



แนวทางการขับเคลื่อนจริยธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว
อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

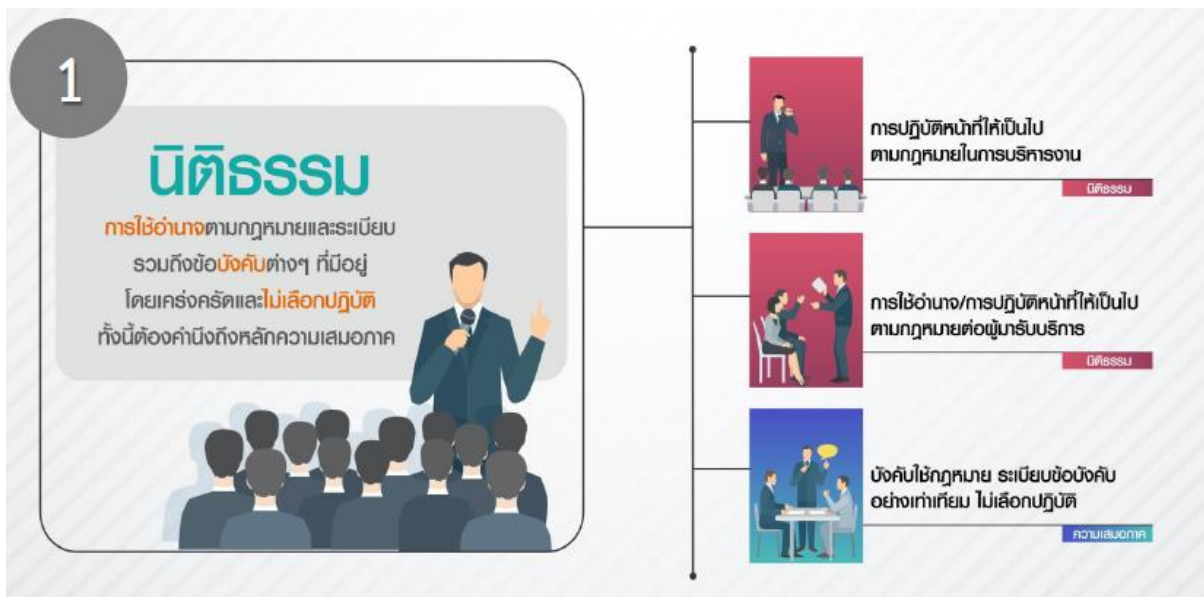


แนวทางการขับเคลื่อนจริยธรรม
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาบัว อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

๑. หลักนิติธรรม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรใช้อำนาจหรือบริหารงานตามกฎหมายและระเบียบรวมถึงข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยเคร่งครัดและไม่เลือกปฏิบัติรวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะต้องดำเนินการอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึง ๒ องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- ๑) นิติธรรม (Rule of Law)
- ๒) ความเสมอภาค (Equity)



๑.๑ นิติธรรม (Rule of Law)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงาน โดยยึดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความชอบธรรม คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

1.1 นิติธรรม



Do's

ผู้บริหารและบุคลากรของ อปท. ปฏิบัติหน้าที่และบังคับใช้กฎหมายในการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ การบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุ และการจัดบริการสาธารณะ ฯลฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ อปท.



Don'ts

อปท. ดำเนินงานโดยไม่คำนึงกฎหมายระเบียบข้อบังคับ เห็นแก่ประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง มีการแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือใช้ดุลพินิจนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดในการบริหารงานและจัดบริการสาธารณะ เช่น อนุญาตก่อสร้าง โดยไม่เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร หรือเรียกรับผลประโยชน์ เพื่อไม่ต้องปฏิบัติตามกฎที่ต้องตามที่กฎหมายกำหนด



๑.๒ ความเสมอภาค (Equity) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะและบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่แบ่งแยกเพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา ศาสนาตลอดจน สภาพและสถานะของบุคคล ทั้งทางร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งคำนึงถึงโอกาสในการเข้าถึงบริการ สาธารณะอย่างทั่วถึง และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

1.2 ความเสมอภาค



Do's

1. อปท. จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
2. อปท. จัดบริการสาธารณะโดยอ้างอิงฐานข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลประชากร อาชีพ อายุ รายได้ ฯลฯ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ ร่องรับการจัดบริการ สาธารณะอย่างเหมาะสมและเท่าเทียม



Don'ts

1. ผู้บริหารและบุคลากรของ อปท. มีการเลือกปฏิบัติในการบริหารงาน เช่น การประชุมประชาคมท้องถิ่น เลือกเชิญเฉพาะพวกพ้อง เครือญาติ เพื่อรับฟัง และร่วมจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ส่งผลให้โครงการ/กิจกรรมที่ปรากฏในแผนพัฒนาท้องถิ่น และข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ มีลักษณะเอื้อประโยชน์ให้ตนเองและพวกพ้อง
2. อปท. ละเลยการจัดทำหรือปรับปรุงฐานข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เช่น ฐานข้อมูลผู้สูงอายุ คนพิการ เด็ก และเยาวชน อันจะส่งผลให้การจัดบริการสาธารณะ แก่ประชาชนเกิดความเหลื่อมล้ำ ไม่ครบถ้วนและทั่วถึง

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

1.2 ความเสมอภาค



Do's

3. อปท. มุ่งพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุเพราะเพศ เชื้อชาติ ศาสนา สภาพ และสถานะทางร่างกาย เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ทั้งนี้อาจมีการนำแนวคิด วิธีการในการบริหารจัดการที่ดี และเทคโนโลยี มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่น เช่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือประชาชน การ จัดระบบคิว การจัดทำระบบแผนที่ภาษี



Don'ts

3. อปท. ละเลยการกำหนดมาตรการ แนวทางปฏิบัติ หรือการจัดทำคู่มือการใช้อำนาจ ตามกฎหมายอย่างเหมาะสม ทำให้การบังคับใช้ กฎหมายและการจัดบริการสาธารณะเกิดความเหลื่อมล้ำขึ้นอยู่กับ/อยู่ภายใต้ดุลพินิจของ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ทำให้ประชาชนไม่อาจ เข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาคและรวดเร็ว เช่น ไม่มีการปรับปรุงข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ ประกาศที่ล้าสมัย ไม่ปรับลดขั้นตอน กระบวนการและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน



การแก้ไขปัญหาคนไร้สัญชาติ ไร้สถานะทางทะเบียน

CASE STUDY

ปัญหาคนไร้สัญชาติ ไร้สถานะทางทะเบียนในพื้นที่ ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งกลุ่มคนดังกล่าวเป็นผู้ด้อยโอกาส มักถูกเอารัดเอาเปรียบ ไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเท่าเทียมกับบุคคลอื่น สุ่มเสี่ยงถูกล่อลวงโดยขบวนการค้ามนุษย์ เทศบาลนครอุดรธานี จึงเข้าไปแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือกลุ่มคนดังกล่าว ให้มีโอกาสเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม โดยการจัดทำแผนให้การช่วยเหลือมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ และประธานชุมชนที่ได้รับ แต่งตั้งเป็นอาสาสมัครทางทะเบียนและบัตร เพื่อสำรวจ ตรวจสอบสภาพปัญหาและการดำรงชีวิตของผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งประสานงาน กับฝ่ายสอบสวนและส่งเสริมการทะเบียนและบัตร กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชน ผู้ตกหล่นทางทะเบียนที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชนให้ได้รับการกำหนดสถานะตามกฎหมายและได้รับสิทธิต่างๆ จากภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยคำนึงถึงความสะดวกของสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสามารถช่วยเหลือ กลุ่มผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลได้ถึง 1,255 คน

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีธรรมชาติตามหลักความเสมอภาค โดยคำนึงถึงการแก้ไข ปัญหาเพื่อความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชน

บัตรประจำตัวคนไร้สัญชาติและทะเบียน
0-1234-56789-10-1

ชื่อ
จิ่งฮุย
เกิดวันที่
0123-45678910

ที่อยู่
บ้านเลขที่ 123 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

บัตรประจำตัวคนไร้สัญชาติและทะเบียน
0-1234-56789-10-1

ชื่อ
จิ่งฮุย
เกิดวันที่
0123-45678910

ที่อยู่
บ้านเลขที่ 123 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

๒. หลักคุณธรรม

บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึงมีจิตสำนึกความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่น ในศีลธรรม คุณธรรม ต้องยึดมั่นในประมวลจริยธรรม ของท้องถิ่น รวมถึงมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักสำคัญ ทั้งนี้ จะต้องคำนึงถึง ๒ องค์ประกอบย่อย ได้แก่

๒.๑) การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม มาตรฐาน และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

๒.๒) การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

๒.๑ ประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อประชาชนโดยยึดมั่นและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ อย่างเคร่งครัดรวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรกำกับกระตุ้นกวดขันการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรนั้นให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพนั้น

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



2.1 ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ



Do's

๒. ๐ปท. มีมาตรการและกลไกในการกำกับดูแลและดำเนินการกับบุคลากรที่ประพฤติไม่เหมาะสม ผิดวินัยประมวลจริยธรรม และมาตรฐานทางวิชาชีพ อันทำให้ราชการเกิดความเสียหายด้วยความรวดเร็วและจริงจัง เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการจริยธรรม หากพบว่ามีการฝ่าฝืน มีข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียน มีการดำเนินการเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในกรณีที่มีการฝ่าฝืนแต่มิใช่ความผิดทางวินัยหรืออาญาต้องแจ้งให้มีการแก้ไข หรือตักเตือนหรือมีการนำไปประกอบการพิจารณาแต่งตั้ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบแล้วแต่กรณี



Don'ts

๒. ๐ปท. ละเลยการใช้ประมวลจริยธรรม จรรยาวิชาชีพเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อกำกับ ความประพฤติ ปล่อยให้บุคลากรประพฤติขัดต่อศีลธรรมอันดี ไม่มีการสอดส่อง แนะนำ บังคับใช้หรือได้สวนข้อเท็จจริง

บรรณ ต้องยึดมั่นในประมวลจริยธรรม นิสัยของประชาชนเป็นหลักสำคัญ



ผลประโยชน์

การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์โดยยึดมั่นผลประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



2.1 ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ



Do's

๑. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งกำกับดูแลพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในกรอบแนวทางที่สมควรไม่ละเมิดมาตรฐานทางจริยธรรม รวมทั้งส่งเสริมให้มีกลไก/กิจกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากร



Don'ts

๑. ผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นละเลยไม่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมประมวลจริยธรรม จรรยาวิชาชีพ ขาดความเที่ยงธรรม ไม่ดำรงตนด้วยมั่นอยู่ในศีลธรรมขาดการเสียสละ และรับผิดชอบต่อหน้าที่ยึดถือประโยชน์ตนมากกว่าประโยชน์ประชาชน ประเทศชาติ เช่น ใช้เวลาราชการเพื่อประกอบกิจส่วนตัว มาปฏิบัติงานสายกลับก่อนเวลาเป็นประจำ

๒.๒ การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นผลประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง ไม่นำทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัวหรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง รวมทั้งต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของตนและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งและการปฏิบัติหน้าที่อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ได้

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



2.2 การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์



Do's

1. อปท. มีมาตรการ/แนวทางป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้มีอำนาจอนุมัติสั่งซื้อหรือสั่งจ้างในงานนั้น ๆ เช่น กำหนดให้มีการจัดทำแบบรับรองการตรวจสอบการเป็นผู้มีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญา



Don'ts

1. ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการของ อปท. นั้น หรือ อปท. อื่น โดยมีพฤติการณ์แสดงให้เห็นว่าเป็นการตอบสนองหรือเอื้อประโยชน์ส่วนตนระหว่างกัน เช่น ในขณะที่ดำรงตำแหน่งทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง / จ้างบุคคลเข้าทำงาน หรือทำการประเภต่าง ๆ กับ อปท. ที่ตนสังกัด หรือ อปท. อื่น ไม่ว่าโดยตนเองหรือผ่านทางผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์ทางการบริหารกิจการนั้น ส่วน ผู้ถือหุ้น เครือญาติ พวกพ้อง

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



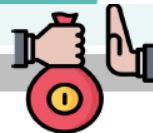
2.2 การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์



Do's

2. อปท. มีแนวทางปฏิบัติ และแจ้งข้อพึงระวังต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้หรือรับของขวัญ และทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้จากบุคคลที่ให้กับในโอกาสเทศกาลหรือวันสำคัญ การแสดงความยินดี การแสดงความขอบคุณ การต้อนรับ การแสดงความเสียใจหรือการให้ตามมารยาทที่ถือปฏิบัติกันในสังคม เช่น

- การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ที่ต้องรับไว้เพื่อรักษาไมตรี มิตรภาพ หรือความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือมีราคาหรือมูลค่ามากกว่า 3,000 บาท ต้องรายงานการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งถอดถอน หรือ
- เสริมสร้างให้บุคลากรเกิดทัศนคติในการระมัดระวังประชาชนทั่วไปในการแสดงความยินดี การแสดงความปรารถนาดี การแสดงการต้อนรับ หรือการแสดงความเสียใจในโอกาสต่างๆ ตามปกติ ประเพณีนิยมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพยายามใช้วิธีการแสดงออก โดยใช้บัตรอวยพร การลงนามในสมุดอวยพร หรือใช้บัตรแสดงความเสียใจแทนการให้ของขวัญ



ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



2.2 การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์



Don'ts

2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ อปท. เรียกรับเงิน หรือยอมรับเงิน ทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์อื่นใดอันอาจคำนวณเป็นเงินได้ โดยมีเจตนาที่จะแลกกับการอำนวยความสะดวก/การปฏิบัติงาน/ประโยชน์อื่นๆ เช่น การเรียกรับส่วนแบ่งจากเงินโบนัส การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้รับจ้าง รวมทั้งการละเลยต่อการปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การให้หรือรับของขวัญ และการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

3. อปท. จัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการ รวมทั้งกำหนดกลไกในการติดตามตรวจสอบการดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติ/ระเบียบของการใช้และการยืมทรัพย์สินของราชการอย่างเคร่งครัด วางระบบการจัดทำทะเบียนการเบิก ใช้ทรัพย์สิน ทะเบียนการยืมทรัพย์สินของราชการอย่างเป็นระบบ และง่ายต่อการตรวจสอบ



Don'ts

3. อปท. ขาดการกำกับติดตามตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ และไม่มีการดำเนินการควบคุมทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์ และเก็บรักษาพัสดุครุภัณฑ์ให้เรียบร้อย ไม่มีการจัดทำรายงานการตรวจพัสดุประจำปีโดยเปิดเผย อันส่งผลให้มีการใช้เวลา ทรัพย์สิน หรืองบประมาณของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน ญาติมิตร หรือพวกพ้อง เช่น มีการนำรถยนต์ส่วนกลางไปใช้เป็นรถส่วนตัว การนำเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ กลับไปใช้ส่วนตัว โดยไม่ได้เป็นการใช้เพื่อประโยชน์ของทางราชการ



อนุมัติจัดจ้างให้พวกพ้องเป็นคู่สัญญากับเทศบาลเพื่อประโยชน์ของตน

CASE STUDY



นายกเทศมนตรีได้อนุมัติจัดจ้างโดยวิธีพิเศษให้พรรคพวกของตนไปดำเนินการกำจัดขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาล ด้วยการทำสัญญาจ้างบุคคลหนึ่งที่รู้จักกันเพื่อเป็นผู้รับจ้างกำจัดขยะในราคาจ้างเหมาเป็นเงิน 120,000 บาท ทั้งที่บุคคลนั้นเป็นช่างตัดผมไม่มีที่ดินสำหรับใช้เป็นที่ตั้งขยะ และไม่มีเครื่องมือในการกำจัดขยะเลย โดยนายกเทศมนตรีได้สั่งการให้พนักงานและรถของเทศบาลไปขุดตักดินและนำขยะไปฝังกลบในที่ดินของบิดาของตนแล้วเบิกจ่ายค่าจ้างกำจัดขยะมาเป็นประโยชน์ของนายกเทศมนตรีเสียเอง ศาลฎีกาพิพากษาว่า นายกเทศมนตรีปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ลงโทษจำคุก 6 ปี

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ยึดหลักคุณธรรม ดำเนินการจัดจ้างให้แก่พวกพ้องเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเอง



อนุมัติจัดซื้อที่ดินราคาสูงกว่าราคาที่ขายจริง เพื่อประโยชน์พวกพ้อง

CASE STUDY

เจ้าของที่ดินรายหนึ่ง จะขายที่ดินให้แก่ลูกเขยของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในราคา 220,000 บาท ลูกเขยของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้ปลอมลายมือชื่อของเจ้าของที่ดินรายนั้นในใบเสนอราคาขายที่ดินเป็นเงิน 594,000 บาท เพื่อนำไปยื่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ใช้อำนาจอนุมัติจัดซื้อที่ดินดังกล่าวในราคาสูงกว่าที่เจ้าของที่ดินรายนั้นต้องการจะขาย และนำเงินส่วนต่างไปเป็นประโยชน์แก่ลูกเขยของตน

ศาลฎีกาพิพากษาว่า การกระทำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการเอื้อประโยชน์แก่ลูกเขยของตน และแสวงประโยชน์โดยมิชอบ ทำให้ราชการได้รับความเสียหายต้องซื้อที่ดินในราคาสูงกว่าที่ควรจะเป็น จึงมีความผิดฐานเจ้าพนักงานมีหน้าที่ซื้อทรัพย์สินเข้าทางในตำแหน่งโดยทุจริตอันเป็นการเสียหายแก่รัฐ ตามประมวลกฎหมายอาญา ลงโทษจำคุก 3 ปี 9 เดือน

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ยึดหลักคุณธรรม ขาดจิตสำนึกของการมีคุณธรรม ผ่าฝืนประมวลจริยธรรม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้ง

๓. หลักความโปร่งใส

บุคลากรของ อปท. ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมถึงการมีวัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กรที่ให้ความสำคัญ กับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน และจัดให้มีการวางระบบเพื่อให้ประชาชน และภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ อปท. ได้โดยง่าย การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ อปท. พึงมี

ความชัดเจน เป็นระบบ เป็นที่เข้าใจ รับรู้ และคาดการณ์ได้ของสังคม ซึ่งต้องคำนึงถึงความโปร่งใส ๓ ด้าน ได้แก่

๓.๑) ด้านการบริหารการเงิน การคลัง และการพัสดุ

๓.๒) ด้านการบริหารงานบุคคล

๓.๓) ด้านการจัดบริการสาธารณะ/การบริการประชาชน



๓.๑ การบริหารการเงิน การคลัง และการพัสดุ

ในการจัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การจัดทำรายได้ การรับเงิน การใช้จ่ายเงิน ตลอดจนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของ อบท. ต้องดำเนินการตามกฎหมายตรงไปตรงมา มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยต้องให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขั้นตอน การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการคลังของ อบท.ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของ อบท.



๓.๒ การบริหารงานบุคคล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการสรรหา คัดเลือก แต่งตั้ง เลื่อนระดับ และการให้คุณให้โทษแก่บุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้รวมทั้งเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อให้ประชาชนหรือบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



3.2 ด้านการบริหารงานบุคคล



Do's

อปท. มีกระบวนการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ครอบคลุมทุกประเด็น เช่น การสรรหา ย้าย/โอน เลื่อนขั้น/ระดับ ผูกอบรม ศึกษาดูงาน ทักษะการศึกษา



Don'ts

อปท. ไม่ประกาศหลักเกณฑ์ การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง/ค่าจ้างล่วงหน้า ไม่แจ้งผลการประเมินประเภทต่างๆ ให้ผู้ถูกประเมิน/ผู้เข้ารับการคัดเลือกทราบ และไม่เปิดเผยตำแหน่งและจำนวนอัตราว่างเพื่อให้เกิดการย้าย/โอนที่โปร่งใส หรือหากมีการเปิดเผยก็จะประกาศให้ทราบในวงจำกัดเท่านั้น

๓.๓ การจัดบริการสาธารณะ/การบริการประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ หรือบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเปิดเผยทุกขั้นตอน

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



3.3 ด้านการจัดบริการสาธารณะ/การบริการประชาชน



Do's

อปท. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะหรือการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งประกาศเผยแพร่ขั้นตอน/กระบวนการ



Don'ts

อปท. ขาดการประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบริการสาธารณะ และชี้แจงสิทธิของประชาชนในการใช้บริการต่างๆ ให้ได้รับทราบ หรือประชาสัมพันธ์



ไม่มีการเปิดเผยการสอบราคาโดยเปิดเผย CASE STUDY

นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล อนุมัติและดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลจำนวน 16 โครงการ โดยไม่มีการเปิดเผยแพร่ให้โดยเปิดเผย ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาล และประชาสัมพันธ์การสอบราคาให้ประชาชนทั่วไปทราบ ส่งผลให้ผู้รับเหมาก่อสร้างทั่วไปไม่มีโอกาสเข้าแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม มีเพียงบริษัทรับเหมาของพรรคพวก นายกเทศมนตรีเพียงรายเดียวเท่านั้นที่รู้และยื่นซองเสนอราคา

ศาลฎีกาวินิจฉัยข้อเท็จจริงว่า นายกเทศมนตรีและบริษัทรับเหมา กระทำความผิดร่วมกัน โดยมุ่งประโยชน์แก่ตนเอง และพวกพ้องไม่ถูกต้องตามห่วงของคลองธรรม ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นและสังคมโดยส่วนรวมจึงเป็นเรื่องราวแรงจูงใจพิพาทว่านายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล บริษัทรับเหมา และผู้แทนบริษัทรับเหมา มีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา และกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ ลงโทษจำคุกนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล คนละ 5 ปี ส่วนบริษัทรับเหมา และผู้แทนบริษัทรับเหมา ลงโทษฐานร่วมกันเป็นผู้สนับสนุน ปรับบริษัทรับเหมา จำนวน 200,000 บาท และจำคุกผู้แทนบริษัทรับเหมา เป็นเวลา 3 ปี 4 เดือน จำเลยทั้งหมดให้การรับสารภาพ คงจำคุกนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล คนละ 2 ปี 6 เดือน จำคุกผู้แทนบริษัทรับเหมา เป็นเวลา 1 ปี 8 เดือน และปรับบริษัทรับเหมา จำนวน 100,000 บาท

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงหลักความโปร่งใส ไม่ให้ความสำคัญในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามกฎหมาย ขาดความโปร่งใส เอื้อประโยชน์ต่อตนเองและพวกพ้อง

ข้อมูล
สาร
เวลา

CASE STUDY

โครงการระบบข้อมูลสาธารณะโปร่งใส พร้อมก้าวไปกับเทศบาลเมืองลำพูน

เทศบาลเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ให้ความสำคัญกับการสร้างความโปร่งใสของหน่วยงาน โดยทำให้กระบวนการตัดสินใจของเทศบาลเป็นไปอย่างเปิดเผย มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลนโยบายและการดำเนินงานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารลักษณะออนไลน์เพื่อรับแจ้งข้อมูลและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันทั่วทั้งผ่านเว็บไซต์ อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ และยังพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น QR Code นื่องพื่อใจ, line ส่วนงานต่าง ๆ (รับเรื่องร้องเรียนผ่านผู้บริหารเทศบาลโดยตรง) รวมทั้งมีการเผยแพร่ E-book “คู่มือประชาชน” เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน อัตราค่าธรรมเนียม และระยะเวลาของขั้นตอนการดำเนินงานที่สามารถดาวน์โหลดได้

นอกจากนี้ยังได้ดำเนินโครงการ “การบริหารงานบุคคลโปร่งใส มั่นใจระบบคุณธรรม” โดยนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การโอนย้าย เงินเดือนและค่าจ้าง การรักษาวินัย และการพ้นจากราชการ เพื่อให้ได้ทรัพยากรบุคคล ที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ จัดวางคนที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรและประชาชนทุกคนได้รับรู้สถานะภาพของเทศบาล ภายใต้นามคิด “การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญในการจัดการบริหารสาธารณะ และการสร้างความไว้วางใจสาธารณะ จึงต้องมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด”

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์ประกอบสองส่วนที่อื่นมีธรรมาภิบาลตามหลักความโปร่งใส โดยมีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ และการบริหารงานบุคคล ให้ประชาชนได้รับทราบผ่านสื่อออนไลน์หลากหลายรูปแบบ

CASE STUDY

ประเมินผลการปฏิบัติงานไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรม




นายกเทศมนตรีมีคำสั่งไม่เลื่อนขึ้นเงินเดือนรองปลัดเทศบาล โดยการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้น ไม่มีการประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แจ้งผลการประเมินให้ทราบเป็นรายบุคคล ไม่เปิดโอกาสให้รองปลัดเทศบาลได้เข้าพบในทันทีที่ทราบผลการพิจารณา ก่อนมีคำสั่งไม่เลื่อนขึ้นเงินเดือน และไม่ได้มีการจัดทำข้อตกลงในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ โดยได้มีการนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านพ้นไปในรอบก่อนของรองปลัดเทศบาลมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบนี้ด้วยการดำเนินการดังกล่าวของนายกเทศมนตรีเป็นการดำเนินการที่ไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศาลปกครองสูงสุดจึงมีคำพิพากษา ให้เพิกถอนคำสั่งไม่เลื่อนขึ้นเงินเดือนเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนของรองปลัดเทศบาลให้มีผลย้อนหลังไปถึงวันออกคำสั่ง โดยให้นายกเทศมนตรีดำเนินการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนและมีคำสั่งใหม่โดยไม่ให้นำเหตุผลในการประเมินครั้งที่ผ่านพ้นไปในรอบก่อนมาใช้ประกอบการพิจารณาและให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีคำพิพากษา

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงหลักความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล โดยไม่เปิดเผยหลักเกณฑ์และผลการประเมิน รวมทั้งประเมินผลตามอำเภอใจ ไม่คำนึงถึงข้อเท็จจริง

๔. หลักการมีส่วนร่วม

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงต้องยึดหลักการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยเปิดโอกาส ให้ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนในท้องถิ่นได้รับรู้ เรียนรู้ และร่วมแสดงความคิดเห็นหรือเสนอปัญหา และประเด็นต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา นอกจากนี้ประชาชนยังต้องมีส่วนร่วม ในการดำเนินการ และร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงาน รวมถึงการแสวงหาฉันทามติร่วมกันของประชาชนภายในท้องถิ่น โดยมี ๒ องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- ๔.๑) การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ
- ๔.๒) การกระจายอำนาจ

4

การมีส่วนร่วม

ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วม เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้รับรู้ และแสดงความคิดเห็น หรือเสนอปัญหา/ประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา นอกจากนี้ ประชาชนยังต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมมีเป้าหมายสำคัญเพื่อแสวงหาฉันทามติ

การมีส่วนร่วม / การแสวงหาฉันทามติ

- การมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางนโยบาย หรือแผนงาน
- การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตาม และประเมินผล

การกระจายอำนาจ

- การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ
- กระจายอำนาจไปสู่ภาคส่วนอื่น

๔.๑ การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นและเสนอปัญหาภายในท้องถิ่น ในประเด็นต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้เกิดฉันทามติร่วมกัน ซึ่งอย่างน้อยควรมีส่วนร่วมใน ๓ ด้าน ได้แก่

๔.๑.๑) การมีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔.๑.๒) การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ

๔.๑.๓) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล



4.1.1 การมีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อปท. พึงจัดให้มีกระบวนการและกลไกให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย แผนงานของ อปท. โดยประชาชนที่เข้าร่วมมีความหลากหลายกระจายครอบคลุมทุกชุมชน เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหาและความต้องการผ่านแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนงานอื่นๆ

● ● ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น หรือเข้าร่วมประชุมประชาคมเพื่อกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนพัฒนาท้องถิ่นด้วยความสมัครใจ ตามวัน เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิถีชุมชน ไม่ชี้นำ ครอบคลุมตามสัดส่วนทุกพื้นที่



Don'ts

1. อปท. มีการขึ้นหรือจัดตั้งมวลชน โดยเลือกปฏิบัติเฉพาะบางกลุ่มบางฝ่าย เพื่อให้กระบวนการเป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข โดยละเลยความสำคัญต่อการรับฟังความเห็น และการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างแท้จริง

● ● ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

4.1.1 การมีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น





Do's

2. อปท. นำผล/ข้อเสนอต่าง ๆ จากการประชาคม/รับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย



Don'ts

2. อปท. ละเลยไม่ดำเนินการ/ปิดกั้นภาคประชาชนในการชี้แจงและรับฟังความคิดเห็น กรณีที่จะดำเนินโครงการที่มีผลกระทบอย่างกว้างขวางในท้องถิ่น เช่น การสร้างสถานที่กำจัดขยะ สร้างถนนหรือคันกันน้ำ รวมทั้งเพิกเฉยต่อการนำข้อเสนอจากการประชุมประชาคมไปปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม โดยปราศจากการชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ



4.1.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ

อปท. พึงส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยสามารถให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติงาน

● ● ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. ส่งเสริม/เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีคุณวุฒิ/วิญญูเหมาะสม หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจำนวนสัดส่วนที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริหารโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ



Don'ts

1. อปท. แต่งตั้งผู้มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือพวกพ้องเข้าเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่สำคัญ โดยไม่เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้มีความรู้ความสามารถตามความเหมาะสมเข้าร่วม เช่น คณะกรรมการเปิดซองสอบราคา คณะกรรมการตรวจการจ้าง คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



4.1.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ



Do's

2. อปท. มีการนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของบุคลากรและประชาชนไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น



Don'ts

2. ผู้บริหารของ อปท. เพิกเฉยต่อการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการบริหารงานที่ได้รับการสะท้อนจากบุคลากรหรือประชาชน หรือรับฟังแต่พวกพ้องบุคคลใกล้ชิด เช่น ไม่จัดให้มีแบบสอบถามหรือช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความพึงพอใจต่อการบริหารหรือบริการสาธารณะที่เหมาะสม



4.1.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. มีการกำหนดกลไกให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะการสอบยันความถูกต้อง (Cross Check)



Don'ts

1. อปท. ขาดระบบการสอบทาน / ตรวจสอบที่เข้มงวดในการบริหารงบประมาณ ขาดการวางระบบการตรวจสอบภายในที่ดี อันอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดหรือการทุจริต เช่น การเบิกจ่ายเท็จ ปลอมแปลงแก้ไขเอกสารการเบิกจ่าย

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



4.1.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล



Do's

2. อปท. กำหนดให้มี/ปรับปรุงประกาศสภาท้องถิ่น เรื่อง ระเบียบว่าด้วยการให้ประชาชนเข้าฟังการประชุมและการปรึกษาของสภาท้องถิ่นตามระเบียบฯ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทแต่ละพื้นที่ เพื่อส่งเสริม/อำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาท้องถิ่น รวมทั้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวันเวลาและกำหนดการประชุมสภาท้องถิ่น



Don'ts

2. อปท. ปิดกั้นการตรวจสอบติดตามของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลการประชุมสภาท้องถิ่น เช่น ไม่ให้เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาท้องถิ่น หรือมิได้มีการเผยแพร่รายงานการประชุมของสภาท้องถิ่นผ่านช่องทางที่เหมาะสม หรือมิได้จัดทำระเบียบหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนเข้าร่วมรับฟังการประชุมสภาท้องถิ่น

๔.๒ การกระจายอำนาจ

การปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง มีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม โดยพิจารณา ๒ ประเด็น ได้แก่

๔.๒.๑) การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

๔.๒.๒) การกระจายอำนาจไปสู่ภาคส่วนอื่น



4.2.1 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ
ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

● ● ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



ผู้บังคับบัญชาของ อปท. ส่งเสริมให้มีการมอบอำนาจเพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม ซึ่งไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ และไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น ดังนี้

1. เพิ่มการมอบอำนาจบางเรื่องให้ระดับรองผู้บริหารท้องถิ่นหรือพนักงานท้องถิ่นในการอนุมัติอนุญาต
2. จัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รักษาราชการแทนในกรณีไม่อาจปฏิบัติงานได้
3. กรณีการลงนามอนุมัติ อนุญาตตามกฎหมายเฉพาะ มีการจัดทำบัญชีสรุปการมอบอำนาจแนบท้ายคำสั่ง
4. กรณีอำนาจเฉพาะของผู้บริหารไม่สามารถมอบอำนาจได้ หรือผู้บริหารท้องถิ่นมอบอำนาจให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ให้จัดทำเป็นคำสั่งและประกาศให้ประชาชนทราบด้วย

● ● ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

4.2.1 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ



⊗ Don'ts



ผู้บังคับบัญชาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวบอำนาจไว้ที่ตนเองเพียงผู้เดียว ละเลยการมอบอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้ผู้บังคับบัญชา สามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอนุมัติ อนุญาต และการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับบริการ เช่น ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ / ปรับปรุงแนวทางการมอบอำนาจให้มีความเหมาะสม รวมทั้งไม่มีการสอบทาน / ตรวจสอบติดตาม การใช้อำนาจภายหลังการมอบอำนาจ



4.2.2 การกระจายอำนาจไปสู่ภาคส่วนอื่น
การกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่นๆ หรือประชาชนในพื้นที่ เพื่อจัดการหรือจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสม

● ● ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. ส่งเสริม/สนับสนุน/เปิดโอกาส ให้ประชาชน ตัวแทนจากภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในท้องถิ่น เข้าร่วม ในการดำเนินงานในกิจกรรมสาธารณะ และบริการสาธารณะผ่านการเป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน และอาสาสมัครประเภทต่าง ๆ



Don'ts

1. อปท. คัดเลือก/แต่งตั้งบุคคล ที่ไม่เหมาะสมทางสังคมหรือมีคุณวุฒิ วิทยุฒิ ไม่เหมาะสมกับภารกิจหรือเลือก เฉพาะพวกพ้องของตนเอง



Do's

2. อปท. สนับสนุน/อุดหนุนเงินงบประมาณ ให้แก่หมู่บ้าน/ชุมชน/กลุ่มองค์กร/ภาคี/ภาคประชาชนตามระเบียบเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการอย่างทั่วถึง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงว่าโครงการที่จะให้เงินอุดหนุนต้องเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน/กลุ่ม/องค์กรที่ขอรับเงินอุดหนุนและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย รวมทั้งพิจารณาถึงฐานะทางการเงินการคลัง ศักยภาพ และประโยชน์ที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะได้รับ

Don'ts

2. อปท. ขาดการติดตาม และประเมินผลการทำงานว่าหน่วยงานองค์กรหรือกลุ่มที่เป็นผู้ขอรับเงินอุดหนุนได้นำเงินที่ได้รับไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ หรือการใช้งบประมาณและการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนโดยไม่คำนึงถึงฐานะทางการเงินและการคลังที่มีอยู่เป็นการดำเนินการเพื่อหวังคะแนนนิยมทางการเมืองเพียงอย่างเดียว เช่น การตั้งงบประมาณและการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนให้แก่กลุ่ม องค์กร เฉพาะที่เป็นพวกพ้องของตน หรือกลุ่ม องค์กรที่มีได้ดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยรวมของสมาชิกหรือประชาชนในท้องถิ่น



อบค. ไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการสร้างโรงงาน เนื่องจากมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนจำนวนน้อยเกินไป

CASE STUDY



ผู้ประกอบการรายหนึ่งจะดำเนินโครงการสร้างโรงงานแปรรูปไม้ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยผู้ประกอบการรายนั้นดำเนินการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลโคกกระเทียม อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี ตามระเบียบขั้นตอน ด้วยพื้นที่ดังกล่าวคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบที่จะประกาศเป็นพื้นที่อนุรักษ์ชีวนะและเกษตรกรรม ทั้งนี้เมื่อได้นำเสนอเรื่องโรงงานแปรรูปเข้าสู่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระเทียม สภาฯ จึงมีมติเอกฉันท์ไม่อนุญาตให้ดำเนินโครงการฯ ในพื้นที่ เนื่องจากมีการรับฟังความคิดเห็นมีสัดส่วนที่น้อยเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรที่มีอยู่จริง และแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ตอบเพียง “เห็นด้วยมาก” “เห็นด้วย” และ “เห็นด้วยน้อย” เท่านั้น ไม่มีตัวเลือกคำตอบว่า “ไม่เห็นด้วย” อันเป็นการลดทอนสิทธิของผู้ได้เข้าร่วมรับฟังความคิดเห็น ซึ่งต่อมา ศาลปกครองสูงสุดพิจารณาเห็นว่า กรณีดังกล่าวไม่ถือว่ามี การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอย่างรอบด้าน ดังนั้น การที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระเทียมมีมติไม่อนุญาตให้ผู้ประกอบการรายนั้นดำเนินโครงการฯ จึงเป็นการกระทำที่ขัดด้วยกฎหมาย และการที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกระเทียมมีหนังสือแจ้งมติการไม่อนุญาตดังกล่าวไปยังผู้ประกอบการรายนั้น จึงเป็นการกระทำที่ขัดด้วยกฎหมายเช่นกัน

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีธรรมาภิบาลตามหลักการมีส่วนร่วม โดยคำนึงถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างรอบด้านและครอบคลุมทุกชุมชน



เทศบาลดำเนินการรื้อทางเท้าและตัดต้นไม้ที่ปลูกบนทางเท้าออก โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนไม่ครบถ้วน

CASE STUDY



เทศบาลได้ดำเนินการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินโครงการก่อสร้างปรับปรุงขยายผิวการจราจรเพื่อทำเป็นทางเท้า แต่คำถามในแบบสอบถามมีเพียงคำถามเกี่ยวกับปัญหาจราจร การขยายผิวการจราจร และการเพิ่มพื้นที่จอดรถเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรเท่านั้น โดยไม่ปรากฏข้อมูลหรือมีคำถามใดที่ระบุถึงการจะขยายผิวการจราจรด้วยการรื้อทางเท้าที่มีอยู่ และตัดหรือย้ายต้นไม้ที่ปลูกบนทางเท้าออกทั้งหมดหรือบางส่วน อันเป็นข้อมูลสาระสำคัญของโครงการฯ

กรณีดังกล่าวไม่ถือว่าการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนตามโครงการฯ ศาลปกครองสูงสุดจึงมีคำพิพากษาให้เทศบาลดำเนินการจัดให้มีทางเท้าตามเดิม รวมทั้งปลูกต้นไม้บนทางเท้าให้เหมาะสมกับสภาพการใช้ประโยชน์ โดยให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน

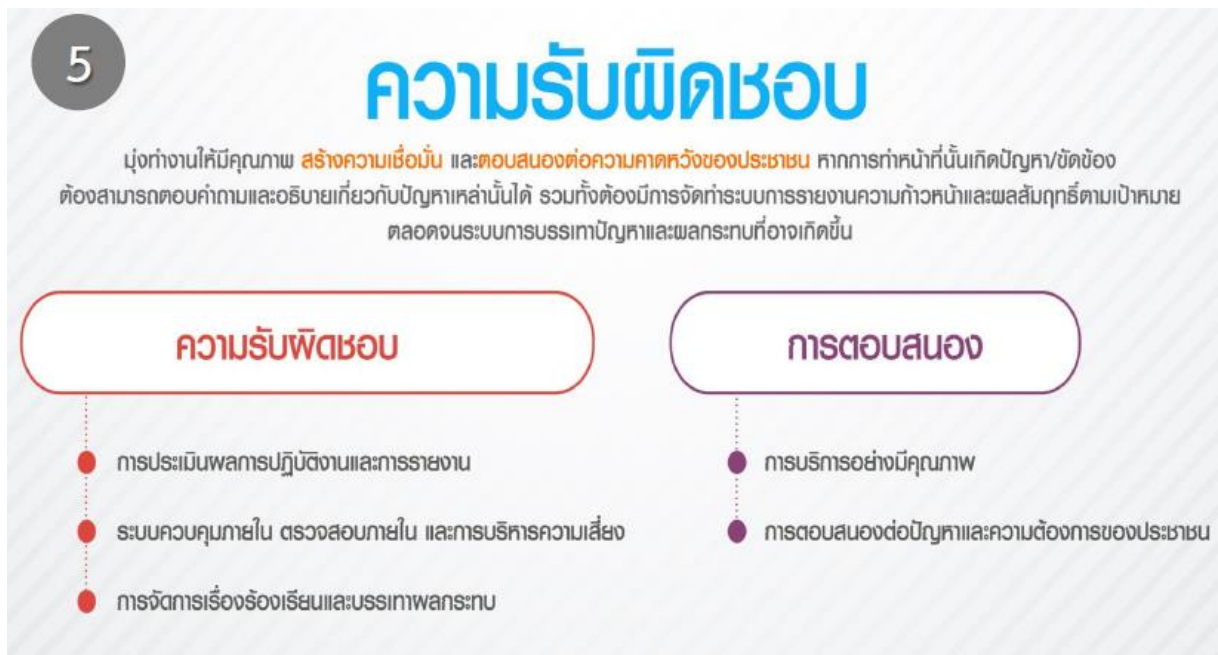
กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ไม่สอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วม โดยไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างแท้จริง เพียงดำเนินการสอบถามไปตามขั้นตอน และไม่ได้ให้ข้อมูลที่เป็สาระสำคัญในการดำเนินการต่อประชาชน

๕. หลักการรับผิดชอบ

การปฏิบัติงานของ อปท. ต้องมุ่งให้การทำงานมีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายในท้องถิ่น หากการดำเนินงานที่นั่นเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง อปท. ต้องสามารถตอบคำถามและอธิบายให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น รวมทั้ง อปท. ยังต้อง มีการจัดทำระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ตลอดจนระบบการบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึง ๒ องค์ประกอบย่อย ได้แก่

๕.๑) ความรับผิดชอบ

๕.๒) การตอบสนอง



๕.๑ ความรับผิดชอบ

อปท. สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบและกำหนดให้มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น จากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของ อปท. ทั้งนี้อย่างน้อย ให้พิจารณาความรับผิดชอบให้ครอบคลุมใน ๓ ประเด็น ได้แก่

๕.๑.๑) การประเมินผลการปฏิบัติงานและการรายงาน

๕.๑.๒) ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายในและการบริหาร ความเสี่ยง

๕.๑.๓) การจัดการเรื่องร้องเรียนและบรรเทาผลกระทบ

5.1.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานและการรายงาน

อปท. พึงส่งเสริมและกำหนดให้มีเครื่องมือที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร ให้เกิดความชัดเจน เป็นรูปธรรม โดยระบบการประเมินผลนั้น ควรต้องสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของตน และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

● ตัวอย่าง **ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่**



1. อปท. จัดให้มีกลไกและกระบวนการประเมินผลการบริหารและปฏิบัติราชการเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวางแผนบริหารงาน อปท. โดยพิจารณาประเมินในมิติต่าง ๆ เช่น
 - 1) ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
 - 2) คุณภาพของบริการ
 - 3) ความคุ้มค่าของภารกิจ
 - 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ



⌘ Don'ts

1. อปท. ขาดกระบวนการสร้างแรงจูงใจและความตระหนักที่เป็นรูปธรรม เช่น
 - การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติหน้าที่
 - การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ
 - การมีระบบประเมินที่ดี
 - การยกย่องหรือมอบรางวัลให้กับผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
 รวมถึง การไม่กำหนด/ปรับปรุงตัวชี้วัด และเป้าหมายในการปฏิบัติงาน รวมถึงละเลยในการติดตามและประเมินผลด้านต่าง ๆ

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



5.1.2 ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง

อปท. ต้องมีกระบวนการควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความโปร่งใสและบรรลุผลสำเร็จตามภารกิจ หน้าที่และความรับผิดชอบ และได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

● ● ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

✔ Do's

1. อปท. ส่งเสริมให้มีการจัดวางระบบควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลังผ่านรูปแบบคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับประเมินผลและจัดทำรายงานประเมินผลส่งให้ผู้กำกับดูแล

⌘ Don'ts

1. อปท. ละเลยต่อการจัดระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง และไม่มีการนำผลจากการวิเคราะห์/ประเมินผลความเสี่ยงไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

5.1.2 ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง



✔ Do's

2. อปท. จัดให้มีกระบวนการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ และเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้หน่วยงานของรัฐ โดยการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้
 - 1) จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

5.1.2 ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง



✔ Do's

3. อปท. มีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างครอบคลุมรอบด้าน เช่น
 - ความเสี่ยงในเรื่องการทุจริต
 - ความเสี่ยงในเรื่องการบริหารงบประมาณ
 - ความเสี่ยงในการบริหารงานบุคคล
 รวมถึง การกำหนดให้มีแผน/กลไกในการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น

⌘ Don'ts

3. อปท. ขาดการบริหารความเสี่ยง ไม่ให้ความสนใจการประเมินปัจจัยหรือเหตุปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบทางลบและ ไม่มีการกำหนดวิธีการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

5.1.2 ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง



5.2.1 การบริการอย่างมีคุณภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงรับผิดชอบและให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชน/ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. มีการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยการนำข้อมูลและระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เช่น การจองคิวออนไลน์ จุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การจัดให้มีบริการเชิงรุกในรูปแบบการให้บริการเคลื่อนที่ลงไปในระดับชุมชน



Don'ts

1. อปท. ให้บริการตามรูปแบบเดิมที่มีความซ้ำซ้อน ใช้เอกสารจำนวนมาก มีระยะเวลาในการพิจารณานาน เพราะต้องผ่านหลายขั้นตอน ขาดการปรับปรุงทบทวนพัฒนาคุณภาพ ในการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชน ที่ต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว



ประเด็นปัญหาให้สาธารณชนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีระบบการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการป้องกันปัญหาในรูปแบบและลักษณะเดิมไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

1. อปท. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยกำหนดให้มีหลักเกณฑ์ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อดำเนินการตามกระบวนการให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีการแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด



Don'ts

1. อปท. ละเลยเมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือคาดว่าจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงาน รวมถึงไม่ให้ความใส่ใจต่อการหาทางแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเบสิ้งทุกข์ในเวลาอันสมควร เช่น กำหนดช่องทางการร้องเรียนที่มีลักษณะเข้าถึงยาก สร้างขั้นตอนเกินความจำเป็น และไม่สะดวกต่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

5.1.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนและบรรเทาผลกระทบ



Do's

2. อปท. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมขึ้นอีก



Don'ts

2. อปท. ไม่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ถึงช่องทาง กระบวนการ และระยะเวลาดำเนินการในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ประชาชนทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น คู่มือฉบับประชาชน แผ่นพับ แผ่นผังแสดง ณ จุดบริการ

๕.๒ การตอบสนอง

อปท. ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมี ความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม โดยต้องคำนึงถึง

๕.๒.๑ การบริการอย่างมีคุณภาพ

๕.๒.๒ การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



5.2.1 การบริการอย่างมีคุณภาพ



Do's

2. อปท. มีการติดตามและประเมินผล การให้บริการอย่างเป็นระบบ เช่น จัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่าย และสะดวก รวมทั้งมีการประมวลผล สรุปและ วิเคราะห์ผลการประเมินความ พึงพอใจเสนอ ต่อผู้บริหาร อปท. เป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส พร้อมทั้งเผยแพร่ให้บุคลากรภายใน อปท. ให้รับทราบเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการให้บริการ



Don'ts

2. อปท. ขาดการพัฒนาศักยภาพและ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำปัญหา อุปสรรค และ ข้อคิดเห็นของประชาชนมาประกอบการ พิจารณาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง



5.2.2 การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เพื่อจัดการ/บรรเทาปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



Do's

อปท. มีการพัฒนา คัดค้น หรือนำนวัตกรรม ในการให้บริการมาใช้เพื่อจัดการสาธารณะ ต่าง ๆ สามารถตอบสนองปัญหา ความต้องการ ของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม และในกรณีที่เกิดข้อขัดข้อง ในการดำเนินงาน อปท. ต้องสามารถอธิบาย เหตุผลหรือตอบข้อสงสัยของประชาชนได้



Don'ts

อปท. ขาดการปลูกฝังแนวคิด ทศนคติให้กับบุคลากรในการเป็น ผู้ให้บริการที่ดี ละเลยการพัฒนาองค์ ความรู้สมัยใหม่เพื่อยกระดับรูปแบบ หรือวิธีการให้บริการ

CASE STUDY



การจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนและบรรเทาผลกระทบ ต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน



พื้นที่ตำบลคลองกุ่มมีทำเลที่เหมาะสมในการจัดตั้งเป็นแหล่งอุตสาหกรรมและการพาณิชย์ประกอบกับที่ดินมีราคาถูก และอยู่ไม่ห่างจากแหล่งอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่อำเภอศรีราชา จึงมีผู้ประกอบการจำนวนมากที่เข้าช่วยประกอบธุรกิจลักษณะที่ส่งผล อันตรายต่อสุขภาพประสงค์เข้ามาจัดตั้งโรงงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองกุ่ม อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และดูแลรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลให้คงสภาพอยู่ได้โดยไม่มีผลกระทบต่องานด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่นระหว่าง คนในชุมชนและสถานประกอบการ จึงได้จัดทำประชาคมและได้ข้อสรุปเป็นหลักเกณฑ์เพื่อกำหนดทิศทางร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ กับ คนในชุมชนภายใต้หลัก "การเฝ้าระวังป้องกันไว้ดีกว่าการตามแก้ไขปัญหามายหลัง" โดยเมื่อมีกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นก็จะใช้กลไก ภายใต้งานที่ข้อตกลงความร่วมมือด้านอนุรักษ์ พื้นที่ และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมระหว่างภาคประชาชน ภาคราชการ ซึ่งเป็นพันธมิตรอยู่ร่วมกันในการวางแผนป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมล่วงหน้า รวมทั้งกำหนดเงื่อนไข ขั้นตอน และระยะเวลาในการติดตาม ผลการแก้ไขปัญหของโรงงานในพื้นที่ จนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหาด้านฝุ่นละออง เสียง และแรงสั่นสะเทือนจากเครื่องจักร จนเป็นที่พอใจ ของประชาชนและชุมชนทำให้สภาพวิถีชีวิตของประชาชนในตำบลอยู่อย่างปกติสุขท่ามกลางการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรม

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีธรรมาภิบาลตามหลักความรับผิดชอบ คำนี้ถึง การจัดการแก้ไขปัญหและบรรเทาผลกระทบต้อปัญหาให้ประชาชนในพื้นที่



CASE STUDY



วังออกกำลังกายทรงกระดานน้ำ เทศบาลต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใหม่

เทศบาลไม่จัดหาตะแกรงหรือผ้าปิดรางระบายน้ำบนบาทวิถีถนนหรือทำเครื่องหมายเตือน ทำให้ประชาชนพลัดตกรางระบายน้ำ ขณะมีการก่อสร้างรางระบายน้ำและบาทวิถี ซึ่งเป็นการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ไม่สามารถอ้างได้ว่าเป็นความผิดของผู้ฟ้องคดี ที่ไม่ระมัดระวังให้ดี เพราะเป็นคนต่างท้องที่และไม่คุ้นเคยสถานที่เกิดเหตุ และวังออกกำลังกายบน บาทวิถีซึ่งไม่ใช่สถานที่ออกกำลังกาย ในช่วงเวลาเช้าที่มีคนวิ่งออกกำลังกายไม่ชัดเจนและมีหมอกจางศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่า ตามสภาพแวดล้อมและรูปแบบการก่อสร้างบาทวิถี สามารถคาดการณ์ได้ว่าอาจเกิดอันตรายต่อผู้สัญจรบนบาทวิถีได้ เทศบาลมีหน้าที่ต้องจัดทำเครื่องหมายหรือสัญญาณใด ๆ เพื่อแจ้งเตือน หรือจัดทำผ้าหรือตะแกรงปิดรางระบายน้ำหรือทำรั้วกันเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอยู่ในวิสัยที่พึงกระทำได้ การไม่ดำเนินการถือเป็นการละเลยต่อหน้าที่ในการจัดให้มีและบำรุงรักษารางระบายน้ำ เมื่อผู้ฟ้องคดีวังออกกำลังกายไปตามบาทวิถีถนนแล้วตกลงไปในรางระบายน้ำได้รับบาดเจ็บสาหัส จึงเป็นการที่เทศบาลกระทำความผิดต่อผู้ฟ้องคดีอันเกิดจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงมีคำพิพากษาให้เทศบาลต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใหม่ทดแทนแก่ผู้ฟ้องคดี

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การดำเนินงานที่ไม่คำนึงถึงธรรมาภิบาลตามหลักความรับผิดชอบโดยละเอียดและปฏิเสธความรับผิดชอบในการจัดการใด ๆ เพื่อบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น

๖. หลักความคุ้มค่า

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี การกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนเป้าหมายและพันธกิจที่มีความชัดเจน โดยต้องมีลักษณะที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของประชาชน นอกจากนี้การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ดังกล่าว ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมถึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็ว และเหมาะสมโดยคำนึงถึง ๒ องค์ประกอบย่อย ได้แก่

๖.๑) ประสิทธิภาพ



๖.๑ ประสิทธิภาพ

อปท. ต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์วางเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อ ความคาดหวังของประชาชน โดยสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยง และมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยต้องคำนึงถึงการดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้

๖.๑.๑ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

๖.๑.๒ แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย



6.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีความชัดเจน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและประเทศ โดยวางเป้าหมายแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน



Do's

อปท. มีกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีการวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างรอบด้าน ตามความจำเป็นและผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ และให้ความสำคัญกับการประสานแผนในแต่ละระดับ เพื่อการจัดทำแผนในพื้นที่มีความสอดคล้องและไม่ซ้ำซ้อนกัน สามารถนำโครงการ/กิจกรรมที่เกื้อหนุนภาพประสานเข้าสู่แผนพัฒนาในระดับสูงขึ้นไปได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนและประสานแผนพัฒนาพื้นที่ในระดับอำเภอและตำบล พ.ศ. 2562



Don'ts

อปท. ขาดการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของตน หรือคัดลอกวิสัยทัศน์ดังกล่าว มาจากอปท. อื่น และไม่มีการบูรณาการและประสานแผนพัฒนาประเภทต่าง ๆ ในระดับพื้นที่ ละเลยการทบทวนหรือปรับปรุงโครงการ/กิจกรรมที่เกื้อหนุนให้เกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างพื้นที่ของ อปท. ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่างคนต่างทำจนเกิดความซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองงบประมาณ



ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

6.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น



6.1.2 แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มุ่งผลของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งกำหนดระบบการติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



Do's

1. อปท. มีการบริหารจัดการโครงการ/กิจกรรมได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น สามารถอธิบายผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในเชิงเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และอื่น ๆ



Don'ts

1. อปท. ไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมเพื่อบรรลุตามเป้าหมายให้ชัดเจนและเหมาะสมตามมาตรฐานการบริหารหรือการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ



ตัวอย่าง ข้อแนะนำที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

6.1.2 แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย



Do's

2. อปท. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจอย่างต่อเนื่อง และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



Don'ts

2. อปท. ขาดการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนข้อมูลที่ต้องใช้ในการบริหาร เช่น

- ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอย
- ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) เพื่อจัดการด้านการเงินการบัญชี การคลัง และการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ

รวมถึงไม่มีการกำหนดแผนงาน ทิศทางเป้าหมายในการบริหารทรัพยากรที่ชัดเจน

๖.๒ ประสิทธิภาพ

อปท. ต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพ ที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็นโดยต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

๖.๒.๑ ความประหยัด

๖.๒.๒ ความรวดเร็ว

๖.๒.๓ มาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



6.2.1 ความประหยัด

การนำทรัพยากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่อย่างจำกัดมาใช้หรือจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงต้นทุนการผลิตและการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด รวมทั้งประเมินความคุ้มค่า ก่อนและหลังการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

**Do's**

1. อปท. นำระบบบริหารจัดการ สมัยใหม่มาใช้ โดยมีการประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม ตามความเหมาะสมและกำลังงบประมาณ ในการปฏิบัติหน้าที่และขับเคลื่อนภารกิจ ต่างๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน โดยไม่เกิดผลเสียแก่ ภารกิจ

**Don'ts**

1. อปท. มีการจัดตั้ง/คำนวณ งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ในวงเงินประมาณที่สูงกว่าที่ควรจะเป็น ไม่คุ้มค่า ละเลยการตรวจสอบต้นทุน ในการปฏิบัติงานและการดำเนินโครงการ ใช้งบประมาณและทรัพยากรฟุ่มเฟือย

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

**Do's**

2. กรณีภารกิจของ อปท. ใดมีความ เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน หรือเป็นภารกิจ ที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกันควรจัดให้มีการบูรณาการความร่วมมือกันระหว่าง อปท. หรือหน่วยงานอื่นๆ ตามแนวทางที่ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. ได้ประกาศไว้

**Don'ts**

2. อปท. ไม่คำนึงถึงลำดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วน ขาดการวางแผน ที่ดี ละเลยการประสานความร่วมมือกับ ภาคส่วนอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินการ บรรลุผลตามภารกิจเกิดความคุ้มค่า และประหยัด

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

**Do's**

3. อปท. มีการประเมินความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจก่อนและหลังการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม โดยพิจารณา เปรียบเทียบ จากประโยชน์ที่ประชาชนจะ ได้รับกับวงเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไป ทั้งนี้ ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ต้องรวมไปถึงผลทั้งที่คำนวณเป็นตัวเงิน และไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้

**Don'ts**

3. อปท. ดำเนินการตามนโยบาย ฝ่ายการเมือง โดยละเลยการศึกษา วิเคราะห์ผลดีผลเสียทุกด้าน ไม่คำนึงถึง ประโยชน์หรือผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อประชาชน

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



6.2.1 ความประหยัด



✓ Do's

4. อปท. มีการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภารกิจที่ไม่คุ้มค่าหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงสิทธิ ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันของประชาชนทุกกลุ่มด้วย

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่



6.2.1 ความประหยัด

✗ Don'ts

4. อปท. บริหารจัดการทรัพยากรโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดต่อผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ ไม่คำนึงหลักการช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบ ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในลักษณะซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งใช้งบประมาณอย่างฟุ่มเฟือยในภารกิจที่ไม่มีความจำเป็น เช่น

- ทำทางจักรยานบนถนนตามกระแส โดยไม่พิจารณาถึงผู้ใช้งานจริงและสภาพถนนที่สัญจร
- แจกผ้าห่มกันหนาวซ้ำซ้อนกับหน่วยงาน/องค์กร/มูลนิธิการกุศลอื่น
- จัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ที่ล้าสมัย
- จัดทำและติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์งานเดียวกันซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น
- จัดสร้างอาคาร สถานี และสิ่งก่อสร้างที่มีขนาดใหญ่เกินความจำเป็น หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง
- ปรับปรุงภูมิทัศน์ตามไหล่ทาง/เกาะกลางโดยไม่สอบถามความต้องการของประชาชน



6.2.2 ความรวดเร็ว

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงกรอบระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการอย่างรวดเร็ว สนองตอบต่อความคาดหวังของประชาชน และตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วถึง

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

✓ Do's

อปท. มีการนำวิธีการบริหาร จัดการ/นวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของท้องถิ่นมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ลดขั้นตอน ระยะเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น

- การมีระบบการเตือนภัยที่เกิดจากธรรมชาติ
- การแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และตอบกลับผ่านระบบออนไลน์

✗ Don'ts

อปท. ไม่มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาและการจัดบริการสาธารณะเกิดความล่าช้า



6.2.3 มาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนได้มาตรฐาน รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวอย่าง ข้อเสนอแนะที่ควรคำนึงในการบริหารงานและปฏิบัติหน้าที่

✓ Do's

1. อปท. มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน/มาตรฐานการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. อปท. จัดทำฐานข้อมูล บันทึกสถิติการใช้บริการ ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

✗ Don'ts

1. อปท. ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ ไม่มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ รวมถึงการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. อปท. ขาดการเตรียมความพร้อม ทั้งในด้านองค์ความรู้ อัตรากำลังที่เหมาะสม การจัดทำหรือการจัดซื้อพัสดุครุภัณฑ์ เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้นับสนุนการให้บริการ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการดำเนินการ



CASE STUDY

โครงการ "รู้น้ำ รู้ชีวิต"



จังหวัดชัยภูมิ มักจะประสบปัญหาน้ำท่วมในฤดูฝนและขาดน้ำในฤดูแล้ง ซึ่งแต่เดิมเป็นการแก้ไขปัญหานี้ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในลักษณะชั่วคราว เฉพาะหน้าเพียงหน่วยงานเดียว ขาดการรับผิดชอบร่วมกันระหว่างพื้นที่ หากมีน้ำมาก ต่างก็ผลักดันน้ำออกจากพื้นที่ของตนและช่วงน้ำแล้งก็จะแย่งน้ำกันอุปโภคบริโภค

เทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เห็นถึงการแก้ปัญหาน้ำท่วมและฝนแล้งไม่สามารถดำเนินการให้เกิดความยั่งยืนได้เพียงลำพัง จึงบูรณาการความร่วมมือการทำงานร่วมกันในลักษณะเชื่อมโยงกัน 3 มิติ ประกอบด้วย

- 1) การเชื่อมโยงทางกายภาพ โครงสร้างพื้นฐานในการระบายน้ำและกักเก็บน้ำตั้งแต่ต้นน้ำ
 - 2) การเชื่อมโยงด้านอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมชลประทาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประสบปัญหา จำนวน 9 แห่ง
 - 3) การเชื่อมโยงด้านผลประโยชน์ โดยการกระจายผลประโยชน์ส่งต่อและเชื่อมโยงกันให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทุกส่วน
- การบูรณาการความร่วมมือดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดประสานสู่เป้าหมายเดียวกัน ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ คือ ประชากร กว่า 36,973 ครัวเรือน มีน้ำอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ และไม่ต้องประสบปัญหาน้ำท่วมอีกต่อไป

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีธรรมาภิบาลตามหลักความคุ้มค่า โดยกำหนดผลลัพธ์ที่คนเชิงยุทธศาสตร์ มุ่งเน้นที่จะจัดการแก้ไขปัญหาซ้ำซากที่มีมานาน สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ

มอบหมายงานโดยไม่คำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน

CASE STUDY



โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเกิดความเสียหายภายหลังการตรวจรับ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่ชุดหนึ่งเป็นประธาน และกรรมการตรวจการจ้างโครงการฯ โดยที่ไม่มีบุคคลผู้มีความรู้หรือความชำนาญ ในหลักวิชาการช่างตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และในช่วงเวลาเดียวกันยังแต่งตั้ง คณะเจ้าหน้าที่ชุดเดิมรับผิดชอบตรวจรับงานหลายโครงการซ้อนกัน ส่งผลให้โครงการ ดังกล่าวเกิดความเสียหาย ดังนั้น ศาลปกครองสูงสุดวินิจฉัยว่า ความเสียหายจากกรณี ดังกล่าว เกิดจากความบกพร่องของระบบการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติ หน้าที่ที่ควบคุมงานและตรวจการจ้างแต่ละโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องรับผิดชอบร่วมกับคณะเจ้าหน้าที่ชุดดังกล่าวด้วย

กรณีศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง การบริหารงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักความ คุ้มค่า โดยไม่คำนึงถึงการความรู้ความสามารถและประสบการณ์และปริมาณภารกิจ ของบุคลากรส่งผลให้ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ
- ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์
- ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
- มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ