



ที่ สค ๐๐๑๗.๕/ว ๑๕๓๘

ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร
ถนนเศรษฐกิจ ๑ สค ๗๔๐๐๐

๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ
เรียน หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดสมุทรสาคร (ตามบัญชีรายชื่อแนบท้าย)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนารายละเอียดการสำรวจ จำนวน ๑ ชุด
๒. ตัวอย่างแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐ จำนวน ๑ ชุด
๓. ตัวอย่างแบบสำรวจผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการยกระดับการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐ โดยมอบหมายให้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยการสำรวจข้อมูลจาก ๒ แหล่ง คือ (๑) ข้อมูลของส่วนราชการเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการ (๒) ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ เพื่อจะได้นำผลสำรวจไปวิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป โดยผู้แทนบริษัท ทริสฯ จะลงพื้นที่สำรวจข้อมูล ณ พื้นที่ให้บริการในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการและแนวทางในการปฏิบัติงาน/การให้บริการของจังหวัดในภาพรวม และเตรียมพร้อมรับการสำรวจจากสำนักงาน ก.พ.ร. จังหวัดจึงขอให้ท่านตอบแบบสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานแล้วส่งให้กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร ภายในวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประภัสสร มาลากาญจน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
โทรศัพท์ ๐ ๓๔๔๒ ๕๐๗๖
โทรสาร ๐ ๓๔๔๒ ๕๐๗๔

บัญชีรายชื่อส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร

(แนบท้ายหนังสือจังหวัดสมุทรสาคร ด่วนที่สุด ที่ สค ๐๐๑๗.๕/ว ๑๙๓๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

ที่	หน่วยงาน	ลงชื่อผู้รับ	วันที่รับ
๑	สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร		
๒	ที่ทำการปกครองจังหวัดสมุทรสาคร		
๓	สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดสมุทรสาคร		
๔	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสมุทรสาคร		
๕	สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรสาคร		
๖	สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสมุทรสาคร		
๗	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร		
๘	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสมุทรสาคร		
๙	สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๐	สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสมุทรสาคร		
๑๑	สำนักงานประมงจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๒	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดสมุทรสาคร		
๑๓	สำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๔	สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๕	สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๖	สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสาคร		
๑๗	สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร		
๑๘	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรสาคร		
๑๙	สำนักงานพลังงานจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๐	เรือนจำจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๑	สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๒	สำนักงานบังคับคดีจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๓	สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๔	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๕	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๖	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๗	สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๘	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร		
๒๙	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร		
๓๐	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสมุทรสาคร		
๓๑	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสมุทรสาคร		
๓๒	สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสมุทรสาคร		
	อำเภอ		
๑	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสมุทรสาคร		
๒	ที่ทำการปกครองอำเภอกะทู้แบน		
๓	ที่ทำการปกครองอำเภอบ้านแพ้ว		

บัญชีรายชื่อหน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการงานในการสำรวจของจังหวัดสมุทรสาคร
(แนบท้ายหนังสือจังหวัดสมุทรสาคร ด่วนที่สุด ที่ สค ๐๐๑๗.๕/ว.๑๗๓๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

ที่	กระบวนการงาน	หน่วยงาน	ลงชื่อผู้รับ	วันที่รับ
๑	งานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร	ที่ทำการปกครองอำเภอ		
๒	งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	สำนักงานที่ดินจังหวัด		
๓	งานบริการจัดหางาน	สำนักงานจัดหางาน		
๔	งานบริการผู้ป่วยนอก	รพ.สมุทรสาคร		
๕	งานการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการ ทางการเกษตร	สำนักงานเกษตรจังหวัด		
๖	งานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุน ประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม จังหวัด		

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 ประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมาพบว่า ส่วนราชการได้มีการพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารจัดการส่วนราชการอย่างหลากหลาย รูปแบบ 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

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 รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนาระบบราชการในภาพรวม 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 ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่จะเกิดขึ้น
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)	ในการปฏิบัติราชการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่า ต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม
หลักนิติธรรม (Rule of Law)	ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจตามหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม หลีกเลี่ยงการใช้ดุลพินิจส่วนตัว
ความโปร่งใส (Transparency)	ในการปฏิบัติราชการต้องเปิดเผยกระบวนการทำงานผ่านช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหา ในการรับบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการสามารถติดตามได้ว่างานบริการที่ร้องขอต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดและจะแล้วเสร็จเมื่อใด
ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusiveness)	ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ให้บริการ โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

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 และระบบการให้คุณให้โทษอย่างไร				
<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"/> พร้อมรับผิดชอบต่อและชี้แจงต่อสังคมเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานได้ในทุกกรณี	

หลักนิติธรรม (Rule of Law)				คำอธิบาย/เอกสารประกอบ
13. หน่วยงานการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ มีความเหมาะสมและทันสมัย				
<input type="checkbox"/> มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> มีการพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของหน่วยงานให้ทันสมัย	<input type="checkbox"/> มีการติดตามประเมินผล 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"/> มีการติดตามประเมินผลการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ และนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/> ไม่มีข้อร้องเรียนอันเกิดจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่	
15. หน่วยงานดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม				
<input type="checkbox"/> มีการเผยแพร่สื่อสารเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่างๆ และสิทธิของประชาชน	<input type="checkbox"/> มีการกำหนดกลไกการจัดการข้อร้องเรียน/ การใช้สิทธิคัดค้านหรืออุทธรณ์ต่อการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรม หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่หน่วยงานประกาศไว้	<input type="checkbox"/> มีกระบวนการเยียวยาชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมฯ	<input type="checkbox"/> ไม่มีการเพิกถอนคำสั่ง/กฎ/ระเบียบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมฯ	
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	

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.....

ชุดที่ 2 ตัวอย่างแบบสำรวจผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบบสำรวจการรับรู้ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล

กรอบการสำรวจการบริหารจัดการภาครัฐ (2560)

มิติ	ค่านิยมเชิงแนวความคิด
การมีส่วนร่วม (Participation)	ในการปฏิบัติราชการต้องให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ประกอบการตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปสู่การพัฒนาบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ
ภาระรับผิดชอบ (Accountability)	ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่เกิดขึ้น
ประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)	ในการปฏิบัติราชการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม
หลักนิติธรรม (Rule of Law)	ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจตามหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม หลีกเลี่ยงการใช้ดุลพินิจส่วนตัว
ความโปร่งใส (Transparency)	ในการปฏิบัติราชการต้องเปิดเผยกระบวนการทำงานผ่านช่องทางบริการ ให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหา ในการรับบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการสามารถติดตามได้ว่างานบริการที่ร้องขอต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดและจะแล้วเสร็จเมื่อใด
ความเสมอภาคและ ทั่วถึง (Equity & Inclusiveness)	ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ให้บริการ โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

ประเด็นคำถาม	0	1	2	3	4	5
11. ท่านคิดว่ากฎหมายของหน่วยงานมีความทันสมัย ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการในปัจจุบัน						
12. ส่วนราชการปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามกฎหมาย หรือสิทธิอันชอบธรรมตามที่กฎหมายกำหนดโดยปราศจากอคติของเจ้าหน้าที่						
13. ท่านสามารถสืบค้น/ร้องขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของส่วนราชการได้โดยง่าย						
14. ท่านสามารถติดตามสถานะการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้						
15. ท่านเชื่อมั่นในกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ						
16. ท่านมั่นใจว่าส่วนราชการปฏิบัติงาน/ให้บริการได้เหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย						
17. ท่านสามารถติดต่อราชการ/ขอรับบริการจากส่วนราชการได้โดยสะดวก						
18. บุคลากรปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเต็มใจ						
19. ท่านมั่นใจว่าการปฏิบัติงาน/การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันในทุกงาน						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1. ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านคิดว่าส่วนราชการดำเนินการได้ดีอยู่แล้วและควรรักษาไว้ 3 อันดับแรก

.....

.....

3. สิ่งที่ท่านต้องการให้ส่วนราชการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน 3 อันดับแรก

.....

.....

ส่วนสำหรับพนักงานเก็บข้อมูล

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

กระบวนงานที่ติดต่อ.....

ชื่อพนักงานเก็บข้อมูล.....