



กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

สรุปและวิเคราะห์ผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**สรุปและวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี ๒๕๖๖**

.....

๑. ความเป็นมา

๑.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของแผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในระยะที่ ๒ ได้กำหนดให้ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ หน่วยงานที่เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ Integrity and Transparency Assessment หรือที่เรียกว่าการประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐเครื่องมือหนึ่ง โดยเป็นเครื่องมือในเชิงบวกที่มุ่งพัฒนาระบบราชการไทยในเชิงสร้างสรรค์มากกว่ามุ่งจับผิด เปรียบเสมือนเครื่องมือตรวจสุขภาพองค์กรประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้รับทราบถึงสถานะและปัญหา การดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กร ผลการประเมินที่ได้จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ดังนั้น การประเมิน ITA จึงไม่ได้เป็นเพียงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็น การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน เพื่อให้ทราบถึงช่องว่างของความไม่เป็นธรรมและความด้อยประสิทธิภาพสำหรับนำไปจัดทำแนวทาง มาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการไทยต่อไป

๑.๓ การประเมิน ITA ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และมีการพัฒนา มาเป็นระยะ สำหรับการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นอกจากจะยังมีการประเมินอย่างต่อเนื่องกับปีที่ผ่านมาแล้ว ยังเป็นช่วงพัฒนาเครื่องมือการประเมิน ITA ให้มีประสิทธิภาพในการยกระดับธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริต ในหน่วยงานภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จึงเป็นปีที่สำคัญและท้าทายของหน่วยงานที่จะได้พัฒนาตนเอง ในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อให้มีผลการประเมินในภาพรวมบรรลุค่าเป้าหมายตามที่แผนแม่บทฯ กำหนดไว้ ซึ่งเป็นปีแห่งความท้าทายในการ “เติบโตสู่เป้าหมาย” ของหน่วยงาน และได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินจากปี พ.ศ.๒๕๖๕ ดังนี้

/ปรับเปลี่ยน...

# ปรับเปลี่ยน Rating Score

Rating Score เดิม		Rating Score ใหม่	
ITA > 85 คะแนน	ผ่านเกณฑ์	ระดับ AA • คะแนน ITA ตั้งแต่ 95 คะแนนขึ้นไป	ระดับ "ผ่านดีเยี่ยม" • คะแนนภาพรวมและคะแนนรายเครื่องมือทุกเครื่องมือสูงกว่า 95 คะแนน
	ผ่านเกณฑ์	ระดับ A • คะแนน ITA 85-94.99 คะแนน	ระดับ "ผ่านดี" • คะแนนภาพรวมและคะแนนรายเครื่องมือทุกเครื่องมือสูงกว่า 85 คะแนน
ITA < 85 คะแนน	ไม่ผ่านเกณฑ์	ระดับ B คะแนน ITA 75-84.99 คะแนน	ระดับ "ผ่าน" • คะแนนภาพรวมสูงกว่า 85 คะแนน แต่มีคะแนนบางเครื่องมือต่ำกว่า 85 คะแนน
	ไม่ผ่านเกณฑ์	ระดับ C คะแนน ITA 65-74.99 คะแนน	ระดับ "ต้องปรับปรุง" • คะแนน ITA 70-84.99 คะแนน
	ไม่ผ่านเกณฑ์	ระดับ D คะแนน ITA 55-64.99 คะแนน	ระดับ "ต้องปรับปรุงโดยด่วน" • คะแนน ITA 0-69.99 คะแนน
	ไม่ผ่านเกณฑ์	ระดับ E คะแนน ITA 50-54.99 คะแนน	
	ไม่ผ่านเกณฑ์	ระดับ F คะแนน ITA 0-44.99 คะแนน	

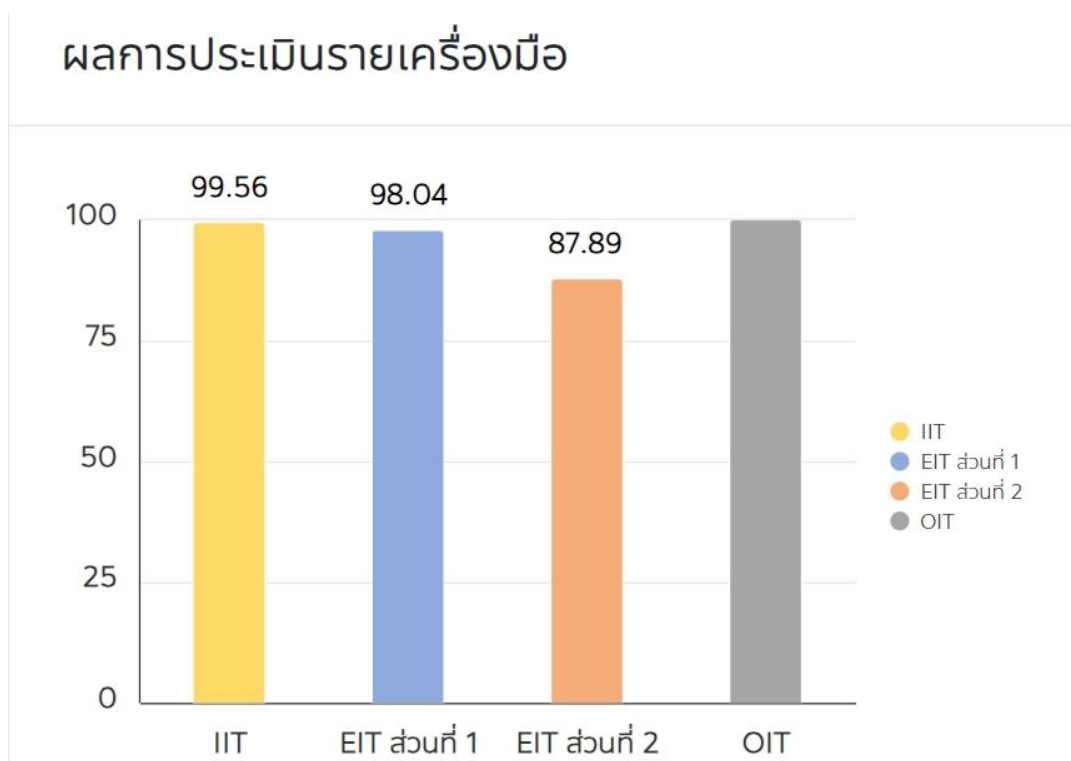
## ๒. การประเมิน

๒.๑ ระดับผลการประเมินความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ได้คะแนน ๙๗.๗๖ อยู่ในระดับ “ผ่านดี” (คะแนนภาพรวม และคะแนนรายเครื่องมือทุกเครื่องมือสูงกว่า ๘๕ คะแนน) โดยอยู่ในลำดับที่ ๖ ของส่วนราชการระดับ กรมจากทั้งสิ้น ๑๕๙ หน่วยงาน และอยู่ในอันดับที่ ๑ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) โดยเรียงตามลำดับหน่วยงาน ดังนี้

อันดับ	หน่วยงาน	ผลคะแนน	ระดับ
๑	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	๙๗.๗๖	ผ่านดี
๒	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	๙๗.๓๕	ผ่านดี
๓	การเคหะแห่งชาติ	๙๖.๒๔	ผ่านดี
๔	กรมกิจการผู้สูงอายุ	๙๖.๐๘	ผ่านดี
๕	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	๙๔.๐๖	ผ่านดี
๖	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๙๓.๘๒	ผ่าน
๗	สำนักงานธรรมาภิบาล	๙๒.๖๖	ผ่าน
๘	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	๙๑.๑๐	ผ่าน
๙	สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๙๐.๒๕	ผ่าน

/๒.๒ ผลการประเมิน ...

๒.๒ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ รายเครื่องมือ ของกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (พก.) ดังนี้



โดยผู้ตรวจประเมินมีความเห็นต่อผลการประเมินของ พก. ดังนี้

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ อยู่ในระดับ “ผ่านดี” และบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป และมีคะแนนรายเครื่องมือประกอบด้วย IIT EIT ส่วนที่ ๑, EIT ส่วนที่ ๒ และ OIT ที่มีค่าคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๘๗.๗๖ คะแนน

**ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)**

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีคะแนนสูงสุด ควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม (IIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<b>ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ</b>		
๑๘ ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการ งบประมาณ มากน้อยเพียงใด	บุคลากรบางรายในหน่วยงานไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการงบประมาณ	หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ (อ้างอิงจาก ๐๑๑) หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (อ้างอิงจาก ๐๑๒) เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน
๑๐ หน่วยงานของท่าน ใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่มหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด	บุคลากรบางรายในหน่วยงาน ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์ส่วนตัว กลุ่ม หรือพวกพ้อง นอกจากนี้ บุคลากรบางรายในหน่วยงานมีการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ	หน่วยงานควรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงในการทุจริตในประเด็นการเบิกจ่ายเงิน (อ้างอิงจาก ๐๓๔) และกำหนดมาตรการสำหรับการป้องกันการทุจริตจากการเบิกจ่ายเงินที่เป็นเท็จ (อ้างอิงจาก ๐๓๕) ตลอดจนบังคับใช้จนเกิดผลสัมฤทธิ์
<b>ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ</b>		
๑๕ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีการคัดเลือกผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการให้ ทุนการศึกษา อย่างเป็นธรรม มากน้อยเพียงใด	บุคลากรบางรายในหน่วยงาน เห็นว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม	หน่วยงานควรกำหนดนโยบายหรือแผนการบริหาร ทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาข้างต้น (อ้างอิงจาก ๐๒๓) และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิงจาก ๐๒๔) นอกจากนี้ หน่วยงานควรเปิดเผยหลักเกณฑ์ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องตามประเด็นข้างต้นโดยละเอียด (อ้างอิงจาก ๐๒๕)

ข้อคำถาม (IIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<p>๑๖ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำธุระส่วนตัว ของผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด</p>	<p>บุคลากรในหน่วยงานบางรายเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำธุระส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา</p>	<p>หน่วยงานควรมีกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่ การแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม หรือการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรมให้แก่ผู้บังคับบัญชา (อ้างอิงจาก ๐๓๙) นอกจากนี้ หน่วยงานควรมีการขับเคลื่อนจริยธรรมตามประเด็นที่มุ่งเน้นการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม (อ้างอิงจาก ๐๔๐)</p>
<p>๑๗ ท่านเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต มากน้อยเพียงใด</p>	<p>บุคลากรในหน่วยงานบางรายเคยถูกผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือมีความเสี่ยงต่อการทุจริต</p>	<p>หน่วยงานควรประเมินความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้อำนาจหรือการสั่งการของผู้ บังคับบัญชา และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว (อ้างอิงจาก ๐๓๔) และการดำเนินการตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๓๕) รวมถึงการเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสั่งให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือกระทำการทุจริตให้บุคลากรภายในได้รับทราบด้วย</p>
<p>๑๘ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ในหน่วยงานของท่าน มีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง มากน้อยเพียงใด</p>	<p>บุคลากรบางรายในหน่วยงานเห็นว่ากระบวนการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีการเอื้อประโยชน์ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง</p>	<p>ผู้บริหารควรวางนโยบายและหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (อ้างอิงจาก ๐๒๓, ๐๒๕) ที่มุ่งเน้นในประเด็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาคำถามแทรกแซงการบริหารงานบุคคลจากผู้มีอำนาจที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการซื้อขายตำแหน่ง รวมถึงการเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือพวกพ้อง เป็นต้น และดำเนินการกับกบฏติดตามการดำเนินนโยบายหรือแผนที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๒๔)</p>

ข้อความ (IIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ		
๑๘ ท่านรู้แนวปฏิบัติของหน่วยงานของท่าน เกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	บุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบแนวปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ หรือมีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงาน อย่างไม่ถูกต้อง หรือขาดการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว	หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ(อ้างอิงจาก ๐๑๔) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม (อ้างอิงจาก ๐๓๙)
๑๙ ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สิน ของราชการ ไปใช้ปฏิบัติงานมีความสะดวก มากน้อยเพียงใด		
๒๐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการขออนุญาต ยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด		
๒๑ หน่วยงานของท่าน มีการกำกับดูแล และตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้มีการนำไปใช้ ประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด		
๒๒ บุคคลภายนอกหรือภาคเอกชน มีการนำ ทรัพย์สินของราชการไปใช้โดยไม่ได้ขออนุญาต อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	บุคลากรในหน่วยงานบางรายหรือภาคเอกชน มีการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ปฏิบัติงาน อย่างไม่ถูกต้อง	หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๑๕) พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการให้แก่บุคคลภายนอกในการขออนุญาตยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรมีแนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัวหรือพวกพ้อง (อ้างอิงจาก ๑๒๔)

ข้อความ (IIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<p>1๒๓ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานท่าน มีการใช้ ทรัพย์สินของราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มากน้อยเพียงใด</p>	<p>บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีการใช้ทรัพย์สินของราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว</p>	<p>หน่วยงานควรประเมินความเสี่ยงการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงดังกล่าว (อ้างอิงจาก ๐๓๔) และการดำเนินการตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้ (อ้างอิงจาก ๐๓๕) และควรระบุขั้นตอนหรือแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) พร้อมทั้งเผยแพร่คู่มือผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน</p>
<p>ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต</p>		
<p>1๒๔ หากท่านพบเห็นการทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ท่านมั่นใจที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด</p>	<p>บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังขาดความเชื่อมั่นที่จะแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียนต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หรือยังขาดความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานจะมีการตรวจสอบและลงโทษอย่างจริงจัง</p>	<p>หน่วยงานควรมีแนวปฏิบัติสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจน (อ้างอิงจาก ๐๒๗) และมีช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน (อ้างอิงจาก ๐๒๘) และควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้สาธารณชนทราบด้วย</p>



**ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)**

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงานควรรักษามาตรฐานไว้ และควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานรายประเด็นข้อคำถามที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)**

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<b>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		
E๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ	หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)
E๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด		
<b>ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน</b>		
E๒ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน/ให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างไม่เป็นธรรมและเลือกปฏิบัติ	หน่วยงานควรวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่ เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
E๑ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลา มากน้อยเพียงใด	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่า การปฏิบัติงาน/ให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ไม่เป็นไปตาม ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	หน่วยงานควรระบุ ทั้ง ขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๓) หรือคู่มือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่คู่มือดังกล่าวให้แก่ ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ นอกจากนี้ หน่วยงานควรนำข้อมูลจากคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานมาจัดทำเป็นสื่อในรูปแบบอื่น ๆ ที่สะดวกและดึงดูดต่อการอ่าน เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์หรือ จุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งตามความเหมาะสม
E๓ หน่วยงานปฏิบัติหรือให้บริการแก่ท่าน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากน้อยเพียงใด	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานไม่ปฏิบัติงานหรือให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่	หน่วยงานควรขับเคลื่อนมาตรฐานการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๙ - ๐๔๑) ให้บุคลากรมีทัศนคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งผลสำเร็จของงาน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
<b>ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน</b>		
E๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่มี การปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา	หน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

**ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)**

ข้อความ (EIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
<b>ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร</b>		
E๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณี ที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบน หรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบาง รายมีความเห็นว่าหน่วยงาน ยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามี ช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือ ร้องเรียนการทุจริตของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่าน ช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๒๘) โดย จัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิด ข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควร เผยแพร่ ช่องทางดังกล่าวในจุดที่ บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุด ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
E๘ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติ ชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการหรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบาง รายมีความเห็นว่าหน่วยงาน ยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามี ช่องทางรับฟังคำติชมหรือ แสดงความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการ	หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่มี ลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (อ้างอิง จาก ๐๘) นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและสะดวกใน การใช้งาน
E๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มาก น้อยเพียงใด	ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบาง รายมีความเห็นว่าช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูลของ หน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ เผยแพร่ให้ประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยัง ขาดความชัดเจนเพียงพอ	หน่วยงานควรมี การเผยแพร่ และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่าน ช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวก ในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการ ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของ หน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็น ปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด๙.๑,๙.๒ , ๙.๓ )
E๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการ ควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด		

/ข้อความ (EIT)...

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน		
E๑๓ หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือยังไม่ทราบว่ามีระบบการให้บริการออนไลน์มาใช้ในการดำเนินการ/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	หน่วยงานควรจัดทำ E-Service (อ้างอิงจาก ๐๑๘) ที่บุคคลภายนอก หรือผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังหน่วยงาน เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและเกิดความสะดวกรวดเร็ว และควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง

**ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)**

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ผ่านตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ครอบรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ กพร.พก. ได้วิเคราะห์คะแนนจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามที่ตัวชี้วัดที่ สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยเปรียบเทียบค่าคะแนนย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ ตามตารางดังนี้

หัวข้อ	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	เปรียบเทียบ ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖
<b>ผลคะแนน</b>	๙๕.๔๓	๙๓.๕๒	๙๗.๗๖	คะแนนเพิ่มขึ้น ๔.๒๔
<b>อันดับ (กรม/เทียบเท่า)</b>	๒๔	๔๒	๖	อันดับเพิ่มขึ้น ๓๖ อันดับ
<b>IIT</b>	๙๙.๙๔	๙๓.๗๒	๙๙.๕๖	คะแนนเพิ่มขึ้น ๕.๘๔
<b>EIT</b>	๘๔.๘๑	๘๔.๖๙	๙๒.๙๖	คะแนนเพิ่มขึ้น ๘.๒๗
- ส่วนที่ ๑			๙๘.๐๔	
- ส่วนที่ ๒			๘๗.๘๙	
<b>OIT</b>	๑๐๐	๑๐๐		รักษามาตรฐานเดิม

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์คะแนน ITA โดยผ่านระบบการประเมินแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ITAS พบว่า พก. มีค่าคะแนนที่สูงขึ้นตามลำดับ โดยมีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

๒.๔ กพร.พก. ได้วิเคราะห์ค่าคะแนนตัวชี้วัด ๑๐ ตัวชี้วัด โดยเปรียบเทียบค่าคะแนนย้อนหลัง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ ตามตารางดังนี้

ตัวชี้วัด	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	เปรียบเทียบ ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖
๑. การปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐	๙๕.๗๙	๙๙.๙๗	+ ๔.๑๘
๒. การใช้งบประมาณ	๙๙.๙๐	๙๒.๓๕	๙๙.๔๒	+ ๗.๐๗
๓. การใช้อำนาจ	๙๙.๙๐	๙๔.๕๖	๙๙.๒๘	+ ๔.๗๒
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๙๙.๙๓	๙๑.๖๒	๙๙.๔๒	+ ๗.๘๐
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๙.๙๙	๙๔.๒๖	๙๙.๗๐	+ ๕.๔๔
๖. คุณภาพการดำเนินงาน	๘๖.๙๑	๘๘.๐๗	๙๖.๖๓	+ ๘.๕๖
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๕.๔๕	๘๓.๗๕	๘๘.๖๕*	+ ๔.๙๐
๘. การปรับปรุงการทำงาน	๘๒.๐๖	๘๒.๒๕	๙๓.๖๒	+ ๑๑.๓๗
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	เต็ม
๑๐. การป้องกันการทุจริต	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	เต็ม

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด พบว่า พก. มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นทั้ง ๓ ด้าน ในทุกตัวชี้วัด อยู่ในระดับที่ผ่านเกณฑ์ ในระดับ “ผ่านดี” โดยในด้าน EIT มีตัวชี้วัด ๒ ตัว คือด้านคุณภาพการดำเนินงาน และการปรับปรุงการทำงาน มีคะแนนไม่ถึงร้อยละ ๙๕ ซึ่งมีประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้

**ประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น**

**ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง**

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประเด็นการมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ
E๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๑๑ การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการให้บริการที่ยังไม่มีการปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

/ส่วนที่ ๒...

## ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประเด็นการมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๖ หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มากน้อยเพียงใด E๗ หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน หรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ

ประเด็นการมีช่องทางแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๘ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการหรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางรับฟังคำติชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประเด็นการมีช่องทางให้ร้องเรียนหรือแจ้งข้อมูลกรณีเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน

ประเด็นการทราบข้อมูลหน่วยงานมีระบบให้บริการแบบออนไลน์

ข้อคำถาม (EIT)	ประเด็น
E๑๓ หน่วยงานมีระบบการให้บริการออนไลน์หรือไม่	มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าการดำเนินการ/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

/ตั้งนั้น...

ดังนั้น เพื่อให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ พก. และสะท้อนผลสำเร็จของการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส และได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกอย่างแท้จริง พก. จึงควรดำเนินการดังนี้

๑. ถอดบทเรียนผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ พก. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. จัดทำแผนยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ พก. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายใต้ความร่วมมือของทุกกอง/กลุ่ม ใน พก. รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดต่อไป

๓. กำหนดมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโดยนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของสำนักงาน ป.ป.ช. มาพิจารณาร่วมกับการกำหนดแนวทาง จากผู้บริหาร ได้แก่

๓.๑ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวมทั้งข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์จะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน

๓.๒ เน้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ลดขั้นตอน และมีคู่มือ/ขั้นตอนการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการ

๓.๓ แสดงขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบต่างๆ อาทิ แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจน

๓.๔ พัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๕ แสดงให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล การรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในทุกช่องทาง ทั้งในรูปแบบ One-way , Two-way และสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

.....

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ  
๘ สิงหาคม ๒๕๖๖