



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๐๒ ๖๔๒ ๔๙๐๑ ต่อ ๒๑๔

ที่ สลก./ ว ๔๗๑

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากลุ่มขึ้นตรงต่อผู้บริหาร ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และผู้อำนวยการศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้เผยแพร่ประกาศสำนักงาน ป.ป.ช. เรื่อง ปฏิทินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมิน ITA สามารถใช้ประกอบการวางแผนเตรียมการประเมินตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด พร้อมให้หน่วยงานจัดส่งบัญชีรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ตามจำนวนที่กำหนดให้ผู้ประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. สัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญตามระยะเวลาที่กำหนด

สำนักงานเลขาธิการกรม จึงขอความร่วมมือท่านมอบหมายเจ้าหน้าที่จัดส่งบัญชีรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ซึ่งหน่วยงานคาดว่าจะมีความรู้ ความเข้าใจ ในภารกิจของหน่วยงาน สามารถตอบข้อคำถามตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) และยินดีให้หน่วยงานจัดส่งรายละเอียดข้อมูลติดต่อให้กับผู้ประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. เพื่อติดต่อขอสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลความคิดเห็น โดยระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้และประเภทการติดต่อ ตามแบบและจำนวนที่กำหนดในบัญชีท้ายหนังสือนี้ ภายในวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ [dop.hrm@gmail.com](mailto:dop.hrm@gmail.com) โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ หัวข้อ “การบริหารทรัพยากรบุคคล” > “การประเมินคุณธรรมฯ” > การขับเคลื่อนเพื่อยกระดับค่าคะแนน ITA กรมกิจการผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖” หรือเข้าถึงได้โดยตรงที่ [www.dop.go.th/th/news\\_hr/12/298](http://www.dop.go.th/th/news_hr/12/298) เพื่อจะได้รวบรวมและจัดส่งบัญชีรายชื่อให้ผู้ประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

*กมลเพ็ญ*

(นางสาวกนกวรรณ เหลืองมงคลเลิศ)

เลขาธิการกรม

**บัญชีจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)**  
**การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ**  
**(Integrity and Transparency Assessment: ITA)**  
**กรมกิจการผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ที่	หน่วยงาน	จำนวน (ราย)	หมายเหตุ
๑	กลุ่มตรวจสอบภายใน	๒	
๒	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๒	
๓	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๕	
๔	กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ	๕	
๕	กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	๕	
๖	สำนักงานเลขานุการกรม	๕	
๗	กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ	๑๐	
๘	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (แห่งละ)	๑๐	(๑๐ x ๑๒ = ๑๒๐)
๙	ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี	๑๐	

- หมายเหตุ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐอื่นที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นมา ทั้งนี้ ผู้รับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกด้วย (กรณีเป็นหน่วยงานหรือร้านค้า ให้ระบุชื่อบุคลากรของหน่วยงานนั้น เพื่อเป็นผู้แทนในการตอบแบบวัด EIT)
  - ในแบบฟอร์มข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รายการ “ประเภทการติดต่อ” ให้คลิกเลือกตามรายการที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดในไฟล์ Excel เท่านั้น (ได้แก่ งานหลักของหน่วยงาน งานจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ งานสนับสนุน หรือ งานอื่นๆ)





คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ITA

MANUAL

2023

**Growth & Goals**

เติบโตสู่เป้าหมาย

# ແບບວັດ EIT

---

# แบบวัด EIT

## External Integrity and Transparency Assessment

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

### 📌 วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT จะมีการจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่จะได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานนำช่องทางการเข้าตอบแบบวัด EIT ทางระบบ ITAS ไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการของหน่วยงาน และผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อกับภาครัฐจะเข้ามาตอบแบบวัด EIT ด้วยตนเองทางระบบ ITAS

#### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (ส่วนที่ 1)

กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 1) กำหนดจำนวนร้อยละ 10 ของประมาณการจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนน้อยกว่า 30 คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทั้งหมด กรณีหน่วยงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกจำนวนมากกว่า 4,000 คน ให้เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกไม่น้อยกว่า 400 คน โดยระบบ ITAS จะคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

#### เงื่อนไขสำคัญ/คำอธิบายเพิ่มเติม

- หน่วยงานควรคำนึงถึงการเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานสามารถพบเห็นได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย
- หน่วยงานมีบทบาทในการส่งเสริมให้ผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของหน่วยงานตนเอง และจะต้องกำกับติดตามให้เข้ามาตอบตามระยะเวลาที่กำหนดให้ได้มากที่สุด โดยจะต้องไม่น้อยกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามที่กำหนด

## ส่วนที่ 2 ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล

เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินที่จะมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คัดเลือก และจัดเก็บข้อมูล จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งผู้รับบริการ ผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางใดทางหนึ่งจากการกำหนด นโยบาย การปฏิบัติหน้าที่ หรือการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (ส่วนที่ 2)

กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 2) กำหนดจำนวนร้อยละ 10 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ส่วนที่ 1 แต่จะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน

### เงื่อนไขสำคัญ/คำอธิบายเพิ่มเติม

- ผู้ประเมินอาจมีการประสานงานเพื่อสอบถามหรือขอข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอกที่สำคัญของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- ผู้ประเมินจะมีการประสานงานเพื่อสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่สำคัญตาม ระยะเวลาที่กำหนด จากนั้น บันทึกข้อมูลในระบบ ITAS

## 📌 รายละเอียดตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด EIT

### ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน นอกจากนี้ พฤติกรรมการถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือ ผลประโยชน์ เพื่อแลกกับการให้บริการหรือปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึง การรับรู้ต่อการทำงานหรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวมมากที่สุด

### ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e1	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e2	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากนักเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e3	หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากนักเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ	
		ไม่มี	มี
e4	ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกเก็บเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์ (นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ) เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่		

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e5	หน่วยงานมีการทำงาน หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม มากนักเพียงใด				



## ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันหน่วยงาน ก็จะต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงต่อประชาชนได้อย่างชัดเจนด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานก็ควรจะมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถให้คำติชม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน หรือข้อมูล การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้

### ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e6	หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e7	หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ	
		ไม่มี	มี
e8	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการหรือไม่		

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e9	หน่วยงานสามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด				

ข้อ	คำถาม	ระดับ	
		ไม่มี	มี
e10	หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่คุณพบว่ามีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่		



## ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการทำงาน ขั้นตอน วิธีการบริการ และการพัฒนาการให้บริการผ่านทางออนไลน์ ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นและเกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

### ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e11	การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด				

หมายเหตุ: หากท่านติดต่อกับครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับการปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e12	วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติหรือการให้บริการสะดวกเร็วกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด				

หมายเหตุ: หากท่านติดต่อกับครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติ/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมาติดต่อ

ข้อ	คำถาม	ระดับ	
		ไม่มี	มี
e13	หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่		

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e14	หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด				

หมายเหตุ: การมีส่วนร่วม เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น

ข้อ	คำถาม	ระดับ			
		น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด
e15	หน่วยงานมีการปรับปรุงองค์กรให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด				







**OFFICE OF THE NATIONAL ANTI-CORRUPTION COMMISSION**

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

 [itas.nacc.go.th](https://itas.nacc.go.th)

 [fb.com/nacc.itas](https://fb.com/nacc.itas)

 [youtube.com/@ITAnacc](https://youtube.com/@ITAnacc)

 @ITAS