



องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

รายงานผลการดำเนินการ ตามแผนบริหารจัดการ

ความเสี่ยงการทุจริตของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2568



ติดต่อ

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

โทรศัพท์ : 0-3861-7430

โทรสาร : 0-3861-8872



รายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

หลักการและเหตุผล

การทุจริตคอร์รัปชันยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะในภาคการบริหารงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการใช้อำนาจหน้าที่ และทรัพยากรของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะ หากขาดการควบคุมและกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทุจริตหรือการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ความโปร่งใสในการบริหารราชการ และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ

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

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเมือง การให้บริการสาธารณะ และการบริหารจัดการทรัพยากรของรัฐเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตในทุกกระบวนการดำเนินงานขององค์กร จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยงการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ระบุ และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดมาตรการและแนวทางในการควบคุม ป้องกัน และลดโอกาสการเกิดการทุจริตอย่างเป็นระบบ

การประเมินความเสี่ยงการทุจริตดังกล่าวจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองสามารถค้นหาและระบุจุดอ่อนหรือช่องว่างของระบบการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทุจริต ตลอดจนกำหนดมาตรการป้องกันเชิงรุกที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้แก่บุคลากร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ

ดังนั้น การจัดทำรายงานการประเมินความเสี่ยงการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จึงเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีระบบการควบคุมที่เหมาะสมและสามารถป้องกันการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลทับมา และสนับสนุนการพัฒนาตำบลทับมาให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

ความหมาย...

ความหมาย

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านกลยุทธ์ การปฏิบัติงาน การเงิน ของเหตุการณ์ซึ่งเป็นความเสี่ยงตามความหมายทั่วไป

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) คือกระบวนการหรือแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อใช้ในการระบุ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่อาจส่งผลกระทบต่อ การกำหนดวิธีการในการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพให้ระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความเสี่ยงการทุจริต (Corruption Risk) การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจ ก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรืออาจก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับ ผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงานในอนาคต

การทุจริต (Corruption) ตามพระราชบัญญัติมาตรการฝ่ายบริหารและปราบปรามการ ทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ “ทุจริตในภาครัฐ” หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือปฏิบัติ หรือละ เว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์อย่างใดที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ใน การยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมิน วิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตในการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การใช้อำนาจหน้าที่ และการบริหาร จัดการทรัพยากรของภาครัฐ

๒. เพื่อกำหนดมาตรการ แนวทาง และกลไกในการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการทุจริต ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

๓. เพื่อเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๔. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันการทุจริต รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและยึดถือ ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

๕. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้สอดคล้องกับ นโยบายของภาครัฐ และแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

กรอบในการ...

กรอบในการประเมินความเสี่ยงการทุจริตมี ๔ กระบวนการ ดังนี้

Corrective: แก้ไขปัญหาที่เคยรับรู้ว่าจะเกิด สิ่งที่มีประวัติอยู่แล้ว ทำอย่างไรจะไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก

Detective: เผื่อระวัง สอดส่อง ติดตามพฤติกรรมเสี่ยง ทำอย่างไรจะตรวจพบต้องสอดส่องตั้งแต่แรก ตั้งข้อบ่งชี้บ่งเรื่องที่น่าสงสัยทำการลดระดับความเสี่ยงนั้นหรือให้ข้อมูลเบาะแสแก่นักบริหาร

Preventive: ป้องกัน หลีกเลี่ยง พฤติกรรมที่นำไปสู่การสุ่มเสี่ยงต่อการกระทำผิดในส่วนพฤติกรรมที่เคยรับรู้ว่าจะเกิดมาก่อนคาดหมายได้ว่ามีโอกาสสูงที่จะเกิดซ้ำอีก (Known Factor) ทั้งที่รู้ว่าทำไปมีความเสี่ยงต่อการทุจริต จะต้องหลีกเลี่ยงด้วยการปรับ Work flow ใหม่ ไม่เปิดช่องว่างให้การทุจริตเข้ามาได้อีก

Forecasting: การพยากรณ์ประมาณการสิ่งที่จะเกิดขึ้นและป้องกันป้องปรามล่วงหน้าในเรื่องประเด็นที่ไม่คุ้นเคย ในส่วนที่เป็นปัจจัยความเสี่ยงที่มาจากพยากรณ์ ประมาณการล่วงหน้าในอนาคต (Unknown Factor)

เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงการทุจริต

เป็นขั้นตอนการระบุประเด็นความเสี่ยงการทุจริตและการจัดระดับความรุนแรงของความเสี่ยงการทุจริตโดยการระบุรายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดความเสี่ยงการทุจริต หรือมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงการทุจริต ว่ามีรูปแบบพฤติการณ์การทุจริตในแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยการค้นหาความเสี่ยงการทุจริต ค้นหาจากความเสี่ยงที่เคยเกิด หรือคาดว่าจะเกิดซ้ำสูง มีประวัติอยู่แล้ว (Known Factor) และไม่เคยเกิดหรือไม่มีประวัติตามมาก่อน แต่มีความเสี่ยงจากการพยากรณ์ในอนาคตว่ามีโอกาสเกิด (Unknown Factor) ในขั้นตอนนี้เป็นการตั้งสมมติฐานหรือเป็นการพยากรณ์ล่วงหน้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเพิ่มเติม (Scenario) เป็นการมองข้อมูลไปข้างหน้า (Forward looking information)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ได้พิจารณาคัดเลือกประเด็นในการดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต จากผลการประเมิน ITA ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อสร้างมาตรการและการดำเนินการในการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกัน ยับยั้ง และลดโอกาสในการเกิดการทุจริต โดยพิจารณาจาก

๑. โอกาสที่จะเกิดการทุจริต (Likelihood): พิจารณาความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์
๒. ความเสี่ยงและผลกระทบ (Impact): การวัดความรุนแรงของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น

โอกาสที่จะเกิดการทุจริต (Likelihood)	
๕	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้สูงมาก ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นระยะเวลา ๔ ปี
๔	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้สูง ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นระยะเวลา ๓ ปี
๓	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นบางครั้ง ต่อเนื่องติดต่อกันเป็นระยะเวลา ๒ ปี
๒	เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นน้อยมากหรือเหตุการณ์ไม่น่ามีโอกาสเกิดขึ้น

ความเสี่ยงและผลกระทบ (Impact)	
๕	กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานระดับสูงมาก
๔	กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานระดับสูง
๓	กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานระดับปานกลาง
๒	กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่/การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานระดับต่ำ

ระดับ...

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 แต่ยังมีแผนควบคุมความเสี่ยง

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

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

รายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงการทุจริต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ประเด็นความเสี่ยง การทุจริต	เหตุการณความเสี่ยงการ ทุจริต	ระดับของความเสี่ยง			วิธีการในการบริหารจัดการ ความเสี่ยง	ผลการดำเนินการตาม วิธีการในการบริหาร จัดการความเสี่ยง
		โอกาส (L)	ผลกระทบ (I)	ระดับของความเสี่ยง (L x I)		
<p>ประเด็นด้าน: การพิจารณาอนุมัติ อนุญาตของทาง ราชการ ตาม พระราชบัญญัติการ อำนวยความสะดวก สะดวกในการ พิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘</p> <p>ชื่อภารกิจ : การรับทรัพย์สิน/ ของขวัญหรือ ประโยชน์อื่นใด</p>	<p>มีการเรียกรับประโยชน์ ต่างๆหรือสินบนจากบุคคล อื่น เพื่อให้การบริการหรือ การพิจารณาอนุมัติ อนุญาตรวดเร็วขึ้น</p>	๒	๑	๒ ต่ำ (Low)	<p>๑) การประกาศ เจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดระยอง เป็นการประกาศเจตนารมณ์ โดยผู้บริหารสูงสุดของของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ระยอง เพื่อแสดงให้เห็นบุคคล หรือหน่วยงาน หรือ สาธารณชน ระบุว่าผู้บริหาร สูงสุดของหน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนใน หน่วยงานมีเจตนารมณ์ที่จะ ไม่รับของขวัญและของ กำนัลทุกชนิด ทั้งในขณะ ก่อน และหลังการปฏิบัติ หน้าที่ และการรับนั้น จะ ส่งผลให้เกิดการทุจริตและ</p>	<p>ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การเรียกรับประโยชน์ ต่างๆหรือสินบนจากบุคคล อื่น เพื่อให้การบริการหรือ การพิจารณาอนุมัติ อนุญาตรวดเร็วขึ้น</p>

					<p>ประพจน์มิชอบทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต โดยการ ประกาศเจตนารมณ์ดังกล่าว จะต้องทำการประกาศฯ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่าง เป็นทางการและลงนามโดย ผู้บริหารสูงสุดขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดระยอง) และให้จัดทำประกาศอย่าง น้อยสองภาษา โดยในการ ประกาศฯ อย่างน้อยจะต้อง มีข้อความที่แสดงให้เห็นว่า เป็นหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ ของรัฐทุกคนไม่รับของขวัญ และของกำนัลทุกชนิดจาก การปฏิบัติหน้าที่ ใน ประกาศฯ นั้นด้วย และ เผยแพร่ลงใน Website หลักขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระยอง</p> <p>๒) การปลูกจิตสำนึก หรือ สร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยหน่วยงานจะต้องจัดให้มี การดำเนินกิจกรรมใน ลักษณะต่าง ๆ เพื่อ</p>	<p>รายละเอียดข้อมูลการ ดำเนินงาน</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> เฝ้าระวัง และติดตาม ต่อเนื่อง</p> <p><input type="checkbox"/> เริ่มดำเนินการไปแล้ว บ้าง แต่ยังไม่ครบถ้วน</p> <p><input type="checkbox"/> ต้องปรับปรุงมาตรการ ป้องกันการทุจริตให้เหมาะสม ยิ่งขึ้น</p> <p><input type="checkbox"/> เหตุผลอื่นๆ (โปรด ระบุ).....</p>
--	--	--	--	--	---	---

					<p>เสริมสร้างองค์ความรู้ ปลุก จิตสำนึก และสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ของ รัฐในสังกัดให้มีจิตสำนึกไม่ รับของขวัญและของกำนัล ทุกชนิดจากการปฏิบัติ หน้าที่ (No Gift Policy) ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐต้อง ร่วมมือกันสร้างวัฒนธรรม องค์กรใหม่ ที่จะปฏิบัติงาน โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบ แทนในลักษณะต่าง ๆ หรือ ของขวัญ ภายใต้บริบทของ หน่วยงานตนเอง เช่น การ ประชุมผู้บริหารประจำเดือน การอบรมให้ความรู้ และ ปลุกจิตสำนึก การจัด กิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการ รับสินบนในรูปของขวัญ การสร้างมาตรการและ แนวทางภายในองค์กรใน การปฏิเสธการรับของขวัญ และนำไปสู่การปฏิบัติ ร่วมกันในองค์กร เป็นต้น โดยผู้บริหารสูงสุด หรือ</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>ผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ปฏิบัติราชการแทน ของหน่วยงานต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย เมื่อดำเนินการแล้วให้เผยแพร่การดำเนินการดังกล่าวใน Website หลักของหน่วยงาน</p> <p>๓) การประเมินผล การกำกับติดตาม และการรายงานผล ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน</p> <p>จะต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน ให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้รับทราบและรายงานผลการดำเนินการภายในวันที่ ๓๐ ตุลาคม ของปีงบประมาณถัดไป ตามแบบที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด พร้อมทั้งเผยแพร่การรายงานดังกล่าวใน เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร หรือผู้ที่รักษา</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>ราชการแทนเป็นผู้รับรองการเผยแพร่ในเว็บไซต์ดังกล่าว</p> <p>๔) มีมาตรการจัดให้มีระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน (Complaint Redressal Mechanism) การร้องเรียนถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินและการดำเนินงานองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ องค์กรภาครัฐ (รวมถึงหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอย่างอบจ.) โดยมีโครงสร้างมาตรการนี้ออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>๑. การจัดช่องทางการรับเรื่องที่หลากหลาย (Accessibility) เน้นการเข้าถึงที่ง่าย ปลอดภัย และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งเป็น:</p> <p>ช่องทางดิจิทัล (Online): ระบบร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน, แอปพลิเคชันมือถือ, LINE Official Account หรือระบบกลางของรัฐ (เช่น ระบบของศูนย์ดำรงธรรม)</p> <p>ช่องทางแบบดั้งเดิม (Offline): ผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียนที่ตั้งอยู่ในจุดที่เข้าถึงง่าย, การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่หน่วยงาน, หรือทางไปรษณีย์</p> <p>ช่องทางสายด่วน (Hotline): โทรศัพท์สายตรงหรือเบอร์ต่อภายใน เฉพาะเพื่อรับฟังคำร้องโดยตรง</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>๒. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการ (Process Flow) กระบวนการต้องชัดเจน มีกรอบเวลาที่แน่นอน เพื่อให้เรื่องเสียบหาย:</p> <p>รับเรื่องและคัดกรอง: เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และคัดแยกประเภท (เช่น เรื่องร้องเรียนทั่วไป, ร้องเรียนการทุจริต, หรือข้อเสนอแนะ)</p> <p>ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ: ส่งเรื่องให้สำนัก/กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง</p> <p>ตรวจสอบและแก้ไข</p> <p>ปัญหา: ดำเนินการหาแนวทางแก้ไขหรือชี้แจงข้อเท็จจริงตามกรอบเวลาที่กฎหมายหรือมาตรฐานการให้บริการ (SLA) กำหนด</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>แจ้งผลและติดตาม: แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกสถิติเพื่อนำไปปรับปรุงเชิงโครงสร้าง</p> <p>๓. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน (Protection & Confidentiality) เพื่อความปลอดภัยและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้ข้อมูล โดยเฉพาะเรื่องการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ:</p> <p>การปกปิดตัวตน: เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับชั้นสูงสุด (จำกัดสิทธิ์เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง)</p> <p>ระบบหลังบ้านที่ปลอดภัย: การเข้าถึงข้อมูลคำร้องเรียนในระบบคอมพิวเตอร์ต้องมีการเข้ารหัสและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงอย่างเข้มงวด</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					<p>๔. การรายงานผลและการนำไปปรับปรุง (Evaluation)</p> <p>สรุปรายงานประจำปี/ประจำเดือน: นำสถิติข้อร้องเรียน (เช่น เรื่องที่โดนร้องเรียนบ่อยที่สุด, ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหา) เสนอต่อผู้บริหาร</p> <p>เปิดเผยต่อสาธารณะ: รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อแสดงความโปร่งใสตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)</p>	
--	--	--	--	--	--	--