



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เพื่อจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง

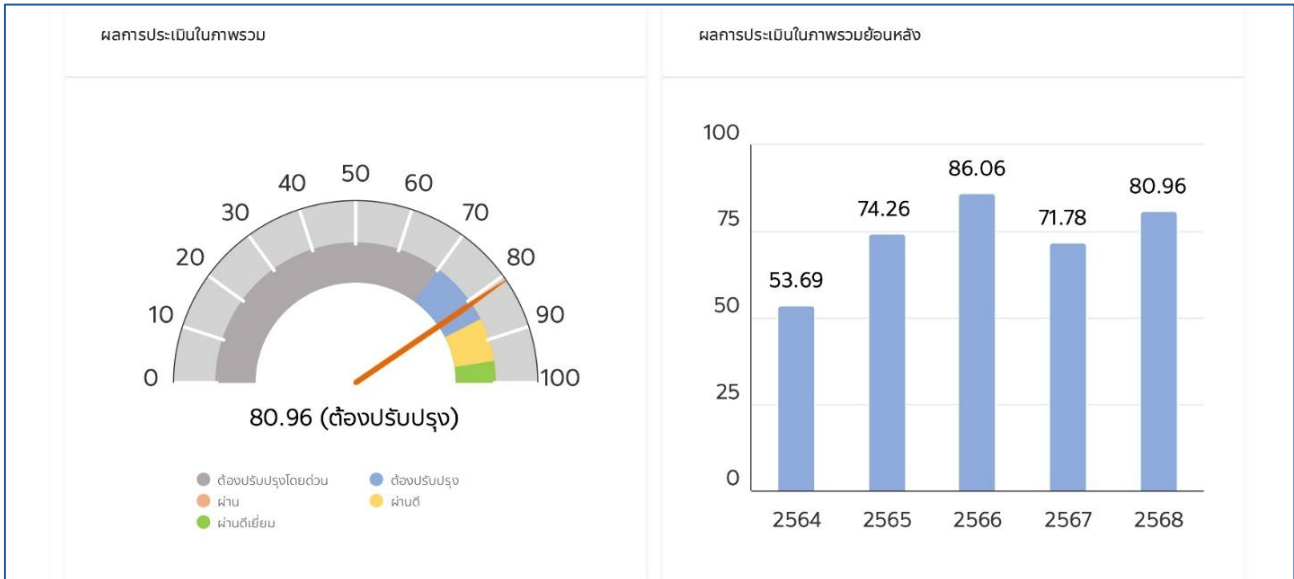
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๑ ผลการประเมินในภาพรวม

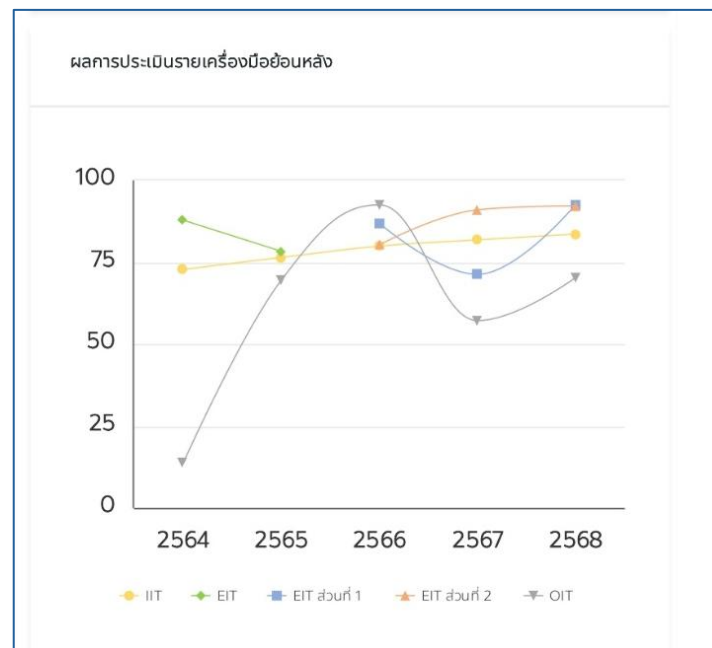
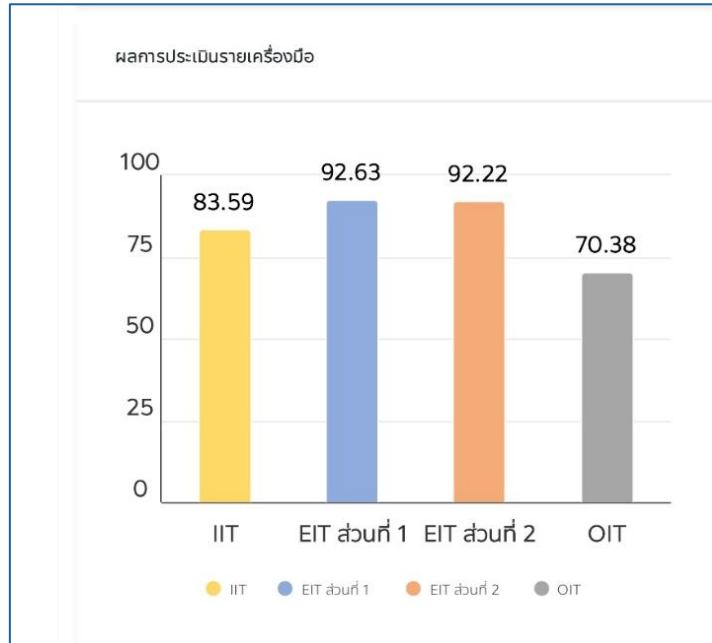
เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีผลการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ คะแนนภาพรวม ๘๐.๙๖ คะแนน อยู่ในระดับ "ต้องปรับปรุง" (ต่ำกว่าเป้าหมาย ๘๕ คะแนน)

ผลการประเมินในภาพรวมย้อนหลัง ๕ ปี



ปีงบประมาณ	คะแนน	ระดับผล	แนวโน้ม
ปี ๒๕๖๔	๕๓.๖๙	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	-
ปี ๒๕๖๕	๗๔.๒๖	ต้องปรับปรุง	▲ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
ปี ๒๕๖๖	๘๖.๐๖	ผ่านดี	▲ เพิ่มขึ้น (สูงสุด)
ปี ๒๕๖๗	๗๑.๗๘	ต้องปรับปรุง	▼ ลดลงจากปีก่อน
ปี ๒๕๖๘	๘๐.๙๖	ต้องปรับปรุง	▼ ลดลงจากปีก่อน

๑.๒ ผลการประเมินรายเครื่องมือ



เครื่องมือ	รายละเอียด	คะแนน	ระดับ
IIT	แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน	๘๓.๕๙	ต้องปรับปรุง
EIT (ส่วนที่ ๑)	แบบวัดการรับรู้ภายนอก (ตอบเอง)	๙๒.๖๓	ผ่านดี
EIT (ส่วนที่ ๒)	แบบวัดการรับรู้ภายนอก (ผู้ตรวจเก็บ)	๙๒.๒๒	ผ่านดี
OIT	แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ	๗๐.๓๘	ต้องปรับปรุง

๑.๓ สรุปผลการประเมินรายตัวชี้วัดทั้ง ๑๐ ตัวชี้วัด

แบบสำรวจ	ที่	ตัวชี้วัด	คะแนน	ระดับ	แนวทาง
IIT	๑	การปฏิบัติหน้าที่	๘๕.๔๗	ผ่าน (เกณฑ์ ๘๕)	รักษาระดับ
IIT	๒	การใช้งบประมาณ	๙๑.๑๑	ผ่านดี	รักษาระดับ
IIT	๓	การใช้อำนาจ	๙๕.๕๖	ผ่านดีเยี่ยม	รักษาระดับ (สูงสุด)
IIT	๔	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๖๗.๕๒	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	ปรับปรุงเร่งด่วน
IIT	๕	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๗๘.๒๙	ต้องปรับปรุง	พัฒนา
EIT	๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๔.๓๖	ผ่านดีเยี่ยม	รักษาระดับ (สูงสุด)
EIT	๗	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๙๑.๑๔	ผ่านดี	รักษาระดับ
EIT	๘	การปรับปรุงการทำงาน	๙๑.๗๙	ผ่านดี	รักษาระดับ
OIT	๙	การเปิดเผยข้อมูล	๗๕.๗๕	ต้องปรับปรุง	พัฒนา
OIT	๑๐	การป้องกันการทุจริต	๖๕.๐๐	ต้องปรับปรุงโดยด่วน	ปรับปรุงเร่งด่วน

๑.๔ การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมิน
๑. การปฏิบัติหน้าที่	อยู่ในระดับดี	บุคลากรปฏิบัติงานตามมาตรฐานและขั้นตอนที่กำหนดมีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเหมาะสม แต่ยังคงพัฒนาการกำกับติดตามระยะเวลาการให้บริการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
๒. การใช้งบประมาณ	อยู่ในระดับดี	หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลด้านงบประมาณและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ แต่ยังมีประเด็นเกี่ยวกับการรายงานความก้าวหน้าการใช้งบประมาณและผลการดำเนินงานที่ไม่ครบถ้วน
๓. การใช้อำนาจ	อยู่ในระดับดีมาก	บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และไม่มีข้อร้องเรียนสำคัญเกี่ยวกับการใช้อำนาจโดยมิชอบ
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	อยู่ในระดับต้องปรับปรุง	บุคลากรบางส่วนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการ และการกำกับติดตามการใช้ทรัพย์สินยังไม่ทั่วถึง
๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	อยู่ในระดับต้องพัฒนา	บุคลากรบางส่วนยังขาดความเชื่อมั่นต่อมาตรการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน และยังคงต้องส่งเสริมวัฒนธรรม No Gift Policy ให้ชัดเจนมากขึ้น

ตัวชี้วัด	ผลคะแนน	การวิเคราะห์ผลการประเมิน
๖. คุณภาพ การดำเนินงาน	อยู่ในระดับดี	ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน แต่ยังคงควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการดำเนินงานให้ชัดเจน
๗. ประสิทธิภาพ การสื่อสาร	อยู่ในระดับ ต้องพัฒนา	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ข้อมูลบางส่วนเข้าถึงยากและการตอบข้อซักถามยังไม่ชัดเจนเพียงพอ
๘. การปรับปรุง ระบบการทำงาน	อยู่ในระดับดี	หน่วยงานมีการพัฒนาระบบบริการออนไลน์และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอความคิดเห็น
๙. การเปิดเผยข้อมูล	๘๐.๐๐ คะแนน โดยประมาณ	มีการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลบริการประชาชนค่อนข้างครบถ้วน แต่บางหัวข้อยังไม่ครบองค์ประกอบ เช่น ๐๖, ๐๗, ๐๑๒, ๐๑๖ และ ๐๑๙
๑๐. การป้องกัน การทุจริต	๘๐.๐๐ คะแนน โดยประมาณ	หน่วยงานมีแผนและมาตรการป้องกันการทุจริต แต่ยังมีบางหัวข้อที่ไม่ได้คะแนน เช่น ๐๒๑ และ ๐๒๖ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมตามแผนยังไม่ครบถ้วน

ส่วนที่ ๒ มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

จากผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทศบาลตำบลท่าขนอยางได้กำหนดมาตรการ โครงการ และกิจกรรม เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การพัฒนาองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ แบ่งตามประเด็นการวิเคราะห์ ๗ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (๘๕.๔๗) | i๑ (๘๑.๕๕) | O๘ | O๙

มาตรการ/โครงการ /กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือหรือ แนวทางการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ระดับชั้นตอน และระยะเวลาที่ชัดเจน	ตัวชี้วัด ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (๘๕.๔๗)	๑.แต่งตั้งคณะทำงาน จัดทำคู่มือ ๒.จัดทำร่างคู่มือเสนอ ผู้บริหารอนุมัติ ๓.แจ้งเวียนให้บุคลากร ยึดถือปฏิบัติ ๔.เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ /บอร์ดประชาสัมพันธ์	ต.ค. ๖๘ - ก.ย. ๖๙	ทุกสำนัก/กอง

มาตรการ/โครงการ /กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำสื่ออินโฟกราฟิก/ แผ่นพับขั้นตอนการให้บริการติดตั้ง ณ จุดบริการ	ตัวชี้วัด ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (๘๕.๔๗)	๑. ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ๒. จัดพิมพ์และติดตั้ง ณ จุดบริการ ๓. เผยแพร่ช่องทางออนไลน์	ต.ค. ๖๘ - มี.ค.๖๙	สำนักปลัด/ งานบริหาร งานทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ การให้บริการและระบบ E-Service

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๙๑.๑๔) / e๑ e๔ e๕ e๙ / O๙ O๑๐

มาตรการ/โครงการ /กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
พัฒนาและปรับปรุงระบบ การให้บริการออนไลน์ (E-Service) ให้สะดวก รวดเร็วครอบคลุมงาน บริการหลัก	ตัวชี้วัด ๗ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร (๙๑.๑๔)	๑.สำรวจงานบริการที่สามารถ ดำเนินการออนไลน์ได้ ๒.พัฒนา/ปรับปรุงระบบ E-Service ๓.ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ๔.ติดตามประเมินผลการใช้งาน	ต.ค. ๖๘ - ก.ย. ๖๙	งานยุทธศาสตร์ และ งบประมาณ
จัดทำช่องทางการสื่อสาร สองทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อ ร้องเรียน	ตัวชี้วัด ๗ ประสิทธิภาพการ สื่อสาร (๙๑.๑๔)	๑.กำหนดผู้รับผิดชอบช่องทาง การสื่อสาร ๒.เพิ่มช่องทาง (Facebook Line Official Website) ๓.กำหนดเวลาตอบกลับ/ระยะ เวลาดำเนินการ	ต.ค. ๖๘ - ก.ย. ๖๙	งานบริหาร งานทั่วไป

ประเด็นที่ ๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๗ (๙๑.๑๔) / e๔ e๕ e๖ / O๖ O๗ (ได้ ๐ คะแนน)

มาตรการ/โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำและเผยแพร่ O6 แผนและความก้าวหน้า ในการดำเนินงานครบถ้วน ทุกโครงการ (ปัจจุบัน ๙๔ โครงการ แต่รายงานเพียง ๒๖ โครงการ)	ตัวชี้วัด ๗ (๙๑.๑๔)	๑.มอบหมายผู้รับผิดชอบ รายงานความก้าวหน้าทุกโครงการ ๒.จัดทำระบบติดตามความก้าวหน้ารายเดือน ๓.เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ๔.ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	งานยุทธศาสตร์ และ งบประมาณ
จัดทำและเผยแพร่ O7 รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๗ ให้ครบถ้วนตามองค์ประกอบเกณฑ์ ITA	ตัวชี้วัด ๗ (๙๑.๑๔)	๑.รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๗ ๒.จัดทำรายงานให้ครบถ้วนตามองค์ประกอบ ๓.เผยแพร่บนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	งานยุทธศาสตร์ และ งบประมาณ

ประเด็นที่ ๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๖๗.๕๒) – คะแนนต่ำสุด IIT / i๑๐ (๓๖.๙๒) i๑๒ (๗๔.๘๗)

มาตรการ/โครงการ / กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
กำหนดแนวปฏิบัติการขอ ยืมทรัพย์สินราชการอย่าง ชัดเจน บรรจุในคู่มือ ปฏิบัติงาน (O8) และแจ้ง เวียนบุคลากร	ตัวชี้วัด ๔ การใช้ทรัพย์สินของ ราชการ (๖๗.๕๒) – คะแนนต่ำสุด IIT	๑.ทบทวน/จัดทำระเบียบ การยืม-คืนทรัพย์สิน ๒.บรรจุขั้นตอนในคู่มือ ปฏิบัติงาน ๓.แจ้งเวียนให้บุคลากรทุกคน ทราบและปฏิบัติ ๔.กำหนดแบบฟอร์มการขอยืม	ต.ค. ๖๘ – ธ.ค. ๖๘	สำนักปลัด / งานพัสดุ กองคลัง

มาตรการ/โครงการ /กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำระบบตรวจสอบ กำกับดูแลทรัพย์สินราชการ เป็นระยะเพื่อป้องกันการนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	ตัวชี้วัด ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๖๗.๕๒) – คะแนนต่ำสุด IIT	๑.กำหนดรอบการตรวจสอบทรัพย์สินรายไตรมาส ๒.แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบทรัพย์สิน ๓.จัดทำรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหาร ๔.สร้างจิตสำนึกการแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตัว/ส่วนรวม	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	สำนักปลัด

ประเด็นที่ ๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (๙๑.๑๑) / 0๑๒ (๕๐) 0๑๓ (๑๐๐)

มาตรการ/โครงการ /กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ปรับปรุง O12 รายการการจัดซื้อจัดจ้าง และความก้าวหน้าปี ๒๕๖๘ ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์	ตัวชี้วัด ๒ การใช้งบประมาณ (๙๑.๑๑)	๑.ตรวจสอบข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างให้ครบถ้วน ๒.ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน ๓.รายงานความก้าวหน้าเป็นรายเดือน	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	งานพัสดุ / กองคลัง
เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำงบประมาณ ประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณ	ตัวชี้วัด ๒ การใช้งบประมาณ (๙๑.๑๑)	๑.จัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ๒.รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณต่อผู้บริหารทุกเดือน ๓.เผยแพร่ข้อมูลแผนการจัดซื้อจัดจ้างบนช่องทางออนไลน์	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	งานยุทธศาสตร์ฯ / งานพัสดุ กองคลัง

ประเด็นที่ ๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
พัฒนาและเผยแพร่ประมวล จริยธรรม (O16) การขับเคลื่อนจริยธรรม Dos & Don'ts ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์	ตัวชี้วัด ๓ การใช้อำนาจ (๙๕.๕๖)	1.แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนจริยธรรม 2.จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรม Dos & Don'ts 3.เผยแพร่ให้บุคลากรทราบและถือปฏิบัติ 4.จัดกิจกรรมอบรมจริยธรรม	ต.ค. ๖๘ – มี.ค. ๖๙	งานกร เจ้าหน้าที่ / สำนักปลัด

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (๙๕.๕๖) / 0๑๖ (๕๐)

ประเด็นที่ ๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง: ตัวชี้วัดที่ ๕ (๗๘.๒๙), ที่ ๑๐ (๖๕.๐๐ – ต่ำสุด) / i๑๓ i๑๔ i๑๕ / 0๑๙ 0๒๑ 0๒๓ 0๒๔ 0๒๖ (ได้ ๐/๕๐ คะแนน)

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัว ชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำประกาศเจตนาธรรม No Gift Policy (O21) พร้อมจัดกิจกรรมสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ตามเกณฑ์	ตัวชี้วัด ๕ (๗๘.๒๙), ที่ ๑๐ (๖๕.๐๐ – ต่ำสุด)	๑.ผู้บริหารลงนามประกาศเจตนาธรรม No Gift Policy ๒.จัดกิจกรรม/ประชุมสร้างวัฒนธรรม No Gift Policy ๓.เผยแพร่กิจกรรมผ่าน Social Media / เว็บไซต์ ๔.ติดตามรายงานผลตามนโยบาย No Gift Policy	ต.ค. ๖๘ – ธ.ค. ๖๘	สำนักปลัด / งานนิติการ

มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ผลการวิเคราะห์ตัว ชี้วัด ITA ที่สอดคล้อง	ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำรายงานผลการ ดำเนินการป้องกันการ ทุจริต (O26) ปี ๒๕๖๗ ให้ครบถ้วนตามองค์ ประกอบและเผยแพร่	ตัวชี้วัด ๕ (๗๘.๒๙), ที่ ๑๐ (๖๕.๐๐ – ต่ำสุด)	๑.รวบรวมข้อมูลผลการ ดำเนินงานตามแผนป้องกัน การทุจริต ๒.จัดทำรายงานให้ครบถ้วน ตามองค์ประกอบ ๓.เผยแพร่บนเว็บไซต์หลัก ของหน่วยงาน	ต.ค. ๖๘ – พ.ย. ๖๘	งานนิติการ / สำนักปลัด
ปรับปรุง O23 การประเมินความเสี่ยง สินบน และ O24 รายงานผลการจัดการ ความเสี่ยงทุจริต ให้ครบถ้วนตามเกณฑ์	ตัวชี้วัด ๕ (๗๘.๒๙), ที่ ๑๐ (๖๕.๐๐ – ต่ำสุด)	๑.วิเคราะห์และประเมิน ความเสี่ยงการทุจริตใน ประเด็นสินบน ๒.กำหนดมาตรการป้องกัน การทุจริต ๓.จัดทำรายงานผลการ จัดการความเสี่ยง ๔.เผยแพร่บนเว็บไซต์ หน่วยงาน	ต.ค. ๖๘ – ม.ค. ๖๙	สำนักปลัด
เปิดโอกาสให้บุคลากรแจ้งเรื่อง ร้องเรียนทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่น (O17 O18 O19)	ตัวชี้วัด ๕ (๗๘.๒๙), ที่ ๑๐ (๖๕.๐๐ – ต่ำสุด)	๑.ทบทวนแนวปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน ๒.กำหนดช่องทางร้องเรียน ที่สะดวก เข้าถึงง่าย ๓.ประกาศนโยบายคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน ๔.เผยแพร่ช่องทางและแนว ปฏิบัติให้บุคลากรทราบ	ต.ค. ๖๘ – ก.ย. ๖๙	งานนิติการ / สำนักปลัด