



องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

การประเมินความเสี่ยง การทุจริตในภาครัฐ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
ประจำปีงบประมาณ 2569

ติดต่อ

e-mail : saraban@rayong-pao.go.th
rayongpao@gmail.com

โทรศัพท์ : 0-3861-7430

โทรสาร : 0-3861-8872





การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในภาครัฐขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

หลักการและเหตุผล

การทุจริตคอร์รัปชันยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะในภาคการบริหารงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการใช้อำนาจหน้าที่ และทรัพยากรของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะ หากขาดการควบคุมและกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทุจริตหรือการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ความโปร่งใสในการบริหารราชการ และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ

ปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตในภาครัฐอย่างจริงจัง โดยกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ การดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีระบบการบริหารจัดการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และลดโอกาสการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest : COI) อันเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจนำไปสู่การทุจริตหรือการประพฤติมิชอบในภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งส่งเสริมความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และมีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีคุณธรรม โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงานของสำนักงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้จัดทำมาตรการป้องกันการรับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตดังกล่าวจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองสามารถค้นหาและระบุจุดอ่อนหรือช่องว่างของระบบการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทุจริต ตลอดจนกำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุกที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่บุคลากร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ

ดังนั้น การจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยงการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีระบบการควบคุมที่เหมาะสม และสามารถป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลทับมา และสนับสนุนการพัฒนาตำบลทับมาให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมิน วิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การใช้อำนาจหน้าที่ และการบริหารจัดการทรัพยากรของภาครัฐ
๒. เพื่อกำหนดมาตรการ แนวทาง และกลไกในการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างเป็นทางการ
๓. เพื่อเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๔. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริต รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ
๕. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
๖. เพื่อป้องกันการทุจริตในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๗. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานแก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองสามารถทราบถึงจุดเสี่ยงหรือช่องว่างของกระบวนการดำเนินงานที่อาจนำไปสู่การทุจริต และสามารถกำหนดมาตรการป้องกันได้อย่างเหมาะสม
๒. การดำเนินงานของหน่วยงานมีความโปร่งใส มีระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน
๓. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงการทุจริต และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
๔. ส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม
๕. สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ความหมายของการทุจริต

ตามพระราชบัญญัติมาตรการฝ่ายบริหารและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ได้กำหนดนิยามไว้ดังนี้: “ทุจริตในภาครัฐ” หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤตินิชอบในภาครัฐ “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์อย่างใดที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเสี่ยง (Risk)	ความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์บางอย่างซึ่งมีผลกระทบทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเบี่ยงเบนไปจากที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจส่งผลในทางบวกหรือทางลบก็ได้ (ผลกระทบทางลบ คือ ความเสี่ยง, ผลกระทบทางบวก คือ โอกาส)
การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)	กระบวนการดำเนินการต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของโอกาสที่จะทำให้เกิดความเสียหายจากการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามแผน เพื่อให้ระดับของความเสี่ยง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบ
ความเสี่ยงการทุจริต (Corruption Risk)	การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรืออาจก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานในอนาคต
การทุจริต (Corruption)	องค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ ได้กำหนดรูปแบบของการทุจริตเป็น ๗ ประเภท ได้แก่: ๑. การทุจริตขนาดใหญ่ (Grand Corruption) ๒. การทุจริตขนาดเล็ก (Petty Corruption) ๓. การติดสินบน (Bribery) ๔. การยักยอก (Embezzlement) ๕. การอุปถัมภ์ (Patronage) ๖. การเลือกที่รักมักที่ชัง (Nepotism) ๗. ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest)
การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ หรือดำเนินการในกิจการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แต่มีผลประโยชน์ส่วนตนเข้าไปแอบแฝง เพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเองหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
โอกาส (Likelihood)	โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์ความเสี่ยงจะเกิดขึ้น
ผลกระทบ (Impact)	ผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน
ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต (Risk Score):	คะแนนรวมที่เป็นผลจากการประเมินความเสี่ยงการทุจริตจาก ๒ ปัจจัย คือ โอกาสและผลกระทบ (Likelihood x Impact)

วิธีการประเมินความเสี่ยงการทุจริต

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตดำเนินการผ่าน ๕ ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

การคัดเลือกกระบวนการหรือโครงการที่มีความเสี่ยงการทุจริต	พิจารณาจาก ๓ ด้าน คือ ด้านการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต, ด้านการใช้อำนาจและตำแหน่งหน้าที่, และด้านการใช้จ่ายงบประมาณ
การกำหนดประเด็นความเสี่ยงการทุจริต	กระบวนการระบุประเด็นหรือกิจกรรมที่อาจมีโอกาสมาก่อให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต	กำหนดเกณฑ์ ด้านโอกาส (Likelihood) และด้านผลกระทบ (Impact)
การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต	การระบุประเด็นและจัดระดับความรุนแรง (Risk Score = L x I)
การจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต	กำหนดแนวทางเพื่อควบคุม หรือลดโอกาสความเสี่ยงการทุจริต

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๑. ประเภทกระบวนการความเสี่ยงด้านที่ ๑ ด้านการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตของทางราชการ
๒. ประเด็นความเสี่ยงการทุจริต การรับทรัพย์สิน/ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด
๓. การกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง กำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต เพื่อกำหนดมาตรการในการลดโอกาสการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยใช้เกณฑ์โอกาสและผลกระทบ ดังนี้

๑) เกณฑ์โอกาสที่จะเกิดการทุจริต (Likelihood)

ระดับโอกาสที่จะเกิดการทุจริต		
ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย
๕	สูงมาก (Extreme)	๐ - ๑ เดือน/ครั้ง หรือมากกว่า
๔	สูง (High)	๑ - ๖ เดือน/ครั้ง
๓	ปานกลาง (Medium)	๐ - ๑ ปี/ครั้ง
๒	ต่ำ (Low)	๐ - ๓ ปี/ครั้ง

๒) เกณฑ์ผลกระทบ (Impact)

ระดับผลกระทบที่จะเกิด		
ระดับ	โอกาสที่จะเกิด	คำอธิบาย
๕	สูงมาก (Extreme)	อย่างยิ่ง/มากที่สุด (มากกว่า ๘๐%)
๔	สูง (High)	ค่อนข้างรุนแรง/มาก (๖๑ - ๘๐%)
๓	ปานกลาง (Medium)	มีอยู่บ้าง/ปานกลาง (๔๑ - ๖๐%)
๒	ต่ำ (Low)	เพียงเล็กน้อย/น้อยที่สุด (น้อยกว่า ๒๐%)

๓) เกณฑ์การ...

๓) เกณฑ์การวัดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต (Risk Score)

ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต (Risk Score)				
โอกาส(Likelihood)	ผลกระทบ (Impact)			
	๑	๒	๓	๔
๔	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก
๓	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
๒	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง
๑	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ

หมายเหตุ : ระดับความเสี่ยง = Likelihood x Impact

ระดับความเสี่ยง (Risk Matrix) พิจารณาตามเกณฑ์ในการจัดการความเสี่ยง สามารถกำหนดได้หลายระดับและตามแต่ช่วงคะแนนที่กำหนด ตามตัวอย่างกำหนดที่ ๔ ระดับดังนี้

ลำดับความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	ช่วงคะแนน	เขตสี (Zone)
๑	สูงมาก (Extreme)	๑๘-๒๕	แดง
๒	สูง (High)	๑๑-๑๗	ส้ม
๓	ปานกลาง (Medium)	๔-๑๐	เหลือง
๔	ต่ำ (Low)	๑-๔	เขียว

หมายเหตุ

๑. ระดับความเสี่ยงต่ำ (Low) คะแนนระดับความเสี่ยง ๑ - ๔ คะแนน โดยทั่วไปความเสี่ยงในระดับนี้ให้ถือว่าเป็นความเสี่ยงที่ไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงาน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้นสามารถยอมรับได้ภายใต้การควบคุมที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งไม่ต้องดำเนินการใดๆ เพิ่มเติม

๒. ระดับความเสี่ยงปานกลาง (Medium) คะแนนระดับความเสี่ยง ๕ - ๑๐ คะแนน เป็นระดับคะแนนที่ยอมรับความเสี่ยงได้ แต่ยังคงต้องมีแผนควบคุมความเสี่ยง

๓. ระดับความเสี่ยงสูง (High) คะแนนระดับความเสี่ยง ๑๑ - ๑๗ คะแนน จะต้องต้องมีแผนลดความเสี่ยง เพื่อให้ความเสี่ยงนั้นลดลงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

๔. ระดับความเสี่ยงสูงมาก (Extreme) คะแนนระดับความเสี่ยง ๑๘ - ๒๕ คะแนน ต้องมีแผนลดความเสี่ยงและประเมินซ้ำ หรืออาจต้องถ่ายโอนความเสี่ยง

๔. การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริต

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสินบน	ประเด็นความเสี่ยง	เหตุการณ์ความเสี่ยง	คะแนนความเสี่ยงการทุจริต			
			Likelihood	Impact	Likelihood x Impact	ระดับความเสี่ยง
การพิจารณาอนุมัติอนุญาตของทางราชการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘	การรับทรัพย์สิน/ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด	มีการเรียก รับ ประโยชน์ต่างๆหรือสินบนจากบุคคลอื่น เพื่อให้การบริการหรือการพิจารณาอนุมัติอนุญาตรวดเร็วขึ้น	๒	๑	๒	ต่ำ (Low)

๕. การจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริต

มาตรการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงการทุจริต

๑) การประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

เป็นการประกาศเจตนารมณ์โดยผู้บริหารสูงสุดของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อแสดงให้บุคคลหรือหน่วยงาน หรือสาธารณชน ระบุว่าผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนในหน่วยงานมีเจตนารมณ์ที่จะไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิด ทั้งในขณะ ก่อน และหลังการปฏิบัติหน้าที่ และการรับนั้น จะส่งผลให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการประกาศเจตนารมณ์ดังกล่าวจะต้องทำการประกาศฯ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการและลงนามโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง) และให้จัดทำประกาศอย่างน้อยสองภาษา โดยในการประกาศฯ อย่างน้อยจะต้องมีข้อความที่แสดงให้เห็นว่า เป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ในประกาศฯ นั้นด้วย และเผยแพร่ลงใน Website หลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๒) การปลูกจิตสำนึก หรือสร้างวัฒนธรรมองค์กร

โดยหน่วยงานจะต้องจัดให้มีการดำเนินกิจกรรมในลักษณะต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ ปลูกจิตสำนึก และสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดให้มีจิตสำนึกไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐต้องร่วมมือกันสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ที่จะปฏิบัติงานโดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ หรือของขวัญ ภายใต้บริบทของหน่วยงานตนเอง เช่น การประชุมผู้บริหารประจำเดือน การอบรมให้ความรู้ และปลูกจิตสำนึก การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการรับสินบนในรูปของขวัญ การสร้างมาตรการและแนวทางภายในองค์กรในการปฏิเสธการรับของขวัญและนำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันในองค์กร เป็นต้น โดยผู้บริหารสูงสุด หรือผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ปฏิบัติราชการแทน ของหน่วยงานต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย เมื่อดำเนินการแล้วให้เผยแพร่การดำเนินการดังกล่าวใน Website หลักของหน่วยงาน

๓) การประเมิน...

๓) การประเมินผล การกำกับติดตาม และการรายงานผล ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

จะต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน ให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้รับทราบและรายงานผลการดำเนินการ ภายในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ของปีงบประมาณถัดไป ตามแบบที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด พร้อมทั้งเผยแพร่การรายงานดังกล่าวในเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร หรือผู้ที่รักษาการแทนเป็นผู้รับรองการเผยแพร่ในเว็บไซต์ดังกล่าว

๔) มีมาตรการจัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint Redressal Mechanism) การร้องเรียนถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินและการดำเนินองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ องค์กรภาครัฐ (รวมถึงหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอย่าง อบจ.) โดยมีโครงสร้างมาตรการนี้ออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

๑. การจัดช่องทางการรับเรื่องที่หลากหลาย (Accessibility) เน้นการเข้าถึงที่ง่าย ปลอดภัย และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งเป็น:

ช่องทางดิจิทัล (Online): ระบบร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน, แอปพลิเคชันมือถือ, LINE Official Account หรือระบบกลางของรัฐ (เช่นระบบของศูนย์ดำรงธรรม)

ช่องทางแบบดั้งเดิม (Offline): ผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียนที่ตั้งอยู่ในจุดที่เข้าถึงง่าย, การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน, หรือทางไปรษณีย์

ช่องทางสายด่วน (Hotline): โทรศัพท์สายตรงหรือเบอร์ต่อภายในเฉพาะเพื่อรับฟังคำร้องโดยตรง

๒. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการ (Process Flow) กระบวนการต้องชัดเจน มีกรอบเวลาที่แน่นอน เพื่อไม่ให้เรื่องเงียบหาย:

รับเรื่องและคัดกรอง: เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และคัดแยกประเภท (เช่น เรื่องร้องเรียนทั่วไป, ร้องเรียนการทุจริต, หรือข้อเสนอแนะ)

ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ: ส่งเรื่องให้สำนัก/กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา: ดำเนินการหาแนวทางแก้ไขหรือชี้แจงข้อเท็จจริงตามกรอบเวลาที่กฎหมายหรือมาตรฐานการให้บริการ (SLA) กำหนด

แจ้งผลและติดตาม: แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกสถิติเพื่อนำไปปรับปรุงเชิงโครงสร้าง

๓. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน (Protection & Confidentiality) เพื่อความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้ข้อมูล โดยเฉพาะเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ:

การปกปิดตัวตน: เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับขั้นสูงสุด (จำกัดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง)

ระบบหลังบ้านที่ปลอดภัย: การเข้าถึงข้อมูลคำร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์ต้องมีการเข้ารหัสและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงอย่างเข้มงวด

๔. การรายงานผลและการนำไปปรับปรุง (Evaluation)

สรุปรายงานประจำปี/ประจำปีเดือน: นำสถิติข้อร้องเรียน (เช่น เรื่องที่โดนร้องเรียนบ่อยที่สุด, ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหา) เสนอต่อผู้บริหาร

เปิดเผยต่อสาธารณะ: รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมบนเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน เพื่อแสดงความโปร่งใสตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๙

งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ