

034 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ลำดับที่	เรื่อง	หน้า
1	กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ	1
2	การให้บริการและระบบ E- Service	2 - 4
3	ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ	5 - 7
4	กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ	8
5	กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง	9
6	กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล	10
7	กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน	11 - 12
8	การวิเคราะห์ข้อจำกัดของหน่วยงานในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ	13

ข้อ ๐34 (1) กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
i1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	99.13	พัฒนาให้ดีขึ้น ผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์สูง ควรเพิ่มเติมเนื้อหาของมาตรการที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน และสื่อสารให้ทั่วถึง	ทบทวน - ทบทวนคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน - ทบทวนช่องทางดิจิทัลในการให้บริการให้มีจิตบริการ (Service Mind) การสื่อสาร - สื่อสารคู่มือ และช่องทางบริการให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อบริการประชาชนได้ตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด (SLA-Service Level Agreement)	1. จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการประจำปี 2. ทบทวนองค์ประกอบ/ปัจจัยในการให้บริการ 2.1 สถานที่ เข้าถึงง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระ 2.2 บริการ มีมาตรฐานในการบริการประชาชน 2.3 บุคลากร มี Service mind บริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2.4 เทคโนโลยี ช่วยให้บริการสะดวก เร็ว ง่าย ประหยัด 3. สื่อสารและดำเนินงานตามแผนที่กำหนดในด้านต่าง ๆ 3.1 ด้านกายภาพ การออกแบบสถานที่ให้บริการ 3.2 ด้านคุณภาพ การพัฒนาการให้บริการตามข้อ 2 ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. สรุปติดตามและประเมินผลเพื่อรักษาและยกระดับการให้บริการ	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	สำนักงานประชาสัมพันธ์ ทั้ง 18 สาขา
i2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียมกัน มากน้อยเพียงใด	99.13	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยมีการสื่อสารคู่มือปฏิบัติงานและคู่มือประชาชนในการให้บริการ				
i3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน ปฏิบัติหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	99.13	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยเพิ่มความถี่ในการสื่อสารเรื่องกฎบัตรการให้บริการประชาชน				
e12 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการ สะดวกรวดเร็วขึ้นที่ผ่านมามากน้อยเพียงใด	93.98	พัฒนาให้ดีขึ้นโดยหาระบบหรือหลักเกณฑ์มาตรฐานการบริการมาใช้ เพื่อยกระดับการบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	นำเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก (GECC - Government Easy Contact Center) มาใช้ในการให้บริการที่ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย"	การขอรับมาตรฐานการให้บริการ 1. แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก 2. จัดทำแผนงานโครงการ GECC 3. ดำเนินการพัฒนาบริการตามเกณฑ์ฯ 4. สรุปติดตาม/ประเมินผลเพื่อรักษามาตรฐานตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	สำนักงานประชาสัมพันธ์ ทั้ง 18 สาขา

ข้อ ๐34 (2) การให้บริการและระบบ E-Service

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
e1 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่านเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	94.9	พัฒนากระบวนการให้ดีขึ้นโดยมุ่งเน้นปรับปรุง 4 หัวข้อได้แก่ 1. คะแนนความพึงพอใจของประชาชน 2. ระยะเวลาในการขอรับบริการ 3. จำนวนผู้ใช้งานระบบ e-service 4. จำนวนเรื่องร้องเรียน	ปรับปรุงกระบวนการและระบบด้วยแนวคิด 3 เพิ่ม 1 ลด ได้แก่ - เพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการผ่านระบบ E-Service - เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ - เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ - ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่	<u>1. ระยะสั้น (3 เดือน)</u> - รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน เอกสาร ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม ของงานบริการทั้งหมดที่ให้บริการผ่านระบบ E-Service - วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเอกสารประกอบการให้บริการ - จัดทำระบบค้นหาข้อมูล <u>2. ระยะกลาง (6 เดือน)</u> - จัดทำระบบแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารงานบริการ E-Service - ปรับปรุงระบบติดตามสถานะการขอรับบริการบน E-Service - เชื่อมต่อกับระบบ chatbot ของ MWA Call Center 1125 เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับงานบริการ E-Service <u>3. ระยะยาว (1 ปี)</u> - พัฒนาระบบ E-Service ให้ใช้งานง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น - พัฒนาระบบ E-Service ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน - ปรับปรุงระบบการชำระเงินออนไลน์ ด้วยการเพิ่มช่องทางชำระเงิน - ติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบ E-Service	1 ค.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
e3 หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อ หน้าที่ มากน้อยเพียงใด	93.66	พัฒนาและปรับปรุงระบบ E-Service ให้ดีขึ้น	ปรับปรุงและพัฒนาระบบ ให้ตอบโจทย์ ความต้องการของลูกค้า ผ่าน 5 แนวคิด หลัก ได้แก่ 1. เข้าใจความต้องการของลูกค้า 2. ออกแบบระบบให้ใช้งานได้ง่าย 3. เพิ่มฟีเจอร์ที่ตอบโจทย์ความต้องการ ของลูกค้า 4. เพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพ ของระบบการให้บริการลูกค้า 5. ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	<u>1. ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า</u> - ศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า - เก็บรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้า - วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานระบบ E-Service <u>2. ออกแบบระบบให้ใช้งานได้ง่าย</u> - ปรับปรุงอินเทอร์เฟซผู้ใช้ให้เรียบง่าย ใช้งานง่าย มีเนื้อหาและภาษาที่เข้าใจง่าย - เพิ่มคำแนะนำการใช้งานและข้อความแจ้งเตือนที่ชัดเจน <u>3. เพิ่มฟีเจอร์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า</u> - พัฒนาระบบ E-Service ให้มีบริการออนไลน์ที่ครบวงจร - ระบบติดตามผลการขอรับบริการ - จัดทำระบบคิวออนไลน์สำหรับนัดหมายการขอรับบริการ และให้ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ และแจ้งเตือนก่อนเข้ารับบริการ <u>4. ระบบประเมินผลการดำเนินงาน</u> - เก็บรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้า - วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานระบบ E-Service - เปรียบเทียบคะแนนความโปร่งใสก่อนและหลังการพัฒนา ระบบ E-Service	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
e14 หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	86.03	พัฒนาและเพิ่มช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบ E-Service	พัฒนาระบบและเพิ่มการมีส่วนร่วมของลูกค้า เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ดังนี้ 1. เพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น 2. จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วม 3. มอบรางวัลและกิจกรรมประชาสัมพันธ์ 4. การสรุปผลการดำเนินงานและแผนการพัฒนา	<u>1. ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น</u> - จัดทำช่องทางให้ลูกค้าสามารถเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Service ได้อย่างสะดวก เช่น ให้ข้อเสนอแนะผ่านระบบโดยตรง , กล้องรับความคิดเห็น, ไลน์แชตมีเดีย, อีเมล เป็นต้น - เชื่อมโยงระบบเข้ากับระบบของ MWA Call Center 1125 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อมูลการติดตามสถานะของงานและตอบกลับความคิดเห็นของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที <u>2. กิจกรรมการมีส่วนร่วม</u> - จัดทำโพลสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ E-Service - จัดกิจกรรมให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ E-Service เมื่อมีการพัฒนาหรือเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ <u>3. รางวัลและกิจกรรมประชาสัมพันธ์</u> - มอบรางวัลให้กับลูกค้าที่เสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ผ่านโครงการ MWA Point - แสดงรายชื่อลูกค้าที่เสนอแนะความคิดเห็นบนเว็บไซต์ของ กปน. และสื่อโซเชียลมีเดีย <u>4. สรุปผลการดำเนินงานและแผนการพัฒนา</u> - แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลการดำเนินงานและการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในระบบ E-Service - ประชาสัมพันธ์แผนการพัฒนา E-Service ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปน. เพื่อให้ลูกค้าทราบ	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

ข้อ ๐34 (3) ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
e6 หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด	90.19	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบ และเพิ่มช่องทาง การประชาสัมพันธ์ ของการประกาศหลวง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	จัดทำมาตรการ สำหรับการรับรู้ ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการประกาศหลวง เพื่อประเมิน ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ด้านการประชาสัมพันธ์และนำผลสำรวจ ที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหา รูปแบบ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ของการประกาศหลวง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูล ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยประชาชนมีข้อเสนอแนะ ต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ดังนี้ - เพิ่มความถี่ และช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม - เพิ่มช่องทาง Social Media ให้หลากหลายขึ้น - อยากให้ประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เนื่องจากประชาชน บางคนเข้าถึง Social Media	1. จากผลสำรวจพบว่าประชาชนต้องการให้ การประกาศหลวงสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ผ่านเฟซบุ๊กการประกาศหลวงมากที่สุด (ร้อยละ 71.1) รองลงมา คือ ไลน์ ไลน์ (ร้อยละ 63.2) และ แอปพลิเคชัน MWA onMobile (ร้อยละ 48.4) ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้นำผลสำรวจดังกล่าว มาใช้ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการและประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากขึ้น 2. จัดทำแผนการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้สื่อสารนโยบายและประเด็นสำคัญต่าง ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นการสร้างความเข้าใจการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมุ่งเน้นสร้างการรับรู้และเข้าใจ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจะมีการรวบรวมผล การดำเนินงานตามแผนการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร เป็นประจำทุกเดือน และสรุปผลการดำเนินงานรายปี เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแผนการสื่อสารภายในและภายนอก องค์กรในปีต่อไป โดยในปี 2567 ได้มีการจัดทำแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบประปา ที่มีคุณภาพ 2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ 3. การสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการ อย่างยั่งยืน 4. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านตามภารกิจ	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
e7 หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	90.23					

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสูการปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
e9 หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบาย แก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	93.86	พัฒนาให้ดีขึ้นโดยปรับปรุงช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูลในรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง มากยิ่งขึ้น	1. เพิ่มมาตรการในการอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารหรือบริการอย่างสม่ำเสมอ 2. การประสานครหลวงยกระดับการให้บริการลูกค้าช่องทางดิจิทัล (Digital Channel) ด้วย AI-based chatbot เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่ง	1. มีการจัดทำโครงการเพื่อยกระดับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ Call Center ดังนี้ 1.1 โครงการ Smart Sharing ปีละ 4 ครั้ง (1 ครั้ง/ไตรมาส) - เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า - เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ Call Center 1125 ได้พัฒนาทักษะการพูด การใช้น้ำเสียงตลอดจนเพิ่มความรู้ความเข้าใจด้านข้อมูลเพื่อนำงาน Call Center ให้มีคุณภาพในระดับดีเยี่ยม - เพื่อกำหนดการทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center 1125 ให้อยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง 1.2 โครงการ Smart Skill ปีละ 2 ครั้ง - เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เจ้าหน้าที่ Call Center 1125 อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ - เพื่อสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ Call Center 1125 เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ตลอดจนข้อคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการ อันจะทำให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - เพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้สำหรับบริการลูกค้าให้เป็นระบบ ง่ายต่อการนำมาใช้งาน 1.3 จัดประชุม Call Calibration (การเทียบมาตรฐานการให้คะแนน) และการถอดบทเรียนเรื่องร้องเรียนบริการ ปีละ 12 ครั้ง (เดือนละ 1 ครั้ง)	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
				2. โครงการพัฒนาข้อมูลชุดคำตอบสำหรับ AI-based chatbot ใน Facebook และ Line@MWathailand ของการประปานครหลวง 2.1 รวบรวมชุดข้อมูลคำถามของลูกค้าจากข้อมูล Chatbot และข้อมูลในระหว่างการให้บริการ Call Center 1125 เพื่อพัฒนาชุดคำตอบ โดยจัดข้อมูลอยู่ในรูปแบบของชนิดกลุ่มคำถามและกลุ่มคำตอบ 2.2 ทบทวนและจัดทำโครงสร้างการสนทนาของ AI-based chatbot ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ 2.3 นำส่งชุดข้อมูล (ตามข้อ 1 และ 2) ไปยังหน่วยงานที่ดูแล เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงข้อมูลชุดคำตอบสำหรับ AI-based Chatbot 2.4 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ AI-based Chatbot		

ข้อ ๐34 (4) กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
i20 ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด	98.17	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการขออนุญาตยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด และความโปร่งใส	การยืมทรัพย์สินราชการ เผยแพร่ข้อมูล ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน - รถยนต์ส่วนบุคคล - ชุดเครื่องแบบปกติขาวและเครื่องหมาย	การยืมทรัพย์สินราชการ 1. จัดทำบันทึกแจ้งแนวทางการขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล / การให้ยืมชุดเครื่องแบบปกติขาว แจ้งเวียนให้พนักงานทราบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. ปรับปรุงแบบฟอร์มขอใช้ชุดเครื่องแบบปกติขาว 3. อัปเดตแบบฟอร์มขอใช้ชุดเครื่องแบบปกติขาวในอินเทอร์เน็ต 4. จัดทำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการประดับเครื่องหมาย 5. เผยแพร่และอัปเดตองค์ความรู้เกี่ยวกับการประดับเครื่องหมายใน KM Portal	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายบริการกลาง
			การเข้าทรัพย์สินราชการ 1. จัดทำมาตรการและเผยแพร่ต่อหน่วยงานอื่นๆ 2. การปรับปรุงขั้นตอนการขออนุญาตให้ก่อสร้างหรือใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ ของ กปน. ให้มีความสะดวกมากขึ้น 3. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและเผยแพร่แนวทางปฏิบัติการเกี่ยวกับใช้ทรัพย์สินที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 4. มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการขออนุญาตให้ก่อสร้างหรือใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ ของ กปน. เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง	การเข้าทรัพย์สินราชการ 1. จัดทำมาตรการและเผยแพร่ต่อหน่วยงานอื่นๆ ลงประกาศใน www.mwa.co.th/บริการของ กปน./ธุรกิจบริการ/บริการให้เช่าที่ดิน/อาคาร 2. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานระบุขั้นตอนและแนวทางในการบริการเช่าที่ดิน/อาคาร ให้ชัดเจน ตามคู่มือปฏิบัติงานการอนุญาตให้ก่อสร้างหรือใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ ของ กปน. 3. จัดทำขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อการบริหารให้เช่าที่ดิน/อาคาร ไปใช้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานตามคู่มือสำหรับประชาชน ของ กปน. 4. มีคณะกรรมการพิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ก่อสร้างหรือใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งอยู่ในความควบคุมของ กปน. ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน	1 ม.ค. - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายบริการกลาง

ข้อ ๐34 (5) กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
i7 ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงานหรือของส่วนงานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	98.81	จากข้อมูลการประเมินผลคะแนนในปี 2566 อยู่ในเกณฑ์สูง แต่ก็คาดว่าจะสามารถหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้ผลการประเมินดีขึ้นได้อีกโดยจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องรวมถึงช่องทางการเข้าถึงข้อมูลงบประมาณของหน่วยงานแก่พนักงานให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้นเพื่อสามารถบริหารงบประมาณตามที่ได้รับอนุมัติ	จัดให้มีการอบรมพนักงานให้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และการบริหารงบประมาณ	1. จัดทำเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการอบรม 2. จัดทำรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอบรม 3. สื่อสารให้รับทราบ 4. อบรมตามกำหนดเวลา 5. ประเมินผลการอบรม	1 เม.ย.- 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายงบประมาณ
i12 หน่วยงานของท่าน มีการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง มากน้อยเพียงใด	99.37	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยจัดการอบรมการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้อย่างถูกต้อง มีความโปร่งใส ไม่เอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	i12 บรรจุการอบรมการจัดซื้อจัดจ้างในหลักสูตรพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อให้ บุคลากร กปน. มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรณีศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน	1.กำหนดขอบเขตเนื้อหาในการบรรยาย กลุ่มเป้าหมาย ประสานงานวิทยากรผู้ชำนาญการ บรรจุในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการอบรมผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งในรูปแบบ Classroom Training, Online Training และ Self-Learning 3.ประเมินการรับรู้ หลังสิ้นสุดการอบรม 4. วัดผลการประเมิน ITA ได้คะแนนเพิ่มขึ้น	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายจัดหาและพัสดุ

O34 (6) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
i14 ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	99.05	แม้ว่าผลคะแนนอยู่ในระดับสูงมาก แต่ยังสามารถเสริมเรื่องการสื่อสาร สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการประเมินผล การปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด (KPIs) 3. ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. การทบทวนการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency)	จัดทำสื่อเพื่อสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับในหัวข้อ 1. หลักเกณฑ์การประเมินผลบุคคล 2. การจัดทำเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPIs) 3. ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. การทบทวนการประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency)	1. วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เพื่อทบทวน/กำหนดหลักเกณฑ์แนวทาง เป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดกรอบสมรรถนะ และรอบระยะเวลาในการประเมินผล ประจำปีงบประมาณที่มีความชัดเจน 2. นำเสนอคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. สื่อสารประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์และความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผ่านหลากหลายช่องทาง อาทิ บันทึกรายการ Intranet Facebook "MWA KPI&Competency" @Line "COACH ME" วารสาร HR News และหลักสูตรฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานรับรู้ เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างถูกต้องและเป็นธรรม 5. ติดตามและรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
i15 ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	98.97	พัฒนาให้ดีขึ้น ผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์สูง ควรเพิ่มเติมเนื้อหาของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันและสื่อสารให้ทั่วถึง	i15 จัดกิจกรรม ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร ที่เป็นธรรมให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานในปัจจุบัน และสื่อสารหลักเกณฑ์ในองค์กรทราบอย่างทั่วถึง	1.ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน อาทิ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้บริหารเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอก หลักเกณฑ์คัดเลือกพนักงาน กปน. เพื่อเข้ารับทุนการศึกษา ฯลฯ 2.สื่อสารหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3.สำรวจและประเมินการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร 4.วิเคราะห์ผลสำรวจเพื่อนำ feedback ที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ข้อ ๐34 (7) กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ชื่อ	คะแนน					
125 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ มากน้อยเพียงใด	98.97	พัฒนาให้ดีขึ้น ผลคะแนนอยู่ในเกณฑ์สูง ควรเพิ่มเติมเนื้อหาของมาตรการที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบันและสื่อสารให้ทั่วถึง	จัดกิจกรรม - ประกาศเจตนารมณ์สำหรับบุคลากรทุกระดับ มาตรการ - ทบทวนนโยบายป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน - ทบทวนนโยบายบงให้ - งดรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy)	1. ทบทวนและจัดทำประกาศเจตนารมณ์ในการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาลของ กปน. 2. จัดทำข้อมูลรายชื่อคณะกรรมการ กปน. คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ และบุคลากร กปน. 3. ออกแบบระบบการลงนามประกาศเจตนารมณ์ ร่วมกับสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 3.1 ระบบการลงนามประกาศเจตนารมณ์ 3.2 ระบบการประเมินตนเอง 4. จัดเตรียมงานลงนามประกาศเจตนารมณ์ของคณะกรรมการ กปน. เช่น จัดทำกำหนดการพร้อมรายละเอียดกิจกรรม จัดเตรียมสถานที่ ประสานงานฝ่ายสื่อสารองค์กรเพื่อถ่ายภาพทำข่าวพร้อมเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทดสอบความพร้อมของระบบการลงนาม จัดทำคำกล่าวและบันทึกต่าง ๆ มอบหมายงานให้แก่ทีมงานรับผิดชอบ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 5. จัดงานลงนามประกาศเจตนารมณ์ของคณะกรรมการ กปน. พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง การสื่อสารต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร 6. ขยายผลการลงนามประกาศเจตนารมณ์ไปสู่คณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ผู้บริหาร และบุคลากร กปน. ทุกคน โดยลงนามผ่านระบบ Electronic พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร 7. ติดตาม และรายงานผลการลงนามประกาศเจตนารมณ์ 8. ทำบันทึกเวียน และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร กปน. ทำการประเมินตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้ลงนามในประกาศเจตนารมณ์ไว้หรือไม่ ผ่านระบบ Electronic ในช่วงปลายปีงบประมาณ 9. ติดตาม และรายงานผลการประเมินตนเองของบุคลากร กปน.	1 ค.ศ. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายธรรมาภิบาล

ปัจจัยนำเข้าที่นำมาวิเคราะห์		ผลการวิเคราะห์	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อ	คะแนน					
i29 หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด	99.13	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล	มาตรการ - ทบทวนนโยบายแจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชันและการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล (Whistle Blowing Policy)	1. ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 2. นำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น 3. ผู้ว่าการลงนาม 4. บรรจุในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กปน. 5. สื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	1 ต.ค. 2566 - 30 มี.ค. 2567	ฝ่ายธรรมาภิบาล
e10 หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	99.60	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยเพิ่มความถี่ในการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย	จัดกิจกรรมสื่อสาร - ช่องทางที่สามารถแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตเรียกรับสินบนผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก	1. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และสื่อสาร รูปแบบต่าง ๆ ในเรื่อง - ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต - แนวทางปฏิบัติที่ดีตามคู่มือจริยธรรม จรรยาบรรณ - โครงการแบบอย่างที่ดีของผู้มีระดับสูง (Role Model) - โครงการบันทึกความดี 2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ Intranet กปน. และ Facebook : MWA CG Club และสื่อต่าง ๆ ของ กปน. 3. เข้าร่วมโครงการประเมิน ITA / องค์กรคุณธรรม	1 ต.ค. 2566 - 30 ก.ย. 2567	ฝ่ายธรรมาภิบาล
e15 หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด	96.93	พัฒนาให้ดีขึ้น โดยเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและเข้าร่วมการประเมิน ITA / องค์กรคุณธรรม	จัดกิจกรรมสื่อสาร - แนวทางปฏิบัติที่ดีตามคู่มือ จริยธรรม จรรยาบรรณ - จัดทำโครงการแบบอย่างที่ดีของผู้มีระดับสูง (Role Model) - จัดทำโครงการบันทึกความดี - เข้าร่วมโครงการประเมิน ITA / องค์กรคุณธรรม			

ข้อจำกัดของการประปานครหลวงในการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

1..ช่วงเวลาในการจัดทำหัวข้อ การประเมินความเสี่ยงการทุจริต และประพฤติมิชอบ สำนักงาน ป.ป.ช. ควรหารือกับสำนักงาน ป.ป.ท. ดำเนินการในช่วงเวลาเดียวกัน เพื่อความสะดวกแก่หน่วยงานผู้เข้าร่วมประเมิน ITA

2..คำอธิบายในองค์ประกอบด้านข้อมูลแบบวัด OIT ควรเปลี่ยนคำอธิบายจากคำว่า “อย่างน้อยประกอบด้วย” เป็น “ต้องมีข้อมูลครบทุกข้อตามที่กำหนด” เนื่องจากการใช้คำว่าอย่างน้อยประกอบด้วยอาจเกิดการเข้าใจผิดทำข้อมูลส่งไม่ครบทุกข้อตามที่กำหนดได้