

# ด่วนที่สุด

พ.ร ๐๒๒๓/ว ๓๒๓ สว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรียน ผอ.สทท., ผอ.สวท., ผอ.สนผ., ผอ.สพป., ผอ.ศสช.,  
ผอ.สพท., ผอ.กกจ., ผอ.กคส., ผอ.กพร., ลนท., และ อตส.

เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตอบแบบสำรวจฯ  
ตามที่ อปส. สั่งการ และส่งข้อมูลให้ กพร. ภายในวันที่  
๔ ก.ค. ๒๕๖๐



(นางสาวธนกร โสมะทัต)

ร.ผอ.กพร.



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๗๑๖

ที่ นร ๐๒๒๓/ ๓๖๕

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง มอบหน่วยงาน ในการตอบแบบสำรวจฯ และพิจารณาอนุญาตให้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ดำเนินการสำรวจข้อมูลฯ ณ พื้นที่ให้บริการ ระหว่างวันที่ ๓๐ มิ.ย. - ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๐

เรียน อปส.

## ข้อเท็จจริง

ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕.๓/๗๕๑ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยขอความอนุเคราะห์ กปส. มอบหมายผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการในภาพรวม เพื่อตอบแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการของท่าน และโปรดแจ้งรายชื่อไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ เพื่อจะได้ประสานการดำเนินการสำรวจต่อไป และอนุญาตให้ผู้แทนบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสำรวจข้อมูลการรับรู้ของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ พื้นที่ให้บริการ ระหว่างวันที่ ๓๐ มิ.ย. - ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๐ และจัดส่งข้อมูลแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐของ กปส. ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทางอีเมลล์ pmqa@opdc.go.th ภายในวันที่ ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐ นั้น

## ข้อพิจารณา

กพร. พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องการสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. กับบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นการดำเนินการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลไปใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ขอความอนุเคราะห์

## ข้อเสนอ

กพร. พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. มอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ตามตารางสรุปแนบท้าย) ตอบแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ และจัดส่งข้อมูลให้ กพร. ภายในวันที่ ๔ ก.ค. ๒๕๖๐

๒. อนุญาตให้ผู้แทนบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสำรวจข้อมูลการรับรู้ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ พื้นที่ให้บริการ ระหว่างวันที่ ๓๐ มิ.ย. - ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการตามข้อ ๑ และอนุญาตตามข้อ ๒

  
(นางสาวธนกร โสมะหัต)

ร.ผอ.กพร.

อนุญาต

- ดำเนินการตามเสนอ

พลโท

(สรรเสริญ แก้วกำเนิด)

รักษาราชการในตำแหน่ง อปส.

- ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๐

ตารางสรุปหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจส่วนราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน ๒๔ คำถาม

| ลำดับ | คำถาม  | หน่วยงาน<br>รับผิดชอบ |
|-------|--|-----------------------|
| ๑     | หน่วยงานมีแนวทาง/ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นอย่างไร  | สลก., ศสช.            |
| ๒     | หน่วยงานมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในขั้นตอนใดบ้าง  | สนผ.                  |
| ๓     | หน่วยงานมีการนำความคิดเห็นไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร  | กพร.                  |
| ๔     | หน่วยงานมีกลไกให้ภาคส่วนต่างๆ เข้าร่วมการบริหารราชการและร่วมติดตามตรวจสอบการทำงานอย่างไร                       | สนผ.                  |
| ๕     | ผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดภาระรับผิดชอบของหน่วยงาน   | กกจ.                  |
| ๖     | หน่วยงานวางระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงอย่างไร  | กพร.                  |
| ๗     | หน่วยงานมีระบบการประเมินผลบุคลากร และระบบการให้คุณให้โทษอย่างไร  | กกจ.                  |
| ๘     | หน่วยงานมีแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร                                   | สนผ.                  |
| ๙     | หน่วยงานบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้การทำงานเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน  | สนผ.                  |
| ๑๐    | หน่วยงานมีการวางระบบเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินโดยไม่เกิดผลกระทบต่อการทำงาน/การให้บริการ                            | สพป.                  |
| ๑๑    | หน่วยงานมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร                  | กกจ.                  |
| ๑๒    | หน่วยงานมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน/การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างไร    | กพร.                  |
| ๑๓    | หน่วยงานดำเนินการอย่างไร เพื่อให้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่างๆ มีความเหมาะสมและทันสมัย                         | กกร.                  |
| ๑๔    | หน่วยงานมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างเป็นธรรม                                    | กกร.                  |
| ๑๕    | หน่วยงานดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม                         | กกร.                  |
| ๑๖    | ผลการตรวจสอบ ทักท้วง การปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกในรอบ ๓ ปีอย่างไร   | กกร., กคส.,<br>นตส.   |
| ๑๗    | หน่วยงานดำเนินการอย่างไรที่ทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน | สทท., สวท.            |
| ๑๘    | หน่วยงานมีการวางระบบติดตามสถานะและแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างไร   | ศสช.                  |
| ๑๙    | หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างไร เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ผลการดำเนินงานได้                | สลก.                  |
| ๒๐    | หน่วยงานมีกลไกตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนอย่างไร   | สลก.                  |
| ๒๑    | ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน                    | กพร.                  |
| ๒๒    | ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการครอบคลุมทั่วถึงกลุ่มผู้รับบริการ/พื้นที่          | สพท.                  |
| ๒๓    | ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการ   | กกจ.                  |
| ๒๔    | ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ                            | กกจ.                  |

# ด่วนที่สุด

ที่ นร 1205.3/751



|                     |
|---------------------|
| กรมประชาสัมพันธ์    |
| รับที่..... 65605   |
| วันที่..... ๑๕/๖/๖๐ |
| เวลา..... 1๕.๐๑     |

สำนักงานคณะกรรมการ  
พัฒนาระบบราชการ  
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

27 มิถุนายน 2560

เรื่อง การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. รายละเอียดการสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ
  2. ตัวอย่างแบบสำรวจส่วนราชการ และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  3. แบบฟอร์มข้อมูลผู้แทนส่วนราชการในการตอบแบบสำรวจ
  4. แบบฟอร์มข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ โดยในมาตรา 65 ได้กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการส่งเสริมและพัฒนาส่วนราชการให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความคุ้มค่า อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1) และมอบหมายให้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ (1) ข้อมูลของส่วนราชการเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการ และ (2) ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2) รวมทั้งจะได้นำผลสำรวจมาวิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อให้การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. ขอความอนุเคราะห์ท่าน ดังนี้

1. มอบหมายผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการในภาพรวม เพื่อตอบแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการของท่าน และโปรดแจ้งรายชื่อไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3 เพื่อจะได้ประสานการดำเนินการสำรวจต่อไป

2. อนุญาตให้...

2. อนุญาตให้ผู้แทนบริษัท หรือ ฯ ดำเนินการสำรวจข้อมูลการรับรู้ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ณ พื้นที่ให้บริการ ระหว่างวันที่ 30 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2560

อนึ่ง กรณีที่ส่วนราชการของท่านไม่สามารถเก็บข้อมูล ณ พื้นที่ให้บริการ หรือหน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานนโยบาย/วิชาการ โปรดแจ้งข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของส่วนราชการตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามข้อ 1 และ 2 ด้วย และโปรดจัดส่งข้อมูลไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ทางอีเมล pmqa@opdc.go.th ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2560 ด้วย จะขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้ น.ส. รฐา โชติธรรชัย และ น.ส. พรพรรณ พงศ์อิทธิโกศล โทร 0 2356 9999 ต่อ 8916, 8959 เป็นผู้ประสานงานโครงการดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

สุนทร สุภาสงวน

(นางสาวสุนทร สุภาสงวน)

ผู้ช่วยเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8916, 8804, 8959, 9947

โทรสาร 0 2281 8158, 0 2281 8169

ร.อ.ป.ส. พลโท สรรเสริญ แก้วกำเนิด 29 85  
๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๐

ที่ร. 880/644 เวลา 10.43 (ท.๒)  
วันที่ 29 มิ.ย. 2560 (ร.อ. ๒.๖. ๕๐)

## รายละเอียดการสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

## 1. ที่มา

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ โดยในมาตรา 65 ได้กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว รวมทั้งในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการส่งเสริมและพัฒนาส่วนราชการให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีความคุ้มค่า อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมาพบว่า ส่วนราชการได้มีการพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารจัดการส่วนราชการอย่างหลากหลายรูปแบบ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการ ดังนั้น เพื่อให้การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากส่วนราชการ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปใช้ในการวิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## 2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ
- 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ
- 3) เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปใช้พัฒนา ส่งเสริม และยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### 3. กรอบการสำรวจการบริหารจัดการภาครัฐ

- 1) การมีส่วนร่วม (Participation)
- 2) ภาระรับผิดชอบ (Accountability)
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)
- 4) หลักนิติธรรม (Rule of law)
- 5) ความโปร่งใส (Transparency)
- 6) ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusive)

### 4. วิธีการสำรวจ

สำรวจข้อมูลของส่วนราชการ และความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างวันที่ 30 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2560 โดยมีวิธีการสำรวจ ดังนี้

- 1) ส่วนราชการ : สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/ให้บริการของส่วนราชการ โดยการสอบถามข้อมูล/ข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงานในปัจจุบัน
- 2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : สอบถามการรับรู้ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ณ พื้นที่ให้บริการ

### 5. กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

- 1) ผู้บริหารของส่วนราชการระดับกรม และจังหวัด ที่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการในภาพรวมได้
- 2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการในภารกิจหลัก

### 6. ระยะเวลาการสำรวจ

ระหว่างวันที่ 30 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2560

### 7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มส่งเสริมธรรมาภิบาลและพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กองบริหารการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

## ตัวอย่างแบบสำรวจส่วนราชการ และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชุดที่ 1 ตัวอย่างแบบสำรวจส่วนราชการ

: การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐ

ชุดที่ 2 ตัวอย่างแบบสำรวจผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

: การสำรวจการรับรู้ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## ชุดที่ 1 ตัวอย่างแบบสำรวจส่วนราชการ

### การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐ

#### คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจผลการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance: GG) ของส่วนราชการระดับกรมและจังหวัด และเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ส่วนราชการในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารในภาพรวม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืนในการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป ซึ่งข้อคำถาม มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 รูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอเพิ่มเติมที่แสดงถึงการยกระดับการบริหารงานของส่วนราชการ

#### กรอบการสำรวจการบริหารจัดการภาครัฐ (2560)

| มิติ  | คำนิยามเชิงแนวความคิด  |
|---|--|
| การมีส่วนร่วม (Participation)                         | ในการปฏิบัติราชการต้องให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ประกอบการตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปสู่การพัฒนาบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ                         |
| ภาระรับผิดชอบ (Accountability)                        | ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนจะมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่จะเกิดขึ้น        |
| ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency) | ในการปฏิบัติราชการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม                      |
| หลักนิติธรรม (Rule of Law)                            | ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจตามหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม หลีกเลี่ยงการใช้ดุลพินิจส่วนตัว  |
| ความโปร่งใส (Transparency)                            | ในการปฏิบัติราชการต้องเปิดเผยกระบวนการทำงานผ่านช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหาในการรับบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการสามารถติดตามได้ว่างานบริการที่ร้องขอต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดและจะแล้วเสร็จเมื่อใด |
| ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusiveness)        | ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ให้บริการ โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ  |

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรม/จังหวัด.....กระทรวง.....

ชื่อ-สกุล.....เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....

อีเมล.....

**ส่วนที่ 2 รูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ**
**วิธีการ** สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามประเด็นที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน พร้อมคำอธิบายหรือแบบเอกสารประกอบ

| การมีส่วนร่วม (Participation)   |   |   |  | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
|---|---|---|--|-----------------------|
| <b>1. หน่วยงานมีแนวทาง/ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นอย่างไร</b>   |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนกำหนดแนวทางและช่องทางการรับฟังความคิดเห็น (ทั่วถึง ครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมาย)           | <input type="checkbox"/> มีการใช้กระบวนการเชิงรุกในการหาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | <input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผล การดำเนินการตามแผน และปรับปรุงช่องทางการรับฟังความคิดเห็น | <input type="checkbox"/> มีช่องทางที่สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที                                |                       |
| <b>2. หน่วยงานมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในขั้นตอนใดบ้าง</b>   |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในบางขั้นตอน และในบางโครงการ   | <input type="checkbox"/> มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในบางขั้นตอน เฉพาะโครงการที่สำคัญ                  | <input type="checkbox"/> มีการรับฟังทั้งก่อน - ระหว่าง - หลัง บางโครงการ                                | <input type="checkbox"/> มีการรับฟังทั้งก่อน-ระหว่าง - หลัง ทุกโครงการ                             |                       |
| <b>3. หน่วยงานมีการนำความคิดเห็นไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร</b>   |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการสรุป และวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                | <input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลไปปรับปรุง/ทบทวนการปฏิบัติงานปีละครั้ง                            | <input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลไปปรับปรุง/ทบทวนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน                          | <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงจนเกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ                          |                       |
| <b>4. หน่วยงานมีกลไกให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้าร่วมการบริหารราชการและร่วมติดตามตรวจสอบการทำงานอย่างไร</b>                           |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และลักษณะงานในการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการและตรวจสอบ | <input type="checkbox"/> มีการจัดตั้งคณะทำงานจากภาคส่วนอื่น   | <input type="checkbox"/> ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมดำเนินโครงการของส่วนราชการ                                | <input type="checkbox"/> มีระบบให้ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของส่วนราชการ |                       |

| ภาระรับผิดชอบ (Accountability)  |   |  |   | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
|---|---|--|---|-----------------------|
| 5. ผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดภาระรับผิดชอบของหน่วยงาน   |   |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการจัดทำประมวลจริยธรรม   | <input type="checkbox"/> มีการแปลงประมวลจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน                              | <input type="checkbox"/> มีการสร้าง/รณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร | <input type="checkbox"/> ผู้บริหาร (3 ระดับ) เป็นต้นแบบด้านการรับผิดชอบต่อผลงาน   |                       |
| 6. หน่วยงานวางระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงอย่างไร  |   |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง   | <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง  | <input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง และสามารถดำเนินการได้ตามระบบที่วางไว้     | <input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ |                       |
| 7. หน่วยงานมีระบบการประเมินผลบุคลากร และระบบการให้ทุนให้โทษอย่างไร  |   |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล หลักเกณฑ์การสร้างแรงจูงใจและระบบให้โทษที่ชัดเจน      | <input type="checkbox"/> มีการเชื่อมโยงผลการประเมินของบุคลากรกับระบบแรงจูงใจและระบบให้โทษอย่างเป็นรูปธรรม | <input type="checkbox"/> มีการนำหลักเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติได้จริงและเป็นที่ยอมรับ  | <input type="checkbox"/> ไม่มีข้อร้องเรียน/คัดค้าน/ท้วงติงสามารถชี้แจงได้เมื่อมีข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก                |                       |
| 8. หน่วยงานมีแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร                             |   |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์/คาดการณ์ผลกระทบเชิงลบอันอาจเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ | <input type="checkbox"/> มีกลไก/มาตรการแก้ไขผลกระทบเชิงลบ/มีการกำหนดมาตรการป้องกัน                        | <input type="checkbox"/> มีการนำกลไกมาตรการ/แก้ไขผลกระทบเชิงลบไปปฏิบัติอย่างจริงจังเมื่อเกิดกรณีที่เกี่ยวข้อง            | <input type="checkbox"/> พร้อมรับผิดชอบต่อสังคมและชี้แจงต่อสังคมเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานได้ในทุกกรณี                          |                       |

| ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)   |   |   |   | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
|---|---|---|---|-----------------------|
| 9. หน่วยงานบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้การทำงานเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน  |   |   |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์โดยนำสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ประกอบในการดำเนินการ  | <input type="checkbox"/> มีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมาย และระบบติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ  | <input type="checkbox"/> มีการสื่อสารแผนและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบ  | <input type="checkbox"/> มีผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องตลอด 3 ปี และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่เมื่อไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้   |                       |
| 10. หน่วยงานมีการวางระบบเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินโดยไม่เกิดผลกระทบต่อการทำงาน/การให้บริการ   |   |   |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีแผนสำรองเตรียมการรับสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อให้สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างต่อเนื่อง   | <input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่ สื่อสาร ชักซ้อมแผนสำรองให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง   | <input type="checkbox"/> กำหนดกรอบระยะเวลาในการทบทวนแผนและทบทวนแผนสำรองตามที่กำหนด  | <input type="checkbox"/> หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดภาวะวิกฤติ หรือทำให้ภาวะวิกฤตินั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน/การให้บริการประชาชน                 |                       |
| 11. หน่วยงานมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร   |   |   |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์และจัดทำแผนระยะสั้นเกี่ยวกับทรัพยากรทั้งหมด (man, money, method, material) เพื่อรองรับพันธกิจยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ขององค์การ | <input type="checkbox"/> มีการจัดทำแผนระยะกลางเกี่ยวกับระบบการจัดสรรทรัพยากร (man, money, method, material) เพื่อรองรับพันธกิจยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ขององค์การ | <input type="checkbox"/> มีการดำเนินการตามแผนระยะสั้น และติดตาม ทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมและทันสมัย | <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต และนำไปจัดทำแผนการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรระยะยาวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต |                       |
| 12. หน่วยงานมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน/การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างไร   |   |   |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการปรับปรุงขั้นตอน จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกกระบวนการตามพันธกิจหลัก  | <input type="checkbox"/> มีการนำข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติงานไปพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด                 | <input type="checkbox"/> มีการสร้าง/พัฒนานวัตกรรมในการปฏิบัติงาน/การบริการในหน่วยงาน  | <input type="checkbox"/> นวัตกรรมที่สร้างขึ้นทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้นเร็วขึ้น สะดวกขึ้น ค่าใช้จ่ายน้อยลง   |                       |

|  |   |  |  |                       |
|--|---|--|--|-----------------------|
| หลักนิติธรรม (Rule of Law)   |   |  |  | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
| 13. หน่วยงานการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ มีความเหมาะสมและทันสมัย   |   |  |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของหน่วยงาน                                | <input type="checkbox"/> มีการพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของหน่วยงานให้ทันสมัย  | <input type="checkbox"/> มีการติดตาม ประเมินผล การปรับปรุงพัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ  | <input type="checkbox"/> มีกฎหมายที่ได้รับการแก้ไขในรอบ 5 ปี   |                       |
| 14. หน่วยงานมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างเป็นธรรม  |   |  |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีแนวปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของหน่วยงาน เพื่อลดผลกระทบอันอาจเกิดจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> มีการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกกรณีที่เกิดขึ้น  | <input type="checkbox"/> มีการติดตาม ประเมินผลการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ และนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> ไม่มีข้อร้องเรียนอันเกิดจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่                     |                       |
| 15. หน่วยงานดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม   |   |  |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่สื่อสารเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ ต่างๆ และสิทธิของประชาชน                                       | <input type="checkbox"/> มีการกำหนดกลไกการจัดการข้อร้องเรียน/การใช้สิทธิคัดค้านหรืออุทธรณ์ต่อการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่หน่วยงานประกาศไว้ | <input type="checkbox"/> มีกระบวนการเยียวยา ชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมมา                       | <input type="checkbox"/> ไม่มีการเพิกถอนคำสั่ง/กฎ/ระเบียบ ที่เกิดจากการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมมา |                       |
| 16. ผลการตรวจสอบ ทักท้วง การปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกในรอบ 3 ปีเป็นอย่างไร   |   |  |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการทักท้วงทุกปี   | <input type="checkbox"/> มีการทักท้วง 2 ครั้ง   | <input type="checkbox"/> มีการทักท้วง 1 ครั้ง  | <input type="checkbox"/> ไม่มีการทักท้วง   |                       |

|  |   |   |  |                       |
|--|---|---|--|-----------------------|
| ความโปร่งใส (Transparency)   |   |   |  | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
| 17. หน่วยงานดำเนินการอย่างไรที่ทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน  |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ค่าธรรมเนียม ณ พื้นที่บริการของกระบวนการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 | <input type="checkbox"/> มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ค่าธรรมเนียม ข้อจำกัดในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก สะดวกๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ในกระบวนการอื่นนอกเหนือจากกระบวนการที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวก สะดวกๆ | <input type="checkbox"/> มีรูปแบบการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการที่ประชาชนเข้าใจได้โดยง่าย |                       |
| 18. หน่วยงานมีการวางระบบติดตามสถานะและแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างไร   |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีระบบติดตามสถานะการดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร   | <input type="checkbox"/> มีระบบติดตามสถานะการดำเนินงาน โดยการติดต่อเจ้าหน้าที่  | <input type="checkbox"/> มีระบบการติดตามด้วยอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง   | <input type="checkbox"/> มีระบบแจ้งสถานะการติดตามด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์                                  |                       |
| 19. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างไร เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ผลการดำเนินงานได้  |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540   | <input type="checkbox"/> มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์  | <input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่มติ/ผลการพิจารณาที่สำคัญต่อสาธารณะ   | <input type="checkbox"/> มีการติดตามผลการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม        |                       |
| 20. หน่วยงานมีกลไกตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนอย่างไร   |   |   |  |                       |
| <input type="checkbox"/> มีกลไกการสอบถามและร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด  | <input type="checkbox"/> มีการตอบกลับต่อความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ  | <input type="checkbox"/> มีการตอบกลับต่อความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนภายในเวลา 15 วัน ผ่านสื่อสาธารณะ   | <input type="checkbox"/> ไม่มีกรณีการทุจริตต่อหน้าที่  |                       |

| ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusiveness)  |  |  |   | คำอธิบาย/เอกสารประกอบ |
|---|--|--|---|-----------------------|
| 21. ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน                               |  |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่กฎหมายกำหนด  | <input type="checkbox"/> มีข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนทุกกลุ่มเป้าหมาย                                    | <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน/การจัดบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียม  | <input type="checkbox"/> มีการพัฒนากระบวนการ และจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม |                       |
| 22. ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการครอบคลุม ทั่วถึงทุกกลุ่มผู้รับบริการ/พื้นที่                 |  |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ เพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ | <input type="checkbox"/> ขยายการปฏิบัติงาน/การให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่   | <input type="checkbox"/> มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงาน/การให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่  | <input type="checkbox"/> มีการติดตามให้กลุ่มเป้าหมายที่พลาด/เสียโอกาสเข้ามาสู่ระบบการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ       |                       |
| 23. ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการ  |  |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีแผนการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเต็มใจ                                       | <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด   | <input type="checkbox"/> มีการสื่อสาร การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> บุคลากรมีวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                   |                       |
| 24. ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ                                       |  |  |   |                       |
| <input type="checkbox"/> มีแนวทางการจัดเก็บองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน  | <input type="checkbox"/> มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องจะปฏิบัติได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | <input type="checkbox"/> มีการสื่อสารมาตรฐานแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีให้บุคลากรทราบทั่วถึง  | <input type="checkbox"/> มีการพัฒนาเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากร   |                       |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอเพิ่มเติมที่แสดงถึงการยกระดับการบริหารงานของส่วนราชการ

.....  
 .....

ส่วนสำหรับพนักงานเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงานที่เก็บข้อมูล..... จังหวัด.....

กระบวนการที่ติดต่อ.....

ชื่อพนักงานเก็บข้อมูล.....