

## คำนำ

คู่มือแนวทางการสร้างความโปร่งใสในองค์กรนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ส่วนราชการได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินความโปร่งใสในหน่วยงานตามที่ อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาดได้มีมติไว้ตามข้อเสนอของศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมสำนักงาน ก.พ. ที่มีความตั้งใจจะส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการได้มีการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรของตน อย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม ตามแนวโน้มสากลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่มุ่งส่งเสริมการบริหารงานด้วยความโปร่งใส และรัฐบาลไทยก็ได้มีนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้มีการสร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ พร้อมทั้งมีจุดเน้นพัฒนาความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เป็นที่ยอมรับไว้วางใจของประชาชน โดเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมควบคู่ไปกับการป้องกันและปราบปราม

อย่างไรก็ตามการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส这不仅จากจะต้องมีกรอบหลักเกณฑ์ และแนวทางแล้ว ยังจะต้องมีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมจึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง สำนักงาน ก.พ. เห็นความสำคัญ และความจำเป็นในการดำเนินการเรื่องนี้อย่างเป็นระบบ ดังนั้นในปีงบประมาณ 2548 จึงได้มอบหมายให้ศูนย์สาธารณประโยชน์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศึกษาวิจัยโครงการประเมินและสร้างเครื่องมือชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตัวชี้วัดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ จากนั้นให้มีการสร้างตัวชี้วัดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมาจากการทดลองดำเนินการในหน่วยงานนำร่อง 2 แห่ง รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะในการวัดความโปร่งใสตรวจสอบได้เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

ต่อมา อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการเสริมสร้างจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาดได้เห็นชอบกับมาตรฐานความโปร่งใส 5 มิติ 15 ตัวชี้วัดย่อย ดังต่อไปนี้

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย 15 ตัวชี้วัด
<b>มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร</b> (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)	1.1 การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ 1.2 การมีความพยายาม/ความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ 1.3 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร เช่น กลไกที่ผู้บริหารใช้ เป็นต้น
<b>มิติที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>	2.1 มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ/สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ 2.2 การมีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย 15 ตัวชี้วัด
<b>มิติที่ 3 ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร</b>	3.1 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 3.2 การมีแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานตรวจสอบภายในองค์กร 3.3 มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ
<b>มิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน</b>	4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน 4.3 ความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น 1) เว็บไซต์ 2) ตู้รับเรื่องร้องเรียน 3) สายด่วน 4) Help Desk 5) สถานที่ทำงาน 6) จดหมาย 7) ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร
<b>มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ</b>	5.1 มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน 5.2 มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ 5.3 มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน 5.4 มีการประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดังนี้ 1) ประกาศในสถานที่ให้บริการ 2) ประกาศในสถานที่ราชการ 3) ประกาศในเว็บไซต์

เพื่อให้เกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวได้บังเกิดผลในการปฏิบัติอย่างแท้จริง ในปีงบประมาณ 2552 สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมกับผู้แทนส่วนราชการต่าง ๆ จำนวน 66 ส่วนราชการกำหนดรายละเอียดเกณฑ์การให้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 มิติ และ 15 ตัวชี้วัด ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้แนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส หลังจากนั้นสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำคู่มือแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ จากนั้นได้ร่วมมือกับส่วนราชการประเภท

หน่วยงานบริการมีการทดลองนำเครื่องมือไปใช้ในการประเมินความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของภาครัฐ โดยได้มีหน่วยงานประเภทบริการ จำนวน 20 หน่วยงาน สมัครใจเข้าร่วมประเมินตนเองตามเครื่องมือวัดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของหน่วยงานบริการที่ได้ร่วมกันพัฒนา ต่อมาได้มีหน่วยงานประเภทบริการ 12 หน่วยงาน ได้แก่ กรมศิลปากร กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมคุมประพฤติ กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมทางหลวงชนบท กรมทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมราชทัณฑ์ และกรมป่าไม้ จัดส่งผลการประเมินตนเอง

สำนักงาน ก.พ. ยังคงเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสให้บังเกิดเป็นรูปธรรม ดังนั้นในปี 2553 นี้ จึงมีการขยายผลการดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้ และส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใส โดยขยายผลไปยังหน่วยงานบริการอีก 59 หน่วยงาน และส่วนราชการอีก 3 ประเภท ได้แก่ กลุ่มนโยบายการบริหาร กลุ่มด้านบังคับใช้กฎหมาย และกลุ่มด้านสนับสนุนวิชาการ ในการนี้ได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการระดมความคิดเห็นด้วยวิธีสภาคาเฟ่ (World Café) โดยเชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากส่วนราชการประเภทบริการมาร่วมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส และร่วมกันหาแนวทางในการแก้ปัญหาอุปสรรคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ คู่มือแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรฉบับนี้เป็นการปรับปรุงรูปแบบ และเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวความคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น

## บทที่ 1

### กรอบแนวคิดในการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ

ความโปร่งใสซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล คำนิยาม<sup>1</sup>เชิงปฏิบัติการของ “ความโปร่งใส” หมายถึง ระบบการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ การกำหนดกติกา หลักเกณฑ์ และกระบวนการทำงานที่ต้องจัดให้มีการเปิดเผย และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ

ส่วนนิยามเชิงปฏิบัติการของ “การตรวจสอบได้” หมายถึง ความสามารถและความพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านหน่วยงาน กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบได้ตามกลไกการบริหารภายในหน่วยงาน เช่น ระเบียบปฏิบัติและระบบสายการบังคับบัญชา
2. ด้านกฎหมาย กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบได้โดยกลไกด้านกฎหมายตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงภาระหน้าที่ของหน่วยงานตามที่ได้ระบุไว้ในกฎหมาย
3. ด้านวิชาชีพ กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบได้ในฐานะที่เป็นการปฏิบัติการทางวิชาชีพที่ต้องการความชำนาญเฉพาะด้านและจรรยาบรรณด้านวิชาชีพ
4. ด้านการเมือง กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบได้ในระบบประชาธิปไตยที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
5. ด้านจริยธรรม คุณธรรม กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบได้ที่สำคัญกับคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน

ความโปร่งใสนับเป็นด่านประการสำคัญในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ช่วยให้การบริหารงานในองค์กรมีคุณธรรม คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ผู้รับผิดชอบมีความมั่นใจ และภูมิใจในองค์กร ผลงานของหน่วยงานเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ นอกจากนี้หน่วยงานยังได้รับความเชื่อถือจากทุกภาคส่วน ส่งผลให้การบริหารของรัฐบาลได้รับการยอมรับและได้รับความเชื่อถือจากประชาคมโลก



<sup>1</sup> ที่มา : รายงานวิจัยโครงการประเมินและสร้างเครื่องมือชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549)

แนวโน้มเรื่องความโปร่งใสันับว่ามีความสำคัญและเป็นแนวโน้มสากล โดยในปี 2552 เมื่อประธานาธิบดีโอบามาเข้ารับตำแหน่งก็ได้ประกาศให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและการเป็นรัฐบาลเปิด (Transparency and Open Government) โดยประกาศหลักการว่า<sup>2</sup>รัฐบาลมุ่งมั่นที่จะสร้างการบริหารราชการให้เปิดเผยมากที่สุดโดยเรียกว่ารัฐบาลเปิด (Open Government) และจะร่วมกันสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รวมทั้งวางระบบความโปร่งใสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด โดยถือว่าความเปิดเผยจะเพิ่มความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตย และส่งเสริมประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารแผ่นดิน หลักการดังกล่าวนี้ มีจุดเน้น 3 ประการ คือ

1) รัฐบาลต้องโปร่งใส โดยความโปร่งใสจะเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและช่วยให้ประชาชนได้รับทราบรัฐบาลของตนกำลังทำอะไรอยู่ ข้อมูลข่าวสารของรัฐบาลกลางถือเป็นทรัพย์สินของชาติ คณะรัฐบาลจะเปิดเผยข้อมูลอย่างรวดเร็วในรูปแบบที่ประชาชนจะเข้าถึงและนำไปใช้ได้ง่าย ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและนโยบายของประเทศ หน่วยงานฝ่ายปฏิบัติและหน่วยงานอิสระต่าง ๆ จะต้องจัดหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานและการตัดสินใจผ่านระบบ Online ให้สาธารณะชนได้เข้าถึงได้อย่างทันที่ทันที่ นอกจากนี้หน่วยงานฝ่ายปฏิบัติและหน่วยงานอิสระอื่น ๆ จะต้องจัดหาข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน เพื่อระบุข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง

2) รัฐบาลจะต้องเปิดให้มีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของประชาชนจะเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ และเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ ในปัจจุบันมีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่ทั่วไปในสังคม และเจ้าหน้าที่ของรัฐจะได้ประโยชน์หากสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ หน่วยงานด้านปฏิบัติและองค์กรอิสระของภาครัฐจะต้องเพิ่มโอกาสและแนวทางให้ชาวอเมริกันมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และเปิดช่องทางให้รัฐบาลได้ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญ ความชำนาญและข้อมูลที่สั่งสมไว้ หน่วยงานรัฐบาลและองค์กรอิสระของรัฐควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นว่าจะเพิ่มและปรับปรุงโอกาสที่ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการบริหารราชการได้อย่างไร

3) การบริหารราชการมาจากการประสานงานร่วมกัน ความร่วมมือร่วมใจจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการของรัฐบาล หน่วยงานด้านปฏิบัติและองค์กรอิสระควรใช้เครื่องมือใหม่ ๆ วิธีการและระบบที่ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่างกันในทุกระดับ ทั้งภาครัฐ องค์กรไม่หวังผลกำไร ภาคธุรกิจและกลุ่มบุคคลในภาคเอกชนอื่น ๆ หน่วยงานด้านปฏิบัติและองค์กรอิสระควรแสวงหาข้อมูลย้อนกลับจากประชาชน เพื่อประเมินและปรับปรุงการประสานงานรวมทั้งแสวงหาโอกาสในการทำงาน ใหม่ ๆ ร่วมกัน

ประเทศไทยมีความจำเป็นจะต้องเพิ่มมาตรฐานความโปร่งใสเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากประชาคมโลกให้มากขึ้น เมื่อพิจารณาจากดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์ปชั่นที่จัดทำโดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสสากล Corruption perceptions Index (CPI) by Transparency International ซึ่งเป็นข้อมูลจากการสำรวจของสำนักโพลต่าง ๆ เป็นระดับความรู้สึก / การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาคอร์ปชั่นในประเทศต่างๆ 180 ประเทศ ซึ่งการสำรวจดังกล่าวนี้ดำเนินการทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2552 ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 84 ของโลก ได้คะแนน 3.4 จากคะแนนเต็ม 10 หรือลำดับ 14 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย

<sup>2</sup> ที่มา : รายงานแผนงานพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ หน้า 8 โดยสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ เสนอต่อสำนักงานก.พ. (2553)

แปซิฟิก และในปี พ.ศ. 2551 อยู่ในลำดับที่ 80 ของโลก หรือลำดับ 13 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย แปซิฟิก ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์อยู่ในลำดับที่ 3 ของโลก หรือลำดับ 2 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย แปซิฟิก ในปี 2552 อยู่ในลำดับที่ 4 ของโลก หรือลำดับ 2 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย แปซิฟิก ในปี 2551 ส่วนในปี 2552 มาเลเซียอยู่ในลำดับที่ 56 ของโลก หรือลำดับ 11 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย แปซิฟิก และในปี 2551 อยู่ในลำดับที่ 47 ของโลก หรือลำดับ 11 ในกลุ่มประเทศทวีปเอเชีย แปซิฟิก ดังตาราง

Corruption Perceptions Index (CPI) 2009<sup>3</sup>

Corruption Perceptions Index (CPI) 2008<sup>4</sup>

Rank	Regional Rank	Country / Territory	CPI 2009 Score	Confidence Interval		Surveys Used
				Lower bound	Upper bound	
1	1	New Zealand	9.4	9.1	9.5	6
3	2	Singapore	9.2	9.0	9.4	9
8	3	Australia	8.7	8.3	9.0	8
12	4	Hong Kong	8.2	7.9	8.5	8
17	5	Japan	7.7	7.4	8.0	8
37	6	Taiwan	5.6	5.4	5.9	9
39	7	Brunei Darussalam	5.5	4.7	6.4	4
39	7	South Korea	5.5	5.3	5.7	9
43	9	Macao	5.3	3.3	6.9	3
49	10	Bhutan	5.0	4.3	5.6	4
56	11	Malaysia	4.5	4.0	5.1	9
56	11	Samoa	4.5	3.3	5.3	3
79	13	China	3.6	3.0	4.2	9
84	14	India	3.4	3.2	3.6	10
84	14	Thailand	3.4	3.0	3.8	9
95	16	Vanuatu	3.2	2.3	4.7	3
97	17	Sri Lanka	3.1	2.8	3.4	7
99	18	Tonga	3.0	2.6	3.3	3
111	19	Indonesia	2.8	2.4	3.2	9
111	19	Kiribati	2.8	2.3	3.3	3
111	19	Solomon Islands	2.8	2.3	3.3	3
120	22	Viet Nam	2.7	2.4	3.1	9
130	23	Maldives	2.5	1.8	3.2	4
139	24	Bangladesh	2.4	2.0	2.8	7
139	24	Pakistan	2.4	2.1	2.7	7
139	24	Philippines	2.4	2.1	2.7	9
143	27	Nepal	2.3	2.0	2.6	6
146	28	Timor-Leste	2.2	1.8	2.6	5
154	29	Papua New Guinea	2.1	1.7	2.5	5
158	30	Cambodia	2.0	1.8	2.2	8
158	30	Laos	2.0	1.6	2.6	4
178	32	Myanmar	1.4	0.9	1.8	3
179	33	Afghanistan	1.3	1.0	1.5	4

Country Rank	Regional Country Rank	Country / Territory	CPI Score 2008	Confidence Intervals	Surveys Used
1	1	New Zealand	9.3	9.2 - 9.5	6
4	2	Singapore	9.2	9.0 - 9.3	9
9	3	Australia	8.7	8.2 - 9.1	8
12	4	Hong Kong	8.1	7.5 - 8.6	8
18	5	Japan	7.3	7.0 - 7.6	8
39	6	Taiwan	5.7	5.4 - 6.0	9
40	7	South Korea	5.6	5.1 - 6.3	9
43	8	Macao	5.4	3.9 - 6.2	4
45	9	Bhutan	5.2	4.5 - 5.9	5
47	10	Malaysia	5.1	4.5 - 5.7	9
62	11	Samoa	4.4	3.4 - 4.8	3
72	12	China	3.6	3.1 - 4.3	9
80	13	Thailand	3.5	3.0 - 3.9	9
85	14	India	3.4	3.2 - 3.6	10
92	15	Sri Lanka	3.2	2.9 - 3.5	7
96	16	Kiribati	3.1	2.5 - 3.4	3
109	17	Solomon Islands	2.9	2.5 - 3.2	3
109	17	Vanuatu	2.9	2.5 - 3.2	3
115	19	Maldives	2.8	1.7 - 4.3	4
121	20	Nepal	2.7	2.4 - 3.0	6
121	20	Viet Nam	2.7	2.4 - 3.1	9
126	22	Indonesia	2.6	2.3 - 2.9	10
134	23	Pakistan	2.5	2.0 - 2.8	7
138	24	Tonga	2.4	1.9 - 2.6	3
141	25	Philippines	2.3	2.1 - 2.5	9
145	26	Timor-Leste	2.2	1.8 - 2.5	4
147	27	Bangladesh	2.1	1.7 - 2.4	7
151	28	Laos	2.0	1.6 - 2.3	6
151	28	Papua New Guinea	2.0	1.6 - 2.3	6
166	30	Cambodia	1.8	1.7 - 1.9	7
176	31	Afghanistan	1.5	1.1 - 1.6	4
178	32	Myanmar	1.3	1.0 - 1.5	4

จากตารางการเปรียบเทียบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าประเทศไทยได้รับความเชื่อมั่นน้อยกว่า ปี 2551 ในขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ ฮองกง ญี่ปุ่น ไต้หวัน เกาหลีใต้ มาเก๊า ภูฏาน มาเลเซีย และจีน แล้ว พบว่าประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับความเชื่อมั่นในระดับสากลมากกว่าประเทศไทย

หลาย ๆ คน อาจจะคิดว่าประเทศอื่นที่ได้รับความเชื่อถือมากกว่าประเทศไทย เพราะมีความเจริญ และมีการพัฒนาก้าวหน้ามากกว่าประเทศไทย ในความเป็นจริงแล้วประเทศต่าง ๆ เหล่านี้ก็เคยประสบปัญหาเรื่องการคอร์รัปชันและความไม่โปร่งใสมาก่อน เช่น ในอดีตฮ่องกงเคยประสบปัญหาเรื่องการ

<sup>3</sup> ที่มา : [http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/cpi/2009](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2009)

<sup>4</sup> ที่มา : [http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/cpi/2008](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2008)

คอร์ปชั่นเป็นอย่างมาก โดยในปี พ.ศ. 2493 ถึง พ.ศ. 2503 ปัญหาคอร์ปชั่นได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีผู้อพยพจากจีนแผ่นดินใหญ่เข้าสู่ฮ่องกง ทำให้มีบริการสาธารณะและระบบต่าง ๆ ไม่อาจสนองรับต่อความต้องการได้ จึงมีการติดสินบนเจ้าหน้าที่ เพื่อให้รับบริการก่อน จึงถือเป็นเรื่องปรกติจนคอร์ปชั่นได้กลายเป็นโรคระบาดที่อยู่ในวิถีประจำวัน การจ่ายค่า น้ำร้อนน้ำชา เพื่อให้ได้รับบริการถือเป็นความนิยมปฏิบัติ ในหลาย ๆ วงการ นับตั้งแต่การรักษาพยาบาล การขออนุมัติ อนุญาต ต่าง ๆ ตำรวจซึ่งกระทำหน้าที่ขจัดการคอร์ปชั่นกลับเป็นแหล่งเพาะบ่มความชั่วร้าย ทั้งในระดับล่างและระดับสูง จนในที่สุดประชาชนฮ่องกงได้ออกมาประท้วงประณามรัฐบาลที่ไม่สามารถแก้ปัญหาคอร์ปชั่นได้ และเรียกร้องให้มีการแก้ไขปัญหาย่างจริงจังจึงนำไปสู่การวางระบบและรากฐานของความโปร่งใส ทำให้อังกฤษได้รับการยอมรับจากนานาประเทศ จึงเห็นได้ว่าการสร้างความโปร่งใสและขจัดปัญหาเรื่องการทุจริตคอร์ปชั่นสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ ด้วยการบังคับใช้กฎหมาย การป้องกันด้วยการสร้างความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วน

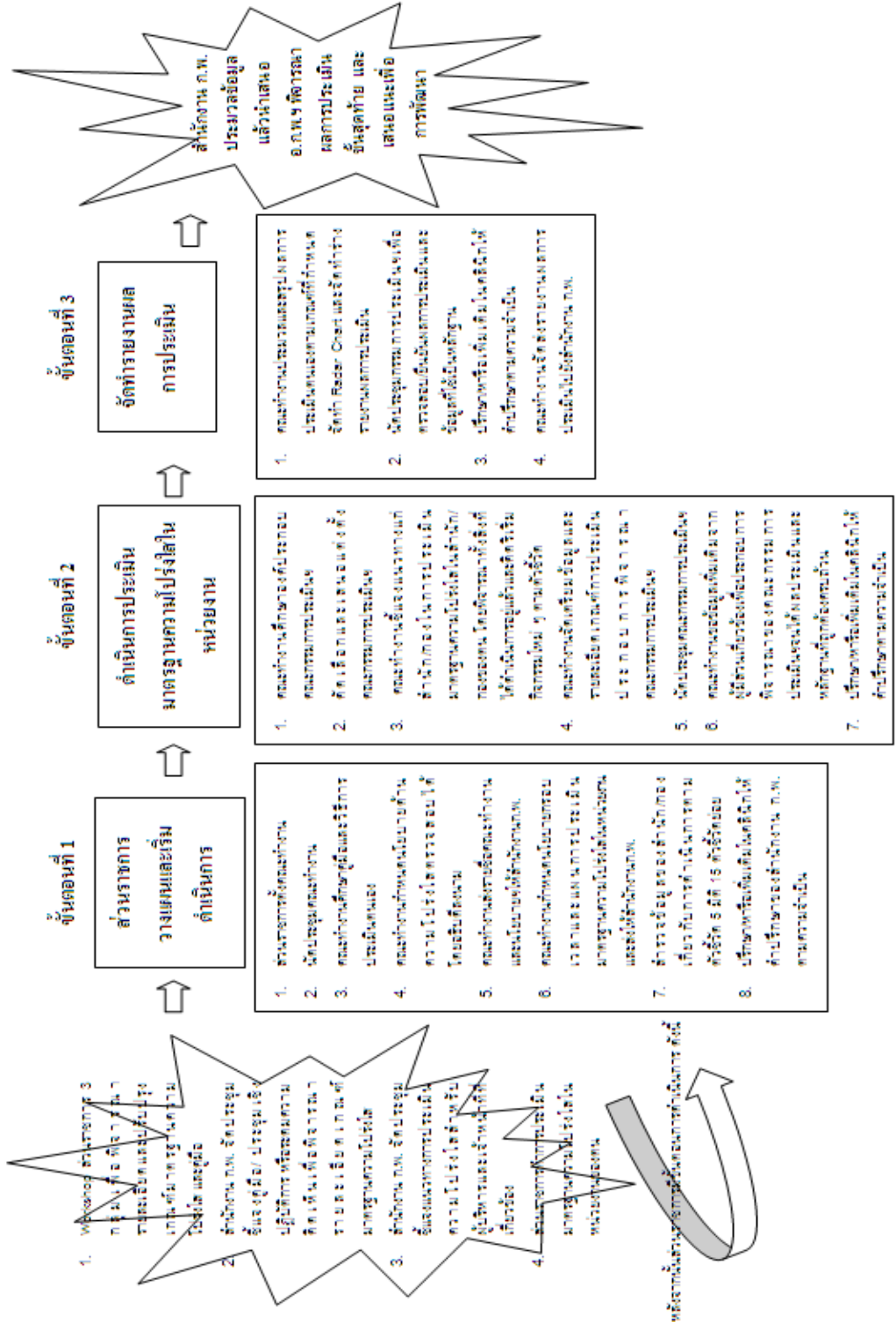
ในส่วนของประเทศไทยนั้นหลาย ๆ หน่วยงานภาครัฐ นับตั้งแต่ สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ก็ได้ให้ความสำคัญและเห็นความจำเป็นในการร่วมกันสร้างมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรมและมาตรฐานความโปร่งใสเพื่อการดำเนินการเชิงป้องกันควบคู่ไปกับการปราบปรามการทุจริตคอร์ปชั่น ซึ่งในอนาคตน่าจะส่งผลให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับในเวทีโลกเพิ่มมากขึ้น

## บทที่ 2

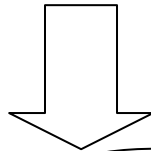
### ขั้นตอนการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร

ท่านสามารถเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของประเทศไทย โดยเริ่มจากการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานของท่านตามแผนภูมิข้างล่างนี้

### ขั้นตอนการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงาน



สำนักงาน ก.พ. ได้เชิญผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของส่วนราชการต่าง ๆ ด้านการบริการมาร่วมพิจารณารายละเอียด และปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและคู่มือ จากนั้นได้จัดประชุมชี้แจงคู่มือ และรายละเอียดของ เกณฑ์ประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงาน รวมทั้งประชุมชี้แจงแนวทางการประเมินความโปร่งใส สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง



ส่วนราชการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานของตนเอง

**ขั้นตอนที่ 1**

**ส่วนราชการวางแผนและเริ่มดำเนินการ**

ในขั้นตอนแรกนี้เมื่อฝ่ายบริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้าง มาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวแล้ว ผู้รับผิดชอบหลักจะ ตั้งคณะทำงานซึ่งมาจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ศูนย์ราชการใสสะอาด ศูนย์ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม สำนักกฎหมาย สำนักบริการกลาง หรือสำนักงานเลขานุการกรม หรือกองการเจ้าหน้าที่ สำนักตรวจสอบภายใน และส่วนราชการที่เป็นสายงานหลักของหน่วยงาน โดยมีผู้แทนจากศูนย์ส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรม หรือศูนย์ราชการใสสะอาด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากฝ่ายบริหารเป็นเลขานุการ คณะทำงาน หลังจากมีการนัดประชุมชี้แจงบทบาทหน้าที่และภารกิจของคณะทำงาน และมีการศึกษา รายละเอียดเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส รวมทั้งคู่มือแล้วส่วนราชการจะกำหนดนโยบายด้านความ โปร่งใสและตรวจสอบได้จากนั้นคณะทำงานจะกำหนดระยะเวลา และแผนการประเมินมาตรฐานความ โปร่งใสในหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในเวลาที่รวดเร็วโดยที่เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัด มาตรฐานความโปร่งใส ส่วนใหญ่เป็นการประเมินในระดับ สำนัก / กอง ทุกกอง และนำมาคำนวณ คะแนนเฉลี่ยของทุกสำนัก คณะทำงานควรประสานติดต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกสำนัก/กอง เพื่อสำรวจ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการตามเกณฑ์ความโปร่งใสทั้ง 5 มิติ 15 ตัวชี้วัด หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยใด ๆ / คณะทำงานสามารถปรึกษา /หารือ / เพิ่มเติมในคลินิกให้คำปรึกษาของสำนักงาน ก.พ. หรือประสาน ติดต่อทางโทรศัพท์หรือทาง E-mail

## ขั้นตอนที่ 2

# ดำเนินการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงาน

หลังจากได้มีการจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานตามขั้นตอนที่ 1 แล้วคณะกรรมการทำงานศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการประเมินฯ ที่ระบุไว้ในคู่มือ โดยคณะกรรมการประเมินผลการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการมีจำนวนอย่างน้อย 5 คน ที่มาจากภายนอกหน่วยงานหลายภาคส่วน เพื่อให้การประเมินตนเองมีความโปร่งใสและเป็นธรรมอย่างแท้จริง คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วย

- ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและกระบวนการของหน่วยงาน
- ผู้เชี่ยวชาญด้านความโปร่งใสและการตรวจสอบได้
- ผู้แทนกลุ่มผู้ใช้บริการ
- นักวิชาการอิสระ
- ผู้แทนสื่อมวลชน

ต่อจากนั้นคณะกรรมการประสานหน่วยงานภายในให้ส่งหลักฐานการดำเนินการของสำนัก/กอง ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดทั้ง 5 มิติ 15 ตัวชี้วัดย่อย เพื่อเป็นการเตรียมข้อมูลให้สอดคล้องกับการประเมินที่ส่วนใหญ่เป็นการประเมินในระดับสำนัก/กอง แล้วนำผลคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

<b>มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ ผู้บริหาร</b>  (ในการให้ความสำคัญ ต่อความโปร่งใสและการ ตรวจสอบได้ของฝ่าย บริหาร)	1.1 การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับ ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้	เป็นการวัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
	1.2 การมีความพยายาม/ความคิด ริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อ ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	1.3 บทบาทของผู้บริหารในการ ส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร เช่น กลไกที่ผู้บริหารใช้ เป็นต้น	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
<b>มิติที่ 2 ด้านข้อมูล ข่าวสาร</b>	2.1 มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ/ สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	2.2 การมีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เป็นการวัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

<b>มิติที่ 3 ด้านระบบ ตรวจสอบการทำงาน ภายในองค์กร</b>	3.1 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี	เป็นการวัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
	3.2 การมีแผนปฏิบัติการเพื่อ ดำเนินงานตรวจสอบภายในองค์กร	เป็นการวัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
	3.3 มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน และผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ	เป็นการวัดระดับกรมหรือเทียบเท่า
<b>มิติที่ 4 ด้านระบบการ รับเรื่องร้องเรียน</b>	4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ โดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการ ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	4.3 ความหลากหลายของช่องทางการ ร้องเรียนต่าง ๆ เช่น 1) เว็บไซต์ 2) ตู้รับเรื่องร้องเรียน 3) สายด่วน 4) Help Desk 5) สถานที่ทำงาน 6) จดหมาย 7) ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	5.1 มีการกำหนดมาตรฐานการ ให้บริการและผู้รับผิดชอบในแต่ละ ขั้นตอน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
<b>มิติที่ 5 ด้านระบบการ ให้บริการ</b>	5.2 มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	5.3 มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการ ให้บริการประชาชน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง
	5.4 มีการประกาศมาตรฐานการ ให้บริการประชาชนผ่านช่องทาง ดังนี้ 1) ประกาศในสถานที่ให้บริการ 2) ประกาศในสถานที่ราชการ 3) ประกาศในเว็บไซต์	เป็นการวัดระดับสำนัก/กอง

จากนั้นคณะกรรมการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้สอดคล้องกับเกณฑ์คะแนนที่ควรได้รับ หากคณะกรรมการเห็นว่าเกณฑ์คะแนนควรเป็นระดับใดจะต้องจัดหาข้อมูลประกอบให้สอดคล้อง สำหรับตัวชี้วัดที่ 1.2 1.3 2.1 4.1 4.2 4.3 5.1 5.2 5.3 และ 5.4 เป็นการประเมินระดับสำนัก/กอง โดยคณะกรรมการจะต้องประเมินในทุกสำนัก/กอง แล้วนำคะแนนที่ได้มาหารกับจำนวนสำนัก/กอง เพื่อเป็นค่าเฉลี่ยคะแนน ส่วนตัวชี้วัดที่ 3.1 3.2 และ 3.3 เป็นการวัดจากระดับ/กรม และสามารถประสานเก็บข้อมูลได้จากฝ่ายตรวจสอบภายใน

เมื่อได้ข้อมูลดังกล่าวรวมทั้งกรอบแนวทางการให้คะแนนแล้ว คณะทำงานจึงนำข้อมูลเสนอคณะกรรมการประเมินพิจารณา ในการพิจารณาของคณะกรรมการหากมีความต้องการข้อมูลเพิ่มเติมหรือกรรมการมีความเห็นแตกต่างในเรื่องการให้คะแนน คณะทำงานอาจหาข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมจากสำนัก /กอง เพื่อประกอบการพิจารณาของกรรมการ อย่างไรก็ตามการกำหนดให้คะแนนในระดับใดจะต้องมีหลักฐานข้อมูลประกอบการให้คะแนนเพื่อส่งให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณาขั้นสุดท้าย ในกรณีที่มีปัญหาหรือไม่แน่ใจ คณะทำงานอาจปรึกษา/หรือเพิ่มเติมในคลินิกให้คำปรึกษาตามความจำเป็น

**ขั้นตอนที่ 3**

### **การจัดทำรายงานผลการประเมิน**

การจัดทำรายงานนับเป็นขั้นตอนสำคัญของการประเมิน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถทำความเข้าใจกับแนวทางการประเมิน รวมทั้งมีหลักฐานประกอบการพิจารณา เพื่อให้โปร่งใสและเกิดความเข้าใจร่วมกัน หลังจากคณะกรรมการประเมินได้ประเมินตนเองแล้ว คณะทำงานต้องนำข้อมูลมาประมวลและสรุปผลการประเมินตนเองตามแบบฟอร์มที่ 1 และแบบฟอร์มที่ 2 (ภาคผนวก ก) ที่สำนักงาน ก.พ.กำหนดจากนั้นคณะกรรมการจะทำ Radar chart ซึ่งเป็นการสรุปภาพรวมเปรียบเทียบข้อมูลตามที่ระบุไว้ในบทที่ 3 และคณะกรรมการต้องจัดส่งรายงานพร้อมด้วยข้อมูลเพื่อสนับสนุนผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประเมินเพื่อให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณาขั้นสุดท้าย อย่างไรก็ตามก่อนการจัดส่งข้อมูลคณะกรรมการจัดประชุมกรรมการประเมิน ฯ เพื่อตรวจสอบยืนยันผลการประเมิน และข้อมูลที่ใช้เป็นหลักฐานให้สอดคล้องก่อนจัดส่ง ซึ่งหากมีปัญหา อุปสรรคใด ๆ คณะทำงานอาจศึกษาหรือเพิ่มเติมในคลินิกให้คำปรึกษากับสำนักงาน ก.พ. ตามความจำเป็น

### หลักการและแนวทางในการนำเครื่องมือฯ ไปใช้

- (1) หน่วยงานบริการภาครัฐเข้าร่วมเป็นหน่วยงานนำร่อง เพื่อจัดทำ (สร้าง) มาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร
- (2) ให้หน่วยงานบริการภาครัฐในข้อ (1) จัดทำรายงานการประเมินผลตนเอง โดยใช้เครื่องมือวัดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของหน่วยงานบริการภาครัฐ
- (3) ในการจัดทำรายงานการประเมินผลตนเองของหน่วยงานบริการภาครัฐในข้อ (1) จะต้องเป็นการดำเนินการของคณะกรรมการประเมินผลการจัดทำ (สร้าง) มาตรฐานความโปร่งใสของกรมหรือเทียบเท่าที่มีจำนวนอย่างน้อย 5 คน ซึ่งมาจากการแต่งตั้งของส่วนราชการ ประกอบด้วย
  - ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและกระบวนการของหน่วยงาน
  - ผู้เชี่ยวชาญด้านความโปร่งใสและการตรวจสอบได้
  - ผู้แทนกลุ่มผู้ใช้บริการ
  - นักวิชาการอิสระ
  - ผู้แทนสื่อมวลชน

## หลักการและแนวทางการนำเครื่องมือวัดความโปร่งใส ฯ ไปใช้

### หน่วยงานบริการภาครัฐทำการประเมิน

#### คณะกรรมการประเมินผลตนเองของหน่วยงาน

- ผชช.เนื้อหาและกระบวนการของหน่วยงาน
- ผชช.ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- ผู้แทนกลุ่มผู้ใช้บริการ
- นักวิชาการอิสระ
- ผู้แทนสื่อมวลชน



รายงานการประเมินผลตนเอง  
โดยใช้เครื่องมือวัดความโปร่งใส ฯ

อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม  
เพื่อราชการใสสะอาด  
พิจารณาขั้นสุดท้าย

### บทที่ 3

## เครื่องมือประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กร

สำนักงาน กพ. ได้จัดทำเครื่องมือเพื่อให้ส่วนราชการได้ใช้ประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรของตนเองดังนี้

1. มิติและตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส
2. เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสตามมิติทั้ง 5
3. แบบฟอร์มการให้คะแนนตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส
4. การแสดงผลการประเมินตาม Radar chart

### 1. มิติและตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใส

อ.ก.พ. วิสามัญเกี่ยวกับการสร้างจรรยาบรรณเพื่อราชการใสสะอาด ได้มีมติเห็นชอบมาตรฐานความโปร่งใส 5 มิติ และ ตัวชี้วัดย่อย เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรของตนเอง ดังนี้

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย 15 ตัวชี้วัด
มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)	1.1 การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ 1.2 การมีความพยายาม/ความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ 1.3 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร เช่น กลไกที่ผู้บริหารใช้ เป็นต้น
มิติที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.1 มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ/สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ 2.2 การมีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
มิติที่ 3 ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร	3.1 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 3.2 การมีแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานตรวจสอบภายในองค์กร 3.3 มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย 15 ตัวชี้วัด
มิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน	4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน 4.3 ความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ เช่น <ol style="list-style-type: none"> <li>1) เว็บไซต์</li> <li>2) ตู้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>3) สายด่วน</li> <li>4) Help Desk</li> <li>5) สถานที่ทำงาน</li> <li>6) จดหมาย</li> <li>7) ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร</li> </ol>
มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ	5.1 มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน 5.2 มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ 5.3 มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน 5.4 มีการประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประกาศในสถานที่ให้บริการ</li> <li>2) ประกาศในสถานที่ราชการ</li> <li>3) ประกาศในเว็บไซต์</li> </ol>

## 2. เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสทั้ง 5 มิติ

สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมมือกับผู้แทนส่วนราชการต่าง ๆ จัดทำเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสตามมิติหลัก 5 มิติ และตัวชี้วัดย่อย 15 ตัวชี้วัด ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้แนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ซึ่งจัดขึ้นรวม 6 วัน ในปีงบประมาณ 2552 และมีผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าวเกือบ 200 คน โดยหลังจากได้ความคิดเห็นจากผู้แทนส่วนราชการดังกล่าวแล้ว สำนักงาน ก.พ. ได้วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูลจัดทำเป็นแนวทางประเมินตนเองตามตัวชี้วัดย่อยทั้ง 15 ประการ โดยในแต่ละตัวชี้วัดย่อยได้กำหนดข้อมูลประกอบการให้คะแนนระหว่าง 0 - 5 คะแนน และสำนักงาน ก.พ. ได้ให้ส่วนราชการประเภทบริการมาร่วมพิจารณาเกณฑ์ประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวในปีงบประมาณ 2552 หลังจากนั้นได้จัดประชุมแบบสภากาแฟ (World Café)

เพื่อให้ผู้แทนจากส่วนราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ระบุปัญหา อุปสรรค รวมทั้งเสนอแนวทางต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแนวทางดำเนินการ และเกณฑ์การประเมิน ฯ ดังกล่าว ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลและปรับปรุง จัดทำเป็นคู่มือแนวทางแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรฉบับนี้

**เกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส 5 มิติหลัก 15 ตัวชี้วัดย่อย**

**มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)**

1.1 การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

5 คะแนน	1.มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นลายลักษณ์อักษรและ 2.มีการตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ 3.มีร่างยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ 4.มีวางแผนปฏิบัติการตามร่างยุทธศาสตร์ ฯ
4 คะแนน	1.มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นลายลักษณ์อักษรและ 2.มีการตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ 3.มีร่างยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้แต่ยังไม่มีวางแผนปฏิบัติการตาม ร่างยุทธศาสตร์ ฯ
3 คะแนน	1.มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นลายลักษณ์อักษรและ 2.มีการตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำยุทธศาสตร์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้
2 คะแนน	มีการกำหนดนโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้เป็นลายลักษณ์อักษร
1 คะแนน	มีนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้แต่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร
0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 1.1 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

2. นโยบายด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้นี้ครอบคลุมถึงนโยบายข้ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้  
และหากส่วนราชการมีการกำหนดนโยบายหลายนโยบายก็ควรนำทุกนโยบายมาแสดงร่วมกัน

มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)

1.2 การมีความพยายาม/ความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

5 คะแนน	<p>1.มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ</p> <p>2.มีแนวทาง/กิจกรรมที่เกิดจากข้อ 1 เพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้อย่างน้อย 1 ด้านและ</p> <p>3.มีร่างแผนการดำเนินการของแนวทาง/กิจกรรมตาม ข้อ 2 และ</p> <p>4.มีแผนการดำเนินการของแนวทาง/กิจกรรมตาม ข้อ 2 ที่ผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบให้ดำเนินการได้ และ</p> <p>5.มีการดำเนินการตามแผนดำเนินการที่กำหนดไว้</p>
4 คะแนน	<p>1.มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ</p> <p>2.มีแนวทาง/กิจกรรมที่เกิดจากข้อ 1 เพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้อย่างน้อย 1 ด้านและ</p> <p>3.มีร่างแผนการดำเนินการของแนวทาง/กิจกรรมตาม ข้อ 2 และ</p> <p>4.มีแผนการดำเนินการของแนวทาง/กิจกรรมตาม ข้อ 2 ที่ผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบให้ดำเนินการได้</p>
3 คะแนน	<p>1.มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ</p> <p>2.มีแนวทาง/กิจกรรมที่เกิดจากข้อ 1 เพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้อย่างน้อย 1 ด้านและ</p> <p>3.มีร่างแผนการดำเนินการของแนวทาง/กิจกรรม ข้อ 2</p>
2 คะแนน	<p>1.มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้และ</p> <p>2.มีแนวทาง/กิจกรรมที่เกิดจากข้อ 1 เพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้อย่างน้อย 1 ด้าน</p>
1 คะแนน	<p>มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อคิดริเริ่มแนวทาง/กิจกรรมเพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้</p>
0 คะแนน	<p>ไม่มีการเสนอแนวทาง/กิจกรรมใด ๆ เพื่อให้การทำงานในสำนัก/กองเกิดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้</p>

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 1.2 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

**มิติที่ 1 ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)**

**1.3 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร (เช่น กลไกที่ผู้บริหารใช้ เป็นต้น)**

5 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองแสดงบทบาทหรือกำหนดกลไกในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กองอย่างน้อย 5 ด้าน
4 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองแสดงบทบาทหรือกำหนดกลไกในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กองอย่างน้อย 4 ด้าน
3 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองแสดงบทบาทหรือกำหนดกลไกในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กองอย่างน้อย 3 ด้าน
2 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองแสดงบทบาทหรือกำหนดกลไกในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กองอย่างน้อย 2 ด้าน
1 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองแสดงบทบาทหรือกำหนดกลไกในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กองอย่างน้อย 1 ด้าน
0 คะแนน	ผู้บริหารระดับสำนัก/กองไม่แสดงบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในสำนัก/กอง

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 1.3 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง  
 2. ตัวอย่างบทบาทกลไกของผู้บริหาร เช่น การเผยแพร่/แจ้งเวียนนโยบายด้านความโปร่งใสและยึดเป็นหลักปฏิบัติ/กำหนดกติกาหรือมาตรฐานการทำงานของข้าราชการเพื่อลดดุลยพินิจและลดช่องทางการแสวงหาผลประโยชน์/กำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์วิธีการด้านการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจน เปิดเผย โปร่งใส ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง มอบหมายงาน เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน/มีการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม จรรยาข้าราชการ ฯลฯ

**มิติที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร**

**2.1 การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ/สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ**

5 คะแนน	1.มีการกำหนดข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้ได้ในระดับสำนัก/กองและ 2.มีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 และ 3.มีการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 อย่างน้อยร้อยละ 10และเผยแพร่อย่างน้อย 3 ช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 2
4 คะแนน	1.มีการกำหนดข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้ได้ในระดับสำนัก/กอง และ 2.มีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 และ 3.มีการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 อย่างน้อยร้อยละ 10และเผยแพร่อย่างน้อย 2 ช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 2
3 คะแนน	1.มีการกำหนดข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้ได้ในระดับสำนัก/กอง และ 2.มีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 และ 3.มีการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1 อย่างน้อยร้อยละ 10และเผยแพร่อย่างน้อย 1 ช่องทางตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 2
2 คะแนน	1.มีการกำหนดข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้ได้ในระดับสำนัก/กอง และ 2.มีการกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลในข้อ 1
1 คะแนน	มีการกำหนดข้อมูลสำคัญที่เปิดเผยให้สาธารณชนรับรู้ได้ในระดับสำนัก/กอง
0 คะแนน	ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้สาธารณชนรับรู้

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 2.1 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

## มิติที่ 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร

### 2.2 การมีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

5 คะแนน	1.สำนัก/กอง อย่างน้อย 2 หน่วยงานที่นำ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาเป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ 2.มีร่างระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการระดับสำนัก/กองและ 3.มีระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการระดับสำนัก/กอง ซึ่ง ผอ.สำนัก/กองเห็นชอบ และได้เผยแพร่แล้ว
4 คะแนน	1.สำนัก/กอง อย่างน้อย 2 หน่วยงานที่นำ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มา เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ 2.มีร่างระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการระดับสำนัก/กองและ 3.มีระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการระดับสำนัก/กอง ซึ่งผอ.สำนัก/ กองเห็นชอบ แต่ยังไม่ได้เผยแพร่
3 คะแนน	1.สำนัก/กอง อย่างน้อย 2 หน่วยงานที่นำ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาเป็น แนวทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ 2.มีร่างระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการระดับสำนัก/กอง
2 คะแนน	สำนัก/กอง อย่างน้อย 2 หน่วยงานที่นำ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาเป็น แนวทางในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
1 คะแนน	มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/มอบหมายเจ้าหน้าที่ในการกำหนดระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ ราชการระดับสำนัก/กอง
0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 2.2 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

## มิติที่ 3 ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร

### 3.1 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี

5 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 4ระบบ
4 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 3 ระบบ
3 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 2 ระบบ
2 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในในสำนัก/กองมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี 1 ระบบ
1 คะแนน	มีระบบตรวจสอบภายในในสำนัก/กองเฉพาะเรื่องเงิน/บัญชี
0 คะแนน	ไม่มีระบบตรวจสอบภายในของสำนัก/กอง

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 3.1 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

2. ระบบตรวจสอบที่มากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี เช่น ระบบพัสดุ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบริหารความเสี่ยง ฯลฯ

### มิติที่ 3 ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร

#### 3.2 การมีแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานตรวจสอบภายในองค์กร

5 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในมีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายในอย่างน้อย 3 เรื่อง ใน 3 หน่วยงานเป็นอย่างน้อย
4 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในมีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายในอย่างน้อย 2 เรื่อง ใน 3 หน่วยงานเป็นอย่างน้อย
3 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในมีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายในอย่างน้อย 2 เรื่อง ใน 2 หน่วยงานเป็นอย่างน้อย
2 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในมีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายในอย่างน้อย 1 เรื่อง ใน 2 หน่วยงานเป็นอย่างน้อย
1 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในมีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายในอย่างน้อย 1 เรื่อง ใน 1 หน่วยงานเป็นอย่างน้อย
0 คะแนน	กลุ่มตรวจสอบภายในไม่มีแผนการตรวจสอบหน่วยงานภายใน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 3.2 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

### มิติที่ 3 ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร

#### 3.3 การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ

5 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองภายในหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 3 ช่องทาง
4 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองภายในหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 2 ช่องทาง
3 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองภายในหน่วยตรวจสอบภายใน ผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไปและต่อสาธารณะอย่างน้อย 1 ช่องทาง
2 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายในและผู้บริหารระดับสำนัก/กองขึ้นไป
1 คะแนน	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองเฉพาะภายในหน่วยตรวจสอบภายใน
0 คะแนน	ไม่มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 3.3 เป็นตัวชี้วัดระดับกรมหรือเทียบเท่า

#### มิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน

##### 4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

5 คะแนน	1.มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน (ทุกเรื่อง)และมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบและ 2.มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและภายนอกกรมทราบ(ว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ)
4 คะแนน	1.มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน (ทุกเรื่อง)และมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบและ 2.มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในกรมทราบ(ว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ)
3 คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน (ทุกเรื่อง)และมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบแต่ยังไม่มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบ (ว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ)
2 คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กองให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน (ทุกเรื่อง)
1 คะแนน	มีการกำหนดหน่วยงาน/มอบหมายผู้รับผิดชอบภายในสำนัก/กองในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง
0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดหน่วยงาน/มอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรงภายในสำนัก/กองในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 4.1 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

#### มิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน

##### 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

5 คะแนน	1. มีการจัดตั้งคณะทำงานของสำนัก/กองเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 2. มีร่างระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 3. มีร่างขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 4. มีระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนฉบับที่ผอ.สำนัก/กองเห็นชอบและ 5. เผยแพร่ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติในข้อ 4 ให้หน่วยงานภายในและภายนอกทราบ
4 คะแนน	1. มีการจัดตั้งคณะทำงานของสำนัก/กองเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 2. มีร่างระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 3. มีร่างขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 4. มีระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนฉบับที่ผอ.สำนัก/กองเห็นชอบ
3 คะแนน	1. มีการจัดตั้งคณะทำงานของสำนัก/กองเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 2. มีร่างระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 3. มีร่างขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
2 คะแนน	1. มีการจัดตั้งคณะทำงานของสำนัก/กองเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและ 2. มีร่างระเบียบการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
1 คะแนน	มีการจัดตั้งคณะทำงานของสำนัก/กองเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 4.2 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

#### มิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน

##### 4.3 ความหลากหลายของช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ

5 คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กองอย่างน้อย 5 ช่องทาง
4 คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กองอย่างน้อย 4 ช่องทาง
3 คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กองอย่างน้อย 3 ช่องทาง
2 คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กองอย่างน้อย 2 ช่องทาง
1 คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 ช่องทาง
0 คะแนน	ไม่มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนัก/กอง

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 4.3 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

## มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ

### 5.1 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

5 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองและ</p> <p>2. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ แต่ยังไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p> <p>3. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p> <p>4. มีมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กอง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนซึ่งผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบแล้วและ</p> <p>5. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองเพิ่มขึ้นจากข้อ 4 อย่างน้อย 1 กระบวนการ และยังไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p>
4 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองและ</p> <p>2. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ แต่ยังไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p> <p>3. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p> <p>4. มีมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กอง อย่างน้อย 1 กระบวนการ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนซึ่งผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบแล้ว</p>
3 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองและ</p> <p>2. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ แต่ยังไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p> <p>3. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p>
2 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองและ</p> <p>2. มีร่างมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองอย่างน้อย 1 กระบวนการ แต่ยังไม่มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน</p>
1 คะแนน	มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กอง
0 คะแนน	ไม่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนัก/กองและไม่มีผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 5.1 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

2. การให้บริการในที่นี้ หมายถึง การให้บริการทั้งแก่บุคคลภายนอก และบุคคลภายในส่วนราชการ

## มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ

### 5.2 การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

5 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานของสำนัก/กอง เพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้และ</p> <p>2. มีร่างแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และ</p> <p>3. มีแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบและ</p> <p>4. มีการกำหนดกระบวนงานอย่างน้อย 1 กระบวนงาน เพื่อทดลองนำเทคโนโลยีมาใช้ตามแผนและ</p> <p>5. มีกระบวนงานอย่างน้อย 1 กระบวนงาน ในข้อ 4 ที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้จริงตามแผน</p>
4 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานของสำนัก/กอง เพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้และ</p> <p>2. มีร่างแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และ</p> <p>3. มีแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบ</p> <p>4. มีการกำหนดกระบวนงานอย่างน้อย 1 กระบวนงาน เพื่อทดลองนำเทคโนโลยีมาใช้ตามแผน</p>
3 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานของสำนัก/กอง เพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้และ</p> <p>2. มีร่างแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่และ</p> <p>3. มีแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้อำนวยการสำนัก/กองเห็นชอบ</p>
2 คะแนน	<p>1. มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานของสำนัก/กอง เพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้และ</p> <p>2. มีร่างแผนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่</p>
1 คะแนน	มีการแต่งตั้งคณะทำงาน/ทีมงานของสำนัก/กอง เพื่อดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้
0 คะแนน	ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในสำนัก/กอง เพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 5.2 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

2. ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อลดดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประกวดราคา ระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ

5.3 การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

5 คะแนน	1.มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือทีมงานในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนและ 2.มีร่างคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการและ 3.มีคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการซึ่งได้รับการเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนัก/กองและ 4.มีการเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการในข้อ 3 ให้ผู้รับบริการทราบ
4 คะแนน	1.มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือทีมงานในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนและ 2.มีร่างคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการและ 3.มีคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการ ซึ่งได้รับการเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนัก/กอง
3 คะแนน	1.มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือทีมงานในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนและ 2.มีร่างคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 2 กระบวนการ
2 คะแนน	1.มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือทีมงานในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนและ 2.มีร่างคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชนอย่างน้อย 1 กระบวนการ
1 คะแนน	มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือทีมงานในการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน
0 คะแนน	ไม่มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน

หมายเหตุ ตัวชี้วัด 5.3 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

**มิติที่ 5 ด้านระบบการให้บริการ**

**5.4 การประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดังนี้**

- 1) ประกาศในสถานที่ให้บริการ 2) ประกาศในสถานที่ราชการ 3) ประกาศในเว็บไซต์

5 คะแนน	ประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ (สำนัก/กอง) ภายในกรมหรือเทียบเท่า เช่น บอร์ดปิดประกาศของกรม ในเว็บไซต์และช่องทางอื่น ๆ เพิ่มอีกอย่างน้อย 2 ช่องทาง
4 คะแนน	ประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ (สำนัก/กอง) ภายในกรมหรือเทียบเท่า เช่น บอร์ดปิดประกาศของกรม ในเว็บไซต์และช่องทางอื่น ๆ เพิ่มอีกอย่างน้อย 1 ช่องทาง
3 คะแนน	ประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ (สำนัก/กอง) ภายในกรมหรือเทียบเท่า เช่น บอร์ดปิดประกาศของกรม และเว็บไซต์เท่านั้น
2 คะแนน	ประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ (สำนัก/กอง) และภายในกรมหรือเทียบเท่า เช่น บอร์ดปิดประกาศของกรมเท่านั้น
1 คะแนน	ประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนในสถานที่ให้บริการ (สำนัก/กอง) เท่านั้น
0 คะแนน	ไม่มีการประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชนรับทราบ

หมายเหตุ 1. ตัวชี้วัด 5.4 เป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก/กอง ซึ่งเป็นโครงสร้างตามกฎหมายของส่วนราชการทุกสำนัก/กอง

2. ประชาชนในที่นี้ รวมถึงข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภายในกรมและส่วนราชการที่มารับบริการ

### 3. การแสดงผลการประเมินตาม Radar Chart

เพื่อให้เห็นผลของการประเมินและมีการเปรียบเทียบในทุกมิติ ส่วนราชการจึงควรจัดทำ Radar Chart  
**Radar Chart** : เป็นกราฟรูปหลายเหลี่ยมซึ่งจะแสดงการเปรียบเทียบปริมาณความมาก-น้อย ของแต่ละส่วน โดยการกำหนดตำแหน่งจุดลงในแต่ละเส้นแกนของกราฟ ซึ่งการกำหนดจุดลงบนแกนนี้ จะมีจุดก่อนและหลัง การแก้ไขปรับปรุง หรืออาจใช้ในการเปรียบเทียบเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป

Radar Chart ดังกล่าวนั้นนอกจากจะแสดงผลในเชิงเปรียบเทียบระหว่างมิติแล้ว ต่อๆไป เมื่อส่วนราชการมีการปรับปรุงตนเองในมิติต่าง ๆ ก็สามารถแสดงพัฒนาการหรือการปรับปรุงที่ช่วยให้คะแนนสูงขึ้น เปรียบเทียบกับผลการประเมินเดิมลงใน Radar Chart นี้ทำให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

#### หน้าที่ของกราฟใยแมงมุม

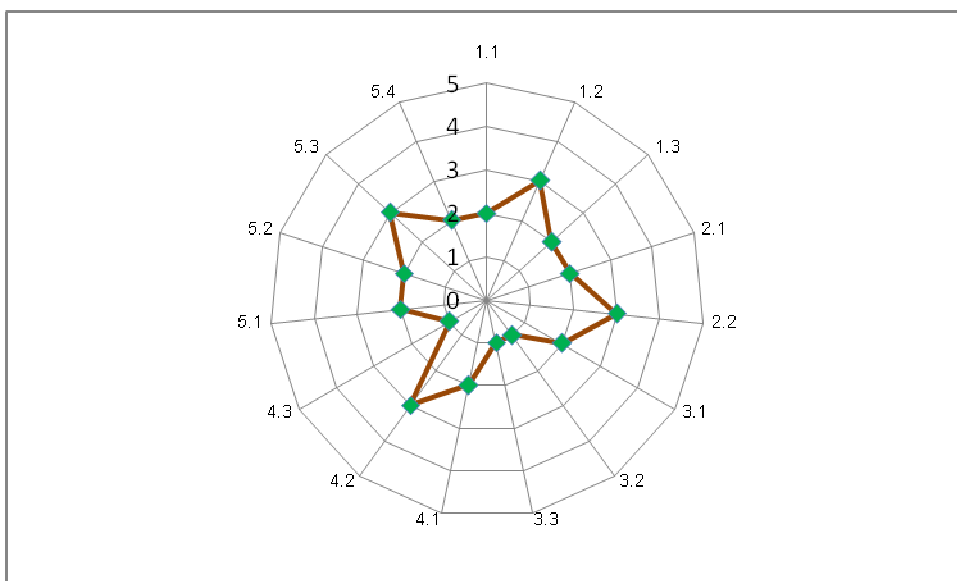
- ใช้สำหรับเปรียบเทียบความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของข้อมูลแต่ละจุด
- เพื่อดูความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับปัจจุบัน
- เพื่อดูความแตกต่างระหว่างก่อนเริ่มกิจกรรมและหลังจากทำกิจกรรมแล้ว

#### หลักสำคัญในการสร้างกราฟใยแมงมุม

- กำหนดจำนวนแกนที่ต้องการจะแสดงข้อมูล
- แต่ละชั้นของใยแมงมุมจะต้องเท่ากันและมีค่ามากที่สุดเท่ากันด้วย

ที่มา : [www.tjs.co.th/document/MSS/04.05-Graph.doc](http://www.tjs.co.th/document/MSS/04.05-Graph.doc)

#### ตัวอย่าง



(สามารถใช้โปรแกรม Microsoft Office Excel ช่วยดำเนินการ โดยใส่คะแนนเฉลี่ยทั้ง 15 ตัวชี้วัดย่อยและเลือกเมนู Radar Chart)