

## มาตรการ/โครงการรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

นโยบายด้าน : ๒. นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก : ๑. มุ่งมั่นให้บริการด้วยความโปร่งใส เสมอภาค และสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

แนวทางปฏิบัติ : ๑.๒ กำหนดแนวทางให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือตรวจสอบการให้บริการได้

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
๑. ทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๑. จัดทำแผนพัฒนาบริการของฝ่ายการการเงิน หัวข้อ “การรับและนำส่งเงินตามสัญญาเช่าเวลา” ๒. จัดทำแผนการให้บริการเกี่ยวกับสัญญาอีมเงิน ๓. จัดทำแนวทางการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบใบสำคัญ ๔. จัดทำแผนพัฒนาการบริหารด้านยานพาหนะ	ก.พ.-ก.ย.๕๗	จำนวนกระบวนการสนับสนุนที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น	๔ เรื่อง	กคส.
๒. โครงการให้บริการบัตรประจำตัวสื่อมวลชน วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการควบคุมดูแลอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน ในการจัดงาน	๑. ทบทวนการให้บริการ ๒. ปรับปรุงการให้บริการ กำหนดขั้นตอน/วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการ ๓. จัดทำคู่มือการให้บริการและการปฏิบัติงาน	ม.ค.-ก.ย.๕๗	ร้อยละ ๗๕ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวสื่อมวลชน	สื่อมวลชนและบุคลากรของ กปส.	สพป.

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
พระราชพิธี รัฐพิธีร่วมกับ ตำรวจสันติบาล	๔. ประกาศมาตรฐานการให้บริการ การจัดทำบัตรสื่อมวลชน				
<b>๓. การจัดระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน วัตถุประสงค์</b> ๑. เพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ สวท. ผ่านช่องทางที่กำหนด ได้แก่ เว็บไซต์และเฟซบุ๊กของ สวท. ๒. เพื่อนำข้อมูลจากความคิดเห็นและข้อร้องเรียนมาปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. การกำหนดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน ๒. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบอย่างกว้างขวาง ๓. สรุปความคิดเห็นและข้อร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาสั่งการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ๔. จัดทำรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการ นำส่ง กพร. กปส. ตามที่กำหนด	ม.ค.-ก.ย. ๕๗	รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	- กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ประชาชนทั่วไป	สวท.
<b>๔. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรมตามกระบวนการ</b>	การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมตามกระบวนการ เช่น การ	ธ.ค.-ก.ย. ๕๗	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนและหลังดำเนินงานตามกิจกรรม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ประชาชนที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามกระบวนการ	สปช.๒

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
	ดำเนินการตามโครงการ การจัด รายการวิทยุ การแสดงความ คิดเห็น สนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงาน การเข้ามามี บทบาทในการเป็นเครือข่าย ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน				
<p><b>๕. โครงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน</b> <b>วัตถุประสงค์</b> เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามค่าเป้าหมาย คำรับรองการปฏิบัติราชการ กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปี ๒๕๕๗</p>	<p>กิจกรรมการพัฒนารายการวิทยุ ในรูปแบบการบริหารราชการแบบ มีส่วนร่วม ประจำปี ๒๕๕๗ <b>ขั้นตอนการดำเนินงาน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประสานงาน/ประชาสัมพันธ์ ให้ภาคประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ และเข้ามา มีส่วนร่วม</li> <li>๒. ประชุมเพื่อกำหนดรูปแบบและ การดำเนินงาน</li> <li>๓. จัดทำคำสั่ง หรือประกาศแต่งตั้ง คณะทำงาน</li> <li>๔. ดำเนินการผลิตรายการ</li> <li>๕. สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน</li> </ol>	<p>ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗</p>	<p>จำนวนหน่วยงานที่จัดกิจกรรม ๕ หน่วยงาน</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์วัดจาก หน่วยงานที่ร่วมดำเนินการวิทยุ มีส่วนร่วม โดยต้องเก็บ รายละเอียด เช่น ชื่อ ที่อยู่ผู้มา จัดรายการ ภาพถ่าย รายงาน การประชุม เป็นต้น</p>	<p>ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ๕ หน่วยงาน</p>	<p>สปข.๓</p>

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
๖. จัดตั้งศูนย์รับข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างช่องทางสำหรับประชาชนและผู้รับบริการในการให้ข้อคิดเห็นและการบริการต่อเจ้าหน้าที่	กิจกรรมสร้างช่องทางสำหรับประชาชนและผู้รับบริการในการให้ข้อคิดเห็น <b>ขั้นตอนการดำเนินงาน</b> ๑. ประชุมเพื่อกำหนดช่องทางสำหรับให้ข้อคิดเห็น/กำหนดผู้รับผิดชอบ ๒. จัดทำช่องทาง ๓. สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	จำนวน ๒ ช่องทาง	ประชาชน และ ผู้รับบริการของ ๒ หน่วยงาน	สปข.๓
๗. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	๑. กิจกรรมการมีส่วนร่วมของหน่วยงาน/องค์กร/ชุมชนภายนอก ๒. สืบหาความพึงพอใจในกระบวนการมีส่วนร่วม	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๑. หน่วยงาน/องค์กร/ชุมชนในพื้นที่ ๒. ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารในพื้นที่	สปข.๔
๘. โครงการสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สทท.พล. , สวท.ในสังกัด ๘ สถานี และ สวต.นว.	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ - หน่วยงาน/องค์กรที่รับบริการในพื้นที่	สปข.๔
๙. โครงการส่งเสริมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตรายการวิทยุและโทรทัศน์ (อป.มช.)	๑. ประชุมหารือเครือข่าย อป.มช ๒. ร่วมวางแผนการผลิตรายการ ๓. รายงานแผนการดำเนินงาน สทท.จันทบุรี - รายการ อป.มช.เพื่อชุมชนวันจันทร์	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	- จำนวนครั้งของการผลิตรายการ - ร้อยละความสำเร็จของการผลิตรายการ	ประชาชนทั่วไปที่รับฟังรายการวิทยุและรับชมรายการโทรทัศน์	สปข.๗

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
	<p>และศุกร์เวลา ๑๕.๕๕-๑๖.๐๐ น.  <b>สวท.จันทบุรี</b>  - รายการเมืองจันทร์ที่ฉันรัก  ทุกวัน จันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๙.๑๐-  ๑๐.๐๐ น.  <b>สวท.ตราด</b>  - รายการ อป.มช.เพื่อประชาชน  วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เวลา ๑๑.๐๐-๑๒.๐๐ น.  <b>สวท.ระยอง</b>  - รายการรู้เรื่องเมืองระยอง  กับ อป.มช. วันศุกร์เวลา ๑๔.๐๐-  ๑๕.๐๐ น.  <b>สวท.สระแก้ว</b>  - รายการ อป.มช.คุยข่าววันจันทร์  เวลา ๑๕.๓๐-๑๖.๐๐ น.  <b>สวท.ชลบุรี</b>  - รายการ อป.มช.สัมพันธ์  เสาร์-อาทิตย์ เวลา ๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น.</p>				
๑๐. โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมการผลิตรายการวิทยุท้องถิ่น วัตถุประสงค์	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการผลิตและเผยแพร่รายการของ สทท.กาญจนบุรี/สวท.ในสังกัด	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	จำนวนครั้งของการผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม	เครือข่าย อป.มช./ภาครัฐ/ภาคเอกชน/ประชาชนทั่วไป	สปข. ๘

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม ภาคประชาชน ศาสนสถาน และหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ในกระบวนการให้บริการ ของสถานีฯ					

## มาตรการ/โครงการรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

### ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

นโยบายด้าน : ๒. นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก : ๑. มุ่งมั่นให้บริการด้วยความโปร่งใส เสมอภาค และสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

แนวทางปฏิบัติ : ๑.๓ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ คู่มือและแนวทางการปฏิบัติทุกกระบวนการและกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คู่มือและแนวทางการปฏิบัติกำหนดไว้

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
<p><b>๑. การเข้าร่วมโครงการพัฒนาหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗</b></p> <p><b>วัตถุประสงค์</b></p> <p>เพื่อพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กปส. ให้เป็นหน่วยงานเครือข่ายที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ใช้สิทธิรับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐</p>	<p>๑. ประชุมเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน กปส. ส่วนกลาง ในการเข้าร่วมโครงการ</p> <p>๒. รวบรวมฐานข้อมูลตาม มาตรฐาน ๗ และ ๘ แห่ง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กปส. ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>๓. จัดตั้งเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กปส.ในระบบสารสนเทศขององค์กร</p> <p>๔. จัดทำคู่มือการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กปส.</p> <p>๕. หน่วยงานมีการศึกษาดูงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการที่</p>	ต.ค.๕๖ - ก.ย.๕๗	ระดับความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗	<p>- ประชาชนทั่วไป</p> <p>- หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน</p> <p>- ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ กปส.</p>	สกก.

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
	ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ				
<b>๒. มาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดจ้างที่ปรึกษางานวิจัย</b>	๑. ศึกษา กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดจ้างที่ปรึกษางานวิจัย ๒. จัดทำแผนผังขั้นตอนการจัดจ้างที่ปรึกษางานวิจัย ๓. เผยแพร่ให้บุคลากร สนผ.	ต.ค.๕๖-พ.ค.๕๗	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ ร้อยละการดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษางานวิจัยที่เป็นไปตามระเบียบ ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐	ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สนผ. จำนวน ๖๑ คน	สนผ.
<b>๓. คู่มือการจัดซื้อจัดจ้างวัตถุประสงค์</b> เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๑. รวบรวมระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ๒. จัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ๓. ดำเนินการแจกจ่ายหรือเผยแพร่	ก.ย.๕๗	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบของทางราชการ ค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐	ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สนผ. จำนวน ๖๑ คน	สนผ.
<b>๔. โครงการพัฒนาระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง กพร. ปี ๒๕๕๗</b>	๑. จัดทำแผนการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง ๒. สื่อสารแผนการควบคุมภายในฯ สู่การปฏิบัติ ๓. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	ระดับความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผนการ ควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง	รายงานผลการพัฒนา ระบบควบคุมภายในและ บริหารความเสี่ยง รอบ ๖ เดือน ๙ เดือน และ ๑๒ เดือน	กพร.

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
๕. โครงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	จัดกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	- แผน/โครงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม - รายงานผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	หน่วยงานวิทยุและโทรทัศน์ในสังกัด สปข.๔	สปข.๔
๖. โครงการทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติกระบวนการสร้างคุณค่า - กระบวนการผลิตและเผยแพร่รายการข่าววิทยุ - กระบวนการผลิตสารคดีโทรทัศน์	๑. กำหนดกระบวนการกิจกรรมที่จะปรับปรุงอย่างน้อย ๒ กระบวนการ ๒. สื่อสารแผนการทบทวน/ปรับปรุง ๓. สรุปและรายงานผล	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	๑. แผนการปรับปรุง ๒. รายงาน/ทบทวนปรับปรุง ๓. สรุปปัญหาอุปสรรค	หน่วยงานวิทยุและโทรทัศน์ในสังกัด สปข.๔	สปข.๔
๗. แผนเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพรายการวิทยุหรือรายการโทรทัศน์	๑. จัดตั้งคณะทำงาน ๒. กำหนดเนื้อหารายการและข่าว ๓. กำหนดรูปแบบการดำเนินงาน ๔. กำหนดบุคลากร (ผู้ผลิตรายการและข่าว) ๕. สสำรวจวัสดุ/อุปกรณ์และระบบเทคนิค ๖. กำหนดอุปกรณ์เสริม เช่น การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ (จิงเกิ้ลสถานี/สโปตรายการ/ของรางวัล) ๗. ประเมินผลโดยสำรวจการรับฟัง	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับฟังรายการวิทยุและรับชมรายการโทรทัศน์	ประชาชนทั่วไปในพื้นที่ สปข.๗	สปข.๗

## มาตรการ/โครงการรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

นโยบายด้าน : ๒. นโยบายด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก : ๒. มุ่งมั่นให้การดำเนินการทางวินัยมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติ : ๒.๑ การเปิดโอกาสให้สามารถร้องเรียนได้ทุกช่องทาง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถตรวจสอบขั้นตอนได้ รวมทั้งการคุ้มครองข้อมูลอย่างรัดกุม

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
๑. โครงการดำเนินการทางวินัยโปร่งใส	๑. การรับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง ๒. สรุปรายชื่อเท็จจริงและเสนอความเห็นอย่างถูกต้องครบถ้วน ๓. ดำเนินการตามผู้บังคับบัญชาสั่งการโดยเร็ว ๔. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและแจ้งข้อกล่าวให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ ๕. คุ้มครองและรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน	๑ ต.ค. ๕๖ ถึง ๓๐ ก.ย. ๕๗	- ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น หนังสือราชการ, เว็บไซต์ เป็นต้น - บันทึกประกอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง - บันทึกสั่งการ - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ บันทึกแจ้งข้อกล่าวหา - เรื่องร้องเรียนรวมทั้งสำนวนการสอบสวนได้รับการจัดเก็บอย่างรัดกุม	ข้าราชการ กปส.	กกจ.
๒. โครงการจัดทำช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียน	๑. ดำเนินการจัดทำช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะและรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก ได้แก่ กล่องรับเรื่องร้องเรียนและเว็บไซต์	๑ ต.ค. ๕๖ ถึง ๓๐ ก.ย. ๕๗	จำนวนช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ กปส. และประชาชนทั่วไป	กคจ. กกจ.

โครงการ/วัตถุประสงค์	กิจกรรม/ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (เริ่มต้น/สิ้นสุด)	ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ โครงการ/ค่าเป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย/ จำนวน	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/หน่วยงาน)
	๒. รายงานผลข้อเสนอแนะและ เรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหาร และ ผู้ร้องทราบ ๓. คຸ້ມครองและรักษาข้อมูลของ ผู้ร้องเรียน				
<b>๓. เปิดช่องทางรับฟังความ คิดเห็น ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</b>	เปิดช่องทางการแสดงความ คิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น, จดหมาย, ไลน์, วิทยุ, โทรศัพท์, SMS	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	- จำนวน ข้อเสนอแนะ / ข้อร้องเรียน - ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ที่นำไปปรับปรุงการให้บริการ	ประชาชนผู้รับบริการ ของหน่วยงานในสังกัด สปข.๔	สปข.๔
<b>๔. โครงการจัดตั้งศูนย์รับ ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน ของประชาชน</b>	๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียน ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๖. การประสานผู้เกี่ยวข้อง เพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ๗. การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง ๘. การรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียนรายเดือน	ต.ค.๕๖-ก.ย.๕๗	<b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน ที่บริหารจัดการแล้วเสร็จ <b>ค่าเป้าหมาย</b> ร้อยละ ๑๐๐	สปข.๖ และหน่วยงาน ในสังกัด จำนวน ๑๓ หน่วยงาน	สปข.๖