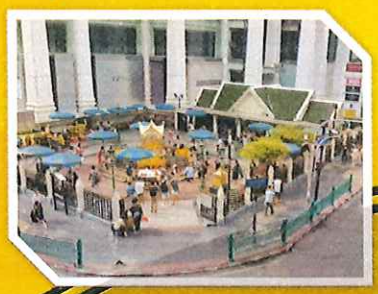
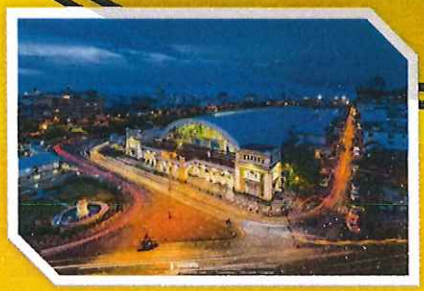


รายงานการสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับการ สร้างราชการใสสะอาด ของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐



คำนำ

รายงานการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นการดำเนินงานตามที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ข้อ ๔ หลักการมีส่วนร่วม ตัวชี้วัดย่อย ข้อ ๒ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการนำผลสรุปไปปรับปรุง

สำนักงานเขตปทุมวันในฐานะเป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานครจึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็นตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผู้ติดต่อราชการ ข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานคร หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ โดยผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวจะได้นำมาใช้ในการวางแผน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารงานใสสะอาด รวมถึงการป้องกัน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ ลูกจ้าง และบุคลากร อย่างเป็นรูปธรรม

ฝ่ายปกครอง
สำนักงานเขตปทุมวัน

สารบัญ

หน้า

คำนำ ก

สารบัญ ข

สารบัญตาราง ค

สารบัญแผนภูมิ ง

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์ ๑

๑.๓ ระเบียบวิธีการสำรวจ ๑

๑.๔ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ ๓

๑.๕ การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ๓

บทที่ ๒ ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ๔

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ๘

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ๑๐

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร ๑๑

บทที่ ๓ สรุปและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป ๑๓

๓.๒ ข้อเสนอแนะ ๑๔

ภาคผนวก

- คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
- แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
- แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักผังเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คณะผู้จัดทำ

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	ข้อมูลทั่วไป	๗
ตารางที่ ๒	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙
ตารางที่ ๓	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน	๑๐
ตารางที่ ๔	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร	๑๑

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ ๑	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามเพศ	๔
แผนภูมิที่ ๒	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามอายุ	๕
แผนภูมิที่ ๓	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามการศึกษาสูงสุด	๕
แผนภูมิที่ ๔	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพ	๖
แผนภูมิที่ ๕	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น	๖
แผนภูมิที่ ๖	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการทราบว่ามีตู้รับเรื่องร้องเรียนหรือช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน	๘
แผนภูมิที่ ๗	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร	๙

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

กรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญในด้านการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร การสร้างกระบวนการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามาร่วมตรวจสอบได้ เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่กลไกป้องกันการทุจริตที่ดีเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการบริหารจัดการที่ทันสมัย เพื่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากรทั้งในด้านความสามารถ ความเต็มใจและทุ่มเทในการให้บริการ

ทั้งนี้ กรุงเทพมหานครได้กำหนดแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ข้อ ๔ หลักการมีส่วนร่วม ในส่วนของตัวชี้วัดย่อย ข้อ ๒ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการนำผลสรุปไปปรับปรุง

สำนักงานเขตปทุมวัน ในฐานะหน่วยงานของกรุงเทพมหานครจึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น โดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตามแบบที่กรุงเทพมหานครกำหนด เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผู้ติดต่อราชการ ข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานคร หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ โดยผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าว จะได้นำมาใช้ในการวางแผน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารงานใสสะอาด รวมถึงการป้องกัน แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ ลูกจ้าง และบุคลากร อย่างเป็นรูปธรรม

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒. เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตปทุมวัน

๑.๓ ระเบียบวิธีการสำรวจ

๑.๓.๑เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยนำผลจากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้ในการวางแผนกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การปรับปรุง และพัฒนางานการสร้างราชการใสสะอาดของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯประกอบด้วย ผู้มาใช้บริการ/ติดต่อราชการ ข้าราชการหรือลูกจ้างของสำนักงานเขตปทุมวัน ข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ

๑.๓.๒ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากแบบสำรวจความคิดเห็นฯ ดังกล่าว โดยอธิบายในลักษณะของจำนวนและร้อยละ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย($\overline{X}$)ในแต่ละประเด็นคำถามที่ใช้แบบมาตราส่วนตามแบบลิเคิร์ท(Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	๕	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	๔	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	๓	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	๑	คะแนน

จากการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาพิจารณาระดับความสำคัญของความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘๐$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาแปลความหมายในการวัดระดับของความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตามแผนกลยุทธ์การสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวันจากเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนน		ระดับความสำคัญ
๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายความว่า	ความพึงพอใจมาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายความวา	ความพงพอเจปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๑.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

สามารถนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ มาปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่กลไกการป้องกันการทุจริต การให้บริการและการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารให้สำนักงานเขตปทุมวันเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๕การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๕.๑ หลักธรรมาภิบาล คือ หลักการมีส่วนร่วม

๑.๕.๒ องค์ประกอบ คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

๑.๕.๓ ตัวชี้วัด คือ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการนำผลสรุปไปปรับปรุง

๑.๕.๔ ขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑ ทอดแบบสำรวจความคิดเห็นของประชาชน/ผู้รับบริการ ตามแบบสำรวจที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้ (สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อย ๑๐๐ คน)

ขั้นตอนที่ ๒ สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะรายงานผู้บริหารหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น และกรณีที่มีผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นประเมินระดับความพึงพอใจในช่อง น้อย/น้อยที่สุด

๑.๕.๕ เกณฑ์การให้คะแนน

- ดำเนินการครบ ๓ ขั้นตอน จึงได้คะแนนเต็ม
- ดำเนินการเพียงแค่ ๒ ขั้นตอน ก็ได้คะแนนเต็มในกรณีผลการสำรวจความคิดเห็นของหน่วยงานไม่มีข้อเสนอแนะให้ทำการปรับปรุงในเรื่องใดเลย และกรณีที่ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นประเมินระดับความพึงพอใจในช่องน้อย/น้อยที่สุด

บทที่ ๒
ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาด ของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วย

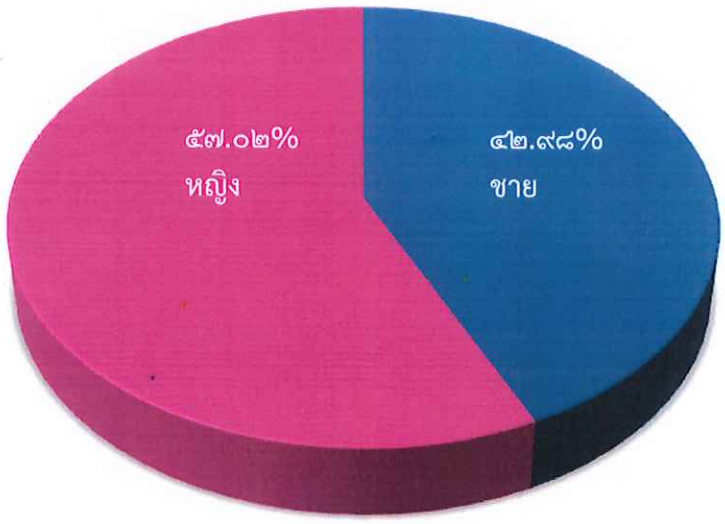
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน
ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจรวมทั้งสิ้น ๑๑๔ ราย เป็นเพศชาย ๔๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๘ และเพศหญิง ๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๒ ตามแผนภูมิที่ ๑ และตารางที่ ๑

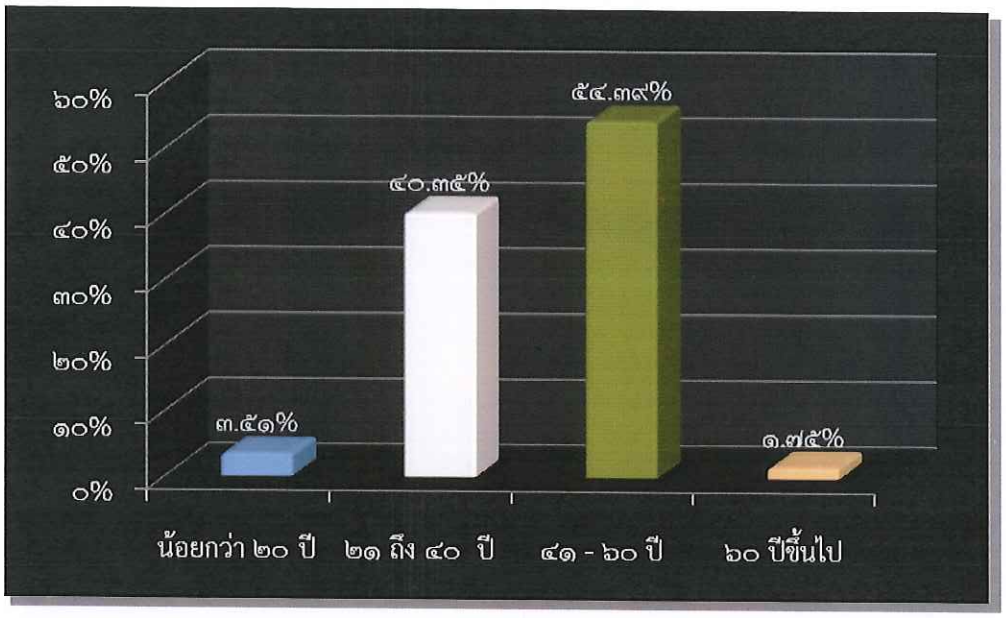
แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามเพศ



๑.๒ อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๙ รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๕ ตามแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามอายุ



๑.๓ การศึกษาสูงสุด

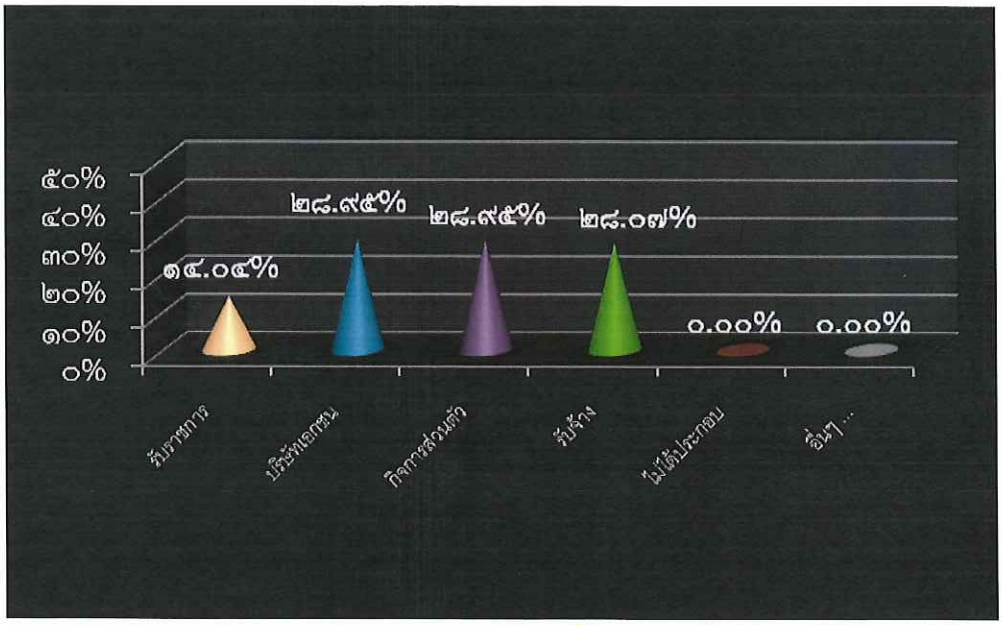
ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมามีการศึกษาสูงสุดอยู่ระดับสูงกว่าปริญญาตรีและระดับอนุปริญญา จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๑ ตามแผนภูมิที่ ๓ และตารางที่ ๑

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามการศึกษาสูงสุด

๑.๔ อาชีพ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประกอบอาชีพกิจการส่วนตัวและบริษัทเอกชน จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๒ รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ตามแผนภูมิที่ ๔ และตารางที่ ๑

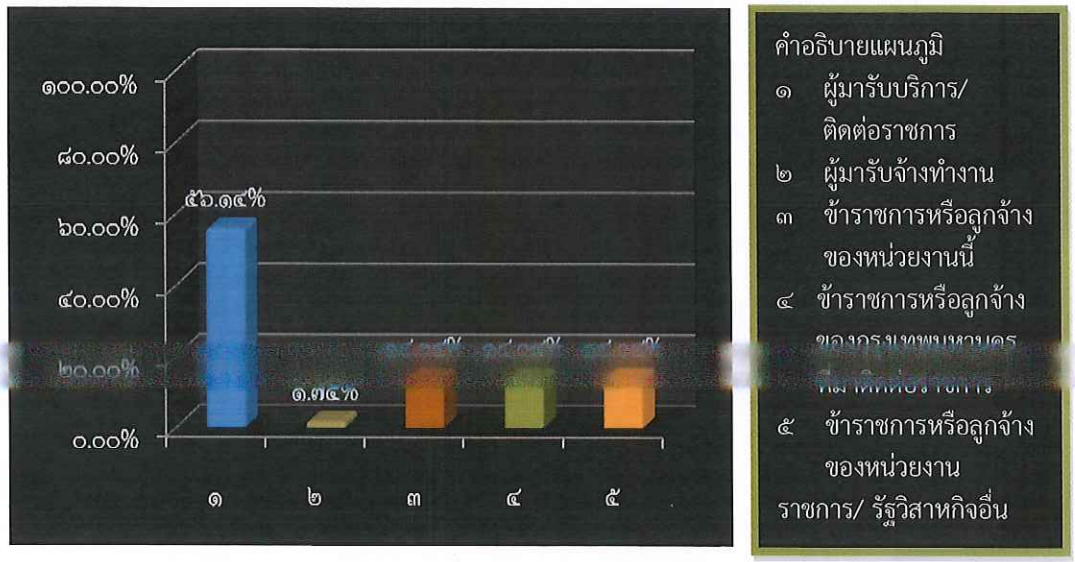
แผนภูมิที่ ๔ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นจำแนกตามอาชีพ



๑.๕ ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ จำนวน ๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๔ ตามแผนภูมิที่ ๕ และตารางที่ ๑

แผนภูมิที่ ๕ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น จำแนกตามลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น



ตารางที่

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ			
ชาย		๔๙	๔๘.๔๑
หญิง		๖๕	๕๑.๕๙
	รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๒.อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี		๔	๓.๕๑
๒๑ – ๔๐ ปี		๔๖	๔๐.๓๕
๔๑ – ๖๐ ปี		๖๒	๕๔.๓๙
๖๐ ปีขึ้นไป		๒	๑.๗๕
	รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๓.การศึกษาสูงสุด			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า		๑๖	๑๔.๐๔
มัธยมศึกษา		๑๖	๑๔๐๔
อนุปริญญา		๑๗	๑๔.๙๑
ปริญญาตรี		๔๘	๔๒.๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี		๑๗	๑๔.๙๐
	รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๔.อาชีพ			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ		๑๖	๑๔.๐๓
บริษัทเอกชน		๓๓	๒๘.๙๕
กิจการส่วนตัว		๓๓	๒๘.๙๕
รับจ้างทั่วไป		๓๒	๒๘.๐๗
ไม่ได้ประกอบอาชีพ		-	-
อื่น ๆ		-	-
	รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๕.ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น			
เป็นผู้มาใช้บริการ/ติดต่อราชการ		๖๔	๕๖.๑๓
เป็นผู้มารับจ้างทำงาน		๒	๑.๗๕
เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานสำนักงานเขตปทุมวัน		๑๖	๑๔.๐๔
เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ		๑๖	๑๔.๐๔
เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ		๑๖	๑๔.๐๔
	รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน
ประมวลผลโดย : กลุ่มงานบริหารทั่วไป ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

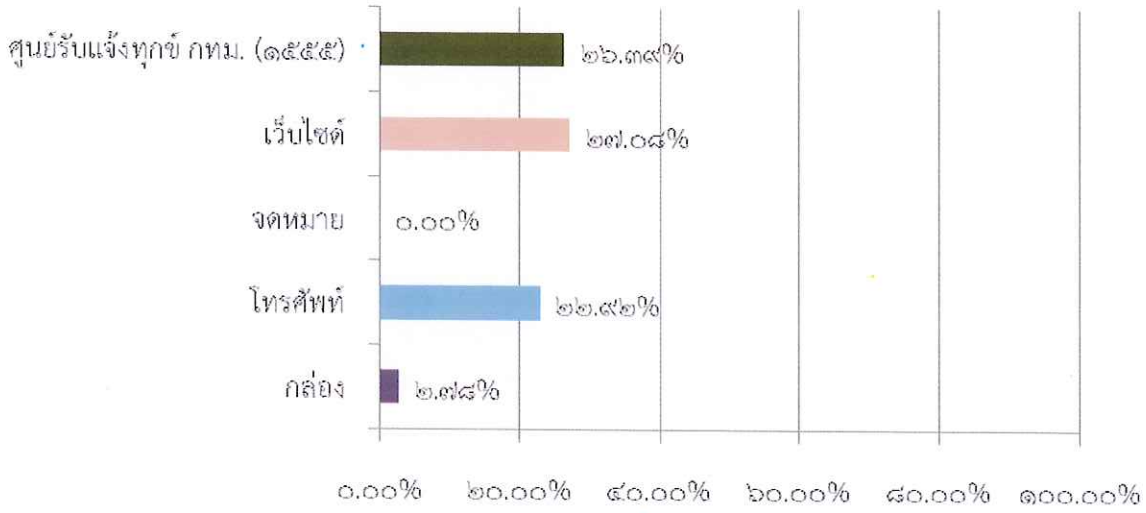
๒.๑ ทราบว่ามีตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ตอบแบบสำรวจทราบว่ามี จำนวนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ๑๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตารางที่ ๒

๒.๒ ช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางที่เหมาะสมที่สุดคือ เว็บไซต์ จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘ รองลงมา คือ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม.(โทร. ๑๕๕๕) จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๙ ตามแผนภูมิที่ ๖ และตารางที่ ๒

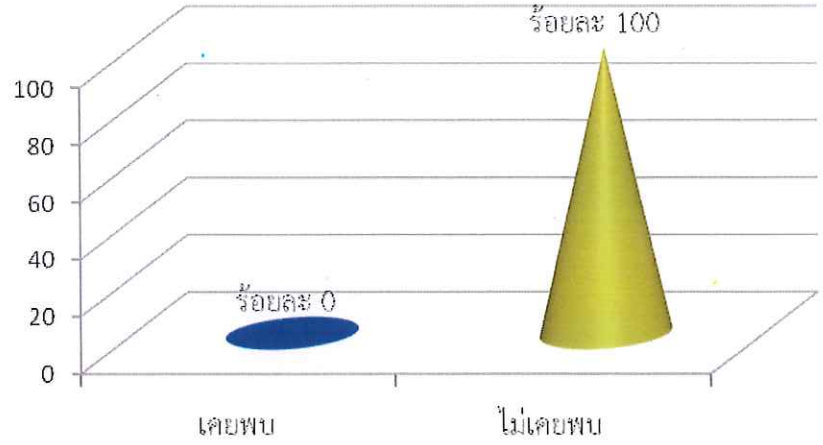
แผนภูมิที่ ๖ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร



๒.๓ เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวัน มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่

ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๑๔๔ ราย ไม่เคยพบเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวันมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ตามแผนภูมิที่ ๗ และตารางที่ ๒

แผนภูมิที่ ๗ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวัน มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่



๒.๔ พอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตปทุมวัน

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพอใจในความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตปทุมวัน อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๙ รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ ตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
๑. ทราบว่ามีตู้รับเรื่องร้องเรียน หรือช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน		
ทราบ	๑๑๔	๑๐๐.๐๐
ไม่ทราบ	-	-
รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๒. ช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร		
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๔	๒.๗๘
โทรศัพท์/โทรสาร	๓๓	๒๒.๙๒
จดหมาย	-	-
เว็บไซต์	๓๙	๒๗.๐๘
ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. (โทร. ๑๕๕๕)	๓๘	๒๖.๓๙
รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**
๓. เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวัน มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่		
เคยพบ	-	-
ไม่เคยพบ	๑๑๔	๑๐๐.๐๐
รวม	**๑๑๔**	**๑๐๐.๐๐**

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
๔. พอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตปทุมวัน		
พอใจมาก	๖๖	๕๗.๘๙
พอใจ	๔๘	๔๒.๑๑
ไม่พอใจ	-	-
รวม	**๑๕๗**	**๑๐๐.๐๐**

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน
ประมวลผลโดย : กลุ่มงานบริหารทั่วไป ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตปทุมวัน มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๓๐ เมื่อพิจารณา ในหัวข้อการสำรวจ พบว่า หัวข้อที่ ๔ มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง หัวข้อที่ ๖ สถานที่ติดต่อสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น และหัวข้อที่ ๗ สถานที่ประชาสัมพันธ์ สามารถเห็นได้ชัดเจนและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากัน คือ ๔.๓๒ ตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

หัวข้อ (ประเด็น,เรื่อง)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้	๓๐.๗๐	๖๙.๓๐	-	-	-	๔.๓๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยไมตรีดี	๒๙.๘๒	๗๐.๑๘	-	-	-	๔.๓๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน	๒๙.๘๒	๖๙.๓๐	๐.๘๘	-	-	๔.๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
๔. มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	๓๓.๓๓	๖.๙๑	๑.๗๕	-	-	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
๕. ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีเพียงพอ และชัดเจน	๒๘.๐๗	๖๙.๓๐	๒.๖๓	-	-	๔.๒๕	พึงพอใจมากที่สุด

๖. สถานที่ติดต่อสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	๓๒.๔๖	๖๗.๕๔	-	-	-	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
๗. สถานที่ประชาสัมพันธ์สามารถเห็นได้ชัดเจนและสะดวกในการติดต่อ	๓๑.๕๘	๖๘.๔๒	-	-	-	๔.๓๒	พึงพอใจมากที่สุด
รวม						๔.๓๐	พึงพอใจมากที่สุด

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน
ประมวลผลโดย : กลุ่มงานบริหารทั่วไป ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร ต่อสำนักงานเขตปทุมวันอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๕ และเมื่อพิจารณาในหัวข้อการสำรวจ พบว่าหัวข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่าน และสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดที่ ๔.๔๒ รองลงมา คือหัวข้อที่ ๑ ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ ๔.๓๙ ตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อ (ประเด็น,เรื่อง)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
๑. ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน	๔๒.๙๘	๕๓.๕๑	๓.๕๑	-	-	๔.๓๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒. ข้อมูลข่าวสารสามารถสืบค้นได้ทาง Internet	๒๘.๐๗	๕๖.๑๔	๑๕.๗๙	-	-	๔.๑๒	พึงพอใจมาก
๓. เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอง่ายต่อการค้นหา	๒๘.๙๕	๕๖.๑๔	๑๔.๙๑	-	-	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
๔. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	๒๗.๑๙	๗๑.๙๓	๐.๘๘	-	-	๔.๒๖	พึงพอใจมากที่สุด

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่าน และสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้	๔๒.๙๘	๕๖.๑๔	๐.๘๘	-	-	๔.๔๒	พึงพอใจมากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนในกรณีที่ไม่ได้รับข้อมูล	๒๙.๘๒	๕๖.๑๔	๑๔.๐๔	-	-	๔.๑๖	พึงพอใจมาก
รวม						**๔.๒๕**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน

ประมวลผลโดย : กลุ่มงานบริหารทั่วไป ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน

บทที่ ๓
สรุปและข้อเสนอแนะ

๓.๑ สรุป

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นการดำเนินงานตามที่กรุงเทพมหานครได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์การ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละของผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานครข้อ ๔ หลักการมีส่วนร่วม ในส่วนของตัวชี้วัดย่อย ข้อ ๒ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการนำผลสรุปไปปรับปรุงโดยใช้แบบสำรวจความคิดเห็นตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๐ สามารถสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นได้ดังนี้

๓.๑.๑ ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ เป็นผู้มาใช้บริการ/ติดต่อราชการสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน ๑๑๔ ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี มีอาชีพกิจการส่วนตัวและพนักงานบริษัทเอกชน และลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นผู้มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ

๓.๑.๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ ส่วนใหญ่ทราบว่าสำนักงานเขตปทุมวันมีตู้รับเรื่องร้องเรียนหรือช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนพร้อมเห็นว่าเว็บไซต์ เป็นช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ไม่เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวันมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบ และพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตปทุมวัน

๓.๑.๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ มีความพึงพอใจมากที่สุดกับการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานเขตปทุมวัน เมื่อพิจารณาหัวข้อของการให้บริการ พบว่า มีการกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯมีความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๑.๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ มีความพึงพอใจมากที่สุดกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข่าวของสำนักงานเขตปทุมวัน โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่านและสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้ มีความความพึงพอใจ มากที่สุดโดยอยู่ในระดับความพึงพอใจ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

๓.๒.๑ ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ ไม่มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานเขตปทุมวันปรับปรุงในเรื่องใด

๓.๒.๒ ลักษณะหรือค่านิยมที่พึงประสงค์ของข้าราชการ หรือบุคลากรกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

๑.ควรประพฤติตนให้เป็นที่เชื่อถือของบุคคลทั่วไปรักษาไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของการเป็นข้าราชการ

๒.ควรมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถรอบคอบถูกต้องมานะอดทนมุ่งมั่นกำหนดมาตรฐานและเป้าหมายในการทำงาน

๓. ควรมีความคิดสร้างสรรค์แสดงและรับฟังความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาและส่งเสริมการทำงาน

๔.ควรช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการยึดมั่นในความสามัคคีมีน้ำใจและเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ

๕. ควรมีวิสัยทัศน์พัฒนาตนเองมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพิ่มทักษะปรับตัวและคิดทันตามยุคตามสมัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดกระบวนการทำงานให้กัน

๖. ควรมีจิตสานึกและทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนให้บริการรวดเร็วและถูกต้องมีน้ำใจวาจาสุภาพยิ้มแย้มมีเมตตากรุณาเอื้อเฟื้อช่วยเหลือและร่วมแก้ไขปัญหาให้บริการด้วยความเสมอภาคยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ

๗.ควรปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริตเที่ยงตรงและเที่ยงธรรมตามหลักกฎหมายจริยธรรมและระเบียบวินัย

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นางมรกต สนิทธางกูร	ผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
นายโสภัณฑ์ วงศ์ดวงคำพู	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
นายสมบัติ วรสินวัฒนา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตปทุมวัน
นายมงคล กฤษฎาพรรณ	หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ผู้จัดทำ

นายพรชัย ปัญจพงษ์	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
ว่าที่ร้อยตรีหญิงทวีพร ธรรมสอน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวจิรติ เนตรสูงเนิน	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นางสาวระพีพร หงส์วิไล	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

- คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
- แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
- แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		แนวทางการดำเนินงาน	เอกสารประกอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
1.หลักนิติธรรม กฎ ระเบียบของหน่วยงานมีความถูกต้องตามกฎหมาย	- มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎ ระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัยและเหมาะสมอยู่เสมอ	ครั้ง/ปี	1	หน่วยงานแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการ 1.ตรวจสอบ ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับที่อยู่ในความรับผิดชอบว่ามีส่วนใดที่ไม่เป็นปัจจุบัน และสมควรดำเนินการทบทวน/ปรับปรุง 2.จัดทำสรุปรายชื่อไว้ และส่วนที่เห็นควรปรับปรุง	1.คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน 2.บันทึกรายงานการประชุม 3.ผลสรุป 4.อื่น ๆ	
2. หลักจริยธรรม 2.1 ปลอดจากการทุจริต	1) มีการอบรม หรือเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการกระทำทุจริต ฯ และการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน	ครั้ง/ปี	1	หน่วยงานสามารถเลือกกิจกรรมที่จะดำเนินการได้ คือ การจัดฝึกอบรม <u>หรือ</u> การเผยแพร่ให้ความรู้ในหัวข้อการกระทำทุจริต ฯ และการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนให้กับข้าราชการและบุคลากรในสังกัด (กลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม) <u>การจัด</u> 2 ครั้ง/ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม <u>**หมายเหตุ</u> การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการทุจริตไม่ใช่ความหมายของการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับทุจริตฯ	1. โครงการ 2. ภาพถ่ายกิจกรรม 3. เอกสาร เช่น แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ใบลงทะเบียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	
	2) ไม่มีการกระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นการทุจริตที่สำนักงาน ป.ป.ช./สำนักงาน ป.ป.ท. ได้ไต่สวนและชี้มูลความผิด อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ	เรื่อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริต ฯ	- หน่วยงาน<u>ที่มีเรื่องร้องเรียน</u>การกระทำทุจริตฯ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ป.ช./สำนักงาน ป.ป.ท. อันได้มีการไต่สวนและชี้มูลความผิดแล้ว (ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2559) จะไม่ได้คะแนน - กรณีเจ้าหน้าที่ที่ถูกชี้มูลความผิดมีการโยกย้ายหน่วยงาน ให้ถือว่าหน่วยงานต้นสังกัดในขณะที่กระทำความผิด เป็นหน่วยงานตามตัวชี้วัดนี้	-สำนักงาน ก.ก. จะได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้ตรวจประเมินผลจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเรื่องร้องเรียนฯ ที่หน่วยงานรายงานมาที่สำนักงาน ก.ก. เพื่อใช้ในการตรวจประเมินผลหน่วยงาน	

คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		แนวทางการดำเนินงาน	เอกสารประกอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
2.2 ปลอดจากการกระทำผิดวินัย	1) มีการอบรม หรือเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับวินัย/แนวทางการลงโทษทางวินัย/ประมวลจริยธรรม	ครั้ง/ปี	1	หน่วยงานสามารถเลือกกิจกรรมที่จะดำเนินการได้ คือ การจัดฝึกอบรม หรือ การเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับวินัย/แนวทางการลงโทษ/การกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน ให้กับข้าราชการและบุคลากรในสังกัด การจัด 2 ครั้ง/ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม **หมายเหตุ การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่อต้านการกระทำความผิดทางวินัย ไม่ใช่ความหมายของการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับวินัย	1. โครงการ 2. ภาพถ่ายกิจกรรม 3. เอกสาร เช่น แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ใบลงทะเบียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	
	2) มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ครั้ง/ปี	2	หน่วยงานดำเนินการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่ข้าราชการและบุคลากรในสังกัด กิจกรรม เช่น ทำบุญเลี้ยงพระ ฟังเทศน์/ พัฒนาความสะอาดในวันสำคัญต่าง ๆ / การบริจาคโลหิต การเลี้ยงอาหารกลางวันเด็กพิการ/ คนชรา /การปลูกป่า เป็นต้น การจัด 3 ครั้ง/ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม	1. ภาพถ่ายกิจกรรม 2. เอกสารประกอบ เช่น สรุปข้อมูลการดำเนินการ แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ฯลฯ	
3. หลักความโปร่งใส มีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล	1) มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/เผยแพร่ข้อมูลตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540	-	มีครบทุกขั้นตอน	หน่วยงานจะต้องมี - การจัดตั้งศูนย์ ฯ - คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ - การลงทะเบียนผู้มาขอรับบริการ - การแจ้งสิทธิกรณีไม่อนุญาต (หากมี)	- คำสั่งจัดตั้งศูนย์ ฯ - คำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ - สมุดลงทะเบียนผู้มาขอรับบริการ (ภาพถ่ายประกอบ) - มีการแจ้งสิทธิกรณีไม่อนุญาต (หากมี)	

คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		แนวทางการดำเนินงาน	เอกสารประกอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
	2) มีช่องทาง / เครื่องมือให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและนำไปปรับปรุง	ช่องทาง/เครื่องมือ	3	หน่วยงานจะต้องจัดให้มีช่องทาง / เครื่องมือสำหรับให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น **<u>การประเมิน</u> 4 ช่องทาง/เครื่องมือ จึงจะได้คะแนนเต็ม**	1) กล่องรับความคิดเห็น (ภาพถ่าย) 2) โทรศัพท์ (ระบุหมายเลข) 3) เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค (พิมพ์หน้าเว็บไซต์ หรือ เฟสบุ๊ค) 4) อื่น ๆ เช่น แบบสอบถามฯลฯ	
	3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล /ขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ ให้ประชาชนทราบ	ประเภท	2	หน่วยงานดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล /ขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ ให้ประชาชนทราบ **<u>การประเมิน</u> ดำเนินการ 3 ประเภท จึงจะได้คะแนนเต็ม**	1.คู่มือการปฏิบัติราชการ (ภาพหน้าปกคู่มือ + บันทึกคู่มือฯใส่แผ่น CD) 2.แผ่นพับประชาสัมพันธ์ 3.เอกสารหลักฐานอื่น เช่น แผนผังขั้นตอน บอร์ด ปชส. เว็บไซต์ ฯลฯ	กองกลาง/สำนักงานปกครองฯ/สำนักงานเขต/และสำนักที่มีลักษณะงานในการให้บริการประชาชน
4. <u>หลักการมีส่วนร่วม</u> เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	1) เข้าร่วมกิจกรรม/การทำงานของหน่วยงาน	ประเภท	2	หน่วยงาน (สำนักงานเขต) จะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการชุมชน การจัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา การดำเนินการของคณะกรรมการบริหารโรงเรียน ฯลฯ **<u>การประเมิน</u> ดำเนินการ 3 ประเภท จึงจะได้คะแนนเต็ม** **<u>*หมายเหตุ</u>** การประชุมกรรมการชุมชน 3 ครั้ง คิดเป็น 1 ประเภท	- คำสั่งแต่งตั้ง / อื่น ๆ - รายงานการประชุม - ภาพถ่ายกิจกรรม - ใบลงทะเบียน	สำนักงานเขต

หลักธรรมาภิบาล องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		แนวทางการดำเนินงาน	เอกสารประกอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
	2) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการนำผลสรุปไปปรับปรุง	ขั้นตอน	2	หน่วยงานต้องดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน / ผู้รับบริการ ตามแบบสอบถามที่กำหนดให้ จากนั้นรวบรวมสรุปผลดำเนินการและข้อเสนอแนะรายงานผู้บริหารหน่วยงานทราบ หากมีสิ่งที่ควรดำเนินการปรับปรุง ก็ให้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าว **<u>การประเมิน</u> ครบ 3 ขั้นตอน จึงจะได้คะแนนเต็ม** ยกเว้น หน่วยงานที่ไม่มีข้อเสนอแนะให้ทำการปรับปรุงในเรื่องใดเลย จะคิดเพียงแค่ 2 ขั้นตอน ***<u>หมายเหตุ</u>** ในกรณีที่มีผู้ตอบแบบประเมินในช่องน้อย/น้อยที่สุด หน่วยงานควรมีการนำหัวข้อดังกล่าวมาทำการปรับปรุง	- รายงานสรุปผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน - การนำผลไปปรับปรุง - เอกสาร ภาพถ่าย หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องที่แสดงให้เห็นถึง ก่อน – หลังการปรับปรุง	สำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อย 100 คน
	3) มีการจัดกิจกรรมและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการขอความร่วมมือกับสื่อมวลชน ประชาชน และข้าราชการ เพื่อเฝ้าระวังพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน	กิจกรรม/ปี	2	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมขอความร่วมมือประชาชน สื่อมวลชน ข้าราชการ ลูกจ้างแจ้งเบาะแส หากพบการพฤติกรรมการหรือกระทำทุจริตของข้าราชการ/บุคลากรในสังกัด **<u>การประเมิน</u> จัด 3 กิจกรรม /ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม**	1. หนังสือเวียน 2. บอร์ดประชาสัมพันธ์ 3. แผ่นพับ 4. เว็บไซต์หรือ เฟสบุ๊ค	

คู่มือการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		แนวทางการดำเนินงาน	เอกสารประกอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย			
5. หลักความรับผิดชอบ มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ	1) หน่วยงานมีการประชุมและติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	ครั้ง/ปี	2	หน่วยงานจะมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีอยู่แล้ว หรือจะเพิ่มวาระเข้าไปในการประชุมผู้บริหารประจำหน่วยงานก็ใช้ได้ การประเมิน จัดประชุม 3 ครั้ง จึงจะได้คะแนนเต็ม	- รายงานการประชุม - เอกสารอื่น ๆ เช่น ระเบียบวาระการประชุม เป็นต้น	
	2) มีคณะทำงาน/ระบบเพื่อตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ครั้ง/ปี	2	หน่วยงานจะมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีอยู่แล้ว หรือมีระบบ เช่น daily plan ไว้ใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นต้น การประเมิน ต้องตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน 3 ครั้ง /ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม	- คำสั่งแต่งตั้ง - สรุปผลการตรวจประเมิน - ภาพถ่ายกิจกรรม	
6. หลักความคุ้มค่า หน่วยงานมีการประหยัด และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- หน่วยงานมีการรณรงค์การใช้สอยทรัพยากรอย่างประหยัด	ครั้ง/ปี	2	หน่วยงานต้องจัดให้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์การใช้สอยทรัพยากร เช่น น้ำ ไฟฟ้า ฯลฯ อย่างประหยัด การประเมิน ต้องดำเนินการ 2 ครั้ง /ปี จึงจะได้คะแนนเต็ม	เอกสารการดำเนินการ เช่น แผ่นพับ ปชส. การจัดบอร์ด หนังสือเวียน ภาพถ่ายกิจกรรม เป็นต้น	ปรับเปลี่ยนแนวทางการประเมินเพื่อความเหมาะสม

แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		เกณฑ์การให้คะแนน			แนวทางการประเมิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	1	2	3			
1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามและการบังคับใช้ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน									
กฎ ระเบียบของหน่วยงานมีความถูกต้องตามกฎหมาย	- มีการตรวจสอบหรือทบทวนกฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเหมาะสมอยู่เสมอ	ครั้ง/ปี	1	-	-	1 ครั้ง	☐ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน ☐ รายงานการประชุม ☐ ผลสรุป ☐ อื่น ๆ	ทุกหน่วยงาน	
2. หลักจริยธรรม เป็นการยึดมั่นความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม									
2.1 ปลอดจากการทุจริต	1) มีการอบรม หรือเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการกระทำทุจริต ฯ และการกระทำที่เป็นผลประโยชน์ทับซ้อน	ครั้ง/ปี	1	-	1 ครั้ง	2 ครั้ง	☐ โครงการ ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม ☐ เอกสาร เช่น แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ใบลงทะเบียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	ทุกหน่วยงาน	
	2) ไม่มีการกระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นการทุจริต ฯ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ	เรื่อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ	-	-	ไม่มีเรื่องร้องเรียนทุจริตฯ	☐ มี ☐ ไม่มี	ทุกหน่วยงาน	-

แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		เกณฑ์การให้คะแนน			แนวทางการประเมิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	1	2	3			
2.2 ปลอดจากการกระทำผิดวินัย	1) มีการอบรม หรือเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับวินัย/แนวทางการลงโทษทางวินัย/ประมวลจริยธรรม	ครั้ง/ปี	1	-	1 ครั้ง	2 ครั้ง	☐ โครงการ ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม ☐ เอกสาร เช่น แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ใบลงทะเบียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	ทุกหน่วยงาน	
	2) มีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน	ครั้ง/ปี	2	-	2 ครั้ง	3 ครั้ง	☐ ภาพถ่ายกิจกรรม ☐ เอกสารประกอบ เช่น แผ่นพับ ปชส. หนังสือเวียน ฯลฯ	ทุกหน่วยงาน	
3. หลักความโปร่งใส	เป็นการปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน								
มีความโปร่งใสด้านการเปิดเผยข้อมูล	1) มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/เผยแพร่ข้อมูลตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540	-	มีครบทุกขั้นตอน	-	-	มีครบทุกขั้นตอน	☐ มีการจัดตั้งศูนย์ ฯ ☐ มีคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่ ☐ มีการลงทะเบียนผู้มาขอรับบริการ ☐ มีการแจ้งสิทธิกรณีไม่อนุญาต	ทุกหน่วยงาน	
	2) มีช่องทาง / เครื่องมือให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานและนำไปปรับปรุง	ช่องทาง/เครื่องมือ	3	-	3 ช่องทาง/เครื่องมือ	4 ช่องทาง/เครื่องมือ	☐ กล่องรับความคิดเห็น ☐ โทรศัพท์ ☐ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ☐ อื่น ๆ เช่น แบบสอบถาม ฯ	ทุกหน่วยงาน	
	3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ขั้นตอนการทำงาน/การให้บริการ ให้ประชาชนทราบ	ประเภท	2	-	2 ประเภท	3 ประเภท	☐ คู่มือการปฏิบัติราชการ ☐ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ☐ อื่น ๆ เช่น บอร์ด ปชส. เว็บไซต์ เป็นต้น	กองกลาง/สำนักงานปกครอง ฯ /สำนักงานเขต / และสำนักที่มีลักษณะงานในการให้บริการประชาชน	

แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		เกณฑ์การให้คะแนน			แนวทางการประเมิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	1	2	3			
4. หลักการมีส่วนร่วม	เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบปัญหาสำคัญของส่วนรวมทุกระดับ ไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็น การประชาพิจารณ์ และการแสดงประชามติ								
เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	1) เข้าร่วมกิจกรรม/การทำงานของหน่วยงาน	ประเภท	2	-	2 ประเภท	3 ประเภท	☐ คำสั่งแต่งตั้ง ☐ รายงานการประชุม ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม ☐ ใบลงทะเบียน	ทุกสำนักงานเขต	
	2) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการนำผลสรุปไปปรับปรุง	ขั้นตอน	2	ทอดแบบสอบถาม	รายงานผู้บริหารทราบผลสรุป	นำไปปรับปรุง	☐ รายงานสรุปผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน ☐ การนำผลไปปรับปรุง ☐ เอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงาน	แบบสอบถามใช้แบบที่ กทม. กำหนด
	3) มีการจัดกิจกรรมและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการขอความร่วมมือจากสื่อมวลชน ประชาชน ข้าราชการ และบุคลากรเพื่อเฝ้าระวังพฤติกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน	กิจกรรม/ปี	2	-	2 กิจกรรม	3 กิจกรรม	-เอกสารประกอบ ☐ แผ่นพับ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม ☐ มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ฯลฯ	ทุกหน่วยงาน	

แบบรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

หลักธรรมาภิบาล/องค์ประกอบ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		เกณฑ์การให้คะแนน			แนวทางการประเมิน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	1	2	3			
5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การเอาใจใส่ปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลอันเกิดจากการกระทำของตนเอง									
มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ	1) หน่วยงานมีการประชุมและติดตามผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	ครั้ง/ปี	2	-	2 ครั้ง	3 ครั้ง	☐ รายงานการประชุม ☐ เอกสารอื่น ๆ	ทุกหน่วยงาน	
	2) มีคณะทำงาน/ระบบเพื่อตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ครั้ง/ปี	2	-	2 ครั้ง	3 ครั้ง	☐ คำสั่งแต่งตั้ง ☐ สรุปผลการตรวจประเมิน ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม	ทุกหน่วยงาน	
6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้ประหยัด ใช้สอยทรัพยากรอย่างคุ้มค่า									
หน่วยงานมีการรณรงค์การประหยัด และใช้สอยทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- หน่วยงานมีการรณรงค์การใช้สอยทรัพยากรอย่างประหยัด	ครั้ง/ปี	2	-	-	2 ครั้ง	☐ เอกสารการรณรงค์ .... ☐ ภาพถ่ายกิจกรรม	ทุกหน่วยงาน	

แบบสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับการสร้างราชการใสสะอาดของสำนักงานเขตปทุมวัน

◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈ ◈

วัตถุประสงค์ เพื่อนำความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ มาปรับปรุงและพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่กลไกการป้องกันการทุจริตที่ดี เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำชี้แจง แบบสำรวจความคิดเห็นนี้แบ่งเป็น ๕ ส่วน โดยขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ตรงกับช่องตัวเลือกที่ตรงกับข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ○ ชาย ○ หญิง

๒. อายุ ○ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ○ ๒๑ – ๔๐ ปี ○ ๔๑ – ๖๐ ปี ○ ๖๐ ปี ขึ้นไป

๓. การศึกษาสูงสุด
○ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ○ มัธยมศึกษา ○ อนุปริญญา
○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ
○ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ○ บริษัทเอกชน ○ กิจการส่วนตัว
○ รับจ้างทั่วไป ○ ไม่ได้ประกอบอาชีพ .....
○ อื่น ๆ .....

๕. ลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจความคิดเห็น
○ เป็นผู้มาใช้บริการ / ติดต่อราชการ โดยมาติดต่อเกี่ยวกับ .....
○ เป็นผู้มารับจ้างทำงาน โดยมารับทำงาน .....
○ เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานนี้
○ เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานครที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ
○ เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ท่านทราบหรือไม่ว่าหน่วยงานที่ท่านติดต่ออยู่นี้มีตู้รับเรื่องร้องเรียน
○ ทราบ ○ ไม่ทราบ

๒. ท่านคิดว่าการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครผ่านช่องทางใดเหมาะสมที่สุด
○ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ○ โทรศัพท์/โทรสาร ○ จดหมาย ○ เว็บไซต์
○ ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. (โทร. ๑๕๕๕)

๓. ท่านเคยพบเห็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ติดต่ออยู่นี้ มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิชอบหรือไม่

○ เคยพบ ○ ไม่เคยพบ (ข้ามไปตอบข้อ ๕)

๔. พฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบที่ท่านเคยพบเห็น (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

○ พยายามดำเนินการให้เรื่องล่าช้า เพื่อต้องเสียค่าใช้จ่ายพิเศษ
○ แจ้งว่าเรื่องไม่ถูกต้อง หากจะทำให้เรื่องถูกต้อง อาจต้องมีค่าใช้จ่าย
○ เรียกรับผลประโยชน์จากตำแหน่งหรือปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น เรียกรับเงิน/สินบน/ของรางวัล
○ ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน
○ รับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลเสียต่องานที่รับผิดชอบ
○ ผูกขาด / ค้าขาย / รับงาน / สมยอมกับสมัครพรรคพวกของตนเองหรือมีผลประโยชน์ร่วมด้วย
○ ช่วยญาติมิตรให้ได้งานอย่างไม่เป็นธรรม
○ ปิดบังข้อมูลทางราชการเพื่อเรียกรับประโยชน์หรือปิดบังโทษ เพื่อประโยชน์แห่งตนหรือพวกพ้อง
○ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๕. ท่านพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ติดต่ออยู่นี้ระดับใด

○ พอใจมาก ○ พอใจ ○ ไม่พอใจ

<u>ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน</u>

	หัวข้อ (ประเด็น,เรื่อง)	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๒.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยไมตรีดี					
๓.	แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานแสดงอย่างชัดเจน					
๔.	มีการกำหนดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการไว้ชัดเจน ให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
๕.	ป้ายบอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีเพียงพอ และชัดเจน					
๖.	สถานที่ติดต่อสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น					
๗.	สถานที่ประชาสัมพันธ์ สามารถเห็นได้ชัดเจนและสะดวกในการติดต่อ					

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร

	หัวข้อ (ประเด็น,เรื่อง)	ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน					
๒.	ข้อมูลข่าวสารสามารถสืบค้นได้ทาง Internet					
๓.	เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยมีความพร้อมและเพียงพอ ง่ายต่อการค้นหา					
๔.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง					
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่าน และสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้					
๖.	เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจน ในกรณีที่ไม่ได้รับข้อมูล					

ข้อเสนอแนะ

๑. ท่านเห็นว่า ข้าราชการ หรือบุคลากรกรุงเทพมหานครควรมีลักษณะหรือค่านิยมที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

๒. อื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสำรวจความคิดเห็นฉบับนี้ด้วยความตั้งใจ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตปทุมวัน