



## ประกาศกรมบัญชีกลาง

### เรื่อง มาตรการ กลไกในการให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ตามที่ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ ด้านที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ สุจริต ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีความทันสมัย ความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม กรมบัญชีกลางจึงได้กำหนด มาตรการ กลไกในการให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน ภายใต้ความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลและ/หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๑. กรมบัญชีกลางบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจ และตามความเหมาะสม ดังนี้

๑.๑ กรมบัญชีกลางจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสารโดยจะนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริง ทันสมัย เพียงพอ ให้ประชาชนรับทราบ และสามารถเข้าถึงได้

๑.๒ กรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานของกรมบัญชีกลาง และหน่วยงานภายในอย่างเป็นระบบและอิสระ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย

๑.๓ กรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมทำงานในกระบวนการวางแผน ดำเนินการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือติดตามประเมินผล โดยหน่วยงานมีหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย

๑.๔ กรมบัญชีกลางเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียมีบทบาทในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาการเลือก และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนินกิจกรรม

๒. กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบขั้นตอน และวิธีการ การดำเนินงานในการให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนี้

๒.๑ ให้ทบทวนผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก หรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรม แล้ววิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก ภารกิจสำคัญ หรือยุทธศาสตร์สำคัญอย่างชัดเจนและครอบคลุม

๒.๒ กำหนดแนวทางการดำเนินงานในการให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม โดยระบุถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ช่องทางการมีส่วนร่วม ความถี่/ความสัมพันธ์ของการให้บริการ แนวทางปฏิบัติหรือกระบวนการที่ใช้และตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานตามระดับ การเปิดโอกาสที่ให้เข้ามามีส่วนร่วม

๒.๓ จัดให้มีผู้แทนหรือแต่งตั้งกรรมการ/ผู้ทำงาน จากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือแผนงาน หรือโครงการ ตามภารกิจที่วิเคราะห์ไว้ ตามระดับการเปิด โอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม

๒.๔ จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย e-mail หรือช่องทางรับแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะในเว็บไซต์ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ด้วยตนเอง ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน รวมถึงช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อพัฒนา ปรับปรุง การดำเนินงานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสมยิ่งขึ้น

๒.๕ กำหนดให้มีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อคัดกรอง ดำเนินการตอบสนอง ข้อร้องเรียนและติดตามประเมินผลการดำเนินการที่ได้รับผ่านช่องทางตามข้อ ๒.๔

๒.๖ กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียตามภารกิจหลักและยุทธศาสตร์ที่สำคัญของกรม ทั้งในภาพรวมและรายข้อ ในมิติต่าง ๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและที่ประชุมคณะผู้บริหาร

๒.๗ ให้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมตามภารกิจ แผนการดำเนินงาน ผลการสำรวจ และสรุปผลการดำเนินงานภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของกรมต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นางสาวสุทธิรัตน์ รัตนโชติ)

อธิบดีกรมบัญชีกลาง