



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

งานนโยบายและแผน
องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม
เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๙๗ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเด็นการประเมิน	คะแนนที่ได้ (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)
๑	คุณภาพการดำเนินงาน	๘๑.๔๓	๗๘.๙๗
๒	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๔.๖๕	
๓	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๘.๕๔	

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายธานี พุ่มจันทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลบัวงาม ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีส่วนหนึ่งของการประเมินโดยการสอบถามผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการดำเนินงาน/การบริการของหน่วยงาน จำนวน ๓ ประเด็น ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน และมีสรุปผลการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จำนวน ๗๔ คนดังนี้

๑.๑ ช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๔	๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๑๘	๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐	๑๒	๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๒๐	๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๑๑	๐
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐	๐
รวม	๕๗	๖๕	๐

๑.๒ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	๐
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๑	๔๐	๐
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๗	๗	๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๙	๘	๐
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๑๕	๕	๐
อื่น ๆ	๐	๐	๐
รวม	๕๗	๖๕	๐

๑.๓ ประเภท

ประเภท	ชาย (คน)	หญิง (คน)	อื่น ๆ (คน)
บุคคลทั่วไป	๑๖	๑๘	๐
หน่วยงานของรัฐ	๓๙	๓๖	๐
องค์กรธุรกิจ	๒	๖	๐
อื่น ๆ	๐	๕	๐
รวม	๕๗	๖๕	๐

๒. ผลการประเมิน การประเมินมี ๓ ประเด็น เกี่ยวกับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มาติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านตามประเด็นต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
โปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๖๑.๕๔ %	๓๘.๔๖ %	๗๙.๖๙ %	๗๙.๘๒ %
โปร่งใสเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๐.๐๐ %	๐.๐๐ %	๖๐.๗๗ %	๓๙.๒๓ %	๗๙.๙๕ %	

๒) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่ออื่นๆ อย่างเท่าเทียมกันมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/ให้ บริการแก่ท่านกับผู้มาติดต่อ อื่นๆ อย่างเท่าเทียมกัน มาน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๒.๓๓ %	๗๕.๙๗ %	๒๑.๗๑ %	๗๓.๓๗ %

๓) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลมาน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/ให้บริการแก่ท่านอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล มาน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๘.๕๓ %	๖๕.๘๙ %	๒๕.๕๘ %	๗๒.๕๔ %

๔) ในระยะเวลา ๑ ปี ที่ผ่านมา ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดตอร้องขอให้จ่ายหรือให้สิ่งดังต่อไปนี้ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานการอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน	คะแนน เฉลี่ย
เงิน	๓.๐๘ %	๙๖.๙๒ %	๙๖.๙๒ %	๙๖.๔๑ %
ทรัพย์สิน	๓.๐๘ %	๙๖.๙๒ %	๙๖.๙๒ %	
ประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ เช่น การลดราคา การให้ความบันเทิง เป็นต้น	๔.๖๒ %	๙๕.๓๘ %	๙๕.๓๘ %	

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการดำเนินงาน โดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน การดำเนินงานโดนคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก มากน้อยเพียงใด	๑.๕๖ %	๒.๓๔ %	๓๕.๙๔ %	๖๐.๑๖ %	๘๕.๐๑ %

๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย
เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	๑.๕๙ %	๑๑.๙๐ %	๒๖.๑๙ %	๖๐.๓๒ %	๘๑.๗๙ %	๘๑.๙๓ %
มีช่องทางหลากหลาย	๓.๙๗ %	๗.๙๔ %	๒๖.๑๙ %	๖๑.๙๐ %	๘๒.๐๗ %	

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลข่าวสารที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงานที่ติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลข่าวสารที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	๑.๕๙ %	๗.๑๔ %	๗๒.๒๒ %	๑๙.๐๕ %	๖๙.๗๙ %

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	๙๓.๖๕ %	๖.๓๕ %	๙๓.๖๕ %

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน ติดต่อกับ มีการชี้แจงและตอบคำถาม เมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มากน้อย เพียงใด	๐.๐๐ %	๖.๓๕ %	๓๔.๙๒ %	๕๘.๗๓ %	๘๔.๒๒ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน ช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	๙๓.๖๕ %	๖.๓๕ %	๙๓.๖๕ %

๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน มีจำนวน ๕ ประเด็น

๑) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
 มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
เจ้าหน้าที่ มีการปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๖.๐๖ %	๗๗.๒๗ %	๑๖.๖๗ %	๗๐.๔๔ %

๒) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น
 มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	๐.๐๐ %	๓.๗๙ %	๗๙.๕๕ %	๑๖.๖๗ %	๗๑.๒๑ %

๓) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความสะดว
 รวดเร็ว หรือไม่

หัวข้อการประเมิน	มี	ไม่มี	คะแนน
หน่วยงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการให้เกิดความ สะดวกรวดเร็ว หรือไม่	๙๘.๔๘ %	๑.๕๒ %	๙๘.๔๘ %

๔) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วนร่วม
 ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานได้ดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มา ติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าไปมีส่วน ร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน/ การให้บริการของหน่วยงานได้ ดีขึ้น มาก น้อยเพียงใด	๑.๕๗ %	๑๑.๘๑ %	๓๑.๕๐ %	๕๕.๑๒ %	๘๐.๑๒ %

๕) หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มากน้อย
 เพียงใด

หัวข้อการประเมิน	น้อยที่สุด หรือไม่มีเลย	น้อย	มาก	มากที่สุด	คะแนน
หน่วยงาน มีการปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการให้มีความโปร่งใสมากขึ้น มาก น้อยเพียงใด	๑.๕๗ %	๖.๘๗ %	๖๔.๘๙ %	๒๖.๗๒ %	๗๒.๔๖ %

๓. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวงาม จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงานได้คะแนนเฉลี่ย ๘๑.๔๓ % ประสิทธิภาพการสื่อสารได้คะแนนเฉลี่ย ๘๔.๖๕ % และการปรับปรุงระบบการทำงานได้คะแนนเฉลี่ย ๗๘.๕๔ % คะแนนโดยภาพรวม ๓ ด้าน ถือว่าน่าพอใจ **รวมเฉลี่ยร้อยละ ๗๘.๘๗ % อยู่ในระดับ B**

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐๐.๐๐ – ๔๙.๙๙	F

๔. ข้อเสนอแนะ

จากเป้าหมาย “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี ๒๕๖๓” ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ ๘๐ จะต้องมียอดคะแนน ๘๕ คะแนนขึ้นไป ภายในปี ๒๕๖๕ พบว่า ผลคะแนนการประเมินหน่วยงานของท่านจาก ๓ แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ ตัวชี้วัด ไม่มีแบบวัดใดผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (๘๕ คะแนนขึ้นไป)

จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังต่อไปนี้

แบบวัด IIT เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ การใช้จ่ายงบประมาณ และทรัพย์สินของราชการ โดยยึดระเบียบปฏิบัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) การปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ อย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวกและเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้ทุน ให้โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ

๒) การใช้งบประมาณ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณโดยเปิดเผยและพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ

๓) การใช้อำนาจของผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล จัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ จัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ สร้างระบบการกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม-คืน และการลงโทษอย่างเคร่งครัด

๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของส่วนรวม มีจิตสาธารณะและพร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยจัดทำมาตรการการป้องกันและมีระบบ

การติดตามตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานที่ชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก

แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและไม่เลือกปฏิบัติ จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก

แบบวัด OIT เป็นการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานสู่สาธารณะบนเว็บไซต์ของหน่วยงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์และง่ายต่อการเข้าถึง และแสดงเจตนารมณ์ในการป้องกันการทุจริตโดยมีมาตรการที่เป็นรูปธรรม จึงควรดำเนินการดังนี้

๑) การเปิดเผยข้อมูล เน้นการเผยแพร่ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อมูลด้านการบริหารงานทั่วไป งบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุและการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งข่าวประชาสัมพันธ์ และมีช่องทางการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และการให้บริการผ่านระบบ e-service โดยต้องเผยแพร่ในหัวข้อหรือตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลได้โดยง่าย ทุกช่วงเวลา ทั้งนี้ ต้องเป็นการเข้าถึงผ่าน URL บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานโดยตรง

๒) การป้องกันการทุจริต จัดประชุมเตรียมความพร้อมเข้ารับการประเมิน ITA ก่อนจะศึกษาและวิเคราะห์ผลการประเมินของปีที่ผ่านมาเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จากนั้นจัดทำแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการภายในและให้มีการกำกับติดตามการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ที่สำคัญ ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ