



# แผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

กก.ตชด.๓๑

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กระบวนการที่ ๕ กระบวนการจัดการรับข้อร้องเรียน/แก้ไข

ความขัดแย้ง/ข้อพิพาท

## คำแนะนำ

ความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารงาน หมายถึง การสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายใน และภายนอกหน่วยงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยวิธีต่างๆ มีการสื่อสาร การแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการติดตาม และประเมินผลที่ได้รับการยอมรับว่าเที่ยงตรง และเชื่อถือได้

ในสังคมโลกยุคปัจจุบันได้เน้นถึงความสำคัญของความโปร่งใสว่าเป็นมาตรการสำคัญที่จะช่วยป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ช่วยให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมีความรับผิดชอบ และมีการปฏิบัติงาน หรือการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสร้างความเป็นธรรม แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงมิใช่เฉพาะกลุ่ม หรือพวกพ้อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ภาครัฐจะต้องมีมาตรการ และแนวทางในการสร้างความโปร่งใสให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ได้รับการยอมรับ และน่าเชื่อถือ

กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑ จึงได้จัดทำแผนการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการงานที่ ๕ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขความขัดแย้ง/ข้อพิพาท ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการประเมินความโปร่งใส และตรวจสอบได้ในหน่วยงานต่อไป ซึ่งจะส่งผลสืบเนื่องให้กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑ ได้รับความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

พันตำรวจเอกถวัลย์ บุญสูง  
ผู้กำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑

# สารบัญ

	หน้า
<b>หลักการและเหตุผล</b>	๑-๓
- ความสำคัญของกระบวนการจัดการจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง/ข้อพิพาท	
- ช่องทางการร้องเรียน	
- ผลกระทบหากมีการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการ	
<b>วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการดำเนินงาน</b>	๔
<b>แนวทางการวิเคราะห์ปัญหา</b>	๔-๗
- ระบุและประเมินระดับความเสี่ยง	
- จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง	
- วิเคราะห์ปัญหาหรือความเสี่ยงของกระบวนการ	
<b>กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย</b>	๘
<b>แนวทางแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยง</b>	๙-๑๐
- การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยง	
<b>แผนการดำเนินงาน</b>	๑๑

แผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ  
 กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑

กระบวนการที่ ๕ การจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขความขัดแย้ง/ข้อพิพาท

๑. หลักการ และเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นนอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีเห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบ ภายใน ๑๕ วันตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ รัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็น

ศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ ประชาชน และการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการชุมนุมร้องเรียนของประชาชน

กองกำกับการตำรวจตระเวนที่ ๓๑ เป็นหน่วยในสังกัด กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓ มีภารกิจในการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาสถานการณ์ชายแดน เพื่อความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของรัฐในพื้นที่ชายแดนภาคเหนือตอนล่างด้านทิศตะวันออก ซึ่งในการดำเนินงานจะต้องมีความสอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยเหนือ และแผนงานเชิงรุกของรัฐบาลในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบ เมื่อ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๕ รวมทั้งให้สอดคล้องกับแนวทางดำเนินการตามแผนการส่งเสริม และพัฒนาธรรมาภิบาลในราชการ เพื่อบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน ตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ นอกจากนี้ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๑ ของกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนารักษาความสงบชายแดนให้โปร่งใสมีมาตรฐาน

ดังนั้น กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑ จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการโดยคัดเลือกขบวนการที่ ๕ การจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขความขัดแย้ง/ข้อพิพาท เป็นขบวนการในการจัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการประจำปี ๒๕๖๑ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

## ความสำคัญของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขความขัดแย้ง/ข้อพิพาท

การจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขความขัดแย้ง/ข้อพิพาท เป็นกระบวนการที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งระเบียบกฎหมายที่กำหนด ซึ่งหากหน่วยได้รับข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอก หรือจากบุคลากรในสังกัด จะต้องดำเนินการแก้ไขความขัดแย้งข้อพิพาทนั้นให้เสร็จสิ้นโดยเร็วตามกระบวนการขั้นตอนที่คำสั่ง ระเบียบ และกฎหมายกำหนด พร้อมทั้งแจ้งผลข้อร้องเรียนที่ได้แก้ไขความขัดแย้งหรือข้อพิพาท อาจทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ศรัทธา ของประชาชนโดยตรง หรือทางอ้อม

ดังนั้น กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง/ข้อพิพาท จึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับสูงได้ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำไปเสนอแนะนโยบายการบริการที่ดีต่อไป

## ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการ ใช้ช่องทางการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตัวเอง
๒. ผ่านระบบ INTERNET ทางเว็บไซต์ เว็บบอร์ด
๓. กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์
๔. หนังสือร้องเรียน, บัตรสนเท่ห์
๕. ผ่านทางโทรศัพท์

## ผลกระทบหากมีการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการ

การจัดการข้อร้องเรียน การแก้ไขความขัดแย้ง ข้อพิพาท ได้กำหนดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

๑. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการ
๒. มีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจน ลดการใช้ดุลพินิจ
๓. มีการควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบ
๔. มีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีการร้องเรียนเกิดขึ้น หากไม่มีการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น อาจมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ศรัทธา ของประชาชนอย่างรุนแรง อาจส่งผลเสียหายต่อหน่วยกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน หรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้

## ๒. วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๑. เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ
๒. เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริตในการปฏิบัติราชการ
๓. เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

เป้าหมายของการดำเนินงาน

ปัญหาการทุจริตข้อร้องเรียนในหน้าที่ต่อการปฏิบัติราชการลดลง ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ยึดหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม

เพื่อเป็นการระบุงบช่วยทำให้ชัดเจน จึงได้เลือกกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแก้ไขความขัดแย้งข้อพิพาท เพื่อจัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑ ประจำปี ๒๕๖๐

## ๓. แนวทางการวิเคราะห์ปัญหา

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแก้ไขความขัดแย้ง พิพาท ขั้นตอนการดำเนินกำกับข้อร้องเรียน การแก้ไขความขัดแย้ง พิพาท เมื่อได้รับทราบข้อร้องเรียนทางเอกสาร ทางเว็บไซต์ หรือผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑ มีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การตรวจสอบข้อร้องเรียนทางเอกสารราชการ ทางเว็บไซต์ และผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นประจำทุกวัน

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการข้อร้องเรียน โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจที่ชัดเจน และลดการใช้ดุลยพินิจ

ขั้นตอนที่ ๓ มีการเปิดเผยข้อมูลในการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๕ มีการควบคุม ติดตามอย่างมีระบบ

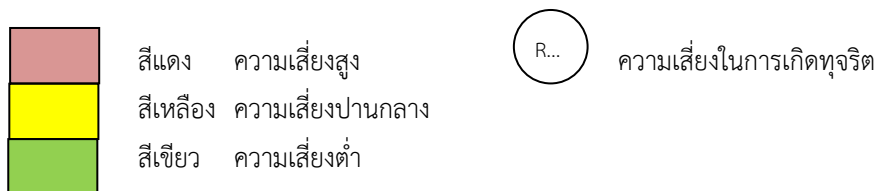
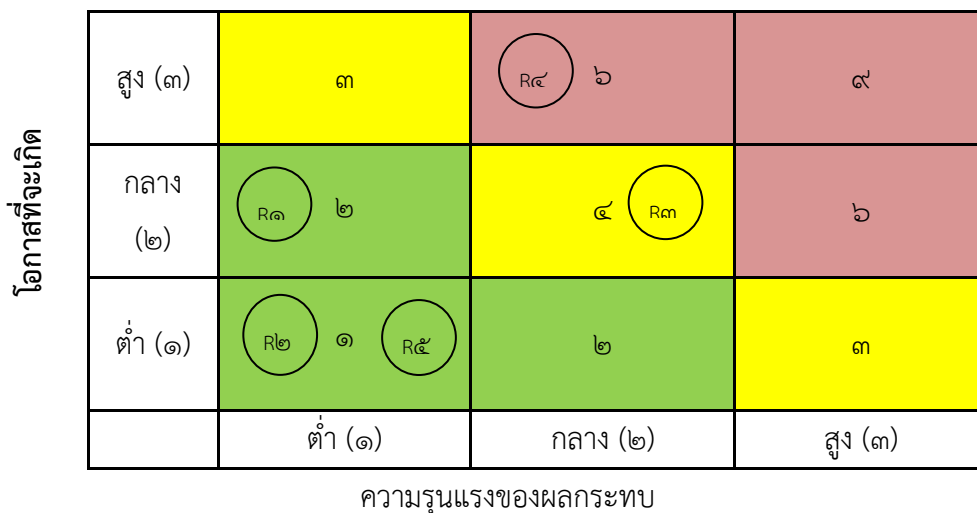
ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของขบวนการ ต้องทำการประเมินความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตวิเคราะห์ความเสี่ยงของกระบวนการ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ และค่าเป้าหมายซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างความโปร่งใส รวมถึงกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และแผนการดำเนินงาน เพื่อกำหนดมาตรการในการสนับสนุนการเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

## ๓.๑ ระบุ และประเมินระดับความเสี่ยง

ลำดับ	ขั้นตอน การดำเนินงาน	ปัญหาหรือ ความเสี่ยง ในการเกิดทุจริตคอร์รัปชัน	โอกาสที่จะเกิด			ความรุนแรง ของผลกระทบ			คะแนน (โอกาส x ความ รุนแรง)
			สูง (๓)	กลาง (๒)	ต่ำ (๑)	สูง (๓)	กลาง (๒)	ต่ำ (๑)	
๑	การตรวจสอบข้อ ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน เมื่อได้รับเรื่อง หรือได้รับทราบเรื่อง จากทางเว็บไซต์ แล้วไม่ได้นำข้อ ร้องเรียนนั้นไปดำเนินการต่อไป เป็นเหตุให้ปัญหาในข้อร้องเรียน เกิดความเสียหายต่อบุคคลนั้นได้ (R1)		✓				✓	๒
๒	การดำเนินการข้อ ร้องเรียนโดยมีเกณฑ์ การตัดสินใจที่ชัดเจน และลดการใช้ดุลย พินิจ	เมื่อรับข้อร้องเรียนแล้ว ไม่ ดำเนินการตามขั้นตอน โดยอาศัย ช่องว่างของกฎเกณฑ์ ไม่คำนึง ระเบียบใช้อำนาจการตัดสินใจของ ตนเองเป็นหลัก (R2)			✓			✓	๑
๓	มีการเปิดเผยข้อมูล ในการจัดการข้อ ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ไม่ได้นำข้อมูลการ ดำเนินการข้อร้องเรียนเปิดเผย ตามประกาศเว็บไซต์ และแจ้ง เว็บบนอย่างเปิดเผย (R3)		✓			✓		๔
๔	การสร้างการมีส่วน ร่วมกับผู้รับการ บริการ	เมื่อมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่ได้ สร้างการมีส่วนร่วมร่วมกันในการ แก้ไขปัญหา นั้น อาจมีการข่มขู่ผู้ ร้องเรียน และพยานได้ ซึ่งทำให้ เกิดการทุจริตในการเรียกสินบน ต่างๆได้ (R4)	✓				✓		๖
๕	มีการควบคุมติดตาม อย่างมีระบบ	เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลหลัง ได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ว่าปัญหานั้นได้เสร็จสิ้นจริง หรือไม่ (R๕)			✓			✓	๑

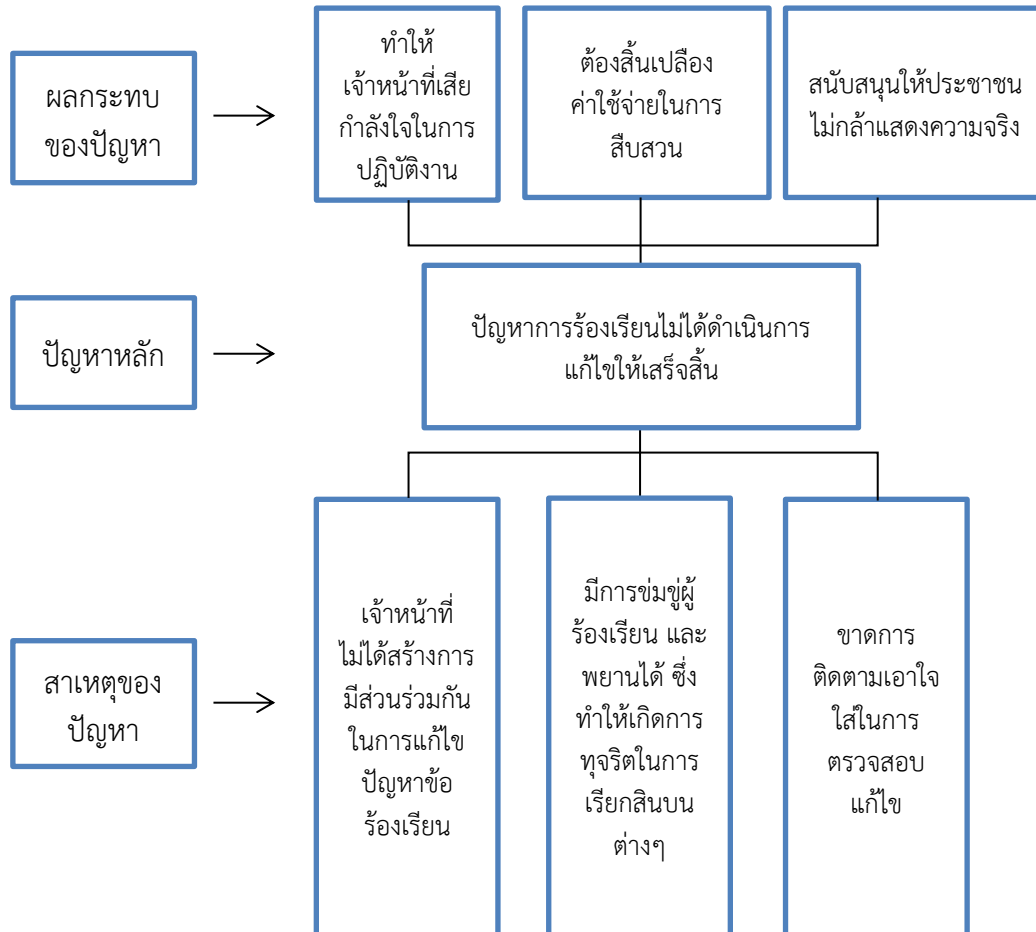


๓.๒ จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง



จากการวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงในการเกิดทุจริตคอร์ปชั่น ตามตาราง ๓.๑ และการจัดลำดับ และคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง ในตารางที่ ๓.๒ พบว่า ขั้นตอนที่ ๔ การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้รับบริการ พบปัญหาในการข่มขู่ และเรียกร้องสินบนต่างๆ เป็นเหตุของปัญหานั้น มีความเสี่ยงที่สูงที่สุดที่อาจมีโอกาสดังเกิดขึ้นได้ และมีผลกระทบตามมา จึงนำความเสี่ยงนั้นมาวิเคราะห์สาเหตุต่อไป

๓.๓ วิเคราะห์ปัญหา หรือความเสี่ยงของกระบวนการงาน



## ๔. กำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน				
		๑	๒	๓	๔	๕
๑. จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตในกระบวนการ	๕๐	๒	-	๑	-	๐
๒. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ลดลงได้จากการลดขั้นตอน	๒๐	ไม่ลดลง	ลดลง ๕ ชั่วโมง	ลดลง ๑๐ ชั่วโมง	ลดลง ๑๕ ชั่วโมง	ลดลง ๒๐ ชั่วโมง
๓. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ	๑๐	๑๐	๑๕	๒๐	๓๐	๓๕
๔. ระดับความสำเร็จในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	๑๐	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕. ระดับความสำเร็จในการทบทวนแนวปฏิบัติในการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต	๑๐	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
รวม	๑๐๐					

## ๕. แนวทางแก้ไขปัญหา หรือความเสี่ยง

เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัด จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยงที่ได้คัดเลือกไว้ตาม หัวข้อที่ ๓.๒ จัดลำดับและคัดเลือกปัญหาหรือความเสี่ยง โดยวิเคราะห์จากปัจจัยสำคัญในการสร้างความโปร่งใส

### ๕.๑ การกำหนดแก้ไขปัญหาหรือความเสี่ยง

กระบวนการให้บริการการรับเรื่องร้องทุกข์			
ประเภทกระบวนการ กระบวนการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขความขัดแย้ง และข้อพิพาท			
ปัญหาหรือความเสี่ยง เมื่อมีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมกันในการแก้ปัญหานั้น อาจมีการข่มขู่ผู้ร้องเรียนและพยานได้ ซึ่งทำให้เกิดการทุจริตในการเรียกสินบนต่างๆ เป็นเหตุของปัญหานั้น			
ปัจจัยสำคัญในการสร้างความโปร่งใส	มาตรการที่ดำเนินการในปัจจุบัน	ประเมินแนวทางแก้ไขที่ดำเนินการในปัจจุบัน	มาตรการเพิ่มเติม
๑. มีกฎหมาย/ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	- กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๗	ไม่เพียงพอ	- จัดตั้งคณะทำงานเพื่อกำหนดระเบียบในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

ปัจจัยสำคัญในการสร้าง ความโปร่งใส	มาตรการ ที่ดำเนินการในปัจจุบัน	ประเมินแนวทาง แก้ไขที่ดำเนินการใน ปัจจุบัน	มาตรการเพิ่มเติม
๒. สร้างการมีส่วนร่วมกับ ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น และสรุป</li> <li>- การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ</li> </ul>	ไม่เพียงพอ	การส่งเสริม/สนใจในการแสดงความคิดเห็นของประชาชน
๓. ลดความยุ่งยากซับซ้อน ของกระบวนการ	- การลดขั้นตอนการให้บริการ ปี ๒๕๕๕	ไม่เพียงพอ	<p>๑. นำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ โทรคมนาคมที่เหมาะสมมาใช้เพื่อลด ขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและ ประหยัดค่าใช้จ่าย</p> <p>๒. จัดทำแผนภูมิขั้นตอน ระยะเวลา การดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ เพื่อให้ ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบ ได้</p>
๔. มีมาตรฐานการ ให้บริการ และประกาศให้ ผู้รับบริการทราบ	- การทบทวนคู่มือการ ปฏิบัติงานปี ๒๕๕๖	ไม่เพียงพอ	<p>๑. การทบทวนแนวปฏิบัติในการ พิจารณาอนุมัติ อนุญาต</p> <p>๒. การจัดทำป้ายประกาศ เพื่อแจ้ง ขั้นตอนการให้บริการ (ภายหลังการ ทบทวน)</p>

## ๕.๒ แผนการดำเนินการ

- มาตรการปัจจุบัน (เฉพาะที่ดำเนินการต่อเนื่อง)

มาตรการ	ปฏิทินดำเนินงาน (๒๕๖๑)								หมายเหตุ	
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑.การสำรวจผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น และสรุปผล	←								→	สรุปผลทุกเดือน
๒.การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	←								→	สรุปผลทุกเดือน

- มาตรการเพิ่ม

มาตรการ	ปฏิทินดำเนินงาน (๒๕๖๑)								หมายเหตุ	
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑. การทบทวนการลดขั้นตอนการให้บริการ (ร่วมกับการทบทวนแนวปฏิบัติในการพิจารณาใหม่)	←		→							
๒. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	←						→			
๓. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อแจ้งผลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (ระยะออกแบบ)							←		→	
๔. การทบทวนแนวปฏิบัติพิจารณาอนุมัติ อนุญาต	←		→							
๕. การจัดทำป้ายประกาศเพื่อแจ้งขั้นตอนการให้บริการ (ภายหลังการทบทวน)							←		→	