



คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เล่มที่ ๔

สำนักบริหารงานกลาง



---

คณะอนุกรรมการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส  
และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส**  
**สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**

**ส่วนที่ ๑ บทนำ**

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้หน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

**นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา**

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ มิติ คือ

มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและการมีส่วนร่วม

มิติที่ ๓ ด้านการใช้ดุลยพินิจ

มิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

## มิติและตัวชี้วัดความโปร่งใส

การประเมินความโปร่งใสในประเมินผลตามระดับคะแนนใน ๔ มิติ จำนวน ๑๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย	ระดับการวัด
มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ ผู้บริหารและความ พยายาม/ริเริ่มของ ส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้าง ความโปร่งใส	๑.๑ มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่อง ความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๑.๓ ความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๒ ด้านการ เปิดเผย การมีระบบ ตรวจสอบภายใน องค์กร และการมี ส่วนร่วม	๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๒.๓ การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการ ตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงินและบัญชี	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๔ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและ ผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๖ การจัดให้มีกลไกการติดตามและ ตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๓ ด้านการใช้ ดุลยพินิจ	๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๒ การใช้ดุลยพินิจ ในการบริหารทรัพยากร บุคคลตามหลักธรรมาภิบาล	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๓ การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๔ ด้านการมี ระบบ/กลไกจัดการ รับเรื่องร้องเรียน	๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงใน การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ที่ หลากหลาย	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๔.๓ การมีระเบียบปฏิบัติในการ ดำเนินการต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

## ส่วนที่ ๒

### แนวทางการรายงานตามตัวชี้วัด

---

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัดเป็นการประเมินแบบขั้นบันได พิจารณาจากความก้าวหน้าของงานตามระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) หรือระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด

การจัดทำรายงาน เป็นการประเมินตนเองของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ตามแบบฟอร์มที่ปรากฏในภาคผนวก พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบการรายงาน รายไตรมาส ดังนี้

- ครั้งที่ ๑ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๒ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓ รอบ ๙ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๓ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ - ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสำนักบริหารงานกลาง

ประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา จำนวน ๖ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส	<p>๑. คำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนัก /กลุ่ม/ กลุ่มงาน ขึ้นตรง เป็น คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือวิิทยาการ เพื่อดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส</p> <p>๒. หลักฐาน ภาพถ่ายแสดงให้ว่าผู้อำนวยการ สำนัก /ผู้บังคับบัญชากลุ่ม /ผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานขึ้นตรงเข้าร่วม กิจกรรมเสริมสร้าง ความโปร่งใส</p> <p>กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความโปร่งใส</li> <li>- ด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม</li> <li>- ด้านการป้องกันการทุจริต</li> <li>- ด้านการรักษาจรรยา/จรรยาบรรณ</li> <li>- ด้านการมีส่วนร่วม</li> <li>- ด้านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน/ การจัดทำคู่มือ</li> <li>- ด้านการเป็นต้นแบบ/การคัดเลือก ข้าราชการดีเด่น เป็นต้น</li> </ul>
๒ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๓ ด้าน	
๓ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๔ ด้าน	
๔ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๕ ด้าน	
๕ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๖ ด้าน	

ตัวชี้วัดที่ ๑.๓ ความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายใน ส่วนราชการ สังกัดรัฐสภามีความโปร่งใส ๑ อย่าง	๑. โครงการ หรือกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ๒. หลักฐานแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และข้าราชการ ตามโครงการ หรือกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส เช่น โครงการอบรมสัมมนา โครงการศึกษาดูงาน การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การช่องทางร้องเรียน ฯ การจัดทำโปสเตอร์ การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การจัดบรรยายพิเศษ การเผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความโปร่งใส ด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ด้านการป้องกัน การทุจริต การรักษา จรรยา/จรรยาบรรณ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน/การจัดทำคู่มือ ด้านการเป็นต้นแบบ/การคัดเลือกข้าราชการ ดีเด่น เป็นต้น
๒ คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายใน ส่วนราชการสังกัดรัฐสภามีความโปร่งใส ๒ อย่าง	
๓ คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายใน ส่วนราชการ สังกัดรัฐสภามีความโปร่งใส ๓ อย่าง	
๔ คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายใน ส่วนราชการสังกัดรัฐสภามีความโปร่งใส ๔ อย่าง	
๕ คะแนน	ในแต่ละปีงบประมาณมีการคิดริเริ่ม แนวทางหรือกิจกรรมเพื่อให้การทำงานภายใน ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๕ อย่าง <u>และต้องมีกิจกรรมใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน อย่างน้อย ๒ กิจกรรม</u>	๓. <u>เป็นกิจกรรมใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน อย่างน้อย ๒ กิจกรรม</u>

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	<p>จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาจัดไว้สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าใจได้ง่ายและมองเห็นได้ชัดเจน</p>	<p>๑. ภาพสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ภาพป้ายศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โครงสร้างของกลุ่มงาน คำสั่งหรือหนังสือมอบหมายผู้รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>๒. คำสั่งแต่งตั้งรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ เช่น คำสั่ง บันทึกข้อความ ฯลฯ</p>
๒ คะแนน	<p>๑. มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน (ตามบริบทหน้าที่ของส่วนราชการ)</p> <p>๒. มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง) และการบริหารงบประมาณ ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับการจัดหาพัสดุ</li> <li>● แผนการจัดหาพัสดุประจำปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบความคุ้มค่า/ประสิทธิภาพกับผลการจัดหาพัสดุในปีงบประมาณที่ผ่านมา</li> <li>● หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุ และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลการจัดหาพัสดุแต่ละรายการ/โครงการ พร้อมทั้งเกณฑ์การประเมินผลหรือตัดสินที่ชัดเจน</li> <li>● แผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับกับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา</li> </ul>	<p>เอกสารให้บริการตามมาตรา ๙ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง) การบริหารงบประมาณ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับการจัดหาพัสดุ</li> <li>- แผนการจัดหาพัสดุที่มีการเปรียบเทียบความคุ้มค่า เช่น การเปรียบเทียบราคาที่จัดซื้อกับราคากลาง เปรียบเทียบคุณสมบัติของพัสดุที่จัดซื้อกับคุณสมบัติพื้นฐานตามราคาตลาด เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพของพัสดุว่ามีคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป</li> <li>- หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุและหลักเกณฑ์การพิจารณาผลการจัดหาพัสดุ เช่น ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ คู่มือการปฏิบัติงานด้านพัสดุ หนังสือสั่งการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ เป็นต้น</li> <li>- แผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงาน</li> </ul>

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๓ คะแนน	<p>๑. จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว มีการมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการ สังกัดรัฐสภารับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ เป็นการเฉพาะ</p> <p>๓. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประกอบด้วย การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา รวมถึงจัดทำสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน และเผยแพร่บนเว็บไซต์</p>	<p>๑. ดัชนีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นปัจจุบันตามที่เกณฑ์การประเมินกำหนด</p> <p>๒. ภาพหน้าจอ แสดงการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประกอบด้วย การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือน</p> <p>๓. ข้อมูลการจัดหาพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง) และการบริหารงบประมาณเป็นข้อมูลที่แสดงถึงความโปร่งใสของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวจะต้องมีการดำเนินการ และแสดงข้อมูลดังกล่าวอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้อง</p>
๔ คะแนน	<p>จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาทราบอย่างสม่ำเสมอ (รายเดือนหรือรายไตรมาส) และมีการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๗ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว โดยมีเรื่องที่สามารถตอบสนอง หรือให้บริการ ข้อมูลข่าวสารได้ครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐</p>	<p>๑. สถิติและสรุปผลการใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และบันทึกรายงานให้ผู้บริหารของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาทราบ เป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส</p> <p>๒. รายงานแสดงเรื่องที่สามารถตอบสนอง หรือให้บริการข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ครบถ้วน ร้อยละ ๑๐๐</p>
๕ คะแนน	<p>๑. เผยแพร่ข้อมูลโดยเฉพาะในประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตามภารกิจหลัก (Core function) โดยเฉพาะการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง เช่น รายงานการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการขนาดใหญ่ รายงานการประเมินคุณภาพสิ่งแวดล้อมของโครงการขนาดใหญ่ สัญญาสัมปทาน สัญญากับบริษัทเอกชน ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง และการได้รับผลประโยชน์อื่นของผู้บริหาร เป็นต้น</p> <p>๓. เผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการประชุมหรือรายงาน</p>	<p>๑. แบบคำร้องขอข้อมูล หรือภาพหน้าจอแสดงการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นที่สาธารณะให้ความสนใจ ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก (Core function) โดยเฉพาะการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง เช่น โครงการก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่</p> <p>๒. ข้อมูลสรุปผลการประชุมหรือรายงานการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการไต่สวนข้อมูลข่าวสารฯ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์</p>



ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
	<p>การพิจารณาศึกษาของ คณะกรรมการไ้ที่ศูนย์ ข้อมูลข่าวสารฯ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์</p> <p>๔. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยต้องมีผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐</p>	<p>๓. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างน้อยร้อยละ ๘๐</p>

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๔. สำนัก /กลุ่ม/กลุ่มงาน <sup>ชั้น</sup> ตรง กำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการในส่วนที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อยสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน หน่วยงานละ ๑ กระบวนงาน หรือ มาระยะเวลาการให้บริการ
๒ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในสถานที่ให้บริการ	๕. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
๓ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๖. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียน อินทราเน็ต
๔ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางเว็บไซต์	๗. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือเฟสบุ๊ก
๕ คะแนน	๑. ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางช่องทางต่างๆที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง ๒. มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยต้องมีผลการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๘. รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการหมายถึง สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะกรรมการประชาชน หรือ ผู้รับบริการภายใน เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ ๙. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ตัวชี้วัดที่ ๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕	พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีขีด สมรรถนะสูง	โครงการเกี่ยวกับการพัฒนา สมรรถนะบุคลากร	สำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.
-----------------	---	--	---

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	เผยแพร่งานตามภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาให้สาธารณชนได้รับทราบโดยช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง เช่น website หรือเอกสารรายงาน ประจำปี	หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจ เผยแพร่ เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรมให้สาธารณชน รับทราบผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต หรือ เอกสารรายงานประจำปี
๒ คะแนน	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องผ่าน ช่องทาง และกระบวนการต่างๆ ในภารกิจหลัก ไม่น้อยกว่า ๕๐ %	คำสั่งแต่งตั้ง/บันทึกการประชุม/เอกสารข่าว/ รายงาน ที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีนโยบายให้ประชาชน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักที่ กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์
๓ คะแนน	มีนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุ ประเด็นที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็น ประเด็นที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก	เอกสารหรือบันทึกการประชุมที่แสดงให้เห็นว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบนโยบายให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุประเด็นที่ ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็นประเด็น ที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก
๔ คะแนน	ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๗๐% โดยประชาชนดังกล่าวอาจมีคุณสมบัติ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชน ผู้ได้รับประโยชน์	เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรม ที่แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจใน ทุกยุทธศาสตร์ จัดให้มีกระบวนการรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/ ได้รับความ คิดเห็น/ตู้ ปณ. รับเรื่องจากประชาชน เว็บไซต์
๕ คะแนน	ให้ประชาชนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในระดับ ๔ คะแนน เข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๘๐% ของจำนวน ภารกิจที่ดำเนินการขึ้นไป	เว็บไซต์ การจัดกิจกรรม/สัมมนา/เวทีเพื่อรับ ฟังความคิดเห็นของประชาชน และแบบสอบถาม

ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ การใช้ดุลยพินิจในการบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักธรรมาภิบาล

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมและสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลและประกาศเผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวให้บุคลากรได้ทราบ	๑. เอกสารแสดงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลเอกสาร/หลักฐาน ๒. เอกสารแสดงการเผยแพร่หลักเกณฑ์ดังกล่าวให้บุคลากรได้ทราบ เช่น หนังสือเวียน อินทราเน็ต เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ
๒ คะแนน	มีการประกาศเผยแพร่ข้อมูลผู้สมัครเพื่อเลื่อนตำแหน่ง หรือพิจารณาความดีความชอบ	เอกสาร/หลักฐานการเผยแพร่ข้อมูลผู้สมัครเพื่อเลื่อนตำแหน่ง หรือพิจารณาความดีความชอบ และเอกสาร/หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการประกาศผลการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง พร้อมระบุเหตุผลอย่างชัดเจน เช่น หนังสือเวียน อินทราเน็ต เว็บไซต์ บอร์ดประกาศ
๓ คะแนน	มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อให้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร	เอกสาร/ภาพแสดง ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร
๔ คะแนน	มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร	เอกสาร/หลักฐาน ที่แสดงให้เห็นว่ามีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรภายในประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่งบุคลากร เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรอง บันทึกการประชุม ภาพกิจกรรมฯ
๕ คะแนน	มีประกาศผลการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง พร้อมระบุเหตุผลอย่างชัดเจน	ประกาศผลการพิจารณาความดีความชอบ หรือเลื่อนตำแหน่ง พร้อมระบุเหตุผลอย่างชัดเจน

ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดหน่วยงาน /มอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกิจกรรมตามมาตรฐานความโปร่งใส และรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
๒ คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง	
๓ คะแนน	การมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	
๔ คะแนน	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาทราบว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/หลักฐาน เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกส่วนราชการ <u>สังกัดรัฐสภา</u> ทราบว่ามีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เช่น หนังสือเวียน อินทราเน็ต ประกาศ บอร์ด ประชาสัมพันธ์
๕ คะแนน	มีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา	๑. เอกสาร/บันทึกข้อความ แสดงการรับเข้า-ส่งออกเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมทั้งบันทึก แสดงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๒. บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมทั้ง รายงานผลการดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๑ ช่องทาง	๑. เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
๒ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๒ ช่องทาง	ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ป.ณ. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๓ ช่องทาง	การร้องเรียนผ่านสถานีวิทยุรัฐสภา
๔ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๔ ช่องทาง	สถานีโทรทัศน์รัฐสภา การส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายร้องเรียน หลักฐาน/
๕ คะแนน	มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภา อย่างน้อย ๕ ช่องทาง	ภาพแสดงการร้องเรียนผ่านคณะกรรมการ ๒. ภาพแสดงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ๓. รายงานสถิติการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ว่ามีความเหมาะสมคุ้มค่าหรือไม่ โดยเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร หรือคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการที่รับผิดชอบพิจารณา หรือเสนอผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ โดยมีบันทึกการประชุม มติที่ประชุมระบุไว้

ช่องทาง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
การรับเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ป.ณ. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ / จดหมาย	สำนักบริหารงานกลาง สำนักประชาสัมพันธ์
การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์	สำนักบริหารงานกลาง สำนักประชาสัมพันธ์

# ภาคผนวก

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน







