**ชุดที่ 1 ตัวอย่างแบบสำรวจส่วนราชการ**

**การสำรวจข้อมูลการบริหารจัดการภาครัฐ**

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจผลการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance: GG) ของส่วนราชการระดับกรมและจังหวัด และเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ส่วนราชการในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้สอดคล้องกับ  
ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของ  
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนาระบบราชการในภาพรวม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ  
มีความยั่งยืนในการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป 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 ประกอบ การตัดสินใจ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปสู่ การพัฒนาบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ |
| ภาระรับผิดชอบ (Accountability) | ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมี การจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ต่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ตลอดจนมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่จะเกิดขึ้น |
| ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness  & Efficiency) | ในการปฏิบัติราชการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่า ต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม |
| หลักนิติธรรม  (Rule of Law) | ในการปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจตามหลักกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม หลีกเลี่ยงการใช้ดุลพินิจส่วนตัว |
| ความโปร่งใส  (Transparency) | ในการปฏิบัติราชการต้องเปิดเผยกระบวนการทำงานผ่านช่องทางการให้บริการ ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก และแก้ไขปัญหา ในการรับบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการสามารถติดตามได้ว่างานบริการ ที่ร้องขอต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดและจะแล้วเสร็จเมื่อใด |
| ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusiveness) | ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ให้บริการ โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ |

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรม/จังหวัด.........................................................................กระทรวง...........................................................................

ชื่อ-สกุล..................................................................................เบอร์โทรติดต่อ.................................................................

อีเมล.................................................................................

**ส่วนที่ 2** รูปแบบ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงาน/การให้บริการของส่วนราชการ

วิธีการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ตามประเด็นที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน พร้อมคำอธิบายหรือแนบเอกสารประกอบ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **การมีส่วนร่วม (Participation)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ส่วนราชการมีแนวทาง/ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นอย่างไร** | | | | |
| * มีการจัดทำแผน กำหนดแนวทาง และช่องทางการรับฟังความคิดเห็น (ทั่วถึง ครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมาย) | * มีการใช้กระบวนการเชิงรุกในการหา ความต้องการของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | * มีการติดตามประเมินผล การดำเนินการตามแผน และปรับปรุงช่องทางการรับฟังความคิดเห็น | * มีช่องทางที่สามารถตอบสนองได้ อย่างทันท่วงที |  |
| 1. **ส่วนราชการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในขั้นตอนใดบ้าง** | | | | |
| * มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นใน บางขั้นตอน และ ในบางโครงการ | * มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นใน บางขั้นตอน เฉพาะโครงการที่สำคัญ | * มีการรับฟังทั้งก่อน – ระหว่าง – หลัง  บางโครงการ | * มีการรับฟังทั้งก่อน– ระหว่าง – หลัง  ทุกโครงการ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการนำความคิดเห็นไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร** | | | | |
| * มีการสรุป และวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | * มีการนำข้อมูลไปปรับปรุง/ทบทวน การปฏิบัติงานปีละครั้ง | * มีการนำข้อมูลไปปรับปรุง/ทบทวน การปฏิบัติงานทุก 6 เดือน | * มีการปรับปรุงจนเกิดนวัตกรรม ในการปฏิบัติงาน ใหม่ ๆ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีกลไกให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้าร่วมการบริหารราชการและร่วมติดตามตรวจสอบการทำงานอย่างไร** | | | | |
| * มีการกำหนดหลักเกณฑ์ และลักษณะงานในการเปิดโอกาสให้ ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการและตรวจสอบ | * มีการจัดตั้งคณะทำงานจาก ภาคส่วนอื่น | * ภาคส่วนอื่นมีส่วนร่วมดำเนินโครงการของ ส่วนราชการ | * มีระบบให้ภาค ส่วนอื่นมีส่วนร่วม ในการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงาน ของส่วนราชการ |  |
| **ภาระรับผิดชอบ (Accountability)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดภาระรับผิดชอบของส่วนราชการ** | | | | |
| * มีการจัดทำประมวลจริยธรรม | * มีการแปลงประมวลจริยธรรมเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน | * มีการสร้าง/รณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลงานอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ | * ผู้บริหาร (3 ระดับ) เป็นต้นแบบด้าน   การรับผิดชอบต่อผลงาน |  |
| 1. **ส่วนราชการวางระบบควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงอย่างไร** | | | | |
| * มีระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง | * มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง | * มีการติดตาม ประเมินผลการควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยง และสามารถดำเนินการได้ตามระบบที่วางไว้ | * มีการเผยแพร่ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในและการบริหาร ความเสี่ยงให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลบุคลากร และระบบการให้คุณให้โทษอย่างไร** | | | | |
| * มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล หลักเกณฑ์การสร้างแรงจูงใจและระบบ   ให้โทษที่ชัดเจน | * มีการเชื่อมโยงผล การประเมินของบุคลากรกับระบบแรงจูงใจและระบบ ให้โทษอย่างเป็นรูปธรรม | * มีการนำหลักเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติได้จริงและเป็นที่ยอมรับ | * ไม่มีข้อร้องเรียน/คัดค้าน/ ท้วงติง สามารถชี้แจงได้ เมื่อมีข้อร้องเรียน ทั้งภายในและภายนอก |  |
| 1. **ส่วนราชการมีแนวทางในการแสดงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร** | | | | |
| * มีการวิเคราะห์/ คาดการณ์ผลกระทบเชิงลบ อันอาจเกิดจาก การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ | * มีกลไก/มาตรการแก้ไขผลกระทบ เชิงลบ/มีการกำหนดมาตรการป้องกัน | * มีการนำกลไกมาตรการ/แก้ไขผลกระทบเชิงลบ ไปปฏิบัติอย่างจริงจังเมื่อเกิดกรณีที่เกี่ยวข้อง | * พร้อมรับผิดชอบและชี้แจงต่อสังคมเกี่ยวกับผล การปฏิบัติงานได้ใน ทุกกรณี |  |
| **ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness & Efficiency)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ส่วนราชการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้การทำงานเกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน** | | | | |
| * มีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์โดยนำสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ประกอบในการดำเนินการ | * มีการกำหนดตัวชี้วัด  ค่าเป้าหมาย และระบบติดตามผล การดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ | * มีการสื่อสารแผนและมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ให้บุคลากรรับทราบ | * มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างเนื่อง ตลอด 3 ปี และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที เมื่อไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการวางระบบเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินโดยไม่เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ** | | | | |
| * มีแผนสำรองเตรียมการรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างต่อเนื่อง | * มีการเผยแพร่ สื่อสาร ซักซ้อมแผนสำรองให้แก่บุคลากร ที่เกี่ยวข้อง | * กำหนดรอบระยะเวลาในการทบทวนแผนฯ และทบทวนแผนสำรองตามที่กำหนด | * ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดสภาวะวิกฤติ หรือทำให้สภาวะวิกฤตินั้นไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการประชาชน |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร** | | | | |
| * มีการวิเคราะห์และจัดทำแผนระยะสั้นเกี่ยวกับทรัพยากรทั้งหมด (man, money, method, material) เพื่อรองรับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ขององค์การ | * มีการจัดทำแผนระยะกลางเกี่ยวกับระบบการจัดสรรทรัพยากร   (man, money, method, material) เพื่อรองรับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ขององค์การ | * มีการดำเนินการ ตามแผนระยะสั้น และติดตาม ทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงแผน ให้มีความเหมาะสมและทันสมัย | * มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต และนำไปจัดทำแผน การจัดสรรและ การบริหารทรัพยากรระยะยาวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลง ที่อาจเกิดขึ้น ในอนาคต |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน/การให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างไร** | | | | |
| * มีการปรับปรุงขั้นตอน จัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุม ทุกกระบวนงาน ตามพันธกิจหลัก | * มีการนำข้อมูลป้อนกลับจาก การปฏิบัติงาน ไปพัฒนารูปแบบ การให้บริการให้ทันสมัย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ เกิดประโยชน์สูงสุด | * มีการสร้าง/พัฒนานวัตกรรมในการปฏิบัติงาน/การบริการ ในส่วนราชการ | * นวัตกรรมที่สร้างขึ้นทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น ค่าใช้จ่ายน้อยลง |  |
| **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ส่วนราชการการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่าง ๆ มีความเหมาะสมและทันสมัย** | | | | |
| * มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของส่วนราชการ | * มีการพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของส่วนราชการให้ทันสมัย | * มีการติดตามประเมินผล   การปรับปรุงพัฒนากฎหมาย กฎ ระเบียบ | * มีกฎหมายที่ได้รับการแก้ไขในรอบ 5 ปี |  |
| 1. ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างเป็นธรรม | | | | |
| * มีแนวปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ของส่วนราชการ เพื่อลดผลกระทบอันอาจเกิดจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ | * มีการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกกรณี ที่เกิดขึ้น | * มีการติดตามประเมินผลการบังคับใช้กฎหมาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ อย่างสม่ำเสมอ และนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง | * ไม่มีข้อร้องเรียน อันเกิดจากการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ |  |
| 1. ส่วนราชการดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าจะได้รับผลจากการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม | | | | |
| * มีการเผยแพร่ สื่อสารเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศต่างๆ และสิทธิของประชาชน | * มีการกำหนดกลไกการจัดการข้อร้องเรียน/การใช้สิทธิคัดค้านหรืออุทธรณ์ต่อการปฏิบัติราชการที่ไม่เป็นธรรมหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ส่วนราชการประกาศไว้ | * มีกระบวนการเยียวยา ชดเชยความเสียหาย ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติราชการที่ ไม่เป็นธรรมฯ | * ไม่มีการเพิกถอนคำสั่ง/กฎ/ระเบียบ ที่เกิดจากการปฏิบัติราชการที่ ไม่เป็นธรรมฯ |  |
| 1. ผลการตรวจสอบ ทักท้วง การปฏิบัติงานจากส่วนราชการภายนอกในรอบ 3 ปีเป็นอย่างไร | | | | |
| * มีการทักท้วงทุกปี | * มีการทักท้วง 2 ครั้ง | * มีการทักท้วง 1 ครั้ง | * ไม่มีการทักท้วง |  |
| **ความโปร่งใส (Transparency)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ส่วนราชการดำเนินการอย่างไรที่ทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มี ความชัดเจน** | | | | |
| * มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ค่าธรรมเนียม ณ  พื้นที่บริการของกระบวนงานตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง   ราชการ พ.ศ. 2558 | * มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ค่าธรรมเนียม ข้อจำกัดในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | * มีการประกาศขั้นตอนการปฏิบัติราชการ/การให้บริการ ระยะเวลาแล้วเสร็จ ในกระบวนงานอื่น นอกเหนือจากกระบวนงานที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.  การอำนวยความสะดวกฯ | * มีรูปแบบการประกาศขั้นตอน การปฏิบัติราชการ/การให้บริการที่ประชาชนเข้าใจได้โดยง่าย |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการวางระบบติดตามสถานะและแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างไร** | | | | |
| * มีระบบติดตามสถานะการดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร | * มีระบบติดตามสถานะการดำเนินงานโดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ | * มีระบบการติดตามด้วยอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง | * มีระบบแจ้งสถานะการติดตามด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างไร เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับรู้ผลการดำเนินงานได้** | | | | |
| * มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 | * มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | * มีการเผยแพร่มติ/ ผลการพิจารณา ที่สำคัญต่อสาธารณะ | * มีการติดตามผลการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เผยแพร่ของส่วนราชการอย่างเป็นรูปธรรม |  |
| 1. **ส่วนราชการมีกลไกตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนอย่างไร** | | | | |
| * มีกลไกการสอบทาน และร้องเรียนตามที่กฎหมายกำหนด | * มีการตอบกลับต่อความคิดเห็นหรือ   ข้อร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ | * มีการตอบกลับต่อความคิดเห็นหรือ   ข้อร้องเรียนภายในเวลา 15 วัน ผ่านสื่อสาธารณะ | * ไม่มีกรณีการทุจริตต่อหน้าที่ |  |
| **ความเสมอภาคและทั่วถึง (Equity & Inclusiveness)** | | | | **คำอธิบาย/เอกสารประกอบ** |
| 1. **ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร ที่ทำให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน** | | | | |
| * มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ตามที่กฎหมายกำหนด | * มีข้อมูลผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วน ทุกกลุ่มเป้าหมาย | * มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อออกแบบการปฏิบัติงาน/การจัดบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียม | * มีการพัฒนากระบวนงาน และจัดสภาพแวดล้อม ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน/การให้บริการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม |  |
| 1. **ส่วนราชการดำเนินอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงาน/การให้บริการครอบคลุม ทั่วถึงทุกกลุ่มผู้รับบริการ/พื้นที่** | | | | |
| * มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ในการ การปฏิบัติงาน/ให้บริการ เพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ | * ขยายการปฏิบัติงาน/การให้บริการครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ | * มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงาน /การให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่ | * มีการติดตามให้กลุ่มเป้าหมายที่พลาด/เสียโอกาสเข้ามาสู่ระบบการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ ส่วนราชการ |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีจิตบริการ** | | | | |
| * มีแผนการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงาน/ให้บริการด้วยความเต็มใจ | * มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่กำหนด | * มีการสื่อสาร การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง | * บุคลากรมีวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้น ผู้รับบริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย |  |
| 1. **ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน/ให้บริการ** | | | | |
| * มีแนวทาง การจัดเก็บ องค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน | * มีการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องจะปฏิบัติได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน | * มีการสื่อสารมาตรฐาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ให้บุคลากรทราบทั่วถึง | * มีการพัฒนาเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากร |  |

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอเพิ่มเติมที่แสดงถึงการยกระดับการบริหารงานของส่วนราชการ

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| **ส่วนสำหรับพนักงานเก็บข้อมูล**  **ชื่อส่วนราชการที่เก็บข้อมูล**..................................................................**จังหวัด**.........................................................  **กระบวนงานที่ติดต่อ**..............................................................................................................................................  **ชื่อพนักงานเก็บข้อมูล**............................................................................................................................................ |