

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

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ





## คำนำ

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถือเป็นกลไกที่มีความสำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่แต่ละหน่วยงานได้รับมอบหมายและการให้บริการประชาชน ซึ่งต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรมในการดำเนินงาน โดยสำนักงาน ป.ป.ช. ได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักว่า จำเป็นต้องมีการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป รายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำหรับการปรับปรุงบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงานโดยภาพรวมให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ซึ่งในการประเมินดังกล่าวจะประเมินจากข้อมูล 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงาน (Internal) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน (External) รวมทั้งเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน (Evidence-Based)

คณะผู้วิจัยหวังว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น มีความเป็นมาตรฐานสากล ทำให้ประชาชนยอมรับและเชื่อมั่นในคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานมากขึ้น รวมทั้งได้รับการยอมรับเกี่ยวกับความมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของประเทศต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัย





## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
<b>บทที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
	วัตถุประสงค์ในการวิจัย
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
	ขอบเขตการวิจัย
	นิยามศัพท์เฉพาะ
	นิยามศัพท์ปฏิบัติการ
<b>บทที่ 2</b>	<b>แนวคิดการประเมินที่เกี่ยวข้อง</b>
	บริบทในการประเมิน
	แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีการประเมิน</b>
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล
	ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการทำวิจัย
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการประเมิน</b>
	การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยภาพรวม
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในแต่ละดัชนี
	จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	จำแนกตาม รายดัชนีและตัวชี้วัด
	การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
	จำแนกตามแหล่งข้อมูล



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	36
สรุปผลการประเมิน	36
สรุปผลการประเมินเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	38
ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน	39
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	43



## สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร	8
ภาพที่ 2 กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Framework)	9
ภาพที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 259 หน่วยงาน	39



## สารบัญชิตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	23
ตารางที่ 2	ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
ตารางที่ 3	สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	25
ตารางที่ 4	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามเพศของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	27
ตารางที่ 5	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	27
ตารางที่ 6	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามระดับตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	27
ตารางที่ 7	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 8	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 9	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	28
ตารางที่ 10	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	29
ตารางที่ 11	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามรายดัชนีนีและตัวชี้วัด	31
ตารางที่ 12	ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามแหล่งข้อมูล	35



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

กล่าวคือ **ดัชนีความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและระบบประเมินคุณธรรมการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (IA)** เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแนวโน้มการดำเนินงานที่เอื้อต่อการทุจริตและเป็นเครื่องมือในการป้องกันและยกระดับคุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หลังจากที่สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือป้องกันการทุจริตให้มีรูปแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานของสาธารณรัฐเกาหลีเข้ากับแนวคิดดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยบูรณาการแนวคิด รูปแบบ และวิธีประเมินเข้าด้วยกัน เพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจนมากขึ้นซึ่งเรียกว่า **ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA)** ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดการผลักดันต่อต้านป้องกันการทุจริตของประเทศให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนด



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

คณะผู้วิจัยได้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยดำเนินการประเมินผลทั้งรายหน่วยงานและโดยภาพรวม ซึ่งรายงานฉบับนี้เป็นรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับหน่วยงาน ได้แก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยใช้ตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. พัฒนาขึ้นมา
2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมากขึ้น
2. เพื่อให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพสามารถนำผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในการป้องปรามไม่ให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงานได้
3. เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้ความสำคัญและถือปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย จรรยาบรรณ และจริยธรรมเพิ่มขึ้น



## ขอบเขตการวิจัย

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

1.1 ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency) จำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กร และการตอบสนองข้อร้องเรียน

1.2 ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) จำแนกเป็นความรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

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

1.4 ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) จำแนกเป็นวัฒนธรรมองค์กร และการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

1.5 ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) จำแนกเป็นการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

2. **ขอบเขตด้านวิธีการศึกษา** การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐใช้วิธีวิจัยที่สำคัญ 2 วิธี คือ

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

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

## 3. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

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

กรรมสนับสนุนบริการสุขภาพส่งฐานข้อมูล ดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำนวน 328 รายชื่อ

3.2 ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจำนวน 318 รายชื่อ



4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการสำรวจ ได้แก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

5. ขอบเขตด้านการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยจะรับผิดชอบในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

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

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

### นิยามศัพท์เฉพาะ

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

**ผู้รับบริการของหน่วยงาน** หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานต่างๆ ด้วย

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เช่น ประชาชน ชุมชน ในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการอื่น ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

### นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ** หมายถึง ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยดัชนีต่างๆ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. **ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)** เป็นการวัดระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือของกระบวนการขั้นตอนที่ในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใสและด้วยความเป็นธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ จำแนกเป็น



1.1 การดำเนินงานขององค์กร เป็นการวัดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ตามกฎหมาย ตามโครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด ได้แก่

- การให้และเปิดเผยข้อมูล (EIT\* และ EBIT\*\*\*)
- มาตรฐานการให้บริการ (EIT\* และ EBIT\*\*\*)
- เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (EIT\* และ EBIT\*\*\*)
- กฎ / ระเบียบ (EBIT\*\*\*)
- การมีส่วนร่วม (EBIT\*\*\*)
- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ (EIT\* และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.))
- การเข้าถึงข้อมูล (EBIT\*\*\* และ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.))

1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน เป็นการวัดถึงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ ได้แก่

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

2. **ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)** เป็นการวัดคุณธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของงาน ได้แก่

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

3. **ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)** เป็นการวัดจาก 2 แง่มุม ได้แก่ การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ของประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ ในเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่าง การส่งมอบบริการและขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือการจูงใจ รวมถึง การจัดหาเงินเพิ่มพิเศษ การเรียกรับ การขอรับบริจาค และสิ่งบันเทิงต่างๆ จนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้มาติดต่องานด้วย ได้แก่

- 3.1 การรับรู้ (EIT\*)
- 3.2 ประสบการณ์ตรง (EIT\*)

4. **ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** เป็นการวัดลักษณะวัฒนธรรมภายใน และระบบควบคุมการทุจริตภายในองค์กร วัดระดับความแพร่หลายของการทำทุจริต และความมีประสิทธิผลของ นโยบายการต่อต้านการทุจริต รวมทั้งเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการทุจริต ได้แก่



4.1 วัฒนธรรมองค์กร (IIT\*\*)

4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร (IIT\*\*, EBIT\*\*\* และ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) /สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.))

5. **ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** เป็นการวัดระดับคุณธรรมในการทำงานภายในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน อันอาจเกี่ยวพันถึงการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยประเมินจากมุมมองเจ้าหน้าที่รัฐภายในองค์กร ได้แก่

5.1 การบริหารงานบุคคล (IIT\*\*)

5.2 การบริหารงบประมาณ (IIT\*\*)

5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน (IIT\*\*)

หมายเหตุ

\* คือ แบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment

\*\* คือ แบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment

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

## บทที่ 2

### แนวคิดการประเมินที่เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และเพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสแก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงานโดยภาพรวมให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากขึ้น ซึ่งในส่วนนี้เป็นการประมวลแนวคิดและบริบทที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับ ตั้งแต่ 1) บริบทในการประเมิน คือ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และ 2) แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

### บริบทในการประเมิน

เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งกำหนดให้เป็นบริบทในการประเมินครั้งนี้ จึงขอนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับบริบทดังต่อไปนี้

#### วิสัยทัศน์ขององค์กร

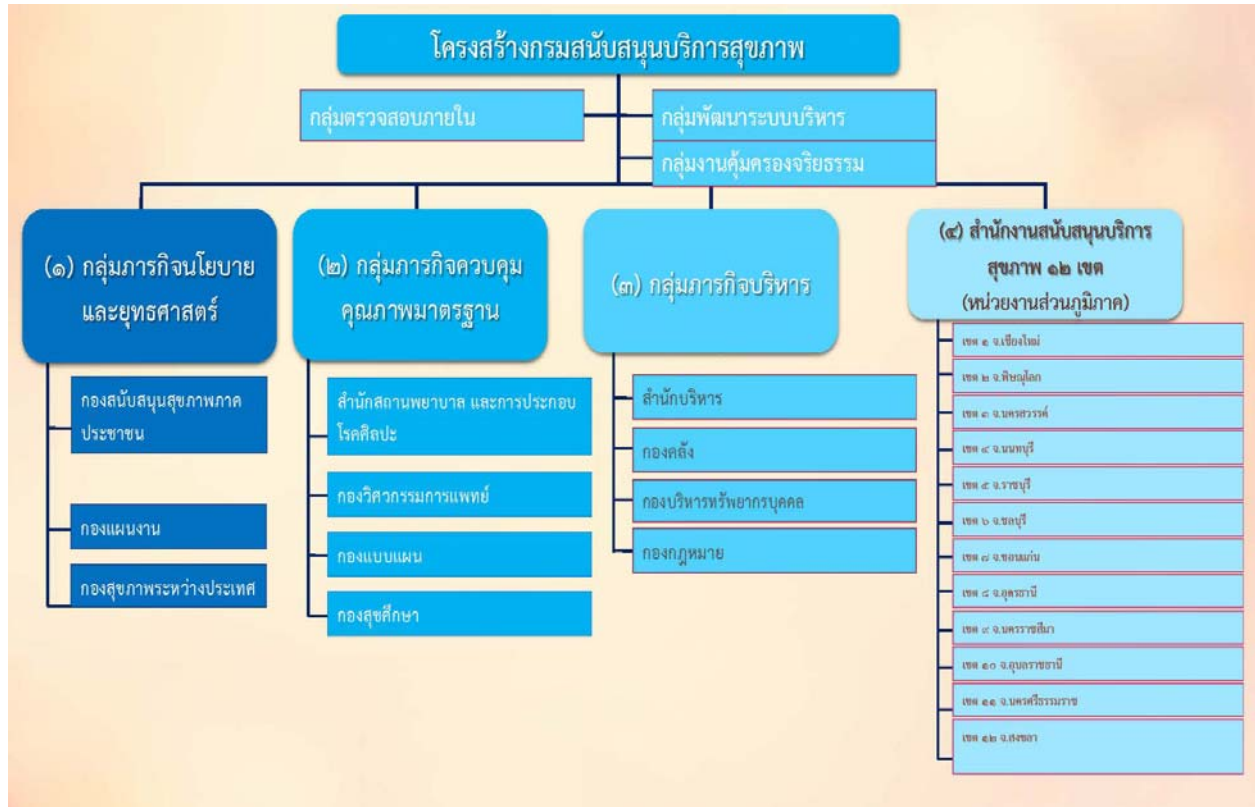
เป็นองค์กรหลักด้านบริการสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชน

#### พันธกิจขององค์กร

1. ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับ และพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สถานบริการสุขภาพมีคุณภาพมาตรฐาน
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ภาคีเครือข่ายและท้องถิ่นในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานรวมทั้งการจัดการนวัตกรรมสุขภาพชุมชนเพื่อการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชน
3. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานด้านสุขศึกษาเชิงรุก เพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ถูกต้องของประชาชน
4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ระบบบริหารสุขภาพและระบบสุขภาพภาคประชาชน รวมทั้งดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีแก่องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชน



### โครงสร้างขององค์กร – กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร

### แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

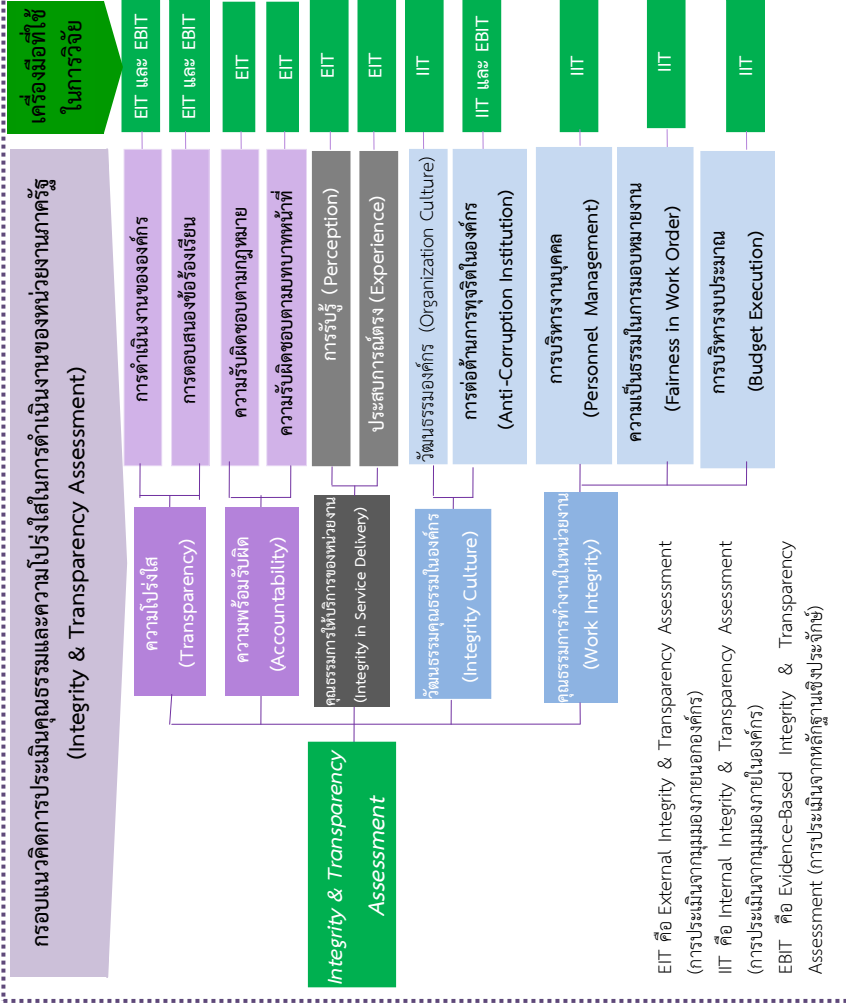
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการศึกษาและเครื่องมือในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ 1) เครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ที่ได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Perception-Based)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



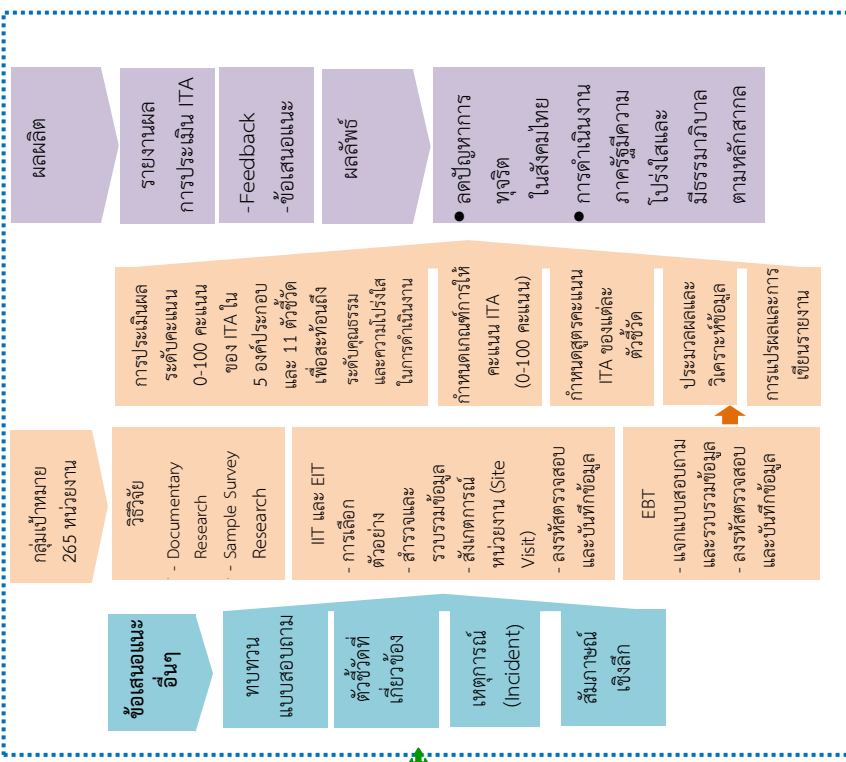


รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
 รายงาน (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กรอบแนวคิดการประเมิน ITA



กรอบการดำเนินงานโครงการ



การสื่อสาร เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ครั้งที่ 1-3 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย และสาธารณชน

การจัดทำวิเคราะห์ผลการออกรายการประเมิน ITA

การเป็นวิทยากร และการชี้แจง/การให้คำปรึกษาเรื่องวิธีการประเมินผลแก่กลุ่มเป้าหมายทุกระดับ

ภาพที่ 2 กรอบการดำเนินงานโครงการ (Project Framework)



## บทที่ 3

### วิธีการประเมิน

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

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

กล่าวคือ ดัชนีความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐและระบบประเมินคุณธรรมการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (IA) ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบแนวโน้มการดำเนินงานที่เอื้อต่อการทุจริตและเป็นเครื่องมือในการป้องกันและยกระดับคุณธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์และรูปแบบใกล้เคียงกัน ภายหลังจากสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาเครื่องมือการป้องกันการทุจริตให้มีรูปแบบและเอกลักษณ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งเป็นการประยุกต์จากแนวคิดการประเมินคุณธรรมการดำเนินงานของประเทศสาธารณรัฐเกาหลี เข้ากับแนวคิดดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินการอยู่แล้ว เป็นการบูรณาการแนวคิด รูปแบบและวิธีประเมินเข้าด้วยกันเพื่อให้มีความครอบคลุม



และชัดเจนมากยิ่งขึ้นที่เรียกว่า ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดแรงผลักดันต่องานป้องกันการทุจริตของประเทศให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนด การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสดังกล่าวมีลักษณะเป็นการประเมินเชิงบวกจากหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์และผลการสำรวจการรับรู้ โดยวิเคราะห์และประมวลผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และจัดลำดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

สำหรับรูปแบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนี้เป็นการประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสใน 2 รูปแบบคือ

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

โดยมีเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 3 แบบด้วยกัน ได้แก่

1. แบบประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment (IIT) เป็นการประเมินจากข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยประเมินดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน
2. แบบประเมิน External Integrity & Transparency Assessment (EIT) เป็นการประเมินจากข้อคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยประเมินดัชนีความโปร่งใส ดัชนีความพร้อมรับผิด และดัชนีคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน
3. แบบประเมิน Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment (EBIT) เป็นการประเมินการปฏิบัติงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ เกี่ยวกับดัชนีความโปร่งใส และดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

นอกจากนี้ ยังมีคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ที่จัดทำโดยสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งอธิบายรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หลักการและเหตุผลในการประเมิน วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขอบเขตการดำเนินงานด้านต่างๆ แนวคิดและวิธีการประเมินในรูปแบบต่างๆ ขั้นตอนและระยะเวลาในการประเมิน รวมทั้งข้อแนะนำในการประเมิน



และรายละเอียดเกี่ยวกับแบบประเมินทั้ง 3 แบบ เป็นต้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดและดำเนินการประเมินครั้งนี้ โดยยึดหลักการและปฏิบัติตามขั้นตอนทำงานในคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสฯ ดังกล่าว และให้ความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือในการวิจัยอีกอย่างหนึ่งด้วย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

### 1. การประเมิน Internal Integrity & Transparency Assessment (IIT)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ปฏิบัติงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รวมจำนวน 328 รายชื่อ ที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ นำส่งให้สำนักงาน ป.ป.ช.

ในการเลือกตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และให้มีการกระจายของตัวอย่างตามลักษณะของประชากรเป้าหมาย

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 100 ตัวอย่าง โดยกำหนดภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินบวกลบ 10%

### 2. การประเมิน External Integrity & Transparency Assessment (EIT)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 รวมจำนวน 318 รายชื่อ ที่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ นำส่งให้สำนักงาน ป.ป.ช.

ในการเลือกตัวอย่าง คณะผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบมีระบบ (Stratified Systematic Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะโครงสร้างการบริหารงานและประเภทผู้รับบริการ (ประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งให้มีการกระจายของตัวอย่างตามลักษณะของประชากรเป้าหมาย

ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 80 ตัวอย่าง โดยกำหนดภายใต้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินบวกลบ 10%

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

ในการประเมินตาม Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment จะใช้แบบประเมิน 1 ชุดต่อ 1 หน่วยงาน โดย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ต้องตอบคำถามตามความเป็นจริงตามแบบประเมิน พร้อมกับแนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบหรืออ้างอิง



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทข้อมูล ดังนี้

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

1.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินและฐานข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล

1.2 คณะผู้วิจัยสุ่มรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่จะให้ข้อมูลการประเมิน ซึ่งมีทั้งหมด 328 รายชื่อ โดยสุ่มมาจำนวน 120 รายชื่อ (เก็บจริง 100 รายชื่อ เพื่อไว้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่มีรายชื่อไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในวันเก็บข้อมูลอีก 20 รายชื่อ)

1.3 คณะผู้วิจัยประสานงานกับหน่วยงานเพื่อส่งรายชื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่จะให้ข้อมูลการประเมิน รวมทั้งนัดวันเวลา และสถานที่ที่คณะผู้วิจัยจะไปเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน

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

2. ข้อมูล External Integrity & Transparency Assessment ใช้วิธีการสำรวจโดยมีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

2.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินและฐานข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.2 จากรายชื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานซึ่งมีทั้งหมด 318 รายชื่อ คณะผู้วิจัยได้สุ่มรายชื่อมาจำนวน 150 รายชื่อ เพื่อนำชื่อและที่อยู่ไปใช้เก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ เมื่อถึงกำหนดเวลายังเก็บข้อมูลได้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยจึงนำรายชื่อที่เหลือเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จนได้จำนวนครบตามที่กำหนด

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

3.1 คณะผู้วิจัยรับแบบประเมินจากสำนักงาน ป.ป.ช. และผลิตแบบประเมินตามจำนวนหน่วยงานที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 คณะผู้วิจัยส่งแบบสำรวจให้หน่วยงานเป้าหมายกรอกข้อมูลที่ตรงกับข้อเท็จจริงตามแบบสำรวจ และจัดส่งคืนพร้อมส่งมอบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงที่เป็นตัวเลือกรายการคำตอบในเบื้องต้น



3.3 หลังจากนั้น คณะผู้วิจัยจะดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสตามแบบประเมิน โดยพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ตามที่หน่วยงานจัดส่ง พร้อมทั้งรวบรวมข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในรอบปีงบประมาณ 2556-2557 โดยมีวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

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

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

- สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามเอกสาร ทั้งนี้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสจะประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดในการประเมินผลการควบคุมภายใน (Internal Control) ที่ใช้ในการประเมินรัฐวิสาหกิจ มาวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

3.4 คณะผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลตัวชี้วัดที่หน่วยงานอื่นได้รวบรวมและจัดทำเป็นดัชนีไว้แล้ว รวมทั้งเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินโครงการ โดยประสานงานและขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับดัชนีและตัวชี้วัดเหล่านั้น ได้แก่

- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) เช่น ตัวชี้วัดความโปร่งใสที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

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

- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เช่น การถูกข่มขู่ความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นต้น

3.5 อนึ่ง ภายหลังจากที่คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบหลักฐาน วิเคราะห์ข้อมูล และให้คะแนนเอกสารหลักฐานที่แต่ละหน่วยงานส่งมาเรียบร้อยแล้ว หากหน่วยงานใดประสงค์จะอุทธรณ์คะแนนการประเมินในส่วนนี้ ก็สามารถทำได้ โดยคณะผู้วิจัยจะกำหนดเวลาในการอุทธรณ์ภายหลังจากที่แจ้งผลการประเมินให้แต่ละหน่วยงานทราบ ภายใน 2-3 สัปดาห์ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานที่ประสงค์จะอุทธรณ์ผลการประเมินได้ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้แก่คณะผู้วิจัย เพื่อประเมินผลและปรับแก้คะแนนในแต่ละประเด็นต่อไป



## การวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. คณะผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในทุกรายการของแบบประเมินที่รับกลับคืนมา หากพบว่าคำตอบในแบบประเมินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน จะคัดแบบประเมินชุดนั้นออก
2. หากมีแบบประเมินที่สมบูรณ์เกิน 100 ชุด จะสุ่มแบบประเมินออกให้เหลือ 100 ชุด โดยกระทำภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการอย่างน้อย 3 คน
3. ในกรณีที่มีแบบประเมินสมบูรณ์ไม่ถึง 100 ชุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากฐานข้อมูลบัญชีรายชื่อบุคลากรและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เมื่อได้แบบประเมินที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบ 100 ชุด คณะผู้วิจัยจะลงรหัส นำเข้าข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งจะวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น
5. จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพิจารณาระดับคะแนนของแต่ละดัชนีชี้วัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้งในรายดัชนีและในภาพรวมของหน่วยงาน ตามเกณฑ์การวิเคราะห์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดขึ้น โดยให้สอดคล้องกับค่าน้ำหนักคะแนนของดัชนีแต่ละตัว
6. คณะผู้วิจัยสรุปผลการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานในการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการประเมินโดยใช้ตาราง และกราฟใยแมงมุม (Web Diagram) เพื่ออธิบายผลการประเมินที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยจำแนกออกได้ ดังนี้

- ตาราง นำเสนอผลการประเมินแยกเป็นรายดัชนี ซึ่งจะมีรายละเอียดต่างๆ เช่น รายชื่อดัชนี ค่าน้ำหนัก และคะแนนที่ได้ เป็นต้น
- กราฟใยแมงมุม นำเสนอผลการประเมินออกเป็น 5 ด้านตามดัชนีชี้วัดผลการประเมิน เพื่อให้เห็นผลการประเมินและมีการเปรียบเทียบระดับคะแนนกันในทุกดัชนีออกมาเป็นกราฟ ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

สำหรับวิธีการคำนวณคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงาน (Integrity & Transparency) แต่ละดัชนีสามารถคำนวณได้ดังนี้





### ดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละแบบประเมิน (EIT/EBIT) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

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

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละแบบประเมิน (EIT/EBIT) กับคะแนนของแต่ละแบบประเมินในตัวชี้วัดย่อย

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

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดย่อยกับคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด

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

ขั้นตอนที่ 4 คะแนนด้านความโปร่งใส (Transparency) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัด ดังนี้

$$T = T1*WT1+ T2*WT2$$

โดยที่

T = คะแนนดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

T1 = การดำเนินงานขององค์กร                      WT1 = ค่าน้ำหนักของการดำเนินงานขององค์กร

T2 = การตอบสนองข้อร้องเรียน                      WT2 = ค่าน้ำหนักของการตอบสนองข้อร้องเรียน

### ดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

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

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนด้านความพร้อมรับผิด (Accountability) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$A = A1*WA1+ A2*WA2$$



โดยที่

A = คะแนนดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

A1 = ความรับผิดชอบตามกฎหมาย WA1 = ค่าน้ำหนักของความรับผิดชอบตามกฎหมาย

A2 = ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ WA2 = ค่าน้ำหนักของความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่

**ดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)**

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

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

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$IS = IS1 * WIS1 + IS2 * WIS2$$

โดยที่

IS = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)

IS1 = ประสิทธิภาพตรง WIS1 = ค่าน้ำหนักของประสิทธิภาพตรง

IS2 = มุมมองการรับรู้ WIS2 = ค่าน้ำหนักของมุมมองการรับรู้

**ดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)**

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละแบบประเมิน (IIT/EBIT) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

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

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละแบบประเมิน (IIT/EBIT) กับคะแนนของแต่ละแบบประเมินในตัวชี้วัด

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

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดกับคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$IC = IC1 * WIC1 + IC2 * WIC2$$

โดยที่

IC = คะแนนดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

IC1 = วัฒนธรรมองค์กร WIC1 = ค่าน้ำหนักของวัฒนธรรมองค์กร



IC2 = การต่อต้านการทุจริตในองค์กร      WIC2 = ค่าน้ำหนักของการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

**ดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)**

ขั้นตอนที่ 1 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละข้อของแบบประเมินกับคะแนนของแต่ละข้อในแบบประเมิน

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

ขั้นตอนที่ 2 คะแนนของแต่ละตัวชี้วัดมาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัดย่อยกับคะแนนของแต่ละตัวชี้วัดย่อยในตัวชี้วัด

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

ขั้นตอนที่ 3 คะแนนด้านคุณธรรมในการทำงาน (Work Integrity) มาจากผลรวมของการคูณค่าน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัด กับ คะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดดังนี้

$$W = W1*WW1 + W2*WW2 + W3*WW3$$

โดยที่

W = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมในการทำงาน (Work Integrity)

W1 = การบริหารงานบุคคล

WW1 = ค่าน้ำหนักของการบริหารงานบุคคล

W2 = การบริหารงบประมาณ

WW2 = ค่าน้ำหนักของการบริหารงบประมาณ

W3 = ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

WW3 = ค่าน้ำหนักของความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

จากคะแนนแต่ละดัชนีสามารถคำนวณคะแนนภาพรวมได้ดังนี้

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

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

โดยที่

Total score = คะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

T = คะแนนดัชนีด้านความโปร่งใส (Transparency)

A = คะแนนดัชนีด้านความพร้อมรับผิด (Accountability)

IS = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)

IC = คะแนนดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

W = คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)

WT = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านความโปร่งใส

WA = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านความพร้อมรับผิด



WIS = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน

WIC = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

WW = ค่าน้ำหนักของดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

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

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

ด้านเกณฑ์การให้คะแนนและระดับผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จะแสดงในรูปแบบของคะแนนที่มีค่าตั้งแต่ 0-100 คะแนน โดยค่า 100 คะแนน หมายถึงระดับการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงสุด ขณะที่ 0 คะแนน หมายถึงระดับการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานต่ำที่สุด



สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

## ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการวิจัย

สำหรับปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดในการประเมินครั้งนี้ คณะผู้วิจัยพบปัญหาอุปสรรคในด้านต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ด้านฐานข้อมูล มีดังนี้

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

1.2 ฐานข้อมูลรายชื่อผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน (External) พบปัญหาค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่หน่วยงานไม่ระบุรายชื่อบุคคลที่มารับบริการว่า ชื่อ-สกุลอะไร มารับบริการในประเภทงานบริการใด ไม่มีหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรือที่อยู่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน เป็นต้น สำหรับฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็พบว่า ในบางหน่วยงานก็ไม่ใช้รายชื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานนั้นอย่างแท้จริง หรือไม่ได้ระบุประเภทของการมีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถระบุชื่อผู้ที่จะให้ข้อมูลการประเมินได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านการประสานงาน พบว่า การประสานงานกับหน่วยงานดำเนินไปได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยไม่พบปัญหาในด้านนี้

### 3. ด้านการเก็บข้อมูล มีดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลในส่วนของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (Internal) นั้น พบปัญหาค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่คณะผู้วิจัยจะลงภาคสนามไปเก็บข้อมูลที่หน่วยงาน จะมีก็เพียงปัญหาเจ้าหน้าที่บางท่านติดภารกิจหรือติดราชการ จึงไม่อาจเข้าร่วมการประเมินได้ในวันเวลาที่นัดเพื่อเก็บข้อมูล

3.2 การเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการและ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน (External) พบปัญหาค่อนข้างมาก เนื่องจากคณะผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการส่งแบบประเมินทางไปรษณีย์ อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับ



ฐานข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ดังที่ได้ระบุไว้ข้างต้น ทำให้อัตราการตอบกลับทางไปรษณีย์ต่ำ สำหรับฐานข้อมูลบางหน่วยงานที่มีหมายเลขโทรศัพท์มาให้ ทางคณะผู้วิจัยก็ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ แต่ก็ยังไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ควร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิเสธที่จะให้ข้อมูล ซึ่งทางคณะผู้วิจัยไม่สามารถบังคับกลุ่มตัวอย่างตอบแบบประเมินได้

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

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหลักฐานของหน่วยงาน (Evidence-Based) ตัวอย่างบุคลากรภายในหน่วยงาน (Internal) จำนวน 100 คน และตัวอย่างผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 80 คน โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการบรรยายประกอบตารางเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
2. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยภาพรวม
3. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน
4. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด
5. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สามารถอธิบายผลการศึกษารายดัชนีตามแบบประเมินแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

เพศ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานให้กับหน่วยงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และทำงาน 6-10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับตำแหน่งงาน พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับทั่วไป/วิชาการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.00 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุตำแหน่ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 1)



ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	42	42.00
หญิง	52	52.00
ไม่ระบุ	6	6.00
<b>ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน</b>		
ไม่เกิน 5 ปี	40	40.00
6-10 ปี	8	8.00
มากกว่า 10 ปี	52	52.00
<b>ระดับตำแหน่งงาน</b>		
ระดับทั่วไป/วิชาการ	93	93.00
ไม่ระบุ	7	7.00

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถอธิบายผลการศึกษาจำแนกตามแบบประเมินแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

- เพศ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

- อายุ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมา มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

- อาชีพ พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

- ระดับการศึกษา พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และมีตัวอย่างที่ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

- รายได้ต่อเดือน พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีรายได้ต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 2)





ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	37	46.25
หญิง	42	52.50
ไม่ระบุ	1	1.25
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	1	1.25
31-45 ปี	40	50.00
มากกว่า 45 ปี	39	48.75
<b>อาชีพ</b>		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	16	20.00
พนักงาน/ลูกจ้าง	37	46.25
เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	27	33.75
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	8.75
ปริญญาตรีขึ้นไป	71	88.75
ไม่ระบุ	2	2.5
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	48	60
50,000 บาทขึ้นไป	32	40

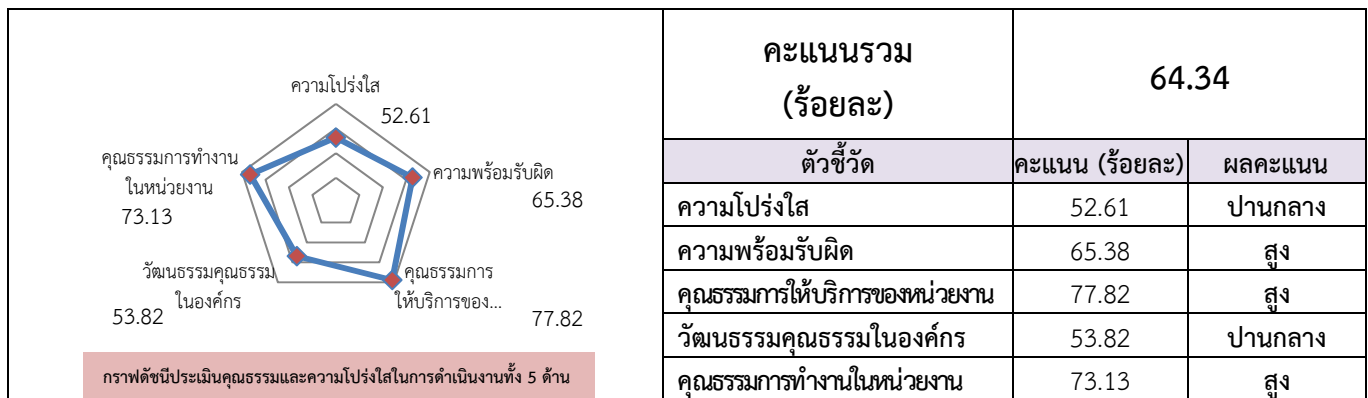


## การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยภาพรวม

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

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 64.34 ซึ่งถือว่า มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับสูง โดยได้คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานสูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 77.82 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนคะแนนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส เท่ากับร้อยละ 52.61 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (*รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 3*)

### ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



## การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน

เมื่อพิจารณาผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ในแต่ละดัชนี จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมิน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. บุคลากรเพศชายประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ของดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กรสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อย (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 54.08/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 53.99) ส่วนดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน บุคลากรเพศชายประเมินคะแนนสูงกว่าเพศหญิง คือ เท่ากับร้อยละ 73.57 และ 72.33 ตามลำดับ สำหรับในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพศชายประเมินคะแนนสูงกว่าเพศหญิงในทุกดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ



54.11/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 51.23) ความพร้อมรับผิด (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.66/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 59.02 คะแนน) และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (เพศชาย คะแนนเท่ากับร้อยละ 79.40/ เพศหญิง คะแนนเท่ากับร้อยละ 75.91)

2. บุคลากรที่ทำงานให้กับหน่วยงานไม่เกิน 5 ปี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สูงสุด ทั้งในดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 57.04 และ 74.13 ตามลำดับ)

3. บุคลากรในตำแหน่งระดับทั่วไป/วิชาการ ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งในดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 53.69 ต่อ 74.24)

4. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สูงสุดในทุกดัชนี ได้แก่ ความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 54.03 72.29 และ 79.09 ตามลำดับ)

5. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอาชีพเป็นเป็นเจ้าของที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สูงสุดในทุกดัชนี ได้แก่ ความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 56.97 77.46 และ 86.05)

6. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สูงกว่าผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป 2 ดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (คะแนนเท่ากับร้อยละ 54.10 ต่อ 52.87) ความพร้อมรับผิด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 80.47 ต่อ 65.73) ในขณะที่คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ประเมินคะแนนสูงกว่าผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (คะแนนเท่ากับร้อยละ 79.93 ต่อ 71.94)

7. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท ประเมินคะแนนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สูงกว่าผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท ในทุกดัชนี ได้แก่ ดัชนีความโปร่งใส (คะแนนเท่ากับร้อยละ 54.18 ต่อ 50.25) ความพร้อมรับผิด (คะแนนเท่ากับร้อยละ 69.67 ต่อ 58.93) และคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเท่ากับร้อยละ 82.22 ต่อ 71.23) *(รายละเอียดตั้งปรากฏในตารางที่ 4-10)*



ตารางที่ 4 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
จำแนกตามเพศของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	เพศ	
	ชาย	หญิง
ความโปร่งใส	54.11	51.23
ความพร้อมรับผิด	71.66	59.02
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	79.40	75.91
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	54.08	53.99
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	73.57	72.33

ตารางที่ 5 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกรม  
สนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

ดัชนี	ระยะเวลาที่ทำงานให้กับหน่วยงาน		
	ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	57.04	53.53	51.44
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	74.13	73.44	72.21

ตารางที่ 6 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
จำแนกตามระดับตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ดัชนี	ระดับตำแหน่งงาน	
	ระดับทั่วไป/วิชาการ	ระดับอำนวยการ/บริหาร
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	53.69	*
คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	74.24	*

\* ขนาดตัวอย่างมีจำนวนน้อยจึงไม่นำมาวิเคราะห์จำแนก



ตารางที่ 7 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	อายุ	
	31-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ความโปร่งใส	51.17	54.03
ความพร้อมรับผิด	57.77	72.29
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	76.00	79.09

ตารางที่ 8 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	อาชีพ		
	ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของธุรกิจ	พนักงาน/ลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่ของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ
ความโปร่งใส	45.93	52.32	56.97
ความพร้อมรับผิด	43.19	66.15	77.46
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	52.05	82.93	86.05

ตารางที่ 9 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	ระดับการศึกษา	
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ความโปร่งใส	54.10	52.87
ความพร้อมรับผิด	80.47	65.73
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	71.94	79.93



ตารางที่ 10 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดัชนี	รายได้ต่อเดือน	
	ต่ำกว่า 50,000 บาท	50,000 บาทขึ้นไป
ความโปร่งใส	54.18	50.25
ความพร้อมรับผิด	69.67	58.93
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	82.22	71.23

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จำแนกตามรายดัชนี  
 และตัวชี้วัด

สำหรับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
 จำแนกตามรายดัชนีและตัวชี้วัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. **ความโปร่งใส (Transparency)** ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้  
 ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิง  
 ประจักษ์ (Evidence-Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดระดับการ  
 ปฏิบัติตามเงื่อนไขของกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานให้บริหารอย่างโปร่งใสด้วยความเป็นธรรมและ  
 จริยธรรมในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 52.61  
 โดยจำแนกเป็นการดำเนินงานขององค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 61.44 และ การตอบสนองข้อร้องเรียน ได้  
 คะแนนเท่ากับร้อยละ 41.82

2. **ความพร้อมรับผิด (Accountability)** ประเมินจากความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้  
 ส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดคุณธรรมการ  
 ทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย  
 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ได้  
 คะแนนเท่ากับร้อยละ 65.38 โดยจำแนกเป็นคะแนนความรับผิดชอบตามกฎหมายได้คะแนนเท่ากับร้อยละ  
 69.19 และคะแนนความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 61.71

3. **คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)** ประเมินจากการรับรู้ของ  
 ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (External) เป็นการวัดจาก  
 2 แง่มุม ได้แก่ การรับรู้ (Perception) และประสบการณ์ตรง (Experience) ในเรื่องของหน้าที่เจ้าหน้าที่รัฐ  
 ดำเนินการโดยไม่เป็นธรรมและไม่โปร่งใส ไม่เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการให้บริการและ  
 ขั้นตอนการให้บริการ การเลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือการจงใจ รวมถึงการจัดหาเงินเพิ่ม  
 พิเศษ การเรียกรับเงิน การขอรับบริจาค และสิ่งบันเทิงต่างๆ จนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกจากผู้มาติดต่อกับงานด้วย ได้



คะแนนเท่ากับร้อยละ 77.82 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากมุมมองการรับรู้ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.62 และคะแนนจากประสบการณ์ตรงได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.81

**4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)** ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) และจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป็นการวัดลักษณะวัฒนธรรมภายในและระบบการควบคุมการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งเรื่องทั่วไปที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อสร้างสมมติฐานหลายมิติเกี่ยวกับปัจจัยการเกิดการทุจริตคอร์รัปชันและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และหมายถึง ระดับการทำทุจริตคอร์รัปชันแพร่หลายในวงกว้างมากน้อยเพียงใด และความมีประสิทธิภาพของนโยบายการต่อต้านการทุจริต ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 53.82 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากวัฒนธรรมองค์กรได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.00 และคะแนนจากการต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 40.87

**5. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)** ประเมินจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน (Internal) เป็นการวัดระดับการทุจริตคอร์รัปชันในงานที่มีการคอร์รัปชันภายในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน อันอาจเกี่ยวพันถึงการคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน โดยประเมินจากมุมมองเจ้าหน้าที่รัฐภายในองค์กร และหมายถึงระดับความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากการหวังผลประโยชน์ส่วนตน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.13 โดยจำแนกเป็นคะแนนจากการบริหารงบประมาณ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.37 และคะแนนจากความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 72.85 ส่วนด้านการบริหารงานบุคคลเนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นดังกล่าวมีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน (รายละเอียดตั้งปรากฏในตารางที่ 11)



ตารางที่ 11 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพจำแนก  
 ตามรายดัชนีและตัวชี้วัด

ลำดับที่	ดัชนีในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	แหล่งข้อมูล	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้	คะแนนหลังถ่วงน้ำหนัก
1	ความโปร่งใส	EIT และ EBIT	26	52.61	13.68
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	EIT และ EBIT	14.3 (55%)	61.44	7.52
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	EIT และ EBIT	11.7 (45%)	41.82	6.16
2	ความพร้อมรับผิด	EIT	18	65.38	11.77
	2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	EIT	8.82 (49%)	69.19	5.77
	2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	EIT	9.18 (51%)	61.71	6.00
3	คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน	EIT	22	77.82	17.12
	3.1 การรับรู้	EIT	11.66 (53%)	71.62	9.07
	3.2 ประสิทธิภาพตรง	EIT	10.34 (47%)	84.81	8.05
4	วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร	IIT และ EBIT	16	53.82	8.61
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	IIT	6.88 (43%)	71.00	3.70
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	IIT และ EBIT	9.12 (57%)	40.87	4.91
5	คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน	IIT	18	73.13	13.16
	5.1 การบริหารงานบุคคล *	IIT	*	*	*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	IIT	9.54 (53%)	73.37	6.98
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	IIT	8.46 (47%)	72.85	6.19
<b>คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโดยรวม</b>			<b>100</b>		<b>63.34</b>

หมายเหตุ \* จำนวนตัวอย่างที่ตอบในข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่มีเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนน

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน จำแนกตามแหล่งข้อมูล

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในแต่ละดัชนี ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดย่อยตามแหล่งข้อมูลที่มาจกแบบประเมิน Internal External และ Evidence-Based มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความโปร่งใส (Transparency) จำแนกตามตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยได้ดังนี้

1.1 การดำเนินงานขององค์กร

- การให้และเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 559.59 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 59.14 และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งมีคะแนนต่ำกว่าคือเท่ากับร้อยละ 60.00





เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก External เป็นคะแนนที่วัดจากการเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นลักษณะการเปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ แบบฟอร์ม ค่าธรรมเนียม เอกสารประกอบต่างๆ ในขณะที่คะแนนที่ได้จาก Evidence based ซึ่งได้คะแนนสูงกว่า เป็นคะแนนที่วัดจากการเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง

- มาตรฐานการให้บริการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 53.29 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 57.99 ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 48.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่ค่อยสอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-Based เป็นคะแนนที่วัดจากการมีแนวทางและคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน แต่ในส่วนของ External ที่ได้สูงกว่า วัดจากคุณภาพและระยะเวลาในการบริการทันตามระยะเวลาที่กำหนด

- เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 82.42 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 62.60 ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 100.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากคะแนนที่ได้จาก Evidence-Based เป็นคะแนนที่วัดจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อความมีมาตรฐาน ความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงการแสดงขั้นตอนการให้บริการ อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) เวลาที่ใช้ในการดำเนินการ และการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ แต่ในส่วนของ External ที่ได้ต่ำกว่า เพราะผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมองว่ายังมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

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

- การมีส่วนร่วม ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 0.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)

- ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 62.14 วัดจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

- การเข้าถึงข้อมูล ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 60.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based)

## 1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน

- ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 47.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) และจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) แต่เนื่องจากข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ในประเด็นนี้มีจำนวนคนตอบน้อยจึงไม่นำมาคิดค่าคะแนน

- ช่องทางการร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 54.43 โดยคะแนนจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 47.15



และคะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 62.00 เห็นได้ว่า ข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน โดยคะแนนที่ได้จาก External วัดจากความสะดวกในการใช้ช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการ ในขณะที่ Evidence-Based ที่ได้สูงกว่าได้คะแนนจากเอกสารหลักฐานที่วัดจากการมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

- การแจ้งผลร้องเรียน ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 25.00 วัดจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) และจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) แต่เนื่องจากข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External) ในประเด็นนี้มีจำนวนคนตอบน้อยจึงไม่นำมาคิดค่าคะแนน

## 2. ความพร้อมรับผิด (Accountability) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 69.19 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 61.71 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

## 3. คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

3.1 การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.62 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

3.2 ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 84.81 จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ (External)

## 4. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture) จำแนกตามตัวชี้วัดได้ดังนี้

4.1 วัฒนธรรมองค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.00 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

4.2 การต่อต้านการทุจริตขององค์กร ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 40.87 โดยคะแนนจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 44.11 ในขณะที่คะแนนจากข้อมูลเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 36.00 เห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้จาก External และ Evidence-Based ไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากประสิทธิผลของนโยบายหรือดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับข้อมูลเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสยังอยู่ในระดับต่ำทำให้คะแนนการต่อต้านการทุจริตในองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้คะแนนการต่อต้านการทุจริตในองค์กรยังไม่สูงพอ



5. คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity) จำแนกตามตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อยได้ดังนี้

5.1 การบริหารงานบุคคล เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน

5.2 การบริหารงบประมาณ

- ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 78.00 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

- การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 67.71 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน

- ประสิทธิภาพตรง ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 76.08 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal)

- การรับรู้ ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 68.90 โดยประเมินจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานภาครัฐ (Internal) (รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 12)



ตารางที่ 12 ผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำแนก  
 ตามแหล่งข้อมูล

ลำดับที่	ดัชนี/ตัวชี้วัดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส	ค่าน้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนที่ได้	EIT	EBIT	IIT
1	<b>ความโปร่งใส</b>	<b>26</b>	<b>52.61</b>	<b>52.61</b>		
	1.1 การดำเนินงานขององค์กร	14.30 (55%)	61.44	61.44		
	1.1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูล	2.15	59.59	59.14	60.00	
	1.1.2 มาตรฐานการให้บริการ	1.86	53.29	57.99	48.00	
	1.1.3 เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	2.29	82.42	62.60	100.00	
	1.1.4 กฎ/ระเบียบ	2.00	100.00		100.00	
	1.1.5 การมีส่วนร่วม	1.72	0.00		0.00	
	1.1.6 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	2.57	62.14	62.14		
	1.1.7 การเข้าถึงข้อมูล	1.72	60.00		60.00	
	1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน	11.70 (45%)	41.82	41.82		
	1.2.1 ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน	4.09	47.00	*	47.00	
	1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน	3.63	54.43	47.15	62.00	
	1.2.3 การแจ้งผลร้องเรียน	3.98	25.00	*	25.00	
	2	<b>ความพร้อมรับผิด</b>	<b>18</b>	<b>65.38</b>	<b>65.38</b>	
2.1 ความรับผิดชอบตามกฎหมาย		8.82 (49%)	69.19	69.19		
2.2 ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่		9.18 (51%)	61.71	61.71		
3	<b>คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>22</b>	<b>77.82</b>	<b>77.82</b>		
	3.1 การรับรู้	11.66 (53%)	71.62	71.62		
	3.2 ประสพการณ์ตรง	10.34 (47%)	84.81	84.81		
4	<b>วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร</b>	<b>16</b>	<b>53.82</b>		<b>53.82</b>	
	4.1 วัฒนธรรมองค์กร	6.88 (43%)	71.00			71.00
	4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร	9.12 (57%)	40.87		36.00	44.11
5	<b>คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน</b>	<b>18</b>	<b>73.13</b>			<b>73.13</b>
	5.1 การบริหารงานบุคคล	*	*			*
	5.2 การบริหารงบประมาณ	9.54 (53%)	73.37			73.37
	5.2.1 ประสพการณ์ตรง	5.25	78.00			78.00
	5.2.2 การรับรู้	4.29	67.71			67.71
	5.3 ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน	8.46 (47%)	72.85			72.85
	5.3.1 ประสพการณ์ตรง	4.65	76.08			76.08
5.3.2 การรับรู้	3.81	68.90			68.90	
	<b>คุณธรรมและความโปร่งใสโดยรวม</b>			<b>64.34</b>		

หมายเหตุ \* จำนวนตัวอย่างที่ตอบในข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้มีไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ค่าคะแนน

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

หลังจากที่วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ แล้ว คณะผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมิน และมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### สรุปผลการประเมิน

ในการประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าดัชนีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

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

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยภาพรวมได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 64.34 ซึ่งถือว่า มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในระดับสูง โดยได้คะแนนดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานสูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 77.82 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนคะแนนดัชนีที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส เท่ากับร้อยละ 52.61 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการประเมินฯ จำแนกตามดัชนี ตัวชี้วัดและตัวชี้วัดย่อย สามารถสรุปผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านความโปร่งใส ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การดำเนินงานขององค์กร และการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 61.44 และ 41.82 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลาง ดังนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การมีส่วนร่วม ที่มาจากแบบประเมิน Evidence-Based โดย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน การมีส่วนร่วมดำเนินงานตามโครงการ การมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขโครงการในภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง



เมื่อสิ้นสุดโครงการ ขณะที่ในตัวชี้วัดการตอบสนองข้อร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรพัฒนาในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การแจ้งผลร้องเรียน ที่มาจากแบบประเมิน Evidence-Based โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรให้มีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และมีการสรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน

2. ด้านความพร้อมรับผิด ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความรับผิดชอบตามกฎหมาย และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 69.19 และ 61.71 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในด้านนี้ไว้ โดยให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกกฎหมาย รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน

3. ด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ การรับรู้ และประสบการณ์ตรง โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.62 และ 84.81 ซึ่งอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก ดังนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในด้านนี้ไว้ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงาน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในการบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานได้อีกด้วย

4. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร และการต่อต้านการทุจริตในองค์กร โดยทั้ง 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 71.00 และ 40.87 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลาง ดังนั้น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สามารถดำเนินการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยหน่วยงานควรพัฒนาในตัวชี้วัดการต่อต้านการทุจริตในองค์กร โดยพิจารณาปรับปรุงในประเด็นสำรวจจากแบบประเมิน Evidence-Based ได้แก่ การดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน และการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ ในประเด็นสำรวจจากแบบประเมิน Internal หน่วยงานควรให้ข้อมูลระบบการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในส่วนของตัวชี้วัดวัฒนธรรมองค์กร หากหน่วยงานประสงค์จะพัฒนาระดับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานให้สูงขึ้น ควรพัฒนาในประเด็นความพึงพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนาในประเด็นสำรวจอื่นๆ ได้แก่

- การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน

- ประสิทธิภาพของระบบการให้รางวัล/เชิดชูเกียรติแก่ผู้ซื่อสัตย์สุจริต

- ประสิทธิภาพของระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต

- ประสิทธิภาพของระบบการลงโทษผู้กระทำความผิดการทุจริต

- ประสิทธิภาพของระบบการแจ้งเบาะแสการทุจริต/รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน) เพื่อป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- การติดตาม ตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเปิดโอกาสให้มีการเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนหลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการ

ในส่วนของตัวชี้วัดวัฒนธรรมองค์กร แม้ว่าจะได้คะแนนในตัวชี้วัดนี้ในระดับสูงมาก แต่หากหน่วยงานประสงค์จะพัฒนาระดับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานให้สูงขึ้น ควรปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ได้แก่

- ความพึงพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน
- หน่วยงานมีการให้รางวัล/ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน
- การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่าง

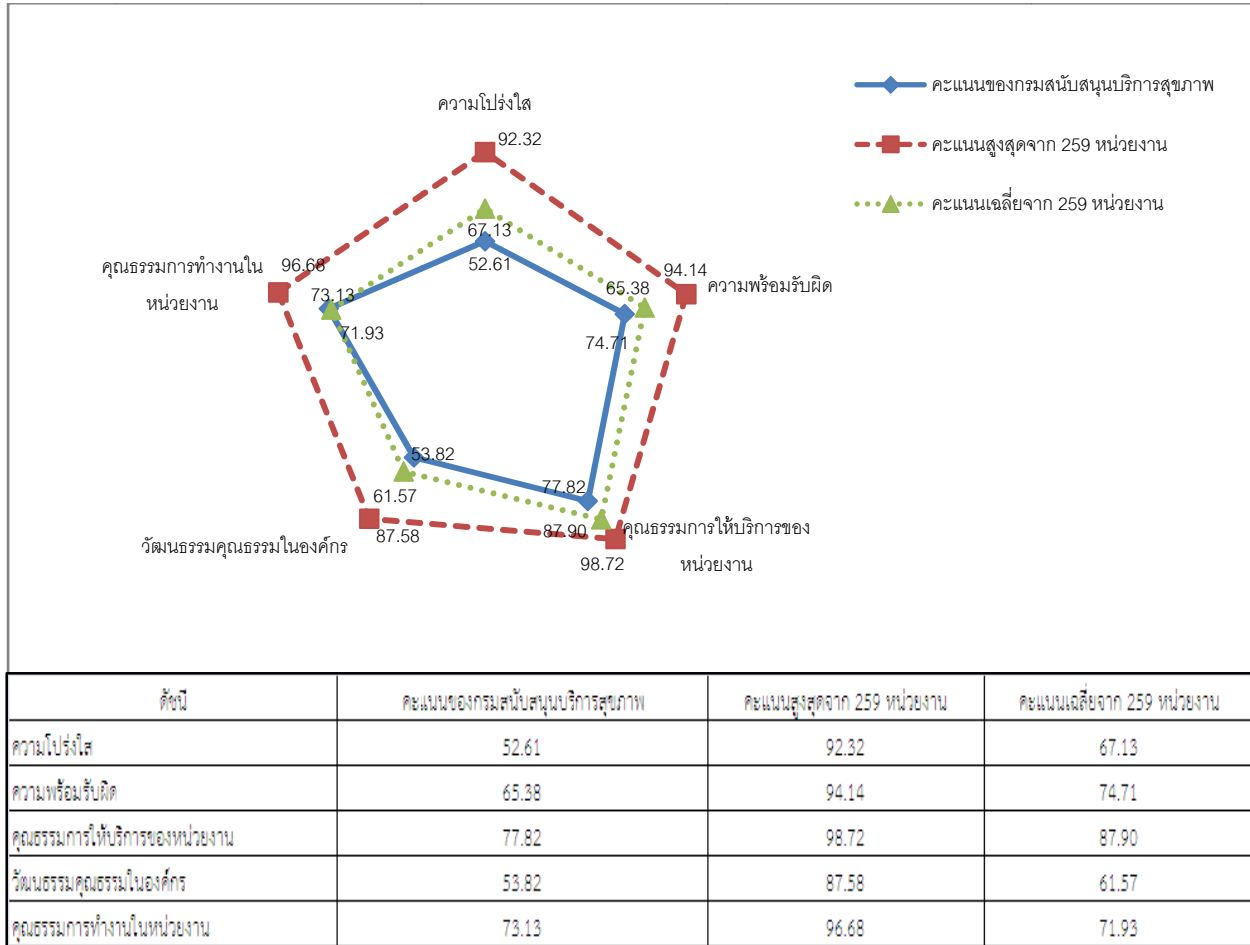
5. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ และความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน โดยการบริหารงานบุคคล เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ตอบในประเด็นนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่ถูกนำมาคิดค่าคะแนน ขณะที่อีก 2 ตัวชี้วัด ได้คะแนนเท่ากับร้อยละ 73.37 และ 72.85 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นหาก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ต้องการยกระดับคะแนนด้านคุณธรรมในการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น ควรพัฒนาการบริหารงบประมาณในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การรับรู้ โดยหน่วยงานควรระมัดระวังในการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่ไม่สมควรหรือมากเกินไปจนความจำเป็น เนื่องจากประเด็นสำรวจดังกล่าวยังได้คะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ ขณะที่ในตัวชี้วัดความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ควรพัฒนาในตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การรับรู้ โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ผลกระทบทางลบต่อการทำงานหรือความก้าวหน้าในหน่วยงานหากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ไม่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากประเด็นสำรวจดังกล่าวยังได้คะแนนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นสำรวจอื่นๆ

## สรุปผลการประเมินเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 64.34 ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 259 หน่วยงานภาครัฐที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 73.04 เมื่อพิจารณาคะแนนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นเป็นรายดัชนี พบว่า คะแนนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเกือบทุกดัชนีมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม อย่างไรก็ตามดัชนีด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานมีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวม (รายละเอียดดังปรากฏในแผนภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด 259 หน่วยงาน



### ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ พบว่า กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่ควรได้รับการพัฒนา โดยดัชนีด้านคุณธรรมการให้บริการของหน่วยงานมีคะแนนสูงสุด คือ 77.82 คะแนน แต่มีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญและควรจะพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นในปีงบประมาณต่อไป เนื่องจากการให้บริการนั้นถือเป็นภารกิจที่สำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐ และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก





สำหรับด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ซึ่งถึงแม้จะไม่ได้เป็นคะแนนสูงสุด แต่ก็ก็เป็นด้านเดียวที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่ควรมองข้าม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการงบประมาณที่ต้องกระทำอย่างไรโปร่งใสและถูกต้อง มีนโยบายในการจัดการกับงบประมาณด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อภารกิจและความสำเร็จของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตนของคนใดคนหนึ่ง รวมทั้งกระจายงบประมาณไปยังส่วนต่างๆ เพื่อภารกิจอื่นๆ อย่างเหมาะสม ให้เกิดความสมดุลในการใช้งบประมาณสำหรับการบริหารจัดการหน่วยงานให้ขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กัน นอกจากนี้ ในการมอบหมายอำนาจหน้าที่และการสั่งการต่างๆ ควรกระทำภายใต้ภาระงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายและเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก ไม่ควรสั่งการให้เจ้าหน้าที่ทำงานอื่นเพื่อประโยชน์ส่วนตนของผู้บริหารนอกเหนือจากภาระงานของเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ในฐานะเป็นผู้ที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี และต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลในฐานะเป็นผู้ร่วมงาน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการทำงานในภารกิจด้านต่างๆ ของหน่วยงานด้วย

ด้านความพร้อมรับผิด ซึ่งถึงแม้จะไม่ได้เป็นคะแนนต่ำสุด แต่ก็ก็เป็นด้านที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน โดยกำหนดให้มีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงาน คุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีใจรักในการให้บริการ

ส่วนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ถือว่าเป็น จุดอ่อนของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คือ ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และด้านความโปร่งใส สำหรับด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร เป็นด้านที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้คะแนนน้อยที่สุด และมีคะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของหน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านนี้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำระบบและกระบวนการต่างๆ ในองค์กรมาใช้เพื่อการต่อต้านการทุจริตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ระบบการแจ้งเบาะแสการทุจริต/รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน การคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต ลงโทษผู้กระทำการทุจริต การให้ข้อมูลระบบป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน การให้รางวัลแก่ผู้ซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น ซึ่งระบบต่างๆ เหล่านี้ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการป้องกันการทุจริตในองค์กร นอกจากนี้ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสนับสนุนความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตผ่านทางระบบการพิจารณาความดีความชอบและการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างถูกต้องเหมาะสมและเที่ยงธรรม ตลอดจนเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นที่แตกต่างได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นเครือข่ายที่สำคัญในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตในส่วนต่างๆ ของหน่วยงาน



ส่วนด้านความโปร่งใส ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทุกองค์กรควรยึดมั่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรเร่งพัฒนาในด้านนี้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม เช่น การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขโครงการตามภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ นอกจากนี้ควรเร่งพัฒนาตัวชี้วัดการตอบสนองข้อร้องเรียน ได้แก่ การแจ้งผลร้องเรียน เช่น ควรจัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การแจ้งรับเรื่องร้องเรียนทราบภายในกำหนดเวลา และการรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน นอกจากนี้ควรปรับปรุงตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน ควรประกาศเผยแพร่ขั้นตอนในการร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2558). *ข้อมูลองค์กร*. วันที่ค้นข้อมูล 23 มีนาคม 2558, จากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เว็บไซต์: <http://www.mwa.co.th/>

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

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

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

### ภาษาอังกฤษ

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



# ภาคผนวก





ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการสุภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ความโปร่งใส (Transparency)	การดำเนินงานขององค์กร	การให้และเปิดเผยข้อมูล	การให้ข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	EIT	62.08
			การเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการต่างๆ กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับและสถานที่ให้บริการอย่างดี	EIT	60.85
			การเปิดเผยขั้นตอน และระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	EIT	54.18
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	52.89
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	57.04
			การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานอย่างพอเพียง	EIT	56.68
			การประกาศเผยแพร่แผนจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ	EBIT	20.00
			การดำเนินงานเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างรายโครงการทั้งหมดให้สาธารณชนทราบบนเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ	EBIT	100.00
			มาตรฐานการให้บริการ	EIT	57.99
			มีแนวทางในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	EBIT	100.00
			มีคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	EBIT	0.00
			การให้บริการมีการจัดการอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	EIT	62.60
			การใช้เทคโนโลยีเพื่อความมีมาตรฐาน มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	100.00
กฎ/ระเบียบ			การแสดงขั้นตอนการให้บริการตามภารกิจ อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	EBIT	100.00
			การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานโดยจัดลำดับก่อน-หลัง	EBIT	100.00
			ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตามภารกิจ	EBIT	100.00



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน	
ความโปร่งใส (Transparency)	การดำเนินงานขององค์กร	การมีส่วนร่วม	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	0.00	
			การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	0.00	
			การมีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	0.00	
			การมีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	EBIT	0.00	
			การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขโครงการตามภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ	EBIT	0.00	
			ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ	EIT	62.14
			ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		สำนักงาน ก.พ.ร.	**
			ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ/ภารกิจหลักของกรมหรือเทียบเท่า		สำนักงาน ก.พ.ร.	**
			การเข้าถึงข้อมูลของประชาชนตามภารกิจของหน่วยงาน		EBIT	60.00
			ผลการประเมินการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชน		สำนักงาน ส.ช.ร.	**





ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการเกษตร ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน	
ดัชนีความโปร่งใส (Transparency)	การตอบสนองข้อร้องเรียน	ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน	การแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วยงานอย่างเหมาะสม (เช่น ขั้นตอนระยะเวลา กระบวนการรับและแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นต้น)	EIT	*	
			การกำหนดขั้นตอนการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	100.00	
	ช่องทางการร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียนที่สะดวกเกี่ยวกับบริการที่เหมาะสม	การประกาศ เผยแพร่ขั้นตอนในการร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	EBIT	0.00	
			ช่องทางบริการร้องเรียนที่สะดวกเกี่ยวกับบริการที่เหมาะสม	EIT	47.15	
	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน	การกำหนดช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	การติดตามเรื่องร้องเรียนที่ท่านใช้บริการ	EIT	*	
			การกำหนดช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	0.00	
	การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน			การกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	EBIT	100.00
				ประสิทธิภาพของการแจ้งผลเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	EIT	*
				การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	EBIT	0.00
				การแจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา	EBIT	100.00
				การรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	EBIT	0.00
				การรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน	EBIT	0.00



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
ความพร้อมรับผิด (Accountability)	ความรับผิดชอบตามกฎหมาย	การใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมและถูกต้องตามกฏหมาย	EIT	69.19
	ความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่	ความกระตือรือร้น เต็มใจ ทำงานรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสำเร็จของงาน	EIT	61.71

ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
คุณธรรมการให้บริการของหน่วยงาน (Integrity in Service Delivery)	การรับรู้ (Perceived)	การรับรู้เกี่ยวกับกาให้สินบนหรือเงินพิเศษหรือความบันเทิงหรือความสะดวกสบายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ <sup>1</sup>	EIT	81.25
		การให้สินบนหรือเงินพิเศษหรือความบันเทิงหรือความสะดวกสบายแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐถือเป็นเรื่องปกติหรือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงาน <sup>2</sup>	EIT	71.16
	การเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการบางคนเป็นพิเศษเนื่องจากความสัมพันธ์ส่วนตัว <sup>2</sup>	EIT	67.74	
ประสบการณ์ตรง (Experienced)	ประสบการณ์ตรง (Experienced)	การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรม การใช้ชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งหน้าที่ในทางที่ผิด การให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นพิเศษ <sup>2</sup>	EIT	67.69
		การเคยถูกร้องขอให้เงินพิเศษ เรียไร ขอรับบริการ หรือความบันเทิงต่างๆ หรือผลประโยชน์ใดแก่เจ้าหน้าที่ <sup>1</sup>	EIT	84.81
		การเสนอให้เงินพิเศษ หรือความบันเทิงต่างๆ หรือผลประโยชน์ใดแก่เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่รับหรือยอมจะรับ <sup>1</sup>	EIT	*



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	การปฏิบัติหน้าที่ที่ตามความรับผิดชอบของตนโดยยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม	IIT	70.29
		การปฏิบัติหน้าที่ที่ตามความรับผิดชอบของตนโดยยึดผลประโยชน์ของประเทชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนกลุ่มหรือพวกพ้อง	IIT	66.93
		การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามนโยบายในการบริหาร	IIT	70.60
		การปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการตามความรับผิดชอบของตนเองด้วยความเป็นธรรม	IIT	78.66
		การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วนและถูกต้อง	IIT	75.62
		การปฏิบัติหน้าที่ที่ตามมาตรฐานทางจรรยาบรรณ (Code of ethics)	IIT	71.27
		การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการพิจารณาการให้บริการได้อย่างเต็มที่ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	IIT	70.35
		การรับเงินพิเศษ การเรียไร การขอรับบริจาค การอำนวยความสะดวก หรือการให้ความบันเทิง การชักชวน หรือการประนีประนอมถือเป็นค่านิยม ธรรมเนียม และประเพณีปฏิบัติ	IIT	75.12
		การรับของขวัญ/รับเงิน/สิทธิประโยชน์ต่างๆ ในเทศกาล/วันสำคัญต่างๆ เช่น ปีใหม่ ตรุษจีน งานมงคล งานศพ ฯลฯ เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ <sup>2</sup>	IIT	70.37
		ความชัดเจนถึงภาระความรับผิดชอบในหน้าที่	IIT	75.60
		การได้รับการคาดหวังจากหัวหน้างานในการทำงาน	IIT	71.33
		ผลสำเร็จของงานที่ทำได้ชัดเจน	IIT	69.23
		การให้รายงานความคืบหน้าของงาน หรือการติดตามผลการดำเนินงานจากหัวหน้างาน	IIT	60.59
การเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่าง	IIT	57.49		
ความพึงพอใจในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในหน่วยงาน	IIT	51.49		
การให้รางวัล/ประเมินความดีความชอบของบุคลากรตามระดับคุณภาพของผลงาน	IIT	54.44		
ค่าตอบแทนที่ทานได้รับมีความเป็นธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	IIT	60.02		
การเลือกอยู่กับองค์กรเดิมหากได้รับตำแหน่งและระดับเดียวกันในองค์กรอื่น	IIT	68.09		



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	การต่อต้านการทุจริตในองค์กร (Anti-Corruption Institution)	ระบบการแจ้งเบาะแสการทุจริต/รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	IIT	42.42
		ระบบการคุ้มครองผู้ให้เบาะแสการทุจริต	IIT	40.52
		ระบบการเปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น สายด่วน/เว็บไซต์/ตู้รับเรื่องเรียน เป็นต้น	IIT	52.28
		ระบบการให้รางวัล/เชิดชูเกียรติแก่ผู้ซื้อสัตย์สุจริต	IIT	35.39
		ระบบการลงโทษผู้กระทำความผิดการทุจริต	IIT	40.68
		กระบวนการที่เหมาะสมในการลงโทษผู้กระทำความผิด (การพิจารณาและข้อกำหนดบทลงโทษ รวมถึงการลงโทษ)	IIT	56.85
		การติดตาม ตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างมีประสิทธิภาพ	IIT	47.00
		การพัฒนาเครือข่ายและสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (เช่น ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคประชาชน) เพื่อป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	IIT	44.52
		หน่วยงานหรือกลุ่มงานตรวจสอบภายใน/ควบคุมภายในมีการทำงานอย่างเป็นอิสระ	IIT	57.63
		ระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานสามารถป้องกันการทุจริตได้	IIT	51.63
		การนำผลการประเมินการตรวจสอบภายในไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและป้องกันการทุจริต	IIT	50.94
		การรับรู้ถึงแผนการป้องกันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างดี	IIT	54.68
		การเปิดโอกาสให้มีการเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนหลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่าง่างเป็นทางการ เช่น มีเวทียุทิตี เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่นๆ	IIT	49.92
		การให้ข้อมูลระบบการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	IIT	32.29
		การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน	IIT	32.30
การดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน	EBIT	0.00		
การดำเนินการป้องกันการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	EBIT	0.00		
การรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส	EBIT	50.00		
การผูกพันความดีของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน <sup>1</sup>	ป.ช./ป.ป.ท.	100.00		



ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามประเด็นการสำรวจจำแนกตามรายดัชนี (ต่อ)

ดัชนี	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ประเด็นในการสำรวจ	วิธีการประเมิน	คะแนน
คุณธรรมการทำงาน ในหน่วยงาน (Work Integrity)	การบริหารงานบุคคล (Personnel Management)	ประสิทธิภาพโดยตรง	ความถี่ของการเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่น ๆ	IIT	*
			ความถี่ของการเสนอให้ความบันเทิง/เสนอให้ความสะดวกสบาย		
			ความถี่ของการให้ความอุปถัมภ์		
	การบริหารงบประมาณ (Budget Execution)	การรับรู้	การรับรู้เกี่ยวกับการเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่น ๆ และการเสนอให้ความเป็นที่ปรึกษาตามปกติ (ธรรมเนียมปฏิบัติ) <sup>2</sup>	IIT	*
			การเสนอให้เงินหรือสิ่งของมีค่าอื่น ๆ และการเสนอให้ความเป็นที่ปรึกษาต่อกรณีการทุจริตบุคคล <sup>2</sup>		
			การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานที่ไม่สมควรหรือมากเกินไป <sup>3</sup>		
	ความเป็นธรรมในการ มอบหมายงาน (Fairness in Work Order)	ประสิทธิภาพโดยตรง	การใช้จ่ายเงินของหน่วยงานเพื่อส่งเสริมธุรกิจของบุคลากรในหน่วยงานและพวกพ้อง <sup>3</sup>	IIT	73.95
			การใช้จ่ายเงินกับการใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่สมควร <sup>3</sup>		
			การรับรู้เกี่ยวกับกรใช้จ่ายงบประมาณที่ไม่สมควร <sup>3</sup>		
			การได้รับคำสั่งที่ไม่เป็นธรรม เช่น คำสั่งย้าย การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานโดยไม่มีสาเหตุอันควร <sup>3</sup>		
การรับรู้	การรับรู้	การร้องขอ/ส่งด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการ ซึ่งสร้างประโยชน์ให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น <sup>3</sup>	IIT	80.16	
		การร้องขอ/ส่งด้วยวาจาของผู้บังคับบัญชาให้ทำงานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานราชการดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ <sup>3</sup>			
		ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่ปฏิบัติตามคำสั่งที่ไม่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา ต่อการทำงานหรือความก้าวหน้าในหน่วยงาน <sup>3</sup>			

หมายเหตุ: EIT คือ External Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากมุมมองภายนอก) EBIT คือ Evidence Based Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากหลักฐานเชิงประจักษ์)  
 IIT คือ Internal Integrity & IT คือ Internal Integrity & Transparency Assessment (การประเมินจากมุมมองภายในองค์กร)

\* คือ จำนวนตัวอย่างที่ตอบเป็นข้อคำถามสำหรับตัวชี้วัดนี้ไม่มีเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์หาคะแนน

<sup>1</sup> คือ ค่าถ่วงน้ำหนักโดยเฉลี่ย โดยแบ่งคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ เคย = 0 คะแนน, ไม่เคย = 100 คะแนน

<sup>2</sup> คือ ค่าถ่วงน้ำหนักโดยเฉลี่ย โดยแบ่งค่าคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ ไม่เห็นด้วย = 100 คะแนน, ค่อนข้างไม่เห็นด้วย = 66 คะแนน, ค่อนข้างเห็นด้วย = 33 คะแนน, เห็นด้วย = 0 คะแนน

<sup>3</sup> คือ ค่าถ่วงน้ำหนักโดยเฉลี่ย โดยแบ่งค่าคะแนนตามตัวเลือกดังนี้ น้อย = 100 คะแนน, ค่อนข้างน้อย = 66 คะแนน, ค่อนข้างมาก = 33 คะแนน, มาก = 0 คะแนน



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

ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
 ตามแบบ Evidence Based Integrity & Transparency Assessment : EBIT

	คะแนนเต็ม	ผลคะแนน	ร้อยละ
<b>1. ความโปร่งใส (Transparency)</b>			
<b>1.1 การดำเนินงานขององค์กร</b>	1,400	680	48.57
<b>1.1.1 การให้และเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง</b>	200	120	60.00
IT1 ในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุอย่างไร	100	20	
1.1 มีการประกาศเผยแพร่แผนจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	0	
1.2 มีการจัดทำรายงานผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	20	
1.3 มีการแสดงข้อมูลอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	0	
1.4 มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	20	0	
1.5 มีการปรับปรุงการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดหาพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	20	0	
IT2 ในปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลผลการจัดซื้อจัดจ้างรายโครงการทั้งหมดให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่นๆ อย่างไร	100	100	
1.1 มีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน	20	20	
1.2 มีการประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการ	20	20	
1.3 มีการประกาศวิธีการคำนวณราคากลางของแต่ละโครงการ	20	20	
1.4 มีการประกาศรายชื่อผู้เสนอราคา/งานที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกแต่ละโครงการ	20	20	
1.5 มีการรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างแต่ละโครงการพร้อมระบุวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินผลการจัดซื้อจัดจ้าง	20	20	
<b>1.1.2 มาตรฐานการให้บริการ</b>	200	100	50.00
IT3 มีแนวทางการปฏิบัติงานในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงาน	100	100	
IT4 มีคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงาน	100	0	
<b>1.1.3 มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ</b>	300	300	100.00
IT5 มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนด เป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	100	100	
IT6 มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดอัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	100	100	
IT7 มีการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนดโดยจัดลำดับก่อน-หลัง	100	100	
<b>1.1.4 ปฏิบัติตามกฎหมาย/ระเบียบ</b>	100	100	100.00
IT8 หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการในการกิจตามที่กฎหมายกำหนด	100	100	
<b>1.1.5 การมีส่วนร่วม</b>	500	0	500.00
IT9 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	0	
IT10 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	0	
IT11 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	0	
IT12 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผล การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในการกิจของหน่วยงาน	100	0	
IT13 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในการกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ	100	0	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	*	*	
ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลักของกรมหรือเทียบเท่า	*	*	



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

ภาคผนวก ตารางคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
 ตามแบบ Evidence Based Integrity & Transparency Assessment : EBIT (ต่อ)

	คะแนนเต็ม	ผลคะแนน	ร้อยละ
<b>1.1.6 การเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>60.00</b>
IT14 หน่วยงานของท่านมีช่องทางสื่อสารต่อไปนี้ที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงาน	100	60	
1.1 มีหน่วยประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการของหน่วยงาน	20	20	
1.2 มีข้อมูลตามภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือ Social Media	20	20	
1.3 มีระบบ Call center	20	20	
1.4 มีการเผยแพร่ข้อมูลทางโทรทัศน์วิทยุและ/หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ	20	0	
1.5 มีเผยแพร่ข้อมูลทางสื่อหนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร แผ่นพับ ฯลฯ	20	0	
ผลการประเมินการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารภาคประชาชนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<b>1.2 การตอบสนองข้อร้องเรียน</b>	<b>800</b>	<b>300</b>	<b>37.50</b>
<b>1.2.1 ขั้นตอน/ระบบการร้องเรียน</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>50.00</b>
IT15 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียน	100	100	
IT16 หน่วยงานของท่านมีการประกาศเผยแพร่ขั้นตอน กระบวนการในการร้องเรียน และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	100	0	
<b>1.2.2 ช่องทางการร้องเรียน</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>50.00</b>
IT17 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน	100	0	
IT18 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	100	100	
<b>1.2.3 การแจ้งผลร้องเรียน</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	<b>25.00</b>
IT19 หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	100	0	
IT20 หน่วยงานของท่านในกรณีที่มีมาตรการที่ต้องดำเนินการก่อนการรับเรื่องร้องเรียน ต้องมีการแจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา 15 วัน	100	100	
IT21 หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการดำเนินการหรือความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	100	0	
IT22 หน่วยงานของท่านมีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบเดือน	100	0	
<b>4. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรม (Integrity Culture Index)</b>			
<b>4.2 การต่อต้านการทุจริตในองค์กร</b>	<b>400</b>	<b>150</b>	<b>37.50</b>
IT23 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน อย่างไร	100	0	
1.1 มีการประชุมหรือสัมมนาภายในองค์กรเพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่	15	0	
1.2 มีการจัดทำคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	15	0	
1.3 มีการให้ความรู้ตามคู่มือหรือประมวลจริยธรรมเกี่ยวกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่	14	0	
1.4 มีการปรับปรุงกลไก ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือระเบียบเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน	14	0	
1.5 มีการตรวจสอบกรรมการ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดซื้อจัดจ้างถึงความเกี่ยวข้องกับคู่เสนองาน	14	0	
1.6 มีรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและข้อเสนอแนะ	14	0	
1.7 มีการนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนไปปรับปรุงระบบการทำงาน	14	0	
IT24 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างไร	100	0	
1.1 มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานที่ได้รายงานเมื่อปี พ.ศ. 2554	40	0	
1.2 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555	30	0	
1.3 มีแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	30	0	
IT25 หน่วยงานของท่านมีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส อย่างไร	100	50	
1.1 มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส	50	50	
1.2 กรณีที่มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส กลุ่มดังกล่าวมีกิจกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสมยิ่งขึ้น	50	0	
IT26 การถูกชี้มูลความผิดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน (สำนักงาน ป.ป.ช. จะเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ถูกชี้มูลความผิดในรอบปีที่ผ่านมาของสำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท.)	100	100	
<b>คะแนน</b>	<b>2,600</b>	<b>1,130</b>	<b>43.46</b>

\* คือ หน่วยงานไม่มีการวัดคะแนนในประเด็นสำรวจนี้