



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น”



สายตรงคลังจังหวัด 0 5561 3363 ต่อ 302



สนง.คลังจังหวัดสุโขทัย



<https://www.cgd.go.th/cs/sti>



sti@cgd.go.th



สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย
ต.ธานี อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64000

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมียช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังสามารถจัดการจัดเก็บข้อมูลความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ ทั้ง ๑๐ ช่องทางที่สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยกำหนดจนกระทั่งสรุปผลประเมินผลงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ผู้บริหารพิจารณา ทั้งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ และแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาการรายงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๔
๑.๑ วัตถุประสงค์	๔
๑.๒ ขอบเขต	๔
๑.๓ คำจำกัดความ	๕
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน	๘
๒.๑ แผนผังกระบวนการงาน	๙
๒.๒ ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๒.๓ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๑๐
๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียนตามประเภทข้อร้องเรียน	๑๓
๒.๕ การรายงาน	๑๓
ภาคผนวก	๑๕
๑) ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	
๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในการนี้จะยกมาตราที่สำคัญเป็นตัวอย่าง ๒ มาตรา คือ มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ฯ มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ ดังนั้น การจัดทำคู่มือจึงได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑) เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อได้ทราบหลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐาน การปฏิบัติงานที่แน่นอน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

๒) เป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรม ในการมอบหมายภารกิจตามตำแหน่ง

๓) เป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทราบ หลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่แน่นอนของภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้แนวทางการปฏิบัติงานของรัฐ ซึ่งจะนำมาซึ่งการตรวจสอบ และเสนอแนะต่อไป

๔) เป็นการสร้างเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และสามารถใช้อ้างอิงในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

๕) เป็นการสร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่สามารถใช้เปรียบเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จนไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

สำหรับคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะครอบคลุมเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนกระบวนการ ปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ๑๐ ช่อง อันได้แก่

ที่	ช่องทาง	การได้มา
๑	ติดต่อด้วยตนเองและรับรู้ฟังความคิดเห็น	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ ร้องเรียนที่ใส่ในตู้รับความคิดเห็นที่จัดไว้ให้
๒	โทรศัพท์/โทรสาร	เป็นการรับเรื่องจากทางโทรศัพท์สายตรงคลังจังหวัดสุโขทัย/โทรสารของทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
๓	QR Code รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน QR Code
๔	Website กรมบัญชีกลาง	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จากกรมบัญชีกลาง โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ เรื่องการร้องเรียนต่าง ๆ

ที่	ช่องทาง	การได้มา
๕	Website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Website
๖	Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย	เป็นการดึงข้อมูลจาก Google form ที่มีการส่งเรื่องร้องเรียนผ่าน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
๗	E-mail : sti@cgd.go.th	ได้รับจากฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
๘	Facebook	Facebook : สนง. คลังจังหวัดสุโขทัย
๙	Line	Line : คลังจังหวัดสุโขทัย
๑๐	Youtube channel	Youtube channel สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

เพื่อนำมาเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งจะเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย โดยส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตอบชี้แจงหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ร้องขอหรือร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ฝ่ายบริหารทั่วไป จะดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือรายงานให้คลังจังหวัดคลังเขต ๖ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง แล้วแต่กรณี ตามมาตรฐานที่กำหนด

นอกจากนั้น จะกล่าวถึงแนวทางการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงสถิติและความก้าวหน้าในการตอบข้อชี้แจง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ไปจนภาพรวมตลอดทั้งปีเพื่อเป็นการรายงานผลงานประจำปีให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

๑.๓ คำจำกัดความ

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
(๑) การจัดการ	การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงานการควบคุมงานและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
(๒) ข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็น
(๓) ช่องทางการร้องเรียน	สื่อที่ประชาชน ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือ ข้อคิดเห็น ซึ่งที่ทั้งสิ้น ๙ ช่องทาง คือ ๑) ด้วยตนเองผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จดหมาย/หนังสือ ๒) QR Code รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๓) โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๓๓๖๓, ๐๘๘-๒๗๘๘๙๕๐/โทรสาร ๐๕๕-๖๑๒๐๔๓ ๔) Facebook ๕) Line ๖) Website กรมบัญชีกลาง

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
	๓) Website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๔) E-mail : sti@cgd.go.th ๕) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๖) Youtube channel สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
(๔) ประเภทข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ ๑) ร้องขอ ๒) ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๓) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอ
(๕) กระบวนการ	กระบวนการคลัง
(๖) กรม	กรมบัญชีกลาง (รวมถึงสำนักงานคลังเขต ๖)
(๗) กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
(๘) หน่วยงานภายนอก	องค์กรภาครัฐที่อยู่สังกัดอื่นที่นอกเหนือจากกรมบัญชีกลาง (สำนักงานคลังเขต ๖) กระบวนการคลัง

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๑	คลังจังหวัดสุโขทัย	๑. พิจารณากำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ๒. พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียนและ/หรือหน่วยงานภายนอก ๓. พิจารณาลงนามเสนออธิบดีกรมบัญชีกลาง เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนที่มาจากกระทรวง
๒	ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ	๑. พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ๒. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยดี ๓. ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ ๔. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้บริหารพิจารณา

๓	ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจ จังหวัด หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	๑. นำแผนมาปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด ๒. กำกับ สั่งการ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัด ๓. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะเพื่อให้คลังจังหวัดพิจารณา ๔. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔	คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑. รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ให้เกิดความพึงพอใจ ๓. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๕	เวรประชาสัมพันธ์/รับโทรศัพท์ (Agent)	๑. รับโทรศัพท์/รับโทรสาร ๒. บันทึกข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ลงระบบการข้อร้องเรียน ๓. ดำเนินการจัดการด้านข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
๖	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ดำเนินการในด้านการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน

บทที่ ๒

กระบวนการทำงาน

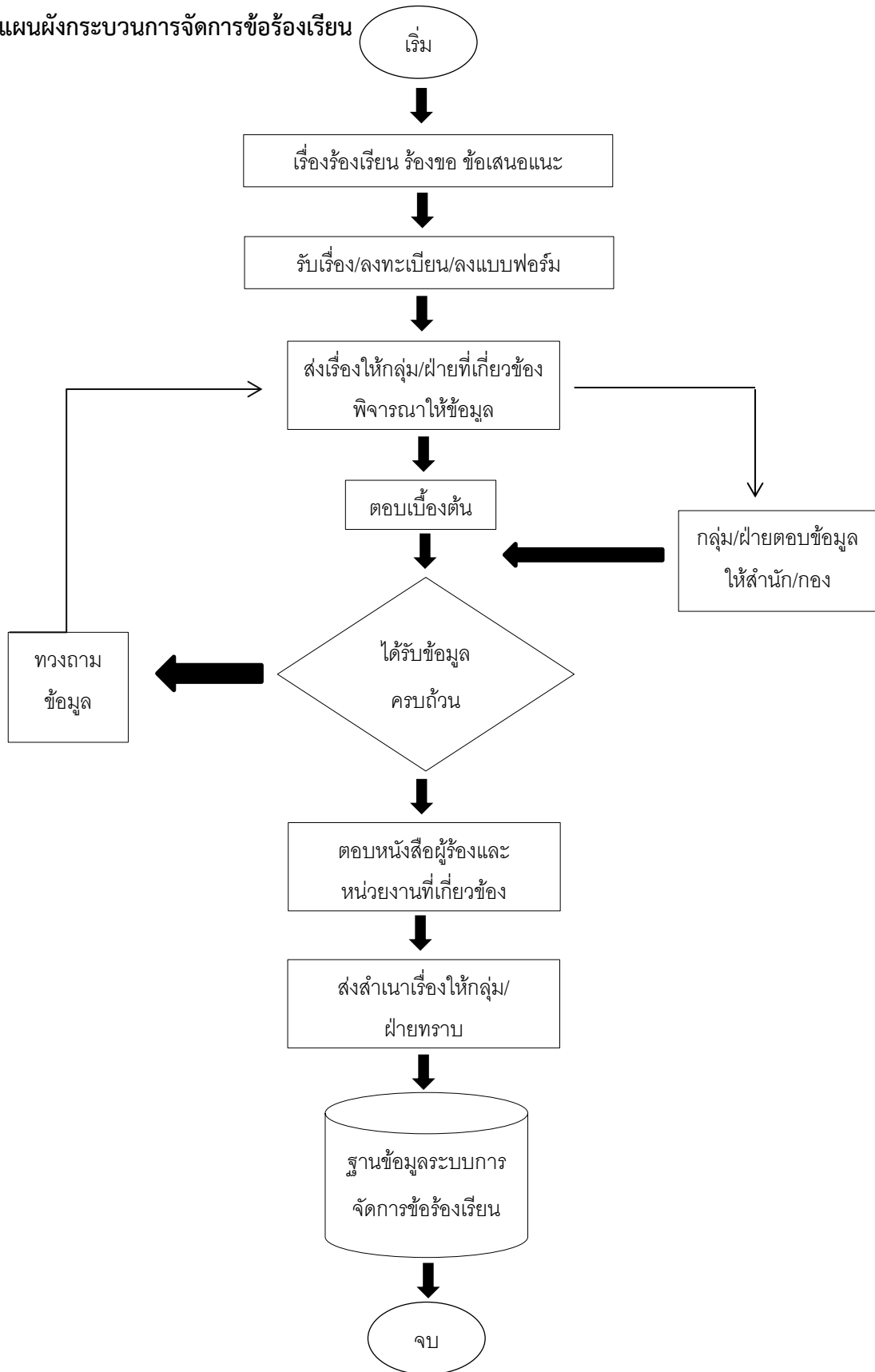
ในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยเป็นกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ หรือคำขมေးเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านดี หรือร้ายต่อผู้ร้องเรียนทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม มาดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขปัญหา และเกิดความพึงพอใจกับผลการจัดการในเรื่องหรือปัญหานั้น

กระบวนการที่จะให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจนั้น มีความซับซ้อนพอสมควรและมีผู้เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการนั้นหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน แต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งถือเป็นการบูรณาการในหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบ หรือชี้แจงทำความเข้าใจ ให้กับประชาชนได้รับทราบข้อเท็จจริงโดยมีกลุ่มจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนเป็นผู้ประสานให้เกิดผล

กระบวนการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นกระบวนการที่เป็นทั้งภาพรวมที่ดำเนินการในส่วนกลาง โดยกลุ่มจัดการข้อร้องเรียน และกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสำนักงานในส่วนภูมิภาคที่จัดการข้อร้องเรียนทั้ง ๓ ประเภท คือ ขอโครงการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะตั้งแต่เริ่มรับเรื่องจากทั้ง ๘ ช่องทางดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ ๑ จนกระทั่งผู้ร้องพึงพอใจกับผลการดำเนินการจากนั้น จึงจะนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาประมวลผลหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการตามภารกิจของกรมบัญชีกลางต่อไป ซึ่งถือว่าการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละปี

นอกจากนั้น ยังกล่าวถึงกระบวนการงานที่แสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งผู้รับบริการสามารถรับทราบและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐได้ด้วย สำหรับกระบวนการงานในแต่ละปีจะได้รับการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์ประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดียิ่งขึ้นอีกด้วย

๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยและดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากผังกระบวนการโดยละเอียดในข้อ ๒.๑ ได้นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลา ที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๑	การรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	๕ นาที/ เรื่อง	๑. รับต้นฉบับ ๒. ตรวจสอบรายละเอียดกำหนดรายละเอียดต่อไปนี้ ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ประเภทคือ - ขอคำปรึกษาแนะนำ - ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ๒.๒ ระบุงชื่อเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ๒.๓ กำหนดวันที่แล้วเสร็จ ตามมาตรฐานที่กำหนด ตามตัวชี้วัด คือ - กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่รับเรื่อง - คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตอบผู้ร้อง และผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม ภายใน ๓๐ วัน
๒	การดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และขอปรึกษาแนะนำ ให้กลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาตอบชี้แจง	๑ ชม./ เรื่อง	ส่งเรื่องผ่านคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้แจ้งกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เช่น เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ เพื่อโปรดพิจารณาตอบชี้แจงภายในวันที่..... (ระยะเวลา ๑๕ วัน นับจากวันที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป/ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่อง
๔	ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง	๕ นาที/ เรื่อง	ฝ่ายบริหารทั่วไป/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ดำเนินการตาม กระบวนการที่กำหนด
๕	ฝ่ายบริหารทั่วไป / คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่องตอบชี้แจงจากกลุ่ม/ฝ่าย	๓๐ นาที/ เรื่อง	๑. พิจารณาคำตอบชี้แจงและเอกสารหลักฐานประกอบ ๒. ขอข้อมูลเพิ่มเติมกรณีที่ไม่ชัดเจน หรือไม่ตรง ประเด็น ๓. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีถูกต้องสมบูรณ์

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลา ที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๖	กระบวนการ ดำเนินการตอบ ข้อร้องเรียน ๖.๑ ตอบชี้แจง ทางโทรศัพท์/ โทรสาร/จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๖.๒ การตอบ ชี้แจงด้วย จดหมายโดย อำนาจคลังจังหวัด สุโขทัย - ทำหนังสือตอบ ชี้แจง ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงาน ภายนอก เสนอ กรม	๓๐ นาที/ เรื่อง ๒ ชม./ เรื่อง	๑. รับเรื่องตอบชี้แจง ๒. พิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการเพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบ ๓. ดำเนินการตอบตามช่องทางนั้น ๆ ๑. จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๒. เสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการพิจารณาลงนามเสนอคลังจังหวัด ๓. คลังจังหวัดพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงาน ภายนอก ๔. พิจารณาลงนามเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลาง (กรณีเรื่องมาจากกรมฯ) พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานภายนอก
๗	การติดตามการ ดำเนินงานของ กลุ่ม/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ - ติดตามครั้งที่ ๑ - ติดตามครั้งที่ ๒	๑๕ นาที/ เรื่อง	๑. ตรวจสอบกำหนดเวลาที่ระบุให้แจ้งตอบ ๒. ร่างบันทึกเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ เพื่อติดตามครั้งที่ ๑ ๓. ๓๐ วันหลังจากการติดตามครั้งที่ ๑ ดำเนินการติดตามครั้งที่ ๒
๘	การรายงานผล การดำเนินงาน	๒ วัน/ ครั้ง	๑. เก็บข้อมูลเรื่องที่ได้รับ ประเภทของเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียน ที่จบแล้ว และจำนวนเรื่องที่ตอบชี้แจงแล้ว กลุ่ม/ฝ่าย ที่ดำเนินการ และระยะเวลาที่ดำเนินการตามแบบรายงาน ๒. แจ้งเวียนรายงานให้เจ้าหน้าที่ฯ และกลุ่ม/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องทราบ ๓. เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เพื่อจัดทำรายงานประจำปี

	- แจ้งสำนักงานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการกรณีที่ยังไม่พอใจ - ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - สอบถามความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - สรุปข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลแต่ละเรื่อง	๒ ชม./เรื่อง ๑ ชม./เรื่อง ๑ ครั้ง/ปี ๑๐ นาที/เรื่อง	
๑๑	- รายงานประจำปี - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - ส่งรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	๑ ครั้ง/ปี	๑. เป็นการนำข้อมูลจากรายงานรวมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินการตลอดทั้งปีมาวิเคราะห์ และประเมินผล ๒. การวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาในประเด็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานการปรับปรุงกระบวนการของหน่วยงานและองค์กร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ๓. รายงานผลให้ผู้บริหารทราบพร้อมข้อเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

๒.๓ การตอบข้อร้องเรียนตามกรณี

กรณีที่ ๑ การตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ด้วยแบบหนังสือประทับตรา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

- บทส่งท้ายระบุว่า สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยได้รับเรื่องและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

พิจารณาแล้ว ได้ผลประการใดจะเรียนให้ทราบต่อไป

- คลังจังหวัดสุโขทัย เป็นผู้ลงนาม

กรณีที่ ๒ ผู้ร้องเรียนทำเรื่องถึงกรมบัญชีกลาง ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง ด้วยหนังสือราชการภายนอกโดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
- การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด
- บันทึกเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลางผ่านคลังจังหวัด เพื่อพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย
 - การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
 - การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด
 - บทส่งท้ายระบุว่า จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนที่แนบ

๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน

- การดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกชั้นนั้น จะต้องติดตามให้กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา หรือชี้แจงทำความเข้าใจ จนกว่าผู้ร้องเรียนจะเกิดความพึงพอใจ
- การดำเนินการตอบสนองผู้ร้องขอคำปรึกษาแนะนำนั้น กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบจะต้องพิจารณารายละเอียดการขอคำปรึกษาว่าเป็นเรื่องที่เคยปรึกษาแนะนำกันเป็นประจำ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาได้ทันที ยกเว้น คำปรึกษาที่เป็นเรื่องเทคนิค หรือข้อกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ได้ ไม่ชัดเจน ให้เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาแนวทางการตอบก่อน หรือหากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายตอบไม่ได้ ไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องระบบ หรือข้อกฎหมาย ให้ประสานกับกองที่รับผิดชอบในกรมบัญชีกลาง หรือทำหนังสือหารือกรมบัญชีกลางต่อไป
- การดำเนินการเพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะนั้น ตอบขอบคุณผู้ปรารภรณาดิเรียน อธิบดีกรมฯ ผ่านคลังจังหวัด หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ตามสายการบังคับบัญชาเพื่อทราบ และลงนามในหนังสือตอบที่แนบ

๒.๕ การรายงาน

๒.๕.๑ การรายงานแผนผล

การรายงานสถิติผลงานประจำเดือน หรือประจำปี สามารถรายงานได้ตามหัวข้อรายงานดังนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง
๒. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ
๓. รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๔. รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบแล้วทั้งหมด
๕. รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๕.๒ การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นมีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลังฝ่ายบริหารทั่วไป และกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดังนั้น ในการติดตามผลการปฏิบัติงานจึงจะแสดงผลงานรวม และผลการดำเนินการของหน่วยงานในรูปของกราฟ โดยใช้ข้อมูลการตอบชี้แจงของสำนักงานคลังในภาพรวมเป็นหลัก

ภาคผนวก

๑) กล่องรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



๒) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายตรงคลังจังหวัดสุโขทัย หมายเลข ๐๘๓-๘๙๒๒๔๕๖



แจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

083-8922456

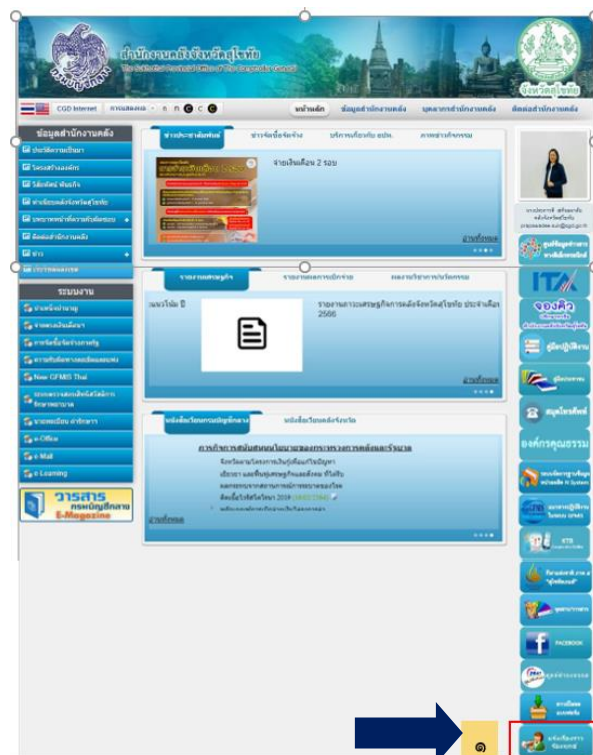
๓.) ร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านช่องทาง QR Code

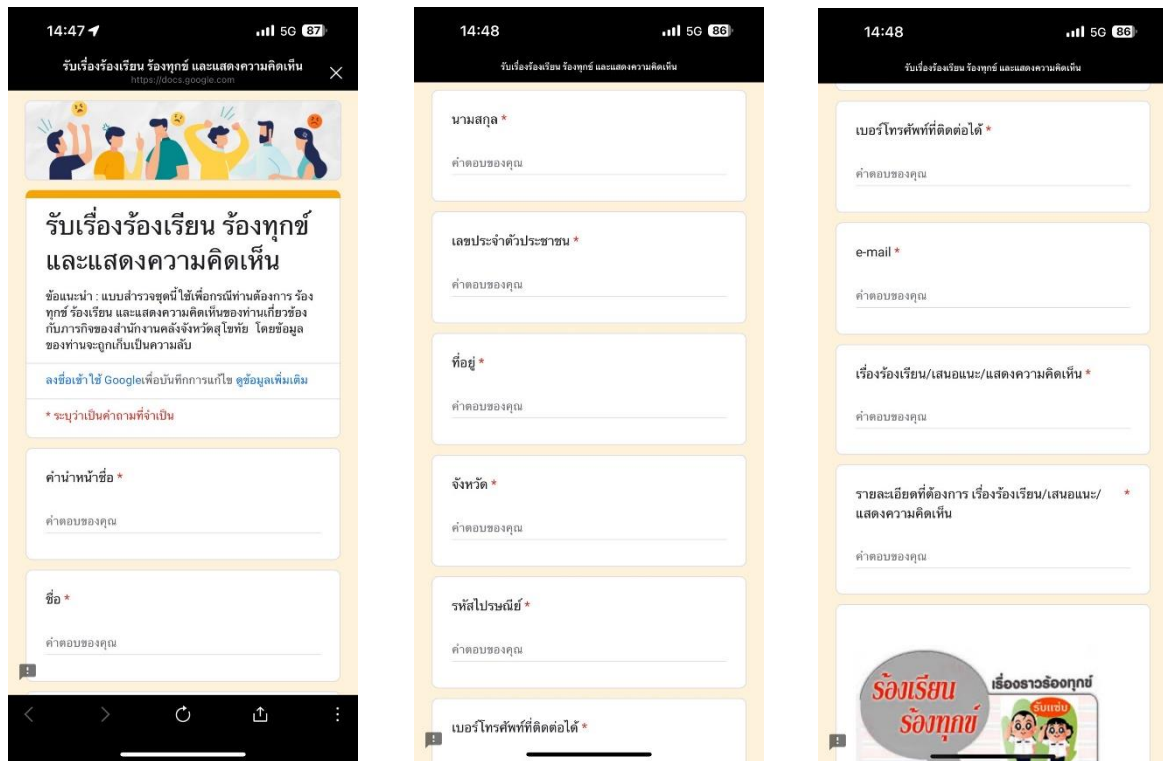


๔.) ระบบรับเรื่องร้องเรียน แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ ผ่าน website กรมบัญชีกลาง

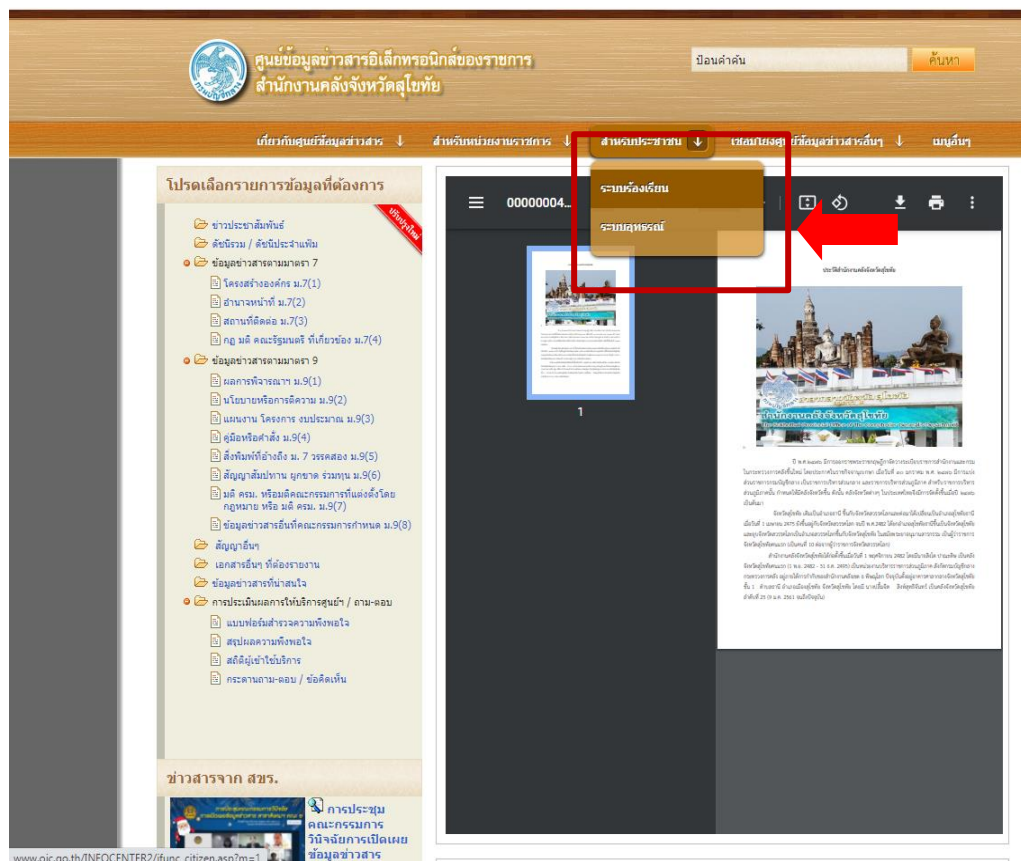


๕.) ระบบรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย





๖.) ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



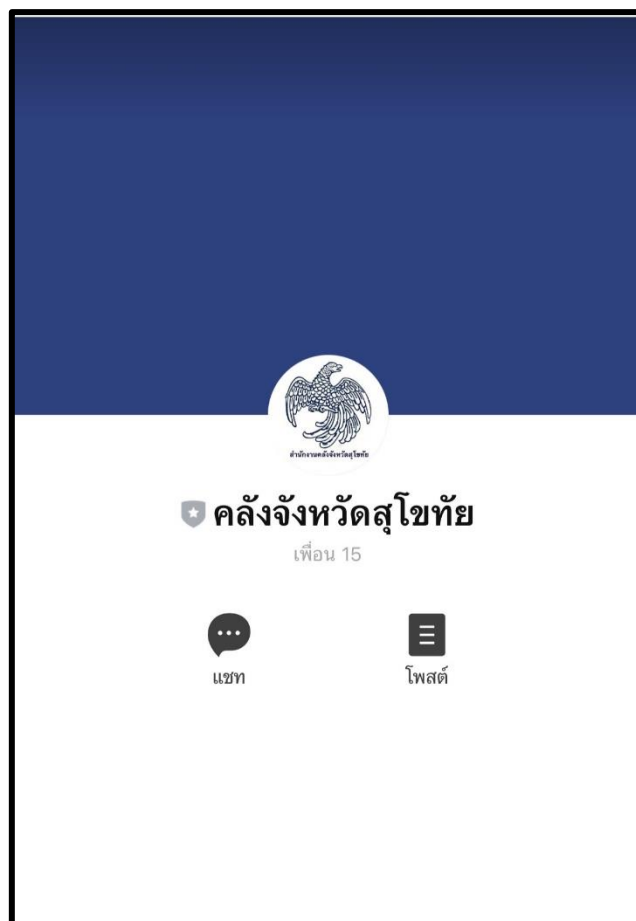
๗.) ร้องเรียนผ่าน E-mail : sti@cgd.go.th ของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

[illegible][illegible]

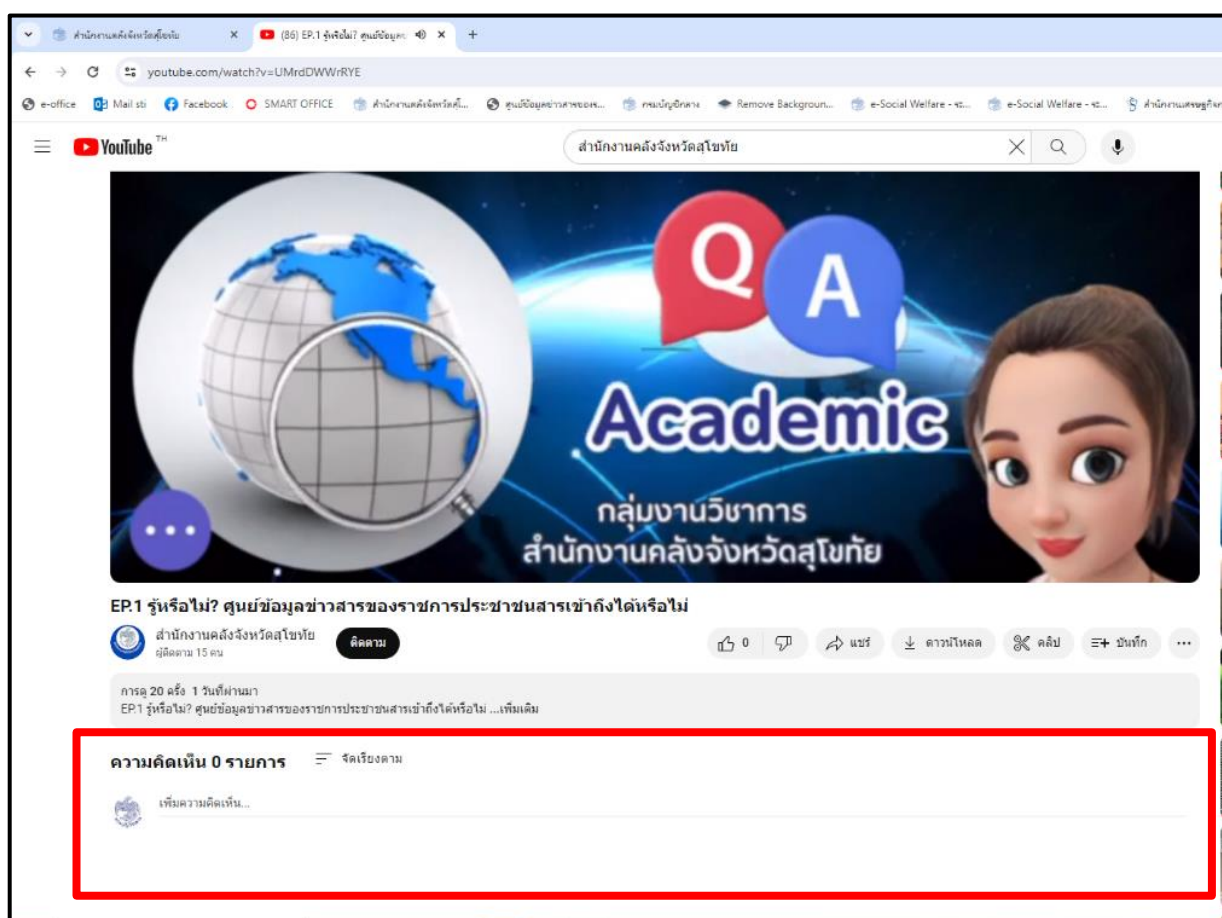
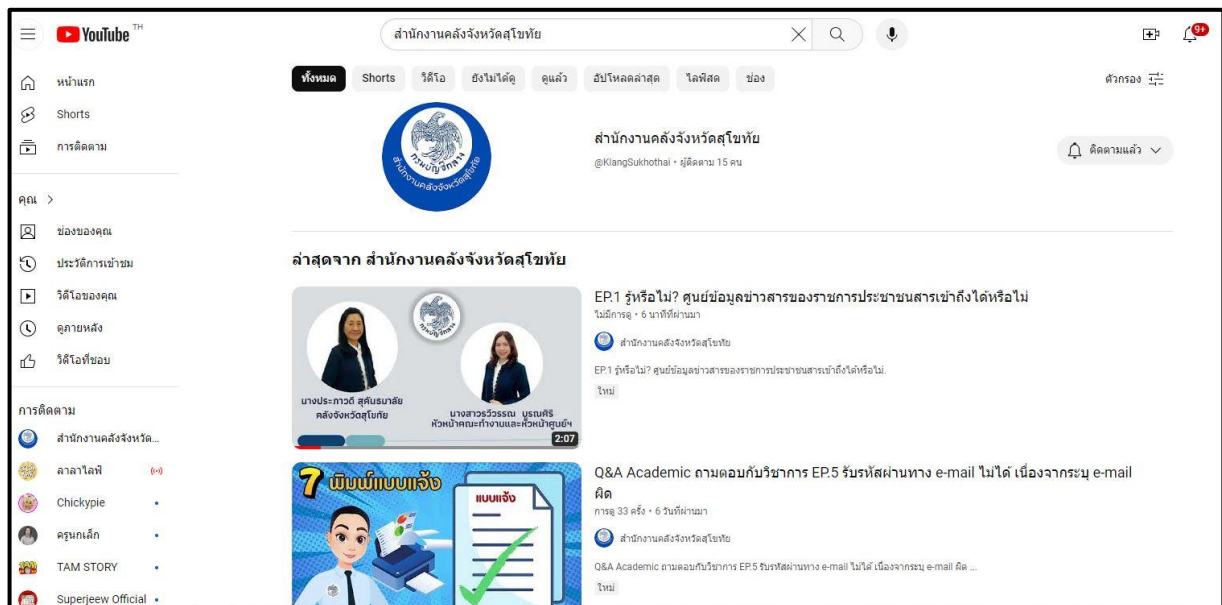
๘.) ร้องเรียนผ่าน Facebook สนง. คลังจังหวัดสุโขทัย



๙.) ร้องเรียนผ่าน Line คลังจังหวัดสุโขทัย



๑๐.) ร้องเรียนผ่าน Youtube channel สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย





ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ
เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘)
แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐ และเพื่อแสดงออกถึงความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐที่พึงมีต่อประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจึงกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการจัดหาพัสดุ ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ ดังนี้

- (๑) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ เช่น ระเบียบพัสดุ มติคณะรัฐมนตรี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (เช่น กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคา)
- (๒) แผนการจัดหาพัสดุ
- (๓) รายงานการขอซื้อขอจ้าง เอกสารสอบราคาและเอกสารประกวดราคา ตามมาตรา ๙ (๘) และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินผลในแต่ละโครงการหรือรายการ
 - (๔) ผลการจัดหาพัสดุในแต่ละโครงการหรือรายการ
 - (๕) สรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ตามมาตรา ๙ (๘)
 - (๖) รายงานผลการจัดหาพัสดุในรอบปีงบประมาณและรายงานการประเมินผลการจัดหาพัสดุตามแผนการจัดหาพัสดุในแต่ละปีงบประมาณ
 - (๗) รายงานของผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุของหน่วยงาน
 - (๘) รายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานหรือผลการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

ข้อ ๒...

ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการบริการประชาชนของหน่วยงาน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๒) เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน รวมทั้งระเบียบหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๓) ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

(๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก

(๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

(๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง

(๗) รายงานการประเมินผลการให้บริการภายใต้ระบบควบคุมภายในที่จัดทำโดยผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อ ๓ ให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของหน่วยงาน ดังนี้

(๑) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน

(๓) แผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน รวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปี

(๔) ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่บุคลากรของหน่วยงานต้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

(๕) คู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่จะต้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

(๖) รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน เช่น รายงานประจำปีของหน่วยงาน รายงานของผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งรายงานหรือผลการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน ดังนี้

(๑) แผนงาน โครงการ และงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

(๒) หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละแผนงานหรือโครงการ

(๓) รายงาน...

(๓) รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ จำแนกตามแผนงานและโครงการของผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน

(๔) รายงานการวิเคราะห์หรือรายงานการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีในภาพรวมของหน่วยงาน รวมทั้งผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์และความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำโดยผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงาน

(๕) รายงานผลการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

ข้อ ๕ ให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกหรือสรรหาบุคลากร เอกสารหรือประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกหรือสรรหาในแต่ละคราว

(๒) รายงานผลการดำเนินการคัดเลือกหรือสรรหาบุคลากร

(๓) มาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของบุคลากรในหน่วยงาน และผลการประเมินมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของบุคลากรในแต่ละรอบปีงบประมาณ

(๔) หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาให้คุณหรือให้โทษต่อบุคลากรในหน่วยงาน

(๕) หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรในหน่วยงาน

(๖) รายงานการประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์การให้คุณให้โทษต่อบุคลากรและรายงานการประเมินผลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรในหน่วยงาน

ข้อ ๖ ให้หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนี้

(๑) หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

(๒) รายงานของผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามแผนงานและโครงการ ภายใต้แผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

(๓) รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

(๔) รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานที่จัดทำโดยผู้ควบคุมหรือผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งรายงานหรือผลการตรวจสอบของสำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือหน่วยงานภายนอกอื่นที่มีหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามกฎหมายหรือตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๗ การดำเนินการ...

ข้อ ๗ การดำเนินการตามข้อ ๑ - ข้อ ๖ ให้จัดให้มีข้อมูลข่าวสารและดรชนีสำหรับการสืบค้น
ทั้งในรูปแบบหนังสือ เอกสารหรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบได้ ณ สถานที่ที่หน่วยงาน
ของรัฐจัดให้ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัด
ให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ และมีช่องทางการ
เผยแพร่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงานตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน
๙๐ วัน นับแต่วันที่มีประกาศฉบับนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายสุเทพ พันธุ์เพ็ง)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักพระราชกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

พ.ศ. ๒๕๔๖

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สมเด็จพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ

ให้ประกาศว่า

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๒^๑ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระ

ราชกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

^๑ ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐/ตอนที่ ๑๐๐ ก/หน้า ๑/๙ ตุลาคม ๒๕๔๖

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

หมวด ๑

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ

เป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการ ดังต่อไปนี้

- (๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- (๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- (๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วยก็ได้

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิด การบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของผู้ว่าราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณ ร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น

มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยน่านโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ

แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่จะต้องใช้จ่าย เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสอง แล้ว ให้สำนักงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในการกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้ รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อขอรับงบประมาณ ให้สำนักงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มิได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย

มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภท ขึ้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นจัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามีได้มีข้อหักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานงบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้ และรายจ่ายที่ต้องเสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ให้หมายความถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัตถุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรี กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้ระยะเวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้า นั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใด ๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบในปัญหานั้น ๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณา วินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใด ๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะมีได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่อง นั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้านกฎหมาย

มาตรา ๒๖ การส่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีความจำเป็นที่ไม่อาจส่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะส่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้ส่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย

หมวด ๕

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการส่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้

ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกีดกันการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่

ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อและตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็น หรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบ ดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลังของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน กับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือ สอดคล้องกับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความ สะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือ เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการ ประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชน เกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำแนะนำของ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย

หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละ งาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็น ระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่ที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทาง

เศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

หมวด ๘

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร.กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้น ในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อการกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

หมวด ๙
บทเปิดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใดและมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์กรมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจาก มาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

อุษมล/ปรับปรุง

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา