

แผนการเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและ  
การป้องกันการทุจริต  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๓



ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง  
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

**แผนการเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริต**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง**  
**ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๓**

**หลักการเหตุผล**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ได้ประกาศประมวลจริยธรรมของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ เพื่อเป็นเครื่องกำกับความประพฤติข้าราชการในสังกัด สร้างความโปร่งใส มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นสากลเป็นไปตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับมีความน่าเชื่อถือเกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดพันธะผูกพันระหว่างองค์กรและข้าราชการในทุกระดับ และเป็นการเสริมสร้าง ป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์มิชอบ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน และตามการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งเป็นไปตามแบบประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance assessment : LPA) ด้านที่ ๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนปฏิบัติการเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรม และป้องกันการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลจังหวัดกาญจนบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับ จริยธรรม พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ดังนั้น การจัดทำแผนเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๓ เป็นการส่งเสริมแนวทางให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว เป็นไปในทิศทางเดียวกับแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ ของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยเป็นการขับเคลื่อนหลักขององค์กร ตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริต ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ได้มุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกของประชาชนให้มีทัศนคติและค่านิยมในการต่อต้านการทุจริตเน้นการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายภาคีทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนากลไกทางกฎหมายที่มีความเข้มแข็ง โดยกำหนดวิสัยทัศน์ได้แก่ “สังคมไทยมีวินัย โปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และร่วมป้องกันปราบปรามการทุจริต เป็นที่ยอมรับในระดับสากล” สำหรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นี้เน้นที่การบูรณาการการทำงานขององค์กรหน่วยงานที่เป็นองค์กรหลัก รวมถึงภาคีเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกภาคส่วน เพื่อเฝ้าระวังปัญหาการทุจริต

สรุปสาระสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ พ.ศ.๒๕๖๐ -๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปลุกและปลุกจิตสำนึกการต่อต้านการทุจริต เน้นการปรับเปลี่ยนฐานความคิดของคนไทยในทุกภาคส่วนในการรักษาประโยชน์สาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บูรณาการการทำงานของหน่วยงานในการต่อต้านการทุจริตและพัฒนาเครือข่ายในประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาความร่วมมือกับองค์กรต่อต้านการทุจริตและเครือข่ายระหว่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบบริหารและเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการทุจริตให้กับบุคลากรทุกภาคส่วน

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองจึงได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการเสริมสร้างวินัยคุณธรรม จริยธรรมและป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ประจำปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อส่งเสริมและเสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ให้มีคุณภาพ คุณธรรมและความรับผิดชอบในการป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วนในการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรมในการป้องกันการทุจริต

๓. สนับสนุนการสร้างกลไกในการสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรม และการตรวจสอบ ถ่วงดุล การใช้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพ

๔. พัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ วินัยที่เกี่ยวข้องควบคู่กับการมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ขั้นตอนการจัดแผนการเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง**

๑. ทบทวนและวิเคราะห์กิจกรรม / โครงการที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรมและป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

๒. รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำแผนเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริต

๓. เสนอแผนเสริมสร้างวินัยคุณธรรมจริยธรรมและการป้องกันการทุจริตให้นายกองการ บริหารส่วนตำบลทุ่งทองให้ความเห็นชอบ

แผนการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรมและป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๓

- เป้าประสงค์หลักที่ ๑ เพื่อยกระดับจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม ในผลประโยชน์สาธารณะของบุคลากรทุกระดับ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ปลุกสร้างจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต เน้นการปรับเปลี่ยนฐานความคิดของคนในทุกภาคส่วนในการรักษาประโยชน์สาธารณะ
- ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
- ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านความโปร่งใส ร้อยละ ๘๐
- กลยุทธ์หลัก
- พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต
- มาตรการที่ ๑ พัฒนาระบบการเชิดชูคนดีที่เป็นต้นแบบข้าราชการที่ดี และเผยแพร่ผลการดำเนินงานของกิจกรรม / โครงการด้านการต่อต้านการทุจริตที่เป็นต้นแบบ

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อเชิดชูคนดีและเผยแพร่ผลการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการ ยกย่องผู้มีความดีและจริยธรรม ในการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชนดีเด่น	จำนวนบุคคลที่ได้รับการเชิดชูเป็นคนดีต้นแบบ ตามโครงการยกย่องผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ในการปฏิบัติราชการ และให้บริการประชาชนดีเด่น	มีการยกย่อง เชิดชูคนดี ต้นแบบ ไม่น้อยกว่า ส่วนราชการ ๑ คน	มีการยกย่อง เชิดชูคนดี ต้นแบบ ไม่น้อยกว่า ส่วนราชการ ๑ คน	มีการยกย่อง เชิดชูคนดี ต้นแบบ ไม่น้อยกว่า ส่วนราชการ ๑ คน	จัดทำโครงการยกย่องผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชนดีเด่น	๑. จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา ยกย่อง ผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชนดีเด่น ๒. คัดเลือกและประเมินเชิดชูเป็นคนดีต้นแบบ ๓. มอบประกาศนียบัตรเพื่อเชิดชูคนดีต้นแบบ ๔. เผยแพร่ผลการดำเนินงานของโครงการยกย่องผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติราชการและให้บริการประชาชนดีเด่นให้ประชาชนทราบ

มาตรการที่ ๒ จัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ในการป้องกันการค้าทุจริตในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลทุกระดับ

วัตถุประสงค์	(๑)	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด		(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
			๒๕๖๑	๒๕๖๒		
เพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลทุกระดับ	(๑)	ร้อยละของจำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ารับการฝึกอบรม จริยธรรม	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	จัดทำโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการป้องกันการค้าทุจริตในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลทุกระดับ	๑.ศึกษาหลักสูตรและเนื้อหาเพื่อประกอบการจัดทำหลักสูตรเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการป้องกันการค้าทุจริตในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลทุกระดับ ๒.ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนฯ ๓.ประเมินผลความรู้ ความเข้าใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

มาตรการที่ ๓ จัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการดำรงชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

วัตถุประสงค์	(๑) วัตถุประสงค์	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ /กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อส่งเสริมการดำรงชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลทุกระดับ	(๒) ตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการดำรงชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลทุกระดับ	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	จัดทำโครงการส่งเสริมการดำรงชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลทุกระดับ	๑.ศึกษาหลักสูตรและเนื้อหาเพื่อประกอบการจัดทำหลักสูตรเกี่ยวกับส่งเสริมการดำรงชีวิตตามแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้กับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลทุกระดับ ๒.ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนฯ ๓.ประเมินผลความรู้ ความเข้าใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เป้าประสงค์หลักที่ ๒ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เพื่อป้องกันมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในการบริหารและปฏิบัติงาน และมีระบบ / กลไกในการป้องกัน และตรวจสอบการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ร้อยละของความพึงพอใจของภาคประชาชนที่ร่วมกับภาครัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตร้อยละ ๘๐

กลยุทธ์หลัก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในระดับความร่วมมือ และเสริมสร้างองค์ความรู้ในการป้องกันกรทุจริต

มาตรการที่ ๑ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด		(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒		
เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ	ร้อยละความสำเร็จของโครงการที่มีกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการปฏิบัติราชการ	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	๑.รวบรวมเครือข่ายภาคประชาชนในแต่ละด้าน เพื่อจัดทำทะเบียนเครือข่ายภาคประชาชน ๒. แต่งตั้งตัวแทนภาคประชาชนในแต่ละด้าน เพื่อเข้าร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการของโครงการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ๓. ดำเนินโครงการตามแผน ๔. ประเมินผลการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ

มาตรการที่ ๒ เสริมสร้างความรู้ในการป้องกันการค้ามนุษย์ ให้แก่เครือข่ายภาคประชาชน

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่เครือข่ายภาคประชาชนในการป้องกันการค้ามนุษย์	ร้อยละของจำนวนเครือข่ายภาคประชาชนเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมการเสริมสร้างความรู้ในการป้องกันการค้ามนุษย์	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	เสริมสร้างความรู้ในการป้องกันการค้ามนุษย์ ให้แก่เครือข่ายภาคประชาชน รวมถึงสื่อมวลชน NGO และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร บริหารส่วนตำบลต่างๆ	๑. ศึกษาหลักสูตรและเนื้อหา เพื่อประกอบการจัดทำหลักสูตรองค์ความรู้ในการป้องกันการค้ามนุษย์ ให้แก่เครือข่ายภาคประชาชน ๒. ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนฯ ๓. ประเมินผลความรู้ ความเข้าใจจากผู้เข้าร่วมฝึกอบรม



มาตรการที่ ๓ พัฒนาให้มีศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ /กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อพัฒนาให้มีศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	การพัฒนาให้มีศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<p>๑.รวบรวมและสร้างระบบศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>๒.ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ข้อมูลฯ ให้สะดวกต่อการใช้งาน</p> <p>๓.พัฒนาระบบช่องทางบริการให้บริการข้อมูลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ</p> <p>๔.ประเมินผลผู้รับบริการของศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>

เป้าประสงค์หลักที่ ๓ เพื่อพัฒนาระบบบริหารการต่อต้านการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารและเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและบูรณาการการทำงาน  
ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ร้อยละที่ลดลงของจำนวนข้าราชการที่ทุจริตคอร์รัปชันและมีมูล ลดลงจากปีที่ผ่านมา  
กลยุทธ์หลัก ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานด้านการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้  
มาตรการที่ ๑ ปรับปรุงภารกิจ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อปรับปรุงภารกิจให้เกิดความถูกต้อง ทันสมัย เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ร้อยละของจำนวนภารกิจที่ได้รับบริการปรับปรุงภารกิจ	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๑๐๐	ร้อยละ ๑๐๐	พิจารณาบทบาทและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจหรือข้อบัญญัติต่างๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ทันสมัย เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๑. มีการแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาบทบาทฉบับปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจหรือข้อบัญญัติเป็นปัจจุบัน ๒. ประชุมคณะทำงาน ๓. จัดทำรายงานประชุมตามรูปแบบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ๔. นำผลการประชุมทบทวนปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกภารกิจหรือข้อบัญญัติเป็นปัจจุบัน ๕. เผยแพร่ทางเว็บไซต์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

มาตรการที่ ๒ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเรื่องเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(๑) วัตถุประสงค์	(๒) ตัวชี้วัด	(๓) ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด			(๔) โครงการ / กิจกรรม	(๕) แนวทางปฏิบัติ
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓		
เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเรื่องเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ ๘๐	ร้อยละ ๙๐	ร้อยละ ๑๐๐	ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเรื่องเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	๑.วิเคราะห์และทบทวนการบริหารจัดการเรื่องเรียนเพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่เหมาะสม ๒. ทบทวนคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับแนวทางที่ปรับปรุงกระบวนการ ๓. สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

