



ระบบการป้องกันและตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการ  
ปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน

เทศบาลตำบลหนองจอก  
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี





ประกาศเทศบาลตำบลหนองจอก  
เรื่อง มาตรการป้องกันละเว้นการปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือประชาชน...” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ นั้น

เทศบาลตำบลหนองจอก พิจารณาแล้วแม้คู่มือสำหรับประชาชนที่จัดทำจะมีคุณภาพประโยชน์ดังกล่าวก็ตาม แต่ถ้าหากพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอกหลีกเลี่ยง ละเว้นไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนก็ไม่มีประโยชน์อันใดตามความมุ่งหมาย ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทั้งอาจเป็นช่องทางให้พนักงานเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติหน้าที่โดยมิชอบได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลหนองจอก จึงกำหนดมาตรการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

๑. ปัจจุบันเทศบาลตำบลหนองจอกได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งควบคุมภารกิจทุกเรื่องที่กระบวนงานให้บริการประชาชน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก โดยเผยแพร่ทางช่องทางเว็บไซต์ <http://www.nongchokcity.go.th> แล้วนั้น

เมื่อมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกคู่มือสำหรับประชาชนจากเดิมจะมีการแจ้งเวียนให้แก่ละกอง / สำนักทราบเพื่อปฏิบัติต่อไป

๒. เมื่อมีการให้บริการประชาชนในการภารกิจที่เทศบาลตำบลหนองจอกได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนไว้แล้วให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของแต่ละกอง / สำนักให้บริการประชาชนตามรูปแบบขั้นตอนวิธีการและรายละเอียด ที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน และให้จัดทำบันทึกคำขอรับบริการจากเทศบาลตำบลหนองจอก ตามแบบบันทึกท้ายประกาศนี้ โดยให้มีเลขที่รับคำขอรับบริการของแต่ละส่วนงานแยกจากกันอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน

๓. ให้เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการกองและหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหรือผู้ราชการการแทนตำแหน่งดังกล่าวรับผิดชอบในการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อ ๒ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกอง / สำนักที่ตนกำกับ ดูแล

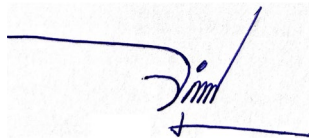
ในกรณีที่ปรากฏว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีการหลีกเลี่ยงหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนหรือไม่ได้มีการจัดทำบันทึกการขอรับบริการให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ผู้อำนวยการกองหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหรือผู้ราชการการแทนตำแหน่งดังกล่าวแล้วแต่กรณี มีส่วนผิดหรือบกพร่องในการหลีกเลี่ยงหรือละเลยดังกล่าวด้วยเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนได้กำกับดูแลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมควรแก่หน้าที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่นั้น

๔. ประชาชนผู้รับบริการที่พบเหตุว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองจอก ละเว้นการปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนสามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองจอก สำนักปลัดเทศบาลหรือผ่านเว็บไซต์ <http://www.nongchokcity.go.th> หรือช่องทาง facebook “เทศบาลตำบลหนองจอก” หรือกล่องรับความคิดเห็น

๕. ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลหนองจอกทราบทันที

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายจรัญ ไม้จันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองจอก

## ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีมาตรการเน้นหนักเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาค ราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปฏิรูประบบบริหารราชการโดยการปรับปรุง คุณภาพข้าราชการในการท างานโดยเน้นผลงาน การมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการ ให้บริการประชาชน สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการตรวจสอบการทุจริต เช่น สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

สำหรับคำว่า "ทุจริต" มีกฎหมายหลายฉบับที่กำหนดนิยามความหมายไว้ เช่น ประมวล กฎหมาย อาญา มาตรา ๑(๑) "โดยทุจริต" หมายความว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๐ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๔) "ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการ ปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่น เชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพล เรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๕ (๒) บัญญัติว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต เป็นการกระทำ ผิดวินัยอย่างร้ายแรง มีโทษปลดออกหรือไล่ออก การทุจริตตามพระราชบัญญัติข้าราชการ พลเรือนนั้น มีหลักหรือองค์ประกอบที่พึงพิจารณา ๔ ประการ คือ

๑. มีหน้าที่ราชการที่ต้องปฏิบัติราชการ ผู้มีหน้าที่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานที่ราชการหรือนอก สถานที่ราชการก็ได้ ในกรณีที่ไม่มีกฎหมายบังคับไว้โดยเฉพาะว่าต้องปฏิบัติในสถานที่ราชการและการปฏิบัติ หน้าที่ราชการนั้นไม่จำเป็นจะต้องปฏิบัติในวันและเวลาทำงานตามปกติ อาจปฏิบัติในวันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการก็ได้ การพิจารณาว่ามีหน้าที่ราชการหรือไม่ มีแนวพิจารณา ดังนี้

๑.๑ พิจารณาจากกฎหมายหรือระเบียบที่กำหนดหน้าที่ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยระบุว่าผู้ดำรง ตำแหน่งใดเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในเรื่องใด

๑.๒ พิจารณาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ที่ ก.พ.จัดทำหรือที่ ก.ท. จัดทำ

๑.๓ พิจารณาจากคำสั่งหรือการมอบหมายของผู้บังคับบัญชา

๑.๔ พิจารณาจากพฤติณัย ที่สมควรใจเข้าผูกพันตนเอง ยอมรับเป็นหน้าที่ราชการที่ตนต้องรับผิดชอบ เช่น ก.พ. ได้พิจารณาเรื่องประจำแผนกธุรการของโรงพยาบาลซึ่งไม่มีหน้าที่รับส่งเงินแต่ได้รับฝากเงินจาก พยาบาลอนามัยผู้มีหน้าที่รับส่งเงิน และการรับฝากเงินนั้นมีใช้รับฝากเงินฐานะส่วนตัว แต่มีลักษณะเป็นการ รับฝากเป็นทางราชการเพื่อนำไปส่งลงบัญชีโดยได้เซ็นรับหลังใบเสร็จรับเงินว่า "ได้รับเงินไปแล้ว" เช่นนี้ ก.พ. วินิจฉัยว่าประจำแผนกผู้นั้นมีหน้าที่ราชการที่ต้องนำเงินส่งลงบัญชี เมื่อไม่นำเงินส่งลงบัญชีและนำเงินไปใช้ ส่วนตัวถือเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒. ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ

"ปฏิบัติหน้าที่ราชการ" หมายความว่า ได้มีการกระทำลงไปแล้ว

"ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ" หมายความว่า มีหน้าที่ราชการที่ต้องปฏิบัติแต่ผู้นั้นไม่ปฏิบัติหรือ งดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่ การที่ไม่ปฏิบัติหรืองดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่นั้นจะเป็นความผิดฐาน ทุจริตต่อหน้าที่ราชการก็ต่อเมื่อได้กระทำโดยเป็นการจงใจที่จะไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ โดยปราศจากอำนาจ หน้าที่ที่จะอ้างได้ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับ แต่ถ้าเป็นเรื่องปล่อยปละ ละเว้นก็ยังถือไม่ได้ว่า เป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่จะเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการส่วนจะเป็นความผิดฐาน ใดต้องพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นเรื่อง ๆ ไป

"มิชอบ..."

"มิชอบ" หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของผู้บังคับบัญชา มติของคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของราชการหรือทำนองคลองธรรม

๓. เพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มีควรได้

"ผู้อื่น" หมายถึงใครก็ได้ที่จะได้รับประโยชน์จากการที่ราชการผู้นั้นปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบ

"ประโยชน์" หมายถึง สิ่งที่ได้รับอันเป็นคุณแก่ผู้ได้รับ ซึ่งอาจเป็นทรัพย์สินหรือประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ทรัพย์สิน เช่น การได้รับบริการ เป็นต้น

"มีควรได้"หมายถึง ไม่มีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะได้รับประโยชน์ใด ๆ ตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่นั้น

๔. โดยมีเจตนาทุจริต การพิจารณาว่าการกระทำใดเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ราชการหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาไปถึงเจตนาของผู้กระทำด้วยว่ามีเจตนาทุจริตหรือมีจิตอันชั่วร้ายคิดเป็นโจร ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมุ่งที่จะให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับประโยชน์ที่มีควรได้ซึ่งหากการสอบสวนพิจารณาได้ว่า ข้าราชการผู้นั้นใดกระทำความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๖ ว่าการลงโทษผู้กระทำความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ซึ่งควรลงโทษ เป็น ไล่ออกจากราชการ การนำเงินที่ทุจริตไปแล้วมาคืนหรือมีเหตุอันควรปราณีอื่นใดไม่เป็นเหตุลดหย่อน โทษ ตามนัยหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร.๐๒๐๕/ว.๒๓๔ ลงวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๓๖ รวมทั้งอาจจะ ถูกยึดทรัพย์สินและดำเนินคดีอาญา เนื่องจากเป็นความผิดมูลฐาน ตามมาตรา ๓(๕) แห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ และความผิดอาญาฐานเป็นเจ้าพนักงาน ปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือปฏิบัติละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยทุจริต ตามมาตรา ๑๕๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่หนึ่งปีถึงสิบปี หรือปรับตั้งแต่สองพันถึงสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

### **ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย หมวด ๑ วินัยและการรักษาวินัย**

ข้อ ๑ พนักงานเทศบาลต้องรักษาวินัยตามที่กำหนดเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติไว้ในหมวดนี้โดยเคร่งครัดอยู่เสมอ”

ข้อ ๓“ พนักงานเทศบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ห้ามมิให้อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ราชการของตนไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้ประโยชน์ที่มีควรได้เป็นการทุจริตต่อหน้าที่ราชการและเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

หากข้าราชการผู้ใดกระทำความผิดวินัยฐานทุจริตก็จะต้องถูก ลงโทษไล่ออกสถานเดียว รวมทั้งอาจจำคุก และยึดทรัพย์สิน ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรพึงละเว้นการทุจริตต่อหน้าที่ราชการโดยเห็นแก่ประโยชน์ของ ประเทศชาติเป็นสำคัญ ให้สมกับการเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

เทศบาลตำบลหนองจอก ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาการละเว้นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดผลกระทบและความเสียหายต่อพี่น้องประชาชนทั้งทางอ้อมและทางตรง ทำให้ผลประโยชน์ไม่ตกถึงมือประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลหนองจอกมีเจตนารมณ์ร่วมกันในการดำเนินงานให้เกิดความ โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้เพื่อให้องค์กรเป็นหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามภารกิจให้ เกิดผลตามเป้าประสงค์เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

ความสำเร็จหรือล้มเหลวของปฏิบัติงานตามภารกิจใด ๆ ก็ตาม ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน กล่าวคือ การบริหารงานที่ดีจะช่วยให้การดำเนินงานตามโครงการมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงาน และในทางตรงข้ามแม้ว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจนั้น ๆ จะออกแบบไว้ดี มีความเป็นไปได้ทางเทคนิค งบประมาณ และเงื่อนไขอื่นใดในระดับสูงก็ตามแต่ถ้าการบริหารจัดการไม่ดี การปฏิบัติงานตามภารกิจนั้นก็ไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

## ระเบียบข้อบังคับที่ใช้บังคับต่อผู้ที่ละเว้นการปฏิบัติ

เทศบาลตำบลหนองจอกได้กำหนดมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลักตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

- หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้า ตรวจสอบได้

- หมวด ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวน ภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการ บริหารราชการ แผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของ ภารกิจและสถานการณ์อื่น ประกอบกัน

- หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมาตรา ๓๗ ใน การปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบ เป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้น มีลักษณะที่สามารถ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติ ก็ได้

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยเร็วต่อไป

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมี ระเบียบ/ ข้อบังคับ ที่บังคับใช้ต่อผู้ที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของ ประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษา ความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

- หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรฐาน ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ส่วน ราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่า ในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด มาตรา ๔๗ ในการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดย คำนึงถึงผลการ ปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่ หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้น สังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

### ประมวลจริยธรรมของข้าราชการเทศบาลตำบลหนองจอก พ.ศ.๒๕๕๘

- ๑) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
- ๒) ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๓) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ
- ๔) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๕) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๖) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๗) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

๘) การมุ่ง...

- ๘) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร
- ๑๐) การสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในท้องถิ่นประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดี ร่วมกันพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่คู่คุณธรรมและคุณสภาพสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

## ข้อบังคับเทศบาลตำบลหนองจอกว่าด้วยจรรยาข้าราชการและพนักงานจ้างเทศบาลตำบลหนองจอก

พ.ศ.๒๕๖๑

เทศบาลตำบลหนองจอก ในฐานะเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การดำเนินการด้านการเงิน การคลัง งบประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนวางมาตรฐานการ ดำเนินงาน จัดการบริการสาธารณะ การศึกษาของท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากร รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมีความโปร่งใส และเป็นธรรม จึงสมควรให้มีข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการเทศบาลตำบลหนองจอก เทศบาลตำบลหนองจอกจึงได้กำหนดข้อบังคับจรรยาข้าราชการและพนักงานจ้างเทศบาลตำบลหนองจอกเพื่อเป็นกรอบมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติตนของ พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม อารมณ์ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของข้าราชการ อันจะทำให้ได้รับการยอมรับเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชนทั่วไปไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ

๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๑.๒ ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด และโปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทาง

ราชการ

๑.๓ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทาง ราชการ เป็นสำคัญ

๑.๔ รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง และมุ่งมั่น แก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

ข้อ ๒ การมีจิตสำนึกมุ่งบริการและให้คำปรึกษา

๒.๑ ให้บริการแก่ส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความเต็มใจ

๒.๒ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ครบถ้วน

ข้อ ๓ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

๓.๑ ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงาน เพื่อให้เกิดผลดีและเป็น ประโยชน์ต่อส่วนรวม

๓.๒ ขยัน อุทิศตน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

๓.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี มีน้ำใจ เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน

๓.๔ พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ข้อ ๔ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม

๔.๑ ตัดสินใจบนหลักการ ข้อเท็จจริง เหตุผลเพื่อความยุติธรรม

๔.๒ ไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อ ๕ การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

- ๕.๑ วางแผนการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย พร้อมทั้งจะเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลง
  - ๕.๒ ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีเหตุผล และไม่ฟุ่มเฟือยเกินฐานะของตนเอง
  - ๕.๓ ปฏิบัติตามหลักศาสนา รู้จักพึ่งตนเองและลด ละ เลิกอบายมุข
- ข้อ ๖ การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- ๖.๑ ยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน
  - ๖.๒ กล้าหาญ และยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
  - ๖.๓ ปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนข้าราชการ
- ข้อ ๗ ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
- ๗.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย
  - ๗.๒ พร้อมรับการตรวจสอบ และรับผิดชอบต่อผลของการตรวจสอบ

#### **มาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลหนองจอก**

อนุสนธิสัญญาทางคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนด มาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน เทศบาล และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งได้ประมวลขึ้นจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปใช้ยึดถือปฏิบัติ เป็นเครื่องกำกับความประพฤติ ดังนี้

- ๑. พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ
- ๒. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ
- ๓. พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลัก
- ๔. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า
- ๕. พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

#### **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐**

ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งเน้นการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐใน ๓ มิติ คือ มิติการเปิดเผยและการตรวจสอบได้ มิติการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมิติของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในลักษณะของการ จัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสาร หลักฐานและระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะ เป็นส่วนที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อรองรับการ ประเมินผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งให้การพัฒนากระบวนการ ราชการแผ่นดินและการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของภาครัฐและ ประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและมีความสอดคล้อง กับนโยบายการบริหารของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ และสื่อสาธารณะอื่น ได้อย่างกว้างขวาง ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส หน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญ ต่อการบริหารจัดการที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ โดยเป็นกระบวนการที่ หน่วยงานภาครัฐได้ ดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตสามารถเปิดเผย และตรวจสอบได้จากทุก ฝ่ายรวมทั้งการให้ การบริการแก่ประชาชนบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและมี มาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวมาตรฐาน และตัวชี้วัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดภายใต้ พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีประโยชน์ทั้งต่อภาคประชาชน และหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

ประโยชน์ต่อ...



### ประโยชน์ต่อภาคประชาชน

- ๑) ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการตามข้อมูล ข่าวสารและกระบวนการทำงาน อื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ
- ๒) สามารถรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้อย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว
- ๓) สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและกระบวนการท างานของหน่วยงานภาครัฐได้
- ๔) มีความเข้าใจและมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและสังคม
- ๕) สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ของ หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะการ ใช้ช่องทางผ่าน พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

### ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ

- ๑) มีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่กำหนด ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๒) มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับความโปร่งใสที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน การดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ
- ๓) มีหลักเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด แนวทางการประเมินผลและสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและ ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวแบบในการประเมินตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๔) หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส เป็นแบบประเมินเพื่อ เตรียมความพร้อมในการรองรับการตรวจประเมินของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจประเมินตาม กฎหมายหรือเพื่อกิจการอื่น
- ๕) ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสามารถพัฒนาระบบ กลไกในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรมและรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความ โปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานมีความครอบคลุมแนวคิด และกระบวนการ ปฏิบัติงานที่แสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการมีส่วนร่วม ของประชาชนและการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการของภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

#### ด้านการบริหารงาน ๕ ประการ ได้แก่

๑. การจัดทำและเผยแพร่โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
๒. การจัดทำวิสัยทัศน์พันธกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๓. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๔. การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี
๕. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของหน่วยงาน มาตรฐานและ ตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน

#### มาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน

เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ หน่วยงานภาครัฐที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำหน้าที่โดย **ความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเลือกปฏิบัติและการขจัด ข้อโต้แย้งที่ไม่เป็นธรรมโดยเป็น การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการการเลือกใช้ช่องทาง การให้บริการรวมถึงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน** โดยมี ตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้านการ ให้บริการแก่ประชาชน ๖ ประการ ได้แก่

๑. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
๒. การให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

๓. การเลือก...

๓. การเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ
๔. การจัดให้มีช่องทางและกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน
๕. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
๖. การจัดทำระบบข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงเปิดเผย การตรวจสอบได้และการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ ราชการ และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ ของพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของ ราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

การประเมินการประเมินความสมบูรณ์ของขั้นตอนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยพิจารณาจาก ระดับ ความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในเชิงคุณภาพที่มี ความก้าวหน้าใน

ด้านข้อมูลข่าวสาร หลักฐานและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและ ประสิทธิภาพที่ เพิ่มขึ้น การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น

โดยมีการวัดค่าของความสมบูรณ์ของ กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานความโปร่งใส ด้านการติดตามและประเมินผล เป็น มาตรฐานเกี่ยวกับการเปิดเผยให้เห็นถึงระบบการติดตามและประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพโดยเป็น การกำหนด หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานการ พัฒนาระบบการประกัน คุณภาพภายในของหน่วยงานการจัดให้มีกลไกการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกที่มี ความเป็นอิสระการให้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการ ติดตาม และประเมินผลการท างานของหน่วยงานภาครัฐโดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

#### **ด้านการติดตามและประเมินผล ๕ ประการ ได้แก่**

๑. การจัดทำหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
๒. การจัดให้มีระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน ( Internal Audit) ที่เหมาะสม
๓. การจัดให้มีระบบและกลไกการปฏิบัติการเพื่อรองรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก (External Audit) ที่เป็นอิสระ
๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงาน
๕. การรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีมาตรฐาน ความ โปร่งใสด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นมาตรฐานในการเปิดเผยและการ ส่งเสริมสิทธิ การเข้าถึงการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของราชการการจัดระบบและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การพัฒนา ศักยภาพของระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารความโปร่งใสและการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

กลไกการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล วิธีการประเมิน พิจารณา จาก การปฏิบัติการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับแผนงาน งบประมาณ ความ รับผิดชอบและระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และพิจารณาผลการปฏิบัติการของ หน่วยงาน เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลและส่วนงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ การ ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปี
๒. มีการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปีภายใต้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ใน แผนปฏิบัติการประจำปี
๓. มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนงานภายใน หน่วยงาน โดยพิจารณาจากผลการนา แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา

หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติของหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรและหน่วยงานได้มีการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติซึ่งเป็นการให้บริการตามแนวทาง และระบบที่หลากหลาย เช่น การบริการตามลำดับก่อน-หลัง หรือการให้การบริการที่เหมาะสมกับภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และ ถูกต้องแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

### วิธีการประเมิน

จากการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดไว้ว่ามีหรือไม่มีการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไรและพิจารณาจากความหลากหลายในการให้บริการแก่ ประชาชน เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการให้การบริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้
๒. มีการให้การบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. มีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง

การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนา ระบบการให้คุณให้โทษและการจัดทำ กิจกรรมการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเป็นการกำหนด รูปแบบและเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาให้โทษแก่บุคลากรที่กระทำความผิดตามกฎระเบียบของราชการ และจริยธรรมของหน่วยงานรวมทั้งการสนับสนุนและให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีความขยันหมั่นเพียรในการ ปฏิบัติหน้าที่ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและ ยุติธรรม วิธีการประเมินพิจารณาจากการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้ คุณ ให้โทษ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในหน่วยงาน และพิจารณาจากขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาระบบการ ให้คุณ/ให้โทษแก่บุคลากรในหน่วยงาน

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาพรวม เพื่อให้มีติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานและเพื่อพัฒนาระบบ การติดตามและประเมินผลของหน่วยงานโดยมี การกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพ/ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้และมีการเผยแพร่ หลักเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการประเมินให้บุคลากร/สาธารณชนได้รับทราบ

### การจัดทำรายงานผลการติดตามประเมินผลการท างานของหน่วยงาน เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

๑. มีการจัดแผนงานกิจกรรม/โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการติดตามและประเมินผลการท างานของหน่วยงาน เช่น การจัดเวทีประชาคม/สาธารณะ
๒. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การติดตามและประเมินผลการท างานของหน่วยงาน

กำหนดไว้โดยจะต้องมีการเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นที่รับทราบโดยทั่วไป วิธีการประเมิน พิจารณาจากการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑. พิจารณาจากช่องทางในการเผยแพร่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การจัดทำ รายงานผลการประเมินการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีพร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการประจำปี

๒. มีการเผยแพร่ผลการประเมินการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นที่รับรู้ของบุคคล ทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหลักฐานประกอบการตรวจสอบ/ข้อมูลที่ต้องการ

## มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

**การควบคุม** หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่ กำหนดไว้ หรือถ้าจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้ กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาผลการ ปฏิบัติงานตามแผนปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ ผู้ควบคุมหรือผู้บริหาร จะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งจะแก้ไข ปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มิฉะนั้นแล้วแผนก็จะ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**การควบคุมอาจแบ่งตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุมออกเป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ**

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการเพื่อ จัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตที่ได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เรียกว่าการควบคุม คุณภาพ ( Quality Control) การ

ควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุมให้โครงการสามารถ ผลิตผลงานได้ ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร ( Personal of Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้และให้เป็นไปตามกำหนดการ โครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญพนักงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบตลอดจน ควบคุมด้าน ความปลอดภัยของพนักงานด้วย

๓. การควบคุมด้านการเงิน ( Financial Control) ได้แก่ การควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost - Control) การ ควบคุมทางด้านงบประมาณ ( Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ โครงการเสีย ค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ ( Control of Physical Resources) ได้แก่ การควบคุมการ ใช้ จ่ายทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารและที่ดินตลอดจนแรงงานในการเป็นปัจจัยนำเข้า ของโครงการเพื่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

๕. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน ( Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การ ควบคุม กำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงาน ประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย เช่น โครงการพัฒนาสังคม วัฒนธรรม การส่งเสริม ประชาธิปไตย หรือโครงการพัฒนาชนบท เป็นต้น

### ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม

ความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จาก ประเด็น ต่อไปนี้

๑. เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประโยชน์ในข้อนี้นับว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมายถือเป็นหัวใจสำคัญ ของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้ว เราก็ไม่ทราบว่าจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อ เป็นเช่นนี้ การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่จะช่วยประคับประคองให้โครงการบรรลุ สิ่งที่มีหวัง ดังกล่าวจึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

๒. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการโดย การ เสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพให้ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการลงไป ได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้

๓. ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไม่ใช่เป็นการ จับผิด เพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้ นิเทศงานและ ผู้ควบคุม...

ผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้น เพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำ ช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ก็จะมีมากขึ้น

๔. ช่วยป้องกันและลดความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โครงการบางโครงการถ้ามีการควบคุมไม่ดีพอ อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวงได้ และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้นลักษณะของเหตุการณ์ที่เรียกว่า "สายเกินแก้" ก็จะไม่เกิดขึ้น

๕. ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุมนั้น ผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่าง ๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดหามาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เช่น โครงการสร้างถนนเข้าไปในถิ่นทุรกันดาร อาจก่อให้เกิดปัญหาการ ลักลอบตัดไม้เถื่อนโดยใช้ถนนสายนั้นเป็นเส้นทางขนส่ง เป็นต้น

๖. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงานได้ชัดเจนขึ้น โดยปกติโครงการต่าง ๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวม ๆ หรือใช้คำที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสูง

เช่น คำว่าพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกระดับ ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือ แม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ถูกต้องได้ เมื่อมีการ ติดตามและควบคุมโครงการจะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งมาตรฐานต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและกระบวนการวางแผน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้การติดตามและการควบคุมนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กันไม่ได้มีการแยกกันอย่างอิสระ กล่าวคือเมื่อมีการ ติดตามดูผลการทำงานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการติดตามก่อนเสมอ



