

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| e1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ท่าน ตามประเด็นดังต่อไปนี้ มากน้อย เพียงใด | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| <ul style="list-style-type: none"> • โปรงใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • โปรงใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|---|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e2 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ ให้บริการแก่ท่าน กับผู้มาติดต่อคนอื่น ๆ อย่างเท่า เทียมกัน มากน้อยเพียงใด | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e3 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่าน อย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มากน้อยเพียงใด | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|---|--------------------------------|------|-----|-----------|
| e4 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานที่ท่านติดต่องานขอให้จ่ายหรือให้สิ่ง ดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาตหรือให้บริการ หรือไม่ | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| <ul style="list-style-type: none"> • เงิน | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ทรัพย์สิน | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น | | | | |

หมายเหตุ: เป็นการให้ที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ เป็นต้น

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|---|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e5 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดย คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็น หลัก มากน้อยเพียงใด | | | | |

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเด็นสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด | | | | |
| • เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน | | | | |
| • มีช่องทางหลากหลาย | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือ ข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มาก น้อยเพียงใด | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | |
|--|-------|-------|
| | มี | ไม่มี |
| e8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความ คิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่ | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|---|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e9 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่าง ชัดเจนมากน้อยเพียงใด | | | | |

หมายเหตุ: หากท่านไม่มีข้อกังวลสงสัยให้ตอบ “มากที่สุด”

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | |
|--|-------|-------|
| | มี | ไม่มี |
| e10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่ | | |

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุง คุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มาก น้อยเพียงใด | | | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มาก น้อยเพียงใด | | | | |

หมายเหตุ: หากท่านติดต่อครั้งแรก ให้เปรียบเทียบกับวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อน
มาติดต่อ

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | |
|---|-------|-------|
| | มี | ไม่มี |
| e13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ | | |

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e14 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด | | | | |

หมายเหตุ: การมีส่วนร่วม เช่น ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมติดตามประเมินผล เป็นต้น

| ประเด็นการประเมิน | ระดับ | | | |
|--|--------------------------------|------|-----|-----------|
| | น้อยที่สุด หรือไม่มี เลย | น้อย | มาก | มากที่สุด |
| e15 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อยเพียงใด | | | | |