



# คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการให้คำปรึกษา  
ด้านการพัฒนาระบบราชการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๗

## คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน “กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิง ลดความผิดพลาดในการทำงาน และเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ประกาศและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง โดยเรียบเรียงจากประสบการณ์การปฏิบัติงานจากบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกันทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงาน ป.ป.ท. เพื่อให้บุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการสนับสนุน (ภารกิจสนับสนุน) ฉบับนี้ ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทุกคน ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการให้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ส่งมอบผลผลิตที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงาน ป.ป.ท.  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ความรับผิดชอบ	๒
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๖
๗. ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๖
๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๖
๙. การจัดเก็บเอกสาร	๖
๑๐. ภาคผนวก	๗

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๑ ของ ๗

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานกระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการเป็นมาตรฐานเดียวกันภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดในการทำงาน

๑.๔ เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามงานของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๑.๕ เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม และเป็นสื่อในการประสานงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานสอดคล้องกับภารกิจเป้าหมายของสำนักงาน ป.ป.ท. ได้

## ๒. ขอบเขต

เริ่มจากผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบราชการ โดยรวบรวมผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) แนวทางการพัฒนาระบบราชการจากสื่อและช่องทางต่าง ๆ และนโยบายผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง ต่อจากนั้นทบทวนช่องทางการให้คำปรึกษาในรอบปีที่ผ่านมา นำมาพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแจ้งเวียนช่องทางการให้คำปรึกษารูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อขอคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ เมื่อผู้บริการแจ้งความประสงค์ขอรับคำปรึกษาให้พิจารณาคำปรึกษา หากซับซ้อนให้รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ประสานขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานต่าง ๆ ตามประเด็นคำปรึกษา และจึงให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ จากนั้นผู้รับผิดชอบสอบถามประเมินการรับรู้ ความเข้าใจจากผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของการให้คำปรึกษา หากครบถ้วนแล้วนำประเด็นคำปรึกษารวบรวมเป็นข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการต่อไป

## ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ หมายถึง การให้ข้อมูล แนวทางวิธีการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการแก่ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท.

๓.๓ บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

๓.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในกระบวนการนี้

๓.๕ หน่วยงาน หมายถึง สำนัก/กอง/ศูนย์ และหน่วยงานขึ้นตรง ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท.

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๒ ของ ๗

๓.๖ ผู้บริหาร หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. / รองเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. / ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท. ที่กำกับดูแล

๓.๗ กพร. หมายถึง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงาน ป.ป.ท.

๓.๘ มาตรฐาน หมายถึง บรรทัดฐานที่บังคับใช้ในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

๓.๙ แนวทางปฏิบัติ หมายถึง แนวทางที่ไม่ได้บังคับให้ปฏิบัติ แต่แนะนำให้ปฏิบัติตามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ง่ายขึ้น

#### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ กำกับ ติดตามการจัดเตรียมข้อมูล ในการให้คำปรึกษา แนวทางวิธีการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการแก่ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท.

๔.๑.๒ ดูแลการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ในสังกัด รวมทั้งให้คำแนะนำต่างๆ ตามสมควร

๔.๑.๓ ประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ รวบรวมและเตรียมข้อมูลในการให้คำปรึกษา แนวทางวิธีการ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการแก่ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท.

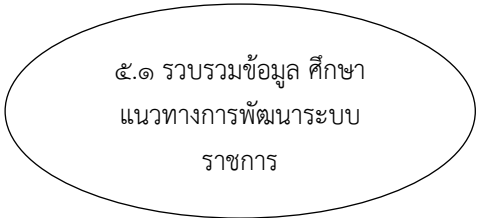
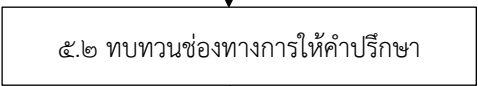
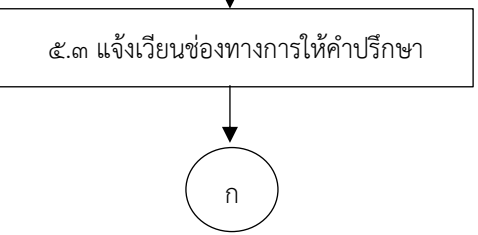
๔.๒.๒ ดำเนินการประสานเตรียมสถานที่ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ท.

๔.๒.๓ รวบรวม วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูลในการให้คำปรึกษา แนะนำ แนวทางการพัฒนาระบบราชการของสำนักงาน ป.ป.ท. เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

๔.๒.๔ ประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาพระราชกร	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๓ ของ ๗

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>๕.๑ รวบรวมข้อมูล ศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบ ราชการ</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ป.ป.ท. ในปีที่ผ่านมา</li> <li>แนวทางการพัฒนาระบบราชการจากสื่อและช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ.ร. (<a href="http://www.opdc.go.th">www.opdc.go.th</a>)</li> <li>นโยบายผู้บริหาร</li> </ol> <p>เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้คำปรึกษา แนวทางการพัฒนาระบบราชการ ได้อย่างถูกต้อง</p>	๗ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๒	 <p>๕.๒ ทบทวนช่องทางการให้คำปรึกษา</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ ทบทวนช่องทางการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาพระราชกรในปีที่ผ่านมา เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการพัฒนาช่องทางสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับผู้รับบริการต่อไป</p>	๓ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	 <p>๕.๓ แจกเวียนช่องทางการให้คำปรึกษา</p> <p>ก</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสื่อสารแจ้งเวียน ช่องทางการให้คำปรึกษา การพัฒนาระบบราชการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อขอคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ</p>	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาาระบบราชการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๔ ของ ๗

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๔		<p>ผู้รับผิดชอบรับแจ้งความประสงค์ขอรับคำปรึกษาการพัฒนาระบบราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อพิจารณาคำปรึกษา</p> <p><u>กรณีซับซ้อน</u> ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นคำปรึกษา ตามขั้นตอนที่ ๕.๕</p> <p><u>กรณีไม่ซับซ้อน</u> ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลตามประเด็นคำปรึกษา ตามขั้นตอนที่ ๕.๖</p>	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๕		ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ประสานขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานต่าง ๆ ตามประเด็นคำปรึกษา การพัฒนาระบบราชการ	๓ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๖		ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูลตามประเด็นขอรับคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	๓ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนากระบวนการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๕ ของ ๗

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ
๗		<p>ผู้รับผิดชอบสอบถาม และประเมินการรับรู้ ความเข้าใจจาก ผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาความครบถ้วนของการให้คำปรึกษา</p> <p><u>กรณีครบถ้วน</u></p> <p>ผู้รับผิดชอบรวบรวมประเด็นของคำปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้ทำงาน ตามขั้นตอนที่ ๕.๘</p> <p><u>กรณีไม่ครบถ้วน</u></p> <p>ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้ข้อมูลตามประเด็นขอรับคำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการเพิ่มเติม ตามขั้นตอนที่ ๕.๖</p>	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๘		<p>ผู้รับผิดชอบรวบรวมประเด็นคำปรึกษา เพื่อใช้ในการปรับปรุง การปฏิบัติงานและการให้บริการครั้งต่อไป</p>	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
		รวมเวลาดังกล่าว	๒๐ ชั่วโมง	



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๖ ของ ๗

## ๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

-

## ๗. ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ สำนักงาน ก.พ.ร.

๗.๒ สำนักงาน ป.ป.ท.

## ๘. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

๘.๒ หลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐

๘.๓ คู่มือการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

๘.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๕ แผนปฏิบัติราชการรายปีของสำนักงาน ป.ป.ท.

## ๙. การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ข้อมูล/แนวทางการพัฒนาระบบราชการตามกรอบสำนักงาน ก.พ.ร.	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- แฟ้มเอกสาร - ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี	เจ้าหน้าที่ กพร.
๒. หลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- แฟ้มเอกสาร - ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี	เจ้าหน้าที่ กพร.
๓. คู่มือการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- แฟ้มเอกสาร - ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี	เจ้าหน้าที่ กพร.

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	กระบวนการงานให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาระบบราชการ	
	เอกสารเลขที่ SOP-OPDC-P-๐๑	แก้ไขครั้งที่ ๐ ฉบับที่ ๑
	วันที่บังคับใช้ มีนาคม ๒๕๖๗	หน้าที่ ๗ ของ ๗

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- แฟ้มเอกสาร - ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี	เจ้าหน้าที่ กพร.
๕. แผนปฏิบัติราชการรายปีของสำนักงานป.ป.ท.	ตู้เก็บเอกสารของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	- แฟ้มเอกสาร - ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี	เจ้าหน้าที่ กพร.

#### ๑๐. ภาคผนวก

- ๑๐.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ๑๐.๒ หลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐
- ๑๐.๓ คู่มือการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
- ๑๐.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐.๕ แผนปฏิบัติราชการรายปีของสำนักงาน ป.ป.ท.
- ๑๐.๖ แบบสอบถามการรับรู้การให้บริการ  
รายละเอียดปรากฏตาม QR-Code ท้ายหนังสือนี้



“ ... เอกสารที่  
หน่วยงานสร้างขึ้นมา เพื่อเป็น  
แนวทางในการปฏิบัติงานของ  
หน่วยงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษา  
การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน  
ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ...

”

## คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
(Work Manual)  
กระบวนงานให้คำปรึกษา  
ด้านการพัฒนาระบบราชการ