



## คู่มือ

ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่  
ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวก  
สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาดุก  
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยจะต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับ คำขอ...” โดยมีเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุนของประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ประกอบกับตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาดุก จึงได้จัดทำ “คู่มือระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘” ขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารภายในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนฯ มีแนวทางการปฏิบัติตนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามหลักระบบคุณธรรม (Merit System) สอดคล้องกับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ถือปฏิบัติตามคู่มือระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเคร่งครัดต่อไป พร้อมทั้งมีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาดุก  
อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส.....	๑
๑.๒ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment).....	๑
๑.๒.๑ วัตถุประสงค์การประเมิน ITA อปท. ....	๓
๑.๒.๒ กรอบแนวคิดในการประเมิน ITA หน่วยงานภาครัฐ.....	๔
๑.๒.๓ การประเมิน ITA ๕ ดัชนี.....	๔
บทที่ ๒ ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การ อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘.....	๕
๒.๑ ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘.....	๕
๒.๒ วิธีการประเมิน.....	๑๐
๒.๓ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน.....	๑๑

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาตูก ได้กำหนดนโยบายความโปร่งใสและตรวจสอบได้ขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติให้บุคลากรทุกคนพึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว จึงกำหนดแนวทางให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาตูกถือปฏิบัติและดำเนินการ ดังนี้

๑. บริหารงานและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วยการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

๒. ปลุกฝังค่านิยมและทัศนคติให้บุคลากรในสังกัด มีความรู้ความเข้าใจ ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม นำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต

๓. ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ส่งเสริมการดำเนินการให้เกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอน และเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในการดำเนินกิจกรรมทุกรูปแบบ

๔. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งข้อมูลข่าวสาร เบาะแสการทุจริต ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ

๕. กรณีพบการทุจริตจะดำเนินการสอบสวนและลงโทษขั้นสูงสุดกับผู้ที่ทุจริตอย่างจริงจัง

และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสภณปลาตูกมีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และนโยบายของรัฐบาล ข้อที่ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ กำหนดให้ปลุกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต ความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับและตอบสนองความต้องการ พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ ดังนี้

#### ๑. ด้านความโปร่งใส

๑.๑ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของหน่วยงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

๑.๒ ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องดำเนินการและส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในทุกขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ ให้เปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนถูกต้อง และครบถ้วน รวมถึงการให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานได้โดยสะดวกรวดเร็ว

๑.๔ เมื่อมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไม่โปร่งใสหรือทุจริตต่อหน้าที่จะต้องมีการสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## ๒. ด้านความพร้อมรับผิด

๒.๑ ในการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน ทุกขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ต้องมีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ อย่างครบถ้วนเคร่งครัด กล่าวหาญที่จะรับผิดชอบในผลงานการปฏิบัติงานของตน

๒.๒ ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มใจและมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่าจะขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

## ๓. ด้านความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

๓.๑ ไม่มีการเรียกร้อยเงิน สิ่งของ หรือผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนได้เสีย หากมีการร้องเรียนหรือชี้มูลว่ากระทำความผิดจะต้องย้ายออกจากพื้นที่ก่อน

๓.๒ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้องของตนหรือผู้อื่น

## ๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

๔.๑ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเข้าใจกับการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวมได้

๔.๒ สร้างวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ไม่ทนต่อการทุจริต จนก่อเกิดวัฒนธรรมในการร่วมต่อต้านการทุจริตได้ ให้รางวัลกับผู้ตรวจสอบพบหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต

๔.๓ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริต การตรวจสอบถ่วงดุลภายในหน่วยงาน

๔.๔ มีระบบติดตาม ตรวจสอบ และลงโทษผู้กระทำทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ

## ๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

๕.๑ ให้จัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และมีระบบป้องกันและตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

๕.๒ ในการบริหารงานบุคคล จะต้องมีการสอนงานแลกเปลี่ยนความรู้และมอบหมายงานที่มีความเป็นธรรม เท่าเทียม มีการเสนอแนวความคิดที่แตกต่างและไม่เลือกปฏิบัติ

๕.๓ ให้ความสำคัญแก่สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมในการปฏิบัติงาน

## ๖. ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

หน่วยงานต้องจัดทำข้อมูล วิธีการ การสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดเกี่ยวกับนโยบายทั้ง ๕ ด้าน ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเพื่อให้เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญถึงการปฏิบัติที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส

## ๑.๒ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment)

รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระแห่งชาติ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลยึดหลักการ บริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ มีมติให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งการประเมิน ITA เป็นระบบการประเมินการบริหารงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ จะช่วยฟื้นฟูและช่วยส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐให้แก่ระบบราชการ

ไทย โดยอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและองค์การมหาชน จำนวน ๘,๒๙๓ หน่วยงาน ที่จะร่วมผนึกกำลังการต่อต้านการทุจริต ปิดหนทาง ปิดช่องว่างการกระทำการทุจริต

แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก รวมถึงข้อเท็จจริงของการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจาก (๑) การดำเนินงานของระดับบุคคล หรือ (๒) ปัจจัยทางวัฒนธรรมขององค์กร หรือ (๓) ลักษณะงานที่เอื้อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันและการรับสิ่งของต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ให้กลายเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กรของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจะเป็นสิ่งที่ยากต่อการดำเนินงาน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องสร้างต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน นำไปสู่การทำให้สังคม ชุมชน และประเทศ เกิดความตระหนักถึงภัยจากการทุจริตคอร์รัปชัน และเกิดแนวร่วมในการต่อต้านการทุจริต ไม่ยอมรับให้มีการทุจริตในสังคม ชุมชน โดยปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

กระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ( สำนักงาน ป.ป.ช. ) ในการพัฒนาระบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ( Integrity & Transparency Assessment ) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน ( Integrity Assessment ) หน่วยงานภาครัฐและดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ป.ป.ช. เข้าด้วยกัน เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ ( Perception Base ) กับหลักฐานเชิงประจักษ์ ( Evidence – Based ) เข้าด้วยกัน โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการจัดระดับของ Integrity Assessment ตามผลที่ได้รับจากการประเมินดังกล่าว เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการส่งเสริมธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริตพัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในอนาคต อันจะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือและการสร้างเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นระบบ และส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส นำมาซึ่งประโยชน์สุขต่อประชาชนและประเทศชาติต่อไป

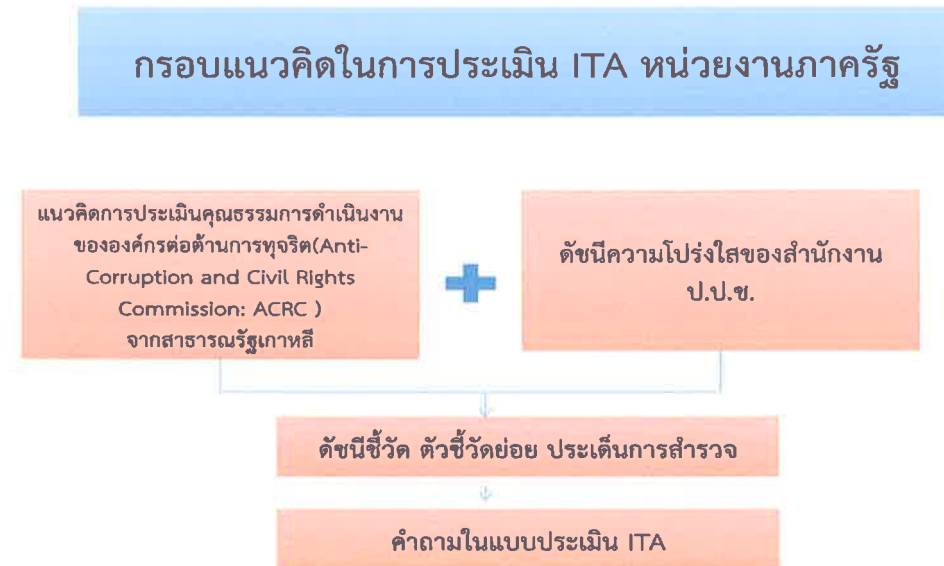
#### ๑.๒.๑ วัตถุประสงค์การประเมิน ITA อปท.

๑) เพื่อประเมินผลระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

๒) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

๓) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการที่มีระบบคุณธรรมและความโปร่งใสมยิ่งขึ้น สอดคล้องกับวาระมหาดไทยใสสะอาดซึ่งเป็นนโยบายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกระทรวงมหาดไทย

## ๑.๒.๒ กรอบแนวคิดในการประเมิน ITA หน่วยงานภาครัฐ



## ๑.๒.๓ การประเมิน ITA ๕ ดัชนี ดังนี้

### ๑. ดัชนีความโปร่งใส (Transparency)

ดัชนีความโปร่งใส เป็นการประเมินระดับการดำเนินงานตามเงื่อนไข คุณลักษณะ ขั้นตอนหรือกิจกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่แสดงถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ได้มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน รวมถึง การตอบสนองและจัดการเกี่ยวกับระบบข้อร้องเรียน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) บนพื้นฐานข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน แบ่งเป็น ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

**๑.๑ การดำเนินงานขององค์กร ประเมินจากการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์ โครงสร้างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนด โดยแบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การให้และเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน และการเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักของหน่วยงาน**

**๑.๒ ระบบการร้องเรียนขององค์กร ประเมินจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการร้องเรียน ของหน่วยงาน โดยแบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย ได้แก่ การตอบสนองข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน และการแจ้งผลร้องเรียน**

### ๒. ดัชนีความพร้อมรับผิด (Accountability)

ดัชนีความพร้อมรับผิด เป็นการประเมินวัดระดับการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน คือเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานและจากหลักฐานเชิงประจักษ์

(Evidence - Based) บนพื้นฐานข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน มี ๑ ตัวชี้วัด คือ

ความรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ ประเมินจากผลการรับผิดชอบตามการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน คือเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมุ่งผลสำเร็จของงาน โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน โดยมีประเด็นในการสำรวจ คือ ความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความสุขภาพ ความกระตือรือร้น เต็มใจ การทำงานรวดเร็ว และมุ่งผลสำเร็จของงาน

### ๓. ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption -Free)

ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงานหมายถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีการดำเนินการโดยเป็นธรรมและโปร่งใส เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานในระหว่างการส่งมอบบริการหรือขั้นตอนการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติเมื่อได้รับการเสนอเงื่อนไขพิเศษหรือจูงใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานปฏิบัติงานตามกระบวนการ มาตรฐาน หรือขั้นตอนการให้บริการด้วยความเป็นธรรมแล้ว ก็จะส่งผลให้หน่วยงานมีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยดัชนีจะวัดระดับการรับรู้จาก ๒ มุมมอง ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต (Perceived Corruption) และประสบการณ์ตรง(Experience) ของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

**๓.๑ การรับรู้ข้อมูลการทุจริต** ประเมินจากความคิดเห็นที่เป็นการรับรู้หรือเคยรับฟังเกี่ยวกับการรับสินบนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการดำเนินงานหรือการให้บริการเป็นพิเศษของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐรวมถึง การรับรู้เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่างสำหรับตนเองและพวกพ้องหรือบุคคลอื่น ๆ

**๓.๒ ประสบการณ์ตรงการทุจริต** ประเมินจากความคิดเห็นที่เป็นประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการถูกเคอร์รี่ขอให้เงินพิเศษ เรียไร ขอรับบริจาคหรือความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ หรือผลประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการดำเนินงานหรือการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

### ๔. ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)

ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร หมายถึง หน่วยงานภาครัฐมีการปฏิบัติราชการตามภารกิจของหน่วยงานที่ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม จรรยาวิชาชีพ และมีระบบการต่อต้านการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพโดยประเมินจากการรับรู้มุมมองของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และจากการนำหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based) บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ มาใช้ในการประเมิน แบ่งเป็น ๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

**๔.๑ วัฒนธรรมองค์กร** ประเมินการรับรู้จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมขององค์กร โดยยึดความสำเร็จ ความมีมาตรฐาน ความมีคุณภาพ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

**๔.๒ การต่อต้านการทุจริตขององค์กร** ประเมินการรับรู้จากมุมมองของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน การเผยแพร่แนวความคิดการต่อต้านการทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อน ระบบการป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน กระบวนการตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำผิด การรับเงินพิเศษ การขอรับบริจาค การอำนวยความสะดวก การรับของขวัญ การรับเงิน และการรับสิทธิประโยชน์ในเทศกาลต่าง ๆ



ส่วนการประเมินข้อเท็จจริงจากเอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ของหน่วยงานนั้น เกี่ยวกับการระบวนการดำเนินเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน การรวมกลุ่มเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสและการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตลอดจนการถูกข่มขู่ความผิดจากสำนักงาน ป.ป.ช.และสำนักงาน ป.ป.ท. ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

#### **๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)**

ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน เป็นการประเมินคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลที่เป็นไป ตามหลักเกณฑ์ปราศจากระบบอุปถัมภ์ การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ที่กำหนด คำนึงถึงความคุ้มค่าเป็นหลัก และการมอบหมายงานที่มีความเป็นธรรมซึ่งคำนึงถึง ประโยชน์ขององค์กรและประเทศ โดยประเมินจากมุมมองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน แบ่งเป็น ๓ ตัวชี้วัด ดังนี้

**๕.๑ การบริหารงานบุคคล** ประเมินการบริหารงานบุคคลขององค์กรยึดหลักการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความยุติธรรม ไม่มีการเรียกร หรือ การเสนอให้เงิน สิ่งของมีค่า หรือการให้ความบันเทิง เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ด้านการบริหารงาน บุคคล หรือการให้ความอุปถัมภ์แก่บุคคลใกล้ชิด

**๕.๒ การบริหารงบประมาณ** ประเมินการบริหารงบประมาณขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือระเบียบการเบิกจ่าย และยึดหลักความคุ้มค่า หมายถึงหน่วยงานมีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดกับราชการ

**๕.๓ ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน** ประเมินความยุติธรรมในการสั่งการ มอบหมาย งานยึดหลักการคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

## บทที่ ๒

### ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

#### ๒.๑ ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

##### ๒.๑.๑ ระเบียบ ข้อบังคับที่บังคับใช้ต่อผู้ทีละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

(๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๗๗ กำหนดให้รัฐจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕

มาตรา ๓/๑ กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ มาตรา ๓๓ (๑) กำหนดให้คณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นมีอำนาจกำหนดมาตรฐานกลางและแนวทางในการรักษาระบบคุณธรรมเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้มีมติในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๔๖ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๔๖ กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการพนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปใช้ยึดถือเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของตน ดังนี้

๑. พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ

๒. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ

๓. พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรีโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

๔. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า

๕. พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

(๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งเน้นการประเมินความโปร่งใส ของหน่วยงานของรัฐใน ๓ มิติ คือ มิติการเปิดเผยและการตรวจสอบได้ มิติการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมิติของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในลักษณะของการจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสาร หลักฐานและระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อรองรับการประเมินผลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งผลให้การพัฒนาระบบบริหาร ราชการแผ่นดินและการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของภาครัฐและประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและมีความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทำราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวาง ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส

หน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีคุณค่าและมี ประสิทธิภาพ โดยเป็น กระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้จากทุกฝ่าย รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนบนพื้นฐานของความ เท่าเทียมและมีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐที่ กำหนดภายใต้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีประโยชน์ทั้งต่อภาคประชาชน และหน่วยงาน ภาครัฐ ดังนี้

#### ประโยชน์ต่อภาคประชาชน

๑. ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านข้อมูลข่าวสารและกระบวนการทำงาน อื่นๆ จากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ

๒. สามารถรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๓. สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้

๔. มีความเข้าใจและมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและสังคม

๕. สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ

#### ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ

๑. มีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับความโปร่งใสที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน การดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและ ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ

๓. มีเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด แนวทางการประเมินผล และสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด ดังกล่าว เป็นตัวแบบในการประเมินตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความ โปร่งใส เป็นแบบประเมินเพื่อเตรียม ความพร้อมในการรองรับการตรวจประเมินของ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจประเมินตามกฎหมาย หรือเพื่อกิจการอื่น

๕. ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสามารถพัฒนาระบบ กลไกในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานมีความครอบคลุมแนวคิด และกระบวนการปฏิบัติงานที่ แสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน ความโปร่งใส

การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการของภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้าน การบริหารงาน ๕ ประการ ได้แก่

๕.๑ การจัดทำและเผยแพร่โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

๕.๒ การจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๕.๓ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕.๔ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๕.๕ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของหน่วยงาน

มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชนมาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำหน้าที่โดย ความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเลือกปฏิบัติและกาจัดข้อโต้แย้งที่ไม่เป็นธรรมโดยเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกาให้บริการ รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยมีตัวชี้วัด มาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน ๖ ประการ ได้แก่

๑. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๒. การให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
๓. การเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกาให้บริการ
๔. การจัดให้มีช่องทางและกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน
๕. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
๖. การจัดทำระบบข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงเปิดเผย การตรวจสอบได้และการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การประเมินการประเมินความสมบูรณ์ของขั้นตอนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยพิจารณาจากระดับความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในเชิงคุณภาพที่มีความก้าวหน้าในด้านข้อมูลข่าวสาร หลักฐานและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น

การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นโดยมีการวัดค่าของความสมบูรณ์ของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานความโปร่งใสด้านการติดตามและประเมินผล เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการเปิดเผยให้เห็นถึงระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพโดยเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานการจัดให้มีกลไกการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกที่มีความเป็นอิสระ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตาม และประเมินผลการทำงานของหน่วยงานภาครัฐโดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

ด้านการติดตามและประเมินผล ๕ ประการ ได้แก่

๑. การจัดทำหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๒. การจัดให้มีระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสม
๓. การจัดให้มีระบบและกลไกการปฏิบัติการเพื่อรองรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก (External Audit) ที่เป็นอิสระ
๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕. การรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี มาตรฐานความโปร่งใสด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นมาตรฐานในการเปิดเผยและการส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของราชการการจัดระบบและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการพัฒนาศักยภาพของระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารความโปร่งใสและการจัดการความรู้ของหน่วยงานซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

กลไกการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล วิธีการประเมินพิจารณาจากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับแผนงานงบประมาณความรับผิดชอบและระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และพิจารณาผลการปฏิบัติการของหน่วยงานเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลและส่วนงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๒. มีการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปีภายใต้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

๓. มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนงานภายใน หน่วยงาน โดยพิจารณาจากผลการนำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา

หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติของหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรและหน่วยงานได้มีการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติซึ่งเป็นการให้บริการตามแนวทางและระบบที่หลากหลาย เช่น การบริการตามลำดับก่อน-หลัง หรือการให้การบริการที่เหมาะสมกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และถูกต้องแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

## ๒.๒ วิธีการประเมิน

จากการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดไว้ว่ามีหรือไม่มีการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไรและพิจารณาจากความหลากหลายในการให้บริการแก่ประชาชนเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการให้การบริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒. มีการให้การบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. มีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง

การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนา ระบบการให้ทุนให้โทษและการจัดทำกิจกรรมการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเป็นการกำหนดรูปแบบและเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาให้โทษแก่บุคลากรที่กระทำความผิดตามกฎหมายระเบียบของราชการและจริยธรรมของหน่วยงานรวมทั้งการสนับสนุนและให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม วิธีการประเมินพิจารณาจากการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้ ทุน ให้โทษ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในหน่วยงาน และพิจารณาจากขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาระบบการ ให้ทุน/ให้โทษแก่บุคลากรในหน่วยงาน

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาพรวม เพื่อให้มีติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานและเพื่อพัฒนาระบบ การติดตามและประเมินผลของหน่วยงานโดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพ/ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้และมีการเผยแพร่ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการประเมินให้บุคลากร/สาธารณชนได้รับทราบ

การจัดทำรายงานผลการติดตามประเมินผลการทำงานของหน่วยงาน เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการจัดแผนงานกิจกรรม/โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการติดตามและประเมินผลการทำงานของหน่วยงาน เช่น การจัดเวทีประชาคม/สาธารณะ

๒. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและประเมินผลการทำงานของหน่วยงาน

กำหนดไว้โดยจะต้องมีการเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วไป วิธีการประเมิน พิจารณาจากการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามแผน ปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑. พิจารณาจากช่องทางในการเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การจัดทำรายงานผลการประเมินการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีพร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการประจำปี

๒. มีการเผยแพร่ผลการประเมินการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นที่รับรู้ของบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหลักฐานประกอบการตรวจสอบ/ข้อมูลที่ต้องการ

### ๒.๓ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

**การควบคุม** หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ หรือถ้าจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามแผนปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ ผู้ควบคุมหรือผู้บริหารจะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งจะแก้ไขปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มิฉะนั้นแล้วแผนก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**การควบคุมอาจแบ่งตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุมออกเป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ**

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการเพื่อจัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตที่ได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เรียกว่าการควบคุม คุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุมให้โครงการสามารถผลิตผลงานได้ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร (Personal of Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้และให้เป็นไปตามกำหนดการโครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญพนักงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมด้านความปลอดภัยของพนักงานด้วย

๓. การควบคุมด้านการเงิน (Financial Control) ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่าย (Cost - Control) การควบคุมทางด้านงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Physical Resources) ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่ายทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารและที่ดิน ตลอดจนแรงงานในการเป็นปัจจัยนำเข้าของโครงการเพื่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

๕. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงานประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย เช่น โครงการพัฒนาสังคม วัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตย หรือโครงการพัฒนาชนบท เป็นต้น

## ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม

ความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จากประเด็นต่อไปนี้

๑. เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประโยชน์ในข้อนี้ถือว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมายถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้ว เราก็ไม่ทราบว่าจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเป็นเช่นนี้ การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่จะช่วยประคับประคองให้โครงการบรรลุสิ่งที่มุ่งหวังดังกล่าวจึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

๒. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่จะต้องควบคุมเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการโดยการเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพให้ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการลงไปได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้

๓. ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไม่ใช่เป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้นิเทศงานและผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้น เพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำ ช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ก็จะมีมากขึ้น

๔. ช่วยป้องกันและลดความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โครงการบางโครงการถ้ามีการควบคุมไม่ดีพออาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวงได้ และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้นลักษณะของเหตุการณ์ที่เรียกว่า "สายเกินแก้" ก็จะไม่เกิดขึ้น

๕. ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุมนั้น ผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดหามาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เช่น โครงการสร้างถนนเข้าไปในถิ่นทุรกันดาร อาจก่อให้เกิดปัญหาการลักลอบตัดไม้เถื่อนโดยใช้ถนนสายนั้นเป็นเส้นทางขนส่ง เป็นต้น

๖. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงานได้ชัดเจนขึ้น โดยปกติโครงการต่าง ๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวม ๆ หรือใช้คำที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสูง เช่น คำว่าพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกระดับ ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ถูกต้องได้ เมื่อมีการติดตามและควบคุมโครงการจะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งมาตรฐานต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและกระบวนการวางแผน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้การติดตามและการควบคุมนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กันไม่ได้มีการแยกกันอย่างอิสระ กล่าวคือเมื่อมีการติดตามดูผลการทำงานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการติดตามก่อนเสมอ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถควบคุมอะไรได้

(ลงชื่อ)



(นายณรงค์ แซนสันเทียะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสภณลาดุก



