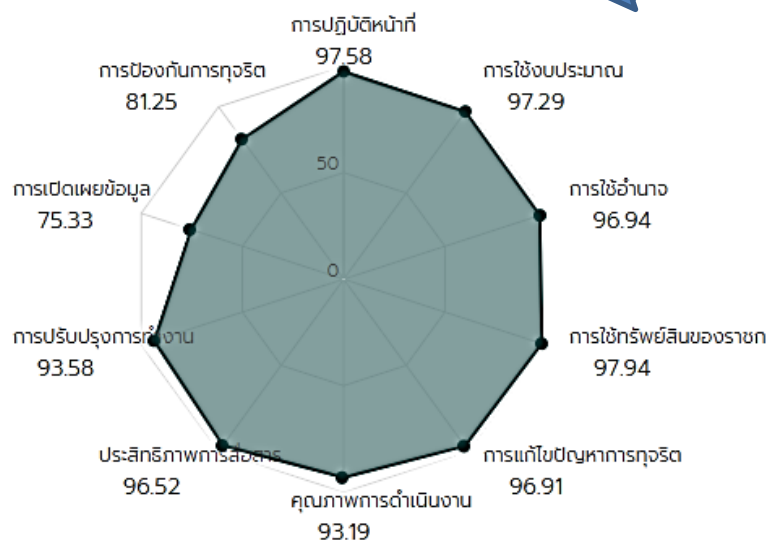




รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ (การประเมิน ITA)
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง อำเภอเวียง จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



คะแนนภาพรวมหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตอง : ๘๘.๘๔ คะแนน
ระดับผลการประเมิน : A



ความเป็นมา

ITA เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐที่รับการประเมินจะรับทราบผลการประเมินเพื่อให้เกิดความตระหนักและนำไปสู่การพัฒนาตนเอง เพื่อให้การดำเนินงานภาครัฐเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส ลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและต่อประเทศชาติสูงสุด และได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานภาครัฐของประเทศไทยให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่
๒. การใช้งบประมาณ
๓. การใช้อำนาจ
๔. การใช้ทรัพย์สินของราชการ
๕. การแก้ไขปัญหาทุจริต
๖. คุณภาพการดำเนินงาน
๗. ประสิทธิภาพการสื่อสาร
๘. การปรับปรุงระบบการทำงาน
๙. การเปิดเผยข้อมูล
๑๐. การป้องกันการทุจริต

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ITA มี ๓ เครื่องมือ ได้แก่

๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง ประกอบด้วยตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดการใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดการใช้อำนาจ ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ และตัวชี้วัดการแก้ไขปัญหาการทุจริต

๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency : EIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ประกอบด้วยตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร และตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

๓. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต

เกณฑ์ระดับการประเมิน มี ๗ ระดับ ดังนี้

- ผลคะแนน ๙๕ – ๑๐๐ คะแนน ระดับ AA
- ผลคะแนน ๘๕ – ๙๔ คะแนน ระดับ A
- ผลคะแนน ๗๕ – ๘๔ คะแนน ระดับ B
- ผลคะแนน ๖๕ – ๗๔ คะแนน ระดับ C
- ผลคะแนน ๕๕ – ๖๔ คะแนน ระดับ D
- ผลคะแนน ๕๐ – ๕๔ คะแนน ระดับ E
- ผลคะแนน ๐ – ๔๙ คะแนน ระดับ F

โดยหน่วยงานภาครัฐที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ต้องมีผลคะแนนการประเมิน ๘๕ คะแนนขึ้นไป

ผลการประเมิน ITA ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมได้คะแนน ๘๘.๘๔ คะแนน อยู่ในระดับ A ผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวชี้วัด พบว่า

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	ได้คะแนน ๙๗.๕๘ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ	ได้คะแนน ๙๗.๒๙ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ	ได้คะแนน ๙๖.๙๔ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ	ได้คะแนน ๙๗.๙๔ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาทุจริต	ได้คะแนน ๙๖.๙๑ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน	ได้คะแนน ๙๓.๑๙ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร	ได้คะแนน ๙๖.๕๒ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน	ได้คะแนน ๙๓.๕๘ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล	ได้คะแนน ๗๕.๓๓ คะแนน
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต	ได้คะแนน ๘๑.๒๕ คะแนน

สรุปได้ว่า จุดแข็งที่หน่วยงานได้คะแนนสูงสุด เท่ากับ ๙๗.๙๔ คะแนน จำนวน ๑ ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนรองลงมา เท่ากับ ๙๗.๕๘ คือ ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ และได้คะแนนรองลงมา เท่ากับ ๙๗.๒๙ คือ ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ส่วนตัวชี้วัดอื่นได้ผ่านเกณฑ์การประเมิน คือ ๘๕ คะแนนขึ้นไปนั้น มี ๖ ตัวชี้วัดคือ

- ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ
- ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาทุจริต
- ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร
- ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน
- ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน
- ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต

ส่วนตัวชี้วัดที่ไม่ผ่านคือได้คะแนน ๗๕.๓๓ คือ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูลตามลำดับดังนี้ คือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง และจุดแข็งที่จะต้องรักษาระดับให้คงที่และเพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น และที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนมากกว่า ๘๕ คะแนนขึ้นไป) มีจำนวน ๖ ตัวชี้วัด

(๑) ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนน ๙๗.๙๔ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในในการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไปเป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่นใช้ และพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงาน และการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวก จะเห็นได้ว่าหน่วยงานควรมีการจัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้องเพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในได้รับทราบและปฏิบัติ รวมถึงหน่วยงานที่จะต้องมีการกำกับดูแลและตรวจสอบใช้ทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานด้วย

(๒) ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนน ๙๗.๕๘ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ อันสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีแนวโน้มการดำเนินงานที่เป็นไปตามหลักการความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ดี หน่วยงานควรให้ความสำคัญมากขึ้นในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทั่วไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน

(๓) ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ ได้คะแนน ๙๗.๒๙ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และเผยแพร่อย่างโปร่งใสไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าเดินทาง ฯลฯ ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุด้วย เห็นได้ว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานตนเองได้

(๔) ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ ได้คะแนน ๙๖.๙๔ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมตามตำแหน่งหน้าที่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องเป็นไปตามระดับคุณภาพของผลงาน การคัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อเข้ารับการศึกษาอบรม การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การบริหารงานบุคคลต้องไม่มีการแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ ปราศจากการซื้อขายตำแหน่ง หรือเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง เห็นได้ว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการมอบหมายงาน

(๕) ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนน ๙๖.๙๑ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังโดยหน่วยงานมีการจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

(๖) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนน ๙๖.๕๒ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน เห็นได้ว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารในเรื่องผลการดำเนินงานของหน่วยงานและข้อมูลที่สาธารณชนที่ควรรับทราบ รวมทั้งการจัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการใช้บริการ นอกจากนี้ หน่วยงานควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการจัดให้มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ซึ่งจะสะท้อนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

จุดแข็งที่จะต้องรักษาระดับให้คงที่และเพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยกว่า ๙๕ คะแนน แต่ไม่ต่ำกว่า ๘๕ คะแนน) มีจำนวน ๒ ตัวชี้วัด

(๗) ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนน ๙๓.๕๘ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมาก

ยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยงานควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้วย

(๘) ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนน ๙๓.๑๙ คะแนน เป็นคะแนนจากการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด จะเห็นได้ว่า ประชาชนหรือผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการ ไม่น่าผลประโยชน์ของพวกเขาพึงอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่าไม่มีการเรียกสินบน แต่ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้หน่วยงานได้คะแนนที่ดีขึ้น ซึ่งควรเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลสาธารณะอย่างชัดเจน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน อีกทั้งควรมีช่องทางที่หลากหลายการบริการให้ เกิดความโปร่งใสปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการ

จุดอ่อนที่ต้องพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น (ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ลงมา) มีจำนวน ๒ ตัวชี้วัด

(๙) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต ได้คะแนน ๘๑.๒๕ คะแนน เป็นคะแนนจากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนทราบใน ๒ ประเด็น คือ (๑) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ เจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร การประเมินความเสี่ยงเพื่อการป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และแผนป้องกันการทุจริต (๒) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต ได้แก่ มาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงานให้ลดลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ จะเห็นได้ว่าหน่วยงานมีการทุจริตน้อยมาก

(๑๐) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนน ๗๕.๓๓ คะแนน เป็นคะแนนจากการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ให้สาธารณชนทราบใน ๕ ประเด็น คือ

- ๑) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล
- ๒) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ
- ๓) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ

๔) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๕) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน

แนวทางในการปฏิบัติ

- กำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐาน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- กำหนดให้มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดในทุกภารกิจ
- ประกาศแผนการใช้งบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่รับรู้อย่างทั่วถึงในทุกระดับ

- กำหนดมาตรการ วางระบบในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเฉพาะการตรวจสอบถึงความเกี่ยวข้องระหว่างเจ้าหน้าที่กับการจัดซื้อจัดจ้างและผู้เสนองาน
- ควรมีการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณที่ดำเนินการอยู่เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า /-ควรมีการ. . .
- ควรแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ทราบอย่างทันท่วง
- ควรมีการเผยแพร่ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อเยี่ยมทรัพย์สินของราชการไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ทราบอย่างทั่วถึง
- จัดทำแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ การกำกับดูแล และการตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการ และเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่รับทราบและปฏิบัติ
- ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ถึงประโยชน์ของข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบที่จะนำไปปรับปรุงการทำงาน
- ประชาสัมพันธ์คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ทราบอย่างทั่วถึง

