

**แผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ**

 **บก.ตชด.ภาค 3**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

**กระบวนงาน**

**“กระบวนงานที่ 4 การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ**

**วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบาย ”**

**คำนำ**

ความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารงาน หมายถึง การสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ มีการสื่อสาร การแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการในการติดตามและประเมินผลที่ได้รับการยอมรับว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

ในสังคมโลกยุคปัจจุบันได้เน้นถึงความสำคัญของความโปร่งใสว่า เป็นมาตรการสำคัญที่จะช่วยป้องกันการทุจริตคอรัปชั่น ช่วยให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมีความรับผิดชอบ และมีการปฏิบัติงานหรือมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มิใช่เฉพาะกลุ่มหรือพวกพ้อง จึงมีความจำเป็นที่ภาครัฐ จะต้องมีมาตรการและแนวทางในการสร้างความโปร่งใส ให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือ ดังนั้นกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนสร้างความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕64 เพื่อกำหนดให้หน่วยในสังกัดนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จึงได้จัดทำแผนการสร้างความโปร่งใส การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้เกิดความถูกต้องโปร่งใส และนำไปใช้ในการประเมินความโปร่งใส และตรวจสอบได้ในหน่วยงานของตน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหากการดำเนินการตามแผน ที่กำหนดจะส่งผลให้ กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓ ได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจจากประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้น

 พล.ต.ต.

 (นพพล ชาติวงศ์)

 ผู้บังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3

**สารบัญ**

 **หน้า**

คำนำ 1

สารบัญ 2

หลักการและเหตุผล 3

ความสำคัญของกระบวนงานการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ 4

ผลกระทบหากมีการทุจริตคอร์รัปชั่นในกระบวนงาน 4

วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการดำเนินงาน 4

แนวทางการวิเคราะห์ปัญหา 5

ระบุและประเมินระดับความเสี่ยง 6

จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง 7

วิเคราะห์ปัญหาหรือความเสี่ยงของกระบวนงาน 8

กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย 9

แนวทางแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยง 10

การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยง 10

ปฏิทินการดำเนินงาน 11-12

**แผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ**

**แผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ**

**กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓**

**กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3**

**กระบวนงานที่ 4 การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบาย**

**1. หลักการและเหตุผล**

กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 มีภารกิจในการเฝ้าระวังและแก้ไขปัญหาสถานการณ์ชายแดน เพื่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของรัฐในพื้นที่ชายแดนภาคเหนือ (๑7 จังหวัด) ซึ่งในการดำเนินงานจักต้องมีความสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยเหนือและแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลในต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น ตามเจตนารมณ์ของมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ การบริการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลา ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ให้เข้าถึงการบริการง่าย สะดวก รวดเร็ว

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อ 24 เมษายน 2555 เห็นชอบให้มีแผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาล ในภาคราชการเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓ จึงได้จัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ซึ่งกระบวนงานที่กำหนดให้งานฝ่ายอำนวยการ และข้าราชการตำรวจในสังกัด ดำเนินการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาจาก

1) เป็นกระบวนงานที่มีความเสี่ยงสูง ในการเกิดการทุจริตคอรัปชั่น

๒) เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อประชาชนโดยตรง ( หรือบุคลากรภายในหน่วยงาน )

๓) มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน

๔) ก่อให้เกิดส่วนได้ส่วนเสียต่อประชาชนสูง

 ดังนั้น กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 จึงได้มีการดำเนินการจัดทำโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยได้มีการดำเนินการในการพิจารณาคัดเลือกจากหลักเกณฑ์แล้วผลการคัดเลือกได้ เลือกกระบวนงานที่ 4 การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบาย เป็นกระบวนงาน ในการจัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ความสำคัญของกระบวนงาน การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓ เป็นหน่วยงานราชการที่มีการดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนทางราชการ ใช้งบประมาณแผ่นดินในการดำเนินงานและการปฏิบัติราชการ ดังนั้นระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นระบบงานที่มีความสำคัญในการให้ความเชื่อมั่นประชาชนหรือผู้ใช้บริการของ กองบังคับตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 อีกทั้งเป็นช่องทางและเครื่องมือที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เป็นระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำสั่ง กฎ/ระเบียบ ข้อมูลสถิติ ผลการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลสาระความรู้ แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ผ่านช่องทางเว็บไซด์ http://p3.bpp.police.go.th/ โดยที่ผ่านมา มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓ ในระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกระบวน การทำงานดังกล่าว เพื่อลดช่องโหว่ของความไม่โปร่งใสต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นศรัทธาในการดำเนินงาน และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในอนาคต

ผลกระทบหากมีการทุจริตคอร์รัปชั่นในกระบวนงาน

การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ หากมีการทุจริตคอรัปชั่นในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ อาจมีผลกระทบความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน ในการดำเนินการของกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3 ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งในการทุจริตคอร์รัปชั่น อาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

 1) การไม่เปิดเผยซึ่งข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง

 2) การมีข้อมูลประกอบการเสนอแนะนโยบายและการบริการที่ไม่เพียงพอ

 3) การปราศจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

 4) ไม่มีการควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ

**2. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงาน**

วัตถุประสงค์

 1) ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ

 2) ลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดการทุจริตในการปฏิบัติราชการ

 3) เสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

เป้าหมาย

 ทำให้ประชาชน หรือผู้ใช้บริการ มีความรู้ เข้าใจในระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ในช่องทางต่างๆ ของกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดน ภาค 3 ถึงมาตรฐานในการให้บริการ ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน หรือผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในอนาคต

**3. แนวทางการวิเคราะห์ปัญหา**

กระบวนงานระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ รับผิดชอบโดย กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบังคับการตำรวจ ตระเวนชายแดนภาค 3 แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

 ขั้นตอนที่ ๑ การเข้าใช้งานระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 ขั้นตอนที่ ๒ การป้องกันการเข้าถึงฐานข้อมูลระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 ขั้นตอนที่ ๓ ซ่อมแซมระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนาระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 ขั้นตอนที่ 5 การประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

 ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของกระบวนงาน ต้องทำการประเมินความเสี่ยงในการทุจริตและวิเคราะห์ความเสี่ยงของกระบวนงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างความโปร่งใส รวมถึงเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและแผนในการดำเนินงานของหน่วย เพื่อใช้กำหนดมาตรการในการสนับสนุนการเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

**3.1 ระบุและประเมินระดับความเสี่ยง**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ขั้นตอนการดำเนินงาน** | **ปัญหาหรือ****ความเสี่ยงในการเกิดทุจริตคอร์รัปชั่น** | **โอกาสที่จะเกิด** | **ความรุนแรงของผลกระทบ** | **คะแนน****(โอกาสxความรุนแรง)** |
| **สูง****(3)** | **กลาง****(2)** | **ต่ำ****(1)** | **สูง****(3)** | **กลาง****(2)** | **ต่ำ****(1)** |
| **1** | **การเข้าใช้งานระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ** | เจ้าหน้าที่ล่วงรู้ถึงข้อมูลชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน หรือข้อมูลส่วนตัว ของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถนำไปสร้างความเสียหายต่อบุคคลผู้นั้นได้(R1) |  |  | ✓ |  | ✓ |  | 2 |
| **2** | **การป้องกันการเข้าถึงฐานข้อมูลระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ** | เจ้าหน้าที่ละเลยการป้องกัน ระบบฐานข้อมูลของหน่วย ซึ่งอาจทำให้มีผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญของหน่วยได้ เช่น รหัสผู้ดูแลระบบ ข้อมูลเอกสารสำคัญที่มีชั้นความลับของหน่วย ฯลฯ (R2) |  |  | ✓ | ✓ |  |  | 3 |
| **3** | **การซ่อมแซม ระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ** | กรณีเมื่อเกิดปัญหาในระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ละเลยในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดดังกล่าว (R3) |  | ✓ |  | ✓ |  |  | 6 |
| **4** | **ปรับปรุงพัฒนาระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ** | เจ้าหน้าที่ละเลยการพัฒนาระบบการให้บริการ ทำให้ไม่เกิดความน่าสนใจในการเข้ามาใช้บริการของผู้เข้ามาใช้บริการ (R4) |  | ✓ |  |  | ✓ |  | 4 |
| **5** | **การประชา****สัมพันธ์การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ** | เจ้าหน้าที่ละเลยการประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลสารสนเทศของหน่วย ทำให้บุคคลทั่วไปไม่ทราบถึงการให้บริการดังกล่าว (R5) |  |  | ✓ |  |  | ✓ | 1 |

**3.๒. จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **โอกาสที่จะเกิด** | สูง **(3)** | **3** | **6** | **9** |
| กลาง **(2)** | **2****(R.1)** | **4****(R.4)** | **6****(R.3)** |
| ต่ำ **(1)** | **1****(R.5)** | **2** | **3****(R.2)** |
|  |  | ต่ำ **(1)** | กลาง **(2)** | สูง **(3)** |

 **ความรุนแรงของผลกระทบ**

 สีแดง ความเสี่ยงสูง **ความเสี่ยงในการเกิดทุจริต**

 สีเหลือง ความเสี่ยงปานกลาง

 สีเขียว ความเสี่ยงต่ำ

 จากการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการเกิดทุจริตคอร์รัปชั่น ตามตารางที่ 3.1 จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง ในตารางที่ 3.2 พบว่า ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบข้อเท็จจริง พบความเสี่ยงในขั้นตอนในการซ่อมแซมระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ กรณีเมื่อเกิดปัญหาในระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ละเลยในการแก้ไขปัญหา หรือข้อผิดพลาดดังกล่าว จึงนำความเสี่ยงนี้มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 **3.3 วิเคราะห์ปัญหาหรือความเสี่ยงของกระบวนงาน**

เจ้าหน้าที่ละเลยในการตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ

กรณีเมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ละเลยในการแก้ไขปัญหา

**ผลกระทบของปัญหา**

**สาเหตุของปัญหา**

**ปัญหาหลัก**

กรณีเมื่อเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขอย่างล่าช้า

ผู้เข้ามาใช้บริการ ไม่สามารถใช้บริการข้อมูลสารสนเทศตามที่คาดหวังได้

ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย

ผู้เข้ามาใช้บริการลดลง เนื่องจากขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่ละเลยในการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหา

**4.กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัวชี้วัด** | **น้ำหนัก** | **เกณฑ์การให้คะแนน** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ  | 50% | มีการแต่งตั้งคณะทำงาน ในการดำเนินงานโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ของ บก.ตชด.ภาค ๓ ประจำปี ๒๕๖4 | มีการดำเนินการจัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ของ บก.ตชด.ภาค ๓ ตามหลักการที่กำหนดตามแนวทางคู่มือการสร้างความโปร่งใส ของ กพร. | นำเสนอแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อกรุณาทราบ และมีการนำแผนดังกล่าวสื่อสารให้บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนฯ | มีการดำเนินการกิจกรรม ตามแผนได้ครบถ้วน | ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ บช.ตชด. ตามกำหนด  |
| 2.ระดับความสำเร็จของการป้องกันการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นๆหรือฐานข้อมูลขององค์กรโดยมิชอบ | ๑๐% | ตรวจสอบพบการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นหรือองค์กร จำนวน 4 ครั้งขึ้นไป | ตรวจสอบพบการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นหรือองค์กร จำนวน3 ครั้ง | ตรวจสอบพบการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นหรือองค์กร จำนวน 2 ครั้ง | ตรวจสอบพบการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นหรือองค์กร จำนวน1 ครั้ง | ไม่พบการละเมิดละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นหรือองค์กร |
| 3.ระดับความสำเร็จของการซ่อมแซมระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศเมื่อเกิดปัญหา | 10% | เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ในเวลามากกว่า 1 ชั่วโมงขึ้นไป | เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ในเวลา 51 นาที– 1 ชั่วโมง | เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ในใช้เวลา 41 – 50 นาที | เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ในเวลา 31 – 40 นาที | เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาได้ในเวลาไม่เกิน30 นาที |
| ๔.ระดับความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์การในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | ๑๐%  | มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับ ข่าวสาร และความรู้ ในระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ในการแสดงขั้นตอนการในการเข้าถึงระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการแสดงขั้นตอนการในการเข้าถึงระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | มีช่องทางในการแจ้งปัญหาในการใช้งานระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ | มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการแสดงความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศของผู้เข้ามาใช้บริการระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศ |
| ๕.ระดับความสำเร็จของความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ | ๒0% | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ50 | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ51 - 59 | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ60 - 69 | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ70 - 79 | ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ80 ขึ้นไป |
| **รวม** | **๑๐๐%** |  |  |  |  |  |

**5. แนวทางแก้ไขปัญหา หรือ ความเสี่ยง**

เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือตัวชี้วัด จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือความเสี่ยงที่ได้คัดเลือกไว้ ตามหัวข้อ 3.2 จัดลำดับและคัดเลือกปัญหา หรือความเสี่ยงโดยวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญ ในการสร้างความโปร่งใส

 **5.๑. การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและความเสี่ยงของกระบวนงาน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ปัจจัยสำคัญในการสร้างความโปร่งใส** | **มาตรการในปัจจุบัน** | **ประเมินมาตรการ ในปัจจุบัน** | **มาตรการเพิ่มเติม** |
| 1. การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ | มีเว็บไซด์ ที่ใช้ในการเผยแพร่ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ  | ไม่เพียงพอ | เพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศมากขึ้น |
| 2. การมีส่วนร่วมของผู้เข้ามาใช้บริการ | มีช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการแสดงความคิดเห็น | ไม่เพียงพอ | เพิ่มช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการแสดงความพึงพอใจในการใช้บริการ |
| 3. การเผยแพร่นโยบายในการให้บริการ | มีช่องทางเผยแพร่ข้อมูล กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนให้บริการ | ไม่เพียงพอ | มีการกำหนดนโยบายในการให้บริการ และนำมาเผยแพร่แก่ผู้เข้ามาใช้บริการ |
| 4. การควบคุมและติดตามการทำงานของระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | มีเจ้าหน้าที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลระบบให้บริการ | ไม่เพียงพอ | เพิ่มช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาของระบบให้บริการได้ |
| 5. การประชาสัมพันธ์ระบบให้บริการ | บุคคลทั่วไปสามารถค้นหาช่องทางเข้ามาใช้บริการได้ผ่านทางระบบเว็บไซด์ค้นหาข้อมูลต่างๆ เช่น Google, Yahoo ฯลฯ | ไม่เพียงพอ | จัดทำแผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการ |
| 6. การให้บริการอย่างเป็นธรรมเสมอภาค | สามารถเข้ามาใช้บริการได้ผ่านทางเว็บไซด์ของหน่วย โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆที่ให้บริการได้ โดยไม่ต้องสมัครสมาชิก หรือเสียค่าใช้จ่าย | ไม่เพียงพอ | นำแผนสร้างความโปร่งใสเผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและการดำเนินการขององค์กร |

 **5.2 ปฏิทินการดำเนินงาน**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **มาตรการ** | **ปฏิทินดำเนินงาน 2564** | **หมายเหตุ** |
| **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| 1. นำแผนสร้างความโปร่งใสเผยแพร่แก่ผู้ใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและการดำเนินการขององค์กร |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. จัดทำแผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. เพิ่มช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการแสดงความพึงพอใจในการใช้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาของระบบให้บริการได้ |  |  |  |  |  |  |   |
| 5.เพิ่มช่องทางในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศมากขึ้น |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. ติดตามผลการป้องกันการละเมิดในการเข้าถึงข้อมูลบุคคลอื่นๆหรือฐานข้อมูลขององค์กรโดยมิชอบ |  |  |  |  |  |  |  |
| **มาตรการ** | **ปฏิทินดำเนินงาน 2564** | **หมายเหตุ** |
| **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
|  7. ติดตามผลการซ่อมแซมระบบให้บริการข้อมูลสารสนเทศเมื่อเกิดปัญหา |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการ |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. สรุปภาพรวมผลการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |  |