



# คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก

ด้านการบริการวิชาการ

(ฉบับประชาชน)

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ปีงบประมาณ

2559



คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก  
ด้านการบริการวิชาการ  
(ฉบับประชาชน)

สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
ปีงบประมาณ  
2559

## คำนำ

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีภารกิจตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 8 การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน จากภารกิจดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงมากำหนดพันธกิจของหน่วยงานในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน ผ่านการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการมีประสิทธิภาพ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ขึ้น ซึ่งได้แสดง รายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้รับบริการได้ศึกษา รวมทั้ง ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานด้วย

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร เพื่อทราบแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน และถูกต้องตรงกัน ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อบุคคล หน่วยงานดังกล่าวและประชาชนที่มาขอรับบริการ ต่อไป

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

## สารบัญ

|                | หน้า   |
|----------------|--|
| คำนำ           | ก  |
| สารบัญ         | ข  |
| สารบัญแผนภาพ   | ค  |
| <b>บทที่ 1</b> | <b>บทนำ</b>  |
|                | ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ   |
|                | วัตถุประสงค์   |
|                | ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ  |
|                | บทบาทภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร                                       |
|                | โครงสร้างองค์การและโครงสร้างการบริหาร  |
| <b>บทที่ 2</b> | <b>กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม</b>  |
|                | ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม  |
|                | ลักษณะงานบริการทางวิชาการของสถาบันการศึกษา                                     |
|                | ลักษณะงานบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร                         |
|                | ลักษณะโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม                                  |
|                | ขั้นตอนการให้บริการ  |
|                | โครงการบริการวิชาการ   |
| <b>บทที่ 3</b> | <b>ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้น</b>                       |
|                | <b>การปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก</b>   |
|                | ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก |
|                | พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546    |
|                | การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี                      |
|                | พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551  |
|                | พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540                                  |
|                | วิธีการประเมิน   |
|                | มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน   |

## สารบัญแผนภาพ

|               |  | หน้า |
|---------------|--|------|
| แผนภาพที่ 1.1 | โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร          | 4    |
| แผนภาพที่ 1.2 | โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร | 5    |
| แผนภาพที่ 1.3 | โครงสร้างสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้    | 6    |
| แผนภาพที่ 2.1 | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการบริการวิชาการ    | 9    |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในคู่มือการปฏิบัติงานนั้น จัดทำขึ้นเพื่อแสดงรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน ให้เห็นรายละเอียดของงานนั้นๆ อย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน รวมทั้งให้ผู้รับบริการได้ศึกษาก่อนมาใช้บริการ ลดความสูญเสียอันเกิดจากความไม่รู้ การมีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงานสำหรับผู้เข้าทำงานใหม่ การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายตามที่จำเป็นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ก.พ.ร.) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในส่วนของการบริการวิชาการได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพเสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือดังกล่าวจะมีประโยชน์ และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายขั้นตอนรายละเอียดของกระบวนการบริการวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้รับบริการศึกษาขั้นตอนการให้บริการวิชาการผ่านคู่มือการปฏิบัติงาน รวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย
3. เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการทบทวนและตรวจติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการเกี่ยวกับการบริการวิชาการ ลดเวลาและค่าใช้จ่าย สำหรับผู้รับบริการ
2. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
3. มหาวิทยาลัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการควบคุมติดตามการทำงานด้านการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทบาทภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

### ภารกิจ

ตามมาตรา 8 ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้กำหนดภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

(1) แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการบนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและภูมิปัญญาสากล

(2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรมสำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าวจะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ

(3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่าความสำคัญและความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

(4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมืองท้องถิ่น ให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรมจริยธรรมและความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

(5) เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

(6) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่น ทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

(7) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมทั้งการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน

(8) ศึกษาวิจัยส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

### วิสัยทัศน์(Vision)

มหาวิทยาลัยเป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นและมีคุณภาพสู่อาเซียน

### อัตลักษณ์

บัณฑิตมีจิตอาสา สร้างสรรค์ปัญญา พัฒนาท้องถิ่น

### นิยาม

1) มีจิตอาสา หมายถึง มีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เสนอตัว เต็มใจ ตั้งใจ เสียสละสิ่งที่ตนเองมีทั้งร่างกาย เวลา ทรัพย์สิน เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือสังคมให้เกิดประโยชน์และความสุขมากขึ้น โดยไม่หวังผลตอบแทน

2) สร้างสรรค์ปัญญา หมายถึง การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน รักการอ่าน สะสม และเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถของตน และแสดงออกผ่านผลงานการเขียนการวิจัย การประดิษฐ์คิดค้น การพูด การแสดงในเวทีวิชาการต่างๆ รวมถึงริเริ่มโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3) พัฒนาท้องถิ่น หมายถึง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างโอกาสหรือส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ชุมชน สังคมให้ดีขึ้น

### เอกลักษณ์

ผลิตและพัฒนาครู เรียนรู้พัฒนาท้องถิ่น

**ค่านิยมหลัก (Core Values) :** มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (KPRU)

K – Knowledge – สร้างสรรค์ความรู้ใหม่

P – Public Service and Productivity – ให้บริการชุมชน สังคมและมีผลิตภาพที่ดี

R – Responsibility – ยึดถือความรับผิดชอบต่อหน้าที่

U – Unity – มีความรัก สามัคคีในองค์กร

### พันธกิจ (Mission)

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. สร้างองค์ความรู้ งานวิจัย งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาท้องถิ่น
3. เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
6. บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

### ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

1. สร้างความเข้มแข็งของบุคลากรและการวิจัย
2. พัฒนาเครือข่ายทางวิชาการ
3. เร่งรัดการสร้างภาพลักษณ์
4. พัฒนาการจัดการศึกษาก้าวไกลสู่อาเซียน

### เป้าประสงค์ (Goals) :

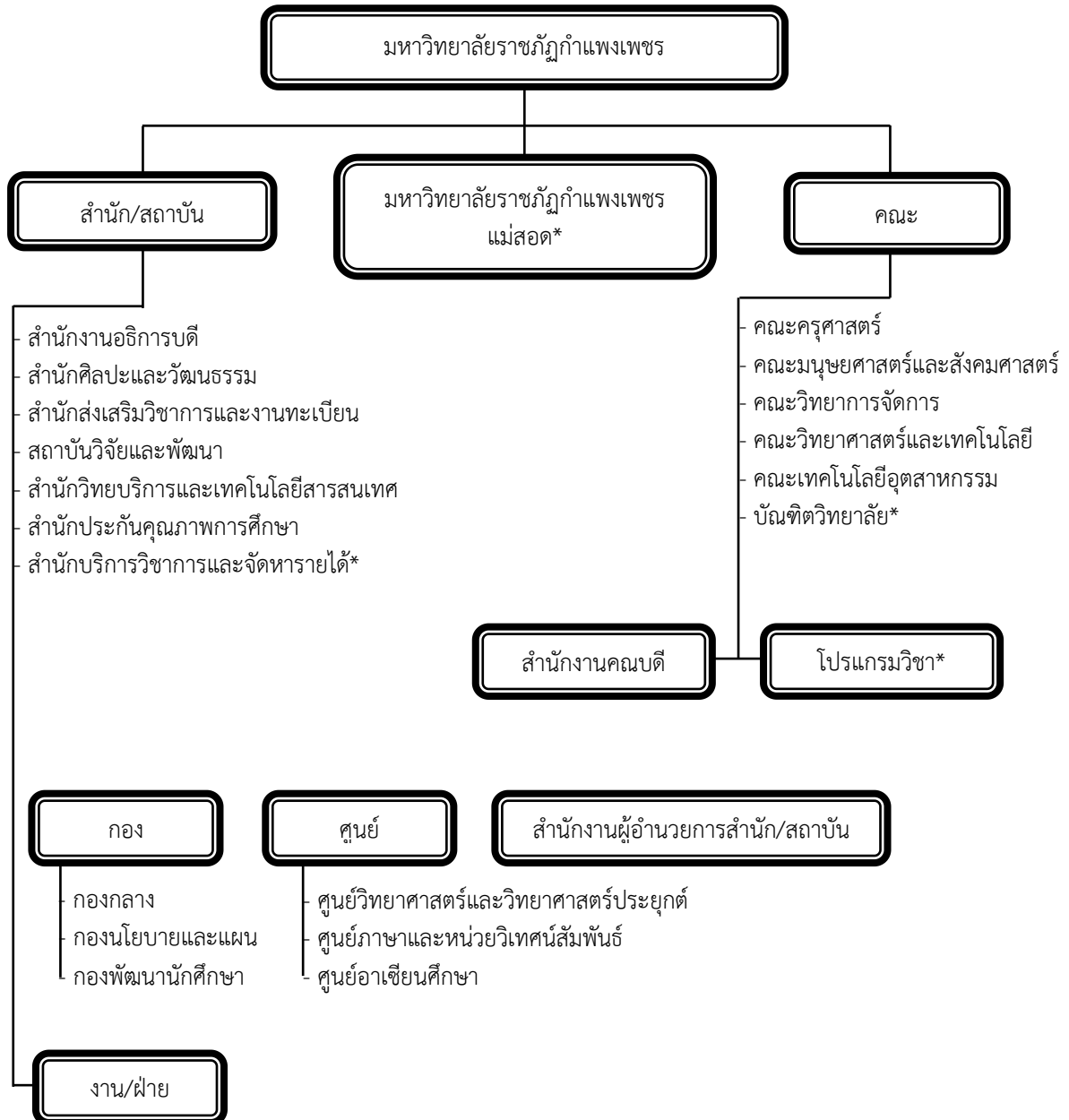
- 1.1 บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- 1.2 มหาวิทยาลัยมีองค์ความรู้ งานวิจัย งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมที่ช่วยพัฒนาชุมชนและสังคม
- 2.1 มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ
- 2.2 ชุมชน ท้องถิ่น อยู่ดีมีสุข เข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้
- 2.3 นักศึกษา บุคลากร ชุมชน ท้องถิ่น มีการดำรงศิลปะและวัฒนธรรมไทยและเรียนรู้วัฒนธรรมอาเซียน
- 3.1 มหาวิทยาลัยมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นจากสังคม
- 4.1 บัณฑิตมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ
- 4.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษามีคุณภาพ



4.3 มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มคุณภาพผลผลิตและบริการ จะเห็นได้ว่าการบริการวิชาการแก่สังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ให้ความสำคัญโดย กำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ของการพัฒนามหาวิทยาลัย

## โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

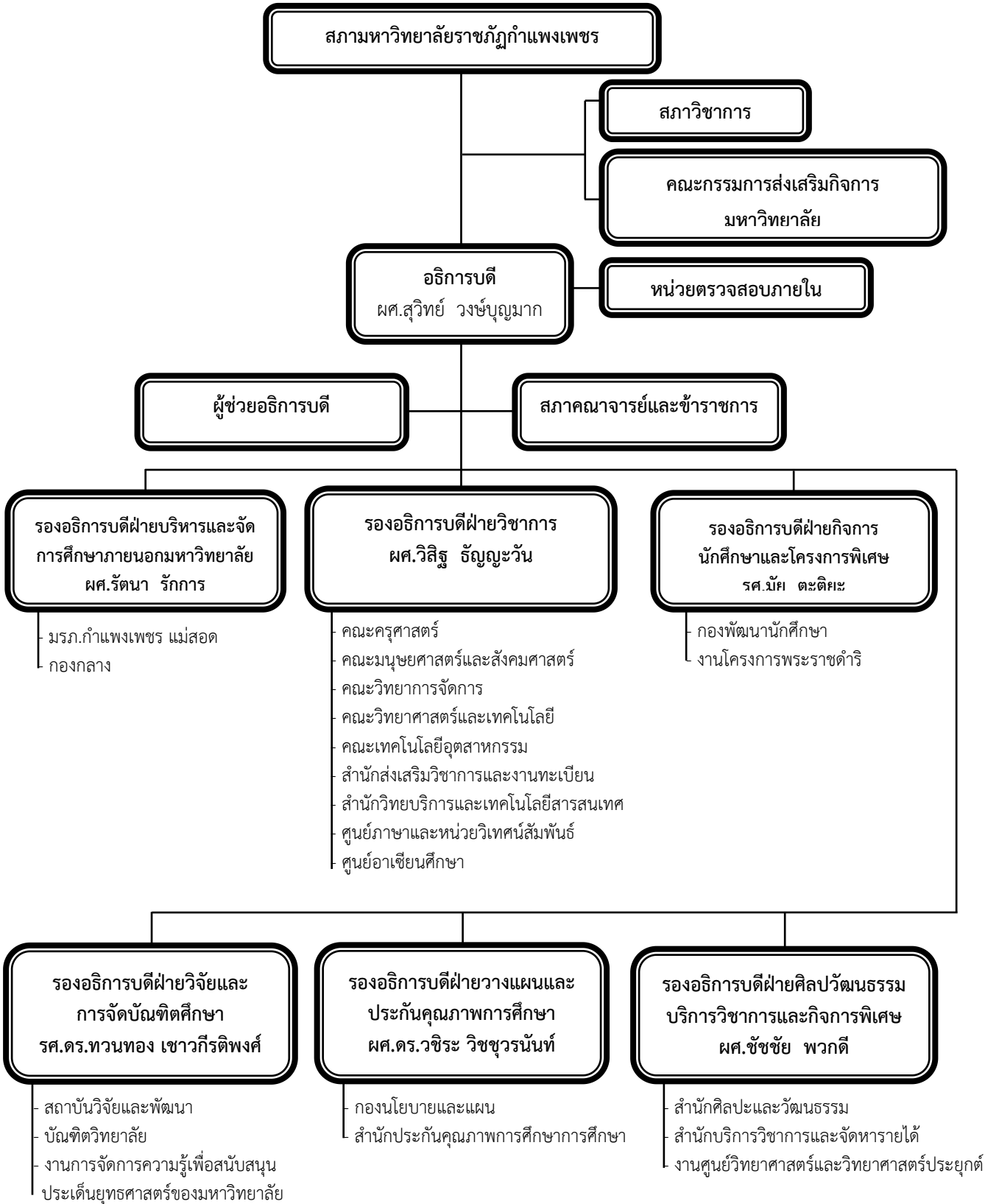
### 1. โครงสร้างองค์กร



หมายเหตุ : \* หมายถึง หน่วยงานบริหารภายในมหาวิทยาลัย

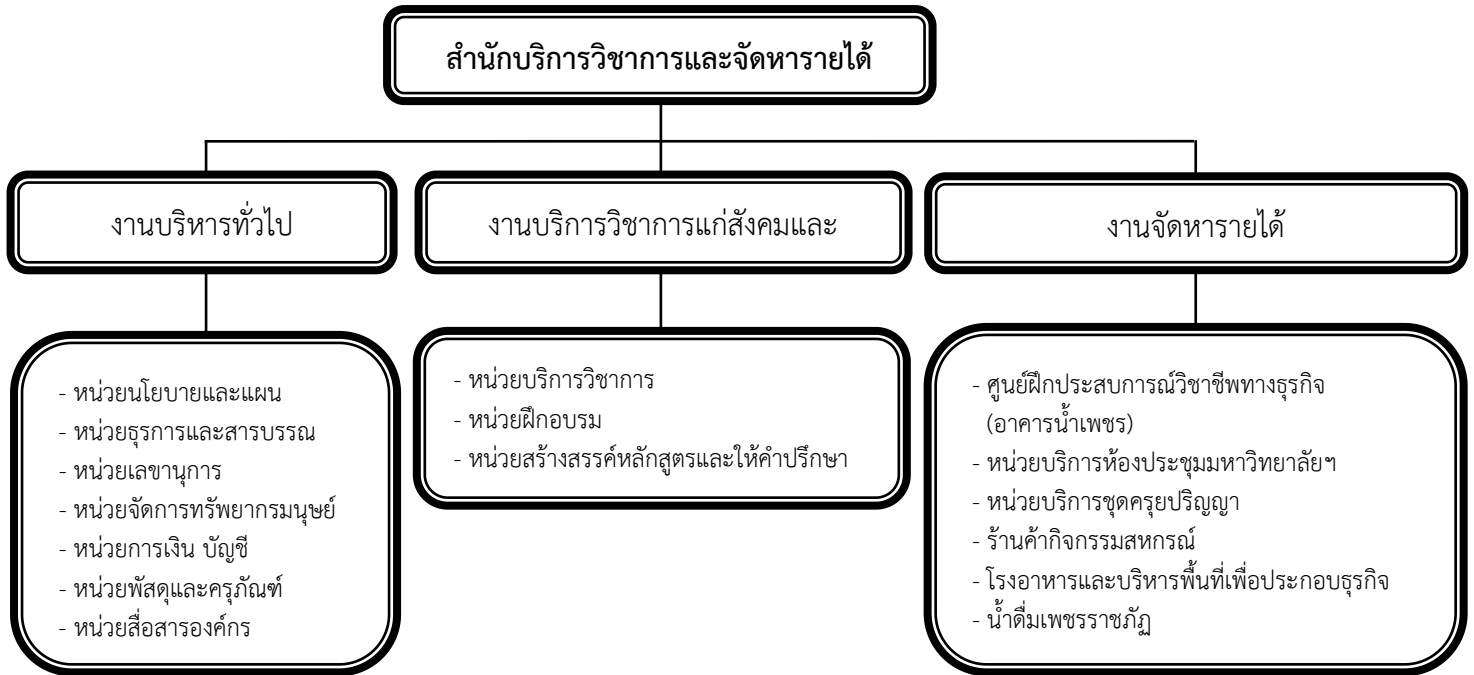
ภาพที่ 1.1 โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. โครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 1.2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## 3. โครงสร้างหน่วยงาน



ภาพที่ 1.3 โครงสร้างสำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้

## บทที่ 2

### กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม

#### ความหมายของการบริการวิชาการแก่สังคม

การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การที่สถาบันการศึกษาอยู่ในฐานะเป็นที่พึ่งของชุมชนหรือเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการ หรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชนในด้านต่างๆ และทำให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพ

#### ลักษณะงานบริการทางวิชาการของสถาบันการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้กำหนดลักษณะและขอบเขตของการบริการวิชาการ ดังนี้

1. บริการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบ และตรวจซ่อม
2. บริการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา
3. บริการจัดฝึกอบรมสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 รูปแบบคือ แบบเก็บค่าลงทะเบียน แบบให้เปล่าและแบบว่าจ้าง
4. บริการเกี่ยวกับสุขภาพที่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. บริการศึกษา วิจัย สำนักรวบรวมแผนและการจัดการ
6. บริการศึกษาความเหมาะสมของโครงการการศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
7. บริการวางระบบ ออกแบบ สร้าง ประดิษฐ์และผลิต

#### ลักษณะงานบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ภารกิจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึ่งและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและการพัฒนาที่ยั่งยืนของชุมชน สังคม ประเทศชาติ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้ดำเนินงานและพัฒนากิจการให้บริการวิชาการแก่สังคมมาอย่างต่อเนื่อง ตามสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมีการเรียนการสอน การวิจัย และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีกรให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ

เพื่อให้ข้อมูลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในด้านการให้บริการวิชาการ มีความครบถ้วน สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้จึงได้รวบรวมลักษณะงานบริการวิชาการขึ้น เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้รับบริการสามารถเลือกติดต่อขอรับบริการไปยังหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการได้โดยตรง หรือขอรับบริการผ่านมหาวิทยาลัยได้เช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการแบบให้เปล่า เป็นการดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ชุมชน ผู้ด้อยโอกาส ที่มีความต้องการรับบริการจากมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณให้ทั้งหมด โดยผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

2. การให้บริการโดยไม่มุ่งผลกำไร เป็นการดำเนินงานกับกลุ่มที่มีงบประมาณของตนเองในการดำเนินการ หรือกลุ่มที่มีงบประมาณจำกัด ซึ่งมหาวิทยาลัยให้บริการในลักษณะร่วมสนับสนุนค่าใช้จ่าย เช่น การให้บริการเกี่ยวกับการตรวจสอบ วิเคราะห์ ตรวจสอบ การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา หรือให้บริการทางวิชาการด้านบุคลากร การเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ กรรมการ ที่ปรึกษา รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนหรือสังคมได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของมหาวิทยาลัยตามความเหมาะสม เป็นต้น

3. การให้บริการวิชาการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการเพื่อหารายได้ เพื่อเลี้ยงตนเอง หรือเพื่อพัฒนาหน่วยงาน เพื่อหารายได้ให้กับมหาวิทยาลัยหรือคณะ/สำนัก/สถาบัน หรือเพื่อพัฒนาหน่วยงาน เช่น รับศึกษา สํารวจ ทำรายงาน ทดสอบ อบรมความรู้ ออกแบบและประเมินผล การแปล เป็นต้น

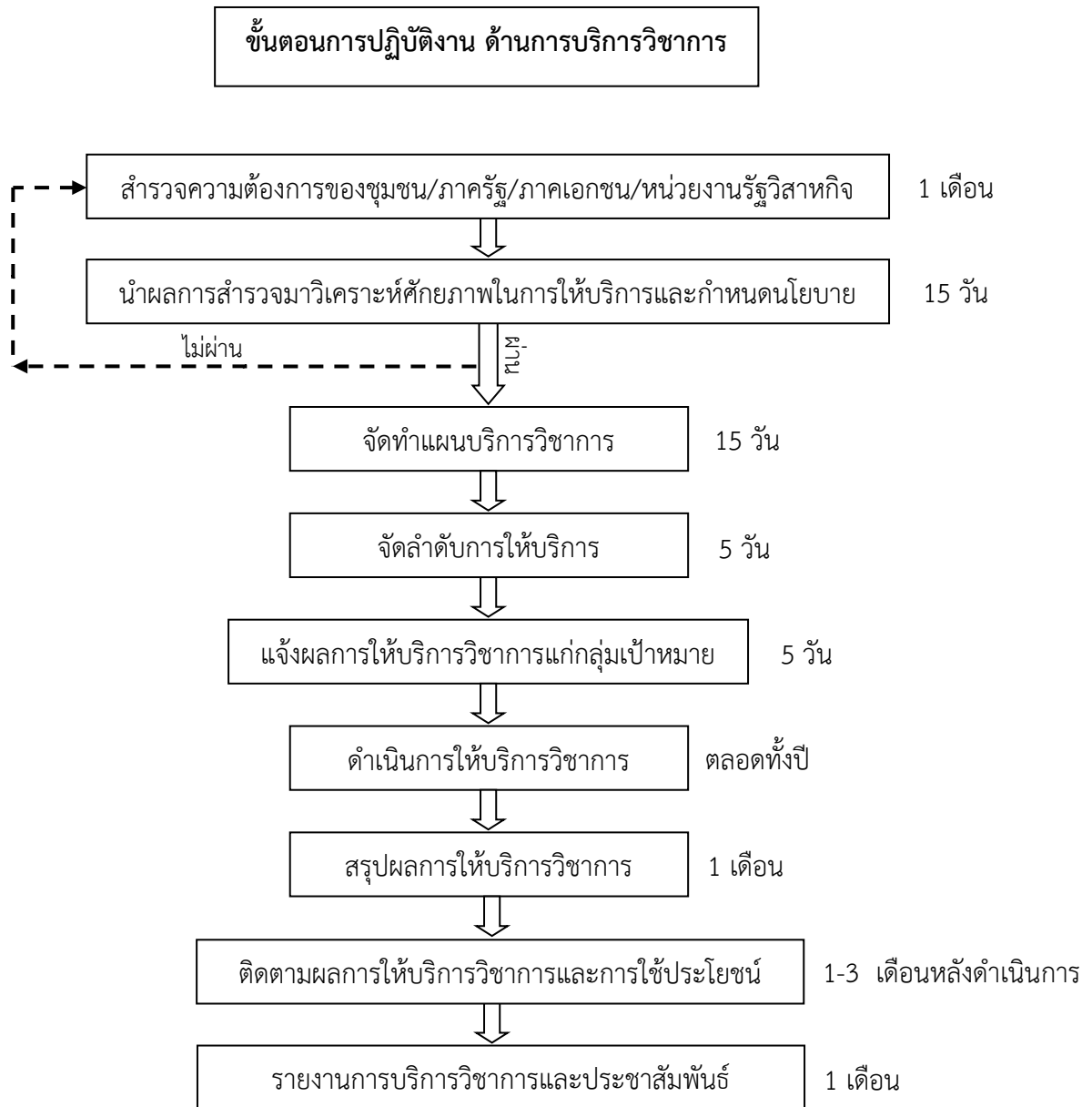
ในส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร การให้บริการภารกิจหลักที่สนับสนุนงบประมาณมากที่สุด และตอบสนองภารกิจการจัดตั้งที่เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อท้องถิ่น เป็นที่พึ่งของท้องถิ่น ดังนั้น การให้บริการส่วนใหญ่ จึงเน้นภารกิจหลักการให้บริการวิชาการในรูปแบบให้เปล่าเป็นหลัก

### **ลักษณะโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม**

1. เป็นโครงการที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย ในเรื่องในแต่ละหน่วยงาน มีศักยภาพ ความถนัด และเชี่ยวชาญของบุคลากรและทรัพยากร หรือได้รับการร้องขอจากชุมชน
2. การจัดทำโครงการ/กิจกรรม ต้องศึกษาความต้องการกลุ่มเป้าหมายก่อน เพื่อให้การดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ สามารถตอบสนองความต้องการกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง
3. กลุ่มเป้าหมายการให้บริการวิชาการ คือ ผู้รับบริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน โรงเรียน สถาบันการศึกษาอื่นๆ ศิษย์เก่า ตลาดแรงงาน ชุมชน และประชาชนในพื้นที่รับบริการของมหาวิทยาลัย หรือพื้นที่อื่นๆ ที่มีการร้องขอ เป็นต้น
4. สถานที่หรือการให้บริการตามโครงการ/กิจกรรม อาจจัดขึ้นในมหาวิทยาลัย หรือในพื้นที่ภายนอกมหาวิทยาลัย

### **ขั้นตอนการให้บริการ**

เพื่อให้การบริการวิชาการ เกิดความรวดเร็วและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในภารกิจที่กฎหมายกำหนด มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษา แสดงรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการบริการวิชาการ

**หมายเหตุ :** ในบางกรณีหน่วยงานภายนอกขอความอนุเคราะห์ในระหว่างปีงบประมาณ หน่วยงานก็นำมาสู่การให้บริการวิชาการ โดยต้องมีบันทึกขอความอนุเคราะห์เพื่อนำมาขออนุญาตจัดกิจกรรมบริการวิชาการจากทางมหาวิทยาลัย

## โครงการบริการวิชาการ

ในปีงบประมาณ 2559 มหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณ เพื่อการบริการวิชาการผ่านโครงการต่างๆ ให้คณะ ศูนย์ สำนักและโปรแกรมวิชาดำเนินการ ดังนี้

1. โครงการเยาวชนรักษ์สิ่งแวดล้อม
2. โครงการพัฒนาชุมชนต้นแบบ
3. โครงการการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ในองค์การภาครัฐ
4. วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารบริการวิชาการเผยแพร่ความรู้สู่สังคม
5. โครงการค่ายการประถมศึกษาอาสาพัฒนา
6. โครงการส่งเสริมความรู้ด้านการเกษตรเพื่อชุมชนเข้มแข็ง
7. ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์กรรมพืช อันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
8. ศูนย์การเรียนรู้เกษตรเพื่อธนาคารอาหารตามแนวพระราชดำริและพระราชเสาวนีย์
9. โครงการ 1 ช่วย 9
10. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม : การขยายพันธุ์พืช
11. โครงการส่งเสริมทักษะการนำเที่ยวเพื่อชุมชน
12. โครงการยกระดับธุรกิจชุมชน
13. โครงการศึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนหนองจอก

### บทที่ 3

## ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก

### ระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก

ปัจจุบันรัฐบาลได้มีมาตรการเน้นหนักเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาคราชการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปฏิรูประบบบริหารราชการ โดยการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการในการทำงาน โดยเน้นผลงาน การมีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลัก มหาวิทยาลัยจึงมีระเบียบ/ข้อบังคับ กฎหมายที่นำมาใช้เพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

### พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

#### หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน เปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

#### หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา 33 ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่า ภารกิจใดมีความจำเป็นหรือ สมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของ คณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

#### หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงาน ในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศ ให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใน ใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการ ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลา แล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

มาตรา 42 เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับ กับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือ ความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม โดยเร็วต่อไป มาตรา 43 การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณี มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้ เท่าที่จำเป็น



## หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา 45 นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตร 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา 47 ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับจากการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

### การส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หลักธรรมาภิบาล หรืออาจเรียกว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ซึ่งรู้จักกันในนาม “Good Governance” นั้น เป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน แต่หากพิจารณาตามความหมายที่ทางสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ หรือ TDRI ได้ให้ความหมายไว้ พบว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” (แปลว่า คุณความดี) รวมกับคำว่า “อภิ” (แปลว่า ยิ่ง) และ คำว่า “บาล” (แปลว่า ปกครองหรือเลี้ยงดู) ดังนั้นคำว่า “ธรรมาภิบาล” จึงหมายถึง การบริหารหรือ การปกครองที่มีความถูกต้อง มีความยุติธรรม และมีคุณความดีอย่างยิ่ง ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Good governance” โดย “หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” นั้น ประกอบด้วย 10 หลัก ได้แก่

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจ ที่ล่าสมัยและไม่มีความจำเป็น
2. ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนอง ต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการ ความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้ อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึง ตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความ หลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม
4. ภาวะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการ ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณชน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

5. เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนวางระบบให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปโดยง่าย

6. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ

7. ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่นๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

8. การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทมติ (Participation/ Consensus Oriented) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทมติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

9. การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจ และกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

10. คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/ Ethic) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

- I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ
- M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม
- R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง
- E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
- A - Accountability ตรวจสอบได้
- D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย
- Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

## พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

### หมวด 5 การรักษจรรยาข้าราชการ

มาตรา 78 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษจรรยาข้าราชการตามที่ส่วนราชการกำหนดไว้โดยมุ่งประสงค์ให้เป็นข้าราชการที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ โดยเฉพาะในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- (2) ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ
- (3) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- (4) การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

ให้ส่วนราชการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของงานในส่วนราชการนั้นตามหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ

ในการกำหนดข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการตามวรรคสอง ให้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการและประกาศให้ประชาชนทราบด้วย

มาตรา 79 ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการอันมิใช่เป็นความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชาตักเตือน นำไปประกอบการพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนเงินเดือน หรือสั่งให้ข้าราชการผู้นั้นได้รับการพัฒนา

### หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย

มาตรา 80 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องรักษาวินัย โดยกระทำการหรือไม่กระทำการตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้โดยเคร่งครัดอยู่เสมอ

ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ปฏิบัติราชการในต่างประเทศ นอกจากต้องรักษาวินัยตามที่บัญญัติไว้ในหมวดนี้แล้ว ต้องรักษาวินัยโดยกระทำการหรือไม่กระทำการตามที่กำหนดในกฎ ก.พ. ด้วย

มาตรา 81 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความบริสุทธิ์ใจ

มาตรา 82 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

- (1) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม
- (2) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติของ

คณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

- (3) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ

อุทิศสภาวะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ

- (4) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง แต่ถ้าเป็นการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือจะเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของทางราชการ จะต้องเสนอความเห็นเป็นหนังสือทันทีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่งนั้น และเมื่อได้เสนอความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้ปฏิบัติบังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม

- (5) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้

- (6) ต้องรักษาความลับของทางราชการ

(7) ต้องสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกันและผู้ร่วมปฏิบัติราชการ

(8) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

(9) ต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน กับจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการว่าด้วยมารยาททางการเมืองของข้าราชการด้วย

(10) ต้องรักษาชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย

(11) กระทำการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

มาตรา 83 ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ดังต่อไปนี้

(1) ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา การรายงานโดยปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้ง ถือว่าเป็นการรายงานเท็จด้วย

(2) ต้องไม่ปฏิบัติราชการอันเป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วคราว

(3) ต้องไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนหาประโยชน์ให้แก่ตนเอง หรือผู้อื่น

(4) ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการ

(5) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน

(6) ต้องไม่เป็นการกรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการ หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันนั้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท

(7) ต้องไม่กระทำการอย่างใดที่เป็นการกลั่นแกล้ง กดขี่ หรือข่มเหงกันในการปฏิบัติราชการ

(8) ต้องไม่กระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

(9) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

(10) ไม่กระทำการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

มาตรา 84 ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติตามมาตรา 81 และมาตรา 82 หรือฝ่าฝืนตามข้อห้ามตามมาตรา ๘๓ ผู้นั้นเป็นผู้กระทำผิดวินัย

มาตรา 85 การกระทำผิดวินัยในลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

(1) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต

(2) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

(3) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินสิบห้าวันโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ

(4) กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

(5) ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ข่มเหง หรือทำร้ายประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง

(6) กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุกหรือโทษที่หนักกว่าโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือได้รับโทษที่หนักกว่าโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

(7) ละเว้นการกระทำหรือระทำการใดๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 82 หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา 83 อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

(8) ละเว้นการกระทำหรือระทำการใดๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา 80 วรรคสองและมาตรา 82 (11) หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา ๘3 (10) ที่มีกฎ ก.พ. กำหนดให้เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

มาตรา 86 กฎ ก.พ. ตามมาตรา 80 วรรคสอง มาตรา 82 (11) มาตรา 83 (8) และ (10) และมาตรา 85 (8) ให้ใช้สำหรับการกระทำที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่กฎ ก.พ. ดังกล่าวใช้บังคับ

มาตรา 87 ให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด

มาตรา 88 ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย จะต้องได้รับโทษทางวินัย เว้นแต่มีเหตุอันควรงดโทษตามที่บัญญัติไว้ในหมวด 7 การดำเนินการทางวินัยโทษทางวินัยมี 5 สถาน ดังต่อไปนี้

- (1) ภาคทัณฑ์
- (2) ตัดเงินเดือน
- (3) ลดเงินเดือน
- (4) ปลดออก
- (5) ไล่ออก

มาตรา 89 การลงโทษข้าราชการพลเรือนสามัญให้ทำเป็นคำสั่ง ผู้สั่งลงโทษต้องสั่งลงโทษให้เหมาะสมกับความผิดและความเป็นไปด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ โดยในคำสั่งลงโทษให้แสดงว่าผู้ถูกลงโทษกระทำความผิดวินัยในกรณีใดและตามมาตราใด

### **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**

ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มุ่งเน้นการประเมินความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐใน 3 มิติ คือ มิติการเปิดเผยและการตรวจสอบได้ มิติการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมิติของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในลักษณะของการจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสาร เอกสาร หลักฐานและระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อรองรับการประเมินผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งผลให้การพัฒนาระบบบริหารราชการแผ่นดินและการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของภาครัฐและประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและมีความสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการของรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นได้อย่างกว้างขวาง ถูกต้อง เป็นธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีคุณค่าและมีประสิทธิภาพ โดยเป็นกระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้วย

ความซื่อสัตย์สุจริต สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้จากทุกฝ่าย รวมทั้งการให้การบริการแก่ประชาชน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและมีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสหน่วยงาน ภาครัฐที่กำหนดภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มีประโยชน์ทั้งต่อ ภาคประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

#### **ประโยชน์ต่อภาคประชาชน**

- 1) ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการด้านข้อมูล ข่าวสารและกระบวนการทำงานอื่นๆ จากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ
- 2) สามารถรับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 3) สามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐได้
- 4) มีความเข้าใจและมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและสังคม
- 5) สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะ การใช้ช่องทางผ่าน พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

#### **ประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ**

- 1) มีข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่กำหนด ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 2) มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กรที่สอดคล้องกับความโปร่งใส ที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ ทั้งในเชิงข้อมูลและกระบวนการ
- 3) มีหลักเกณฑ์มาตรฐาน ตัวชี้วัด แนวทางการประเมินผลและสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นตัวแบบในการประเมินตนเอง ภายใต้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 4) หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใส เป็นแบบประเมิน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการตรวจประเมินของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจประเมิน ตามกฎหมายหรือเพื่อกิจการอื่น
- 5) ได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางราชการและสามารถพัฒนาระบบกลไกในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง เป็นธรรมและรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานมีความครอบคลุมแนวคิด และกระบวนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการมีส่วนร่วมของประชาชนและการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส

การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการของภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้านการบริหารงาน 5 ประการ ได้แก่

1. การจัดทำและเผยแพร่โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
2. การจัดทำวิสัยทัศน์พันธกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
3. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี
5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการของหน่วยงาน มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน

มาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำหน้าที่ โดยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเลือกปฏิบัติและการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นธรรม โดยเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการการเลือกใช้ช่องทางการให้บริการ รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้านการให้บริการแก่ประชาชน 6 ประการ ได้แก่

1. การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
3. การเลือกใช้ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ
4. การจัดให้มีช่องทางและกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน
5. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
6. การจัดทำระบบข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการให้บริการแก่ประชาชน

ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการเปิดเผยการตรวจสอบได้และการส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของภาคประชาชนตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

การประเมินความสมบูรณ์ของขั้นตอนและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยพิจารณาจากระดับความสมบูรณ์ของข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในเชิงคุณภาพที่มีความก้าวหน้าในด้านข้อมูลข่าวสาร หลักฐานและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น

การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น โดยมีการวัดค่าของความสมบูรณ์ของกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานความโปร่งใสด้านการติดตามและประเมินผล เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการเปิดเผยให้เห็นถึงระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน การจัดให้มีกลไกการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกที่มีความเป็นอิสระ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตาม และประเมินผลการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปร่งใสด้านการติดตามและประเมินผล 5 ประการ ได้แก่

1. การจัดทำหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
2. การจัดให้มีระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสม
3. การจัดให้มีระบบและกลไกการปฏิบัติการเพื่อรองรับการตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก (External Audit) ที่เป็นอิสระ
4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
5. การรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนปฏิบัติการประจำปี

มาตรฐานความโปร่งใสด้านการเปิดเผยและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นมาตรฐานในการเปิดเผยและการส่งเสริมสิทธิการเข้าถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ การจัดระบบและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาศักยภาพของระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อการบริหารความโปร่งใสและการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

กลไกการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล วิธีการประเมินพิจารณาจากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับแผนงานงบประมาณ ความรับผิดชอบและระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และพิจารณาผลการปฏิบัติการของหน่วยงานเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

1. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลและส่วนงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปี
2. มีการปฏิบัติหน้าที่ตามแผนปฏิบัติการประจำปีภายใต้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี
3. มีการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละส่วนงานภายในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากผลการนำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานไปปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลา

หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติของหน่วยงาน หมายถึง การที่บุคลากรและหน่วยงานได้มีการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ซึ่งเป็นการให้บริการตามแนวทางและระบบที่หลากหลาย เช่น การบริการตามลำดับก่อน-หลัง หรือการให้บริการที่เหมาะสมกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด และถูกต้องแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

## วิธีการประเมิน

จากการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดไว้ว่ามีหรือไม่มีการให้บริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไรและพิจารณาจากความหลากหลายในการให้บริการแก่ประชาชนเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน

1. มีการให้การบริการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนดไว้
2. มีการให้การบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. มีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน - หลัง

การที่หน่วยงานได้มีการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนา ระบบการให้คุณให้โทษและการจัดทำกิจกรรมการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเป็นการกำหนดรูปแบบและเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาให้โทษแก่บุคลากรที่กระทำความผิดตามกฎระเบียบของราชการและจริยธรรมของหน่วยงาน รวมทั้งการสนับสนุนและให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม วิธีการประเมินพิจารณาจากการกำหนดและดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบการให้คุณให้โทษ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรในหน่วยงานและพิจารณาจากขั้นตอนและกระบวนการพัฒนาระบบการ ให้คุณให้โทษแก่บุคลากรในหน่วยงาน



สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาพรวม เพื่อให้มีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานและเพื่อพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลของ หน่วยงาน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพ/ผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งมีการกำหนดวิธีการประเมินผลตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ และมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการประเมินให้บุคลากร/สาธารณชนได้รับทราบ

การจัดทำรายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน มีเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน ดังนี้

1. มีการจัดแผนงานกิจกรรม/โครงการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น การจัดเวทีประชาคม/สาธารณะ

2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

กำหนดไว้โดยจะต้องมีการเผยแพร่ผลการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นที่ รับทราบโดยทั่วไป วิธีการประเมินพิจารณาจากการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

1. พิจารณาจากช่องทางในการเผยแพร่ผลการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การจัดทำรายงานผลการประเมินการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการประจำปี

2. มีการเผยแพร่ผลการประเมินการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ให้เป็นที่รับรู้ ของบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

### มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

การควบคุม หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผน ที่กำหนดไว้ หรือถ้าจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้ กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการศึกษาค้นคว้า การปฏิบัติงานตามแผน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ ผู้ควบคุมหรือ ผู้บริหารจะต้องดำเนินการอย่างหนึ่ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มิฉะนั้น แล้วแผนก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การควบคุมอาจแบ่งตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุม ออกเป็น 5 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการ เพื่อจัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตที่ได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ เรียกว่า การควบคุม คุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุม ให้โครงการสามารถผลิตผลงานได้ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

2. การควบคุมบุคลากร (Personal of Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรมปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้และให้เป็นไปตาม กำหนดการโครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญพนักงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหน้าที่และ ความรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมด้านความปลอดภัยของพนักงานด้วย

3. การควบคุมด้านการเงิน (Financial Control) ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่าย (Cost - Control) การควบคุมทางด้านงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้โครงการเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

4. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Physical Resources) ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่ายทรัพยากรประเภทวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารและที่ดิน ตลอดจนแรงงานในการเป็นปัจจัยนำเข้าของโครงการ เพื่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

5. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติงานประเภทนั้นๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย เช่น โครงการพัฒนาสังคม วัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตย หรือโครงการพัฒนาชนบท เป็นต้น

### ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม

ความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จากประเด็นต่อไปนี้

1. เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประโยชน์ในข้อนี้ถือว่าเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมายถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้ว เราก็ไม่ทราบว่าจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเป็นเช่นนี้การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ ที่จะช่วยประคับประคองให้โครงการบรรลุสิ่งที่มุ่งหวังดังกล่าวจึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

2. ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการ โดยการเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของโครงการลงไปได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ได้

3. ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไม่ใช่เป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้นิเทศงานและผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้น เพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำ ช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ก็จะมีมากขึ้น

4. ช่วยป้องกันและลดความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โครงการบางโครงการถ้ามีการควบคุมไม่ดีพอ อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายใหญ่หลวงได้ และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้น ลักษณะของเหตุการณ์ที่เรียกว่า "สายเกินแก้" ก็จะไม่เกิดขึ้น

5. ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุม นั้น ผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่างๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดหามาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เช่น โครงการสร้างถนนเข้าไปในถิ่นทุรกันดาร อาจก่อให้เกิดปัญหาการลึกลอบตัดไม้เถื่อน โดยใช้ถนนสายนั้นเป็นเส้นทางขนส่ง เป็นต้น

6. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงานได้ชัดเจนขึ้น โดยปกติโครงการต่างๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวมๆ หรือใช้คำที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสูง เช่น คำว่าพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกระดับ ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ

แม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ถูกต้องได้ เมื่อมีการติดตามและควบคุมโครงการ จะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุมเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและกระบวนการวางแผน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นโยบายที่กำหนดไว้ การติดตามและการควบคุมนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กันไม่ได้มีการแยกกันอย่างอิสระ กล่าวคือเมื่อมีการติดตามดูผลการทำงานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการติดตามก่อนเสมอ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถควบคุมอะไรได้

# ช่องทางการติดต่อเพื่อการให้บริการ



สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร  
69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000



โทรศัพท์ : 055-706555 ต่อ 7907



โทรสาร : 055-706518



เว็บไซต์ สำนักฯ : <http://asl.kpru.ac.th/asr/>



E-mail : ASR.KPRU2559@gmail.com