



ประเด็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่ต้องแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมกิจการผู้สูงอายุ

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
IIT	1. ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานประเมินว่า มีการปฏิบัติ/การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อเป็นไปตามขั้นตอน มีระยะเวลาที่กำหนด และให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้บุคลากรยังเห็นว่าการปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสำเร็จของงานและความรับผิดชอบต่อในระดับมากที่สุด	1) เพิ่มมาตรการกำกับให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และให้บริการแก่ประชาชนเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	ธ.ค.- ม.ค. 2565	ทุกหน่วยงาน
		2) จัดให้มีป้ายขั้นตอน กระบวนการให้บริการประชาชน ซึ่งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานติดตั้งในทุกหน่วยงานสังกัดกรม รวมทั้งเผยแพร่ในเว็บไซต์	พ.ย. – ธ.ค. 2564	ทุกหน่วยงาน
		3) ผู้บริหารกำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดหลักตามมาตรฐานขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ผ่านการประชุมนิเทศงาน และหนังสือแจ้งเวียน	ม.ค.- ก.พ. 2565	(สลก./กบท./สคส.)
		4) ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ถ่ายทอดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานระดับบุคคลให้บุคลากรในสังกัดรับทราบ กำหนดให้มีการมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	ม.ค.- ก.พ. 2565	ทุกหน่วยงาน

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
		โดยเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ		
	2. ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน เพิ่มขึ้น รวมถึงวัตถุประสงค์ของงบประมาณที่ตั้งไว้ แต่ยังคงขาดการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ และยังมีความเข้าใจที่ผิดในการจัดหาวัสดุ และตรวจรับที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง	1) ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยสามารถสอบถามหรือทักท้วงได้ ผ่านช่องทางออนไลน์	ม.ค – ก.พ. 2565	สลก.
		2) แจ้งเวียนให้บุคลากรทุกระดับ รับทราบแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน พร้อมเน้นย้ำรายงานการเบิกจ่ายและขับเคลื่อนภารกิจกรม ในที่ประชุมประจำเดือน	พ.ย. – ธ.ค. 2564	กยผ./ สลก.
		3) เผยแพร่ข้อมูลแผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน และความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ซึ่งเผยแพร่ในเว็บไซต์กรม	ม.ค. - ก.พ. 65	กยผ.
		4) กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดนำเรื่องการเบิกจ่ายและการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นวาระในการประชุมประจำเดือน เพื่อแจ้งให้บุคลากรในสังกัดทราบ	ม.ค. - ก.พ. 65	สลก/กยผ
		5) ส่งเสริมให้หน่วยงานในสังกัดเปิดเผยการเบิกจ่ายงบประมาณในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การแจ้งผ่านเว็บไซต์ จดหมายข่าว เป็นต้น	ม.ค. - ก.พ. 65	สลก.สคส.
	3. ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ บุคลากรบางส่วน ยังเห็นว่าได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างไม่เป็นธรรม	1) ผู้บริหารมีหนังสือแจ้งเวียนกำชับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การประเมินผลการ	พ.ย. – ธ.ค. 2564	สลก.

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	รวมถึงการได้รับการประเมินผล การปฏิบัติงานตามระดับ คุณภาพของผลงานอย่างถูกต้อง และการคัดเลือกผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม การศึกษาดูงานหรือ การให้ทุนการศึกษายังไม่เป็น ธรรม	ปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากร เพื่อให้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่ง จะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่ เลือกปฏิบัติ รวมไปถึงการใช้อำนาจ สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำใน ฐานะส่วนตัวหรือทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง		
		2) ให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ประชาสัมพันธ์ระบบและกลไก ในรูปของคณะกรรมการ ตลอดจน หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก บุคคลหรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ว่าดำเนินการด้วยความ เป็นธรรม ไม่ได้เอื้อประโยชน์กับ บุคคลใด	พ.ย. – ธ.ค. 2564	สลก.
	4. ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของ ราชการ บุคลากรในหน่วยงาน/ บุคคลภายนอก ยังไม่ทราบ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืม ทรัพย์สินของราชการไปใช้ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง	1) เพิ่มการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาต เพื่อยืมทรัพย์สินของราชการ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัด ถือปฏิบัติตามคู่มือการใช้ทรัพย์สิน ราชการและรายนต์ส่วนกลาง ให้ เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน 3) จัดทำคู่มือ/แบบฟอร์มการยืมใช้ ทรัพย์สินราชการ เป็นเอกสารหรือ ผ่านระบบเว็บไซต์ ระบุบุคคลผู้ยืม และวันที่คืนทรัพย์สิน 4) ผู้บริหารกำชับให้ผู้บังคับบัญชา ชั้นต้นในฐานะผู้รับมอบอำนาจ กำกับการใช้ทรัพย์สินราชการและ รายนต์ส่วนกลาง ของบุคลากรใน สังกัดให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระเบียบที่กำหนด	ม.ค.- ก.พ. 2565	สลก. /กตส. กลุ่มการคลัง และพัสดุ

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
		5) จัดทำบัญชีรายการทรัพย์สินของราชการ ในหน่วยงานที่บุคลากรสามารถใช้สนับสนุนการปฏิบัติราชการ โดยประกาศแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน		
	5. ตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต บุคลากรในหน่วยงานประเมินว่าผู้บริหารให้ความสำคัญ สร้างความเข้าใจกับการต่อต้านการทุจริต และการลงโทษทางวินัย เมื่อเกิดการทุจริตในหน่วยงาน ในอยู่ในระดับมากที่สุด ยังคงต้องเน้นการเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีบทลงโทษทางวินัยอย่างจริงจัง เมื่อพบการประทุการทุจริต	1) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน 2) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในสังกัดได้รับทราบสถิติและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาการทุจริต ซึ่งได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน 3) ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน กำชับให้ถือปฏิบัติตามประกาศกรมกิจการผู้สูงอายุ เรื่อง หลักเกณฑ์มาตรการ แนวปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมกิจการผู้สูงอายุ ลงวันที่ 13 มิถุนายน 2562 โดยเคร่งครัด 4) มีหนังสือแจ้งเวียนลงนามรับทราบรณรงค์ให้บุคลากรถือปฏิบัติตามประกาศกรมกิจการผู้สูงอายุ เรื่อง นโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) โดยเคร่งครัด	ม.ค – ก.พ. 2565	สลก. -กลุ่มกฎหมาย -กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล -กลุ่มงานจริยธรรม
EIT	6. ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน	1) ส่งเสริมการทำงานที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	พ.ย. – ก.พ. 2565	สลก. -กลุ่มการคลังและพัสดุ

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รับรู้ภารกิจ การปรับปรุง คุณภาพการบริการ และ ช่องทางการเสนอแนะ/ ร้องเรียน แต่ยังไม่เป็นที่พึง พอใจ ในด้านการปฏิบัติงาน/ ให้บริการ กับผู้มาติดต่ออื่น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน	2) มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัย เกี่ยวกับการ ดำเนินงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น 3) มีหนังสือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด และต้องเป็นไป อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล 4) จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าบริการ หรือ กรณีชำระค่าบริการ ต้องได้รับ ใบเสร็จรับเงินจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง และมีช่องทางร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส ตลอดจนสายด่วนถึงผู้ บังคับบัญชา กรณีไม่ได้รับความ สะดวก ไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การบริการหรือเจ้าหน้าที่เรียกเก็บ ผลประโยชน์ 5) ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการแจ้ง เหตุการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนราชการ ทั้งผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของ หน่วยงาน กล่องรับเอกสาร หรือต่อผู้บริหาร คณะกรรมการ จริยธรรมประจำหน่วยงาน 6) ให้องค์กรจัดพื้นที่ให้บริการหรือ รอรับบริการอย่างเหมาะสม และมี สารสนเทศที่เพียงพอ พร้อมแจ้ง ขั้นตอนและความคืบหน้าเป็นระยะ		กยผ. -กลุ่ม เทคโนโลยี สารสนเทศ -กลุ่มบริหาร ทรัพยากร บุคคล กบท. -หัวหน้า หน่วยงานใน สังกัด

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	7. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร พัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย ให้สาธารณชนรับทราบอย่างชัดเจน สร้างช่องทางรับฟังคำติชมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	1) ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น 2) พัฒนารูปแบบเว็บไซต์และ Social Media ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยอัปเดตข้อมูลที่เผยแพร่ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน 3) เผยแพร่ผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่ประชาชนรับทราบว่ามีการขับเคลื่อนและปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 4) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และให้มีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน ตลอดจนแจ้งผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือผ่านช่องทาง Social Media ของกรม 5) ให้มีการประชุมคณะทำงาน IT อย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	พ.ย. – ม.ค. 2565	สลก. -กลุ่มสื่อสารองค์กร กยผ. -กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สลก. กบท.
	8. ตัวชี้วัดการปรับปรุงการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	พ.ย. – ม.ค. 2565	ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานสร้างความโปร่งใสมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ผ่านระบบเว็บไซต์	พัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น 2) สนับสนุนให้มีคณะกรรมการคณะทำงานในกระบวนการงานต่างๆ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้บุคคลภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะทำงาน 3) กำหนดเป็นนโยบายในการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนภารกิจและการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 4) ประชาสัมพันธ์ช่องทางที่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถส่งคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ และให้มีการชี้แจงในกรณีที่มีข้อกังวลสงสัยได้อย่างชัดเจน ทั้งผ่านรูปแบบกล่องรับเรื่องราว และผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ 5) ประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปรากฏในเว็บไซต์กรม		
OIT	9. ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล การจัดการข้อมูลในเว็บไซต์ยังมีบางส่วนที่กระจัดกระจายทำให้ผู้เยี่ยมชมต้องเสียเวลาในการสืบค้นข้อมูล ยังขาดการจัดทำแบนเนอร์ที่เด่นชัดให้ผู้	1) ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการที่มีความโปร่งใสมากขึ้น โดยพัฒนารูปแบบและเนื้อหาในเว็บไซต์ของกรม ให้มีความทันสมัยง่ายต่อการเข้าถึง และปรับปรุงเนื้อหาอย่างต่อเนื่องโดยสอดคล้องกับแบบวัด ITA	ม.ค. - มี.ค. 2565	คณะกรรมการ ITA สลก. -กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
	เยี่ยมชมสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ บุคลากรยังขาดความเข้าใจและสับสนในการตอบแบบวัด ตลอดจนการเห็นความสำคัญของการตอบแบบประเมิน ITA	2) พัฒนาสื่อให้เห็นโครงสร้างเว็บไซต์ (Site Map) มุ่งเน้นย้ำเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด ITA ว่ามีการเผยแพร่ในส่วนใด 3) จัดหมวดหมู่เนื้อหาที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการเข้าถึง ตลอดจนการจัดทำแบนเนอร์ให้เข้าถึงได้อย่างสะดวกในประเด็นสำคัญ เช่น กำหนดให้มีหัวข้อ “คู่มือการปฏิบัติงาน” และ “คู่มือมือประชาชน” 4) กำหนดให้มีการบริหารจัดการ Social Media โดยมีผู้แทนจากกองต่างๆ ร่วมเป็น Admin เพื่อให้มีเนื้อหาที่หลากหลายและอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ 5) กิจกรรมส่งเสริมเพิ่มยอดการเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์และ Social Media ของกรมกิจการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง 6) สื่อสารเนื้อหาตามตัวชี้วัดตามแบบวัด ITA กับบุคลากรในสังกัดและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทาง Social Media อย่างสม่ำเสมอ และความรับผิดชอบของผู้ตอบกรณีไม่แสวงหาข้อมูลข่าวสารก่อนการตอบแบบวัด		-กลุ่มสื่อสารองค์กร กยผ. -กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
	10. ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต การวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาอย่างเป็นระบบและรอบด้าน	1) ผู้บริหารมีการแสดงนโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) และแจ้งให้บุคลากรรับทราบ และถือปฏิบัติ	ม.ค. - ก.พ. 2565	คณะกรรมการ ITA สลก. -กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

แบบวัด	ปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาแล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
		1) ฝ้ายเลขานุการคณะทำงาน นำเสนอประเด็นผลการดำเนินงาน ในรอบปีที่ผ่านมาต่อคณะกรรมการ ITA เพื่อพิจารณาวิเคราะห์ผลการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ 2) เผยแพร่ผลการดำเนินการตาม มาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและ ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน		

หมายเหตุ

- 1) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) จำนวน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่
 - ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่
 - ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ
 - ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ
 - ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ
 - ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาทุจริต
- 2) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) จำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่
 - ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน
 - ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร
 - ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน
- 3) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่
 - ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล
 - ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต