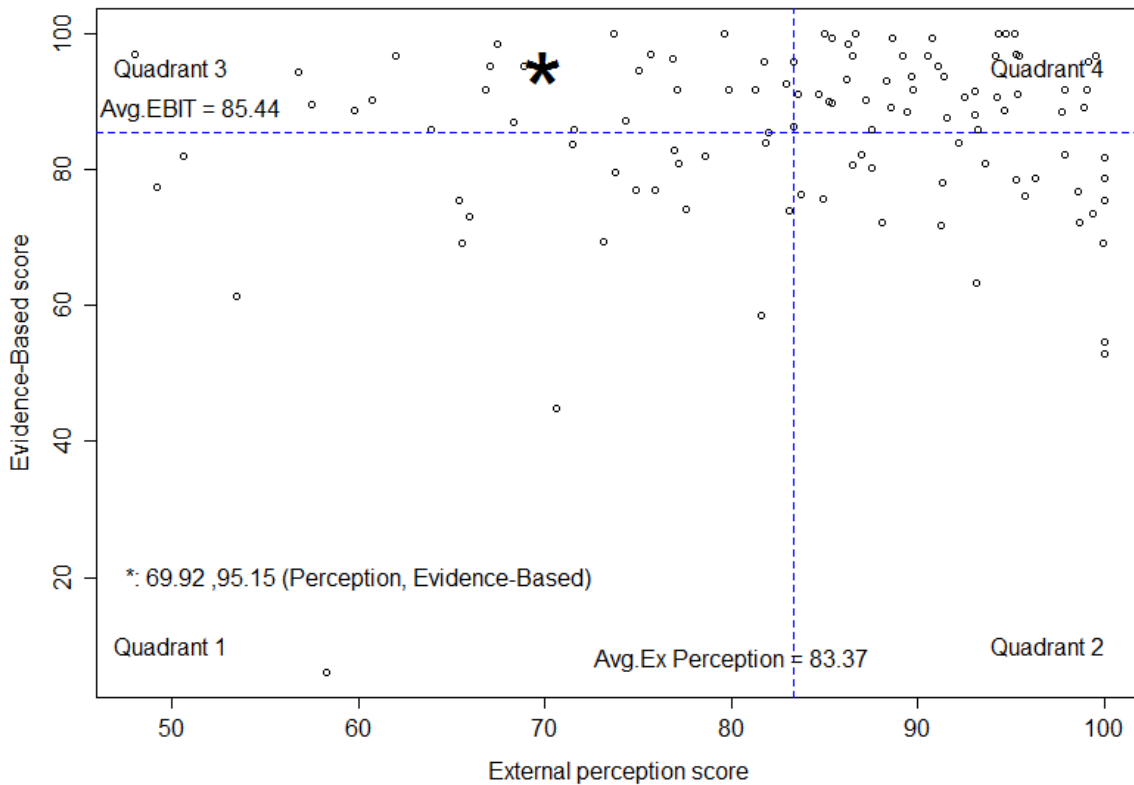
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนตามเครื่องมือที่ใช้เทียบกับผลคะแนนโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินทั้งหมดแยกรายดัชนี

ดัชนี	Evidence-Based (Avg.)	Perception Based (Avg.)		ผลการวิเคราะห์
		Internal	External	
1. ดัชนีความโปร่งใส	95.15		69.92	Quadrant 3 (คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย)
2. ดัชนีความพร้อมรับผิด	90.00		74.53	Quadrant 3 (คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย)
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	96.92	78.76		Quadrant 4 (คะแนน perception และ evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย)

หมายเหตุ: ที่ปรึกษาใช้ค่าเฉลี่ย (Avg.) ตามประเภทของเครื่องมือและดัชนีมาทำการวิเคราะห์

ดัชนีที่ 1 ความโปร่งใส (Transparency Index)

ดัชนีที่ 1 ความโปร่งใส [External perception & Evidence-Based]

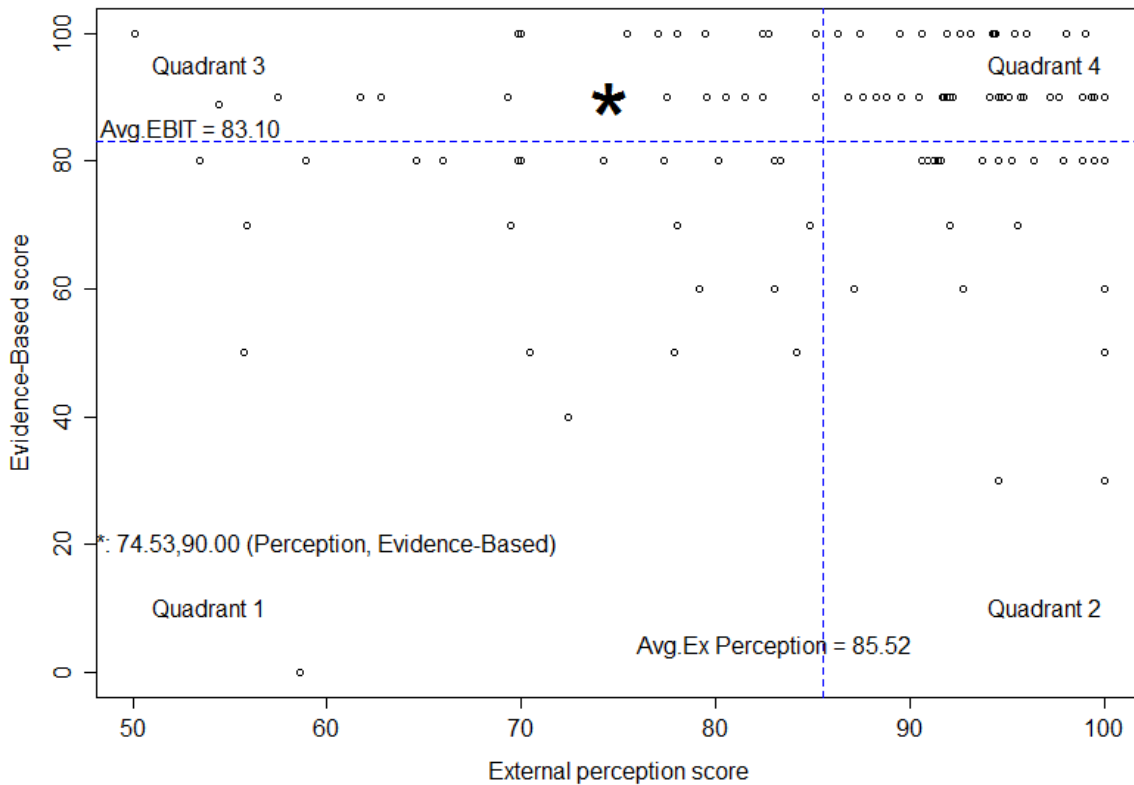


หมายเหตุ: * คือตำแหน่งของการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลคะแนนการประเมินของการประปาส่วนภูมิภาค ตกอยู่ในควอดรนต์ (Quadrant) ที่ **3: คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ perception ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย** สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีความพร้อมและมีความเข้าใจในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (Evidence-Based) หลักฐานที่นำมาใช้ประกอบการประเมิน ถือว่ามีความครบถ้วนและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในการประเมินเป็นอย่างดี แต่เมื่อนำผลการประเมินของดัชนีดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมิติด้านการรับรู้ (Perception) พบว่าการรับรู้ในด้านความโปร่งใส (Transparency) อยู่ในเกณฑ์ที่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา อันเนื่องมาจากภาพรวมของการสื่อสารกับภายนอกองค์กรยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานในด้านการรับรู้ให้มีความเป็นรูปธรรมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับผลการประเมินในมิติด้านการรับรู้ให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิด (Accountability Index)

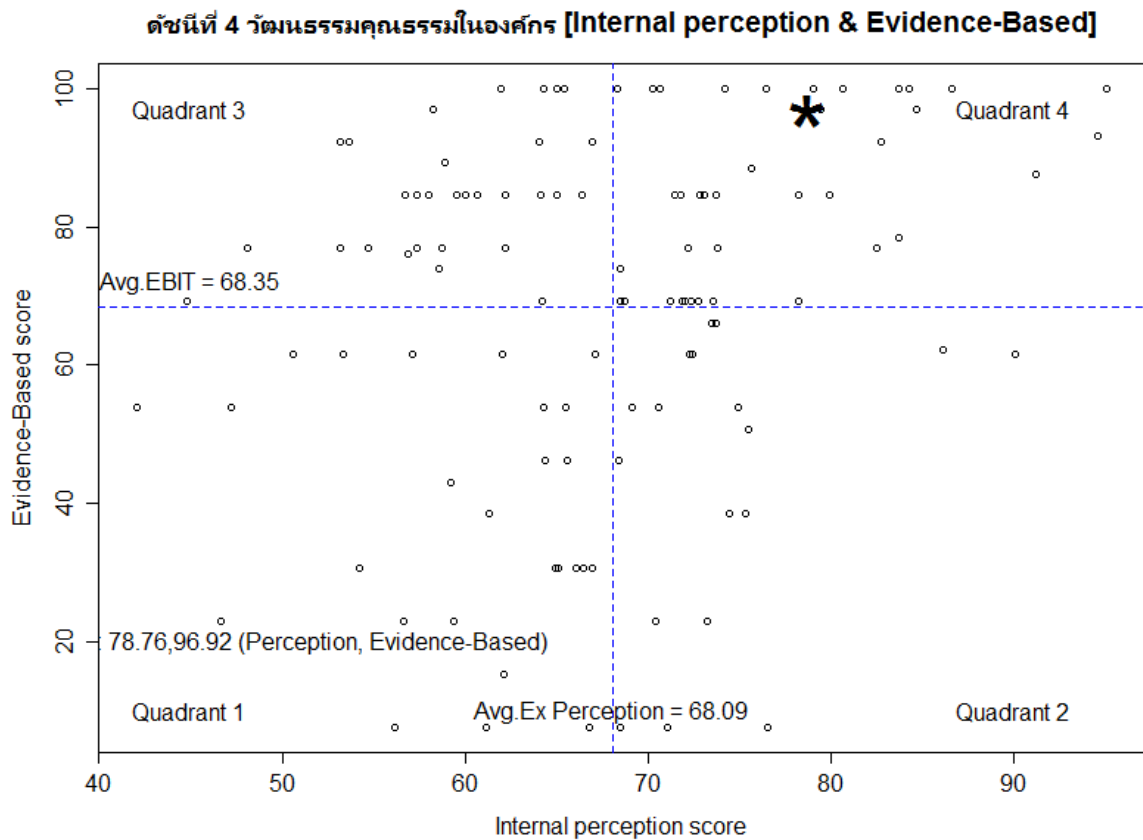
ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิด [External perception & Evidence-Based]



หมายเหตุ: * คือตำแหน่งของการวิเคราะห์ผลการจัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลคะแนนการประเมินของการประปาส่วนภูมิภาค ตกอยู่ในควอดรนต์ (Quadrant) ที่ **3: คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย** สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีความพร้อมและมีความเข้าใจในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (Evidence-Based) หลักฐานที่นำมาใช้ประกอบการประเมิน ถือว่ามีความครบถ้วนและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในการประเมินเป็นอย่างดี แต่เมื่อนำผลการประเมินของดัชนีดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับมิติด้านการรับรู้ (Perception) พบว่าการรับรู้ในด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) อยู่ในเกณฑ์ที่ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา อันเนื่องมาจากภาพรวมของการสื่อสารกับภายนอกองค์กรยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานในด้านการรับรู้ให้มีความเป็นรูปธรรมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับผลการประเมินในมิติด้านการรับรู้ให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดัชนีที่ 4 วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture Index)



หมายเหตุ: * คือตำแหน่งของการวิเคราะห์ผลการกิจการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลคะแนนการประเมินของการประปาส่วนภูมิภาค ตกอยู่ในควอดรันต์ (Quadrant) ที่ **4: คะแนน perception และ evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย** สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีความพร้อมและมีความเข้าใจในการจัดเตรียมหลักฐานเชิงประจักษ์ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี (Evidence-Based) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในการประเมิน รวมถึงหน่วยงานสามารถสร้างการรับรู้ (Perception) ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงควรรักษาระดับมาตรฐานของทั้งสองส่วนนี้ให้คงประสิทธิภาพที่ดีต่อไป



5.1.3 การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 11 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ Internal	ร้อยละ	การแบ่งกลุ่มตามตำแหน่งงาน
1. ลูกจ้าง	-	ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 83
2. พนักงาน – พนักงานอาวุโสหรือเทียบเท่า	83	
3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	5	ระดับบริหาร ร้อยละ 17
4. รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	2	
5. ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	5	
6. ผู้ช่วยผู้ว่าการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	1	
7. รองผู้ว่าการ/รองผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	4	
8. ผู้ว่าการ/ผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	-	
รวม		100

ตารางที่ 12 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ External

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ External	ร้อยละ	การแบ่งกลุ่มตามกลุ่มอาชีพ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	11	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 11
พนักงาน/ลูกจ้าง	55	ลูกจ้าง/พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ อื่นๆ ร้อยละ 89
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	28	
อื่นๆ	6	
รวม		100



5.2 การสังเคราะห์ข้อมูล

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่ปรึกษาได้ทำการสังเคราะห์ผลการศึกษาทั้งหมด โดยอ้างอิงจากเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. และการวิเคราะห์แบบอิงกลุ่ม (Percentile) ของที่ปรึกษา สรุปเป็นจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) ดังนี้

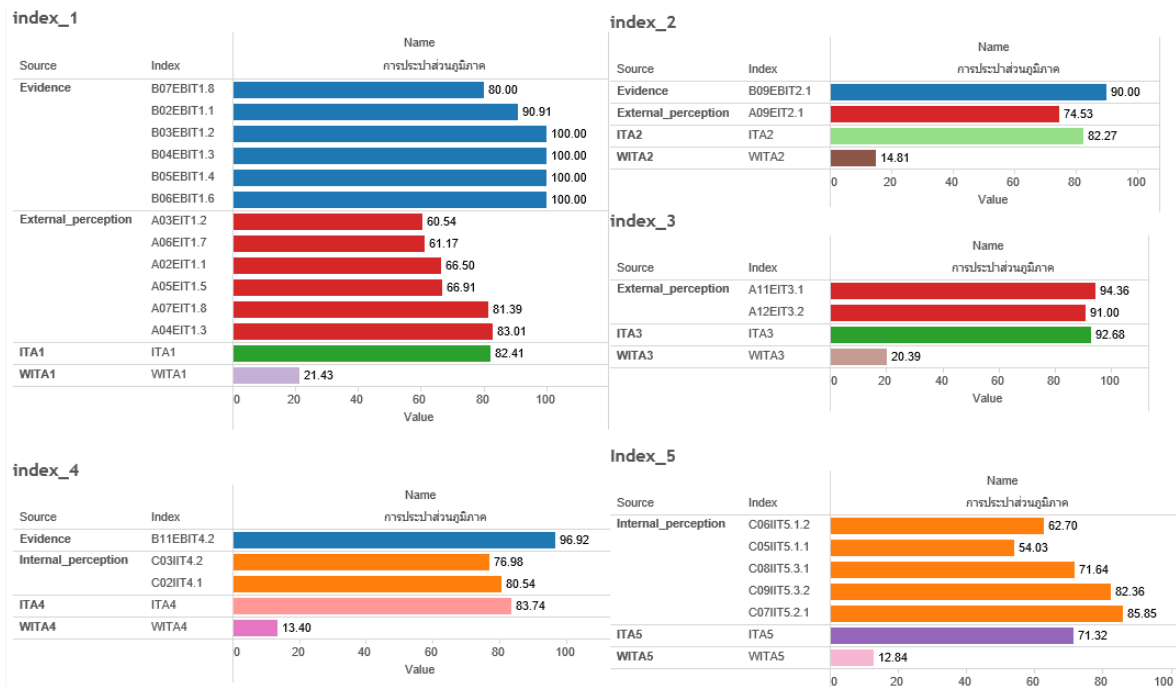
จุดแข็ง (Strength)	มีความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) และ ความพร้อมในการสร้างการรับรู้ใน ดัชนีที่ 4 วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ซึ่ง หัวข้อที่ทำคะแนนได้ดี สำหรับการประเมินด้วยแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิง ประจักษ์ (Evidence-Based) ได้แก่ ข้อที่ 4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร ได้ 96.92 คะแนน และการประเมินการรับรู้ของบุคคลภายใน (Internal) ได้แก่ ข้อ ที่ 4.1 วัฒนธรรมองค์กร ได้ 80.54 คะแนน
จุดอ่อน (Weakness)	มีความพร้อมในการสร้างการรับรู้ใน ดัชนีที่ 5 คุณธรรมในการทำงานของ หน่วยงาน ซึ่งหัวข้อที่ทำคะแนนได้ดี ได้แก่ เรื่องการบริหารงบประมาณ ข้อที่ 5.2.1 การรับรู้ ได้ภารกิจ 85.85 คะแนน และเรื่องความเป็นธรรมในการ มอบหมายงาน ข้อที่ 5.3.2 ประสพการณ์ตรง ได้ภารกิจ 82.36 คะแนน
	ควรปรับปรุงการรับรู้ใน ดัชนีที่ 3 ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ซึ่ง หัวข้อที่มีคะแนนต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจในภาพรวม (115 หน่วยงาน) ได้แก่ การประเมินการรับรู้ของบุคคลภายนอก (External) ข้อที่ 3.2 ประสพการณ์ตรง ได้ภารกิจ 91.00 คะแนน และ 3.1 มุมมองการรับรู้ ได้ 94.36 คะแนน



5.3 สรุปผลการประเมิน

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่ปรึกษาได้ทำการสังเคราะห์ผลการศึกษาทั้งหมดตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. และใช้หลักการวิเคราะห์แบบอิงกลุ่ม (จากหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินจำนวน 115 หน่วยงาน) ด้วยการจัดอันดับรายดัชนี (Ranking) รวมถึงการใช้ค่าสถิติ Percentile เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงจุดที่ควรปรับปรุงเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่เข้ารับการประเมินทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

แผนภาพที่ 6 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน





ตารางที่ 13 สรุปผลการประเมิน ITA ประจำปี 2558

ดัชนี	คะแนนดัชนี (ร้อยละ) / ระดับเกณฑ์การประเมิน	ระดับผลการประเมินแบบอิงกลุ่ม หน่วยงานภาครัฐจำนวน 115 หน่วยงานในปี 2558 (Ranking and Percentile)	ตัวชี้วัดย่อยที่ควรปรับปรุง (คะแนนที่ได้)		สรุปผลการประเมิน
			การสร้างการรับรู้ (Perception)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based)	
1. ความโปร่งใส	82.41 (สูงมาก)	Ranking อันดับที่ 76 คะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 2 (25 – 49.99 percent) สะท้อนให้เห็นว่า คะแนนในดัชนีที่ 1 อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง	1.7 ช่องทางการร้องเรียน (61.17) 1.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (60.54) 1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (66.50)	1.8 การตอบสนองข้อร้องเรียน/การแจ้งผลร้องเรียน (80.00) 1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (90.91)	ระดับคะแนนสูงมาก แต่เมื่อใช้การวิเคราะห์อิงกลุ่มพบว่า อยู่ในอันดับที่ 76 จาก 115 หน่วยงาน ดังนั้นจึงต้องปรับปรุง ตัวชี้วัดนี้ได้อีก [ผลวิเคราะห์คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ perception ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (อยู่ใน Quadrant 3) ต้องปรับปรุง perception]
2. ความพร้อมรับผิด	82.27 (สูงมาก)	Ranking อันดับที่ 77 คะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 2 (25 – 49.99 percent) สะท้อนให้เห็นว่า คะแนนในดัชนีที่ 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุง	2.1 ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ (74.53)	2.1 ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ (90.00)	ระดับคะแนนสูงมาก แต่เมื่อใช้การวิเคราะห์อิงกลุ่มพบว่า อยู่ในอันดับที่ 77 จาก 115 หน่วยงาน ดังนั้นจึงต้องปรับปรุง ตัวชี้วัดนี้ได้อีก [ผลวิเคราะห์คะแนน evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย แต่ perception ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (อยู่ใน Quadrant 3) ต้องปรับปรุง perception]



ดัชนี	คะแนนดัชนี (ร้อยละ) / ระดับเกณฑ์การประเมิน	ระดับผลการประเมินแบบอิงกลุ่ม หน่วยงานภาครัฐจำนวน 115 หน่วยงานในปี 2558 (Ranking and Percentile)	ตัวชี้วัดย่อยที่ควรปรับปรุง (คะแนนที่ได้)		สรุปผลการประเมิน
			การสร้างการรับรู้ (Perception)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based)	
3. ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน	92.68 (สูงมาก)	Ranking อันดับที่ 96 คะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 1 (0 – 24.99 percent) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 3 อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	3.1 มุมมองการรับรู้ (94.36) 3.2 ประสิทธิภาพตรง (91.00)	-	ระดับคะแนนสูงมาก แต่เมื่อใช้การวิเคราะห์อิงกลุ่มพบว่าอยู่ในอันดับที่ 96 จาก 115 หน่วยงาน ดังนั้นจึงต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	83.74 (สูงมาก)	Ranking อันดับที่ 12 คะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 4 (75 percent and higher) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 4 อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก	4.1 วัฒนธรรมองค์กร (80.54) 4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร (76.98)	-	ระดับคะแนนสูงมาก ให้รักษาระดับคะแนนที่ดีไว้ พร้อมกับปรับปรุงตัวชี้วัดย่อยที่ยังสามารถพัฒนาได้อีก [ผลวิเคราะห์คะแนน perception และ evidence-based สูงกว่าค่าเฉลี่ย (อยู่ใน Quadrant 4)]
5. คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน	71.32 (สูง)	Ranking อันดับที่ 20 คะแนนตกอยู่ใน Quartile ที่ 4 (75 percent and higher) สะท้อนให้เห็นว่าคะแนนในดัชนีที่ 5 อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก	5.1 การบริหารงานบุคคล ข้อที่ 5.1.1 ประสิทธิภาพตรง (54.03) และ 5.1.2 การรับรู้ (62.70) 5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน ข้อที่ 5.3.1 การรับรู้ (71.64)	-	ระดับคะแนนสูง ให้รักษาระดับคะแนนที่ดีไว้ พร้อมกับปรับปรุงตัวชี้วัดย่อยที่ยังสามารถพัฒนาได้อีก
คะแนน ITA ในภาพรวม	82.86 (สูงมาก)	Ranking อันดับที่ 43	-	-	คะแนน ITA อยู่ในเกณฑ์สูงมาก



ดัชนี	คะแนนดัชนี (ร้อยละ) / ระดับเกณฑ์ การประเมิน	ระดับผลการประเมินแบบอิงกลุ่ม หน่วยงานภาครัฐจำนวน 115 หน่วยงานในปี 2558 (Ranking and Percentile)	ตัวชี้วัดย่อยที่ควรปรับปรุง (คะแนนที่ได้)		สรุปผลการประเมิน
			การสร้างการรับรู้ (Perception)	หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based)	
<i>*ดัชนีที่ควรปรับปรุง คือ ดัชนีที่ 1 ความโปร่งใส ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิด ดัชนีที่ 3 ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ดัชนีที่ 5 คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงาน</i>					

หมายเหตุ : คะแนน ITA หมายถึง ผลรวมของคะแนนแต่ละดัชนีที่ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว
คะแนนดัชนีเป็นการคิดคะแนนร้อยละที่ยังไม่ได้ถ่วงน้ำหนัก สำหรับการเปรียบเทียบแต่ละดัชนี



5.4 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะด้านการรับรู้จากมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงานตามดัชนีที่ 1 ด้านความโปร่งใส (Transparency Index)

สำหรับองค์ประกอบในการประเมินตามดัชนีที่ 1 ด้านความโปร่งใส มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับระบบงานขององค์กร เช่น การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการปฏิบัติงาน การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลัก และระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน ซึ่งที่ปรึกษาได้เสนอวิธีการปรับปรุงการรับรู้จากมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงาน ด้านระบบการทำงานและระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน ดังนี้

หัวข้อ	แนวปฏิบัติ	ช่องทางการสื่อสาร
การดำเนินงานขององค์กร (Organization Operation)		
* การให้และการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	มีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ 1) ชื่อโครงการ 2) งบประมาณ/ราคากลาง 3) วิธีการจัดจ้าง 4) หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก 4) ผู้ซื้อของ 5) ผู้ยื่นซอง และ 6) ผู้ได้รับคัดเลือก	- เว็บไซต์หน่วยงาน - ช่องทางอื่นๆ ตามกฎหมาย เช่น ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง (e-GP)
* มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก อัตราค่าบริการ/เงื่อนไขเฉพาะ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ พร้อมระบุบุคลากรที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งตั้งระบบงาน Call center เพื่อตอบคำถามและเป็นช่องทางเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติงาน	- แผนผังการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักแสดงไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน - แผ่นพับแจกที่หน่วยงาน - เว็บไซต์ของหน่วยงาน - ส่ง Email ให้ผู้รับบริการ - ระบบ Call center
* ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ	เผยแพร่หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติตามภารกิจของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ มีเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อลดดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ แสดงระบบคิว ณ ที่ทำการ	- ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักแสดงไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน



หัวข้อ	แนวปฏิบัติ	ช่องทางการสื่อสาร
	หน่วยงาน ระบบทะเบียนคุมการให้บริการ ระบบจองคิวออนไลน์ หรือระบบป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	- แผ่นพับแจกที่ หน่วยงาน - เว็บไซต์ของ หน่วยงาน - ส่ง Email ให้ ผู้รับบริการ
* ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติ ราชการ	คณะกรรมการและผู้นำน้องการจะต้องทบทวนว่า อะไรคือคุณค่าหลัก (Core Value) ที่หน่วยงานสามารถส่งมอบให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน ซึ่งหน่วยงานจะต้องปรับปรุงหัวข้อการนำเสนอผลสัมฤทธิ์นี้ไปทุกๆ ปี ตามความเป็นจริง และเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและรับรู้ของบุคคลภายนอก ควรสังเคราะห์เฉพาะสาระสำคัญเพียง 3 ประเด็น	- ทำแผนภาพหรือ อินโฟกราฟิก ไว้ที่ หน่วยงาน - เว็บไซต์ของ หน่วยงาน - ส่ง Email ให้ ผู้รับบริการ - รายงานประจำปี
ระบบการร้องเรียนขององค์กร (Organization Complaint System)		
หัวข้อ	แนวปฏิบัติ	ช่องทางการสื่อสาร
* ช่องทางการร้องเรียน	แสดงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยแยกประเภทเรื่อง และแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้กับผู้แจ้งเรื่องให้รับทราบ โดยต้องระบุเป็นการเฉพาะว่า “เรื่องร้องเรียน” หน่วยงานอาจให้ความสำคัญกับช่องทาง ระบบ Call Center เพื่อความเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	- หมายเลขโทรศัพท์ -เว็บไซต์ - ระบบไปรษณีย์ - กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน - ระบบ Call Center - Social Media
* การตอบสนองข้อร้องเรียน	ปรับปรุงระบบจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐาน (หากหน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอควรใช้ซอฟต์แวร์มาดำเนินการ เพราะสามารถนำข้อมูลมาจัดทำรายงานและวิเคราะห์	- ส่งข้อความไปยังมือ ถือ - ระบบ Call Center



หัวข้อ	แนวปฏิบัติ	ช่องทางการสื่อสาร
	<p>ปัญหาได้อีกด้วย) ระบบที่เหมาะสมจะต้องมีความสามารถ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เก็บข้อมูลผู้ร้องเรียน วัน-เวลา และหัวข้อเรื่องร้องเรียน ระบบต้องมีเวลามาตรฐานในการดำเนินการในแต่ละเรื่อง - ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบ พร้อมระบบเตือนหากไม่มีผู้รับเรื่อง ต้องแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชา - เก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา สาเหตุและวิธีการแก้ไข พร้อมข้อมูลการอนุมัติวิธีการแก้ไขจากสายบังคับบัญชา (ถ้ามี) - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ระบุปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข 	<p>- เคาะเตอร์เซอร์วิส</p> <p>กรณีที่หน่วยงานมีสำนักงานที่ให้บริการโดยตรง</p>

จากตารางข้างบนนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงานพิจารณาถึงความครบถ้วนในแนวปฏิบัติและช่องทางการสื่อสารแยกตามหัวข้อ ซึ่งหน่วยงานสามารถจัดลำดับความสำคัญเลือกดำเนินการบางหัวข้อก่อนตามความเหมาะสม เพราะบางหัวข้ออาจมีการดำเนินการที่ครบถ้วนอยู่แล้ว

2) ข้อเสนอแนะด้านการรับรู้จากมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงานตามดัชนีที่ 2 ด้านความพร้อมรับผิด (Accountability Index)

สำหรับหน่วยงานที่ต้องการปรับปรุงด้านการรับรู้จากมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงานตามดัชนีที่ 2 ด้านความพร้อมรับผิด จำเป็นต้องทบทวนว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลสำคัญต่อระดับคุณภาพด้านความพร้อมรับผิดและการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งอาจจะใช้การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ/ลูกค้า ที่หน่วยงานต้องทำทุกปี หรือพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจขึ้นใหม่หากหน่วยงานยังไม่มี การสำรวจในประเด็นดังกล่าว โดยแบบสำรวจการรับรู้ด้านการให้บริการของหน่วยงานจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญซึ่งที่ปรึกษาได้ประยุกต์จากตัวแบบ SERVQUAL⁴ มาเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานภาครัฐไว้ ดังนี้

1) การให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Tangibles)

- สภาพอาคารสถานที่ ที่เหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ สอดคล้องกับการให้บริการ เช่น ส่วนสำนักงาน ส่วนเคาะเตอร์เซอร์วิส ห้องประชุม ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น

⁴ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, Number 1, p.12-40.



- การแต่งกาย/บุคลิกภาพของบุคลากรมีความสุภาพ
 - บรรลุเกณฑ์/เอกสารต่างๆ หรือสินค้า/และบริการที่ส่งมอบมีความดึงดูดใจ
- 2) การให้บริการที่ไว้วางใจได้ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ (Reliability)
- การให้บริการของบุคลากรมีความถูกต้อง แม่นยำ
 - มาตรฐานการให้บริการคงเส้นคงวา ไม่ขึ้นกับบุคลากรคนใดคนหนึ่ง
 - มีระบบงานที่น่าเชื่อถือ ส่งมอบบริการที่ถูกต้องให้ตั้งแต่ขั้นแรก ไม่ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ไม่เกี่ยวข้อง
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่ (Responsiveness)
- บุคลากรพร้อมให้บริการทันที ไม่ทิ้งเวลาให้รอนาน
 - บุคลากรไม่แสดงอารมณ์หงุดหงิด เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อจำนวนมาก
 - หน่วยงานมีความพร้อมในเรื่องเอกสารและข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย พร้อมส่งมอบกับผู้รับบริการทันที
 - หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อ ติดตามงาน และรับเรื่องร้องเรียนที่ทำได้สะดวก และมีประสิทธิภาพ
- 4) การให้บริการอย่างมีอาชีพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ (Assurance)
- บุคลิกภาพของพนักงานแสดงถึงความมั่นใจในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจได้
 - บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้
 - ความมั่นใจได้ในมาตรฐานระบบงานของหน่วยงาน และการรักษาความลับของผู้รับบริการ
- 5) การให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy)
- หน่วยงานมีระบบที่ทำให้ทราบต้องการของผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ไม่ต้องเริ่มต้นขั้นตอนใหม่ทุกครั้ง
 - บุคลากรสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ เช่น การทักทาย หรือ จดจำข้อมูลผู้รับบริการได้
 - เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น บุคลากรมุ่งเน้น ติดตามการแก้ปัญหา รายงานให้ทราบเป็นระยะๆ จนเสร็จสิ้น

เมื่อหน่วยงานได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการตามที่กล่าวมาแล้ว ก็สามารถปรับปรุงประเด็นที่มีปัญหาด้วยการคัดเลือกที่ปรึกษาหรือสถาบันฝึกอบรม มาให้ความรู้และร่วมกันทำ Workshop เพื่อปรับฐานคิดในประเด็นที่เป็นปัญหาในการให้บริการผู้รับบริการต่อไป



3) ข้อเสนอแนะด้านการรับรู้จากมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกหน่วยงานตามดัชนีที่ 3 ด้าน ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption-Free Index)

การป้องกันปัญหาจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานจะต้องสร้างเสริมภาพลักษณ์ให้มีการรับรู้ที่ต่ออยู่เสมอ โดยผู้นำน้องคนนั้นมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและเป็นผู้นำกิจกรรมต่อต้านการทุจริตให้เกิดขึ้นอย่างทั่วถึง เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

- 1) สร้างเสริมมาตรการต่างๆ ที่จะเป็นภูมิคุ้มกันให้องค์กรไม่ตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีการทุจริตในการดำเนินงาน
- 2) หลอมรวมจิตใจคนในองค์กรให้มีฐานความคิด (mindsets) และขีดความสามารถ (Capabilities) ที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้มีระบบคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขึ้น

หน่วยงานจะต้องมีความเข้าใจบริบทภายในและระบุให้ได้ว่า ณ ปัจจุบัน องค์กรกำลังตกอยู่ในสถานการณ์ความเสี่ยงที่จะเกิดการคอร์รัปชันขึ้นหรือไม่ และเพื่อเป็นการรับประกันถึงความสำเร็จ คณะกรรมการ (Board) และคณะผู้บริหารจะต้องแสดงบทบาทและสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านทุจริตให้คนในองค์กรเกิดจิตสำนึกเรื่องนี้อยู่เสมอ เริ่มต้นจากการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานมีมากน้อยเพียงใด

ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

- 1) ประเมินความเสี่ยง (Assess Risks)

ระบุปัจจัยเสี่ยงว่าเกิดจากประเด็นใด เช่น ลักษณะกิจกรรม สถานที่ ความสัมพันธ์กับผู้รับจ้าง ช่องโหว่ของกฎหมาย/กฎระเบียบ จากนั้นจัดลำดับความสำคัญ

* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ ได้แก่ ผู้ผลิตที่ขายของให้องค์กร, ตัวแทนขาย, ตัวแทนจัดจำหน่าย, ลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มที่มีสายสัมพันธ์กับคนในองค์กร เป็นต้น

* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นหน่วยงานรัฐ ได้แก่ ผู้ออกใบอนุญาตต่างๆ เช่น ขนส่ง ที่ดิน วิซ่า ศุลกากร ภาษี เชื้อเพลิง ขนส่ง ป่าไม้ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น นักการเมือง ข้าราชการ ครู อาจารย์ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ: ได้แก่ ล็อบบี้ยิสต์ นักกฎหมาย นักบัญชี ผู้ตรวจสอบ ผู้ประเมิน ที่ปรึกษา เป็นต้น

- 2) พัฒนาโปรแกรม (Develop the program)

ออกแบบกิจกรรมต่อต้านการคอร์รัปชันตามประเด็นความเสี่ยงในขั้นตอนการประเมิน ตั้งนโยบาย กระบวนการปฏิบัติ และการควบคุม/ติดตามผล ในทุกระดับการทำงาน เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการและผู้บริหารให้วางกลยุทธ์พร้อมทั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว เตรียมการเรื่องทรัพยากรที่ใช้ และกระบวนการสื่อสารให้ทั่วถึงองค์กร

- 3) ระบุแนวทางปฏิบัติ (Define and Implement policies)

เขียนนโยบายที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ กฎระเบียบ และกระบวนการทำงาน ตั้งผู้รับผิดชอบที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนการปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เช่น พนักงาน ผู้ประเมิน ผู้ตรวจสอบภายใน และลูกค้า/ผู้ใช้บริการตามภารกิจ รวมถึงระบุวิธีการประเมินผลไว้ด้วย

*** หากยังไม่มีข้อมูลชัดเจนในการพัฒนาแนวปฏิบัติ อาจต้องศึกษาแนวทางจากแหล่งข้อมูลเหล่านี้



1. U.S. Foreign Corrupt Practices Act.⁵
2. Public Procurement Laws and Regulations⁶
3. Guidance from OECD, World Bank, and Non-Governmental Organizations⁷
- 4) สร้างกระบวนการและการควบคุม (Build and Operate Controls)
ระบุกระบวนการถ่ายโอนความเสี่ยงและการควบคุมเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล เช่น ขั้นตอนปฏิบัติ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ ทรัพยากรบุคคล การควบคุมด้วยอุปกรณ์หรือระบบมาตรฐาน ทั้งหมดนี้ ต้องพัฒนาออกมาเป็นเอกสารหรือคู่มือ
- 5) ฝึกอบรมและให้ความรู้ (Train and Educate)
พัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ตระหนักและมีความรู้ในขั้นตอนปฏิบัติ รวมถึงทราบถึงกระบวนการควบคุมที่จะเกิดขึ้น โดยจะต้องบอกให้ทราบว่าแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับมีบทบาทและเป้าหมายต่างกันอย่างไร ซึ่งการพัฒนาเนื้อหา จะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลัก ประเด็นภาษา วัฒนธรรม เอกสารที่ใช้ต้องสอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม รวมถึงออกแบบระบบการประเมินผลไว้เพื่อให้ทราบผลจากการฝึกอบรม
- 6) ติดตามและประเมินผล (Monitor and Evaluate)
ดำเนินการติดตามและประเมินผล ตามขั้นตอนดังนี้
 1. สร้างระบบคัดกรองข้อมูล: ออกแบบวิธีการตรวจสอบ/ติดตามข้อมูลภายในและภายนอก เพื่อระบุว่าข้อมูลประเภทใดที่เป็นความเสี่ยงเปรียบเทียบกับข้อมูลในแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มลูกค้า/ผู้รับจ้าง ลูกค้า/ผู้รับบริการ ว่ามีรูปแบบเหมือนกันหรือไม่
 2. ตั้งศูนย์รับเรื่อง (Hot-line): เปิดช่องทางให้แจ้งข้อมูลทุจริต เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปเป็นรายงาน
 3. การตรวจสอบข้อมูล: ตั้งหน่วยรับเรื่อง ยืนยันข้อมูลที่สงสัยว่าจะเป็นการประพฤติมิชอบ โดยใช้ทีมที่มีความสามารถและน่าเชื่อถือมาทำงานนี้ เช่น ผู้ตรวจบัญชี นักไอที นักกฎหมาย หรือผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งพยานด้วย
 4. วิเคราะห์สาเหตุ: ทำการวิเคราะห์ว่าปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับใคร สถานที่ไหน และมีวิธีการอย่างไร โดยจะต้องค้นหาว่าข้อมูลสำคัญคือสิ่งใดบ้าง มีรูปแบบเป็นอย่างไร ข้อมูลเชื่อถือได้หรือไม่ จำเป็นที่จะต้องสัมภาษณ์เชิงลึกกับใครเพิ่มเติม
 5. สร้างแนวทางป้องกันปัญหาทุจริต: นำผลวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นแนวทางในการตรวจสอบภายใน เพื่อควบคุมมิให้เกิดการทุจริตในองค์กร รวมถึงพัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ซึ่งจำเป็นต้องมีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการให้ทันสมัยรับกับบริบทอยู่เสมอ
- 7) ทบทวนผลการดำเนินงาน (Review & Realign)
ต้องมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อจะมั่นใจได้ว่ากิจกรรมที่ได้ออกแบบไว้ สามารถต่อต้านกับสถานการณ์ทุจริตในการดำเนินงานที่มีรูปแบบซับซ้อนมากขึ้น และจะต้องรายงานผลให้คณะกรรมการและผู้บริหารทราบเป็นระยะๆ และต้องทบทวนมาตรการต่างๆ ว่ายัง

⁵ <http://www.sec.gov/spotlight/fcpa/fcpa-resource-guide.pdf>

⁶ https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/WorkingGroups/workinggroup4/2016-August-22-24/Contributions_NV/Tanzania_EN.pdf

⁷ <http://siteresources.worldbank.org/INTPROCUREMENT/Resources/CDDGUIDANCENOTE.pdf>



เหมาะสมอยู่หรือไม่ รวมถึงถ้าเป็นไปได้ควรใช้ระบบที่เป็นมาตรฐานสากลหรือผ่านการรับรอง
จากหน่วยงานตรวจประเมินภายนอกองค์กร

ข้อเสนอแนะเมื่อมีข่าวการทุจริตในองค์กรเกิดขึ้น

ในกรณีที่องค์กรเคยถูกชี้มูลความผิดหรือมีข่าวการทุจริตเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้อาจสร้างการรับรู้ให้กับ
บุคคลภายนอกองค์กรให้เข้าใจผิดได้ ดังนั้น ที่ปรึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อรองรับเหตุการณ์อย่างทันทั่วทั้งที่
ดังนี้

- 1) ทำการสอบสวนเหตุการณ์การทุจริต: เริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทบทวน วิเคราะห์
หลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อจำแนกว่าการประพฤตินั้นๆ เกิดที่พื้นที่ใด ส่วนปฏิบัติการไหน
มีความเสียหายมากน้อยเพียงไร เมื่อพบสาเหตุของปัญหาแล้ว ต้องนำแผนงานที่วางไว้มาแก้ไข
- 2) สร้างแผนการสื่อสาร: ดำเนินการสร้างแผนการสื่อสารเพื่อรักษาชื่อเสียงองค์กรสำหรับคณะ
ผู้บริหาร พนักงาน และคนนอกองค์กรในช่องทางที่เหมาะสม เลือกตัวผู้แถลงข่าวที่มีความ
น่าเชื่อถือ มีวุฒิภาวะสูง สามารถตอบคำถามต่อสาธารณชนได้ เพื่อยืนยันสถานะว่าขณะนี้กำลัง
ดำเนินการสอบสวน คัดกรองข้อมูลที่เปิดเผยได้ในประเด็นใดบ้าง
- 3) การรายงานผล: สรุปข้อมูลจากรายงาน ระบุประเภทของการทุจริตนั้น เช่น การปฏิบัติการ
การเลี้ยงกัญชา หรือการทุจริตเชิงนโยบาย เป็นต้น ระบุความรุนแรง ความเสียหาย ระบุ
สาเหตุและวิธีการทุจริต รวมถึงนำเสนอวิธีการจัดการ การลงโทษ หรือมาตรการป้องกันใน
อนาคต

4) ข้อเสนอแนะด้านการรับรู้จากมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงานตามดัชนีที่ 5 คุณธรรมใน การทำงานของหน่วยงาน (Work Integrity Index)

วัฒนธรรมและคุณธรรมในการทำงานของหน่วยงานนั้นเกี่ยวข้องกับการวางนโยบายและหลัก
ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งต้องการการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อสร้าง
การรับรู้ที่ดี ซึ่งที่ปรึกษาเสนอให้มีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เรื่อง
วัฒนธรรมและคุณธรรมในการทำงานขึ้น โดยก่อนที่จะพัฒนาระบบขึ้นมานั้น สิ่งสำคัญ คือ ความเข้าใจ
สถานการณ์ ณ ปัจจุบันขององค์กร ว่าพนักงานมีความรู้และความตระหนักในเรื่องวัฒนธรรมและคุณธรรม
ในการทำงานมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะออกแบบระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ปรึกษาได้
เสนอแนวปฏิบัติ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. ทบทวนแหล่งความรู้ที่องค์กรมีอยู่ เช่น นโยบายและหลักปฏิบัติ, จรรยาบรรณ
พนักงาน (Code of Conduct) ผลประเมินองค์กร (เน้นไปที่ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในเรื่องการทุจริต
ต่างๆ ที่ขัดต่อจรรยาบรรณพนักงาน เช่น ระบบการตรวจสอบตัวแทนขาย/ผู้ผลิต/ลูกค้าที่มีบทบาทสำคัญต่อ
การจัดซื้อจัดจ้าง, บุคลากรภายในที่อยู่ในตำแหน่งใดนานๆ จนมีสายสัมพันธ์กับคนภายนอกหรือธุรกิจของ
ครอบครัวตนเอง) ประวัติการฝึกอบรม เอกสารขั้นตอนในการทำงานในแผนกต่างๆ รวมถึงกฎระเบียบของ
พนักงาน

ขั้นตอนที่ 2. สืบค้นความรู้ของพนักงานเบื้องต้น เช่น ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริต,
ผลประเมินจากการฝึกอบรมที่ผ่านมา, ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง,
ความรู้ในขั้นตอนการทำงาน เช่น ขั้นตอนการขออนุมัติเบิกจ่ายเงินประเภทต่างๆ ขั้นตอนการจัดซื้อสินค้า
หรือเลือกที่ปรึกษา เมื่อสำรวจความรู้เบื้องต้นแล้วอาจมีการสัมภาษณ์พนักงาน หรือผู้บริหารเพิ่มเติมเพื่อ



สรุปความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need) หรือพัฒนาเอกสารเผยแพร่ความรู้ ซึ่งการสำรวจความรู้เบื้องต้นอาจมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มบุคคล และควรให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเพื่อลดอคติ

ขั้นตอนที่ 3. สร้างเครื่องมือประเมิน ความตระหนักในผลกระทบของการทุจริตและการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน โดยต้องครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ 1) ความตระหนักด้านผลกระทบที่มีโอกาสเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน 2) ความด้านความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต 3) ความตระหนักด้านบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการป้องกันและการต่อต้านการทุจริต 4) ความตระหนักที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการทุจริต รวมทั้งปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาหรืออุปสรรค และข้อเสนอแนะในการสร้างความตระหนักในผลกระทบของการทุจริต และการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 5) คุณธรรมในการทำงานของหน่วยงานด้านบริหารบุคคล งบประมาณ และการมอบหมายงาน และเพื่อสามารถวัดผลของระบบการจัดการความรู้ที่พัฒนาขึ้นได้อย่างชัดเจน เครื่องมือประเมินความตระหนักควรจะมีการวัดผลก่อนและหลัง (Before & After) ซึ่งควรมีหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ประเมิน เพื่อลดอคติในการวัดผลดังกล่าว (หากหน่วยงานไม่มีงบประมาณเพียงพอ อาจใช้ผลลัพธ์จากเครื่องมือ ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในปีที่ผ่านมาทดแทนได้เช่นกัน)

ขั้นตอนที่ 4. สร้างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ องค์กรต้องสร้างให้เกิดความตระหนักผลกระทบของการทุจริตและการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน (ความรู้ดังกล่าวต้องผ่านการวิเคราะห์ความเป็นไปได้จากคณะกรรมการ/ผู้บริหาร หรือถูกทดสอบแล้วว่าได้ผลจริง อาจเป็น นโยบาย วิธีปฏิบัติ การรวมกลุ่มเครือข่าย ทำความเข้าใจเงื่อนไขต่างๆ ที่มีความเสี่ยง วิธีการแก้ปัญหาหรือช่องทางร้องเรียน/รายงานผล เมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสม) โดยอาจจะนำเสนอด้วยการเล่าเรื่องผ่านบุคคลที่ได้รับการยอมรับ (Storytelling) การสร้างคลังความรู้ (Knowledge repositories) เป็นระบบออนไลน์ การสร้างกลุ่มเครือข่ายภายในองค์กร (network connectivity) การแนะนำระบบงาน (Workflow) ใหม่ที่สร้างเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ eLearning หรือโปรแกรมสำเร็จรูป ความรู้ที่รวบรวมไว้นอกจากกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมอันดีแล้ว จะต้องมีการชี้แจงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน บางจุดที่มีความเสี่ยงนำไปสู่ปัญหาทุจริตได้ เช่น การเบิกคำรับรอง เบิกเงินสด การเบิกค่าเดินทาง ค่าดูงาน ค่าอบรม การจ่ายค่าที่ปรึกษา/ตัวแทนขาย การจัดจ้างในรูปแบบพิเศษ รวมถึงการตรวจสอบการฮั้วประมูล และสายสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรกับผู้รับจ้าง เป็นต้น โดยเนื้อหาที่ใช้ถ่ายทอดความรู้นี้ต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ เพราะถ้าเสนอเนื้อหาที่สุดหัวหรือซุ่มงวมมากเกินไป อาจส่งผลให้เกิดความท้อแท้จนทำให้โครงการไม่ประสบผลสำเร็จ

ขั้นตอนที่ 5. ประเมินผล องค์กรต้องมีการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น โดยองค์ประกอบในการประเมิน คือ ความตระหนักจากผลกระทบของการทุจริตและการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงาน จากเครื่องมือที่สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 3. พร้อมกับการปรับปรุงวิธีการสร้างระบบความรู้ให้ดีขึ้นจากผลการประเมินดังกล่าว (หากหน่วยงานไม่มีงบประมาณเพียงพอ อาจใช้ผลลัพธ์จากเครื่องมือ ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ในปีถัดไปทดแทนได้เช่นกัน)

ขั้นตอนที่ 6. สรุปผลและสื่อสารให้ทั่วถึงองค์กร ถอดบทเรียนผลสำเร็จ และถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กร จัดทำแผนสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสมกับคนในแต่ละช่วงอายุและวิถี



ชีวิต (life style) ซึ่งผู้ที่เหมาะสมในการเป็นผู้นำกิจกรรมสร้างเสริมวัฒนธรรมคุณธรรมในการทำงานที่ดีนั้น คือ ผู้นำองค์กร

5) ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมสำหรับการประเมิน ITA

ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) นั้นเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (สำรวจระดับการรับรู้จากบุคลากรภายในหน่วยงาน และบุคลากรผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน) และการวิจัยเอกสารจากหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) ดังนั้น หน่วยงานต้องเตรียมพร้อมทั้งด้านข้อมูลรายชื่อ การมอบหมายผู้ประสานงาน การสื่อสารไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งที่ปรึกษาได้ทำการสรุปหัวข้อที่จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินไว้ตามตารางข้างล่าง ดังนี้

หัวข้อ	การเตรียมพร้อม
ข้อมูลรายชื่อ Internal	<ul style="list-style-type: none">- คุณลักษณะของตัวอย่าง Internal: เป็นเจ้าหน้าที่/พนักงานของหน่วยงาน ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี (นับ ณ สิ้นเดือนมิถุนายน) ให้สุ่มกระจายไปทุกระดับ เช่น ฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน ฝ่ายปฏิบัติการ (สำหรับฝ่ายบริหารควรมีสัดส่วน 5-10% หรือตามความเป็นจริง)- จำนวน: เตรียมรายชื่อ 300 รายชื่อหรือมากกว่า (กรณีมีพนักงานภายในหน่วยงานน้อยกว่า 300 รายให้ส่งรายชื่อทั้งหมด) พร้อมระบุชื่อ-นามสกุล สังกัด ตำแหน่ง ระดับ ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เบอร์โทรศัพท์ (ที่ทำงาน/มือถือ) และ Email อย่างครบถ้วน เท่าที่หน่วยงานจะเตรียมการได้- ไฟล์ข้อมูล: อยู่ในฟอร์แมตที่จัดการได้ง่าย คือ Excel หรือ MS words (เนื่องจากการหากไม่ครบ 100 รายชื่อ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีบุคลากรน้อยกว่า 100 ราย และหน่วยงานได้ส่งรายชื่อให้มาแล้วทั้งหมด)- รายละเอียดเพิ่มเติม: เช่น หากเป็นผู้บริหารระดับสูง ให้ระบุรายละเอียดไว้ด้วย เพื่อให้ผู้สำรวจเตรียมการวิธีการที่เหมาะสม
ข้อมูลรายชื่อ External	<ul style="list-style-type: none">- คุณลักษณะของตัวอย่าง External: เป็นบุคคลภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา (นับ ณ สิ้นเดือนมิถุนายน) กับหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) เป็นผู้รับบริการ/หรือเข้ามาติดต่อโดยตรง ตามภารกิจหลัก (หากมีหลายภารกิจควรกระจายให้ทั่วถึง)



หัวข้อ	การเตรียมพร้อม
	<p>2) เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการซื้อขาย/จัดซื้อจัดจ้าง ทั้งที่ได้เป็นผู้รับจ้างและไม่ได้เป็นผู้รับจ้าง (หากเป็นไปได้ควรกำหนดสัดส่วนให้เท่าๆ กัน)</p> <p>3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรืออาจจะเป็นที่ปรึกษาของหน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>- จำนวน: เตรียมรายชื่อ 300 รายชื่อหรือมากกว่า คัดเลือกโดยใช้การสุ่มเข้ามาให้ทั่วถึงทุกองค์ประกอบ (หากไม่มีข้อมูลสัดส่วนที่แน่ชัดในแต่ละองค์ประกอบ อาจใช้สัดส่วน ดังนี้ 1) ผู้รับบริการ 60% 2) ผู้เกี่ยวข้องในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 30% และ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน 10%) พร้อมระบุ ชื่อ-นามสกุล สังกัด ตำแหน่ง ระดับ ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เบอร์โทรศัพท์ (ที่ทำงาน/มือถือ) และ Email อย่างครบถ้วน ควรเป็นรายชื่อเป็นบุคคล เพราะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมาที่ปรึกษาได้รับรายชื่อองค์กร/บริษัทเข้ามาแล้วประสบปัญหาการเข้าถึงรายบุคคล</p> <p>- ไฟล์ข้อมูล: อยู่ในฟอร์แมตที่จัดการได้ง่าย คือ Excel, MS words</p> <p>(หากไม่ครบ 100 รายชื่อ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนั้นมีบุคลากรน้อยกว่า 100 ราย และหน่วยงานได้ส่งรายชื่อให้มาแล้วทั้งหมด)</p>
เอกสารหลักฐานสำหรับแบบสำรวจ Evidence-based	หน่วยงานต้องมอบหมายผู้รับผิดชอบในการศึกษาองค์ประกอบ และประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อขอหลักฐานที่ถูกต้องประกอบการประเมิน Evidence-based ส่งให้กับสำนักงาน ป.ป.ช. ตามระยะเวลาที่กำหนดโดยรายละเอียดสามารถดูได้จากคู่มือ ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช.
ระยะเวลา	เตรียมข้อมูลให้พร้อมภายในเดือนมิถุนายน (ไม่ควรเกินเดือนกรกฎาคม)



หัวข้อ	การเตรียมพร้อม
ด้านการประสานงาน	<ul style="list-style-type: none">- จำนวนผู้ประสานงาน: ต้องมีอย่างน้อย 2 คน ทั้ง Internal & External และ Evidence-based โดยระบุ ชื่อ-นามสกุล สังกัด ตำแหน่ง ระดับ ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) เบอร์โทรศัพท์ (ที่ทำงาน/มือถือ) และ Email เพื่อสะดวกต่อผู้รับแจ้งสำรวจข้อมูล ITA ทำการติดต่อเข้าไป โดยผู้ประสานงานหลักจะต้องไม่ถูกเปลี่ยนตัวระหว่างการสำรวจ เพราะจะทำให้มีปัญหาการประสานงาน- ระบุวิธีการเก็บข้อมูลที่มีรูปแบบเฉพาะ: ในกรณีหากหน่วยงานนั้นๆ มีประเด็นอ่อนไหวหรือข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลกับผู้บริหาร/ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือข้อมูลบุคลากรเป็นความลับ จะต้องระบุแนวทางในการติดต่อเข้าจัดเก็บข้อมูล ให้เห็นถึงวิธีการที่จะบรรลุผลสำเร็จในการจัดเก็บข้อมูล- การศึกษาข้อมูล ITA: ผู้ประสานงานจะต้องเข้าร่วมการประชุมถ่ายทอดความรู้ที่จัดโดย สำนักงาน ป.ป.ช. ที่จัดขึ้นทุกปี หากไม่สะดวกอาจติดต่อให้คณะทำงาน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. เข้าไปประชุม ณ หน่วยงานได้- การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร: ดำเนินการสื่อสารไปยังประชากรเป้าหมาย ทั้ง Internal และ External เพื่อให้ผู้รับการประเมินได้ทราบช่วงเวลาและเตรียมพร้อมในการตอบแบบสอบถาม เพื่อโอกาสความสำเร็จในการเก็บข้อมูล <p>สำหรับการเตรียมพร้อมด้านหลักฐานเชิงประจักษ์ หน่วยงานจะต้องมีการจัดประชุมเพื่อซักซ้อมความเข้าใจ ว่าใครเป็นผู้ประสานงาน ข้อมูลต่างๆ ต้องไปนำมาจากแผนกไหนบ้าง ช่วงเวลาดำเนินการต่างๆ เช่น กำหนดวันส่งเอกสาร กำหนดการอุทธรณ์ เป็นต้น</p> <p>ทุกกิจกรรมจำเป็นต้องได้รับการติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิด</p>

สำหรับข้อเสนอแนะที่แสดงไว้ในรายงานฉบับนี้ IRDP ในฐานะที่ปรึกษาโครงการฯ ได้รวบรวมแนวปฏิบัติที่สามารถเป็นไปได้สำหรับหน่วยงานภาครัฐเพื่อยกระดับการรับรู้ด้านคุณธรรมและการโปร่งใสในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในปีต่อไป แต่อย่างไรก็ตามด้วยข้อจำกัดของขอบเขตงานที่ต้องดำเนินการสำรวจข้อมูล และรายงานผลตามดัชนีของเครื่องมือที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดเท่านั้น หน่วยงานจึงต้องนำข้อมูลที่มีอยู่นำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อจัดลำดับประเด็นที่มีความสำคัญในการปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงต่อไป



ภาคผนวก ก.
ผลการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม



1) การดำเนินงานด้านการสำรวจภาคสนาม

ลำดับ	การดำเนินงาน	ประเภทแบบสำรวจ	
		แบบสำรวจ Internal	แบบสำรวจ External
1	วิธีการเลือกตัวอย่าง	สุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานส่งมาให้	สุ่มอย่างง่ายจากบัญชีรายชื่อที่หน่วยงานส่งมาให้
2	วิธีการเก็บข้อมูล	การจัดประชุม	1) ส่งไปรษณีย์ ตอบกลับ 23 ชุด 2) โทรศัพท์สัมภาษณ์ 77 ชุด
3	วันที่เข้าเก็บข้อมูล	15 ธ.ค. 2558	18 ธ.ค. 2558 ถึง 8 ม.ค. 2559
4	จำนวนฐานข้อมูลรายชื่อ	300	300
5	จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้	100	100
6	เหตุผลประกอบ	เก็บได้ครบตามจำนวน	เก็บได้ครบตามจำนวน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal

ผู้ตอบแบบสอบถาม Internal ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน-พนักงานอาวุโสหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่าและผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ประเภทเจ้าหน้าที่ ความถี่ และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal

ประเภทเจ้าหน้าที่	ความถี่	ร้อยละ
1. พนักงาน – พนักงานอาวุโสหรือเทียบเท่า	83.00	83.00
2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	5.00	5.00
3. รองผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	2.00	2.00
4. ผู้อำนวยการฝ่ายหรือเทียบเท่า	5.00	5.00
5. ผู้ช่วยผู้ว่าการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	1.00	1.00
6. รองผู้ว่าการ/รองผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า	4.00	4.00
รวม	100.00	100.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม Internal ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.00 สำหรับเพศชายที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 43.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เพศ ความถี่ และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
1. ชาย	43	43.00
2. หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00



ผู้ตอบแบบสอบถาม Internal ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีและตั้งแต่ 5 - 10 ปี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปีและตั้งแต่ 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และร้อยละ 10.00 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ระยะเวลาในการทำงาน ความถี่ และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม Internal

ระยะเวลาในการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	31	31.00
2. 5 - 10 ปี	31	31.00
3. 11 - 20 ปี	10	10.00
4. มากกว่า 20 ปี	28	28.00
รวม	100	100.00

3) การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม External

ผู้ตอบแบบสอบถาม External ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.00 เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.00 ไม่ระบุเพศในแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 4.00 อายุส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 50 - 59 ปี และช่วงอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00 และร้อยละ 19.00 ตามลำดับ ไม่ระบุอายุ คิดเป็นร้อยละ 7.00 ระดับการศึกษา ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.00 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.00 ไม่ระบุการศึกษาในแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 13.00 อาชีพ ส่วนมากมีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 28.00 และร้อยละ 11.00 ตามลำดับ ไม่ระบุอาชีพในแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 3.00

ประเภทงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการและพนักงานหรือลูกจ้าง ส่วนมาก อยู่ในประเภทงานภาคอุตสาหกรรม เช่น อาหาร เครื่องดื่ม สิ่งทอ เครื่องหนัง รองเท้า เคมีภัณฑ์ ยานยนต์ เหล็ก เครื่องเรือน อิเล็กทรอนิกส์ ปีโตรเลียม เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุก่อสร้าง เครื่องประดับ ยาง/ผลิตภัณฑ์ยาง คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาอยู่ในประเภทงานภาคบริการ เช่น โรงแรม ภัตตาคารขนส่ง สุขภาพ ก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ สื่อสารและภาคการค้า เช่น ค้าส่ง ค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 17.00 และร้อยละ 18.00 ตามลำดับ ไม่ระบุประเภทงาน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รายได้ต่อเดือน ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.00 สำหรับรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.00 ไม่ระบุรายได้ในแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 6.00 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17



ตารางที่ 17 เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทงาน รายได้ต่อเดือน ความถี่ และ ร้อยละ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม External (n=100)

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
1. ชาย	58	58.00
2. หญิง	38	38.00
3. ไม่ระบุ	4	4.00
ช่วงอายุ		
1. 20 – 29 ปี	15	15.00
2. 30 – 39 ปี	32	32.00
3. 40 - 49 ปี	19	19.00
4. 50 – 59 ปี	21	21.00
5. 60 – 69 ปี	6	6.00
6. ไม่ระบุ	7	7.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	23.00
2. ปริญญาตรีขึ้นไป	64	64.00
3. ไม่ระบุ	13	13.00
อาชีพ		
1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	11	11.00
2. พนักงานหรือลูกจ้าง	55	55.00
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	28	28.00
4. แม่บ้าน	3	3.00
5. ไม่ระบุ	3	3.00
ประเภทงาน		
1. ภาคการค้า เช่น ค้าส่ง ค้าปลีก	8	8.00
2. ภาคบริการ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ขนส่ง สุขภาพ ก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ สื่อสาร	17	17.00
3. ภาคอุตสาหกรรม เช่น อาหาร เครื่องดื่ม สิ่งทอ เครื่องหนัง รองเท้า เคมีภัณฑ์ ยานยนต์ เหล็ก เครื่องเรือน อิเล็กทรอนิกส์ ปิโตรเลียม เครื่องใช้ไฟฟ้า วัสดุก่อสร้าง เครื่องประดับ ยาง/ ผลิตภัณฑ์ยาง	27	27.00
5. ไม่ระบุ	14	14.00
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 50,000 บาท	71	71.00
2. 50,000 บาท ขึ้นไป	23	23.00
3. ไม่ระบุ	6	6.00



ภาคผนวก ข.
รายละเอียดของคะแนนตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์
(Evidence-Based)



การพิจารณาคะแนนตามหลักฐานเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Evidence-Based)

หัวข้อคำถามที่แสดงในแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ตามที่แสดงในตารางข้างบนนี้ อ้างอิงจากคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยมีหัวข้อคำถาม

หัวข้อคำถาม	ข้อคำถามย่อย	คะแนนที่ได้
EB1 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างไร	1) มีการประกาศเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2557) หรือไม่	100.00
	2) มีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไปนี้ หรือไม่	100.00
EB2 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการให้สาธารณชนทราบโดยผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ อย่างไร	1) มีการประกาศเผยแพร่การจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าไม่น้อยกว่าระยะเวลาตามที่กฎหมาย ของแต่ละหน่วยงานกำหนด หรือไม่	100.00
	2) มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ หรือไม่	100.00
	3) มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ หรือไม่	0.00
	4) มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ หรือไม่	100.00
	5) มีการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ พร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่	100.00
EB3 การวิเคราะห์ การพัฒนาแผน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	1) มีการจัดทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	100.00
	2) มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	100.00
	3) มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในลักษณะดังต่อไปนี้ หรือไม่ 3.1) ร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 3.2) ร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	100.00
	4) มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในปีที่ผ่านมา หรือไม่	100.00
EB4 การดำเนินงานตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	1) หน่วยงานของท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานหรือคู่มือที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
	2) หน่วยงานของท่านมีรายงานผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติงานหรือคู่มือที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
EB5 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	1) หน่วยงานของท่านมีระบบ เกณฑ์ หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่มีความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ หรือไม่	100.00
	2) หน่วยงานของท่านมีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการ หรือให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจนหรือไม่	100.00



หัวข้อคำถาม	ข้อความย่อ	คะแนนที่ได้
	3) หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
EB6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือ การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
	2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
	3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
	4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	100.00
	5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือไม่	100.00
EB7 หน่วยงานของท่านมีช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักต่อไปนี้หรือไม่	1) มีหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน หรือไม่	100.00
	2) มีข้อมูลตามภารกิจหลักตามที่กฎหมายกำหนดทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสังคม (Social Media) หรือไม่	100.00
	3) มีระบบการให้ข้อมูลตามภารกิจหลักผ่านหมายเลขโทรศัพท์เฉพาะหรือระบบ Call Center โดยมีระบบตอบรับอัตโนมัติหรือมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการข้อมูลตลอดเวลาทำการของหน่วยงาน หรือไม่	100.00
	4) มีการเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจหลักทางสื่อต่อไปนี้ หรือไม่	100.00
EB8 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร	1) มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองหรือรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือไม่	100.00
	2) มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน หรือไม่	100.00
	3) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่	100.00
	4) มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข หรือไม่	0.00
	5) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขหรือไม่	100.00
EB9 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนอย่างไร	1) มีการประชุมหรือสัมมนาภายในองค์กรเพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่หรือไม่	100.00
	2) มีการจัดทำคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน หรือไม่	100.00
	3) มีการให้ความรู้ตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่ หรือไม่	100.00
	4) มีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน หรือไม่	100.00
	5) มีแนวทางการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานถึงความเกี่ยวข้องกับผู้เสนองานในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่	100.00



หัวข้อคำถาม	ข้อความย่อ	คะแนนที่ได้
	6) มีรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและข้อเสนอแนะ หรือไม่	100.00
	7) มีการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน หรือไม่	100.00
EB10 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างไร	1) มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	100.00
	2) หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หรือไม่	100.00
	3) มีแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 หรือไม่	100.00
EB11 หน่วยงานของท่านมีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสอย่างไร	1) มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสหรือไม่	100.00
	2) กรณีที่มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส กลุ่มดังกล่าวมีกิจกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานให้มีความโปร่งใยิ่งขึ้น หรือไม่	100.00
EB12 การถูกข่มขู่ความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจากสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท.	การปรากฏคดีที่ถูกข่มขู่ความผิดของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	60.00
คะแนนรวม		4,060