

**ภาคผนวก ก**

## แบบฟอร์มที่ 1

ใช้ในการประเมินเบื้องต้นของแต่ละสำนัก/กอง  
ก่อนนำมาหาค่าเฉลี่ย







## แบบฟอร์มที่ 2

ส่วนราชการนำคะแนนของแต่ละสำนัก/กอง  
มารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนสำนัก/กอง เพื่อเป็น  
คะแนนเฉลี่ยในช่องคะแนนประเมินแล้วอธิบายขยาย  
ความรวมทั้งระบุหลักฐานที่ใช้ประกอบการให้คะแนน  
จัดส่งให้สำนักงาน ก.พ. พร้อมกัน

เครื่องมือวัดความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของหน่วยงานภาครัฐด้านการบริการ (เบื้องต้น)

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ส่งให้สำนักงาน ก.พ.พิจารณา
<b>1.ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร (ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร)</b>			
1.1 การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้			
1.2 การมีความพยายาม/ความคิดริเริ่มของหน่วยงานในการทำงานเพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้			
1.3 บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กร (เช่น กลไกที่ผู้บริหารใช้ เป็นต้น)			
<b>2.ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>			
2.1 การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญ/สาธารณชนควรรับรู้ผ่านสื่อมวลชนเป็นระยะ			
2.2 การมีระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร			
<b>3.ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองค์กร</b>			
3.1 การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงิน/บัญชี			
3.2 การมีแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานตรวจสอบภายในองค์กร			
3.3 การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ส่งให้สำนักงาน ก.พ.พิจารณา
4.ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน			
4.1 การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน			
4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน			
4.3 ความหลากหลายของช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ อาทิ 1) เว็บไซต์ 2) ตู้รับเรื่องร้องเรียน 3) สายด่วน 4) Help Desk 5) สถานที่ทำงาน 6) จดหมาย 7) ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร			

ประเด็นหลัก (ตัวชี้วัด)	คะแนน ประเมิน	คำอธิบาย กิจกรรม/การดำเนินการ	หลักฐานที่ส่งให้สำนักงาน ก.พ.พิจารณา
<b>5.ด้านระบบการให้บริการ</b>			
5.1 การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและ ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน			
5.2 การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อลด ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่			
5.3 การจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการ ประชาชน			
5.4 การประกาศมาตรฐานการให้บริการประชาชน ผ่านช่องทางดังนี้ 1) ประกาศในสถานที่ให้บริการ 2) ประกาศในสถานที่ราชการ 3) ประกาศในเว็บไซต์			