

มาตรฐานการให้บริการระบบข้อมูลและสารสนเทศ และการรับทราบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ ๑: มาตรฐานการให้บริการ (Service Standards & SLA)

๑. ขอบเขตและประเภทการให้บริการ

- การบริการข้อมูลการพัฒนาชนบท: บริการผลการสำรวจข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (กชช.๒ค) แก่หน่วยงานรัฐ เอกชน และนักศึกษา
- การบริการระบบภูมิสารสนเทศ (GIS): บริการจัดทำพิกัด แผนที่ชุมชน และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการวิเคราะห์พื้นที่
- การสนับสนุนทางเทคนิค (IT Support): แก้ไขปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบปฏิบัติการภายในของกรมการพัฒนาชุมชน ให้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานและ พช.อำเภอ ทั้ง ๑๓ อำเภอ
- การจัดการความปลอดภัยและ PDPA: ควบคุม ดูแล และปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา ไม่ให้รั่วไหลหรือถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์

๒. เกณฑ์ระยะเวลามาตรฐาน (Service Level Agreement: SLA)

ลำดับ	ประเภทการบริการ	ช่องทางรับบริการ	ระยะเวลามาตรฐาน
๑	การขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล จปฐ. / กชช.๒ค (ภาพรวม)	หนังสือราชการ / เดินทางมาติดต่อ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ
๒	การขอเปิดสิทธิ์ใช้งานระบบสารสนเทศภายใน	แบบฟอร์มออนไลน์ / ระบบสารบรรณ	ภายใน ๑ วันทำการ
๓	การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย/ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ระบบแจ้งซ่อมภายใน / โทรศัพท์	ภายใน ๓ ชั่วโมง (กรณีเร่งด่วน)
๔	การปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์จังหวัด	อีเมลกลาง / ระบบหลังบ้านเว็บไซต์	ภายใน ๑ วันทำการ
๕	การสืบค้นข้อมูลเปิด (Open Data) ด้วยตนเอง	เว็บไซต์สำนักงานฯ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (Real-time)

ส่วนที่ ๒: กลไกการสร้างการรับทราบและบังคับใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ (Staff Acknowledgment Protocol)
เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับทราบ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานฯ จึงกำหนดมาตรการดังนี้:

๑. การปฐมนิเทศและการชี้แจง (Orientation & Awareness)

- **เจ้าหน้าที่ใหม่:** ทุกครั้งที่มีการย้ายมาดำรงตำแหน่ง หรือบรรจุใหม่ในสังกัดจังหวัดนราธิวาส กลุ่มงานสารสนเทศฯ จะต้องจัดเซสชันชี้แจงมาตรฐานการให้บริการ (SLA) และพ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ภายใน ๗ วันแรกของการปฏิบัติงาน
- **เจ้าหน้าที่เดิม:** จัดการทบทวนมาตรฐานการให้บริการ (Refresher Training) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ร่วมกับการประชุมประจำเดือนของพัฒนาการอำเภอและเจ้าหน้าที่

๒. การลงนามรับทราบและข้อตกลงการปฏิบัติงาน (Formal Sign-off)

- เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านระบบข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ จะต้อง ลงนามในเอกสารรับทราบมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SLA Acknowledgment Form) เป็นลายลักษณ์อักษร
- ระบุมาตรฐานการให้บริการนี้ไว้ใน **ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ (Performance Agreement)** ประจำปี เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓. ระบบติดตามและควบคุมกำกับ (Monitoring & Audit)

- **ระบบบันทึกเวลา (Ticketing/Log System):** ใช้ระบบดิจิทัลหรือสมุดบันทึกในการรับเรื่องบริการ โดยต้องลงเวลา "รับข้อร้องขอ" และ "เวลาที่ให้บริการเสร็จสิ้น" ทุกครั้ง
- **การรายงานผลรายเดือน:** กลุ่มงานสารสนเทศฯ จะต้องสรุปสถิติการให้บริการ และร้อยละของงานที่ทำเสร็จตามกำหนด SLA เสนอต่อพัฒนาการจังหวัดนราธิวาส ทราบทุกสิ้นเดือน

๔. มาตรการกรณีไม่เป็นไปตามมาตรฐาน (Corrective Actions)

- หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ตาม SLA ที่กำหนด โดยไม่มีเหตุผลความจำเป็นอันสมควร (เช่น ระบบล่ม, ภัยพิบัติ) จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้:
 ๑. **ครั้งที่ ๑:** หัวหน้ากลุ่มงานฯ ตักเตือนด้วยวาจา และร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหา
 ๒. **ครั้งที่ ๒:** ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงทักษะ (Retraining)
 ๓. **ครั้งที่ ๓:** นำไปหักคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน

ส่วนที่ ๓: เอกสารแนบท้าย (ตัวอย่างบันทึกข้อตกลงการรับทราบ)
บันทึกข้อตกลงการรับทราบมาตรฐานการให้บริการระบบข้อมูลและสารสนเทศ
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครราชสีมา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... ตำแหน่ง.....
สังกัด สำนักงานพัฒนาชุมชน (จังหวัด/อำเภอ).....

ขอให้คำรับรองต่อผู้บังคับบัญชาว่า "ข้าพเจ้าได้รับทราบ เข้าใจ และจะยึดถือปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของระบบข้อมูลและสารสนเทศ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครราชสีมา ฉบับปัจจุบันอย่างเคร่งครัด"

โดยจะมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และปลอดภัยตามหลักกฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและราชการ

ลงชื่อ..... ผู้ให้คำรับรอง
(.....)
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ..... ผู้บังคับบัญชา/พช.จังหวัด
(.....)
วันที่...../...../.....