

ความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

การเสริมสร้าง “ธรรมาภิบาล” ในการบริหารจัดการประเทศในปัจจุบัน มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของ “คน” ในทุกภาคส่วนให้มีพื้นฐานทางจิตใจที่ดีมีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความรอบรู้ และความมีเหตุมีผล รู้จักสิทธิหน้าที่ และสำนึกรับผิดชอบ อันจะเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบโครงสร้าง กลไก กระบวนการบริหารจัดการประเทศบนหลักธรรมาภิบาลและประชาธิปไตยอย่างมีส่วนร่วม โดยต้องมีการปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้

ความโปร่งใส ตรวจสอบได้และพร้อมรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจในการบริหารจัดการ เกิดขึ้นจากกรอบแนวคิด Good Government ของธนาคารโลกในปี พ.ศ.2532 หมายถึง

- การสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ (Efficient service)
- การสร้างความโปร่งใส (Transparency)
- ความยุติธรรม (Fairness)
- เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of Law)
- การตรวจสอบได้ พร้อมรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจ (Accountability)

ความโปร่งใส

การทำให้กระบวนการตัดสินใจของหน่วยงานเป็นไปอย่างเปิดเผย หรือเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารนโยบายของรัฐต่อกลุ่มที่ให้ความสนใจหรือกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้วิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ต้องนำมาพิจารณาเกี่ยวกับคำว่า “โปร่งใส” ดังนี้

1. ความซับซ้อนของนโยบายและการเลือกผู้ฟัง ทำให้องค์กรไม่โปร่งใส จึงเกิดการเรียกร้องและแก้ไขโดยออกกฎหมาย/นโยบาย
2. การออกกฎหมายและความโปร่งใสของการบริหาร (Administration) ซึ่งความถูกต้องของกฎหมายมักขึ้นอยู่กับการตีความ วิธีการบริหารและการบังคับใช้ ความสม่ำเสมอและไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น การออกกฎหมายและการตีความหมายกฎหมายจึงมีผลอย่างมาก
3. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ซึ่งนโยบายที่ไม่มีบุคคลที่อยู่นอกรัฐบาลให้ความเชื่อถือและไม่มีการบังคับใช้อย่างจริงจัง อันจะก่อให้เกิดการไม่มีความโปร่งใส
4. สิทธิภายใต้ความโปร่งใส เกิดจากการหมุนเวียนของข้อมูลแบบสองทิศทางระหว่างรัฐกับประชาชน โดยรัฐกำหนดภารกิจรัฐเพื่อสื่อสารไปยังประชาชน ซึ่งภารกิจดังกล่าวหากมีผลกระทบในภาคประชาชน จะส่งผลให้เกิดการร้องเรียกจากภาคประชาชนไปยังภาครัฐ

5. บุคคลภายในและบุคคลภายนอก โดยในส่วนของบุคคลภายนอก รัฐบาลใช้ความพยายามสื่อสารเช่น นักลงทุนต่างประเทศ มากกว่าการสื่อสารกับข้าราชการที่มีความเข้าใจในระบบมาก่อน เป็นต้น

ในการส่งเสริมความโปร่งใส นั้น ไม่มีนโยบายไหนที่ใช้ได้ทุกโอกาส แต่มีมาตรการหลักๆ ที่ได้รับการยกย่องกว้างขวางว่าช่วยส่งเสริมความโปร่งใส คือ

1. การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายที่เป็นที่สนใจ
2. การมีขอบเขตของการปฏิบัติภายใต้ความโปร่งใสที่ชัดเจน
3. การใช้กลไกเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกลุ่มที่ให้ความสนใจหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การจัดการการหมุนเวียนของข้อมูลในระดับระหว่างประเทศ
5. การแจ้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายล่วงหน้าและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภทของความโปร่งใส

องค์กร Bankstown Greens' (2005) ได้จำแนกประเภทของความโปร่งใสโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและสาธารณะใน 3 รูปแบบ ดังนี้

1. มองได้แต่ห้ามพูด ระบบการตัดสินใจปรากฏและเปิดเผยต่อสาธารณะ ประชาชนไม่สามารถออกความคิดเห็นได้
2. มองได้แต่ห้ามแตะต้อง ระบบการตัดสินใจปรากฏและเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยประชาชนสามารถออกความคิดเห็นได้แต่ไม่สามารถมีอิทธิพลโดยตรงต่อระบบการตัดสินใจ
3. มองได้และเล่นได้ ระบบการตัดสินใจปรากฏและเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยประชาชนสามารถออกความคิดเห็นและมีอิทธิพล/สร้างความเปลี่ยนแปลงต่อระบบการตัดสินใจได้โดยตรง

Mendel (2004) ได้จัดทำหลักการปฏิบัติสากลในเชิงเปรียบเทียบที่ประเทศต่างๆ พึงกระทำในการออกกฎหมายข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1. เปิดเผยมากที่สุด (Maximum disclosure) กฎหมายข้อมูลข่าวสารควรปฏิบัติตามหลักการมุ่งมั่นเปิดเผยข้อมูลมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. พันธกรณีเพื่อเปิดเผย (Obligation to publish) หน่วยงานสาธารณะควรมีพันธกรณีที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อสาธารณชน
3. ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่เปิดเผย (Promotion of open government) องค์กรของรัฐบาลควรส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่เปิดเผย
4. จำกัดข้อยกเว้น (Limited scope of exceptions) ควรกำหนดข้อยกเว้นจากการเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจนที่สุดและน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และข้อยกเว้นทั้งหลายควรผ่านการทดสอบเรื่อง “ความเสียหาย” (Harm) และ “ประโยชน์ของส่วนรวม” (Public interest) อย่างเคร่งครัด

5. ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการเข้าถึง (Process to facilitate access) การขอข้อมูลควรผ่านกระบวนการขั้นตอนที่รวดเร็วและยุติธรรม และการทบทวนการปฏิเสธการขอข้อมูลควรเป็นไปอย่างอิสระและเปิดเผย

6. ค่าใช้จ่าย (Cost) ประชาชนไม่ควรถูกกีดกันจากการขอข้อมูลด้วยค่าใช้จ่ายที่สูงเกินความจำเป็น

7. การประชุมแบบเปิด (Open meetings) การประชุมองค์การของรัฐควรเปิดเผยให้สาธารณชนเข้าร่วมและรับรู้ได้

8. ยึดการเปิดเผยเป็นหลัก (Disclosure takes precedence) กฎหมายซึ่งขัดแย้งกับหลักการเปิดเผยมากที่สุด (Maximum disclosure) ควรได้รับการแก้ไขหรือยกเลิก

9. ปกป้องผู้แจ้งเบาะแส (Protection for whistle blower) บุคคลที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริตควรได้รับการปกป้อง

หากกฎหมายมุ่งหวังเพียงแต่การมองสิทธิให้กับประชาชนโดยไม่มีกลไกที่ชัดเจนที่ทำให้ประชาชนสามารถนำกฎหมายมาใช้ได้ และหากข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและประโยชน์ของกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารไม่ได้รับการเปิดเผยต่อสาธารณชนด้วยการรณรงค์อย่างจริงจัง กฎหมายนั้นก็สูญเปล่า การปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารอย่างจริงจัง จึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นระดับความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

การตรวจสอบได้

“การตรวจสอบได้” มีความหมายหรือมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการควบคุม การใช้อำนาจของผู้บริหารโดยเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ในการรักษาธรรมาภิบาล (Good Governance) สามารถควบคุมพฤติกรรมคอร์รัปชันได้ด้วยการควบคุมนักการเมืองและผู้บริหารไม่ให้ประพฤติเกินขอบเขตและแสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่

ลักษณะของระบบการตรวจสอบได้

1. การที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนว่าต้องการบรรลุเป้าหมายอะไร มีวิธีการหรือกลยุทธ์อย่างไร
2. การที่บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกร่วมกันว่าตนเป็นเจ้าของ
3. ต้องมีวิธีการทำงานหรือกลไกภายในองค์กรเพื่อช่วยในการทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. การที่ไม่ปล่อยคนอุ้งงาน เกี่ยงงาน ไม่ยอมปรับปรุงตัวแม้จะให้โอกาสแล้วจะต้องไม่ลังเลที่จะจัดการ
5. ต้องวางแผนสำรองไว้
6. ต้องมีการนำวิธีการวัด/ประเมินผลลัพธ์แบบใหม่ และยกย่องผู้ที่ทำงานได้ตามเป้า

ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า, 2547 และสำนักงาน ก.พ., 2545

ลักษณะองค์กรในระบบการตรวจสอบได้

องค์กรที่มีพฤติกรรมการทำงานระบบการตรวจสอบได้จะมีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 10 ประการ ดังนี้

1. มีการทำข้อตกลงสองฝ่าย จะต้องมีการเจรจาพูดคุยระหว่างหน่วยงานและพนักงานและทำเป็นข้อตกลงที่เป็นยอมรับกันทั้งสองฝ่าย
2. แบ่งปันข้อมูล จะต้องมีการแบ่งปันข้อมูลและทรัพยากรกันไม่มีการหวงข้อมูล เพื่อให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อป้องกันการระแวงสงสัยซึ่งกันและกัน
3. มีการแก้ไขความขัดแย้ง หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขไม่ปล่อยให้ความขัดแย้งมีอยู่ต่อไป จนมีผลกระทบต่อการทำงาน และบานปลายจนยากต่อการแก้ไขในภายหลัง
4. ให้ความสำคัญสนับสนุนและแนวทาง การปฏิบัติความของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร หากองค์กรกำหนดแนวทางการปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย และคำแนะนำปรึกษาหารือคอยเป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจจากหัวหน้างาน
5. เน้นเป้าหมายมากกว่าตำแหน่ง องค์กรที่มีการทำงานในระบบการตรวจสอบได้จะต้องมีการเน้นบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร
6. สร้างระบบงานและฝึกรอบมในองค์กรที่มีการทำงานในระบบการตรวจสอบได้ โดยการตรวจสอบได้ สร้างระบบงานและฝึกรอบม ซึ่งส่งผลให้บุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถประสานการทำงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. มีดัชนีวัดผลงานชัดเจน องค์กรที่มีลักษณะการทำงานในระบบการตรวจสอบได้ จะเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดดัชนีชี้วัดที่เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการกำหนด เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติทั่วกัน ไม่เกิดการต่อต้าน
8. จัดการกับผู้ที่ไม่มีผลงาน (Non-Performers) โดยการพูดคุยว่ากล่าวตักเตือน ไม่ขึ้นเงินเดือน พักงาน ให้ออกจากงาน ถูกกีดกันจากเพื่อนร่วมงาน
9. ปฏิบัติตามพันธกิจที่ตกลง การที่บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ที่ได้ทำการตกลงกันเอาไว้ให้สำเร็จลุล่วงไป
10. ยอมรับและยกย่องสมาชิก องค์กรที่มีการทำงานในระบบการตรวจสอบได้คือการที่บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่ได้ทำการตกลงกันไว้ให้สำเร็จลุล่วงไป

ธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้และพร้อมรับผิดชอบ

เป็นหลักในการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประการสำคัญจะช่วยขจัดปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

หลักที่ต้องปฏิบัติอย่างใกล้ชิด คือ

- หลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้และพร้อมรับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้

- ความรับผิดชอบในการตัดสินใจยังแสดงถึงหลักความมีเหตุมีผล และความสำนึกรับผิดชอบ ยังแสดงถึงความมีคุณธรรม จริยธรรม

การจะวัดประเมินความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และพร้อมรับผิดชอบนั้น จะต้องใช้กรอบแนวคิด ปฏิสัมพันธ์นิยม เนื่องจากมีตัวแปรทั้งปัจจัยเชิงเหตุทั้งด้านสถานการณ์ภายนอก ด้านมิติทางจิตใจ หลากหลายตัวแปรที่จะส่งผลต่อดัชนีแกน คือ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และทำให้เกิดผล (ดัชนีผล) คือ พฤติกรรมความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การวัดและประเมินจึงต้องทำให้ครบทั้งมิติภายนอกและมิติทางจิตใจ และใช้พหุดัชนี

เครื่องมือวัดความโปร่งใส และการตรวจสอบได้หน่วยงาน (เบื้องต้น) สำหรับผู้ประเมิน

1. ด้านผู้บริหาร

- มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ (ดูจากยุทธศาสตร์ ระเบียบ หนังสือราชการ ประกาศ)

- มีความพยายาม/ความริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ (ดูจากโครงการ/กิจกรรมที่สะท้อนความตั้งใจจริง)

- มีการเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร ตรวจสอบได้

- มีการมอบหมายให้มีหน่วยงานภายในหรือผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของหน่วยงาน

- มีความเอาใจจริงเอาใจในการจัดการผู้กระทำความผิด (ดูจากความเข้มข้นในการลงโทษทางวินัยต่อผู้มีพฤติกรรมคอร์รัปชั่น (ให้ออก), กระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว)

- การที่ผู้บริหารสูงสุดเป็นที่ยอมรับเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส

2. ด้านข้อมูลข่าวสาร มีการจัดข้อมูลข่าวสารต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนขอ

- ผลการพิจารณาที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน

- นโยบายและการตีความ แนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน

- แผนงาน โครงการ และงบประมาณ

- คู่มือ หรือคำสั่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

- สัญญาสำคัญของหน่วยงาน

- ข้อมูลอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ใน พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

- ประชาชนมีสิทธิในการได้รับสำเนาและขอให้รับรองสำเนาถูกต้อง

- มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสารโดยตรง

- มีการเปิดเผยและจัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนขอดูโดยสะดวก ด้วยการ
 1. จัดสถานที่ให้เฉพาะ
 2. มีดัชนีที่มีรายละเอียดเพียงพอ
 3. วิธีการค้นหาเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
- มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ (เช่น การจับกุม การประมุข)

การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

- การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยช่องทางต่อไปนี้
 1. เอกสารสิ่งพิมพ์
 2. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
 3. Website
- ความยากง่ายในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (เข้าถึงได้ง่าย สะดวก ค้นได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องระบุผู้ขอข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร)

- มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากช่องทางที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

คุณภาพข้อมูลข่าวสาร

- ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
 - ความสมบูรณ์ของเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม

การสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรม การทำงานที่เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้

- การมีมาตรการ / วิธีการต่างๆ เพื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมข้าราชการ เช่น การฝึกอบรม การจัดทำคู่มือ การจัดทำสื่อเพื่อเตือนใจ
- มีการจัดอบรมจิตสำนึกความโปร่งใสและตรวจสอบได้ทั้งก่อนเข้าทำงานและระหว่างทำงานเป็นระยะ

การให้ความสำคัญต่อจรรยาบรรณ

- เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณ
- มีการรณรงค์สร้างความตระหนักของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานต่อจรรยาบรรณ (ดูจากการฝึกอบรม การออก หนังสือเวียน ฯลฯ)
- มีความชัดเจนในคู่มือจรรยาบรรณที่จะระบุประเด็นการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม (Conflict of Interest)
- มีความเอาใจจริงเอาใจของฝ่ายบริหารในกรณีที่มีการประพฤติผิดจรรยาบรรณ (มีการติดตามการกระทำผิดจรรยาบรรณหรือไม่ หรือหากมีแล้วจัดการอย่างไร)

4. ระบบตรวจสอบและติดตามการทำงานภายในองค์กร

ระบบตรวจสอบภายใน

- การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้
 1. ตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี
 2. มีแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานตรวจสอบ
 3. การสำรวจกระบวนการงานที่อาจก่อความเสี่ยงในการทำงานและการกระทำทุจริต

ระบบติดตามและประเมินผลงาน

● การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อร่วมตรวจสอบติดตามการทำงานของหน่วยงานด้วยวิธีการต่างๆ เช่น

1. การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นประชาชน
2. การจัดกลไกเชื่อมโยงเครือข่ายภาคประชาชน
3. การก่อตั้งคณะกรรมการที่มาจากภาคประชาชน

5. การอธิบายได้ต่อการกระทำและพฤติกรรม

- มีหลักเกณฑ์และกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใสในการให้คุณและให้โทษ
- มีการให้เหตุผลในการให้คุณ ให้โทษ (การโยกย้าย เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง)
- มีหลักเกณฑ์และกระบวนการที่ชัดเจน โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
- การให้เหตุผลในการคัดเลือกในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

6. ระบบรับเรื่องร้องเรียน

- การมีกลไกที่ชัดเจนในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
 1. การมีผู้รับผิดชอบโดยตรง
 2. การมีระเบียบปฏิบัติ
 3. การมีกระบวนการกลั่นกรอง
 4. การมีการตรวจสอบต่อผู้ร้องเรียน
- ความยากง่ายในการร้องเรียน (ต้องแสดงตัวหรือไม่ ขึ้นตอนซับซ้อนหรือไม่)
- ความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
 1. Website
 2. ตู้รับเรื่องร้องเรียน
 3. สายด่วน
 4. Help desk
 5. สถานที่ทำงาน
 6. จดหมาย
 7. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร

7. ระบบการให้บริการ

- มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ
- มีกลไกและระบบติดตาม ตรวจสอบคุณภาพบริการ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- มีการใช้เทคโนโลยีการให้บริการเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่
- มีการจัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับประชาชน
- มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่
- มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการต่อสาธารณะ ผ่านช่องทางดังนี้

1. ประกาศในสถานที่ให้บริการ
2. ประกาศในสถานที่ราชการ
3. ประกาศใน Website
4. ประกาศในหนังสือพิมพ์

- ประชาชนสามารถร้องเรียนและหาผู้รับผิดชอบได้ทันทีหากการให้บริการบกพร่อง

8. การใช้มาตรฐานสากลเพื่อสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการให้บริการประชาชน

- มีการอ้างอิงมาตรฐานสากลในการสร้างกลไกเพื่อกำกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้
- ร่วมมือกับกลไกระดับสากลในการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสและการตรวจสอบได้

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ความพร้อมรับผิดชอบ การให้บริการของหน่วยงาน วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร และคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน โดยมีการวัดผลประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงประเด็นในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาวิธีการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานให้สูงขึ้น

นางสาวสุภาพร แก้วถาวร