

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 คำนำ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 เป้าหมาย	2

ส่วนที่ 2 : การพัฒนาดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี

2.1 กรอบแนวคิด	3
2.2 การพัฒนาดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี	4
2.3 เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล	13

ส่วนที่ 3 : ขั้นตอนและวิธีการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการที่ดี ของหน่วยงาน

3.1 การกำหนดหน่วยงานเป้าหมาย	14
3.2 การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	14
3.3 การจัดทำแบบสอบถามของหน่วยงาน	17
3.4 การจัดเก็บข้อมูล	17
3.5 การประมวลผล	18
3.6 การถ่วงน้ำหนัก	25
3.7 การอธิบายและนำเสนอผล	26

ภาคผนวก

ภาคผนวก1 การพัฒนาหลักการออกเป็นข้อคำถาม

ภาคผนวก2 การนำคำถามย่อยมาใช้ในการหาตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกา

ภาคผนวก3 แบบสอบถาม

ภาคผนวก4 ตารางคำถามที่ซ้ำซ้อน

ส่วนที่ 1 : บทนำ

1.1 คำนำ

รัฐบาลรวมทั้งหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สำนักงานงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการต่างๆ ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขององค์กรไปในแนวทางการบริหารจัดการที่ดี ที่ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักสำนึกรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญและยุทธศาสตร์การพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ความพยายามดังกล่าวส่งผลให้ส่วนราชการเริ่มปรับตัวไปสู่ทิศทางการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น อาทิ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชนเพื่อสร้างความโปร่งใสขององค์กร การเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนและโครงการ รวมทั้งร่วมตรวจสอบการดำเนินงาน การจัดทำและใช้จ่ายงบประมาณที่คำนึงถึงความคุ้มค่าและผลของงานมากขึ้น

ถึงแม้ว่าองค์กรในภาครัฐจะเริ่มเคลื่อนไหวเพื่อปรับเปลี่ยนตนเอง แต่องค์กรเหล่านี้ยังขาดเครื่องมือที่จะช่วยบ่งชี้ให้เห็นขนาดและทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ดังนั้น สศช. ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า จึงได้ริเริ่มศึกษาพัฒนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีขึ้นในปี พ.ศ.2545 โดยใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 เป็นกรอบในการศึกษา

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีดังกล่าว พร้อมทั้งออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีผลบังคับใช้แทน ซึ่งแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาฉบับใหม่ได้ขยายกรอบความคิดจากเดิมที่ให้ความสำคัญกับ 6 หลักการดังกล่าวข้างต้น ให้ครอบคลุมในเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งรวมถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (**Learning Organization**) และการจัดการความรู้ (**Knowledge Management**) ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนปรับปรุงตัวชี้วัดที่ สศช. ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้าพัฒนาไว้แล้วเมื่อปี 2545 ให้สามารถสะท้อนแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามพระราชกฤษฎีกา และได้มีการนำตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบหน่วยงานตัวอย่าง แล้วจำนวนหนึ่ง 2 ครั้ง โดยครั้งแรกทดสอบภายใต้โครงการในปี 2545 และครั้งที่ 2 ภายใต้โครงการในปี 2547

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีที่พัฒนาขึ้นดังกล่าวข้างต้นแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ตัวชี้วัดในระดับภาพรวม โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิประกอบการจัดทำตัวชี้วัดและตัวชี้วัดในระดับองค์กร: ใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ระดับบริหารและระดับปฏิบัติภายในองค์กร รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรเหล่านั้น ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้บ่งชี้สถานะการบริหารจัดการที่ดีทั้งสองระดับได้อย่างน่าพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดในระดับองค์กร

โดยผลการวิจัยของโครงการพัฒนาดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2545 ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร่วมกับสถาบันพระปกเกล้าพัฒนาขึ้นนั้น ได้รับการยอมรับว่า เป็นผลงานวิจัยในระดับดีเยี่ยมสาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์จากสมาคมนักวิจัยแห่งชาติ พ.ศ.2546 ประกอบกับสถาบันพระปกเกล้าซึ่งเป็นสถาบันวิชาการภายใต้กำกับของประธานรัฐสภา มีองค์ความรู้ มีผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการจัดฝึกอบรมในเรื่องของการบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาลให้กับนักการเมืองระดับชาติและท้องถิ่น ข้าราชการระดับต่างๆและประชาชนทั่วไป ซึ่งรวมถึงเยาวชนในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าผลงานที่สถาบันพระปกเกล้าร่วมกับ สศช. ดำเนินการนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปใช้จริง จึงมีหน่วยงานต่างๆ ที่ทราบว่ามีการจัดทำตัวชี้วัดนี้แล้ว ให้ความสนใจและของคำแนะนํานำไปใช้และขอรับความรู้จากสถาบันขออยู่เสมอ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการจัดทำดัชนีวัดผลการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้หน่วยงานหรือผู้ที่สนใจสามารถนำไปปฏิบัติหรือศึกษาเพิ่มเติมได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานราชการสามารถวัดระดับการบริหารจัดการที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้ด้วยตนเอง

1.3 เป้าหมาย

หน่วยงานสามารถสร้างเครื่องมือในการชี้วัดผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานโดยอยู่ในกรอบตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้ด้วยตนเองโดยใช้หลักการบริการจัดการที่ดี (**Good governance**) 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการรับผิชอบ หลักความคุ้มค่าและหลักการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ (**New public management**) ซึ่งประกอบด้วยหลักการใหม่ๆ เพิ่มเติมอีก 4 หลักการ คือ หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักการบริหาร หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ส่วนที่ 2 : การพัฒนาดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี

2.1 กรอบแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนาดัชนี

การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง “หลักการการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด” ทั้งนี้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 และปรับปรุงเพิ่มเติมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สามารถจำแนกองค์ประกอบหลักของการบริหารจัดการที่ดีได้ 10 หลักการ คือ

(1) **หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาและการปฏิบัติตาม กฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพความยุติธรรมของสมาชิก

(2) **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

(3) **หลักความโปร่งใส** หมายถึง ความโปร่งใสพอเทียบได้ว่า มีความหมายตรงกันข้ามหรือเกือบตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน โดยที่การทุจริตคอร์รัปชันให้ความหมายในเชิงลบ และมีความน่าสะพรึงกลัวแฝงอยู่ ความโปร่งใสเป็นคำศัพท์ที่ให้แง่บวกและให้ความหมายในเชิงสงบสุข

(4) **หลักความมีส่วนร่วม** หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุมโดยตรงจากประชาชนและการพัฒนาขีดความสามารถของประชาชนในการมีส่วนร่วม

(5) **หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและเสียจากการกระทำของตนเอง

(6) **หลักความคุ้มค่า** หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนา

ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน โดยมุ่งประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในการบริหารการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

(7) **หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้** หมายถึง องค์กรที่มีการเสริมสร้างจัดหาและแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนนำความรู้ใหม่ ที่มาจากภายนอกองค์กรและภายในองค์กร จากในบุคคลมาปรับปรุงพฤติกรรมการทำงาน

(8) **หลักการบริหารจัดการ** หมายถึง การบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ (New Public Management) จะเห็นว่าประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ เป็นหัวใจของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เพราะประชาชนมีฐานะของการเป็นพลเมือง และการเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อเป็นพลเมืองและหุ้นส่วน การปรึกษาหารือ การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วม การทำงานอย่างโปร่งใส การทำงานที่มีหลักการ การยึดหลักนิติธรรม และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(9) **หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** หมายถึง กระบวนการที่สร้างให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสเรียนรู้ร่วมกัน โดยการศึกษาอบรมปฏิบัติทดลองและการพัฒนาเป็นการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรม ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรซึ่งส่งผลให้เกิด

(10) **หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่มีความเร็วสูง โดยนำข้อมูล เสียง และวีดิทัศน์มาเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ มาเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ มีผลกระทบในทางบวก ต่อความสามารถในการบริหารจัดการและการเป็นองค์กรเรียนรู้ ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นองค์กรเรียนรู้

2.2 การพัฒนาดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี

ดัชนีชี้วัดบริหารจัดการที่ดีมีจำนวน 10 ตัว ซึ่งมาจากกรอบแนวคิดและนิยามความหมายขององค์ประกอบหลักทั้ง 10 หลักข้างต้น สามารถแจกแจงองค์ประกอบหลักได้ 57 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 172 องค์ประกอบย่อย เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาตัวชี้วัด ดังนี้

(1) **หลักนิติธรรม** มี 7 องค์ประกอบหลัก คือ 1) หลักการแบ่งแยกอำนาจ 2) หลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ 3) หน่วยงานมีหลักความผูกพันต่อกฎหมายของเจ้าหน้าที่ 4) หน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความชอบด้วยกฎหมายในทางเนื้อหา 5) ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ 6) หน่วยงานยึดหลัก “ไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีความผิด” และ 7) หน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎ ระเบียบสูงสุด และมี 9 องค์ประกอบย่อยดังนี้

ตาราง 2-1 : องค์ประกอบหลักนิติธรรม

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
R1 หน่วยงานมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน	R101 การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่
R2 หน่วยงานมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคลากรและประชาชน	R102 การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
R3 หน่วยงานมีความผูกพันต่อกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ	R301 ขั้นตอนก่อนการใช้กฎ ระเบียบ
	R302 ขั้นตอนการใช้กฎระเบียบ
	R303 ขั้นตอนภายหลังจากการใช้กฎระเบียบ
R4 กฎ ระเบียบของหน่วยงานมีความถูกต้องตามกฎหมาย	R401 ความถูกต้องตามกฎหมายของ กฎระเบียบของหน่วยงาน
R5 ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่	R501 มีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่
R6 กฎหมายที่กำหนดโทษของหน่วยงานเป็นไปตามหลักกฎหมาย	R601 กฎหมายที่กำหนดโทษของหน่วยงาน เป็นไปตามหลักกฎหมาย
R7 กฎระเบียบของหน่วยงานไม่ขัดแย้งกับกฎหมายที่มีฐานะที่สูงกว่า	R701 กฎ, ระเบียบของหน่วยงานไม่ขัดแย้ง กับกฎหมายที่มีฐานะที่สูงกว่า

(2) **หลักคุณธรรม** มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การปลอดจากการทุจริต 2) การปลอดจากการทำผิดวินัย และ 3) การปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ 4) ความเป็นกลางของผู้บริหาร และมีองค์ประกอบย่อย 14 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-2 : องค์ประกอบหลักคุณธรรม

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
€1 หน่วยงานปลอดคอร์รัปชัน	€101 ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามกฎหมาย
	€102 ปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด
	€103 ปฏิบัติงานเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
	€104 ปฏิบัติงานตามเจตนารมณ์ของกฎหมายแต่ใช้วิธีที่ผิดกฎหมาย
€2 หน่วยงานปลอดจากการทำผิดวินัย	€201 ด้านการทำงานในหน้าที่
	€202 ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
	€203 ด้านพฤติกรรมส่วนตัว
	€204 ด้านการสนองตอบความต้องการของประชาชน
	€205 การลงโทษทางวินัย
€3 หน่วยงานปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณ	€301 ด้านผลลัพธ์หรืออรรถประโยชน์
	€302 ด้านปฏิสัมพันธ์
	€303 ด้านการยึดค่านิยมสัญญา ธรรมนิยม ระเบียบ ศาสนา
	€304 การทำงานตามขั้นตอน
€4 ความเป็นกลางของผู้บริหาร	€401 ผู้บริหารมีความเป็นกลางในการบริหารองค์กร

(3) **หลักความโปร่งใส** มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) ความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงาน 2) ความโปร่งใสด้านระบบการให้ทุน 3) ความโปร่งใสของระบบการให้โทษ และ 4) ความโปร่งใสด้านการเปิดเผยของระบบงาน โดยมีองค์ประกอบย่อย 21 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-3 : องค์ประกอบหลักความโปร่งใส

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
T1 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง	T101 มีการใช้ระบบตรวจสอบภายใน
	T102 มีความสามารถมองเห็นระบบงานถ้วนทั่ว
	T103 มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
	T104 มีการใช้ระบบคุณธรรมกับบุคลากร
	T105 มีการปรับปรุงกรรมการตรวจสอบให้เหมาะสมเสมอ
	T106 มีระบบบัญชีที่เข้มแข็ง
T2 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ทุน	T201 มีคำตอบแทนงานสำเร็จ
	T202 มีคำตอบแทนงานมีประสิทธิภาพ
	T203 มีคำตอบแทนความซื่อสัตย์
	T204 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอ
T3 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้โทษ	T301 มีระบบตรวจสอบมีประสิทธิภาพ
	T302 มีวิธีลงโทษที่ยุติธรรม

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	T303 มีการลงโทษจริงจัง ตามกฎ
	T304 มีระบบฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพ
	T305 มีหัวหน้างานที่ลงโทษลูกน้องอย่างจริงจัง
	T306 มีการปรามผู้ส่อเค้าทุจริต
	T307 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว
T4 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล	T401 ประชาชนได้รับรู้การทำงานของคณะกรรมการตรวจสอบ
	T402 ประชาชน สื่อ มีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง สัมปทาน
	T403 ประชาชน สื่อ องค์กรพัฒนาเอกชน มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหาร
	T404 มีกลุ่มวิชาชีพภายนอกร่วมตรวจสอบ

(4) **หลักการมีส่วนร่วม** ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การมีส่วนร่วมในระดับการให้ข้อมูลประชาชน 2) การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็นและปรึกษาหารือ 3) การมีส่วนร่วมในระดับวางแผน/ตัดสินใจ และ 4) พัฒนาศักยภาพในการมีส่วนร่วม สร้างความเข้าใจให้กับสาธารณชน และมีองค์ประกอบย่อย 17 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-4 : องค์ประกอบหลักการมีส่วนร่วม

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
P1 หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	P101 การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอกหน่วยงาน
	P102 ประเภทกลุ่มผู้รับข้อมูล
	P103 การใช้สื่อในการให้ข้อมูล
	P104 ความถี่ในการให้ข้อมูล
	P105 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
P2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	P201 มีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนภายนอกหน่วยงาน
	P202 กลุ่มบุคคลที่หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น
	P203 ความเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น
	P204 ความตั้งใจในการรับฟังความคิดเห็น
	P205 การเห็นคุณค่าของการรับฟังความคิดเห็น
	P206 การทิ้งช่วงการตัดสินใจหลังการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
P3 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชน	P301 การมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ
	P302 กระบวนการตัดสินใจ
	P303 มิติของเวลากับการตัดสินใจ
	P304 ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	P305 กระบวนการใช้กรรมกรในการตัดสินใจ
P4 หน่วยงานมีการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	P401 การพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน

(5) **หลักสำนักรับผิดชอบ** มี 6 องค์ประกอบหลัก คือ 1) หน่วยงานมีการสร้างความ เป็นเจ้าของร่วมกัน 2) หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน 3) หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ 4) หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล 5) หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ไม่มี ผลงาน และ 6) หน่วยงานมีแผนสำรอง และมีองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-5 : องค์ประกอบหลักสำนักรับผิดชอบ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
A1 หน่วยงานมีการสร้างความเจ้าของร่วมกัน	A101 หน่วยงานมีการทำข้อตกลงสองฝ่าย
A2 หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน	A201 มีนโยบายและแผนที่ชัดเจน
A3 หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	A301 การจัดสรรแบ่งปันทรัพยากร
	A302 การยอมรับการเปลี่ยนแปลง
	A303 ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม
	A304 การจัดการความขัดแย้ง
	A305 การสื่อสารภายใน
	A306 ความสนับสนุนภายใน
	A307 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
	A308 การยอมรับความสามารถ
	A309 ความไว้วางใจ (หรือความศรัทธาเชื่อมั่น)
	A310 ขวัญกำลังใจ
A4 หน่วยงานมีระบบติดตามประเมินผล	A401 การประเมินผลงาน
A5 หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน	A501 มีการจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน
A6 หน่วยงานมีแผนสำรอง	A601 การทำแผนสำรอง

(6) **หลักความคุ้มค่า** มี 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การประหยัด 2) การใช้ทรัพยากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ 3) มีศักยภาพในการแข่งขันโดยมี 12 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

ตาราง 2-6 : องค์ประกอบหลักความคุ้มค่า

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
V1 หน่วยงานมีการประหยัด	V101 การทำงานและผลตอบแทนบุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม
	V102 ไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	V103 หน่วยงานมีผลผลิตหรือบริการที่ได้มาตรฐาน
	V104 หน่วยงานมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน
	V105 หน่วยงานมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ
V2 หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	V201 หน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
	V202 หน่วยงานมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
	V203 หน่วยงานมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน
V3 หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน	V301 หน่วยงานมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย
	V302 หน่วยงานมีการเน้นผลงานด้านการบริการ
	V303 หน่วยงานมีการประเมินผลการทำงาน
	V304 ผู้บริหารระดับสูงมีสภาวะผู้นำ

(7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มี 10 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การจัดการอย่างบูรณาการ 2) การติดต่อสื่อสาร 3) การบริหารให้เกิดการปฏิบัติงาน 4) การสร้างสรรค์และสร้างเสริม 5) การเชื่อมโยงในการทำงาน 6) การพัฒนาความสามารถ 7) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 8) การเจ้าหน้าที่ 9) การสร้างความไว้วางใจ และ 10) ความผูกพันหน่วยงาน โดยมี 27 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

ตาราง 2-7 : องค์ประกอบหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
H1 การจัดการอย่างบูรณาการ	H101 มีการนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคคลภายนอกมาบูรณาการรวมเข้าในการทำงาน
H2 การติดต่อสื่อสาร	H201 เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของหน่วยงาน
	H202 โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยอมรับการพัฒนา
	H203 หน่วยงานมีวัฒนธรรมแบบเปิด
	H204 เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงาน
H3 บริหารให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	H301 หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด
H4 สร้างสรรค์และสร้างเสริม	H401 มีการจัดทำยุทธศาสตร์ในการทำงาน
	H402 มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่
	H403 มีการใช้บุคลากรมืออาชีพ
	H404 มีการให้เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานได้เพื่อเป็นการเรียนรู้งาน
H5 เชื่อมโยงในการทำงาน	H501 มีการนำแนวความคิดใหม่ของเจ้าหน้าที่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน
	H502 มีกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
H6 พัฒนาความสามารถ	H601 มีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	H602 มีการฝึกอบรมสัมมนา
	H603 การพัฒนาทักษะให้ทันสมัย
	H604 การพัฒนาวิชาชีพ
	H605 มีการประเมินการพัฒนาเป็นระยะ
H7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	H701 หน่วยงานมีนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
H8 การคัดเลือกและเลืกจ้างที่เป็นธรรม	H801 มีระบบการคัดเลือกและจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นธรรม
	H802 มีการติดตามตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินงานตามเป้าหมาย
	H803 มีระบบเลืกจ้างที่เป็นธรรม
	H804 มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ลาออกเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน
H9 การสร้างความไว้วางใจ	H901 ผู้บริหารไว้วางใจเจ้าหน้าที่
	H902 เจ้าหน้าที่เชื่อถือในกลยุทธ์ผู้บริหาร
	H903 เจ้าหน้าที่ไว้วางใจผู้บริหาร
H10 ความผูกพันหน่วยงาน	H1001 เจ้าหน้าที่มีความผูกพันกัน
	H1002 เจ้าหน้าที่มีความภักดีต่อหน่วยงาน

(8) **องค์กรแห่งการเรียนรู้** มี 7 องค์ประกอบหลัก คือ 1)การมีการเรียนรู้จากภายนอก 2)การพัฒนาการเรียนรู้จากภายใน 3)การมีการนำองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน 4) การเสริมสร้างความสามารถ 5) การจัดการความรู้ 6) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี และ 7) การสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และมี 30 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

ตาราง 2-8 : องค์ประกอบหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
L1 มีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม	L101 แลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก
	L102 เข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรม
	L103 เนื้อหาตรงกับงานที่ทำ
	L104 ร่วมกิจกรรมกับภายนอก
L2 พัฒนาการเรียนรู้จากภายใน	L201 ระดับบุคคล
	L202 ระดับความร่วมมือ
L3 มีการนำองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน	L301 ความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้ได้นำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน
	L302 มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
	L303 มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกทราบ
	L304 บันทึกผลการดำเนินการเรียนรู้
	L305 มีการเรียนรู้ประสบการณ์ความผิดพลาดในอดีตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดในอนาคต
	L306 มีมาตรการป้องกันการเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการทำงาน
L4 การเสริมสร้างความสามารถ	L401 พัฒนาทักษะและ
	L402 มีการจัดสรรงบประมาณ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	L403 เพิ่มแรงจูงใจ
L5 การจัดการความรู้	L501 มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดการความรู้
	L502 มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ร่วมกัน
	L503 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้
	L504 มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมในการเรียนรู้
	L505 ประมวลผลการเรียนรู้จากข้อมูลสู่องค์ความรู้
	L506 มีระบบรับรู้ข่าวสาร
	L507 มีฐานข้อมูล
	L508 เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้จักใช้ฐานข้อมูล
L6 การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี	L601 ในหน่วยงานของท่านมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้
	L602 เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ได้
L7 การสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้	L701 มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการเรียนรู้
	L702 มีภาวะผู้นำทุกระดับ
	L703 สื่อสารกันอย่างเปิดเผย
	L704 ทำงานเป็นทีมในการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้
	L705 มีการช่วยเหลือ ช่วยสอนและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน

(9) การบริหารจัดการ มี 8 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การปฏิบัติตาม พรฎ. 2) การสำรวจความต้องการของประชาชน 3) การมีกลยุทธ์ในการบริหาร 4) การบริหารแบบมีส่วนร่วม 5) การศึกษาวิจัย 6) การคาดคะเนความเสี่ยง 7) การมีการกระจายอำนาจ และ 8) การบริการประชาชน มีใช้การกำกับ โดยมีองค์ประกอบย่อย 17 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-9 : องค์ประกอบหลักการบริหารจัดการ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
M1 มีแผนงานและการทบทวนภารกิจ	M101 การวางแผนผังการทำงาน
	M102 มีการทบทวนภารกิจการดำเนินงาน
M2 สำรวจความต้องการของประชาชน	M201 มีเครื่องมือรับฟังความคิดเห็น
M3 มีกลยุทธ์ในการบริหาร	M301 มีการปฏิบัติตามกลยุทธ์
	M302 การประเมินผลงาน
	M303 รายงานผลการประเมิน
M4 การบริหารแบบมีส่วนร่วม	M401 มีการทำงานเป็นทีม
	M402 ความเป็นพหุภาคี
M5 การศึกษาวิจัย	M501 มีการศึกษาวิจัย
	M502 มีการนำผลไปใช้
M6 คาดคะเนความเสี่ยง	M601 บริหารความขัดแย้ง

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	M602 มีการบริหารจัดการความเสี่ยง
M7 มีการกระจายอำนาจ	M701 กระจายงบประมาณ
	M702 กระจายเจ้าหน้าที่
	M703 กระจายความรับผิดชอบ
	M704 กระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม
M8 บริการประชาชน มีใช้กำกับ	M801 เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ

(10) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) มีการจัดการชุดข้อมูล 2) การมีเครือข่ายสารสนเทศ 3) การมีการเชื่อมโยงเทคโนโลยี และ 4) การนำเทคโนโลยีไปใช้จริง โดยมีองค์ประกอบย่อย 10 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 2-10 : องค์ประกอบหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
I1 มีการจัดการชุดข้อมูล	I101 มีการจัดเก็บฐานข้อมูล
	I102 มีการนำข้อมูลไปใช้
I2 มีเครือข่ายสารสนเทศ	I201 ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือ SOFTWARE
	I202 ระบบอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือHARDWARE
	I203 ผู้ใช้งานหรือ (PEOPLE WARE)
	I204 การเข้าถึงได้
I3 มีการเชื่อมโยงเทคโนโลยี	I301 ระหว่างฝ่ายต่างๆในหน่วยงาน
	I302 ระหว่างหน่วยงานอื่นๆ
I4 มีการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง	I401 ใช้ในการบริหาร
	I402 มีการนำข้อมูลไปใช้

2.3 เครื่องมือจัดเก็บข้อมูล*

ได้มีการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูล โดยการจัดทำคำถามในแบบสอบถามได้ใช้องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยข้างต้นเป็นแนวทางในการจัดทำคำถามในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้แบบสอบถามจะมี 3 ชุด คือ **แบบสอบถามข้อมูลระดับหน่วยงาน** **แบบสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่** และ **แบบสอบถามข้อมูลจากประชาชน** โดยแบบสอบถามทุกชุดจะมีคำถามครอบคลุมประเด็นของทั้ง 10 หลักการ โดยมีการแบ่งกลุ่มคำถามและกำหนดรหัสในแต่ละคำถามเพื่อความสะดวกในการประมวลผล ทั้งนี้ ชุดคำถามทั้งหมดได้มีการทดสอบในหน่วยงานตัวอย่าง พบว่าคำถามต่างๆ มีความเหมาะสมและสะท้อนภารกิจและบทบาทของหน่วยงานตัวอย่างได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้จำนวนคำถามของ “แบบสอบถามต้นแบบ” มีทั้งสิ้น 457 ข้อคำถาม ซึ่งจำแนกตามหลักการบริหารจัดการที่ดีและจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ ดังนี้

ตาราง 2-11 : จำนวนข้อคำถามของหลักการต่าง ๆ จำแนกตามประเภทของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

หลักการ \ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ก (ส่วนกลาง)	จ (เจ้าหน้าที่)	ป (ประชาชน)	รวม
นิติธรรม	30	14	8	52
คุณธรรม		16		16
โปร่งใส		29	1	30
มีส่วนร่วม	3	41	24	68
สำนึกรับผิดชอบ		28		28
ความคุ้มค่า	30	60	10	100
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6	23	2	31
องค์กรแห่งการเรียนรู้	2	40	1	43
การบริหารจัดการ	6	37	10	53
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6	30		36
รวม	83	318	56	457

โดยตารางการแปลงตัวชี้วัดองค์ประกอบหลักเป็นข้อคำถาม จะอยู่ในภาคผนวกที่ 1 ส่วนแบบสอบถามต้นแบบจะอยู่ในภาคผนวกที่ 2 และตารางคำถามที่ซ้ำซ้อนจะอยู่ในภาคผนวกที่ 3

* แบบสอบถามตามที่แนบท้ายคู่มือนี้ เป็นเพียงแบบสอบถามต้นแบบ ซึ่งถือเป็นเพียงแนวทางการจัดทำคำถามเท่านั้น ในการนำแบบสอบถามไปใช้จริง ผู้ใช้อาจปรับถ้อยความและบริบทให้สอดคล้องกับธรรมชาติของหน่วยงานที่จะนำไปใช้ เนื่องจากธรรมชาติของหน่วยงานจะมีความหลากหลาย การใช้แบบสอบถามรูปแบบเดียวกัน โดยไม่พิจารณาบริบทของหน่วยงานอาจจะทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่เหมาะสมได้

ส่วนที่ 3 : ขั้นตอนและวิธีการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการที่ดี ของหน่วยงาน

ในการปฏิบัติเพื่อประเมินผลการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้ดังนี้

3.1 กำหนดหน่วยงานเป้าหมาย กำหนดหน่วยงานหรือกลุ่มงานเป้าหมายที่จะวัด โดยอาจจะเป็นระดับองค์กร หรือเป็นหน่วยงานย่อยในองค์กร เช่น กรม สำนักฯ ภายในกรม ฝ่าย กลุ่ม ส่วน หน่วย เช่น สถานีตำรวจหนึ่งๆ โรงเรียนหนึ่งๆ กลุ่มงานบริการ (ประกอบด้วยหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกัน อาทิ โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นการศึกษาโดยภาพรวม) เป็นต้น

3.2 กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง กำหนดจำนวนตัวอย่างที่ต้องใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นไปตามสูตรการคำนวณ โดยแบ่งกลุ่มประชากรที่จะศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือในกลุ่ม ของข้าราชการในหน่วยงานและกลุ่มของประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานนั้นๆ ในหนึ่งวัน โดยหากกลุ่มประชากรมีจำนวนน้อยกว่า 30 คนก็ให้ถือว่า กลุ่มประชากรนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การเก็บข้อมูลดัชนีวัด การบริหารจัดการที่ดี จะใช้สูตรการคำนวณของ **Yamane (1967:886)** ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n คือ จำนวนตัวอย่าง (อาทิ จำนวนตัวอย่างที่สุ่มจากประชากรทั้งหมด)

N คือ จำนวนประชากร (อาทิ จำนวนข้าราชการเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในหน่วยงานหรือประชาชนผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน ถ้าเป็นโรงพยาบาลคือจำนวนประชาชนที่มาขอรับการตรวจต่อวัน)

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในที่นี้คือค่า .05

โดยได้จัดทำตารางสำหรับการสุ่มตัวอย่างเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ดังปรากฏในตารางที่ 3.1 และ 3.2

ตารางที่ 3.1 : การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95%

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
30	28	800	267
50	44	850	272
75	63	900	277
100	80	1,000	286
125	95	1,500	316
150	109	2,000	333
175	122	2,500	345
200	133	3,000	353
225	144	3,500	359
250	154	4,000	364
275	163	4,500	367
300	171	5,000	370
325	179	5,500	373
350	187	6,000	375
375	194	6,500	377
400	200	7,000	378
425	206	7,500	380
450	212	8,000	381
475	217	8,500	382
500	222	9,000	383
525	227	9,500	384
550	232	10,000	385
575	236	20,000	392
600	240	30,000	395
625	244	40,000	396
650	248	50,000	397
675	251	60,000	397
700	255	70,000	398
725	258	80,000	398
750	261	>=320,000	400

ตารางที่ 3.2 : การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 99 %

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
30	30	850	783
50	50	875	805
75	74	900	826
100	99	925	847
125	123	950	868
150	148	975	888
175	172	1,000	909
200	196	2,000	1,667
225	220	3,000	2,308
250	244	4,000	2,857
275	268	5,000	3,333
300	291	6,000	3,750
325	315	7,000	4,118
350	338	8,000	4,444
375	361	9,000	4,737
400	385	10,000	5,000
425	408	20,000	6,667
450	431	30,000	7,500
475	453	40,000	8,000
500	476	50,000	8,333
525	499	60,000	8,571
550	521	70,000	8,750
575	544	80,000	8,889
600	566	90,000	9,000
625	588	100,000	9,091
650	610	110,000	9,167
675	632	120,000	9,231
700	654	130,000	9,286
725	676	140,000	9,333
750	698	150,000	9,375
775	719	160,000	9,412
800	741	170,000	9,444
825	762	180,000	9,474

3.3 การจัดทำแบบสอบถามของหน่วยงาน หน่วยงานจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานที่จะใช้ในการประเมินระดับการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานทั้ง 3 ชุด คือ แบบสอบถามข้อมูลระดับหน่วยงาน แบบสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และเป็นแบบสอบถามข้อมูลจากประชาชน โดยการปรับปรุงจากแบบสอบถาม “ต้นแบบ” ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 457 ข้อคำถาม และปรากฏในภาคผนวกของเอกสารนี้ให้สอดคล้องกับบริบทของ

หน่วยงานกล่าวคือปรับปรุงให้เหมาะสมกับลักษณะของหน่วยงานและวัฒนธรรมขององค์กร ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้านการบริหารจัดการที่ดีนั้นมีส่วนประกอบ 3 ส่วน ครอบคลุมทั้ง 10 องค์ประกอบ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือแบบสอบถามระดับหน่วยงาน เพื่อประเมินการบริหารจัดการองค์กรโดยจะเป็นการเก็บข้อมูลทุติยภูมิที่มีอยู่แล้วอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ข้อมูลนี้จะได้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล นิติกร การเงิน บัญชี บริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานเลขานุการ เป็นต้น โดยอาจสอบถามหลายคนเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

ส่วนที่ 2 คือแบบสอบถามระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประเมินทัศนคติและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการที่ดี

ส่วนที่ 3 คือแบบสอบถามผู้ใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับ

3.4 การจัดเก็บข้อมูล

➤ ต้องมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายที่จะให้กรอกข้อมูล เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบวัตถุประสงค์ของการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงาน ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการตอบ/การให้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน เป็นประโยชน์ต่อการประเมินเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงาน

➤ พิจารณาเลือกใช้เทคนิคในการจัดเก็บข้อมูลให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการอาจทำได้โดยการสัมภาษณ์โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายกรอกข้อมูลด้วยตนเองแล้วส่งกลับคืน การจัดประชุมกลุ่มเฉพาะ (**Focus Group**) หรือการจัดประชุมกลุ่มใหญ่ เป็นต้น นอกเหนือจากการจัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถาม หน่วยงานอาจต้องรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งข้อมูลที่เป็นข้อสังเกตที่ได้จากการพบปะคุยกับผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่างๆ เหล่านี้ เมื่อใช้ประกอบกับข้อมูลจากแบบสอบถามจะทำให้การวิเคราะห์มีมิติแสดงสาเหตุหรือผลกระทบที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3.5 การประมวลผล เป็นการประมวลผลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

(1) **การจัดกลุ่มข้อมูล** ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้ง 3 ชุด จะถูกนำมาแยกประเภทตามองค์ประกอบทั้ง 10 หลักการและจัดเป็นชุดข้อมูลใหม่เพื่อความสะดวกในการคำนวณ

(2) **การคำนวณคะแนน** นำข้อมูลคำตอบที่ได้จากคำถามแต่ละนำมาสู่การคำนวณคะแนน เป็นรายองค์ประกอบ ทั้งนี้ การคำนวณสามารถทำได้ใน 2 กรอบ คือ กรอบหลักการบริหารจัดการที่ดี 10 ประการ และกรอบวัตถุประสงค์หลัก 7 ประการของ พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยมีกฎในการคำนวณ ดังนี้

(2.1) **ความหมายของรหัสคำถาม** รหัสที่ใช้ในการคำนวณมาจากรหัสของคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม อาทิ

R1 หมายถึง องค์ประกอบหลักที่ 1 ของหลักนิติธรรม (หน่วยงานที่มีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน โดย **R** ย่อมาจาก **Rule of law**)

R101 หมายถึง องค์ประกอบย่อยที่ 1 ของ **R1**

R10101 หมายถึง คำถามที่ 1 ของ **R101**

R10102 หมายถึง คำถามที่ 2 ของ **R101**

โปรดดูภาคผนวกที่ 1 ประกอบ

(2.2) **การให้คะแนนแบบสอบถาม**

แบบสอบถามส่วนกลาง คำตอบคือ ใช่หรือมี และไม่ใช่หรือไม่มี ใช่หรือมี = 1 ไม่ใช่หรือไม่มี = 0 แล้วจึงนำค่า 1 หรือ 0 มาแทนในสูตร

แบบสอบถามเจ้าหน้าที่หรือประชาชน คำตอบคือ ใช่หรือมี หรือ ไม่ใช่หรือไม่มี ในการแทนค่าในสูตรต้องรวมจำนวนผู้ที่ตอบว่าใช่หรือมี มาแทนค่าลงในสูตร

(2.3) **ความหมายของกลุ่มตัวอย่าง**

NP หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนทั้งหมด ที่ทำการสอบถาม

NI หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ที่ทำการสอบถาม

(2.4) **ข้อพึงระวัง**

ข้อพึงระวังสำหรับคำถามเชิงผกผัน ตามรหัสต่อไปนี้

€10101, €10201, €10301, €10401, €20101, €20201, €20301, €20401, €20501, €30101,
€ 3 0 2 0 1 , € 3 0 3 0 1 , € 0 4 0 1

เป็นคำถามเชิงผกผัน ดังนั้นถ้าหาก

คำถามองค์กร หากตอบไม่ใช่ให้ค่าคะแนนคือ = 1 หากตอบว่าใช่หรือมีให้ค่า
คะแนน = 0

คำถามเจ้าหน้าที่หรือประชาชน ในการแทนค่าในสูตรให้รวมจำนวนผู้ที่ตอบว่า
“ไม่ใช่หรือไม่มี” มาแทนค่าลงในสูตรแทน

(3) การคำนวณดัชนีชี้วัด

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของหน่วยงานสามารถนำมาประมวลผลและคำนวณค่า
เพื่อแสดงผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ใน 2 รูปแบบ คือ การแสดงผลตามหลักการ
บริหารจัดการที่ดี และแสดงผลการปฏิบัติงานตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ข้อมูลรหัสที่นำมาใช้ โปรดศึกษาจากภาคผนวกท้ายเล่ม

(3.1) การคำนวณดัชนีชี้วัดที่แสดงผลตามหลักการบริหารจัดการที่ดี จำนวน 10 หลักการ

➤ **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** = $(R1+R2+(4(R3))+R4+R5+R6+R7)/10$

$$R1 = (R10101+R10102)/2NI$$

$$R2 = ((R20101+R20102+R20103+R20104+R20106)/5NI+R20105+R20107)/3$$

$$R3 = (R301+ R302+ R303)/3$$

$$R301 = ((R30101+R30102+R30106)/3NI+(R30103+R30104+R30105)/3NP)/2$$

$$R302 = (R30201+R30202+R30203+R30204+R30205+R30206+R30207+R30208+R30209+R30210+R30211+R30212+R30213+(R30214+R30215)/2NP+(R30216+R30217)/2NI)/15$$

$$R303 = (R30301+R30302+R30303+(R30304+R30305+(R30306)/3NP)+R30307/NI)/5$$

$$R4 = (R40101+R40102+R40103+R40104+R40105+R40106)/6$$

$$R5 = (R50101+R50102+R50103/NI)/3$$

$$R6 = (R60101+R60102)/2$$

$$R7 = (R70101+R70102)/2$$

➤ **หลักคุณธรรม (Ethic)** = $(€1+€2+€3+€4)/4$

$$€1 = (€10101+€10201+€10301+€10401)/4$$

$$\epsilon 2 = (\epsilon 20101 + \epsilon 20201 + \epsilon 20301 + \epsilon 20401) / 4$$

$$\epsilon 3 = (\epsilon 30101 + \epsilon 30201 + \epsilon 30301 + \epsilon 30401) / 4$$

$$\epsilon 4 = (\epsilon \epsilon 0101 + \epsilon \epsilon 0102 + \epsilon \epsilon 0103 + \epsilon \epsilon 0104) / 4$$

➤ **หลักความโปร่งใส (Transparency)** = $(T1 + T2 + T3 + T4) / 4$

$$T1 = (T10101 + (T10201/NI + T10202/NP)/2 + T10301 + (T10401 + T10402)/2NI + T10501 + (T10601 + T10602)/NI) / 6$$

$$T2 = (T20101 + T20201 + T20301 + T20401) / 4NI$$

$$T3 = (T30101 + T30201 + T30301 + T30401 + (T30501 + T30502) / 2NI + T30601 + T30701) / 7NB$$

$$T4 = (T40101 + T40201 + T40301 + T40401) / 4NI$$

➤ **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** = $((3 * P1) + (3 * P2) + (3 * P3) + P4) / 10$

$$P1 = (P101 + P102 + P103 + P104 + P105) / 5$$

$$P101 = (P10101 + P10102 + P10103 + P10104) / 4NP$$

$$P102 = (P10201 + P10202 + P10203) / 3NP$$

$$P103 = (P10301 + P10302 + P10303 + P10304 + P10305 + P10306 + P10307) / 7NP$$

$$P104 = (P10401 + P10402) / 2NP$$

$$P105 = (P10501 + P10502 + P10503 + P10504) / 4NP$$

$$P2 = (P201 + P202 + P203 + P204 + P205 + P206) / 6$$

$$P201 = (P20101/NI + (P20102 + P20103 + P20104) / 3NP) / 2$$

$$P202 = (P20201 + P20202 + P20203) / 3NI$$

$$P203 = (P20301 + P20302 + P20303) / 3NI$$

$$P204 = (P20401 + P20402 + P20403) / 3NI$$

$$P205 = (P20501 + P20502 + P20503) / 3NI$$

$$P206 = (P20601 + P20602 + P20603) / 3NI$$

$$P3 = (P301 + P302 + P303 + P304 + P305) / 5$$

$$P301 = ((P30101 + P30102 + P30103 + P30104 + P30105) / 6NI + P30106/NP) / 2$$

$$P302 = (P30201 + P30202 + P30203) / 3NI$$

$$P303 = P30301/NI$$

$$P304 = (P30401 + P30402 + P30403 + P30404 + P30405) / 5NI$$

$$P305 = (P30501 + P30502) / 2NI$$

$$P4 = P40101$$

➤ **หลักสำนักรับผิดชอบ (Accountability)** = $(A1 + A2 + A3 + A4 + A5 + A6) / 6$

$$A1 = (A10101 + A10102) / 2NI$$

$$A2 = (A20101 + A20102 + A20103) / 3NI$$

$$A3 = (A30101 + (A30201 + A30202) / 2 + A30301 + (A30401 + A30402) / 2 +$$

$$(A30501+A30502)/2+(A30601+A30602)/2+(A30701+A30702)/2 \\ +A30801+(A30901+A30902)/2+A31001/10NI$$

$$A4 = (A40101+A40102+A40103+A40104)/4NI$$

$$A5 = A50101/NI$$

$$A6 = (A60101+A60102)/2NI$$

➤ **หลักความคุ้มค่า (Value for Money) = (V1+V2+V3)/3**

$$V1 = (V101+V102+V103+V104+V105)/5$$

$$V101 = (V10101+V10102)/2ni$$

$$V102 = V10201/ni$$

$$V103 = (V10301+V10302+V10303)/3$$

$$V104 = (V10401+V10402+V10403+V10404+V10405+V10406+ \\ V10407)/7$$

$$V105 = (V10501+V10502+V10503+V10504)/4$$

$$V2 = (V201+V202+V203)/3$$

$$V201 = ((V20101+V20102+V20103+V20104+V20105+V20107)/6ni \\ +V20106+ (V20108/np))/3$$

$$V202 = (V20201+V20202+V20203)/3ni$$

$$V203 = (V20301+V20302+V20303)/3ni/3$$

$$V3 = ((3*(P))+(2*(I))+O)/6$$

$$O = (V30115+V30116+V30117+V30118+V30224+V30225+V30226 \\ +V30227+V30228+V30229+V30301+V30302+V30303 \\ +V30304+V30305)/15$$

$$I = (V30101+V30102+V30103+V30104+V30105+V30106+V30107+ \\ V30108+V30109+V30110+V30111+V30112+V30113+V30114+ \\ V30201+V30202+V30203+V30204+V30205+V30206+ \\ V30207+V30208+V30209+V30210+V30211+V30212+ \\ V30213+V30214+V30401+V30402+V30403)/31NI$$

$$P = (V30215+V30216+V30217+V30218+V30219+V30220+V30221+ \\ V30222+V30223)/9NP$$

➤ **หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)**

$$= (H1+H2+H3+ H4+H5+H6+ H7+H8+H9+H10)/10$$

$$H1 = H10101/NI$$

$$H2 = (H20101+H20102+H20103+H20104)/4NI$$

$$H3 = ((H30101+H30102+H30103)/3NI+(H30104+H30105)/2NP)/2$$

$$\begin{aligned}
 H4 &= (H40101+H40201+H40301+H40401)/4 \\
 H5 &= (H50101/NI+H50201)/2 \\
 H6 &= (H60101+H60201+H60301+H60401+H60501)/5NI \\
 H7 &= H70101/NI \\
 H8 &= ((H80101+H80201+H80301)/3NI+H80401)/2 \\
 H9 &= (H90101+H90201+H90301)/3NI \\
 H10 &= (H100101+H100101)/2NI
 \end{aligned}$$

➤ **หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)**

$$\begin{aligned}
 &= (L1+L2+L3+ L4+L5+L6+ L7+L8+L9+L10)/10 \\
 L1 &= (L10101+L10201+L10301+L10401)/4NI \\
 L2 &= ((L20101/NI)+((L20201+L20202+L20203+L20204+L20205)/5NI \\
 &\quad (L20206/NI))/2)/2 \\
 L3 &= (L30101+L30201+(L30301+L30302)/2NI+L30401+L30501 \\
 &\quad L30601)/6NI \\
 L4 &= ((L40101+L40301)/2NI+L40301)/2 \\
 L5 &= (L50101+(L50201+L50301+L50401+L50501+ \\
 &\quad (L50601+L50602)/2NI L50701+L50801)/7NI)/2 \\
 L6 &= ((L60101+L60102+L60103)/3NI+(L60201+L60202)/2NI)/2 \\
 L7 &= (L70101+(L70201+L70202+L70203)/3NI+ \\
 &\quad (L70301+L70302)/2NI+L70401+L70501)/5NI
 \end{aligned}$$

➤ **หลักการบริหารจัดการ (Management) = (M1+M2+M3+ M4+M5+M6+ M7+M8)/8**

$$\begin{aligned}
 M1 &= (M10101+M10102+M10103+M10104+M10105+M10106+ \\
 &\quad M10107+M10108+M10109+M10110+M10111+M10112+M10113+ \\
 &\quad M10114+M10115)/15NI \\
 M2 &= M20101/NI \\
 M3 &= ((M30101+M30102+M30103+(M30104+M30105)/2NP)/4 \\
 &\quad +(M30201+M30202)/2NI+(M30301+M30302)/2NI)/3 \\
 M4 &= ((M40101+M40102)2+(M40201+M40202+M40203+ \\
 &\quad M40204)/4)/2NI \\
 M5 &= ((M50101+M50102/NI+M50103+M50104)4+M50201/NI)/2 \\
 M6 &= ((M60101+M60102+M60103)/3+M60201)2NI \\
 M7 &= (M70101+M70201+M70301+M70401)/4NI \\
 M8 &= (M80101/NI+(M80102+M80103+M80104+M80105+M80106+
 \end{aligned}$$

$$M80107 + M80108 + M80109) / 8NP) / 2$$

➤ **หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) = (I1+I2+I3+ I4)/4**

$$I1 = ((I10101+I10102)/2NI+I10103+I10104)/3+(I10201+I10202)/2NI)/2$$

$$I2 = ((I20101+I20102)/2NI+(I20201+I20202)/2NI+(I20301+I20302+I20303+$$

$$I20304)/4NI+(I20401+I20402+I20403)/3NI+$$

$$I20404+I20405+I20406+I20407)/5)/4$$

$$I3 = (I30101+I30201)/2NI$$

$$I4 = ((I40101+I40102+I40103+I40104)/4NI+(I40201+I40202)/2NI)/2$$

(3.2) การคำนวณค่าเพื่อแสดงผลตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จำนวน 7 หลักการ

ในกรณีที่หน่วยงานต้องการประเมินผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของ พรฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมี 7 ประการ คือ เกิดประโยชน์สุข เกิดผลสัมฤทธิ์ เกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนมากเกินไป มีการปรับปรุงภารกิจประชาชนได้รับความสะดวก และมีการประเมินผลนั้น หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดเดียวกันมาคำนวณได้ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน $(R+P+E+V+T)/5$

$$R = (R10101+R30102)/2NI$$

$$P = (P20102/NP+P20601+P20603+P20303+P20502+P20503+P20203+P20204)/6$$

$$E = (E30201+E20201+E20301+E10201+E10301+E20101+E30301+E30401+E10101+E10401+E30101)/11NI$$

$$V = (VV0101+V30401+V30403)/3NI$$

$$T = (T10101+T10201+T40101)/3$$

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ $(R+A+V+H+L+M+I)/7$

$$\begin{aligned}
 R &= (R30307+M70201)/2NI \\
 A &= ((A10101+A10102+VV0101+A40101+A40104+A40102+R30216+A20101+V30103 \\
 &\quad +A20103+V30105+V30113+A60102+V20101+A30202+V20201)/NI+H40401)/17 \\
 V &= ((V20105+H100201+L20202+M10101+V30114+V30111+EE0102+V30103+V30105+ \\
 &\quad A20102+V30107+V30204+V30205+V30403)/NI+ M10102+V30115)/16 \\
 H &= \text{ใช้ค่าหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์} \\
 L &= \text{ใช้ค่าหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้} \\
 M &= \text{ใช้ค่า หลักการบริหารจัดการ} \\
 I &= \text{ใช้ค่าหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร}
 \end{aligned}$$

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ $(R+P+E+A+V)/5$

$$\begin{aligned}
 R &= ((R30216+R10101)/NI+R30203+R30204+R30207+R30208+R30209)/7 \\
 P &= (P10101+P10102+P10103+P10201+P10202+P10203+P10301+P10302+P10303 \\
 &\quad +P10304+P10305+P10306+P10307+P10401+P10502+P10503)/16NI \\
 E &= (PP0109+(E10201+E30301+E30401)/NI)/4 \\
 A &= (A20103+V30103+V30105)/3NI \\
 V &= ((V20301+V20302+V30111+V30112+VV0106)/NI+V10301+V10302+V10404)/8
 \end{aligned}$$

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น $(R+M+P+A+V+I)/6$

$$\begin{aligned}
 R &= ((R30103+R30104+R30105)/NP+(R50103+A40103+R10101+R30217)/NI)/7 \\
 M &= ((R30306+P10104+M30105+M30104)NP+(M10105/NI)+M10102+M10103)/7 \\
 P &= (P10101+P10102+P10103+P10201+P10202+P10203+P10301+P10302+P10303+P10304 \\
 &\quad +P10305+P10306+P10307+P10401+P10502+P10503)/16NP \\
 A &= (A30701+A30702)/2NI \\
 V &= (V20101+V20103+VV0108+R30217)/4NI \\
 I &= (R30217/NI)
 \end{aligned}$$

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ $(R+V+M)/3$

$$\begin{aligned}
 R &= (R40103+R40104+R40105)/3 \\
 V &= ((V20102+VV0111)/NI+V10301+V10302)/4 \\
 M &= (M10108+M10111+VV0111+M10107)/4NI
 \end{aligned}$$

6. ประชาชนได้รับความสะดวก $(R+P+T+M+I)/5$

$$\begin{aligned}
 R &= (R20107+R30204+R30205+R30206+R30208+R40105+R40106+ \\
 &\quad (II0103+R30101+R20104+PP0108)/NI)/11
 \end{aligned}$$

$$P = ((P10101+P20102+P20104)/NP+(PP0111+II0107+PP0108)/NI+PP0109+PP0110)/8$$

$$T = (R20105+(T40301+T40201)/NI)/3$$

$$M = (M10113+M10114+R20104)/3NI$$

$$I = ((T10602+II0103+II0105+II0107)/NI+I20406+V30227)/6$$

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ $(A+V+T)/3$

$$A = (A40101+A40103+A40104+A30801+A31001+A40102)/6NI$$

$$V = ((VV0111+VV0112+VV0104+VV0114+M30302)/NI+(V30301+V30302+V30305))/8$$

$$T = (T10101+T20101+T20201+T20301+VV0104)/5NI$$

3.6 การถ่วงน้ำหนัก

หน่วยงานพิจารณากำหนดค่าถ่วงน้ำหนักข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบเอง โดยให้น้ำหนักมากสำหรับองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบทบาทหลักของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการดำเนินการภายใต้การศึกษานั้น คณะวิจัยกำหนดค่าถ่วงน้ำหนักออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ค่าน้ำหนักเท่ากับจำนวน 8 หลักการ คณะวิจัยทำการคำนวณค่าเฉลี่ยคะแนนของทั้ง 8 หลักการโดยจะใช้วิธีการนำเอาคะแนนของดัชนีวัดย่อยแต่ละตัวมาคิดค่าเฉลี่ยเท่าๆกัน คือ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักสำนึกรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักการบริหาร หลักการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มที่ 2 กำหนดค่าของน้ำหนักต่างกัน ในสองหลักที่เหลือ คือ หลักนิติธรรม และหลักการมีส่วนร่วมจะมีการถ่วงน้ำหนักที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

(1) หลักนิติธรรมจะเน้นหนักในด้านความผูกพันต่อกฎหมายเป็นสำคัญ จึงจะถ่วงน้ำหนักในข้อ 3 เรื่องความผูกพันต่อกฎหมายมากที่สุดโดยให้น้ำหนักเป็น 4 เท่า แล้วจึงนำเอาค่าคะแนนดัชนีวัดในทุกข้อมาเฉลี่ยกัน

- หน่วยงานมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน
- หน่วยงานมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคลากรและประชาชน
- หน่วยงานมีความผูกพันต่อกฎ ระเบียบต่างๆ
- หน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎ ระเบียบ
- ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่
- หน่วยงานไม่มีการกำหนดโทษ โดยปราศจากการออกกฎ ระเบียบรองรับ
- หน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎ ระเบียบสูงสุด

(2) **หลักการมีส่วนร่วม** จะเน้นในทุกๆ ด้านแต่ในส่วนของการพัฒนาการมีส่วนร่วมซึ่งจะเป็นสิ่งที่ยังเกิดขึ้นน้อยในสังคมไทย จึงได้นำมาถ่วงน้ำหนักน้อยที่สุด โดยจะมีการถ่วงน้ำหนัก 3 ข้อแรก ข้อละ 3 ส่วน และข้อที่ 4 อีก 1 ส่วน รวมทั้งหมดเป็น 10 ส่วน

- การร่วมให้ข้อมูล
- การรับฟังข้อมูล
- การร่วมตัดสินใจ
- การพัฒนาการมีส่วนร่วม

และหลักการแต่ละหลักการจะมีการให้น้ำหนักองค์ประกอบต่างกันไป

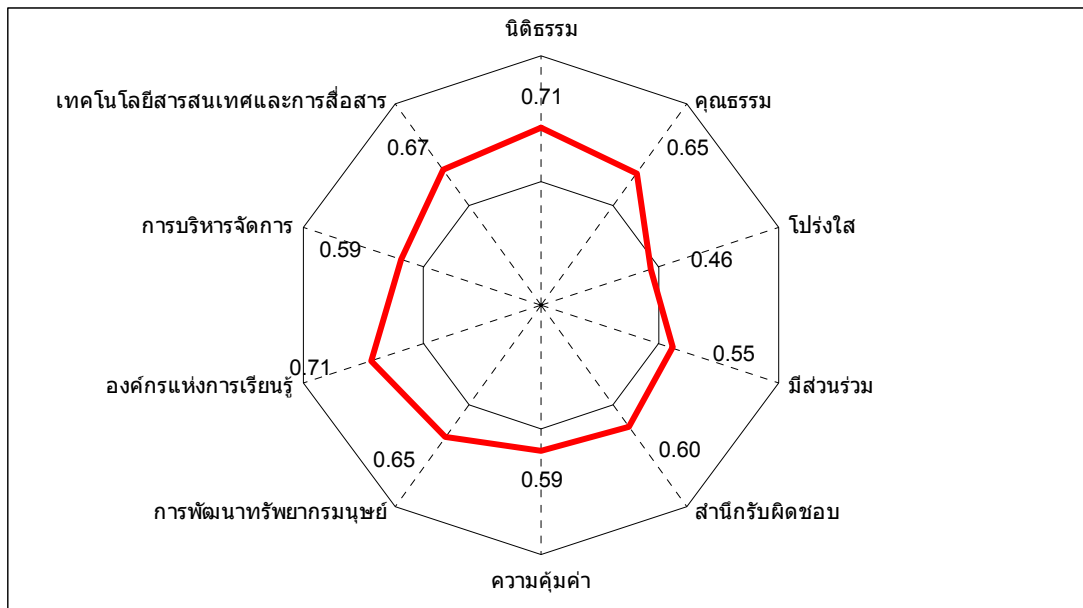
3.7 การอธิบายและนำเสนอผล

เมื่อได้ผลคะแนนในแต่ละหลักการแล้ว เกณฑ์การให้คะแนนจะอยู่ในรูปของ คะแนน 0.0 - 1.0 โดยอธิบายแต่ละค่าได้ 5 ระดับ คือ

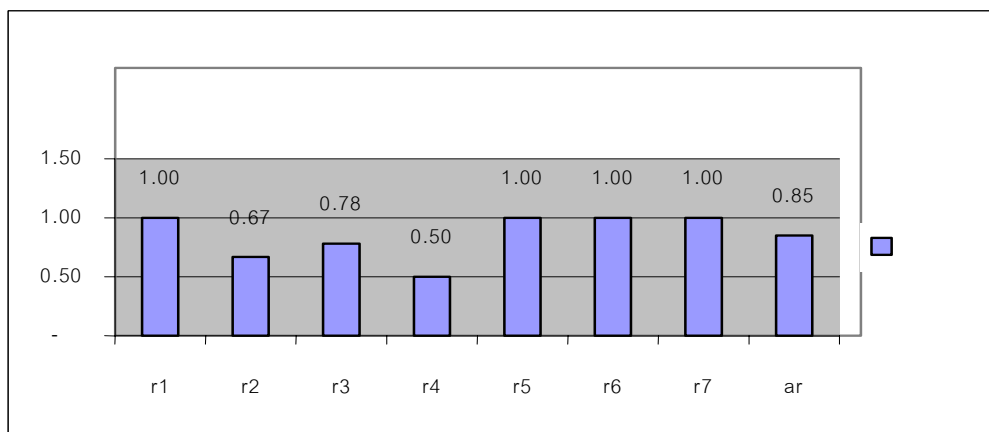
- คะแนน 0.00 - 0.20 หมายถึง ระดับต่ำที่สุดหรือน้อยที่สุด
- คะแนน 0.21 - 0.40 หมายถึง ระดับต่ำหรือน้อย
- คะแนน 0.41 - 0.60 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนน 0.61 - 0.80 หมายถึง ระดับสูงหรือมาก
- คะแนน 0.81 - 1.00 หมายถึง ระดับสูงที่สุดหรือมากที่สุด

โดยในท้ายที่สุดหน่วยงานที่ต้องการประเมินระดับการบริหารจัดการที่ดีสามารถแสดงผลการประเมินในภาพรวมเป็นไทม์แมงมุมของหลักการวัดทั้ง 10 หลักการ และผลของการวัดหลักการย่อย ซึ่งแสดงเป็นกราฟแท่ง

ภาพที่ 1 : แสดงผลการวัดภาพรวมในรูปแบบไทม์แมงมุม



ภาพที่ 2 : ตัวอย่างการแสดงผลการวัดในหลักการย่อย



โดย R1 ถึง R7 คือคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหลักการย่อย AR คือ คะแนนเฉลี่ยของหลักการใหญ่ ซึ่งในที่นี้คือ คุณธรรม กรณีนี้มาจากคะแนนที่คำนวณจาก R1 ถึง R7

R1 หน่วยงานมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน

R2 หน่วยงานมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคลากรและประชาชน

R3 หน่วยงานมีความผูกพันต่อกฎ ระเบียบต่างๆ

R4 หน่วยงานได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎ ระเบียบ

R5 ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่

R6 หน่วยงานไม่มีการกำหนดโทษ โดยปราศจากการออก กฎระเบียบรองรับ

R7 หน่วยงานยึดหลักการทำงานภายใต้กฎ ระเบียบสูงสุด

AR ค่าเฉลี่ยได้จากการรวมคะแนนของแต่ละหลักที่คำนวณแล้วและหาค่าเฉลี่ย

หลังจากนั้นผู้ศึกษาจึงทำการเปรียบเทียบกับคะแนนที่ได้รับกับระดับที่ตั้งไว้ 5 ระดับว่าเป็นอย่างไร เช่น จากตัวอย่างคะแนนในส่วนองค์กรแห่งการเรียนรู้และนิติธรรม หน่วยงานได้ 0.71 เท่ากัน แสดงว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับทั้งสองหลักการในระดับสูง แต่อย่างไรก็ดีควรพิจารณาในหลักการย่อยว่ามีจุดใดที่ ยังได้คะแนน ค่าปานกลางหรือต่ำกว่า ซึ่งควรมีการปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ยังควรพิจารณาประกอบกับหลักการอื่นๆอีกด้วย อนึ่ง การวัดนี้หากต้องการคำอธิบายที่ดีควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพประกอบ อาทิ การศึกษาจากการสังเกต การประชุมกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันผลการวัดได้และเหตุผลประกอบคะแนนที่ได้รับ

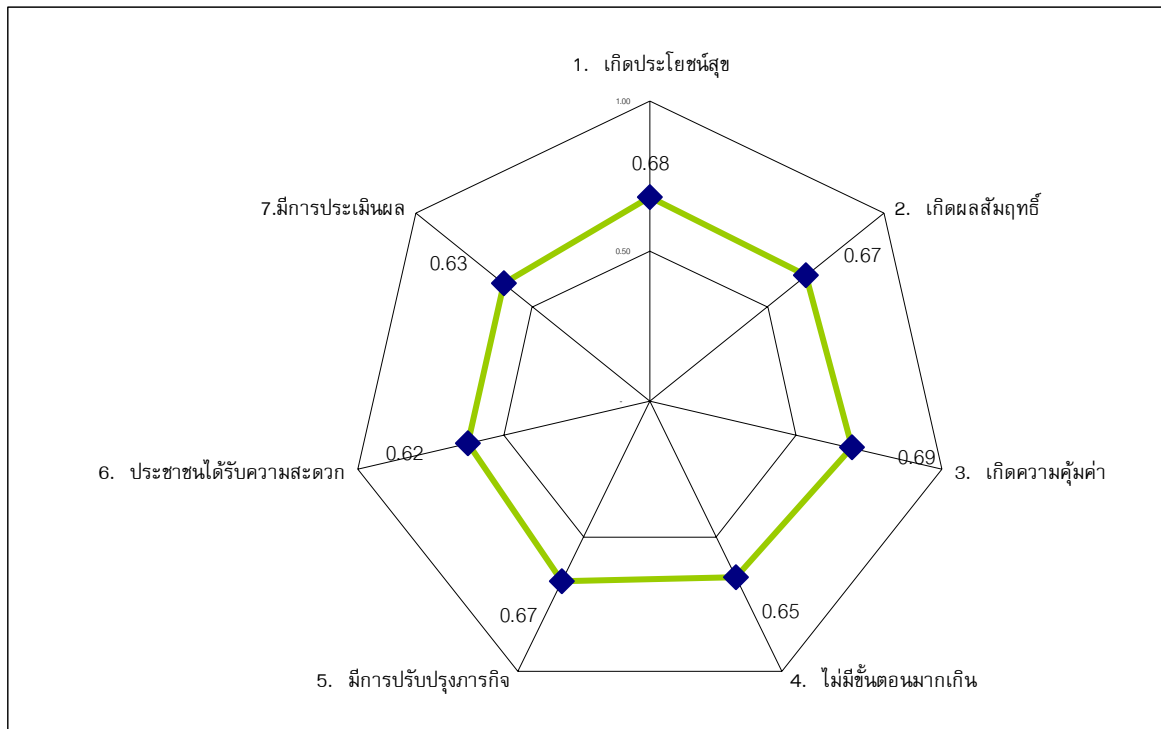
นอกจากการจัดทำดัชนีวัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลักการแล้ว ยังสามารถนำข้อมูลมาจัดทำดัชนีวัดตามมิติของเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อีกด้วย

การทดสอบดัชนีในมิติของเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมี 7 ประการคือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดทำตัวชี้วัดตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาจากการแปลงตัวชี้วัดในเรื่องการบริหารจัดการที่ดีทั้ง 10 หลักการ มาให้สอดคล้องกับเป้าหมายทั้ง 7 ประการ และพบว่าในเป้าหมายหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วยหลักการของการบริหารจัดการที่ดีหลายหลักการ ซึ่งมีทั้งประเด็นบางส่วนของหลักการหรือทุกประเด็นในบางหลักการ อย่างไรก็ตามเมื่อนำมาทดสอบกับทั้ง 6 หน่วยงานพบว่าสามารถสะท้อนภาพของการดำเนินการตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

ภาพ 3 ผลการทดสอบตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



ตาราง 1 ผลการทดสอบตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เป้าหมายตาม พรฎ.	ค่าเฉลี่ย
1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	0.68
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	0.67
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	0.69
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น	0.65
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์	0.67
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ	0.62
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ	0.63

ส่วนการอธิบายผลสามารถทำได้โดยดูจากรายละเอียดในข้อมูลที่เก็บมาได้ เช่นการอธิบายว่า

“ในภาพรวมหน่วยงานพบว่า มีระดับคะแนนของการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อยู่ระหว่างระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก จนถึงระดับมาก 0.58 ถึง 0.69 โดยมีประเด็นที่มีระดับคะแนนสูงสุดคือการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริหาร

กิจการภาครัฐที่ 0.69 ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบไปด้วย หลักการสำคัญตามหลักนิติธรรมตาม ม.24 ว1 ม.24ว3 ม.25 ม.26 และการมีส่วนร่วมตาม ม.20 คุณธรรม ม.23 สำนึกรับผิดชอบ ม.20 ม.26 ความคุ้มค่า ม.20 ม.21 และ ม.22 รองลงมาคือ การปรับปรุงภารกิจและประโยชน์สุข ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดที่คะแนน 0.67 เท่ากัน หลักการที่มีระดับคะแนนปานกลางคือ ประชาชนได้รับความสะดวก 0.58 และการประเมิณผล 0.59

จากคะแนนเฉลี่ยของหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานราชการกำลังเร่งปฏิรูปตนเอง เพื่อการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทและกระแสสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะใช้ สำหรับการพิจารณาตนเองเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป”

ภาคผนวก 1

การพัฒนาหลักการออกเป็นข้อคำถาม

ในภาคผนวกนี้จะเป็นตารางที่แสดงให้เห็นถึง ความเชื่อมโยงระหว่างหลักการบริหารจัดการที่ดี 10 ประการที่ถือเป็นหลักการใหญ่ และหลักการย่อยๆ ที่แยกออกมาจากหลักการใหญ่อีกครั้งหนึ่ง และสุดท้ายคือข้อคำถามที่จะใช้สำหรับการเก็บข้อมูลต่างๆ โดยมีทั้งสิ้น 10

ตารางคือ

ตาราง ผ1-2 การแปลงหลักนิติธรรมออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-3 การแปลงหลักคุณธรรมออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-4 การแปลงหลักความโปร่งใสออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-5 การแปลงหลักการมีส่วนร่วมออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-6 การแปลงหลักการสำนึกรับผิดชอบออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-7 การแปลงหลักความคุ้มค่าออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-8 การแปลงหลักการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-9 การแปลงหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-10 การแปลงหลักการบริหารจัดการออกเป็นข้อคำถาม

ตาราง ผ1-11 การแปลงหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นข้อคำถาม

ทั้งนี้ในตารางจะระบุเลขรหัสเพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและจำแนกหมวดหมู่ และในท้ายตารางระบุถึงประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับคำถามข้อนั้นๆ

ในคู่มือที่ผ่านมาได้แสดงถึงการแยกแยะองค์ประกอบของหลักการทั้ง 10 หลักการ ทั้งในระดับองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการแปลงองค์ประกอบย่อยๆ เหล่านั้นไปสู่คำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบคำถามเพื่อใช้เก็บข้อมูล โดยแบ่งประเภทกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มข้อมูลส่วนกลาง ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการ และข้อมูลจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ เพื่อใช้เก็บข้อมูลในเรื่อง การบริหารจัดการที่ดี อันครอบคลุมทั้ง 10 หลักการ ได้แก่ คือ 1.หลักด้านนิติธรรม 2. หลักด้านคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. ห ล ก ก ก า ร มี ส่วนร่วม 5. หลักสำนึกรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า 7. หลักการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ 8. หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ 9. หลักการบริหารจัดการ 10. หลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชุดที่ 1 คือคำถามระดับหน่วยงาน ในที่นี้ใช้อักษรย่อ “ก” เพื่อประเมินการบริหารจัดการองค์กรโดยจะเป็นการเก็บข้อมูลที่มีการรวบรวมอยู่แล้วในระดับหนึ่ง ข้อมูลนี้จะได้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้ที่เก็บรวบรวมข้อมูลหรือทราบข้อมูลมาก

ที่สุดในหน่วยงานเท่านั้น อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล นิติกร การเงิน บัญชี บริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานเลขานุการ เป็นต้น โดยอาจสอบถามเจ้าหน้าที่หลายคนเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน เพื่อถามคำถามในส่วนของหลักความคุ้มค่า หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักการองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชุดที่ 2 คือคำถามระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้ใช้อักษรย่อ “จ” เพื่อประเมินทัศนคติและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการที่ดี เพื่อถามคำถามในส่วนของหลักความโปร่งใส หลักสำนึกรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักการองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ชุดที่ 3 คือคำถามประชาชนผู้ใช้บริการในหน่วยงานของรัฐ ในที่นี้ใช้อักษรย่อ “ป” เพื่อประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการและความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากการบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อถามคำถามในส่วนของหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักการองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ และหลักการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

โดยได้แปลงดัชนีวัดเป็นคำถามซึ่งหลักการย่อยหนึ่งหลักการอาจมีได้หลายคำถามเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาของหลักการนั้น ๆ โดยสรุปรวมจำนวนคำถามแยกประเภทได้ดังต่อไปนี้

ตาราง ผ1-1 จำนวนข้อคำถามของหลักการต่าง ๆ จำแนกตามประเภทของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

หลักการ \ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	ก (ส่วนกลาง)	จ (เจ้าหน้าที่)	ป (ประชาชน)	รวม
นิติธรรม	30	14	8	52
คุณธรรม		16		16
โปร่งใส		29	1	30
มีส่วนร่วม	3	41	24	68
สำนึกรับผิดชอบ		28		28
ความคุ้มค่า	30	60	10	100
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6	23	2	31

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล หลักการ	ก (ส่วนกลาง)	จ (เจ้าหน้าที่)	ป (ประชาชน)	รวม
องค์กรแห่งการเรียนรู้	2	40	1	43
การบริหารจัดการ	6	37	10	53
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6	30		36
รวม	83	318	56	457

โดยสรุปในส่วนนี้เป็นการนำกรอบดัชนีวัดมาจัดทำเป็นหลักการย่อย เป็นคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผล ซึ่งสามารถแยกออกเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ตาราง ผ1-2 การแปลงหลักนิติธรรมออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
R1. หน่วยงานมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจอย่างชัดเจน	R101 การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่	R10101	หน่วยงานมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนกันอย่างชัดเจน	จ
		R10102	การใช้อำนาจในแต่ละฝ่ายสามารถถูกตรวจสอบได้	จ
R2. หน่วยงานมีการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าหน้าที่และประชาชน	R102 การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	R20101	มีระบบการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	จ
		R20102	หน่วยงานไม่มีกฎหมายหรือระเบียบที่ไปจำกัดสิทธิของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่	จ
		R20103	หน่วยงานคำนึงถึงสิทธิความเท่าเทียมกันของผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานนี้	จ
		R20104	มีการตอบข้อซักถามของประชาชนโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร	จ
		R20105	หน่วยงานมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	ก
		R20106	การขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถกระทำได้ตลอดเวลา	จ
		R20107	หน่วยงานมีการกำหนดชนิดของข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อยกเว้นที่จะไม่เปิดเผย	ก
R3 หน่วยงานมีความผูกพันต่อ กฎหมาย กฎระเบียบ ต่างๆ	R 301 ขั้นตอนก่อนการใช้กฎ ระเบียบ	R30101	ประชาชนสามารถขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน	จ
		R30102	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการในด้านต่างๆ	จ
		R30103	ท่านทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ	ป
		R30104	ท่านทราบถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่าน	ป
		R30105	ท่านทราบสิทธิต่างๆของท่านที่ควรจะได้รับบริการจากหน่วยงาน	ป
		R30106	ก่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนจะมีการรับฟังความเห็นจากหลายๆฝ่าย	จ
	R 302 ขั้นตอนการใช้กฎระเบียบ	R30201	หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการสามารถโต้แย้งคัดค้านได้	ก
		R30202	ก่อนการให้บริการหรือออกคำสั่งแก่ผู้ได้รับผลกระทบจะมีการรับฟังความเห็นจากทุกฝ่าย	ก

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		R30203	ในกรณีที่จำเป็น มีการแจ้งสิทธิในการมีทนายความหรือที่ปรึกษาของผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการหรือออกคำสั่ง	ก
		R30204	มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในการให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ทันตามกำหนดเวลา	ก
		R30205	ในส่วนที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันนั้น มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้อย่างไร	ก
		R30206	มีการกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จตามกำหนด	ก
		R30207	มีการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาเรื่องให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	ก
		R30208	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ เสร็จทันตามกำหนดเวลา	ก
		R30209	การพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ได้มีการกล่าวอ้างข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ก
		R30210	ในกรณีที่มีการออกคำสั่งต่างๆ ได้มีการกล่าวอ้างการให้เหตุผลหรือข้อสนับสนุน	ก
		R30211	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ยึดหลักความเสมอภาค	ก
		R30212	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ยึดหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานได้วางไว้แล้วเป็นแนวทาง	ก
		R30213	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ คำนึงถึงความเป็นธรรมในแต่ละกรณี	ก
		R30214	ท่านมีโอกาสที่จะให้ข้อมูลข้อเท็จจริงต่อเจ้าหน้าที่ก่อนการดำเนินการใด ๆ	ป
		R30215	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม	ป
		R30216	ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือไม่	จ
		R30217	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานหรือไม่	จ
	R 303 ขั้นตอนภายหลังจากการใช้กฎระเบียบ	R30301	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่ถูกโต้แย้งหรือคัดค้านการให้บริการหรือคำสั่งต่างๆ	ก
		R30302	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่มีการยกเลิกเพิกถอนการออกคำสั่งต่างๆตามคำโต้แย้งคัดค้าน	ก

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		R30303	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการโต้แย้ง การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ต่อหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป	ก
		R30304	ท่านทราบสิทธิในการคัดค้านหรือการอุทธรณ์ ต่อการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม	ป
		R30305	ท่านไม่เคยยื่นเรื่องคัดค้าน อุทธรณ์ ฟ้องร้อง ในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมจากหน่วยงาน	ป
		R30306	ท่านทราบกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	ป
		R30307	มีการแก้ไขหรือปรับปรุงผลกระทบทางลบที่มีต่อประชาชนอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	จ
R4 กฎระเบียบของหน่วยงานมีความถูกต้องตามกฎหมาย	R 401 ความถูกต้องตามกฎหมายของกฎระเบียบของหน่วยงาน	R40101	กฎ ระเบียบของหน่วยงานออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย	ก
		R40102	กฎระเบียบของหน่วยงาน ไม่มีการจำกัดสิทธิของประชาชนและเจ้าหน้าที่มากกว่าที่จำเป็น	ก
		R40103	มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยและเหมาะสมอยู่เสมอ	ก
		R40104	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาคำร้อง ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงให้วิธีปฏิบัติราชการที่ดีขึ้นหรือไม่	ก
		R40105	มีการตรวจสอบกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	ก
		R40106	มีข้าราชการหรือส่วนราชการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ	ก
R5 ผู้มีอำนาจตัดสินใจในหน่วยงานมีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่	R501 มีความอิสระในการปฏิบัติหน้าที่	R50101	คณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจชี้ขาดของหน่วยงาน มีความอิสระในการทำงาน	ก
		R50102	เจ้าหน้าที่สามารถคัดค้านการทำหน้าที่ของกรรมการหรือผู้มีอำนาจชี้ขาดในเรื่องต่างๆ ของหน่วยงาน ที่ไม่เป็นกลาง	ก
		R50103	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรองลงมา	จ
R6 กฎหมายที่กำหนดโทษของหน่วยงานเป็นไปตามหลักกฎหมาย	R 601 กฎหมายที่กำหนดโทษของหน่วยงานเป็นไปตามหลักกฎหมาย	R60101	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการวินิจฉัยของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลโดยไม่มีกฎหมายให้อำนาจไว้	ก
		R60102	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการวินิจฉัยของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลโดยให้มีผลย้อนหลัง	ก

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
R7 กฎระเบียบของหน่วยงานไม่ขัดแย้งกับกฎหมายที่มีฐานะที่สูงกว่า	R701 กฎระเบียบของหน่วยงานไม่ขัดแย้งกับกฎหมายที่มีฐานะที่สูงกว่า	R70101	หน่วยงานไม่เคยมีกฎหรือระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ขัดกับกฎหมายที่มีฐานะสูงกว่า	ก
		R70102	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยถูกโต้แย้งว่ามีกฎระเบียบหรือการกระทำอันใดอันหนึ่งว่าเป็นการขัดกับกฎหมาย	ก

ตาราง ผ1-3 การแปลงหลักคุณธรรมออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
E1 ปลอดคอร์รัปชั่น	E101 ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	E10101	มีการทำผิดกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งเช่น ทูจจริตต่อหน้าที่ หรือซื้อขายตำแหน่ง	จ
	E102 ปฏิบัติต่ำกว่าหรือน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด	E10201	มีการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดไว้	จ
	E103 ปฏิบัติเกินกว่าที่กฎหมาย กำหนด	E10301	มีการปฏิบัติที่มากกว่าหรือเกินกว่าที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เช่นวางตนอยู่เหนือกฎหมาย หรือวางศาลเตี้ย	จ
	E104 ปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของ กฎหมายแต่ใช้วิธีที่ผิดกฎหมาย	E10401	มีการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมาย เช่นบังคับผู้ต้องหาให้รับสารภาพ	จ
E2 ปลอดจากการทำผิดวินัย	E201 ด้านการงาน	E20101	มีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับงานโดยตรง เช่นไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมหรือละทิ้งหน้าที่ราชการ	จ
	E202 ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	E20201	มีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา	จ
	E203 ด้านพฤติกรรมส่วนตัว	E20301	มีการทำผิดวินัยเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัว เช่นเล่นการพนัน เสพยาเสพติด	จ
	E204 การลงโทษทางวินัย	E20401	มีข้าราชการ/ลูกจ้างได้รับโทษทางวินัยจากการกระทำผิด	จ
E3 ปลอดจากการทำผิด	E301 ด้านผลลัพธ์หรือรรถประโยชน์	E30101	หน่วยงานถูกร้องเรียนจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ เช่นบริการไม่ดี ประชาชนไม่พอใจการให้บริการของหน่วยงาน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
มาตรฐานวิชาชีพพินัยและ จรรยาบรรณ	E302 ด้านปฏิสัมพันธ์	E30201	มีปัญหาความขัดแย้งความสามัคคี เช่นมีความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ ในระดับเดียวกัน สูงกว่า หรือต่ำกว่าตน	จ
	E303 การยึดค่านิยม สัญญา ธรรม เนียม ระเบียบ ศาสนา	E30301	มีกรณีทำผิดมาตรฐานวิชาชีพพินัย/จรรยาบรรณวิชาชีพพินัย (แต่ไม่เข้าข่ายกระทำผิดวินัย) เช่นไม่ปฏิบัติตามธรรมเนียมของทางราชการ ไม่ยึดค่านิยม สัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามหลักศีลธรรมของศาสนา	จ
	E304 การทำงานตามขั้นตอน	E30401	มีกรณีทำผิดมาตรฐานวิชาชีพพินัยและจรรยาบรรณวิชาชีพพินัยที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน เช่น เสนองานข้ามขั้นตอน หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ปฏิบัติกันอยู่ เช่น ศีลหรือวัฒนธรรม	จ
E4หลักความเป็นกลางของผู้บริหาร	E401หลักความเป็นกลางของผู้บริหาร	EE0101	ผู้บริหารพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านโดยยึดหลัก ความสามารถ	จ
		EE0102	ผู้บริหารปฏิบัติต่อ เจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	จ
		EE0103	ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางเสมอ	จ
		EE0104	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานเต็มศักยภาพจะส่งผลให้หน้าที่การงานมีความมั่นคง	จ

ตาราง ผ1-4 การแปลงหลักความโปร่งใสออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
T1 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านโครงสร้าง	T101 มีการตรวจสอบภายใน	T10101	มีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพสูง	จ
	T102 มองเห็นระบบงานถนัดทั่ว	T10201	ระบบงานของหน่วยงานมีความโปร่งใส สะท้อนให้เห็นภาพรวมของระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน	จ
		T10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลโครงสร้างของหน่วยงานว่าใครทำหน้าที่อะไร	ป
	T103 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	T10301	ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงานของหน่วยงาน	จ
	T104 ใช้ระบบคุณธรรมรับเจ้าหน้าที่	T10401	มีเจ้าหน้าที่ใหม่ๆ เข้ามาอยู่ในหน่วยงานด้วยการใช้เส้นสายน้อยลง	จ
		T10402	เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	T105 ปรับปรุงกรรมการตรวจสอบให้เหมาะสมเสมอ	T10501	มีการปรับปรุงหน่วยงานตรวจสอบใหม่ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ	จ
	T106 มีระบบบัญชีที่เข้มแข็ง	T10601	มีระบบบริหารการเงินและพัสดุที่รัดกุม	จ
		T10602	มีกลยุทธ์ในการบริหารที่สามารถตรวจสอบการทำงานโดยบุคคลภายในและบุคคลภายนอกได้	จ
T2หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ คุณ	T201 มีคำตอบแทนงานสำเร็จ	T20101	มีผลตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ	จ
	T202 มีคำตอบแทนงานมี ประสิทธิภาพ	T20201	มีผลตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จเป็นพิเศษ	จ
	T203 มีคำตอบแทนความ ซื่อสัตย์	T20301	หน่วยงานของท่านมีการให้คำตอบแทนพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์	จ
	T204 มีมาตรฐานเงินเดือนสูงพอ	T20401	มีระบบรายได้หรือผลประโยชน์เกื้อกูลรองรับมาตรฐานค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	จ
T3หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการให้ โทษ	T301 ระบบตรวจสอบมีประสิทธิภาพ	T30101	มีระบบการตรวจสอบการทำงานในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูง	จ
	T302 มีวิธีลงโทษที่ยุติธรรม	T30201	หน่วยงานของท่านมีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดที่ยุติธรรม	จ
	T303 มีการลงโทษจริงจิงตามกฎหมาย	T30301	มีการลงโทษจริงจิง หนักเบาตามกฎหมายระเบียบที่ระบุไว้	จ
	T304 มีระบบฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพ	T30401	มีระบบการฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพสูง	จ
	T305 หัวหน้างานลงโทษลูกน้อง	T30501	หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง	จ
		T30502	หัวหน้างานลงโทษผู้ด้อยประสิทธิภาพอย่างจริงจัง	จ
	T306 มีการปรามผู้ส่อเค้าทุจริต	T30601	มีการป้องปรามผู้ส่อทุจริตให้ปรับปรุงตน	จ
	T307 มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว	T30701	มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว	จ
T4 หน่วยงานมีความโปร่งใสด้านการ เปิดเผยข้อมูล	T401 ประชาชนได้รับรู้การทำงานของ คณะกรรมการตรวจสอบ	T40101	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงานของหน่วยงาน	จ
	T402 ประชาชน สื่อ มีส่วนร่วมในการ จัดซื้อจัดจ้าง สัมปทาน	T40201	ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และ ข้อบังคับต่าง ๆ	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	T403 ประชาชน สื่อ หน่วยงาน พัฒนาเอกชน มีโอกาส ควบคุมฝ่ายบริหาร	T40301	ประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่างๆ มากขึ้น	จ
	T404 มีกลุ่มวิชาชีพภายนอกร่วมตรวจสอบ	T40401	มีการใช้สมาคมวิชาชีพเข้ามาร่วมตรวจสอบหน่วยงาน	จ
TT คำถามเพิ่มเติมตามพรฎ.	TT01คำถามเพิ่มเติมตามพรฎ.	TT0101	มีการแจ้งข้อดีข้อเสียของโครงการที่ทางหน่วยงานของท่านจัดทำขึ้นให้กับประชาชนได้รับทราบ	จ
		TT0102	มีการกำหนดระยะเวลาในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สาธารณชนได้รับทราบ	จ
		TT0103	มีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผย	จ
		TT0104	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ	จ
		TT0105	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่างๆ หรือไม่	จ

ตาราง ผ1-5 การแปลงหลักการมีส่วนร่วมออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
P1 หน่วยงานมีการให้ข้อมูลข่าวสาร	P101การให้ข้อมูลแก่ภายนอกหน่วยงาน	P10101	หน่วยงานนี้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ	ป
		P10102	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้อง	ป
		P10103	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความครบถ้วน สมบูรณ์	ป
		P10104	ท่านทราบดีว่าจะติดต่อร้องเรียนกับหน่วยงานนี้ได้ด้วยวิธีใด	ป
	P102 กลุ่มผู้รับข้อมูล	P10201	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่รัฐ	ป
		P10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง	ป

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	P103 การใช้สื่อในการให้ข้อมูล	P10203	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป	ป
		P10301	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน	ป
		P10302	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านผู้นำชุมชน	ป
		P10303	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านการปิดประกาศ	ป
		P10304	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านวิทยุ	ป
		P10305	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านโทรทัศน์	ป
		P10306	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านหนังสือพิมพ์	ป
		P10307	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านสื่ออื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	ป
	P104 ความถี่ในการให้ข้อมูล	P10401	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลเป็นระยะๆ	ป
		P10402	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลทุกวันอย่างต่อเนื่อง	ป
	P105 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล	P10501	ประชาชนมีช่องทางที่ประชาชนทั่วไปจะสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้	ป
		P10502	หน่วยงานมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สะดวก	ป
		P10503	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	ป
		P10504	ผู้ขอรับข้อมูลจากหน่วยงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย	ป
P2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นประชาชน	P201 มีการรับฟังความคิดเห็นจากภายนอกหน่วยงาน	P20101	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	จ
		P20102	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	ป
		P20103	หน่วยงานมีเครื่องมือในการให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นที่สะดวกเช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น	ป
		P20104	ความคิดเห็นที่รับฟังได้มีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงาน	ป
	P202 กลุ่มบุคคลที่หน่วยงาน รับฟังความคิดเห็น	P20201	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่รัฐเท่านั้น	จ
		P20202	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		P20203	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป	จ
	P203 ความเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็น	P20301	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น เมื่อนายสั่ง/หรือมีกฎหมายกำหนด	จ
		P20302	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น เมื่อร้องขอ หรือต้องร้องขอ	จ
		P20303	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ต้องร้องขอ จัดเป็นปกติ	จ
	P204 ความตั้งใจในการรับฟังความคิดเห็น	P20401	เจ้าหน้าที่ระดับต้นคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น	จ
		P20402	ผู้บริหารระดับกลางคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น	จ
		P20403	ผู้บริหารระดับสูงคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น	จ
	P205 การเห็นคุณค่าของการรับฟังความคิดเห็น	P20501	ข้อคิดเห็นต่างๆที่รับฟังมักไม่ได้รับการตอบสนอง	จ
		P20502	ข้อคิดเห็นของประชาชนและของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่รับฟังได้รับการตอบสนองหรือแจ้งว่ารับรู้รับทราบแล้ว	จ
		P20503	ข้อคิดเห็นที่รับฟังได้รับการตอบสนองและมักไม่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ	จ
	P206 การท้วงติงการตัดสินใจหลังการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	P20601	เวลาที่หน่วยงานต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน หน่วยงานตัดสินใจก่อนแล้วจึงให้ข้อมูลแก่ประชาชน	จ
		P20602	มีการให้ข้อมูลแก่ ประชาชนแล้วตัดสินใจทันทีโดยไม่ให้เวลาเพื่อรับฟังความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ	จ
		P20603	ในกรณีที่ต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน มีการให้ข้อมูล แก่ประชาชนมากพอและนานพอแล้วให้เวลาในการรับฟังอย่างทั่วถึง	จ
P3 หน่วยงานมีการให้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ	P301 การมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ	P30101	ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจของหน่วยงาน	จ
		P30102	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับระดับกิจกรรม	จ
		P30103	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับระดับโครงการ	จ
		P30104	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับระดับวางแผน	จ
		P30105	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับระดับนโยบาย	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		P30106	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน	ป
	P302 กระบวนการตัดสินใจ	P30201	ในการตัดสินใจของหน่วยงานมักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้เสียงส่วนใหญ่	จ
		P30202	มักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้ โดยการหว่านล้อม / บีบบังคับ	จ
		P30203	มักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ (เห็นพ้องต้องกัน)	จ
	P303มิติของเวลากับการตัดสินใจ	P30301	มีการให้เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์	จ
	P304ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	P30401	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วยเจ้าหน้าที่รัฐ	จ
		P30402	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วยนักวิชาการ	จ
		P30403	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วยผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง	จ
		P30404	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วยหน่วยงานพัฒนาเอกชน	จ
		P30405	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป	จ
	P305กระบวนการใช้กรรมกรในการตัดสินใจ	P30501	มีการคัดเลือกคณะกรรมการที่มีหน้าที่ตัดสินใจด้วยวิธีแต่งตั้งโดยผู้มีอำนาจ	จ
		P30502	มีการคัดเลือกคณะกรรมการที่มีหน้าที่ตัดสินใจด้วยวิธีเสนอชื่อโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จ
P4 หน่วยงานมีการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	P401การพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	P40101	หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	ก
PP คำถามเพิ่มเติมตามพรฎ	PP01คำถามเพิ่มเติมตามพรฎ.	PP0101	หน่วยงานมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงานเป็นทีมเสมอ	จ
		PP0102	หน่วยงานมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเสมอ	จ
		PP0103	ในหน่วยงานมีฝ่ายที่ดูแลด้านการสำรวจความต้องการของประชาชน	จ
		PP0104	หน่วยงานมีช่องทางการขอข้อมูลข่าวสารที่สะดวกสำหรับประชาชน	จ
		PP0105	การขอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานประชาชนไม่เสียค่าใช้จ่าย	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		PP0106	หน่วยงานมีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการให้แก่ประชาชน	จ
		PP0107	มีการแจ้งผลการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนผ่านเครือข่ายสารสนเทศ	จ
		PP0108	เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วมีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	จ
		PP0109	หน่วยงานมีการเผยแพร่เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่จะดำเนินการ	ก
		PP0110	หน่วยงานมีการเผยแพร่สัญญาที่ได้อนุมัติจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว	ก
		PP0111	ประชาชนสามารถตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของท่านได้โดยผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ	จ

ตาราง ผ1-6 การแปลงหลักการสำนักรับผิดชอบออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
A1 หน่วยงานมีการสร้างความเจ้าของร่วมกัน	A101มีการทำข้อตกลงสองฝ่าย	A10101	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านได้ทำความเข้าใจและเห็นชอบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความคาดหวังจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ	จ
		A10102	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทราบถึงความคาดหวังที่ต้องการจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ	จ
A2 หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน	A201มีนโยบายและแผนที่ชัดเจน	A20101	ผู้บริหารหน่วยงานได้สื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนรวมของหน่วยงานแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	จ
		A20102	ผู้บริหารหน่วยงานได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อย (Operational Plan) แก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	จ
		A20103	หน่วยงานของท่านจะมีการทำเป้าหมายย่อย ๆ (Milestone) ที่ต้องการบรรลุในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	จ
A3 หน่วยงานมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	A301การจัดสรรแบ่งปันทรัพยากร	A30101	หน่วยงานมีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดการแบ่งปันทรัพยากรอย่างชัดเจน	จ
	A302การยอมรับการเปลี่ยนแปลง	A30201	ผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายเต็มใจที่จะยอมรับสิ่งใหม่ๆและเทคโนโลยีใหม่ๆเสมอ	จ
		A30202	หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการจัดการกับผู้ที่ไม่ยอมพัฒนาเปลี่ยนแปลง	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	A303ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม	A30301	สมาชิกในทีมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี	จ
	A304การจัดการความขัดแย้ง	A30401	เมื่อมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น หน่วยงานมีกระบวนการและขั้นตอนที่ชัดเจนในการแก้ปัญหา ดังกล่าว	จ
		A30402	หน่วยงานมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	จ
	A305การสื่อสารภายใน	A30501	มีการกระจายข่าวสารข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผยให้แก่เจ้าหน้าที่ได้รับทราบโดยทั่วถึง	จ
		A30502	ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารให้ทราบนั้นมีความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่มีการบิดเบือน	จ
	A306ความสนับสนุนภายใน	A30601	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนแก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	จ
		A30602	สมาชิกของแต่ละทีมงานในหน่วยงานสามารถเข้าถึงและขอรับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ได้อย่างเสมอภาค	จ
	A307การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	A30701	เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระเสรี	จ
		A30702	สมาชิกทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของหน่วยงานได้	จ
	A308การยอมรับความสามารถ	A30801	ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมจะได้รับการยกย่องในระดับหน่วยงาน	จ
	A309 ความไว้วางใจ (หรือความศรัทธา เชื่อมั่น)	A30901	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถเชื่อใจได้ว่าเพื่อนร่วมงานจะทำงานหนักและมีผลงานที่ไว้วางใจได้เสมอ	จ
		A30902	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดคุยหรือปรึกษาหารือได้ทุกครั้งเมื่อมีปัญหาต่างๆเกิดขึ้น	จ
A4 หน่วยงานมีระบบติดตาม ประเมินผล	A401การประเมินผลงาน	A40101	หน่วยงานของท่านได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน	จ
		A40102	หน่วยงานของท่านมีการจัดการกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ	จ
		A40103	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	จ
		A40104	ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จะทราบถึงดัชนีวัดผลในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	จ
A5 หน่วยงานมีการจัดการกับผู้ไม่มี ผลงาน	A501 มีการจัดการกับผู้ไม่มีผลงาน	A50101	หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการดำเนินการกับผู้ไม่มีผลงาน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
A6 หน่วยงานมีแผนสำรอง	A601 การทำแผนสำรอง	A60101	ในการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านจะมีการวางแผนสำรองไว้ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน	จ
		A60102	สมาชิกทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจและรับทราบแผนสำรอง	จ

ตาราง 1-7 การแปลงหลักความคุ้มค่าออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
V1 หน่วยงานการประหยัด	V101 การทำงานและผลตอบแทน เจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม	V10101	การทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่จะทำงานเต็ม 7 ชม. และพัก 1 ชม.	จ
		V10102	ผลตอบแทน (เงินเดือนและอื่นๆ) ที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านได้รับนั้นเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ	จ
	V102 ไม่มีความขัดแย้งเรื่องผลประโยชน์	V10201	หน่วยงานไม่เคยมีการกระทำบางอย่างซึ่งเป็นเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเอง	จ
	V103 หน่วยงานมีผลผลิตหรือบริการที่ได้มาตรฐาน	V10301	จำนวนผลผลิตและบริการของหน่วยงานมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทเดียวกันที่ใช้เจ้าหน้าที่งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	ก
		V10302	มูลค่าของผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกันที่ใช้เจ้าหน้าที่งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	ก
		V10303	ทุกส่วนงานในหน่วยงานของท่านก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการที่มีคุณค่าแก่หน่วยงานเท่ากัน	ก
	V104 หน่วยงานมีการตรวจสอบภายในและการจัดทำรายงานการเงิน	V10401	หน่วยงานของท่านมีระบบตรวจสอบภายใน	ก
		V10402	มีการนำระบบตรวจสอบภายในมาใช้อย่างสม่ำเสมอ	ก
		V10403	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงิน	ก
		V10404	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี	ก
		V10405	มีการเผยแพร่รายงานการเงินแก่สาธารณชนทั่วไป	ก
		V10406	รายงานการเงินจะรายงานตรงต่อหน่วยตรวจสอบ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น	ก
		V10407	มีระบบบริหารการเงินที่รัดกุม (มีกฎระเบียบที่ชัดเจน มีผู้ตรวจสอบจากภายในและภายนอก)	ก

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	V105 หน่วยงานมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	V10501	หน่วยงานไม่เคยเกิดปัญหาประสิทธิภาพของการใช้เงิน (ต่ำกว่างบประมาณ, มากกว่างบประมาณ หรือใช้งบประมาณผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์)	ก
		V10502	เมื่อเกิดปัญหาการเงินผู้แก้ปัญหาคือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเท่านั้น	ก
		V10503	เมื่อเกิดปัญหาการเงินของหน่วยงานผู้แก้ปัญหาคือ ฝ่ายการเงินหรือฝ่ายการคลังในหน่วยงานของท่านเท่านั้น	ก
		V10504	เมื่อเกิดปัญหาการเงินผู้แก้ปัญหาคือผู้บังคับบัญชาระดับสูงร่วมกับฝ่ายการเงินหรือการคลัง	ก
V2 หน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	V201 หน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	V20101	มีการวางแผนการกำหนดอัตรากำลังภายในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน	จ
		V20102	อัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบันมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน	จ
		V20103	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จ
		V20104	มีระบบบัญชีควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในหน่วยงาน อย่างประหยัด	จ
		V20105	มีวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ	จ
		V20106	ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ในหน่วยงานของท่านที่ใช้จริงสูงกว่างบประมาณที่ได้จากรัฐบาล	ก
		V20107	เจ้าหน้าที่รู้จักแก้ไขปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเองเสมอ	จ
		V20108	ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้ใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า	ป
	V202 หน่วยงานมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	V20201	มีการสนับสนุนและส่งเสริมเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้	จ
		V20202	มีการใช้เทคโนโลยีเครื่องมือต่างๆที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มปริมาณผลผลิต	จ
		V20203	มีนโยบายที่จะจัดสรรงานให้กับบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานเอกชนมาดำเนินการเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน	จ
	V203 หน่วยงานมีการให้ผลตอบแทนตามผลงาน	V20301	ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	จ
		V20302	ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	จ
		V20303	มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารงาน	จ
V3 หน่วยงานมีศักยภาพในการ	V301 หน่วยงานมีนโยบาย แผน วิสัยทัศน์	V30101	มีการกำหนดนโยบายประจำปี หรือประจำปีวาระของผู้บังคับบัญชา	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
แข่งขัน	พันธกิจ เป้าหมาย	V30102	มีการกำหนดแผนงานประจำปี หรือประจำวาระของผู้บังคับบัญชา	จ
		V30103	ผู้บริหารมีการสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมของหน่วยงานแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	จ
		V30104	การสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมจะทำการสม่ำเสมอ	จ
		V30105	มีการกำหนดแผนปฏิบัติการย่อย (Operation Plan) อย่างเป็นระบบในหน่วยงาน	จ
		V30106	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อย กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานย่อยๆ	จ
		V30107	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อย อย่างสม่ำเสมอ	จ
		V30108	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ (เป็นการกำหนดทิศทางของสิ่งที่ต้องการจะทำต่อไป)	จ
		V30109	มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน	จ
		V30110	มีการกำหนดพันธกิจ (หน้าที่ที่ต้องทำ ของหน่วยงาน)	จ
		V30111	มีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จ
		V30112	มีการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานกับสาธารณชนโดยทั่วไป	จ
		V30113	เมื่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเปลี่ยนแปลง เช่น ภัยพิบัติ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำงบประมาณเจ้าหน้าที่ลดลง เป็นต้น หน่วยงานของท่านมีแผนรองรับล่วงหน้า	จ
		V30114	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงให้เห็นว่ามีความพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ผลผลิตหรือบริหารของหน่วยงานในทิศทางดีขึ้น	จ
		V30115	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการประหยัดการใช้งบประมาณ กำลังคน เครื่องมือ ฯลฯ	ก
		V30116	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงความพยายามหาเลี้ยงตนเอง พึ่งงบประมาณร้อยละ	ก
		V30117	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีในการจัดการที่เหมาะสม	ก
		V30118	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการมีระบบการเตรียมความพร้อมในการรับสถานการณ์ไม่คาดคิด วิกฤต	ก

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	V302 หน่วยงานมีการเน้นผลงานด้านการบริการ	V30201	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ที่ชัดเจน	จ
		V30202	มาตรฐานการปฏิบัติงาน มาจากการมีส่วนร่วมกำหนดของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จ
		V30203	หน่วยงานของท่านมีการจัดเจ้าหน้าที่ด้านลูกค้าสัมพันธ์	จ
		V30204	หน่วยงานของท่านมีการจัดหน่วยงานให้คำปรึกษา/รับเรื่องราวร้องทุกข์	จ
		V30205	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะรีบดำเนินการทันทีทุกเรื่อง	จ
		V30206	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะรีบดำเนินการเฉพาะเมื่อ มีความเร่งด่วนมาก กระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่	จ
		V30207	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะรีบดำเนินการถ้าเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่สำคัญทั้งในสายงานและการเมือง	จ
		V30208	มีการติดตามให้คำปรึกษาต่างๆภายหลังการให้บริการ	จ
		V30209	มีการติดตามให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ	จ
		V30210	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการตลอดเวลาและทุกสถานการณ์	จ
		V30211	หน่วยงานมีการติดประกาศแนะนำวิธีรับบริการ	จ
		V30212	หน่วยงานมีการกระจายเสียง แนะนำวิธีการรับบริการ	จ
		V30213	หน่วยงานท่านเคยได้รับการร้องเรียนว่าราคาของผลผลิตหรือบริการสูง	จ
		V30214	หน่วยงานท่านเคยได้รับการร้องเรียนเรื่องคุณภาพและผลผลิตของการให้บริการ	จ
		V30215	ท่านคิดว่าผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานนี้ มีมาตรฐาน	ป
		V30216	ท่านคิดว่าผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานนี้ มีความสะดวก	ป
		V30217	ท่านคิดว่าผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานนี้ มีความรวดเร็ว	ป
		V30218	โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานนี้	ป
		V30219	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและตั้งใจในการบริการท่าน	ป
		V30220	หน่วยงานนี้มีการติดตามให้คำปรึกษาแนะนำภายหลังการบริการ	ป
		V30221	มีการติดตาม แนะนำให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ	ป

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		V30222	การติดตาม แนะนำให้คำปรึกษาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	ป
		V30223	ท่านคิดว่าอัตราค่าบริการหรือราคาผลผลิตของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและคุณภาพที่ได้รับมีความเหมาะสม	ป
		V30224	หน่วยงานเคยได้รับรางวัลในด้านผลผลิต บริการหรือการบริหารงาน	ก
		V30225	มีการจัดเจ้าหน้าที่หรืองานด้านลูกค้าสัมพันธ์หรือมวลชนสัมพันธ์	ก
		V30226	มีการจัดเจ้าหน้าที่หรืองานด้านให้คำปรึกษาและร้องทุกข์	ก
		V30227	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการทันทีทุกเรื่อง	ก
		V30228	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มี ผลกระทบกับประชาชนส่วนใหญ่	ก
		V30229	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มี ผลกระทบสำคัญและเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่สำคัญตามส่วนงานและการเมือง	ก
	V303 หน่วยงานมีการประเมินผลการทำงาน	V30301	มีหน่วยงานที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะ	ก
		V30302	มีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี	ก
		V30303	มีการเผยแพร่การประเมินผลสู่สาธารณชน	ก
		V30304	มีการเผยแพร่เฉพาะภายในหน่วยงาน	ก
		V30305	นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	ก
	V304 ผู้บริหารระดับสูงมีสภาวะผู้นำ	V30401	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาเปลี่ยนแปลง สิ่งต่างๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานคุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน	จ
		V30402	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	จ
		V30403	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนทั่วไป	จ
VV คำถามเพิ่มเติมตามพหุ	VV01 คำถามเพิ่มเติมตามพหุ	VV0101	มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน	จ
		VV0102	มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาหน่วยงาน	จ
		VV0103	มีการนำผลศึกษาวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		VV0104	หน่วยงานของท่านมีแผนหรือฝ่ายที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะและการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี	จ
		VV0105	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงินทุกปี	จ
		VV0106	หน่วยงานมีการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วย (สินค้า บริการ)	จ
		VV0107	เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกัน ซึ่งมีการใช้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่เท่ากัน แล้ว พบว่ามูลค่าของผลิตหรือบริการหน่วยงานของท่านมีเหมาะสม	จ
		VV0108	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมเพื่อลดขั้นตอนติดตามกำกับดูแล	จ
		VV0109	มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนขั้นตอนการทำงาน	จ
		VV0110	จำนวนและมูลค่าของผลผลิตและบริการของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกันที่ใช้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่เท่ากัน	จ
		VV0111	มีการทบทวนภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานเพื่อความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ	จ
		VV0112	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ	จ
		VV0113	มีการประเมินผลความคุ้มค่าของการบริการ	จ
		VV0114	มีการนำเอาผลประเมินงานของเจ้าหน้าที่ มาใช้เพื่อจัดสรรเงินรางวัลตามผลสำเร็จของงาน	จ

ตาราง ผ1-8 การแปลงหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
H1การจัดการอย่างบูรณาการ	H101มีการนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคคลภายนอกมาบูรณาการรวมเข้าในการทำงาน	H10101	มีการนำแนวคิดที่ได้จากเจ้าหน้าที่มาบูรณาการรวมเข้าในการทำงาน	จ
H2การติดต่อสื่อสาร	H201เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของหน่วยงาน	H20101	เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน	จ
	H202โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยอมรับการพัฒนา	H20201	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยอมรับการพัฒนา	จ
	H203หน่วยงานมีวัฒนธรรมแบบเปิด	H20301	มีการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารสองทาง(คือมีทั้งสั่งการและรับฟังความเห็นไปพร้อมกัน)	จ
	H204เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงาน	H20401	เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงาน	จ
H3บริหารให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า	H301หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด	H30101	หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน	จ
		H30102	มีค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม	จ
		H30103	หน่วยงานมีระบบเลื่อนขั้นที่เป็นธรรม	จ
		H30104	บุคลากรของหน่วยงานมีความสามารถเหมาะสมกับงาน	ป
		H30105	บุคลากรของหน่วยงานนี้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ	ป
H4สร้างสรรค์และสร้างเสริม	H401มีการจัดทำยุทธศาสตร์ในการทำงาน	H40101	มีการจัดทำยุทธศาสตร์การทำงานในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	ก
	H402มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	H40201	มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	ก
	H403มีการใช้บุคลากรมีอาชีพ	H40301	มีการจ้างผู้บริหารมืออาชีพจากภายนอกมาทำงานในหน่วยงาน	ก
	H404มีการให้เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานได้เพื่อเป็นการเรียนรู้งาน	H40401	มีการให้เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานเป็นระยะเวลาหนึ่งได้เพื่อเป็นการเรียนรู้งาน	ก
H5เชื่อมโยงในการทำงาน	H501มีการนำแนวความคิดใหม่ของเจ้าหน้าที่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน	H50101	มีการนำแนวความคิดใหม่ๆของเจ้าหน้าที่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
	H502 มีกิจกรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์	H50201	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	ก
H6 พัฒนาความสามารถ	H601 มีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่	H60101	มีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่	จ
	H602 มีการฝึกอบรมสัมมนา	H60201	มีการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่	จ
	H603 การพัฒนาทักษะให้ทันสมัย	H60301	การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	จ
	H604 การพัฒนาวิชาชีพ	H60401	การพัฒนาความรู้ในสายงานวิชาชีพ	จ
	H605 มีการประเมินการพัฒนาเป็นระยะ	H60501	มีการประเมินการพัฒนาบุคลากรเป็นระยะ	จ
H7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	H701 หน่วยงานมีนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	H70101	หน่วยงานมีนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	จ
H8 การคัดเลือกและเลิกจ้างที่เป็นธรรม	H801 มีระบบการคัดเลือกและจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นธรรม	H80101	มีระบบการคัดเลือกและจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นธรรม	จ
	H802 มีการติดตามตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามเป้าหมาย	H80201	มีการติดตามตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้	จ
	H803 มีระบบเลิกจ้างที่เป็นธรรม	H80301	มีระบบเลิกจ้างที่เป็นธรรม	จ
	H804 มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ลาออกเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน	H80401	มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ลาออกเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน	ก
H9 การสร้างความไว้วางใจ	H901 ผู้บริหารไว้วางใจเจ้าหน้าที่	H90101	โดยทั่วไปผู้บริหารมีความไว้วางใจเจ้าหน้าที่	จ
	H902 เจ้าหน้าที่เชื่อถือในกลยุทธ์ผู้บริหาร	H90201	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่เชื่อถือในกลยุทธ์ผู้บริหาร	จ
	H903 เจ้าหน้าที่ไว้วางใจผู้บริหาร	H90301	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความไว้วางใจผู้บริหาร	จ
H10 ความผูกพันหน่วยงาน	H1001 เจ้าหน้าที่มีความผูกพันกัน	H100101	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความผูกพันกัน	จ
	H1002 เจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน	H100201	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน	จ

ตาราง ผ1-9 การแปลงหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
L1ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม	L101แลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก	L10101	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก	จ
	L102เข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรม	L10201	มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรม	จ
	L103เนื้อหาตรงกับงานที่ทำ	L10301	การจัดฝึกอบรมของหน่วยงานหรือที่ส่งเจ้าหน้าที่ไปมีเนื้อหาตรงกับงานที่ทำ	จ
	L104ร่วมกิจกรรมกับภายนอก	L10401	มีการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกับหน่วยงานภายนอก	จ
L2พัฒนาการเรียนรู้จากภายใน	L201ระดับบุคคล	L20101	เจ้าหน้าที่มีการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการทำงานเสมอ	จ
	L202ระดับความร่วมมือ	L20201	ท่านเห็นว่าความคิดเห็นของผู้อื่นมีคุณค่า	จ
		L20202	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการนับถือซึ่งกันและกัน	จ
		L20203	เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆอย่างสม่ำเสมอ	จ
		L20204	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน	จ
		L20205	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	จ
L3มีการนำองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน	L20206	L20206	ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้มีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ป
	L301ความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้ได้นำมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	L30101	มีการนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	จ
	L302มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	L30201	มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆในการทำงาน	จ
	L303มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกทราบ	L30301	มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้หน่วยงานภายนอกทราบ	จ
		L30302	มีการบันทึกความรู้ที่ได้เพื่อเผยแพร่หรือปรับปรุงการทำงาน	จ
	L304บันทึกผลการดำเนินการเรียนรู้	L30401	มีการบันทึกผลการดำเนินการเรียนรู้-สอนให้รู้	จ
	L305มีการเรียนรู้ประสบการณ์ความผิดพลาดในอดีตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดในอนาคต	L30501	มีการเรียนรู้ประสบการณ์ความผิดพลาดในอดีตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดในอนาคต	จ
	L306มีมาตรการป้องกันการเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการทำงาน	L30601	มีมาตรการป้องกันการเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการทำงาน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
L4การเสริมสร้างความสามารถ	L401พัฒนาทักษะและ	L40101	มีกิจกรรมพัฒนาทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่	จ
	L402มีการจัดสรรงบประมาณ	L40201	มีการกำหนดงบประมาณเป็นการเฉพาะเพื่อการทำกิจกรรมด้านเสริมสร้างความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในด้านการปรับปรุงเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	ก
	L403เพิ่มแรงจูงใจ	L40301	มีสิ่งจูงใจ ในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	จ
L5การจัดการความรู้	L501มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดการความรู้	L50101	มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	ก
	L502มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ร่วมกัน	L50201	มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ร่วมกัน	จ
	L503มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้	L50301	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าถึงได้ หรือมีระบบสื่อสารโดยอิเล็กทรอนิกส์	จ
	L504มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมในการเรียนรู้	L50401	มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมในการเรียนรู้	จ
	L505ประมวลผลการเรียนรู้จากข้อมูลสู่องค์ความรู้	L50501	มีการประมวลผลการเรียนรู้จากข้อมูลมาสร้างเป็นองค์ความรู้	จ
	L506มีระบบรับรู้ข่าวสาร	L50601	มีระบบรับรู้ข่าวสารจากภายนอก	จ
		L50602	มีระบบรับรู้ข่าวสารจากภายใน	จ
	L507มีฐานข้อมูล	L50701	มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	จ
	L508เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้จักใช้ฐานข้อมูล	L50801	เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้จักใช้ฐานข้อมูล	จ
L6การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี	L601ในหน่วยงานของท่านมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	L60101	ในหน่วยงานของท่านมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	จ
		L60102	เครื่องมือ อุปกรณ์ เหล่านั้นมีอยู่อย่างเพียงพอ	จ
		L60103	เครื่องมือ อุปกรณ์ เหล่านั้นมีความทันสมัย	จ
	L602เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ได้	L60201	เจ้าหน้าที่โดยทั่วไปสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างทั่วถึง	จ
		L60202	เจ้าหน้าที่สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้จริง	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
L7การสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้	L701มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการเรียนรู้	L70101	เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมให้เห็นในการทำงานได้	จ
	L702มีภาวะผู้นำทุกระดับ	L70201	หน่วยงานได้สร้างกระบวนการผลักดันให้เกิดทัศนคติที่สอนกันได้	จ
		L70202	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้จากผู้อื่น	จ
		L70203	เจ้าหน้าที่ได้ช่วยกันออกความคิดเห็นเพื่อการทำงานร่วมกัน	จ
	L703สื่อสารกันอย่างเปิดเผย	L70301	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่หวงข้อมูลซึ่งกันและกัน	จ
		L70302	มีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน	จ
	L704ทำงานเป็นทีมในการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้	L70401	มีการทำงานเป็นทีมในการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้	จ
	L705มีการช่วยเหลือ ช่วยสอนและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน	L70501	มีการช่วยเหลือ ช่วยสอนและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน	จ

ตาราง ผ1-10 การแปลงหลักการบริหารจัดการออกเป็นข้อคำถาม

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
M1การจำทำแผนภูมิการทำงานและการทบทวนภารกิจ	M101การจำทำแผนภูมิการทำงาน	M10101	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในหน่วยงาน	จ
		M10102	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานอย่างเปิดเผยไว้ในที่ทำงาน	จ
		M10103	มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานการแสดงไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ	จ
	M102การทบทวนภารกิจ	M10107	มีการประเมินผลเพื่อทบทวน เป้าหมาย ภารกิจ หรือวิสัยหน่วยงาน	จ
		M10108	หน่วยงานนี้มีการทบทวนภารกิจที่ต้องปรับปรุงอยู่เสมอ	จ
		M10109	หน่วยงานนี้มีการทบทวนภารกิจที่ควรยกเลิก	จ
		M10110	มีการทบทวนภารกิจโดยพิจารณาจากความคุ้มค่าของภารกิจ	จ
		M10111	มีการยกเลิกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภารกิจตามผลการทบทวน	จ
M2สำรวจความต้องการของประชาชน	M201มีเครื่องมือรับฟังความคิดเห็น	M20101	มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยมีกล่องรับข้อมูล หรือใช้วิธีสอบถาม	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
M3 มีกลยุทธ์ในการบริหาร	M301 มีการปฏิบัติตามกลยุทธ์	M30101	มีการจัดทำศูนย์บริการร่วม (one stop service)	ก
		M30102	มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม(one stop service)	ก
		M30103	มีการใช้งานศูนย์บริการร่วม(one stop service)ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ	ก
		M30104	หน่วยงานนี้มีศูนย์บริการร่วม one stop service หรือจุดเดียวบริการหลายอย่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นการบริการร่วมอย่างแท้จริงมิใช่เพียงติดป้าย	ป
		M30105	หน่วยงานนี้มีศูนย์บริการร่วม one stop service หรือจุดเดียวบริการหลายอย่าง	ป
	M302 การประเมินผลงาน	M30201	มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานที่ชัดเจน	จ
		M30202	มีการประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นสำหรับหน่วยงาน	จ
	M303 รายงานผลการประเมิน	M30301	มีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดไปแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย	จ
		M30302	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงาน	จ
M4 การบริหารแบบมีส่วนร่วม	M401 มีการทำงานเป็นทีม	M40101	มีการทำงานเป็นทีม	จ
		M40102	ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์	จ
	M402 ความเป็นพหุภาคี	M40201	หน่วยงานมีการให้องค์กรพัฒนาเอกชนเข้าร่วมกิจกรรม	จ
		M40202	หน่วยงานมีการให้เอกชนเข้าร่วมกิจกรรม	จ
		M40203	หน่วยงานมีการให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม	จ
		M40204	หน่วยงานมีการให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรม	จ
M5 การศึกษาวิจัย	M501 มีการศึกษาวิจัย	M50101	มีการวิจัยสถาบัน ศึกษาจุดเด่น จุดบกพร่องในหน่วยงานตนเอง	ก
		M50102	ผลการวิจัยสถาบัน นำมาใช้ปรับปรุงหน่วยงาน	จ
		M50103	มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่องาน	ก
		M50104	มีการประยุกต์ใช้งานความรู้ในการทำงาน	ก
	M502 มีการนำผลไปใช้	M50201	มีการนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการทำงาน	จ
M6 คาดคะเนความเสี่ยง	M601 บริหารความขัดแย้ง	M60101	มีการฝึกอบรมด้านการจัดการความขัดแย้ง	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		M60102	มีมาตรการจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธี	จ
		M60103	มีการนำความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้งไปใช้จริง	จ
	M602มีการบริหารจัดการความเสี่ยง	M60201	มีการบริหารจัดการความเสี่ยง (สิ่งที่อาจเกิดขึ้นแล้วสร้างความเสียหาย)	จ
M7มีการกระจายอำนาจ	M701กระจายงบประมาณ	M70101	มีการกระจายงบประมาณไปยังฝ่ายต่างๆอย่างเป็นธรรม	จ
	M702กระจายเจ้าหน้าที่	M70201	มีการกระจายเจ้าหน้าที่ในการทำงาน	จ
	M703กระจายความรับผิดชอบ	M70301	กระจายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม	จ
	M704กระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	M70401	กระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	จ
M8บริการประชาชน มีใช้กำกับ	M801เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ	M80101	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชนในการให้บริการ	จ
		M80102	ขั้นตอนในการบริการเหมาะสมไม่มากเกินไป	ป
		M80103	หน่วยงานนี้มีการบริการสัญจรไปอำนวยความสะดวกในพื้นที่ของท่านด้วย	ป
		M80104	หน่วยงานนี้มีสถานที่บริการมีความสะอาด	ป
		M80105	หน่วยงานนี้มีสถานที่บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอที่พอเพียง บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	ป
		M80106	ท่านได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีในระหว่างรอการให้บริการ	ป
		M80107	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	ป
		M80108	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการให้บริการแก่ท่านอย่างชัดเจน	ป
		M80109	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าในการติดต่อต้องเตรียมอะไรบ้าง	ป
		M10104	มีการส่งต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆที่ได้ รับจากประชาชน ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา	จ
		M10105	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องและแบบคำร้องต่างๆไว้บริการประชาชน	จ
		M10106	ประชาชนจะทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	จ
		M10112	เมื่อประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนมา มีการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษร	จ
		M10113	เมื่อประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนมา มีการแจ้งผลภายใน 15 วัน	จ

องค์ประกอบใหญ่	องค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		M10114	เมื่อประชาชนสอบถามมีการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้	จ
		M10115	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานนี้มีการลดขั้นตอนการทำงาน	จ

ตาราง ผ1-11 การแปลงหลักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็นข้อคำถาม

รหัสองค์ประกอบใหญ่	รหัสองค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
I1 มีการจัดการชุดข้อมูล	I101 มีการจัดเก็บฐานข้อมูล	I10101	มีการจัดทำฐานข้อมูลในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ	จ
		I10102	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้น	จ
		I10103	มีการจัดทำฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน	ก
		I10104	ฝ่ายต่างๆสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลกลาง	ก
	I102 มีการนำข้อมูลไปใช้	I10201	มีการนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนหรือนโยบาย	จ
		I10202	มีการนำข้อมูลไปใช้ในปฏิบัติงาน	จ
I2 มีเครือข่ายสารสนเทศ	I201 ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือ SOFTWARE	I20101	มีระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เครือข่ายสารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงานในหน่วยงาน	จ
		I20102	มีการปรับระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เครือข่ายสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ	จ
	I202 ระบบอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือ HARDWARE	I20201	มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่เพียงพอ	จ
		I20202	มีอุปกรณ์เครือข่ายสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	จ
	I203 ผู้ใช้งานหรือ PEOPLE WARE	I20301	มีการใช้เครือข่ายสารสนเทศอย่างทั่วถึง	จ
		I20302	มีการพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานเครือข่ายสารสนเทศ	จ
		I20303	มีผู้ดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศ	จ
		I20304	มีการตรวจสอบระบบเครือข่ายสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ	จ
	I204 การเข้าถึงได้	I20401	โดยทั่วไปผู้บริหารสามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศ	จ

รหัสองค์ประกอบใหญ่	รหัสองค์ประกอบย่อย	รหัส	คำถาม	ผู้ตอบ
		I20402	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศ	จ
		I20403	บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน	จ
		I20404	มีการใช้เครือข่ายสารสนเทศในการติดต่อกันในหน่วยงาน	ก
		I20405	มีการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศติดต่อกับหน่วยงานภายนอก	ก
		I20406	ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้โดยทางเครือข่ายสารสนเทศ	ก
		I20407	มีบริการสายด่วนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการโทรศัพท์ติดต่อ ร้องเรียนได้	ก
		I20408	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหน่วยงานผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้	จ
		I20409	ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้	จ
		I20410	มีการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางเครือข่ายสารสนเทศ	จ
		I20411	มีการแจ้งผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือเสนอแนะให้ทราบทางระบบสารสนเทศ	จ
		I20412	การแจ้งผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทางระบบสารสนเทศ ทำโดยไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร้องเรียน	จ
I3มีการเชื่อมโยงเทคโนโลยี	I301ระหว่างฝ่ายต่างๆในหน่วยงาน	I30101	หน่วยงานมีระบบเครือข่ายสารสนเทศซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายในได้	จ
	I302ระหว่างหน่วยงานอื่นๆ	I30201	หน่วยงานมีระบบเครือข่ายสารสนเทศซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้	จ
I4มีการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง	I401ใช้ในการบริหาร	I40101	หน่วยงานใช้กระดานข้อยลงอันเนื่องจากหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น	จ
		I40102	หน่วยงานมีการประชุมทางไกล	จ
		I40103	มีการสั่งงานผ่านอินเทอร์เน็ต	จ
		I40104	มีห้องสมุดสารสนเทศ	จ
		I40105	มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	จ
	I402มีการนำข้อมูลไปใช้	I40201	มีการนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนหรือนโยบาย	จ
		I40202	มีการนำข้อมูลไปใช้ในปฏิบัติงาน	จ
		I40203	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงานเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	จ

ภาคผนวก 2

การนำคำถามย่อยมาใช้ในการหาตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ.2546

ในภาคผนวกนี้จะเป็นตารางที่แสดงให้เห็นถึงวิธีที่จะนำข้อมูลจากข้อคำถามที่พัฒนามาจากหลักการบริหารจัดการที่ดี 10 ประการ นำมาใช้ในการแสดงถึงตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีอยู่ 7 ประการ โดยมีทั้งสิ้น 7 ตารางคือ

ตาราง ผ2-1 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารราชการเพื่อให้เกิดหลักประโยชน์สุขของประชาชน

ตาราง ผ2-2 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ตาราง ผ2-3 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ตาราง ผ2-4 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตาราง ผ2-5 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

ตาราง ผ2-6 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตาราง ผ2-7 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ในตารางจะระบุเลขรหัสเพื่อให้ง่ายต่อการนำข้อมูลมาคำนวณต่อไป

ส่วนที่1.การบริหารราชการเพื่อให้เกิดหลักประโยชน์สุขของประชาชน

ตาราง พ2-1 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารราชการเพื่อให้เกิดหลักประโยชน์สุขของประชาชน

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
นิติธรรม (Rule of law)	R10101	หน่วยงานมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนกันอย่างชัดเจน	มาตรา 8 (2)	การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องสามารถตรวจสอบได้
	R30102	หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆในการรับบริการจากหน่วยงาน	มาตรา 8 (3)	
การมีส่วนร่วม (Participation)	P20101	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก	มาตรา 8 (3)	กรณีที่ภารกิจมีผลกระทบต่อประชาชน ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงประชาชน
	P20102	หน่วยงานนี้มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานภายนอก		
	P20201	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่รัฐเท่านั้น		
	P20202	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง		
	P20203	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป		
	P20301	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น เมื่อนายสั่ง/หรือมีกฎหมายกำหนด		
	P20302	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น เมื่อร้องขอ หรือต้องร้องขอ		
	P20303	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ต้องร้องขอ จัดเป็นปกติ		
	P20401	เจ้าหน้าที่ระดับต้นคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น		
	P20402	ผู้บริหาร ระดับกลางคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น		
	P20403	ผู้บริหาร ระดับสูงคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น		
	P20501	ข้อคิดเห็นที่รับฟังไม่ได้รับการตอบสนอง		
	P20502	ข้อคิดเห็นที่รับฟังได้รับการตอบสนองแต่ไม่นำไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจ		
	P20503	ข้อคิดเห็นที่รับฟังได้รับการตอบสนองและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	P20601	เวลาที่หน่วยงานต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน หน่วยงานตัดสินใจก่อนแล้วจึงให้ข้อมูลแก่ประชาชน		
	P20602	มีการให้ข้อมูลแก่ ประชาชนแล้วตัดสินใจทันทีโดยไม่ให้เวลาเพื่อรับฟังความคิดเห็นก่อน ตัดสินใจ		
	P20603	ในกรณีที่ต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน มีการให้ข้อมูล แก่ประชาชนมากพอและนานพอแล้ว ให้เวลาในการรับฟังอย่างทั่วถึง		
คุณธรรม(Ethic)	E10101	มีการทำผิดกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งเช่น ทุจริตต่อหน้าที่ หรือซื้อขายตำแหน่ง	มาตรา 7	การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
	E10201	มีการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดไว้		
	E10301	มีการปฏิบัติที่มากกว่าหรือเกินกว่าที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เช่นวางตนอยู่เหนือกฎหมาย หรือวางศาลเตี้ย		
	E10401	มีการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมาย เช่น บังคับผู้ต้องหาให้รับสารภาพ		
	E20101	มีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับงานโดยตรง เช่นไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมหรือละทิ้งหน้าที่ราชการ		
	E20201	มีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา		
	E20301	มีการทำผิดวินัยเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัว เช่นเล่นการพนัน เสพยาเสพติด		
	E20401	มีการกระทำผิดวินัย กรณีไม่สนองตอบความต้องการของประชาชน เช่นไม่อำนวยความสะดวกประชาชน		
	E20501	มีข้าราชการ/ลูกจ้างได้รับโทษทางวินัยจากการกระทำผิด		
	E30101	หน่วยงานถูกร้องเรียนจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ เช่นบริการไม่ดี ประชาชนไม่พอใจการให้บริการของหน่วยงาน		
	E30201	มีปัญหาความขาดความสามัคคี เช่นมีความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ ในระดับเดียวกัน สูงกว่า หรือต่ำกว่าตน		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	E30301	มีกรณีทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยม/จรรยาบรรณวิชาชีพนิยม (แต่ไม่เข้าข่ายกระทำผิดวินัย) เช่น ไม่ปฏิบัติตามธรรมเนียมของทางราชการไม่ผิดคำมั่นสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามหลักศีลธรรมของศาสนา		
	E30401	มีกรณีทำผิดมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน เช่น เสนองงานข้ามขั้นตอน หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ปฏิบัติกันอยู่ เช่น ศีลหรือวัฒนธรรมองค์กร		
ความคุ้มค่า (Value for money)	V30109	มีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน	มาตรา 7	การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
	V30401	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาเปลี่ยนแปลง สิ่งต่างๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงานคุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน	มาตรา8(2)	การปฏิบัติราชการสามารถตรวจสอบได้
	V30403	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนทั่วไป	มาตรา8(3)	กรณีที่การกิจมีผลกระทบต่อประชาชนต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
ความโปร่งใส (Transparency)	T10101	มีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็ง	มาตรา 8 (2)	การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องสามารถตรวจสอบได้
	T10201	ระบบของหน่วยงานมีความโปร่งใส เห็นภาพระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน		
	T10201	ระบบของหน่วยงานมีความโปร่งใส เห็นภาพระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน	มาตรา 8 (3)	กรณีที่การกิจมีผลกระทบต่อประชาชน ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงประชาชน
	T10301	ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้การทำงานของหน่วยงาน		
	T30101	มีระบบการตรวจสอบการทำงานในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูง		

ส่วนที่2.การบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ตาราง ผ2-2 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
นิติธรรม (Rule of law)	R30202	ก่อนการให้บริการหรือออกคำสั่งแก่ผู้ได้รับผลกระทบจะมีการรับฟังความเห็นจากทุกฝ่าย	มาตรา 9 (4)	การปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการ
	R30307	มีการแก้ไขเยียวยาการปฏิบัติที่มีผลกระทบต่อประชาชน		
สำนักรับผิดชอบ (Accountability)	A10101	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านได้ทำความเข้าใจและเห็นชอบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความคาดหวังจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ	มาตรา 9 (2)	การปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการ
	A10102	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทราบถึงความคาดหวังที่ต้องการจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ		
	A20101	ผู้บริหารองค์การได้สื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนรวมขององค์การแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	มาตรา 9	-การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ -การกำหนดเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์และตัวชี้วัด
	A20102	ผู้บริหารองค์การได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อย (Operational Plan) แก่ทุกคนที่รับผิดชอบ		
	A20103	องค์การของท่านจะมีการทำเป้าหมายย่อยๆ (Milestone) ที่ต้องการบรรลุในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ		
	A40101	องค์การของท่านได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้ อย่างชัดเจน	มาตรา 9	การติดตามและประเมินผล
	A40102	องค์การของท่านมีการติดตามประเมินผลและจัดการกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ		
	A40103	องค์การของท่านมีการจัดทำดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน		
	A40104	ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน บุคลากรจะทราบถึงดัชนีวัดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง		
	A60101	ในการปฏิบัติงานองค์การของท่านจะมีการวางแผนสำรองไว้ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน	มาตรา 9 (4)	การแก้ไข หรือบรรเทาผลกระทบ

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	A60102	สมาชิกทุกคนในองค์การมีความเข้าใจและรับทราบแผนสำรอง		
	A30401	องค์กรของท่านมีมาตรการแก้ไขหรือลดผลกระทบอย่างชัดเจน		
	A30201	ผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายเต็มใจที่จะยอมรับสิ่งใหม่ๆและเทคโนโลยีใหม่ๆเสมอ	มาตรา 11	การพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
	A30202	องค์กรของท่านมีมาตรการในการจัดการกับผู้ที่ไม่ยอมพัฒนาเปลี่ยนแปลง		
	A30201	องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมบุคลากรในด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่		
	A10101	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านได้ทำความเข้าใจและเห็นชอบกับวัตถุประสงค์เป้าหมายและความคาดหวังจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ	มาตรา 12	การจัดทำความตกลงการปฏิบัติราชการ
	A10102	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทราบถึงความคาดหวังที่ต้องการจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ		
	A10101	มีการจัดทำข้อตกลงภายในการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร		
	A20101	มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานรวม		
ความคุ้มค่า (Value for money)	V30105	มีการกำหนดแผนปฏิบัติการย่อย (Operation Plan) เป็นระบบในหน่วยงาน	มาตรา9(1)	ส่วนราชการต้องมีแผนปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินการ
	V30106	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อยกับบุคลากรในหน่วยงานย่อยๆ		
	V30107	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อย อย่างสม่ำเสมอ		
	V20105	มีวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ	มาตรา9(2)	แผนปฏิบัติงานต้องแสดงขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณ
	V20105	มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน		
	V30301	มีหน่วยงานที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะ	มาตรา9(3)	มีระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน
	V30302	มีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี		
	V30204	หน่วยงานของท่านมีการจัดหน่วยงานให้คำปรึกษา/รับเรื่องราวร้องทุกข์	มาตรา9(4)	สำรวจความเห็นและเปิดคำร้องทุกข์
	V30222	มีการจัดบุคลากรหรืองานด้านให้คำปรึกษาและร้องทุกข์		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	V30403	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนทั่วไป		
	V30108	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ (เป็นการกำหนดทิศทางของสิ่งที่ต้องการจะทำต่อไป)	มาตรา11(3)	ส่งเสริมและสร้างวิสัยทัศน์
	V30111	มีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานกับบุคลากรในหน่วยงาน		
	V30114	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงให้เห็นว่ามีความพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงผลผลิตหรือบริหารของหน่วยงานในทิศทางดีขึ้น มีมูลค่าและคุณภาพของผลผลิตและบริการดีขึ้น		
	V30115	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงให้เห็นว่าการประหยัดการใช้งบประมาณ กำลังคน เครื่องมือ ฯลฯ		
	V30102	มีการกำหนดแผนงานประจำปี หรือประจำปีวาระของผู้บังคับบัญชา	มาตรา13	กำหนดให้มีแผนบริหารราชการแผ่นดิน
	V30103	ผู้บริหารมีการสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมของหน่วยงานแก่บุคลากรที่รับผิดชอบ		
	V30105	มีการกำหนดแผนปฏิบัติการย่อย (Operation Plan) เป็นระบบในหน่วยงาน	มาตรา16	จัดทำแผนปฏิบัติราชการ
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development)	H40101	มีการจัดทำยุทธศาสตร์การทำงานในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	มาตรา 11	ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
	H40201	มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่		
	H60201	มีการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่		
	H60301	การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ		
	H60401	การพัฒนาความรู้ในสายงานวิชาชีพ		
องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)	L10101	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก	มาตรา 11	ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
	L10201	มีการส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรม		
	L20101	เจ้าหน้าที่มีการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการทำงานเสมอ		
	L20204	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	L30101	มีการนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน		
	L50101	มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดการความรู้ในหน่วยงาน		
	L50201	มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ร่วมกัน		
	L50301	มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถเข้าถึงได้ หรือมีระบบสื่อสารโดยอิเล็กทรอนิกส์		
การบริหารจัดการ (Management)	M10101	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในหน่วยงาน		
	M10110	มีการทบทวนภารกิจโดยพิจารณาจากความคุ้มค่าของภารกิจ		
	M40101	มีการทำงานเป็นทีม		
เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ (Information communication technology)	I10101	มีการจัดทำฐานข้อมูลในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ		
	I10201	มีการนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนหรือนโยบาย		
	I20302	มีการพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานเครือข่ายสารสนเทศ		

ส่วนที่ 3. การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ตาราง ผ2-3 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
นิติธรรม (Rule of law)	R10101	หน่วยงานมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนกันอย่างชัดเจน	มาตรา 24	การปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไข
	R30204	มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในการให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่าง ๆ ทันตามกำหนดเวลา	วรรค 1	
	R30203	ในกรณีที่จำเป็น มีการแจ้งสิทธิในการมีหนายความหรือที่ปรึกษาของผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการหรือออกคำสั่ง	มาตรา 24	การไม่พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด มีหน้าที่รับผิดชอบต่อความเสียหาย

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	R30207	มีการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาเรื่องให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	วรรค 3	การพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาจะต้องพิจารณาโดยเร็ว
	R30204	มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในการให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ	มาตรา 25	
	R30205	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆเสร็จทันตามกำหนดเวลา		
	R30206	การพิจารณาออกคำสั่งต่างๆได้มีการกล่าวอ้างข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	มาตรา 26	การสั่งราชการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่มีความจำเป็นไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น
	R30216	ผู้บังคับบัญชาที่มีการสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร		
การมีส่วนร่วม (Participation)	P10101	หน่วยงานมีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ	มาตรา 20	เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในการแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย
	P10102	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้อง		
	P10103	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความครบถ้วน สมบูรณ์		
	P10201	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่รัฐ		
	P10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง		
	P10203	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป		
	P10301	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน		
	P10302	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านหอกระจายข่าว		
	P10303	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านผู้นำชุมชน		
	P10304	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านการปิดประกาศ		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	P10305	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านวิทยุ		
	P10306	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านโทรทัศน์		
	P10307	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านหนังสือพิมพ์		
	P10308	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านสื่ออื่นๆ		
	P10401	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลนานๆ ครั้ง		
	P10402	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลเป็นระยะๆ		
	P10403	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลทุกวันอย่างต่อเนื่อง		
	P10501	หน่วยงานมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สำหรับประชาชน		
	P10502	หน่วยงานมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สะดวก		
	P10503	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่าย		
	P10504	ผู้ขอรับข้อมูลจากหน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก		
คุณธรรม (Ethic)	E10201	มีการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดไว้	มาตรา 23	ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะใช้ ราคา ประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน
	E30301	มีการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพนิยม/จรรยาบรรณวิชาชีพนิยม (แต่ไม่เข้าข่ายกระทำผิดวินัย) เช่นไม่ปฏิบัติตามธรรมเนียมของทางราชการ ไม่ผิดคำมั่นสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามหลักศีลธรรมของศาสนา		
	E30401	มีการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน เช่นเสนองานข้ามขั้นตอน หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามวิธีการที่ปฏิบัติกันอยู่ เช่นศีลหรือวัฒนธรรมองค์กร		
สำนึกรับผิดชอบ (Accountability)	A20101	ผู้บริหารองค์การได้สื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนรวมขององค์การแก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	มาตรา 20	การกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงาน

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	A20102	ผู้บริหารองค์การได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อย (Operational Plan) แก่ทุกคนที่รับผิดชอบ		
	A20103	องค์การของท่านจะมีการทำเป้าหมายย่อยๆ (Milestone) ที่ต้องการบรรลุในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ		
	A10102	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทราบถึงความคาดหวังที่ต้องการจากการทำงานชิ้นนั้นเสมอ	มาตรา 26	การปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไข
	AA0101	มีการแก้ไขผลกระทบต่อประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ		
ความคุ้มค่า (Value for money)	V30111	มีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานกับบุคลากรในหน่วยงาน	มาตรา20	ประกาศกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงาน
	V30112	มีการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานกับสาธารณชนโดยทั่วไป		
	V10404	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี	มาตรา21	ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนพิจารณาความคุ้มค่า
	V10106	หน่วยงานมีการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วย (สินค้า บริการ)		
	V10301	จำนวนผลผลิตและบริการของหน่วยงานมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทเดียวกันที่ใช้บุคลากร งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	มาตรา22	สศช.ตรวจสอบความคุ้มค่าของการปฏิบัติภารกิจแห่งรัฐเพื่อรายงาน ครม.มาตรา เพื่อประเมินว่าภารกิจควรทำต่อหรือเลิก
	V10302	มูลค่าของผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกันที่ใช้บุคลากร งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน		
	V20301	ผลงานการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด		
	V20302	ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด		

ส่วนที่ 4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ตาราง ผ2-4 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
นิติธรรม (Rule of law)	R10101	หน่วยงานมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนกันอย่างชัดเจน	มาตรา 27	การกระจายอำนาจตัดสินใจ และการกระจายอำนาจต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติราชการและการลดขั้นตอนโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม
	R50103	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาระดับรองลงมา		
	R30217	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน		
	R30102	หน่วยงานได้แจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆในการรับบริการจากหน่วยงาน	มาตรา 27 วรรค 3	ให้ส่วนราชการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจหรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม
	R30103	ท่านทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ		
	R30104	ท่านทราบถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่าน		
	R30101	การขอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถกระทำได้	มาตรา 29	การให้หน่วยราชการจัดทำแผนภูมิและขั้นตอนและระยะเวลาเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ
	R30103	ท่านทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ		
	R30104	ท่านทราบถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่าน		
การบริหารจัดการ (Management)	M10102	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานอย่างเปิดเผยไว้ ในที่ทำงาน	มาตรา 29	ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งรายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้
	M10103	มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานการแสดงไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	M30101	มีการจัดทำศูนย์บริการร่วม (one stop service)	มาตรา 30	ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว
	M30102	มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม(one stop service)		
	M30103	มีการใช้งานศูนย์บริการร่วม(one stop service)ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ	มาตรา 31 มาตรา 32	การให้บริการของศูนย์บริการร่วม ศูนย์บริการร่วมของจังหวัด
	M10105	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องและแบบคำร้องต่าง ๆ ไว้บริการประชาชน	มาตรา 31 ว1	ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 30 ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่าง ๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม
	M30102	มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม(one stop service)	มาตรา 31 ว2	ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จะเป็นดังกล่าวนั้น ประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น
	M10106	ประชาชนจะทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่เสมอ		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
การมีส่วนร่วม (Participation)	P10101	หน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ แก่ประชาชน	มาตรา 27	เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย
	P10102	ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้อง	มาตรา 29	เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจหรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป
	P10103	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความครบถ้วนสมบูรณ์		
	P10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง		
	P10203	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป		
	P10301	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน		
	P10302	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านหอกระจายข่าว		
	P10303	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านผู้นำชุมชน		
	P10304	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านการปิดประกาศ		
	P10305	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านวิทยุ		
	P10306	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านโทรทัศน์		
	P10307	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านหนังสือพิมพ์		
	P10308	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อผ่านสื่ออื่นๆ		
	P10401	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลนานๆครั้ง		
	P10402	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลเป็นระยะๆ		
	P10403	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลทุกวันอย่างต่อเนื่อง		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	P10501	หน่วยงานมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สำหรับประชาชน		
	P10502	หน่วยงานมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สะดวก		
	P10503	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่าย		
	P10504	ผู้ขอรับข้อมูลจากหน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก		
	P20101	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก		
สำนึกรับผิดชอบ (Accountability)	A30701	บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระเสรี	มาตรา 27	การกระจายอำนาจตัดสินใจ และการกระจายอำนาจต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติราชการและการลดขั้นตอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม
	A30702	สมาชิกทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจขององค์กรได้		
ความคุ้มค่า (Value for money)	V20101	มีการวางแผนการกำหนดอัตราค่าจ้างภายในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน	มาตรา27(1)	หน่วยงานมีการกระจายอำนาจสั่งการ
	V20103	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย		
	VV0108	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมเพื่อลดขั้นตอนติดตามกำกับดูแล	มาตรา27(2)	ส่วนราชการต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม กำกับดูแลเพื่อลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ
	V20202	มีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อลดต้นทุน	มาตรา27(3)	ส่วนราชการต้องพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปฏิบัติราชการเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพ
เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ (Information communication technology)	IT0101	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในหน่วยงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	มาตรา 27	การกระจายอำนาจตัดสินใจ และการกระจายอำนาจต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกั้นกรงที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติราชการและการลดขั้นตอนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคม

ส่วนที่ 5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

ตาราง ผ2-5 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
นิติธรรม (Rule of law)	R4010	มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัย และเหมาะสมอยู่เสมอ	มาตรา 35	หน้าที่ในการตรวจสอบทบทวนกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและประกาศ เพื่อให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสภาวะการณ์ โดยนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนประกอบการพิจารณาด้วย
	V10301	จำนวนผลผลิตและบริการของหน่วยงานมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทเดียวกันที่ใช้บุคลากร งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	มาตรา 33(3)(4)	ส่วนราชการต้องทบทวนภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่โครงสร้างอัตรากำลัง
	V10302	มูลค่าของผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกันที่ใช้บุคลากร งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน		
	VV0111	มีการทบทวนภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานเพื่อความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ		
	V20102	อัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบันมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน		
การบริหารจัดการ (Management)	M10107	มีการประเมินผลเพื่อทบทวน เป้าหมาย ภารกิจ หรือวิสัยหน่วยงาน	มาตรา 33	ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน
	M10108	หน่วยงานนี้มีการทบทวนภารกิจที่ต้องปรับปรุงอยู่เสมอ		
	M10109	หน่วยงานนี้มีการทบทวนภารกิจที่ควรยกเลิก		
	M10110	มีการทบทวนภารกิจโดยพิจารณาจากความคุ้มค่าของภารกิจ		
	M10111	มีการยกเลิกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภารกิจตามผลการทบทวน		

ส่วนที่ 6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตาราง ผ2-6 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
หลักนิติธรรม (Rule of law)	R30204	มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในการให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ	มาตรา 37	การประกาศให้ประชาชนทราบกรณีการปฏิบัติราชการเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยกำหนดระยะเวลาเสร็จของการปฏิบัติงานไว้
	R30205	ในส่วนที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันนั้น มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ด้วย		
	R30206	มีการกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จตามกำหนด	มาตรา 37 วรรค 2	กำหนดหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด
	R20104	มีการตอบข้อซักถามของประชาชนโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร	มาตรา 38	การตอบคำถามทำเป็นหนังสือตอบประชาชนภายใน 15 วัน
	R30217	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน	มาตรา 39	การจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศจากส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
	R40104	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาคำร้อง ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงให้วิธีปฏิบัติราชการที่ดีขึ้นหรือไม่	มาตรา 41	กรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ มีหน้าที่ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป
	R40105	มีการตรวจสอบกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	มาตรา 42 วรรคแรก	การตรวจสอบว่าด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศเป็นอุปสรรค หรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่
	R40106	มีการร้องเรียนหรือเสนอแนะของข้าราชการหรือส่วนราชการเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ	มาตรา 42 วรรค 2 และวรรค 3	การร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นๆ เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศหรืออาจร้องเรียนผ่าน ก.พ.ร.
	R20105	หน่วยงานมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	มาตรา 43	หลักการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
	R30101	การขอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถกระทำได้		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	R20105	หน่วยงานมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	มาตรา44	การกำหนดหน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการ
การมีส่วนร่วม (Participation)	P20101	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก	มาตรา 41	ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่อยู่ที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น
	P20103	ความคิดเห็นที่รับฟังได้มีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงาน		
	PP0107	มีการแจ้งผลการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนผ่านเครือข่ายสารสนเทศ		
	PP0108	เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วมีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ		
	P10101	หน่วยงานนี้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ	มาตรา 44	ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใด ๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง
	PP0109	หน่วยงานมีการเผยแพร่เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่จะดำเนินการ		
	PP0110	หน่วยงานมีการเผยแพร่สัญญาที่ได้อนุมัติจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว		
	PP0111	ประชาชนสามารถตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของท่านได้โดยผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ		
ความโปร่งใส (Transparency)	TT0103	มีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผย	มาตรา43	หลักการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
	T40201	ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ	มาตรา44	การกำหนดหน้าที่ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการ
	T40301	ประชาชน สื่อมวลชน และองค์กรพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมฝ่ายบริหารโดยวิธีการต่างๆ มากขึ้น		

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
การบริหารจัดการ (Management)	M10112	เมื่อประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนมา มีการตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษร	มาตรา 38	เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37
	M10113	เมื่อประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนมา มีการแจ้งผลภายใน 15 วัน		
	M10114	เมื่อประชาชนสอบถามมีการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้		
เทคโนโลยีข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ (Information Communication technology)	II0102	มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	มาตรา 39	ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา 40
	II0103	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหน่วยงานผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้		
	II0104	ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้		
	II0105	มีการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางเครือข่ายสารสนเทศ		
	II0106	มีการแจ้งผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือเสนอแนะให้ทราบทางระบบสารสนเทศ	มาตรา 41	ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนเสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น
	II0107	การแจ้งผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทางระบบสารสนเทศ ทำโดยไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร้องเรียน		

ส่วนที่ 7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ตาราง ผ2-7 การจัดตัวชี้วัดตามหลักการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
สำนึกรับผิดชอบ (Accountability)	A40101	องค์การของท่านได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน	มาตรา 45-47	การประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
	A40102	องค์การของท่านมีการติดตามประเมินผลและจัดการกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ		
	A40103	องค์การของท่านมีการจัดทำดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน		
	A40104	ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน บุคลากรจะทราบถึงดัชนีวัดในการปฏิบัติงานทุกครั้ง		
	A30801	ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมจะได้รับการยกย่องในระดับองค์การ	มาตรา 48-49	การจัดสรรเงินรางวัลให้กับส่วนราชการและข้าราชการ
	A31001	บุคลากรแต่ละคนจะได้รับการปฏิบัติต่อตนในทางบวก เมื่อเขาปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จและทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ) อาทิ เช่น การพูดให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย มีไข้มีแต่รางวัลตอบแทนในรูปของวัตถุหรือตัวเงินเท่านั้น		
ความคุ้มค่า (Value for money)	V30301	มีหน่วยงานที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะ	มาตรา45	ส่วนราชการต้องจัดให้มีการประเมินผลโดยคณะผู้ประเมินอิสระเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ภารกิจคุณภาพบริการ ความพึงพอใจและความคุ้มค่า
	V30302	มีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี		
	VV0112	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ		
	VV0113	มีการประเมินผลความคุ้มค่าของการบริการ		
	V30305	นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	มาตรา46	ส่วนราชการมีการประเมินผลประสิทธิภาพเป็นความลับและมุ่งให้เกิดการปรับปรุง

หลักการตามพรฎ.	รหัส	ตัวชี้วัด	มาตรา.	รายละเอียด
	VV0104	หน่วยงานของท่านมีแผนหรือฝ่ายที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะและการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี	มาตรา47	การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องกระทำทั้งปฏิบัติงานเฉพาะและประโยชน์ของหน่วยงาน
	V20303	มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารงาน	มาตรา48/	กรณีที่มีการปฏิบัติราชการผ่านการประเมินหรือมีผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายให้มีการจัดสรรเงินเป็นบำเหน็จความชอบหรือเป็นเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ
	VV0114	มีการนำเอาผลประเมินงานของเจ้าหน้าที่ มาใช้เพื่อจัดสรรเงินรางวัลตามผลสำเร็จของงาน	มาตรา49	
ความโปร่งใส (Transparency)	T30101	มีระบบการตรวจสอบการทำงานในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสูง	มาตรา45	การจัดตั้งคณะผู้ประเมินอิสระ
	T20101	มีผลตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ	มาตรา48-49	-การจัดสรรงบประมาณพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ -การจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพ
	T20201	มีผลตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง		
	T20301	มีผลตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ซื่อสัตย์		

ภาคผนวก3

แบบสอบถามหน่วยงาน (ส่วนกลาง)

แบบสอบถามเจ้าหน้าที่

แบบสอบถามประชาชน

แบบสอบถามชุดที่



แบบสอบถามข้อมูลส่วนกลางในหน่วยงาน
เรื่องการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยสถาบันพระปกเกล้า เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนกลางในหน่วยงาน เพื่อทดสอบเครื่องมือวัดหลักการบริหารจัดการที่ดี และขอให้นักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวต่อไป

1. แบบสอบถามนี้สำหรับข้อมูลกลางของหน่วยงาน หน่วยงานหนึ่งใช้แบบสอบถามเพียงชุดเดียว โดยให้สอบถามกับระดับผู้บริหารหน่วยงาน
 2. ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ถามตามแบบสอบถามและระบายดินสอด (2b) ลงในช่องสี่เหลี่ยมสำหรับคำถามแบบมีตัวเลือก และ กรอกข้อความตามคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับคำถามแบบเติมข้อความ กรุณา *อย่า* ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบโดยการทำเครื่องหมายเองเพราะอาจทำให้เกิดความสับสนได้
 3. กรุณาให้ ตอบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการประมวลผล
- สถาบันฯ ใ้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา

สถาบันพระปกเกล้า

แนะนำ : สวัสดิ์ศรีรับ/คะ ผม/ดิฉันมาจากสถาบันพระปกเกล้า วันนี้ ผม/ดิฉันมาทำการสำรวจข้อมูล เพื่อการประเมินระดับการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานท่าน

--	--	--	--

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ชื่อหน่วยงาน

1.2 สังกัด

1.3 ประเภทงานของหน่วยงาน

1.4 วิสัยทัศน์หน่วยงาน

1.5 ภารกิจ

1.6 พันธกิจ

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
1	R20105	หน่วยงานมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	☐	☐	☐
2	R20107	หน่วยงานมีการกำหนดชนิดของข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อยกเว้นที่จะไม่เปิดเผย	☐	☐	☐
3	R30201	หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการสามารถ ได้แจ้งคัดค้านได้	☐	☐	☐
4	R30202	ก่อนการให้บริการหรือออกคำสั่งแก่ผู้ได้รับผลกระทบจะมีการรับฟังความเห็นจากทุกฝ่าย	☐	☐	☐
5	R30203	ในกรณีที่จำเป็น มีการแจ้งสิทธิในการมีทนายความหรือที่ปรึกษาของผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการหรือออกคำสั่ง	☐	☐	☐
6	R30204	มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จในการให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ทันตามกำหนดเวลา	☐	☐	☐
7	R30205	ในส่วนที่เกี่ยวกับการประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันนั้น มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้อย่าง	☐	☐	☐
8	R30206	มีการกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้แล้วเสร็จตามกำหนด	☐	☐	☐
9	R30207	มีการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาเรื่องให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	☐	☐	☐
10	R30208	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆเสร็จทันตามกำหนดเวลา	☐	☐	☐
11	R30209	การพิจารณาออกคำสั่งต่างๆได้มีการกล่าวอ้างข้อกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	☐	☐	☐
12	R30210	ในกรณีที่มีการออกคำสั่งต่างๆได้มีการกล่าวอ้างการให้เหตุผลหรือข้อสนับสนุน	☐	☐	☐
13	R30211	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ยึดหลักความเสมอภาค	☐	☐	☐
14	R30212	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่ง ยึดหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานได้วางไว้แล้วเป็นแนวทาง	☐	☐	☐
15	R30213	การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ คำนึงถึงความเป็นธรรมในแต่ละกรณี	☐	☐	☐
16	R30301	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่ถูกโต้แย้งหรือคัดค้านการให้บริการหรือคำสั่งต่างๆ	☐	☐	☐
17	R30302	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่มีการยกเลิกเพิกถอนการออกคำสั่งต่างๆตามคำโต้แย้งคัดค้าน	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
18	R30303	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการโต้แย้ง การให้บริการหรือการพิจารณาออกคำสั่งต่างๆ ต่อหน่วยงานระดับสูงขึ้นไป	☐	☐	☐
19	R40101	กฎ ระเบียบของหน่วยงานออกโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย	☐	☐	☐
20	R40102	กฎระเบียบของหน่วยงาน ไม่มีการจำกัดสิทธิของประชาชนและเจ้าหน้าที่มากกว่าที่จำเป็น	☐	☐	☐
21	R40103	มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยและเหมาะสมอยู่เสมอ	☐	☐	☐
22	R40104	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาคำร้อง ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุงให้วิธีปฏิบัติราชการที่ดีขึ้นหรือไม่	☐	☐	☐
23	R40105	มีการตรวจสอบกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศที่เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐
24	R40106	มีข้าราชการหรือส่วนราชการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ	☐	☐	☐
25	R50101	คณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจชี้ขาดของหน่วยงาน มีความอิสระในการทำงาน	☐	☐	☐
26	R50102	เจ้าหน้าที่สามารถคัดค้านการทำหน้าที่ของกรรมการหรือผู้มีอำนาจชี้ขาดในเรื่องต่างๆของหน่วยงาน ที่ไม่เป็นกลาง	☐	☐	☐
27	R60101	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการวินิจฉัยของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลโดยไม่มีกฎหมายให้อำนาจไว้	☐	☐	☐
28	R60102	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยมีการวินิจฉัยของหน่วยงานที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบุคคลโดยให้มีผลย้อนหลัง	☐	☐	☐
29	R70101	หน่วยงานไม่เคยมีกฎหรือระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ขัดกับกฎหมายที่มีฐานะสูงกว่า	☐	☐	☐
30	R70102	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานไม่เคยถูกโต้แย้งว่ามีกฎระเบียบหรือการกระทำอันใดอันหนึ่งว่าเป็นการขัดกับกฎหมาย	☐	☐	☐
31	P40101	หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนาความสามารถในการมีส่วนร่วมของประชาชน	☐	☐	☐
32	pp0109	หน่วยงานมีการเผยแพร่เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างที่จะดำเนินการ	☐	☐	☐
33	pp0110	หน่วยงานมีการเผยแพร่สัญญาที่ได้อนุมัติจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว	☐	☐	☐
34	P20502	ข้อคิดเห็นของประชาชนและของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่รับฟังได้รับการตอบสนองหรือแจ้งว่ารับรู้รับทราบแล้ว	☐	☐	☐
35	P20503	ข้อคิดเห็นที่รับฟังได้รับการตอบสนองและนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ	☐	☐	☐
36	P30101	ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจของหน่วยงาน	☐	☐	☐
37	P30102	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับระดับกิจกรรม	☐	☐	☐
38	P10504	ผู้ขอรับข้อมูลจากหน่วยงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเลย	☐	☐	☐
39	V10301	จำนวนผลผลิตและบริการของหน่วยงานมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทเดียวกันที่ใช้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	☐	☐	☐
40	V10302	มูลค่าของผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกันที่ใช้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่ที่เท่ากัน	☐	☐	☐
41	V10303	ทุกส่วนงานในหน่วยงานของท่านก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการที่มีคุณค่าแก่หน่วยงานเท่ากัน	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
42	V10401	หน่วยงานของท่านมีระบบตรวจสอบภายใน	☐	☐	☐
43	V10402	มีการนำระบบตรวจสอบภายในมาใช้อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
44	V10403	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงิน	☐	☐	☐
45	V10404	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงินสม่ำเสมอทุกปี	☐	☐	☐
46	V10405	มีการเผยแพร่รายงานการเงินแก่สาธารณชนทั่วไป	☐	☐	☐
47	V10406	รายงานการเงินจะรายงานตรงต่อหน่วยตรวจสอบ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น	☐	☐	☐
48	V10407	มีระบบบริหารการเงินที่รัดกุม (มีกฎระเบียบที่ชัดเจน มีผู้ตรวจสอบจากภายในและภายนอก)	☐	☐	☐
49	V10501	เคยเกิดปัญหาประสิทธิภาพของการใช้เงิน (ต่ำกว่างบประมาณ, มากกว่างบประมาณ หรือใช้งบประมาณผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์)	☐	☐	☐
50	V10502	เมื่อเกิดปัญหาการเงินผู้แก้ปัญหาคือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงเท่านั้น	☐	☐	☐
51	V10503	เมื่อเกิดปัญหาการเงินของหน่วยงานผู้แก้ปัญหาคือ ฝ่ายการเงินหรือฝ่ายการคลังในหน่วยงานของท่านเท่านั้น	☐	☐	☐
52	V10504	เมื่อเกิดปัญหาการเงินผู้แก้ปัญหาคือผู้บังคับบัญชาระดับสูงร่วมกับฝ่ายการเงินหรือการคลัง	☐	☐	☐
53	V20106	ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ในหน่วยงานของท่านที่ใช้จริงสูงกว่างบประมาณที่ได้จากรัฐบาล	☐	☐	☐
54	V30115	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการประหยัดการใช้งบประมาณ กำลังคน เครื่องมือ ฯลฯ	☐	☐	☐
55	V30116	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงความพยายามหาเลี้ยงตนเอง พึ่งงบประมาณร้อยละ	☐	☐	☐
56	V30117	วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีในการจัดการที่เหมาะสม	☐	☐	☐
57	V30118	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงถึงการมีระบบการเตรียมความพร้อมในการรับสถานการณ์ไม่คาดคิด วิกฤต	☐	☐	☐
58	V30224	หน่วยงานเคยได้รับรางวัลในด้านผลผลิต บริการหรือการบริหารงาน	☐	☐	☐
59	V30225	มีการจัดเจ้าหน้าที่หรืองานด้านลูกค้าสัมพันธ์หรือมวลชนสัมพันธ์	☐	☐	☐
60	V30226	มีการจัดเจ้าหน้าที่หรืองานด้านให้คำปรึกษาและร้องทุกข์	☐	☐	☐
61	V30227	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการทันทีทุกเรื่อง	☐	☐	☐
62	V30228	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบกับประชาชนส่วนใหญ่	☐	☐	☐
63	V30229	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะรีบดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผลกระทบสำคัญและเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่สำคัญตามส่วนงานและการเมือง	☐	☐	☐
64	V30301	มีหน่วยงานที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะ	☐	☐	☐
65	V30302	มีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี	☐	☐	☐
66	V30303	มีการเผยแพร่ผลการประเมินสู่สาธารณชน	☐	☐	☐
67	V30304	มีการเผยแพร่ผลการประเมินภายในหน่วยงาน	☐	☐	☐
68	V30305	นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	☐	☐	☐
69	h40101	มีการจัดทำยุทธศาสตร์การทำงานในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
70	h40201	มีการจัดสรรงบประมาณในด้านการพัฒนาเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
71	h40301	มีการจ้างผู้บริหารมืออาชีพจากภายนอกมาทำงานในหน่วยงาน	☐	☐	☐
72	h40401	มีการให้เจ้าหน้าที่สามารถไปทำงานภายนอกหน่วยงานระยะหนึ่งได้เพื่อเป็นการเรียนรู้งาน	☐	☐	☐
73	h50201	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
74	H80401	มีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ลาออกเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน	☐	☐	☐
75	L40201	มีการกำหนดงบประมาณเป็นการเฉพาะเพื่อการทำกิจกรรมด้านเสริมสร้างความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในด้านการปรับปรุงเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	☐	☐	☐
76	L50101	มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดการความรู้ในหน่วยงาน	☐	☐	☐
77	m30101	มีการจัดทำศูนย์บริการร่วม (one stop service)	☐	☐	☐
78	m30102	มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วม(one stop service)	☐	☐	☐
79	m30103	มีการใช้งานศูนย์บริการร่วม(one stop service)ร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ	☐	☐	☐
80	m50101	มีการวิจัยสถาบัน ศึกษาจุดเด่น จุดบกพร่องในหน่วยงานตนเอง	☐	☐	☐
81	m50103	มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่องาน	☐	☐	☐
82	m50104	มีการประยุกต์ใช้งานความรู้ในการทำงาน	☐	☐	☐
83	i10103	มีการจัดทำฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน	☐	☐	☐
84	i10104	ฝ่ายต่างๆสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลกลาง	☐	☐	☐
85	i20404	มีการใช้เครือข่ายสารสนเทศในการติดต่อกันในหน่วยงาน	☐	☐	☐
86	i20405	มีการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศติดต่อกับหน่วยงานภายนอก	☐	☐	☐
87	i20406	ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานได้โดยทางเครือข่ายสารสนเทศ	☐	☐	☐
88	i20407	มีบริการสายด่วนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการโทรศัพท์ติดต่อ ร้องเรียนได้	☐	☐	☐
89	V30203	หน่วยงานของท่านมีการจัดเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐
90	pp0103	ในหน่วยงานมีฝ่ายที่ดูแลด้านการสำรวจความต้องการของประชาชน	☐	☐	☐
91	TT0103	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดรายละเอียดเรื่องที่ต้องเปิดเผยแก่ประชาชน	☐	☐	☐
92	m10102	หน่วยงานมีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานอย่างเปิดเผยไว้ ในที่ทำงาน	☐	☐	☐
93	m10103	มีการจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานการแสดงไว้ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ	☐	☐	☐

-----ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม-----

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--	--



แบบสอบถามข้อมูลเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
เรื่องการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยสถาบันพระปกเกล้า เพื่อสำรวจข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อทดสอบเครื่องมือวัดหลักการบริหารจัดการที่ดี และขอให้นักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวต่อไป

- (1) ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ถามตามแบบสอบถาม และระบายลงในช่อง ☐ ด้วยปากกาสีดำหรือน้ำเงิน หรือดินสอ 2B เท่านั้น ตามตัวเลือกที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามสำหรับคำถามแบบมีตัวเลือกดังตัวอย่าง ☐ และให้เติมข้อความตามคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับคำถามปลายเปิด
- (2) กรณีเปลี่ยนคำตอบให้ลบด้วยยางลบให้สะอาดหรือใช้น้ำยาลบคำผิดปิดทับไม่ให้เห็นการเลือกตอบเดิม และระมัดระวังอย่าให้มีการทำเครื่องหมายมากกว่า 1 ตัวเลือกในข้อที่กำหนดให้เลือกเพียงตัวเลือกเดียว
- (3) กรุณาให้ตอบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล
- (4) เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้วให้หัวหน้าทีมตรวจสอบความเรียบร้อย

สถาบันฯ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา

สถาบันพระปกเกล้า

ผู้ประสานงาน : นายวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร โทร 02-5277830-9 ต่อ 2406

แนะนำ : สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันมาจากสถาบันพระปกเกล้า วันนี้ ผม/ดิฉันมาทำการสำรวจข้อมูล เพื่อการประเมินระดับการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานท่าน

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบ

1.1 อายุ.....ปี

1.2 เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

1.3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

1.4 อายุงาน

☐ ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 5 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี

☐ 16 - 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี

1.5 ตำแหน่งในหน่วยงาน

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

☐ ผู้บริหารระดับกลาง

☐ ผู้บริหารระดับสูง

☐ อื่นๆ.....

ข้อมูลสอบถาม 1) ให้ถามนำว่าในหน่วยงานท่าน..

2) รอบระยะเวลาของข้อมูลที่ถามคือ 1 ปี

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
1	M70101	หน่วยงานมีการกระจายงบประมาณไปยังฝ่ายต่างๆอย่างเป็นธรรม	☐	☐	☐
2	V20105	มีวิธีการและขั้นตอนการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ	☐	☐	☐
3	V20102	อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน	☐	☐	☐
4	M70201	มีการกระจายเจ้าหน้าที่ในการทำงานอย่างเหมาะสม	☐	☐	☐
5	M70301	กระจายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม	☐	☐	☐
6	R50103	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาระดับรองลงมา	☐	☐	☐
7	L70301	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่หวงข้อมูลซึ่งกันและกัน	☐	☐	☐
8	L30301	มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ให้หน่วยงานภายนอกทราบ	☐	☐	☐
9	L50501	มีการประมวลผลการเรียนรู้จากข้อมูลมาสร้างเป็นองค์ความรู้	☐	☐	☐
10	A30502	ข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารให้ทราบนั้นมีความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่มีการบิดเบือน	☐	☐	☐
11	H30101	หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน	☐	☐	☐
12	M60102	หน่วยงานมีมาตรการจัดการความขัดแย้งภายในหน่วยงาน	☐	☐	☐
13	M60103	มีการนำความรู้ด้านการจัดการความขัดแย้งไปใช้จริง	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
14	E30201	หน่วยงานมีปัญหาขาดความสามัคคี เช่นมีความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
15	VV0110	ท่านเห็นว่าการบริการของหน่วยงานมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียง	☐	☐	☐
16	i10101	มีการจัดทำฐานข้อมูลในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ	☐	☐	☐
17	i10102	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้น	☐	☐	☐
18	i10201	มีการนำฐานข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนหรือนโยบาย	☐	☐	☐
19	VV0101	มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน	☐	☐	☐
20	H80201	มีการติดตามตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้	☐	☐	☐
21	A10101	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านได้ทำความเข้าใจและเห็นชอบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความคาดหวังจากการดำเนินงานชิ้นนั้นเสมอ	☐	☐	☐
22	A10102	ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทราบถึงเป้าหมายที่ต้องการจากการดำเนินงานนั้นเสมอ	☐	☐	☐
23	A40101	หน่วยงานของท่านได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน(Standard of Performance)ไว้ชัดเจน	☐	☐	☐
24	A40103	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	☐	☐	☐
25	A40104	ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จะทราบถึงดัชนีวัดผลในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	☐	☐	☐
26	V20301	ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	☐	☐	☐
27	V20302	ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	☐	☐	☐
28	V30202	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐
29	R10102	การใช้อำนาจในแต่ละฝ่ายสามารถถูกตรวจสอบได้	☐	☐	☐
30	T10101	มีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพสูง	☐	☐	☐
31	T10501	มีการปรับปรุงหน่วยงานตรวจสอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ	☐	☐	☐
32	T10602	มีกลยุทธ์ในการบริหารที่สามารถตรวจสอบการทำงานโดยบุคคลภายในและบุคคลภายนอกได้	☐	☐	☐
33	T40401	มีการใช้สมาคมวิชาชีพเข้ามาร่วมตรวจสอบหน่วยงาน	☐	☐	☐
34	M10108	หน่วยงานมีการทบทวนภารกิจที่ต้องปรับปรุงหรือยกเลิกอยู่เสมอ	☐	☐	☐
35	M10111	มีการยกเลิกหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภารกิจตามผลการทบทวน	☐	☐	☐
36	VV0111	มีการทบทวนภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานเพื่อความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ	☐	☐	☐
37	R20103	หน่วยงานคำนึงถึงสิทธิความเท่าเทียมกันของผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงาน	☐	☐	☐
38	i20202	หน่วยงานมีระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	☐	☐	☐
39	i20101	มีระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์สารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงานที่ทันสมัยอยู่เสมอ	☐	☐	☐
40	i20302	มีการพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานเครือข่ายสารสนเทศ	☐	☐	☐
41	i20304	มีการตรวจสอบดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
42	i20401	โดยทั่วไปผู้บริหารสามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศได้	☐	☐	☐
43	i20402	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศได้	☐	☐	☐
44	i40101	หน่วยงานใช้กระดานน้อยลงอันเนื่องจากหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น	☐	☐	☐
45	i40102	หน่วยงานมีการประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
46	I40103	มีการสั่งงานผ่านอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐
47	I40104	มีบริการสารสนเทศ เช่น มีการให้บริการฐานข้อมูลที่บรรจุในระบบคอมพิวเตอร์	☐	☐	☐
48	II0103	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหน่วยงานผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้	☐	☐	☐
49	II0105	มีการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางเครือข่ายสารสนเทศ	☐	☐	☐
50	PP0111	ประชาชนสามารถตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของท่านได้โดยผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ	☐	☐	☐
51	L60201	เจ้าหน้าที่โดยทั่วไปสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างทั่วถึง	☐	☐	☐
52	II0107	การแจ้งผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนทางระบบสารสนเทศ ทำโดยไม่เปิดเผยรายชื่อผู้ร้องเรียน	☐	☐	☐
53	L60102	เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีมีอยู่อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐
54	L60103	เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีมีความทันสมัย	☐	☐	☐
55	V20104	มีระบบบัญชีควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ในหน่วยงาน อย่างประหยัด	☐	☐	☐
56	H60101	หน่วยงานมีการปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่	☐	☐	☐
57	M40101	หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม	☐	☐	☐
58	A30301	สมาชิกในทีมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกันเป็นอย่างดี	☐	☐	☐
59	A30601	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนแก่สมาชิกในทีมงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	☐	☐	☐
60	A30901	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถเชื่อใจได้ว่าเพื่อนร่วมงานจะทำงานหนักและมีผลงานที่ไว้วางใจได้เสมอ	☐	☐	☐
61	A30801	ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมจะได้รับการยกย่องในระดับหน่วยงาน	☐	☐	☐
62	A31001	เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะได้รับการปฏิบัติต่อคนในทางบวก เมื่อเขาปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จโดยเสมอภาค อาทิ เช่น การพูดให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย	☐	☐	☐
63	H100101	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความผูกพันกัน	☐	☐	☐
64	H100201	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความภักดีต่อหน่วยงาน	☐	☐	☐
65	L20202	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการนับถือซึ่งกันและกัน	☐	☐	☐
66	A30201	ผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายเต็มใจที่จะยอมรับสิ่งใหม่ๆและเทคโนโลยีใหม่ๆเสมอ	☐	☐	☐
67	E20201	ในรอบปีที่ผ่านมามีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นกระด้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา	☐	☐	☐
68	V10201	เคยปรากฏว่าเกิด ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ในหน่วยงานหรือไม่	☐	☐	☐
69	PP0101	หน่วยงานมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงานเป็นทีมเสมอ	☐	☐	☐
70	PP0102	หน่วยงานมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงานเป็นทีมกับหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเสมอ	☐	☐	☐
71	V30210	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการตลอดเวลาและทุกสถานการณ์	☐	☐	☐
72	M10101	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในหน่วยงาน	☐	☐	☐
73	V30114	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานแสดงให้เห็นว่ามีความพยายามปรับปรุง เปลี่ยนแปลงผลผลิตหรือบริหารของหน่วยงานในทิศทางดีขึ้น	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
74	V30111	มีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	☐	☐	☐
75	V30112	มีการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานกับสาธารณชนโดยทั่วไป	☐	☐	☐
76	A50101	หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการดำเนินการกับผู้ไม่มีผลงาน	☐	☐	☐
77	A40102	หน่วยงานของท่านมีการจัดการกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ	☐	☐	☐
78	E20301	ในรอบปีที่ผ่านมามีการทำผิดวินัยเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัว เช่น เล่นการพนัน เสพยาเสพติด	☐	☐	☐
79	E10201	ในรอบปีที่ผ่านมามีการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าหรือไม่ดีเท่าที่กฎหมายกำหนดไว้	☐	☐	☐
80	E10301	ในรอบปีที่ผ่านมามีการปฏิบัติที่มากกว่าหรือเกินกว่าที่กฎหมายให้อำนาจไว้ เช่น วางคนอยู่เหนือกฎหมาย หรือวางศาลเดียว	☐	☐	☐
81	E20101	ในรอบปีที่ผ่านมามีการกระทำผิดวินัย กรณีเกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น ไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตเที่ยงธรรมหรือละทิ้งหน้าที่ราชการ	☐	☐	☐
82	E30301	ในรอบปีที่ผ่านมามีการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพนิยม/จรรยาบรรณวิชาชีพนิยม (แต่ไม่เข้าข่ายกระทำผิดวินัย) เช่น ไม่ปฏิบัติตามธรรมเนียมของทางราชการ ผิดคำมั่นสัญญา	☐	☐	☐
83	E30401	ในรอบปีที่ผ่านมามีการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพนิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่เกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน เช่น เสนองานข้ามขั้นตอน	☐	☐	☐
84	E10101	มีการทำผิดกฎหมายอย่างโจ่งแจ้งเช่น ทูจริตต่อหน้าที่ หรือซื้อขายตำแหน่ง	☐	☐	☐
85	E10401	ในรอบปีที่ผ่านมามีการปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย แต่ใช้วิธีการที่ผิดกฎหมาย เช่น บังคับผู้ต้องหาให้รับสารภาพ	☐	☐	☐
86	T30601	มีการป้องปรามผู้ส่อทุจริตให้ปรับปรุงตน	☐	☐	☐
87	E20401	ในรอบปีที่ผ่านมาข้าราชการ/ลูกจ้างได้รับโทษทางวินัยจากการกระทำผิด	☐	☐	☐
88	EE0101	ผู้บริหารพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านโดยยึดหลักตามความสามารถ/ผลงาน	☐	☐	☐
89	A30602	สมาชิกของแต่ละทีมงานในหน่วยงานสามารถเข้าถึงและขอรับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างเสมอภาค	☐	☐	☐
90	A30902	ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดคุยหรือปรึกษาหารือได้ทุกครั้งเมื่อมีปัญหาต่างๆเกิดขึ้น	☐	☐	☐
91	EE0104	ท่านรู้สึกว่าการทำงานเต็มศักยภาพจะส่งผลให้หน้าที่การงานมีความมั่นคง	☐	☐	☐
92	T20401	มีระบบรายได้หรือผลประโยชน์เกื้อกูลรองรับมาตรฐานค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	☐	☐	☐
93	H30102	มีค่าตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม	☐	☐	☐
94	H30103	หน่วยงานมีระบบเลื่อนขั้นที่เป็นธรรม	☐	☐	☐
95	H80101	มีระบบการคัดเลือกและจัดจ้างเจ้าหน้าที่ที่เป็นธรรม	☐	☐	☐
96	H80301	มีระบบเลิกจ้างที่เป็นธรรม	☐	☐	☐
97	T20101	มีผลตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ	☐	☐	☐
98	T20201	มีผลตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จเป็นพิเศษ	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
99	T20301	หน่วยงานของท่านมีการให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์	☐	☐	☐
100	V10102	ผลตอบแทน (เงินเดือนและอื่นๆ) ที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในหน่วยงานท่านได้รับนั้นเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำ	☐	☐	☐
101	T10401	มีเจ้าหน้าที่ใหม่ๆ เข้ามาอยู่ในหน่วยงานด้วยการใช้เส้นสายน้อยลง	☐	☐	☐
102	T10402	เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น	☐	☐	☐
103	T30701	มีกระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว	☐	☐	☐
104	T30401	มีระบบการฟ้องร้องที่มีประสิทธิภาพสูง	☐	☐	☐
105	V20103	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	☐	☐	☐
106	V20107	เจ้าหน้าที่รู้จักแก้ไขปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเองเสมอ	☐	☐	☐
107	VV0105	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำรายงานการเงินทุกปี	☐	☐	☐
108	R30216	ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือไม่	☐	☐	☐
109	T30201	หน่วยงานของท่านมีวิธีการพิจารณาลงโทษผู้ทำผิดที่ยุติธรรม	☐	☐	☐
110	T30301	มีการลงโทษจริงจังก่อนนักเบตามกฎระเบียบที่ระบุไว้	☐	☐	☐
111	T30501	หัวหน้างานลงโทษผู้ทุจริตอย่างจริงจัง	☐	☐	☐
112	T30502	หัวหน้างานลงโทษผู้ด้อยประสิทธิภาพอย่างจริงจัง	☐	☐	☐
113	T10201	ระบบงานของหน่วยงานมีความโปร่งใส สะท้อนให้เห็นภาพรวมของระบบงานทั้งหมดได้อย่างชัดเจน	☐	☐	☐
114	V10101	การทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่จะทำงานเต็ม 7ชม.และพัก1ชม.	☐	☐	☐
115	EE0102	ผู้บริหารปฏิบัติต่อ เจ้าหน้าที่ โดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	☐	☐	☐
116	EE0103	ผู้บริหารวางตัวเป็นกลางเสมอ	☐	☐	☐
117	H90101	โดยทั่วไปผู้บริหารมีความไว้วางใจเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐
118	H90301	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่มีความไว้วางใจผู้บริหาร	☐	☐	☐
119	M60201	มีการบริหารจัดการความเสี่ยง (สิ่งที่อาจเกิดขึ้นแล้วสร้างความเสียหาย)	☐	☐	☐
120	R10101	หน่วยงานมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในแต่ละส่วนกันอย่างชัดเจน	☐	☐	☐
121	T10601	มีระบบบริหารการเงินและพัสดุที่รัดกุม	☐	☐	☐
122	R30102	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงการให้บริการในด้านต่างๆ	☐	☐	☐
123	VV0112	หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ	☐	☐	☐
124	R30101	ประชาชนสามารถขอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน	☐	☐	☐
125	TT0102	มีการกำหนดระยะเวลาในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่สาธารณชนได้รับทราบ	☐	☐	☐
126	M70401	มีการกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	☐	☐	☐
127	TT0101	มีการแจ้งข้อดีข้อเสียของโครงการที่ทางหน่วยงานของท่านจัดทำขึ้นให้กับประชาชนได้รับทราบ	☐	☐	☐
128	M10105	มีเอกสารที่เกี่ยวข้องและแบบคำร้องต่างๆ ไว้บริการประชาชน	☐	☐	☐
129	M10106	ประชาชนจะทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	☐	☐	☐
130	M10113	เมื่อประชาชนสอบถามหรือร้องเรียนมา มีการแจ้งผลภายใน 15 วัน	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
131	M10114	เมื่อประชาชนสอบถามมีการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้	☐	☐	☐
132	R20104	มีการตอบข้อซักถามของประชาชนโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร	☐	☐	☐
133	R30307	มีการแก้ไขหรือปรับปรุงผลกระทบทางลบที่มีต่อประชาชนอันเกิดจากการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐
134	M80101	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชนในการให้บริการ	☐	☐	☐
135	V30208	มีการติดตามให้คำปรึกษาต่างๆภายหลังการให้บริการ	☐	☐	☐
136	V30209	มีการติดตามให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
137	E30101	ในรอบปีที่ผ่านมาหน่วยงานถูกร้องเรียนจากประชาชนที่มาติดต่อราชการ เช่นบริการไม่ดี ประชาชนไม่พอใจการให้บริการของหน่วยงาน	☐	☐	☐
138	M10104	มีการส่งต่อข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ได้ รับจากประชาชน ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา	☐	☐	☐
139	M40203	หน่วยงานมีการให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรม	☐	☐	☐
140	P20601	เวลาที่หน่วยงานต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน หน่วยงานตัดสินใจก่อนแล้วจึงให้ข้อมูลแก่ประชาชน	☐	☐	☐
141	P20603	ในกรณีที่ต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน มีการให้ข้อมูล แก่ประชาชนมากพอและนานพอแล้วให้เวลาในการรับฟังอย่างทั่วถึง	☐	☐	☐
142	P30102	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับหน่วยงาน	☐	☐	☐
143	T40301	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานพัฒนาเอกชน ได้มีโอกาสควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร โดยวิธีการต่างๆ	☐	☐	☐
144	R20101	มีระบบการคุ้มครองสิทธิของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ในส่วนที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน	☐	☐	☐
145	R20102	หน่วยงานไม่มีกฎหมายหรือระเบียบที่ไปจำกัดสิทธิของประชาชนหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	☐	☐	☐
146	T40201	ประชาชนและสื่อมวลชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา การให้สัมปทาน การออกกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ	☐	☐	☐
147	PP0108	เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วมีการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	☐	☐	☐
148	M20101	มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยมีกลองรับข้อมูล หรือใช้วิธีสอบถาม	☐	☐	☐
149	P20303	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็น โดยไม่ต้องร้องขอ จัดเป็นปกติ	☐	☐	☐
150	P20401	เจ้าหน้าที่ระดับต้นคือผู้รับทราบข้อคิดเห็นหรือรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐
151	P20502	ข้อคิดเห็นของประชาชนและของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่รับฟังได้รับการตอบสนองหรือแจ้งว่ารับรู้รับทราบแล้ว	☐	☐	☐
152	P20503	ข้อคิดเห็นที่รับฟังได้นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ	☐	☐	☐
153	R30106	ก่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนจะมีการรับฟังความเห็นจากหลายๆฝ่าย	☐	☐	☐
154	V30101	มีการกำหนดนโยบายประจำปี หรือประจำปีวาระของผู้บังคับบัญชา	☐	☐	☐
155	V30102	มีการกำหนดแผนงานประจำปี หรือประจำปีวาระของผู้บังคับบัญชา	☐	☐	☐
156	V30110	มีการกำหนดพันธกิจ (หน้าที่ที่ต้องทำ) ของหน่วยงาน	☐	☐	☐
157	A20103	หน่วยงานของท่านจะมีการทำเป้าหมายย่อยๆ (Milestone) ที่ต้องการบรรลุในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
158	M40102	ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์	☐	☐	☐
159	V30103	ผู้บริหารมีการสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมของหน่วยงานแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	☐	☐	☐
160	V30104	การสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมจะทําอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
161	V30105	มีการกำหนดแผนปฏิบัติการย่อย (Operation Plan) อย่างเป็นระบบในหน่วยงาน	☐	☐	☐
162	A20102	ผู้บริหารหน่วยงานได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อย (Operation Plan) แก่ทุกคนที่รับผิดชอบ	☐	☐	☐
163	V30107	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อย อย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
164	V30113	เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่น ภัยพิบัติ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณสำหรับเจ้าหน้าที่ลดลง เป็นต้น หน่วยงานของท่านมีแผนรองรับล่วงหน้าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน	☐	☐	☐
165	A60102	สมาชิกทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจและรับทราบแผนสำรอง	☐	☐	☐
166	V20101	มีการวางแผนการกำหนดอัตราค่าจ้างภายในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน	☐	☐	☐
167	V30401	ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในการพัฒนาเปลี่ยนแปลง สิ่งต่างๆ (การดำเนินงาน มาตรฐาน การปฏิบัติงาน คุณภาพของการบริการ) ในหน่วยงาน	☐	☐	☐
168	H20101	เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน	☐	☐	☐
169	H20201	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยอมรับการพัฒนาบุคลากร	☐	☐	☐
170	A30202	หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการจัดการกับผู้ที่ไม่ยอมพัฒนาเปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐
171	V20201	มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้	☐	☐	☐
172	L10301	การจัดฝึกอบรมของหน่วยงานหรือที่ส่งเจ้าหน้าที่ไปมีเนื้อหาตรงกับงานที่ทำ	☐	☐	☐
173	L10401	มีการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกับหน่วยงานภายนอก	☐	☐	☐
174	M60101	มีการฝึกอบรมด้านการจัดการความขัดแย้ง	☐	☐	☐
175	VV0104	หน่วยงานของท่านมีแผนหรือฝ่ายที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายใน โดยเฉพาะและมีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี	☐	☐	☐
176	M10107	มีการประเมินผลเพื่อทบทวน เป้าหมาย การกิจ หรือวิสัยหน่วยงาน	☐	☐	☐
177	H60501	มีการประเมินการพัฒนาบุคลากรเป็นระยะ	☐	☐	☐
178	VV0114	มีการนำเอาผลประเมินงานของเจ้าหน้าที่ มาใช้เพื่อจัดสรรเงินรางวัลตามผลสำเร็จของงาน	☐	☐	☐
179	M30302	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการทำงาน	☐	☐	☐
180	M30301	มีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดไปแจ้งแก่ผู้มีส่วนได้เสีย	☐	☐	☐
181	A30701	เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระเสรี	☐	☐	☐
182	A30702	เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจทางนโยบายของหน่วยงานได้	☐	☐	☐
183	H50101	มีการนำแนวความคิดใหม่ๆของเจ้าหน้าที่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน	☐	☐	☐
184	P30201	ในการตัดสินใจของหน่วยงานมักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้เสียงส่วนใหญ่	☐	☐	☐
185	P30202	ในการตัดสินใจของหน่วยงานมักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้โดยการหว่านล้อม/บีบบังคับ	☐	☐	☐
186	P30402	ในการตัดสินใจของหน่วยงานผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่างๆประกอบด้วยนักวิชาการ	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
187	P30403	ในการตัดสินใจของหน่วยงานผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วยผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง	☐	☐	☐
188	P30404	ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่างๆประกอบด้วยหน่วยงานพัฒนาเอกชน	☐	☐	☐
189	P30501	คณะกรรมการที่มีหน้าที่ตัดสินใจได้รับการแต่งตั้งโดยผู้มีอำนาจ	☐	☐	☐
190	P30502	คณะกรรมการที่มีหน้าที่ตัดสินใจได้รับการเสนอชื่อโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐
191	V30204	หน่วยงานของท่านมีการจัดส่วนงานให้คำปรึกษา/รับเรื่องราวร้องทุกข์	☐	☐	☐
192	V30205	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะรีบดำเนินการทันทีทุกเรื่อง	☐	☐	☐
193	V30211	หน่วยงานมีการติดประกาศแนะนำวิธีให้บริการ	☐	☐	☐
194	V30212	หน่วยงานมีการกระจายเสียง แนะนำวิธีการให้บริการ	☐	☐	☐
195	V30213	หน่วยงานท่านเคยได้รับการร้องเรียนว่าราคาของผลผลิตหรือบริการของหน่วยงานสูง	☐	☐	☐
196	V30214	หน่วยงานท่านเคยได้รับการร้องเรียนเรื่องคุณภาพและผลผลิตของการให้บริการของหน่วยงาน	☐	☐	☐
197	M40204	หน่วยงานมีการให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน	☐	☐	☐
198	P30301	ในการตัดสินใจของหน่วยงานมีการใช้เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์	☐	☐	☐
199	P30203	ในการตัดสินใจของหน่วยงานมักมีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ(เห็นพ้องต้องกัน)	☐	☐	☐
200	V30402	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	☐	☐	☐
201	V30403	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนทั่วไป	☐	☐	☐
202	H70101	หน่วยงานมีนำความรู้ใหม่ๆมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	☐
203	L70401	มีการทำงานเป็นทีมในการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้	☐	☐	☐
204	L20101	เจ้าหน้าที่มีการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการทำงานเสมอ	☐	☐	☐
205	L30302	มีการบันทึกความรู้ที่ได้เพื่อเผยแพร่หรือปรับปรุงการทำงาน	☐	☐	☐
206	L30501	มีการเรียนรู้ประสบการณ์ความผิดพลาดในอดีตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดในอนาคต	☐	☐	☐
207	L30601	มีมาตรการป้องกันการเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการทำงาน	☐	☐	☐
208	L60101	หน่วยงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้	☐	☐	☐
209	L70501	มีการช่วยเหลือ ช่วยสอนและเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐
210	L70201	หน่วยงานได้สร้างปลูกฝังทัศนคติให้เจ้าหน้าที่เรื่องการสอนงานและเรียนรู้งานกันได้	☐	☐	☐
211	L70202	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้จากผู้อื่น	☐	☐	☐
212	L20201	ท่านเห็นว่าความคิดเห็นของผู้อื่นมีคุณค่า	☐	☐	☐
213	L40301	หน่วยงานมีสิ่งจูงใจ ในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน	☐	☐	☐
214	L50201	หน่วยงานมีการสนับสนุนการจัดการความรู้ร่วมกัน	☐	☐	☐
215	L10101	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก	☐	☐	☐
216	L20204	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน	☐	☐	☐
217	H20301	มีการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารสองทาง (คือมีทั้งสั่งการและรับฟังความเห็นไปพร้อมกัน)	☐	☐	☐
218	VV0108	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการลดขั้นตอนและติดตามกำกับดูแลการทำงาน	☐	☐	☐
219	R30217	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน	☐	☐	☐

--	--	--	--

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
220	M10115	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานนี้มีการลดขั้นตอนการทำงาน	☐	☐	☐
221	VV0107	เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นประเภทเดียวกัน ซึ่งมีการใช้เจ้าหน้าที่ งบประมาณ และขอบเขตภาระหน้าที่เท่ากันแล้ว พบว่าผลงานหรือบริการหน่วยงานของท่านมีเหมาะสม	☐	☐	☐
222	A30101	หน่วยงานมีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการจัดการแบ่งปันทรัพยากรอย่างชัดเจน	☐	☐	☐
223	VV0106	หน่วยงานมีการจัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วย (สินค้า บริการ)	☐	☐	☐
224	VV0102	มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาหน่วยงาน	☐	☐	☐
225	M50201	มีการนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการทำงาน	☐	☐	☐
226	V20203	มีนโยบายที่จะจัดสรรงานให้กับบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานเอกชนมาดำเนินการเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน	☐	☐	☐
227	M40201	หน่วยงานมีการให้องค์กรพัฒนาเอกชนเข้าร่วมกิจกรรม	☐	☐	☐
228	EE0105	โดยภาพรวมท่านพอใจในการทำงานในหน่วยงานนี้	☐	☐	☐

-----ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม-----



แบบสอบถามข้อมูลประชาชน/ผู้ใช้บริการ
เรื่องการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

คำอธิบายเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยสถาบันพระปกเกล้า เพื่อสำรวจข้อมูลจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการ เพื่อทดสอบเครื่องมือวัดหลักการบริหารจัดการที่ดี และขอให้นักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายดังกล่าวต่อไปนี้

- (1) ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ถามตามแบบสอบถาม และระบายลงในช่อง ☐ ด้วยปากกาสีดำหรือน้ำเงิน หรือดินสอ 2B เท่านั้น ตามตัวเลือกที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามสำหรับคำถามแบบมีตัวเลือกดังตัวอย่าง ☐ และให้เติมข้อความตามคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับคำถามปลายเปิด
- (2) กรณีเปลี่ยนคำตอบให้ลบด้วยยางลบให้สะอาดหรือใช้น้ำยาลบคำผิดปิดทับไม่ให้เห็นการเลือกตอบเดิม และระมัดระวังอย่าให้มีการทำเครื่องหมายมากกว่า 1 ตัวเลือกในข้อที่กำหนดให้เลือกเพียงตัวเลือกเดียว
- (3) กรุณาให้ตอบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล
- (4) เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้วให้หัวหน้าทีมตรวจความเรียบร้อย

สถาบันฯ ใ้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

ดร.ถวิลวดี บุรีกุล

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา

สถาบันพระปกเกล้า

แนะนำ : สวัสดิ์ศรีรับ/คะ ผม/ดิฉันมาจากสถาบันพระปกเกล้า วันนี้ ผม/ดิฉันมาทำการสำรวจข้อมูล เพื่อการประเมินระดับการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานท่าน

ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบ

1.1 อายุ.....ปี

1.2 เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

1.3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

1.4 บริการที่มาใช้กับหน่วยงาน.....

เฉพาะสถานีตำรวจ

☐ มาใช้บริการแจ้งความ/ทั่วไป/อื่น

☐ ถูกดำเนินคดีความ

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงานนี้.....

1.6 หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ.....

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
1	R30103	ท่านทราบข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการ	☐	☐	☐
2	R30104	ท่านทราบถึงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการท่าน	☐	☐	☐
3	R30105	ท่านทราบสิทธิต่างๆของท่านที่ควรจะได้รับบริการจากหน่วยงาน	☐	☐	☐
4	R30214	เจ้าหน้าที่มีการสอบถามข้อมูลจากท่านก่อนการดำเนินการใด ๆ	☐	☐	☐
5	R30215	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม	☐	☐	☐
6	R30304	ท่านทราบสิทธิในการคัดค้านหรือการอุทธรณ์ ต่อการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม	☐	☐	☐
7	R30305	ท่านเคยคัดค้าน อุทธรณ์ ฟ้องร้อง ในการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมจากหน่วยงาน	☐	☐	☐
8	R30306	ท่านทราบกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	☐	☐	☐
9	T10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลโครงสร้างของหน่วยงานว่าใครทำหน้าที่อะไร	☐	☐	☐
10	P10101	หน่วยงานนี้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องภารกิจที่หน่วยงานให้บริการ	☐	☐	☐
11	P10102	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้อง	☐	☐	☐
12	P10103	ท่านเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความครบถ้วน สมบูรณ์	☐	☐	☐
13	P10104	ท่านทราบว่า จะติดต่อร้องเรียนกับหน่วยงานนี้ได้ด้วยวิธีใด	☐	☐	☐
14	P10201	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่รัฐ	☐	☐	☐
15	P10202	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ได้รับผลกระทบโดยตรง	☐	☐	☐
16	P10203	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลแก่ประชาชนทั่วไป	☐	☐	☐
17	P10301	หน่วยงานนี้มีการใช้สื่อในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน	☐	☐	☐
18	P10302	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านผู้นำชุมชน	☐	☐	☐

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
19	P10303	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านการเปิดเผย	☐	☐	☐
20	P10304	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านวิทยุ	☐	☐	☐
21	P10305	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านโทรศัพท์	☐	☐	☐
22	P10306	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านหนังสือพิมพ์	☐	☐	☐
23	P10307	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลผ่านสื่ออื่นๆเช่น อินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐
24	P10401	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลเป็นระยะๆสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
25	P10402	หน่วยงานนี้มีการให้ข้อมูลทุกวันอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	☐
26	P10501	ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานนี้ได้	☐	☐	☐
27	P10502	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานทำได้โดยสะดวก	☐	☐	☐
28	P10503	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต้องเสียค่าใช้จ่าย	☐	☐	☐
29	P20102	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	☐	☐	☐
30	P20103	หน่วยงานมีเครื่องมือให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นที่สะดวกเช่นกล่องรับฟังความคิดเห็น	☐	☐	☐
31	P20104	หน่วยงานมีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการทำงาน	☐	☐	☐
32	P30106	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน	☐	☐	☐
33	V20108	ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้ใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า	☐	☐	☐
34	V30215	ท่านคิดว่าผลงานหรือบริการของหน่วยงานนี้ มีมาตรฐาน	☐	☐	☐
35	V30216	ท่านคิดว่าบริการของหน่วยงานนี้ มีความสะดวก รวดเร็ว	☐	☐	☐
36	V30219	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและตั้งใจในการบริการท่าน	☐	☐	☐
37	V30220	หน่วยงานนี้มีการติดตามให้คำปรึกษาแนะนำภายหลังการบริการ	☐	☐	☐
38	V30221	หน่วยงานมีการติดตาม แนะนำให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐
39	V30222	คำแนะนำและคำปรึกษาสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	☐	☐	☐
40	V30223	ท่านคิดว่าอัตราค่าใช้จ่ายในการให้บริการมีความเหมาะสมผล	☐	☐	☐
41	H30104	บุคลากรของหน่วยงานมีความสามารถเหมาะสมกับงาน	☐	☐	☐
42	H30105	บุคลากรของหน่วยงานนี้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ	☐	☐	☐
43	L20206	ท่านเห็นว่าหน่วยงานนี้มีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	☐	☐	☐
44	m30105	หน่วยงานนี้มีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการหลายอย่าง	☐	☐	☐
45	m30104	หน่วยงานนี้มีศูนย์บริการร่วม (one stop service) หรือจุดเดียวบริการหลายอย่าง ที่ท่านเห็นว่าเป็นการบริการร่วมที่ทำงานได้จริง	☐	☐	☐
46	m80102	ขั้นตอนในการบริการเหมาะสมไม่มากเกินไป	☐	☐	☐
47	m80103	หน่วยงานนี้มีการบริการสัญจรไปอำนวยความสะดวกในพื้นที่ของท่านด้วย	☐	☐	☐
48	m80104	บริเวณที่ให้บริการของหน่วยงานมีความสะอาด	☐	☐	☐
49	m80105	หน่วยงานนี้มีการบริการอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอที่พอเพียง บริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์	☐	☐	☐
50	m80106	ท่านได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีในระหว่างรอการให้บริการ	☐	☐	☐

--	--	--	--

ข้อ	รหัส	คำถาม	Yes	No	ไม่ ตอบ
51	m80107	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์ดี	☐	☐	☐
52	m80108	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการให้บริการแก่ท่านอย่างชัดเจน	☐	☐	☐
53	m80109	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าในการติดต่อต้องเตรียมอะไรบ้าง	☐	☐	☐
54	v30218	โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานนี้	☐	☐	☐

-----ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม-----

ภาคผนวก 4

ตารางคำถามที่ซ้ำซ้อน

เนื่องจากการตั้งคำถามตามหลักการต่างๆ ในแบบสอบถาม พบว่าหลายคำถามมีคล้ายคลึงกันซึ่งหากนำข้อคำถามถามทั้งหมดบรรจุลงในแบบสอบถามจะทำให้เกิดลักษณะซ้ำซ้อนของคำถามได้ ในการนี้จึงได้มีการจัดทำตารางข้อคำถามที่ใช้ซ้ำซ้อนกัน โดยคำถามที่มีลักษณะคล้ายกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน และเลือกใช้เพียงคำถามเดียวเท่านั้น

ในการนำไปคำนวณ หากว่ารหัสคำถามใดมีการซ้ำซ้อน รหัสคำถามนั้นจะไม่ปรากฏในแบบสอบถาม แต่สามารถเทียบเคียงคำตอบจากรหัสคำถามหลักไปใช้ทดแทนกันได้

รหัสหลัก	รหัสที่ซ้ำซ้อน	คำถาม
A20102	V30106	ผู้บริหารหน่วยงานได้มีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องแผนการปฏิบัติงานย่อย (Operational Plan) แก่ทุกคนที่รับผิดชอบ
A30701	L70101,i10201,L70203	เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระเสรี
A40101	V30201	หน่วยงานของท่านได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) ไว้อย่างชัดเจน
A40103	m30201	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
A40104	h20401	ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จะทราบถึงดัชนีวัดผลในการปฏิบัติงานทุกครั้ง
H30102	v10102	มีคำตอบแทนการทำงานที่เป็นธรรม
h50101	h10101	มีการนำแนวความคิดใหม่ๆ ของเจ้าหน้าที่มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน
H70101	L30101	หน่วยงานมีนำความรู้ใหม่ๆ มาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
i10101	i50701	มีการจัดทำฐานข้อมูลในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ
i10102	L50801,i10202,i40202	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้น
i10201	i40201	มีการนำฐานข้อมูลไปใช้ในการจัดทำแผนหรือนโยบาย
i20101	i20102	มีระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เครือข่ายสารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงานในหน่วยงานทันสมัยอยู่เสมอ
i20304	i20303	มีการตรวจสอบดูแลระบบเครือข่ายสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
i20402	i20301,i30101	โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเครือข่ายสารสนเทศ

รหัสหลัก	รหัสที่ซ้ำซ้อน	คำถาม
ii0103	ii0104,ii20403,ii0102,ii30201	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลหน่วยงานผ่านทางเครือข่ายสารสนเทศได้
ii0105	pp0107,ii0106	มีการแจ้งผลการดำเนินการของหน่วยงานให้ประชาชนทราบทางเครือข่ายสารสนเทศ
L10101	L50601	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้กับหน่วยงานภายนอก
L20101	L30201	เจ้าหน้าที่มีการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆในการทำงานเสมอ
L20204	L50602,L70302	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน
L30302	L30401	มีการบันทึกความรู้ที่ได้เพื่อเผยแพร่หรือปรับปรุงการทำงาน
L60101	v20202,L50301	ในหน่วยงานของท่านมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้
L60102	i20201	เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยีมีอยู่อย่างเพียงพอ
L60201	L60202	เจ้าหน้าที่โดยทั่วไปสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างทั่วถึง
L70202	L20205	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้จากผู้อื่น
m10101	V30108,L50401	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันในหน่วยงาน
m10107	VV0113	มีการประเมินผลเพื่อทบทวน เป้าหมาย ภารกิจ หรือวิสัยหน่วยงาน
m10108	m10109	หน่วยงานมีการทบทวนภารกิจที่ต้องปรับปรุงหรือยกเลิกอยู่เสมอ
m40201	m40202	หน่วยงานมีการให้องค์กรพัฒนาเอกชนเข้าร่วมกิจกรรม
m50201	vv0104,VV0103,m50102	มีการนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการทำงาน
m60102	A30402,A30401	หน่วยงานมีมาตรการจัดการความขัดแย้งภายในหน่วยงาน
P20303	P20302,P20301	หน่วยงานรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ต้องร้องขอ จัดเป็นปกติ
P20502	P20501	ข้อคิดเห็นของประชาชนและของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆที่รับฟังได้รับการตอบสนองหรือแจ้งว่ารับรู้รับทราบแล้ว
P20601	P20602	เวลาที่หน่วยงานต้องตัดสินใจเรื่องที่มีผลกระทบแก่ประชาชน หน่วยงานตัดสินใจก่อนแล้วจึงให้ข้อมูลแก่ประชาชน
P30102	P30103,P30405,P30104,P30101,P30105	ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับหน่วยงาน
P30402	P30401	ในการตัดสินใจของหน่วยงานผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่างๆประกอบด้วยนักวิชาการ

รหัสหลัก	รหัสที่ซ้ำซ้อน	คำถาม
R20104	m10112	มีการตอบข้อซักถามของประชาชนโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร
R30101	R20106,T40101,T10301	ประชาชนสามารถขอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน
R30217	ii0101,V20202	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน
T10101	T30101	มีระบบการตรวจสอบภายในหน่วยงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพสูง
V20102	vv0131	อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันมีจำนวนเหมาะสมกับปริมาณงาน
V20201	ii0201,H60401,L20203,H60201,H60301,L40101,v20201,L10201,	มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้
V30102	vv0131	มีการกำหนดแผนงานประจำปี หรือประจำปีวาระของผู้บังคับบัญชา
V30103	A20101,a20101,vv0125	ผู้บริหารมีการสื่อสารทำความเข้าใจในแผนรวมของหน่วยงานแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
V30105	a20102	มีการกำหนดแผนปฏิบัติการย่อย (Operation Plan) อย่างเป็นระบบในหน่วยงาน
V30107	a20104	มีการสื่อสารและทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการย่อย อย่างสม่ำเสมอ
V30111	A30501	มีการเผยแพร่ สื่อสาร และทำความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
V30112	pp0106	มีการเผยแพร่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานกับสาธารณชนโดยทั่วไป
V30113	A60101	เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่น ภัยพิบัติ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ งบประมาณสำหรับเจ้าหน้าที่ลดลง เป็นต้น หน่วยงานของท่านมีแผนรองรับล่วงหน้าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน
V30205	V30206,V30207	เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะรีบดำเนินการทันทีทุกเรื่อง
V30402	p20203,P20403,P20402	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
V30403	p20204,P20203,P20101	ผู้บริหารเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสาธารณชนทั่วไป
VV0101	a40103,V30109	มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน
VV0104	V20303,m30202	หน่วยงานของท่านมีแผนหรือฝ่ายที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในโดยเฉพาะและมีการประเมินผลสม่ำเสมอทุกปี
VV0111	m10110	มีการทบทวนภารกิจและโครงสร้างของหน่วยงานเพื่อความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ