



# คู่มือการปฏิบัติงาน

ตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

ประจำปี 2569

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนครไทย

อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ นโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นวาระสำคัญ ตามแผนบูรณาการระดับประเทศ ระดับกระทรวง พร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน ที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนอย่างเหมาะสม พอเพียง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลข้อที่ ๑๐ เรื่อง ธรรมนูญการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ค้ำประกันรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันเพื่อรักษาผลประโยชน์ของ ประเทศชาติ ประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ตาม นโยบายคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ นโยบาย แนวทางการดำเนินงานของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุข (ศาสตราจารย์คลินิกเกียรติคุณนายแพทย์ปิยะสกล สกลสัตยาทร) และแนวทางการดำเนินงานของปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์เจษฎา โชคดำรงสุข) ตลอดจนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการพลเรือน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปสาธารณสุขและ ปฏิรูปประเทศ มีค่านิยมร่วมคือ ซื่อสัตย์ สามัคคีมีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้โปร่งใส กล้าหาญ ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ยึด ๓ ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ (๑) ยุทธศาสตร์การส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย (๒) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการ (๓) ยุทธศาสตร์ระบบบริหารจัดการ ซึ่งยุทธศาสตร์นี้ใช้กลยุทธ์ “ธรรมนูญ” เป็นหลักในการดำเนินงาน สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ และ ๑๒ ที่กำหนดทิศทางการบริหารราชการแผ่นดินที่มี ประสิทธิภาพ คือ (๑) การบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วม (๒) ขจัดการทุจริตคอร์รัปชัน (๓) มีการกระจายอำนาจที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๐) สอดคล้องกับการอภิบาลระบบ การบริหารงานที่โปร่งใสของกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุข (ศาสตราจารย์คลินิก เกียรติคุณ นายแพทย์ปิยะสกล สกลสัตยาทร) ที่ให้ความสำคัญกับ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานทุกระดับ กำหนดค่านิยมร่วมคือ ซื่อสัตย์ สามัคคี มีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ โปร่งใส กล้าหาญทำในสิ่งที่ถูกต้อง ตลอดจนแนวทางการบริหารงานของ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข เน้นหลักการทำงาน ๓ ส. คือ สำเร็จ ความสุข และสร้างสิ่งดี ด้วยองค์ประกอบ (๓I คือ Information Innovation and Integrity)

#### ๑.๒ มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ด้วยมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ประกอบด้วย การปลูกจิตสำนึก การป้องกัน การปราบปราม และการสร้างเครือข่ายสาระสำคัญได้ดังนี้ - ปลูกจิตสำนึก สร้างจิตสำนึก ปรับฐานความคิดด้านการต่อต้านการทุจริตที่ตัวบุคคล สร้างพลังคุณธรรมขับเคลื่อนสังคม - ป้องกัน สร้างระบบคุณธรรม และยกระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและ เข้มแข็ง - ปราบปราม ปรับปรุงกฎ ระเบียบที่เอื้อต่อการทุจริตและปิดช่องโหว่

กำหนดมาตรการ ลงโทษ ผู้กระทำผิดอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม - สร้างเครือข่าย สร้างกลไกภาคประชาชน (อสม.) ภาคประชาสังคมในการเฝ้าระวัง แจ้งเบาะแส และ สร้างความเข้มแข็งของกลไกการตรวจสอบ



**๑.๓ การประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข**

กระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริต เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ ภายใต้หัวข้อ “ต่อต้านการทุจริต สร้างจิตสำนึก คนสาธารณสุขไม่โกง” นับเป็นความภูมิใจของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์อย่างชัดเจน ในการไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชัน และร่วมสร้างวัฒนธรรมสุจริตให้เกิดขึ้นในกระทรวงสาธารณสุขอย่างจริงจัง สอดรับกับเจตจำนงของรัฐบาลชุดปัจจุบันที่ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริต กำหนดเป็นวาระเร่งด่วน และเป็นวาระแห่งชาติมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาการทุจริต ต้องการให้คนไทยไม่โกงยกระดับค่าดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (Corruption Perception Index : CPI) มุ่งสร้างความสุขให้ประชาชนควบคู่กับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สร้างค่านิยมซื่อสัตย์สุจริตและน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่กำหนดหัวข้อหลักในการรณรงค์วันต่อต้านคอร์รัปชันสากล ๑.๔ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตเป็นวาระแห่งชาติ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลยึดหลักการ บริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖- ๒๕๖๐) คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ มีมติให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งการประเมิน ITA เป็นระบบการประเมินการบริหารงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้จะช่วยฟื้นฟูและช่วยส่งเสริมการต่อต้านการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐให้แก่ระบบราชการ ไทย โดยอาศัยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรภาคประชาสังคม จำนวน ๘,๒๙๓ หน่วยงาน ที่จะร่วม ผนึกกำลังการต่อต้านการทุจริต ปิดหนทาง ปิดช่องว่างการกระทำการทุจริต แนวคิดการประเมินคุณธรรมและ ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น

ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลัก ธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก รวมถึงข้อเท็จจริงของการทุจริต คอร์รัปชันที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานภาครัฐซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจาก (๑) การดำเนินงานของระดับบุคคล (๒) ปัจจัยทางวัฒนธรรมขององค์กร (๓) ลักษณะงานที่เอื้อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันและการรับสิ่งของต่างๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ให้กลายเป็น สิ่งที่ยอมรับได้ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและ การมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กรของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรจะเป็นสิ่งที่ yakต่อการดำเนินงาน แต่เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องสร้างต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงาน นำไปสู่การทำให้สังคม ชุมชน และประเทศ เกิดความตระหนักถึงภัยจากการทุจริต คอร์รัปชัน และเกิดแนวร่วมในการต่อต้านการทุจริต ไม่ยอมรับให้มีการทุจริตในสังคม ชุมชน โดยปฏิเสธการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ปูองกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการปูองกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการ ปูองกันการทุจริต ให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ การประเมิน ITA เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับกรมและระดับจังหวัด (กำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในมิติภายในมิติการ พัฒนาองค์กร นำหนักร้อยละ ๕) นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้การประเมิน ITA เป็นตัวชี้วัด เน้นหนักตามยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข (ตัวชี้วัดที่ ๒๑ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุขผ่านเกณฑ์ประเมินระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน เฉพาะ หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) เช่นเดียวกัน ทั้งนี้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการปูองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๐) ได้กำหนดเป้าหมายเชิงรูปธรรมในเรื่องการพยายามเพิ่มค่าคะแนน CPI (Corruption Perception Index) ซึ่งอยู่ที่กลไกของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ และค่า CPI นี้ ยังเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักของ แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ในการสร้างภูมิคุ้มกันของสังคมไทย คือ การบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๒

### ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

#### ๒.๑ ระบบการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

##### ๒.๑.๑ ระเบียบ ข้อบังคับที่บังคับใช้ต่อผู้ที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

##### (๑) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑. การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
๒. ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ
๓. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
๔. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
๕. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

และตามมาตรา ๗๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระบุข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการอันมิใช่เป็นความผิดวินัย ให้ผู้บังคับบัญชาตักเตือนนำไปประกอบการพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนเงินเดือน หรือสั่งให้ข้าราชการผู้นั้นได้รับการพัฒนา

##### (๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดข้อบังคับตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

##### หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

##### หมวด ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

##### หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็น ระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร.จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

#### หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แล้วให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

#### **(๓) ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน โดยที่รัฐธรรมนุญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐**

มาตรา ๒๗๙ กำหนดให้มาตรฐานทาง จริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท ให้เป็นไปตาม ประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น โดยจะต้องมีกลไกและระบบในการดำเนินงานเพื่อให้การบังคับใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความร้ายแรง แห่งการกระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม มาตรฐานทางจริยธรรมให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย ก.พ. ในฐานขององค์กรกลางบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการพลเรือน ได้พิจารณาโดยถี่ถ้วนแล้วเห็นว่า ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งมีหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติเพื่อให้ราชการแผ่นดินในส่วนที่ตนรับผิดชอบเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม ดังนั้น การใช้อำนาจเพื่อให้ หน้าที่ที่ตนรับผิดชอบลู่ลวงข้าราชการพลเรือนทั้งปวงจึงต้องมีคุณธรรมซึ่งเป็นการอันพึงทำ เพราะนำประโยชน์ให้เกิดแก่ส่วนรวมและตนเองและศีลธรรมซึ่งเป็นการอันพึงเว้น เพราะเป็นโทษแก่ส่วนรวมและตนเอง ประกอบกันขึ้นเป็นจริยธรรมข้าราชการพลเรือนอันเป็นความประพฤติที่ดำรงสมกับความเป็น ข้าราชการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นใน ค่านิยมหลักของมาตรฐาน จริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๙ ประการของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนี้

- (๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- (๒) การมีจิตสำนึกที่ดีซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อ
- (๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- (๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- (๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

- (๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- (๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- (๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององค์กร

#### หมวด ๑ บททั่วไป

ข้อ ๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันครบเก้าสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ ๒ ในประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

#### หมวด ๒ จริยธรรมข้าราชการพลเรือน

ข้อ ๓ ข้าราชการต้องยึดมั่นในจริยธรรมและยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม

ข้อ ๔ ข้าราชการต้องมีจิตสำนึกที่ดีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๕ ข้าราชการต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน

ข้อ ๖ ข้าราชการต้องละเว้นจากการแสวงประโยชน์ที่มีขอบโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ และไม่กระทำการอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์

ข้อ ๗ ข้าราชการต้องเคารพและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างตรงไปตรงมา

ข้อ ๘ ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง ให้บริการแก่ประชาชนโดยมีอัธยาศัยที่ดีและไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

ข้อ ๙ ข้าราชการต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัดและรวดเร็ว ไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้าและใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจากการดำเนินงานเพื่อการในหน้าที่ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันการณ์และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

ข้อ ๑๐ ข้าราชการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษาคุณภาพและมาตรฐานแห่งวิชาชีพโดยเคร่งครัด

ข้อ ๑๑ ข้าราชการต้องยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

ข้อ ๑๒ ข้าราชการต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงตน รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของราชการ

#### **(๔) จรรยาข้าราชการพลเรือน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นส่วนราชการที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขทุกด้าน สอดคล้องกับสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ โดยให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมครอบคลุมและมีมาตรฐาน ดังนั้นการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้แก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ จึงขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการซึ่งต้องมีจิตสำนึกในหน้าที่ กระทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม เสียสละ และมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีจรรยาที่สมควรให้ข้าราชการพึงถือปฏิบัติดังนี้

ข้อ ๑ ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อ

ข้อ ๒ ยืนหยัดและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง

ข้อ ๓ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

ข้อ ๔ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ข้อ ๕ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ข้อ ๖ ดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

#### (๕) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งเน้นการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐใน ๓ มิติคือ มิติการเปิดเผยและการตรวจสอบได้ มิติการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และ มิติของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในลักษณะของการจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสาร หลักฐานและระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อรองรับการประเมินผลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งผลให้การพัฒนา ระบบบริหาร ราชการแผ่นดินและการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของ ภาครัฐและประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและ มีความ สอดคล้องกับนโยบายการบริหารของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารจาก ทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวาง ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและ ตัวชี้วัดความ โปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ โดยเป็น กระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้จากทุกฝ่าย รวมทั้งการให้บริการแก่ประชาชนบนพื้นฐานของ ความเท่า เทียมและมีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐที่กำหนด ภายใต้ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีประโยชน์ทั้งต่อภาคประชาชน และ หน่วยงานภาครัฐ ดังนี้ ประโยชน์ต่อภาคประชาชน ๑. ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและกระบวนการท างานอื่นๆ จาก เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ ๒. สามารถรับทราบและ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ๓. สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและ กระบวนการท างานของหน่วยงานภาครัฐได้ ๔. มีความเข้าใจและมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและสังคม ๕. สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการใช้ช่องทาง ผ่านพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประโยชน์ต่อหน่วยงาน ภาครัฐ

๑. มีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับความโปร่งใสที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน การ ดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและ ตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ

๓. มีเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด แนวทางการประเมินผล และสามารถใช้อนุมัติมาตรฐานและตัวชี้วัด ดังกล่าว เป็น ตัวแบบในการประเมินตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้อนุมัติมาตรฐานและตัวชี้วัดความ โปร่งใส เป็นแบบประเมินเพื่อเตรียม ความ พร้อมในการรองรับการตรวจประเมินของ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจประเมินตามกฎหมาย หรือ เพื่อกิจการอื่น

๕. ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสามารถพัฒนาระบบกลไกในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานมีความครอบคลุมแนวคิด และกระบวนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส มีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้าน การบริหารงาน ๕ ประการ ได้แก่

๕.๑ การจัดทำและเผยแพร่โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

๕.๒ การจัดทำวิสัยทัศน์พันธกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๕.๓ การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕.๔ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๕.๕ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของหน่วยงาน มาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน ๖ ประการ ได้แก่ ๑. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน ๒. การให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ๓. การเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ ๔. การจัดให้มีช่องทางและกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ๕. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ๖. การจัดทำระบบข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึง เปิดเผย การตรวจสอบได้และการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

## การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

## ๓.๑ ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องมากขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารองค์กรได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคล นับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหารองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาองค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องตัวบุคคลใน องค์กร นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงานซึ่งการที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์กรนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พนักงาน และการให้พ้นจากงาน โดยทั่วไปแล้วการที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์กรมักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีกส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้ก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์กรต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนก่อน แล้วเมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับคำว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานที่ต้องปฏิบัติโดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายหรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภท จะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภท อาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

### ๓.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน
๒. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร/การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสรีจรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

### ๓.๓ ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ ซึ่งมีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๓.๓.๑ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบ ผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นนั้นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มาก ขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๓.๓.๒ ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะ เกิดความรู้สึกท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความ ภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓.๓.๓ ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนด รายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

๓.๓.๔ ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถ มอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่าย ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และสามารถควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๕ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ปูองกัน ไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

### ๓.๔ ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. เลือกรายงานหลักของแต่ละตำแหน่งมา ทำการวิเคราะห์โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยาย ลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใด จากตำแหน่งนั้น ไม่ว่าจะ เป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับ นโยบายหลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์กร

๓. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกัน

๔. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

๖. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่องค์กรมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

### ๓.๕ ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้

๑. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ดังนั้น งานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

๒. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น ควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

๓. ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสีย ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามเพื่อให้การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์กรมีความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการ นั่นก็คือต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้กล่าวคือ ควรต้องมีการทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิสัยทัศน์ใหม่ หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

### ๓.๖ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

การควบคุม หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ หรือถ้าจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามแผน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ ผู้ควบคุมหรือผู้บริหารจะต้องดำเนินการอย่างหนึ่งจะแก้ไขปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มิฉะนั้นแล้วแผนก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การควบคุมอำนาจแบ่งตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุม ออกเป็น ๕ ประเภทด้วยกัน คือ

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการเพื่อจัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตที่ได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เรียกว่าการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุมให้โครงการสามารถผลิตผลงานได้ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร (Personal or Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้ และให้เป็นไปตามกำหนดการโครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วย

๓. การควบคุมด้านการเงิน (Financial Control) ได้แก่การควบคุมการใช้จ่าย (Cost-Control) การควบคุมทางด้านงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Physical Resources) ได้แก่การควบคุม การใช้ทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารและที่ดิน ตลอดจนแรงงานในการเป็นปัจจัยนำเข้า ของโครงการเพื่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

๕. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงานประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม ความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จากประเด็นต่อไปนี้

๑. เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประโยชน์ในข้อนี้นับว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมายถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้วเราก็ไม่ทราบว่าจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเป็นเช่นนี้การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่จะช่วยประคับประคองให้โครงการบรรลุสิ่งที่มุ่งหวังดังกล่าว จึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

๒. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมเวลา และค่าใช้จ่ายของโครงการโดยการเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพให้ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการลงไปได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ ได้

๓. ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไม่ใช่เป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้ นิเทศงาน

และผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้น เพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ก็จะมีมากขึ้น

๔. ช่วยป้องกันความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โครงการบางโครงการถ้ามีการควบคุมไม่ดี พออาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวงได้และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้นลักษณะของเหตุการณ์ที่เรียกว่า “สายเกินแก้” ก็จะไม่เกิดขึ้น

๕. ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุมนั้นผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่างๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดหามาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

๖. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงานได้ชัดเจนขึ้นโดยปกติโครงการต่างๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวม ๆ หรือใช้คำที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสูง เช่น คำว่าพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกระดับ ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือแม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เมื่อมีการติดตามและควบคุมโครงการ จะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและ กระบวนการวางแผน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้การติดตามและการ ควบคุมนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กันไม่ได้มีการแยกกันอย่างอิสระ กล่าวคือ เมื่อมีการ ติดตามดูผลการทำงานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการติดตามก่อนเสมอ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถควบคุมอะไรได้