

หัวข้อเค้าโครงเรื่องของผลงาน (สายงานทรัพยากรบุคคล)

๑. ชื่อผลงาน แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน

๒. บทนำ/หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งคณะรัฐมนตรี มีมติรับทราบตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้เสนอเรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องที่ของรัฐมนตรีมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ และมีนโยบายสำคัญเร่งด่วนในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใส เป็นที่เชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชน

กรมพัฒนาที่ดิน ได้ตระหนักถึงประโยชน์ต่อการเสริมสร้างความโปร่งใสภายในหน่วยงาน และให้ความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งจากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี ๒๕๖๑ - ปัจจุบัน ของกรมพัฒนาที่ดิน มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑๖ เรื่อง ส่วนเรื่องการร้องเรียนทั่วไป ๑๒๒ เรื่อง ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนทำให้กรมพัฒนาที่ดิน สามารถให้บริการที่โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ตามความต้องการของประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐ และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสริมสร้างให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม รวมทั้งกำหนดกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกรณีมีการฝ่าฝืนจริยธรรม การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น จึงได้วางแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่ และเป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาที่ดิน รวมทั้งข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นและคำชมเชย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดินมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้กรมพัฒนาที่ดินมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ที่มีขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๓ เพื่อใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รับทราบหลักเกณฑ์และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

๔. ระยะเวลาที่ดำเนินการ เดือนกันยายน ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

๕. ผู้ดำเนินการ

๕.๑ นายสุรเชษฐ์ จิตต์เอื้อเพื่อ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ มีหน้าที่ ดำเนินการศึกษา รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ รวมทั้งยกย่องคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน และออกแบบ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ของกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปฏิบัติงานร้อยละ ๘๐

๕.๒ นางมาลินี คุณะดิลก จำปาทอง ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องของคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกรมพัฒนาที่ดิน ปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐

๕.๓ นางสาวกมลพร บุญศิริ ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม มีหน้าที่ ควบคุม กำกับ ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะในการยกย่องคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐

๖. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินงาน

๖.๑ สรุปสาระ

ผู้ขอรับการประเมินได้วางแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะ ในครอบครอง ของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยงานของรัฐ

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการ ด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชน และข้าราชการทราบ เป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือ จากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอ คำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้อง ทุกข์ออกไปคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

๔) หลักเกณฑ์การพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

ที่รวดเร็ว สร้างสรรค์ และมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่แสดงถึงสถานะการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เป็นปัจจุบันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

๕) หลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ OIT ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส (ข้อ O๒๙) “แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ” กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ วางแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงาน วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ (ข้อ O๓๐) “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผ่านทางช่องทางออนไลน์ของหน่วยงาน โดยแยกต่างหากจากช่องทางกรรณการร้องเรียนเรื่องทั่วไป

ดังนั้น จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน เพื่อใช้เป็นแนวทางเกี่ยวกับกระบวนการจัดการตามข้อร้องเรียนที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และระเบียบข้างต้น ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้

๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑) ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดตามประกาศกรมพัฒนาที่ดิน เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

๒) รวบรวม วิเคราะห์ วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ – ปัจจุบัน

๓) จัดทำขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน รวมทั้ง ระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ เมื่อกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ จะทำการ ลงทะเบียนรับเรื่อง และจะพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน ๑ วัน เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน เบื้องต้นภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมายังกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กลับมายังกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม จะทำการสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำเสนอ อพ. หรือ ผอ.กกจ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๓.๔ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาที่ดิน ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามรหัสเรื่องร้องเรียนที่ได้ ลงทะเบียนไว้

๓.๕ กรณีผลตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามิเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้ เสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ส่งเรื่องให้กลุ่มวินัย กองการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการสืบสวนสอบสวน ตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน ๓๐ วันทำการ หรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

๔) ยกร่างคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน และนำเสนอคณะทำงานวิชาการของกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อขอความเห็นชอบ

๕) คณะทำงานวิชาการของกองการเจ้าหน้าที่ พิจารณา ตรวจสอบคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ให้ความเห็นชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๖) จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ในรูปแบบ E-book

๗) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ให้บุคลากรทุกหน่วยงานทราบ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ ของแต่ละหน่วยงาน

๘) ติดตามผลการดำเนินการผ่านช่องทาง Online

๙) ตรวจสอบการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ให้เป็นปัจจุบัน

๑๐) ปรับปรุงช่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาที่ดิน ผ่านระบบออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน

๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

เชิงปริมาณ

๑) คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมพัฒนาที่ดิน ในรูปแบบ E-book จำนวน ๑ คู่มือ

๒) จำนวนเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่ได้รับทราบคู่มือ

เชิงคุณภาพ

๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มีคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อกำหนด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้

๓) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) ในข้อ 0๒๙ และข้อ 0๓๐ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปี ๒๕๖๕ ผ่านเกณฑ์การประเมิน ๑๐๐ คะแนน

๔) มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมพัฒนาที่ดิน โดยสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยแยกต่างหากจากช่องทางการร้องเรียนเรื่องทั่วไป ผ่านทางระบบออนไลน์บนหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน

๘. ประโยชน์ที่ได้รับ

๘.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ


๘.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือที่สามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน


๘.๓ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีแหล่งในการศึกษาเรียนรู้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการดำเนินการของกรมพัฒนาที่ดิน

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ..... 
 (นายสุรเชษฐ์ จิตต์เอื้อเฟื้อ)
 ผู้เสนอผลงาน
 วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕


ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริง
 ทุกประการ

ลงชื่อ..... 
 (นางมาลินี คุณะติลก จำปาทอง)
 ผู้ร่วมดำเนินการ
 วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ลงชื่อ..... 
 (นางสาวกมลพร บุญศิริ)
 ผู้ร่วมดำเนินการ
 วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ..... 
 (นางสาวกมลพร บุญศิริ)
 ผู้อำนวยการกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
 วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕
 (ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ)

ลงชื่อ..... 
 (นางปวีณา แสงเดือน)
 ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
 วันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕

ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

ของ นายสุรเชษฐ์ จิตต์เอื้อเพื่อ

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๘๙
กองการเจ้าหน้าที่

๑. เรื่อง การสื่อสาร วัฒนธรรม และประชาสัมพันธ์งานด้านส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส
ผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน

๒. หลักการและเหตุผล

ข้าราชการและบุคลากรในระบบราชการเป็นกลไกสำคัญในการปูพื้นฐานการเสริมสร้างระบบ
คุณธรรม จริยธรรมในสังคม โดยต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีคุณธรรม นำประโยชน์ให้เกิด
แก่ส่วนรวมและตนเอง และมีความประพฤติที่ตรงตามความเป็นข้าราชการ ปฏิบัติตามกฎหมาย รักษาไว้
ซึ่งผลประโยชน์ของชาติและส่วนรวม

ตามข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรมข้าราชการ
พลเรือน ที่ได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๔ กำหนดในข้อ ๑๑ ให้กลุ่มงาน
จริยธรรม มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการรักษาจริยธรรม ดังต่อไปนี้

(๑) พัฒนาระบบ เครื่องมือและกลไกที่จะสนับสนุนการส่งเสริมจริยธรรมในส่วนราชการ

(๒) ส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการในส่วนราชการให้มี
ความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม

(๓) ให้คำปรึกษาแนะนำ เสนอแนะนโยบายและมาตรการด้านการส่งเสริมคุณธรรม
จริยธรรม และการยกระดับธรรมาภิบาล การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการรวมถึง
แนวทางการนำพฤติกรรมทางจริยธรรมไปใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการ

(๔) วิเคราะห์ข้อมูลด้านจริยธรรมเพื่อจัดการความเสี่ยงในเรื่องจริยธรรม การทุจริต
และประพฤตินิষอบ

(๕) จัดทำข้อกำหนดจริยธรรม หรือพฤติกรรมที่ควรกระทำและไม่ควรกระทำของ
ข้าราชการในส่วนราชการที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของส่วนราชการ เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการ
บริหารงานบุคคล

(๖) ดำเนินการตามมาตรการหรือแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และต่อต้าน
การทุจริต เช่น การพัฒนาองค์กรคุณธรรม การส่งเสริมจริยธรรมและการเสริมสร้างวินัย การประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(๗) วัฒนธรรม ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือ
ระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชน

(๘) รับและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกรณีมีการฝ่าฝืนจริยธรรม การปฏิบัติหรือ
ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และกำหนดกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ
ตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงาน

(๙) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ
พลเรือนและข้อกำหนดจริยธรรมเสนอต่อ ก.พ.

(๑๐) เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม และคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๑๑) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ ก.พ. หรือ ก.ม.จ. มอบหมาย

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ได้ใช้ช่องทางที่หลากหลายในการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการในส่วนราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งเว็บไซต์ของกรมพัฒนาที่ดิน ก็เป็นช่องทางสำคัญหนึ่งที่รวบรวมเอกสาร สื่อประเภทต่างๆ ข่าวสาร รูปภาพ บทความ ที่สามารถสื่อสารครอบคลุมและเข้าถึงกับทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรวางแผนทางให้มีการปรับปรุงข้อมูลการสื่อสาร ธรรมาภิบาล และความโปร่งใสผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน ให้มีความที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

บทวิเคราะห์

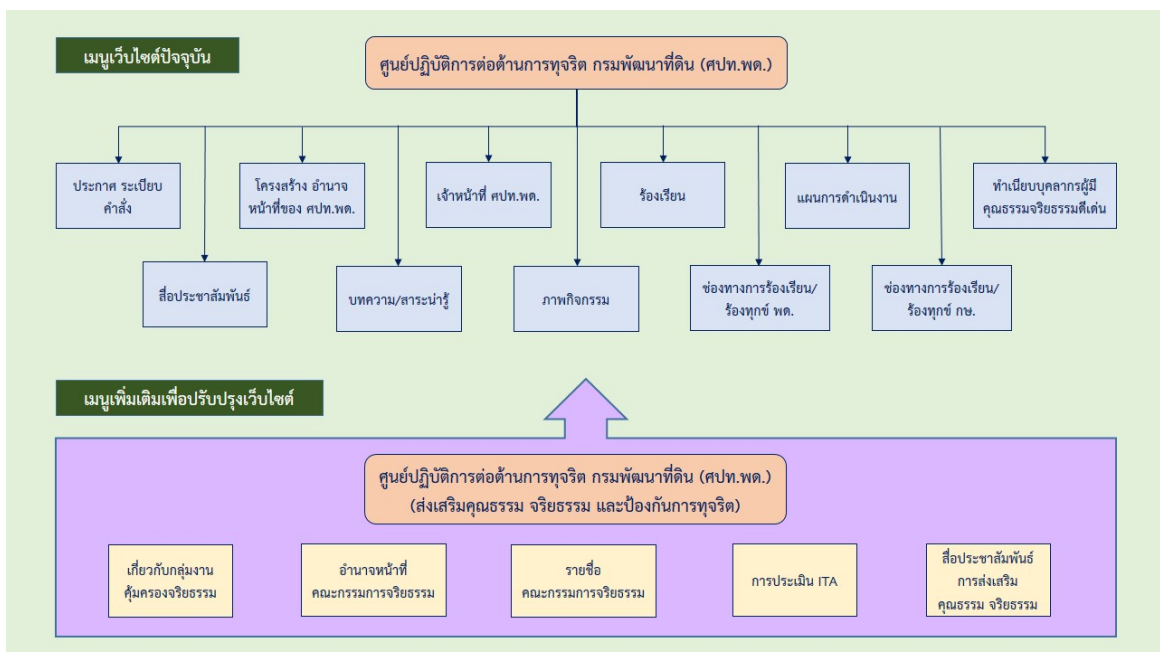
จากการพิจารณาหน้าที่ของกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการในส่วนราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชน ปัจจุบันกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กรมพัฒนาที่ดิน ได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรกรมพัฒนาที่ดินตระหนักในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันการทุจริต ผ่านเว็บไซต์ของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พต.) ซึ่งการตั้งชื่อเมนูและการจัดเรียงเนื้อหาตลอดจน การออกแบบยังขาดความน่าสนใจ จึงเห็นควรปรับปรุงเว็บไซต์ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนเป็นช่องทางที่จะสร้างเครือข่ายและประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

แนวความคิด/ข้อเสนอ

จากปัญหาดังกล่าวควรปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พต.) ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. การตั้งชื่อเว็บไซต์ “ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พต.)” ได้กำหนดตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เห็นชอบการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การเสริมสร้างวินัย เพื่อบูรณาการงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันทุจริต อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถศึกษา เข้าถึงข้อมูล ที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และป้องกันการทุจริตของกรมพัฒนาที่ดิน จึงควรเพิ่มหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พต.) โดยย่อไว้เป็นหน้าเว็บไซต์ โดยเพิ่มวงเล็บ (ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และป้องกันการทุจริต)

๒ การเรียบเรียงข้อมูล และกำหนดเมนูเพิ่มเติม



๓ การออกแบบเว็บไซต์ ควรคำนึงถึงความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ใช้งานได้อย่างสะดวก สื่อความหมายต่างๆ และอธิบายได้อย่างชัดเจน มีรูปแบบ และลำดับรายการที่มีความสม่ำเสมอ ตัวอักษร ภาพกราฟฟิก ควรมีสีสันที่ดูแล้วสบายตา มีความสม่ำเสมอ ในการเลือกใช้รูปแบบ โทนสี การตกแต่ง หรือการแสดงผลในรูปแบบเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ในส่วนของเนื้อหาที่นำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์ควรมีความเกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ มีสาระประโยชน์ ที่สามารถดึงดูดความสนใจ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. มีกรอบแนวทางในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของบุคลากรกรมพัฒนาที่ดิน ตามแนวทางการปฏิบัติตนของข้าราชการพลเรือนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน รวมทั้งกิจกรรมด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกรมพัฒนาที่ดิน ผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาที่ดิน

๒. มีช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และการป้องกันทุจริต ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ซึ่งข้าราชการและบุคลากรกรมพัฒนาที่ดิน สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว


๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. จำนวนข้อมูลในเว็บไซต์ที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย เป็นปัจจุบัน
๒. จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาที่ดิน (ศปท.พต.)

ลงชื่อ..... 
 (นายสุรเชษฐ์ จิตต์เอื้อเพื่อ)
 ผู้เสนอแนวคิด
 วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาระดับกอง หรือสำนัก

(ระบุความเห็น)..... 

ลงชื่อ..... 
 (นางปวีณา แสงเดือน)
 ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
 วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕