

คูมือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

ของ

โรงพยาบาลราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

คำนำ

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุกจิตสานึก ปองกัน ปราบปราม และสราง เครือขาย) ในการปองกันและปราบปรามการทุจริต มุงเน่นการปองกันการทุจริตให่เข่มแข็งและมีประสิทธิภาพ ผานกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร งใสในการดำเนินงานของหน วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวย งานภาครัฐนั้น ได กำหนดองคประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมมาภิบาล จรรยาบรรณสากลและ วัฒนธรรมของประเทศไทยเปนหลัก โดยการสร่างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและการมีสวนรวมในการตอ ตานการทุจริตภายในองคกรของผูบริหารและเจาหน่าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อนำสูองคกรที่มี คุณธรรมและความโปรงใส ไมยอมรับให่มีการทุจริตคอรรัปชั่นทุกรูปแบบ โรงพยาบราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ได จัดทำคูมือระบบการปองกันการละเวนการปฏิบัติหน่าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน เพื่อให่ผูบริหารใน หนวยงาน ผูปฏิบัติงานในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหนวยงานสังกัดโรงพยาบราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ มีแนวทางการปฏิบัติตนตามหลักจรรยาข่าราชการแหงพระราชบัญญัติระเบียบข่าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชกฤษฎีกาวา ด่วยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบ่านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประมวลจริยธรรมข่า ราชการพลเรือน จรรยาข่าราชการพลเรือนสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชบัญญัติข่อมูลขาว สารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เปนไปด่วยความชอบธรรมตามหลักระบบคุณธรรม (Merit System) สอดคล่องกับ การประเมิน คุณธรรมและความโปร งใสในการดำเนินงานของหน วยงาน (Integrity and Transparency Assessment :ITA) และ ให่ผูบริหาร ผูปฏิบัติงานในหนวยงาน ถือปฏิบัติตามคูมือระบบการปองกันการ ละเวนการปฏิบัติหน่าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนโรงพยาบราษีไศล โดยเครงครัด ขอขอบพระคุณ คณะทำงานและผูมีสวนเกี่ยวของทุกทาน ที่ได่เสียสละเวลาในการให่ความรู คำแนะนำ ประสบการณ การทำงาน ที่เปนประโยชนตอการจัดทำคูมือเลมนี้ เพื่อประโยชนแกบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ให่มีความรูความเข่าใจ เพื่อใชเปนแนวทางในระบบการปองกันการละเวนการปฏิบัติหนาที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน และการนำ ระบบสารสนเทศมาใชในการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการได่อยางตอเนื่องและมีประสิทธิภาพ พร่อมทั้งสามารถ แกไขสถานการณได่อยางทันทวงทีและสร่างความเข่าใจรวมกันระหวางผูบริหารและผูปฏิบัติได่อยางถูกต่อง เหมาะสม

โรงพยาบาลราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

ธันวาคม ๒๕๖๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ นโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขกระทรวง

กระทรวงสาธารณสุขกระทรวง กำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นวาระสำคัญตามแผนบูรณาการระดับประเทศ ระดับกระทรวง พร้อมทั้งให้การสนับสนุนทรัพยากรทุกด้านที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนอย่างเหมาะสม พอเพียง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลข้อที่ ๑๐ เรื่อง ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริต คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการปูองกันและแก้ไขปญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อรักษาผลประโยชนของ ประเทศชาติ ประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คานิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ตาม นโยบายคณะรักษาความสงบแห่งชาติ นโยบาย แนวทางการดำเนินงานของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุข (ศาสตราจารยคลินิก เกียรติคุณนายแพทยปยะสกล สกลสัตยาทร) และแนวทางการดำเนินงานของปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทยเจษฎา โชคดำรงสุข) ตลอดจนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการพลเรือนสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปสาธารณสุขและ ปฏิรูปประเทศ มีคานิยมรวม คือ ซื่อสัตย สามัคคีมีความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้โปรงใส กลาหาญ ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ยึด ๓ ยุทธศาสตรหลัก ได้แก (๑) ยุทธศาสตรการสงเสริมสุขภาพตามกลุมวัย (๒) ยุทธศาสตรการพัฒนาระบบบริการ (๓) ยุทธศาสตรระบบบริหารจัดการ ซึ่งยุทธศาสตรนี้ใช้กลยุทธ“ธรรมาภิบาล” เป็นหลักในการดำเนินงาน สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ และ ๑๒ ที่กำหนดทิศทางการบริหารราชการแผนดินที่มี ประสิทธิภาพ คือ (๑) การบริหารงานภาครัฐที่โปรงใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และมีสวนรวม (๒) ขจัดการทุจริตคอรรัปชั่น (๓) มีการกระจายอำนาจที่เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามเปาหมายยุทธศาสตรชาติว่า ด้วยการปองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖–๒๕๖๐) สอดคล้องกับการอภิบาลระบบ การบริหารงานที่โปรงใสของกระทรวงสาธารณสุข ตามนโยบายและแนวทางการดำ เนินงานของรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุข (ศาสตราจารยคลินิก เกียรติคุณ นายแพทยปยะสกล สกลสัตยาทร) ที่ให้ความสำคัญกับ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหนวยงานทุกระดับ กำหนดคานิยมรวมคือ ซื่อสัตย สามัคคี มี ความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ โปรงใส กลาหาญทำในสิ่งที่ถูกต้อง ตลอดจนแนวทางการบริหารงานของปลัดกระทรวงสาธารณสุข เน้นหลักการทำงาน ๓ ส. คือ สำเร็จ ความสุข และสรางสิ่งดี ด้วยองคประกอบ (๓I คือ Information Innovation and Integrity)

๑.๒ มาตรการในการปองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการในการปูองกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบด่วย มาตรการ ๓ ป. ๑ ค. ประกอบด่วย การปลุกจิตสำนึก การปูองกัน การปราบปราม และการสร่างเครือขายสาระสำคัญไดดังนี้ – ปลุกจิตสำนึก สรางจิตสำนึก ปรับฐานความคิดดานการตอตานการทุจริตที่ตัวบุคคล สรางพลังคุณธรรมขับเคลื่อนสังคม- ปองกัน สรางระบบคุณธรรม และยกระดับความโปรงใสในการดำเนินงานใหมีประสิทธิภาพและ เขมแข็ง-ปราบปราม ปรับปรุงกฎ ระเบียบที่เอื้อตอการทุจริตและปดชองโหว

กำหนดมาตรการ ลงโทษ ผูกระทำผิดอยางรวดเร็วและเปนธรรม- สรางเครือขาย สรางกลไกภาคประชาชน (อสม.) ภาคประชาสังคมในการเฝาระวัง แจงเบาะแส และ สรางความเขมแข็งของกลไกการตรวจสอบ

๑.๓ การประกาศเจตนารมณในการตอตานการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข

ไดประกาศเจตนารมณในการตอต่านการทุจริต เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ ภายใต่หัวข่อ “ตอตานการทุจริต สรางจิตสำนึก คนสาธารณสุขไมโกง”นับเปนความภูมิใจของขาราชการ และเจาหน่าที่ทุกคนที่รวมกันประกาศจุดยืนอยางชัดเจน ในการไมยอมรับการทุจริตคอรรัปชั่น และรวมสร่างวัฒนธรรมสุจริตใหเกิดขึ้นในกระทรวงสาธารณสุขอยางจริงจัง สอดรับกับเจตจำนงของรัฐบาลชุดปจจุบันที่ใหความสำคัญในการแกไขปญหาการทุจริต กำหนดเปนวาระเรงดวน และเปนวาระแหงชาติมุงมั่นในการแกไขปญหาการทุจริต ตองการใหคนไทยไมโกงยกระดับคาดัชนีภาพลักษณคอรรัปชั่น (Corruption Perception Index : CPI) มุงสร่างความสุขใหประชาชน ควบคูกับการสรางเครือขายความรวมมือกับทุกภาคสวนในการสรางความตระหนักดานการปูองกันและปราบปรามการทุจริต สร่างคานิยมซื่อสัตยสุจริตและน่อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใชในการดำเนินชีวิต ซึ่งสอดคลองกับนโยบายรัฐบาลที่กำหนดหัวข่อหลักในการรณรงควันตอต่านคอรรัปชั่นสากล ๑.๔ การประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) รัฐบาลภายใตการน าของพลเอกประยุทธ จันทรโอชาใหความสำคัญและผลักดันใหการปูองกันและ ปราบปรามการทุจริตเปนวาระแหงชาติ โดยสงเสริมการบริหารราชการแผนดินที่มีธรรมาภิบาลยึดหลักการ บริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตรชาติวาดวยการปองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖- ๒๕๖๐) คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ มีมติใหหนวยงานภาครัฐทุกหนวยงานเขารวมการประเมิน คุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งการประเมิน ITA เปนระบบการประเมินการบริหารงานราชการอยางมีประสิทธิภาพ โปรงใส ตรวจสอบได่จะชวยฟนฟูและชวยสงเสริมการตอตานการทุจริตเชิงบวกในภาครัฐใหแกระบบราชการ ไทย โดยอาศัยความรวมมือของหนวยงานภาครัฐและองคการมหาชน จำนวน ๘,๒๙๓ หนวยงาน ที่จะรวม ผนึกกำลังการตอตานการทุจริต ปดหนทาง ปดชองวางการกระทำการทุจริต แนวคิดการประเมินคุณธรรมและ ความโปรงใสในการดำเนิ นงานของหนวยงานภาครัฐนั้นไดกำหนดองคประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลัก ธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรม ของประเทศไทยเปนหลัก รวมถึงข่อเท็จจริงของการทุจริต คอรรัปชั่นที่เกิดขึ้นภายในหนวยงานภาครัฐซึ่งสาเหตุสวนใหญเกิดจาก (๑) การดำเนินงานของระดับบุคคล (๒) ปจจัยทางวัฒนธรรมขององคกร (๓) ลักษณะงานที่เอื้อใหเกิดการทุจริตคอรรัปชั่นและการรับสิ่งของตางๆ ซึ่งลวนแลวแตเปนวิธีการบริหารจัดการภายในองคกรที่นำไปสูการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม คานิยมและวัฒนธรรมขององคกร ใหกลายเปน สิ่งที่ยอมรับได่ของผูบริหารและเจาหน่าที่ภายในองคกร โดยการสร่างความตระหนักถึงความรับผิดชอบและ การมีสวนรวมในการตอต่านการทุจริตภายใน

องคกรของผูบริหารและเจาหนาที่ภายในองคกรจะเปนสิ่งที่ยากตอการดำเนินงาน แตเปนสิ่งสำคัญที่ตองสรางตองทำใหเกิดขึ้น เพื่อน าไปสูองคกรที่มีคุณธรรมและความ โปรงใสในการดำเนินงาน น าไปสูการทำใหสังคม ชุมชน และประเทศ เกิดความตระหนักถึงภัยจากการทุจริต คอรรัปชั่น และเกิดแนวรวมในการตอตานการทุจริต ไมยอมรับใหมีการทุจริตในสังคม ชุมชน โดยปฏิเสธการทุจริตคอรรัปชั่นทุกรูปแบบในปงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลุกจิตสำนึก ปูองกัน ปราบปราม และสรางเครือขาย) ในการปูองกันและปราบปรามการทุจริต มุงเนนการ ปูองกันการทุจริต ใหเขมแข็งและมีประสิทธิภาพผานกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดใหการประเมิน ITA เปนตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสวนราชการระดับกรมและระดับจังหวัด(กำ หนดเปนตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงาน ในมิติภายในมิติการพัฒนาองคกร น้ำหนักรอยละ ๕) นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได กำหนดใหการประเมิน ITA เปนตัวชี้วัดเนนหนักตามยุทธศาสตรกระทรวงสาธารณสุข (ตัวชี้วัดที่ ๒๑ รอยละของหนวยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผานเกณฑประเมินระดับคุณธรรมและความโปรงใสในการดำเนินงานของหนวยงาน เฉพาะ หลักฐานเชิงประจักษ(Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) เชนเดียวกัน ทั้งนี้การขับเคลื่อนยุทธศาสตรชาติวาดวยการปูองกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๐) ได กำหนดเปาหมายเชิงรูปธรรมในเรื่องการพยายามเพิ่มคาคะแนน CPI (Corruption Perception Index) ซึ่งอยูที่กลไกของภาครัฐเปนสวนใหญ และคา CPI นี้ ยังเปนหนึ่งในเปาหมายหลักของแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแหงชาติฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ในการสรางภูมิคุมกันของสังคมไทย คือ การบริหารจัดการที่โปรงใส ตรวจสอบไดและมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

ระบบการปองกันการละเวนการปฏิบัติหนาที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

๒.๑ ระบบการปองกันการละเวนการปฏิบัติหนาที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

๒.๑.๑ ระเบียบ ขอบังคับที่บังคับใชตอผูที่ละเวนการปฏิบัติหนาที่

(๑) พระราชบัญญัติระเบียบขาราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑. การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกตอง

๒. ความซื่อสัตยสุจริตและความรับผิดชอบ

๓. การปฏิบัติหนาที่ดวยความโปรงใสและสามารถตรวจสอบได

๔. การปฏิบัติหนาที่โดยไมเลือกปฏิบัติอยางเปนธรรม

๕. การมุงผลสัมฤทธิ์

และตามมาตรา ๗๙ แหงพระราชบัญญัติระเบียบขาราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระบุขาราชการพลเรือนสามัญผูใดไมปฏิบัติตามจรรยาขาราชการอันมิใชเปนความผิดวินัย ใหผูบังคับบัญชาตักเตือนนำไปประกอบการพิจารณาแตงตั้งเลื่อนเงินเดือน หรือสั่งใหขาราชการผูนั้นไดรับการพัฒนา

(๒) พระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดขอบังคับตามพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวของกับการบริการประชาชน หรือการติดตอประสานงานระหวางสวนราชการดวยกัน ใหสวนราชการแตละแหงจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินการรวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวของในแตละขั้นตอนเปดเผยไว ณ ที่ทำการของสวนราชการและในระบบเครือขายสารสนเทศของสวนราชการ เพื่อใหประชาชนหรือผูที่เกี่ยวของเขาตรวจดูได

หมวด ๖ การปรับปรุงภารกิจของสวนราชการ

มาตรา ๓๓ ใหสวนราชการจัดใหมีการทบทวนภารกิจของตนวาภารกิจใดมีความจำเปนหรือสมควรที่จะไดดำเนินการตอไปหรือไม โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผนดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรีกำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุมคาของภารกิจและสถานการณอื่นประกอบกัน

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความตองการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวของกับการบริการประชาชนหรือติดตอประสานงานในระหวางสวนราชการดวยกัน ใหสวนราชการกำหนดระยะเวลาแลวเสร็จของงานแตละงาน และประกาศใหประชาชนและขาราชการทราบเปนการทั่วไป สวนราชการใดมิไดกำหนดระยะเวลาแลวเสร็จ ของงานใดและก.พ.ร. พิจารณาเห็นวางานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแลวเสร็จไดหรือสวนราชการไดกำหนด ระยะเวลาแลวเสร็จไวแต ก.พ.ร. เห็นวาเปน ระยะเวลาที่ลาชาเกินสมควร ก.พ.ร.จะกำหนดเวลาแลวเสร็จใหสวนราชการนั้นตองปฏิบัติก็ได

มาตรา ๔๒ เพื่อใหการปฏิบัติราชการเปนไปอยางมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ใหสวนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ขอบังคับ หรือประกาศ เพื่อใชบังคับกับสวนราชการอื่นมีหนาที่ตรวจสอบวากฎ ระเบียบ ขอบังคับ หรือประกาศนั้น เปนอุปสรรคหรือกอใหเกิดความยุงยาก ซ้ำซอนหรือความลาชาตอการปฏิบัติหนาที่ของสวนราชการอื่นหรือไม เพื่อดำเนินการปรับปรุงแกไขใหเหมาะสมโดยเร็วตอไป

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติใหถือวาเปนเรื่องเปดเผย เวนแตกรณีมีความจำเปนอยางยิ่งเพื่อประโยชนในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบรอยของประชาชน หรือการคุมครองสิทธิสวนบุคคล จึงใหกำหนดเปนความลับไดเทาที่จำเปน

หมวด ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดใหมีการประเมินผลตามมาตรา ๙ (๓) แลวใหสวนราชการจัดใหมีคณะผูประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสวนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการใหบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผูรับบริการ ความคุมคาในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑวิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของขาราชการเพื่อประโยชนในการบริหารงานบุคคล ใหสวนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของขาราชการผูนั้นในตำแหนงที่ปฏิบัติประโยชนและผลสัมฤทธิ์ที่หนวยงานที่ขาราชการผูนั้นสังกัดไดรับจากการปฏิบัติงานของขาราชการผูนั้น

(๓) ประมวลจริยธรรมขาราชการพลเรือนโดยที่รัฐธรรมนูญแหงราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

มาตรา ๒๗๙ กำหนดใหมาตรฐานทาง จริยธรรมของผูดำรงตำแหนงทางการเมือง ขาราชการ หรือเจาหนาที่ของรัฐแตละประเภท ใหเปนไปตาม ประมวลจริยธรรมที่กำหนดขึ้น โดยจะตองมีกลไกและระบบในการดำเนินงานเพื่อใหการบังคับใชเปนไปอยางมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงโทษตามความรายแรงแหงการกระทำการฝาฝนหรือไมปฏิบัติตาม มาตรฐานทางจริยธรรมใหถือวาเปนการกระทำผิดทางวินัย ก.พ. ในฐานะองคกรกลางบริหารงานบุคคลของ ขาราชการพลเรือน ไดพิจารณาโดยถี่ถวนแลวเห็นวาตำแหนงขาราชการพลเรือนทุกตำแหนงมีหนาที่ที่ตอง ปฏิบัติเพื่อใหราชการแผนดินในสวนที่ตนรับผิดชอบเกิดประโยชนสูงสุดแกสังคม ดังนั้น การใชอำนาจเพื่อให หนาที่ที่ตนรับผิดชอบลุลวงขาราชการพลเรือนทั้งปวงจึงตองมีคุณธรรมซึ่งเปนการอันพึงทำ เพราะนำประโยชนใหเกิดแกสวนรวมและตนเองและศีลธรรมซึ่งเปนการอันพึงเวน เพราะเปนโทษแกสวนรวมและตนเอง ประกอบกันขึ้นเปนจริยธรรมขาราชการพลเรือนอันเปนความประพฤติที่ดีงามสมกับความเปน

ข้าราชการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล โดยจะต้องยึดมั่นในคานิยมหลักของมาตรฐาน จริยธรรม สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจาหนาที่ของรัฐ ๙ ประการของสำ นักงานผูตรวจการ แผนดิน ดังนี้

(๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
(๒) การมีจิตสำนึกที่ดีซื่อสัตยสุจริต และรับผิดชอบ
(๓) การยึดถือประโยชนของประเทศชาติเหนือกวาประโยชนสวนตนและไมมีผลประโยชนทับซอน
(๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกตอง เปนธรรม และถูกกฎหมาย
(๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไมเลือกปฏิบัติ
(๖) การให้ขอมูลขาวสารแก่ประชาชนอยางครบถวน ถูกตอง และไมบิดเบือนขอเท็จจริง
(๗) การมุงผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปรงใส และตรวจสอบได
(๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริยทรงเปนประมุข
(๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณวิชาชีพขององคกร

<u>หมวด ๑</u> บททั่วไป

ข้อ ๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันครบเก้าสิบวัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ ๒ ในประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

<u>หมวด ๒</u> จริยธรรมข้าราชการพลเรือน

ข้อ ๓ ข้าราชการต้องยึดมั่นในจริยธรรมและยืนหยัดกระทำในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม

ข้อ ๔ ข้าราชการต้องมีจิตสานึกที่ดีและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ข้อ ๕ ข้าราชการต้องแยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่และยึดถือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน

ข้อ ๖ ข้าราชการต้องละเว้นจากการแสวงประโยชน์ที่มิชอบโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ และไม่กระทำการอันเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์

ข้อ ๗ ข้าราชการต้องเคารพและปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายอย่างตรงไปตรงมา

ข้อ ๘ ข้าราชการต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง ให้บริการแก่ประชาชนโดยมีอัธยาศัยที่ดีและไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

ข้อ ๙ ข้าราชการต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการอย่างเคร่งครัดและรวดเร็ว ไม่ถ่วงเวลาให้เนิ่นช้าและใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจากการดำเนินงานเพื่อการในหน้าที่ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันการณและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

ข้อ ๑๐ ข้าราชการต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษาคุณภาพและมาตรฐานแห่งวิชาชีพโดยเคร่งครัด

ข้อ ๑๑ ข้าราชการต้องยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริยทรงเป็นประมุข

ข้อ ๑๒ ข้าราชการต้องเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงตน รักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของราชการ

(๔) จรรยาขาราชการพลเรือน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเปนสวนราชการที่มีหนาที่หลักในการใหบริการดานการแพทย และสาธารณสุขแกประชาชน เพื่อใหประชาชนมีสุขภาพที่ดี และสามารถเขาถึงบริการสาธารณสุขทุกดานสอดคลองกับสภาพปญหาของแตละพื้นที่ โดยใหบริการประชาชนอยางเปนธรรมครอบคลุมและมีมาตรฐานดังนั้นการที่จะปฏิบัติหนาที่ใหแกประชาชนอยางมีคุณภาพ จึงขึ้นอยูกับการปฏิบัติหนาที่ของขาราชการซึ่งตองมีจิตสำนึกในหนาที่กระทำในสิ่งที่ถูกตอง เปนธรรม เสียสละ และมุงประโยชนสวนรวมเปนที่ตั้งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีจรรยาที่สมควรใหขาราชการพึงถือปฏิบัติดังนี้

ขอ ๑ ซื่อสัตยสุจริตและรับผิดชอบ
ขอ ๒ ยืนหยัดและยึดมั่นในสิ่งที่ถูกตอง
ขอ ๓ ปฏิบัติหนาที่อยางเปนธรรมและเสมอภาค
ขอ ๔ ปฏิบัติหนาที่ดวยความโปรงใสและตรวจสอบได
ขอ ๕ มุงผลสัมฤทธิ์ของงาน
ขอ ๖ ดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

(๕) พระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ภายใตพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุงเนนการประเมินความโปรงใสของ หนวยงานของรัฐใน ๓ มิติคือ มิติการเปดเผยและการตรวจสอบได มิติการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และ มิติของการดำเนินการตามพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ในลักษณะของการจัดเตรียมความพรอมดานขอมูลขาวสาร เอกสาร หลักฐานและระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเปนสวนที่สนับสนุนใหหนวยงานภาครัฐไดมีการเตรียมความพรอมดานขอมูลขาวสารเพื่อรองรับการประเมินผลจากหนวยงาน ที่เกี่ยวของตามมาตรฐานและตัวชี้วัดความโปรงใสของหนวยงานภาครัฐ อันจะสงใหการพัฒนาระบบบริหาร ราชการแผนดินและการใชสิทธิตามพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของ ภาครัฐและประชาชนเปนไปอยางมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเจตนารมณของกฎหมายและมีความ สอดคลองกับนโยบายการบริหารของรัฐบาลที่ตองการสงเสริมใหประชาชนมีโอกาสไดรับรูขอมูลขาวสารจาก ทางราชการและสื่อสาธารณะอื่นไดอยางกวางขวาง ถูกตอง เปนธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความ โปรงใสหนวยงานภาครัฐ มีความสำคัญตอการบริหารจัดการที่มีคุณคาและมีประสิทธิภาพ โดยเปน กระบวนการที่หนวยงานภาครัฐไดดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานดวยความซื่อสัตยสุจริต สา มารถเปดเผยและตรวจสอบไดจากทุกฝาย รวมทั้งการใหการบริการแกประชาชนบนพื้นฐานของความเทา เทียมและมีมาตรฐานเปนหนึ่งเดียว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปรงใสหนวยงานภาครัฐที่กำหนดภายใต พระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มีประโยชนทั้งตอภาคประชาชน และหนวยงานภาครัฐ ดังนี้ ประโยชนตอภาคประชาชน ๑. ประชาชนไดรับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการดานขอมูลขาวสารและกระบวนการทำงานอื่นๆ จากเจาหนาที่และหนวยงานของรัฐ ๒. สามารถรับทราบและเขาถึงขอมูลขาวสารของราชการไดอยางถูกตองและรวดเร็ว ๓. สามารถตรวจสอบขอมูลขาวสารและกระบวนการท างานของหนวยงานภาครัฐได ๔. มีความเขาใจและมีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการขอมูลสวนบุคคลและสังคม ๕. สามารถเขาไปมีสวนรวมในการดำเนินการใน

กิจกรรมตาง ๆ ของหนวยงานภาครัฐโดยเฉพาะการใชชองทาง ผานพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประโยชนตอหนวยงานภาครัฐ

๑. มีขอกำหนดและหลักเกณฑในการปฏิบัติงานที่กำหนดภายใตพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. มีแนวทางในการบริหารจัดการภายในองคกรที่สอดคลองกับความโปรงใสที่แสดงใหเห็นถึงขั้นตอนการดำเนินการที่สามารถเปดเผยและ ตรวจสอบไดทั้งในเชิงขอมูลและกระบวนการ

๓. มีเกณฑมาตรฐาน ตัวชี้วัด แนวทางการประเมินผล และสามารถใชเกณฑมาตรฐานและตัวชี้วัดดังกลาวเปน ตัวแบบในการประเมินตนเอง ภายใตพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔. หนวยงานภาครัฐสามารถใชเกณฑมาตรฐานและตัวชี้วัดความ โปรงใส เปนแบบประเมินเพื่อเตรียมความ พรอมในการรองรับการตรวจประเมินของ หนวยงานที่มีอำนาจหนาที่ในการตรวจประเมินตามกฎหมายหรือเพื่อกิจการอื่น

๕. ไดสงเสริมใหประชาชนมีโอกาสไดรับรูขอมูลขาวสารจากทางราชการและสามารถพัฒนาระบบกลไกในการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ถูกตอง เปนธรรม และรวดเร็ว มาตรฐานและตัวชี้วัดความโปรงใสของ หนวยงานภาครัฐ ประกอบดวยเกณฑมาตรฐานมีความครอบคลุมแนวคิด และกระบวนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความโปรงใสของหนวยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการเปดเผยขอมูลขาวสาร การมีสวนรวมของประชาชนและ การตรวจสอบการใชอำนาจรัฐของภาคประชาชนและหนวยงานที่เกี่ยวของ ประกอบดวยเกณฑมาตรฐานความโปรงใสมีตัวชี้วัดมาตรฐานความโปรงใสดาน การบริหารงาน ๕ ประการ ไดแก

๕.๑ การจัดทำและเผยแพรโครงสรางและอำนาจหนาที่ของหนวยงาน

๕.๒ การจัดทำวิสัยทัศนพันธกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปของหนวยงาน

๕.๓ การกำหนดหลักเกณฑและขั้นตอนการปฏิบัติงานของหนวยงาน

๕.๔ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำป

๕.๕ การสงเสริมการมีสวนรวมของประชาชนในการบริหารจัดการของหนวยงาน มาตรฐานความโปรงใสดานการใหบริการแกประชาชน ๖ ประการ ไดแก ๑. การกำหนดหลักเกณฑและขั้นตอนในการใหบริการแกประชาชน ๒. การใหบริการตามหลักเกณฑและขั้นตอนที่กำหนดไวโดยไมมีการเลือกปฏิบัติ ๓. การเลือกใชชองทางการใหบริการที่เหมาะสมกับการใหบริการ๔. การจัดใหมีชองทางและกลไกในการแกไขปญหาเรื่องรองเรียนของประชาชน ๕. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผูรับบริการ ๖. การจัดทำระบบขอมูลทางสถิติและสรุปผลการใหบริการแกประชาชนซึ่งเปนการสะทอนใหเห็นถึง เปดเผย การตรวจสอบไดและการสงเสริมการเขาถึงขอมูลขาวสารของราชการ และการตรวจสอบการใช อำนาจรัฐของภาคประชาชนตามเจตนารมณของพระราชบัญญัติขอมูลขาวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

บทที่ ๓

การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

๓.๑ ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ถือเปนเครื่องมือสำคัญอยางหนึ่งที่องคกรจะนำมาใชในการบริหารงานบุคคลเพราะทั้งผูบริหารและผูปฏิบัติงานตางจะไดรับประโยชนจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใชรวมกัน ผูบริหารจะมีเครื่องมือชวยควบคุมใหการดำเนินงานเปนไปตามเปาหมายที่กำหนดไวการมอบหมายหนาที่และการสั่งการสามารถทำไดโดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและนาเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑที่ผูบริหารสามารถชี้แจงใหผูปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินไดโดยงาย ในสวนของผูปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไวถือเปนสิ่งทาทายที่ทำใหเกิดความมุงมั่นที่จะไปใหถึงเป าหมายการปฏิบัติงาน มีความถูกตองมากขึ้นเนื่องจากผูปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสูมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผูปฏิบัติงานและผูบริหารองคกรไดรวมกันกำ หนดไวเพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญกาวหนาขององคกรมาตรฐานการปฏิบัติงาน(Performance Standard) การบริหารง านบุคคลนับเปนภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหารองคกร เนื่องจากเปนปจจัยที่มีสวนทำใหการพัฒนาองคกรบรรลุตามวัตถุประสงคและเปาหมายที่วางไวการบริหารงานบุคคลเปนกระบวนการที่เกี่ยวของตัวบุคคลใน องคกรนับตั้งแตการสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแตงตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการใหบุคคลพนจากงาน ทั้งนี้เพื่อใหองคกรไดคนดีมีความรูความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงานซึ่งการที่องคกรจะไดบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังกลาวมาปฏิบัติงานนั้น จำเปนตองสรางเครื่องมือสำคัญคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขึ้นมาใชในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ไดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเปนขอมูลที่องคกรนำไปใชในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหนง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนยาย การใหพนักงาน และการใหพนจากงาน โดยทั่วไปแลวการที่จะทำใหการประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอยางบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือไดนั้น องคกรมักจะสรางเครื่องมือประกอบอีกสวนหนึ่งขึ้นมาใชในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต องใชก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้เพื่อใชเปนเกณฑในการเปรียบเทียบผลงานระหวางบุคคลที่ปฏิบัติงานอยางเดียวกัน โดยองคกรตองทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไวเปนเกณฑที่ชัดเจนกอน แลวเมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค กรไดกำหนดไวมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับคำวามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ส านักงานคณะกรรมการขาราชการพลเรือน ได ใหความหมายวาเปนผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือวาเปนเกณฑที่นาพอใจหรืออยูในระดับที่ผูปฏิบัติงานสวนใหญทำได การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเปนลักษณะขอตกลงรวมกันระหวางผูบังคับบัญชา กับผูใตบังคับบัญชา ในงานที่ตองปฏิบัติโดยจะมีกรอบในการพิจารณากำ หนดมาตรฐานหลาย ๆ ดานดวยกัน อาทิดานปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา คาใชจายหรือพฤติกรรมของผูปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภท อาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค กรจึงจำเปนตองกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานใหเหมาะสมและสอดคลองกับลัก ษณะของงานประเภทนั้นๆ

๓.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้สวนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

๒. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร/การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพเสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำงานปลอดภัย เพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ๓.๓ ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานหากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ ซึ่งมีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๓.๓.๑ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 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 มอบหมายอำนาจหน้าที่และสั่งผ่านคำสั่งได้ง่าย ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และสามารถควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๕ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ปูองกัน ไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

๓.๔ ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบดวย

๑. เลือกงานหลักของแตละตำแหนงมาทำการวิเคราะหโดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยาย ลักษณะงาน (Job Description) ประกอบ

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือขอกำหนดไวลวงหนาวาตองการผลงานลักษณะใด จากตำแหนงนั้น ไม่ว่าจะเปนปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือขอกำหนดที่ตั้งไวตองไมขัดกับ นโยบาย หลักเกณฑหรือระเบียบขอบังคับของหนวยงานหรือองคกร

๓. ประชุมผูที่เกี่ยวของ ไดแกผูบังคับบัญชา หัวหนาหนวยงานทุกหนวยงานและผูปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อปรึกษาและหาขอตกลงรวมกัน

๔. ชี้แจงและทำความเขาใจกับผูปฏิบัติงาน และผูเกี่ยวของอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานแลวนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว

๖. พิจารณาปรับปรุงหรือแกไขมาตรฐานที่กำหนดไวใหมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑที่องคกรมักกำหนดเปนมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไดแก เกณฑดานปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

๓.๕ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกลาวไดโดยละเอียด ดังนี้

๑. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติเปนการกำหนดวางานตองมีปริมาณเทาไร และควรจะใชเวลาปฏิบัติมากนอยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ดังนั้น งานลักษณะเชนนี้จะไมสามารถกำหนดมาตรฐานดวยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได

๒. คุณภาพของงาน เปนการกำหนดวาผลงานที่ปฏิบัติไดนั้น ควรมีคุณภาพดีมากนอยเพียงใด โดยสวนใหญมักกำหนดวาคุณภาพของงานจะตองมีความครบถวน ประณีต ถูกตอง เชื่อถือได ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร

๓. ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหนงไมสามารถกำหนดมาตรฐานดวยคุณภาพหรือปริมาณ แตเปนงานที่ตองปฏิบัติโดยการใชบุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอยางประกอบ ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ตองแสดงออกไวในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะชวยใหผูปฏิบัติงานทราบวาตองปฏิบัติตนอยางไร เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่ไมเหมาะสมอาจสงผลเสีย ตอภาพลักษณขององคกร และขวัญกำลังใจของเพื่อนรวมงาน อยางไรก็ตามเพื่อใหการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหนงงานตาง ๆ ในองคกรมีความเหมาะสม และเปนที่ยอมรับของผูปฏิบัติงานผูทำหนาที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะตองคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการ นั่นก็คือตองเปนมาตรฐานที่ผูเกี่ยวของทุกฝายสามารถยอมรับได โดยทั้งผูบังคับบัญชาและผูใตบังคับบัญชาเห็นพองตองกันวามาตรฐานมีความเปนธรรม ผูปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติไดตามที่กำหนดไวลักษณะงานที่กำหนดไวในมาตรฐานตองสามารถวัดไดเปนจำนวนเปอรเซ็นต หรือหนวยอื่น ๆ ที่สามารถวัดได มีการบันทึกไวใหเปนลายลักษณอักษร มีการเผยแพรใหเปนที่รับรูและเขาใจตรงกัน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไวตองสามารถเปลี่ยนแปลงไดกลาวคือ ควรตองมีการทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานเปนประจำทุกปทั้งนี้ตองไม

เปนการเปลี่ยนแปลงเพราะผูปฏิบัติงานไมสามารถปฏิบัติไดตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หนวยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม หรือนำอุปกรณ เครื่องมือเครื่องใชใหมมาใชปฏิบัติงาน

๓.๖ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

การควบคุม หมายถึง กระบวนการที่กระทำใหมั่นใจวาการปฏิบัติงานไดดำเนินการไปตามแผนที่ กำหนดไว หรือถาจะใหความหมายที่ชี้ใหเห็นถึงบทบาทของผูควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับใหกิจกรรมตาง ๆ เปนไปตามแผนที่กำหนดไว จากความหมายดังกลาวจะเห็นไดวาเมื่อมีการศึกษาผลการปฏิบัติงานตามแผนปรากฏวาไมเปนไปตามทิศทาง กรอบ หรือขอกำหนดที่วางไว ผูควบคุมหรือผูบริหารจะตองดำเนินการอยางอยางหนึ่งจะแกไขปรับปรุงใหการปฏิบัติงานเปนไปตามแผนดังกลาว มิฉะนั้นแลวแผนก็จะไมบรรลุวัตถุประสงคที่กำหนดไวการควบคุมอำนาจแบงตามลักษณะของสิ่งที่ถูกควบคุม ออกเปน ๕ ประเภทดวยกัน คือ

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เปนการควบคุมผลผลิตของโครงการเพื่อจัดการใหโครงการผลิตไดปริมาณตามที่กำหนดไวในแผน เรียกวา การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมใหผลผลิตที่ไดมีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไวเรียกวาการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในขอนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการดวย คือการควบคุมใหโครงการสามารถผลิตผลงานไดปริมาณและคุณภาพตามชวงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร (Personal or Staff Control) เปนการควบคุมพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจาหนาที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมใหปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว และใหเปนไปตามกำหนดการโครงการควบคุมและบำรุงขวัญเจาหนาที่ที่ปฏิบัติงาน ความประพฤติ ความสำนึกในหนาที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมดานความปลอดภัยของเจาหนาที่ที่ปฏิบัติงานดวย

๓. การควบคุมดานการเงิน (Financial Control) ไดแกการควบคุมการใชจาย (Cost-Control) การควบคุมทางดานงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางดานบัญชีตาง ๆ ทั้งนี้เพื่อใหโครงการเสียคาใชจายต่ำสุด และมีเหตุผลเปนไปดวยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Physical Resources) ไดแกการควบคุม การใชจายทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณเครื่องมือ อาคารและที่ดินตลอดจนแรงงานในการเปนปจจัยนำเขา ของโครงการเพื่อใหเกิดการประหยัดในการใชทรัพยากรดังกลาว

๕. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (Control of Techniques or Procedure) ไดแก การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานใหถูกตองตามหลักวิชาที่กำหนดไว สำหรับการปฏิบัติงานประเภทนั้น ๆ โดยจะตองควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเขาใจงาย ความสำคัญของการติดตามและการควบคุม ความสำคัญความจำเปน และประโยชนของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาไดจากประเด็นตอไปนี้

๑. เพื่อใหแผนบรรลุเปาหมายและวัตถุประสงคที่ตั้งไว ประโยชนในขอนี้นับวาเปนวัตถุประสงคที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค และเปาหมายถือเปนหัวใจสำคัญของโครงการ หากไมมีการยึดเปาหมายและวัตถุประสงคเปนหลักแลวเราก็ไมทราบวาจะทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเปนเชนนี้การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานตาง ๆ ที่จะชวยประคับประคองใหโครงการบรรลุสิ่งที่ มุงหวังดังกลาว จึงถือเปนกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผูบริหารโครงการ

๒. ชวยประหยัดเวลาและคาใชจาย ผูบริหารที่ดีจะตองควบคุมเวลา และคาใชจายของโครงการ โดย การเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพใหซึ่งจะสามารถลดเวลาและคาใชจายของโครงการลงไปไดมาก ทำใหสามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใชประโยชนกับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงคอื่น ๆ ได

๓. ชวยกระตุน จูงใจ และสรางขวัญกำลังใจใหผูปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้นไมใชเปนการจั บผิดเพื่อลงโทษ แตเปนการแนะนำชวยเหลือโดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเปนสำคัญ เพราะฉะนั้นผูนิเทศงานและผูควบคุมงานที่ดีมักจะไดรับการตอนรับจากผูปฏิบัติงาน ทำใหผูปฏิบัติงานรูสึกกระตือรือรน เพราะมีพี่เลี้ยงมาชวยแนะนำชวยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตอสูกับปญหาอุปสรรคตางๆ ก็ จะมีมากขึ้น

๔. ชวยปองกันความเสียหายรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได โครงการบางโครงการถามีการควบคุมไมดีพอ อาจเปนสาเหตุใหเกิดความเสียหายใหญหลวงไดและหากพบความเสียนั้นแตตนลักษณะของเหตุการณที่เรียกวา “สายเกินแก” ก็จะไมเกิดขึ้น

๕. ทำใหพบปญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการติดตามและควบคุมนั้นผูบริหารจะมองเห็นปญหาอันเปนผลกระทบตางๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะสามารถจัดหามาตรการในการปูองกันแกไขไดอยางถูกตอง

๖. ชวยใหผูเกี่ยวของทุกฝายไดเห็นเปาหมายวัตถุประสงคหรือมาตรฐานของงานไดชัดเจนขึ้นโดยปกติโครงการตางๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงคหรือเปาหมายไวอยางหลวม ๆ หรือใชคำที่คอนขางจะเปนนามธรรมสูง เชน คำวาพัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุน ยกระดับฯลฯ ซึ่งทำใหผูปฏิบัติงานหรือแมกระทั่งผูบริหารมองไมเห็นเปาหมายไดชัดเจน ไมอาจปฏิบัติงานใหบรรลุเปาหมายที่ถูกตองได เมื่อมีการติดตามและควบคุมโครงการ จะตองมีการทำใหวัตถุประสงคและเปาหมายรวมทั้งมาตรฐานตางๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะไดสามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได กลาวโดยสรุปไดวา การติดตามและการควบคุมเปนเครื่องมือสำคัญของกระบวนการบริหารและกระบวนการวางแผน ทำใหการดำเนินการเปนไปตามวัตถุประสงค นโยบายที่กำ หนดไวการติดตามและการควบคุมนั้นเปนกิจกรรมที่เกี่ยวเนื่องกัน มักจะใชควบคูกันไมไดมีการแยกกันอยางอิสระ กลาวคือ เมื่อมีการ ติดตามดูผลการทำงานวาเปนอยางไรแลว ก็ตองมีการควบคุมเพื่อปรับปรุงปฏิบัติงานดังกลาวใหไปสูทิศทางที่ ตองการ และในทางกลับกันใครหรือหนวยงานใดก็ตามที่จะทำหนาที่ควบคุมก็ตองมีการติดตามกอนเสมอ มิฉะนั้นก็ไมสามารถควบคุมอะไรได