



คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เล่มที่ ๑๐

สำนักวิชาการ



---

คณะอนุกรรมการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส  
และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**คู่มือการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส**  
**สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘**

**ส่วนที่ ๑ บทนำ**

คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส และผู้บริหารมีบทบาทในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในองค์กรอย่างจริงจัง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปโดยง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณชน การใช้ดุลยพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมมุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกการจัดการกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้หน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

**นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา**

นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มี ๔ มิติ คือ

มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร และความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส

มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผย การมีระบบตรวจสอบภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและการมีส่วนร่วม

มิติที่ ๓ ด้านการใช้ดุลยพินิจ

มิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน

**มิติและตัวชี้วัดความโปร่งใส**

การประเมินความโปร่งใสในประเมินผลตามระดับคะแนนใน ๔ มิติ จำนวน ๑๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

มิติหลัก	ตัวชี้วัดย่อย	ระดับการวัด
มิติที่ ๑ ด้านนโยบาย/ ผู้บริหารและความ พยายาม/ริเริ่มของ ส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้าง ความโปร่งใส	๑.๑ มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่อง ความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๑.๓ ความพยายาม/ริเริ่มของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาในการสร้างความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๒ ด้านการ เปิดเผย การมีระบบ ตรวจสอบภายใน องค์กร และการมี ส่วนร่วม	๒.๑ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชน และประกาศให้ทราบ	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๒.๓ การมีระบบตรวจสอบภายในที่ดำเนินการ ตรวจสอบมากกว่าเรื่องเงินและบัญชี	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๔ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและ ผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๒.๖ การจัดให้มีกลไกการติดตามและ ตรวจสอบแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๓ ด้านการใช้ ดุลยพินิจ	๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๒ การใช้ดุลยพินิจ ในการบริหารทรัพยากร บุคคลตามหลักธรรมาภิบาล	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๓.๓ การมีระบบบริหารความเสี่ยงด้านความโปร่งใส	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
มิติที่ ๔ ด้านการมี ระบบ/กลไกจัดการ รับเรื่องร้องเรียน	๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงใน การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	เป็นการวัดระดับสำนัก/กลุ่ม/ กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ
	๔.๒ การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ที่ หลากหลาย	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา
	๔.๓ การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อ เรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ	เป็นการวัดระดับส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

## แนวทางการรายงานตามตัวชี้วัด

---

การประเมินความโปร่งใสในแต่ละตัวชี้วัดเป็นการประเมินแบบขั้นบันได พิจารณาจากความก้าวหน้าของงานตามระดับขั้นความสำเร็จ (Milestone) หรือระดับความสมบูรณ์ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด

การจัดทำรายงาน เป็นการประเมินตนเองของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน ตามแบบฟอร์มที่ปรากฏในภาคผนวก พร้อมจัดส่งเอกสารประกอบการรายงาน รายไตรมาส ดังนี้

- ครั้งที่ ๑ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๒ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๓ รอบ ๙ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
- ครั้งที่ ๓ ประเมินผลการดำเนินงานไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน  
ตั้งแต่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ - ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘  
ส่งรายงานภายใน ๑๕ กันยายน ๒๕๕๘

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามมาตรฐานความโปร่งใส ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ของสำนักวิชาการ

ประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา จำนวน ๕ ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมเรื่องความโปร่งใสในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส	๑. คำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนัก /กลุ่ม/กลุ่มงาน ขึ้นตรง เป็น คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือวิิทยาการ เพื่อดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส
๒ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๓ ด้าน	๒. หลักฐาน ภาพถ่ายแสดงให้ว่าผู้อำนวยการสำนัก /ผู้บังคับบัญชากลุ่ม /ผู้บังคับบัญชา
๓ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๔ ด้าน	กลุ่มงานขึ้นตรงเข้าร่วม กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส
๔ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๕ ด้าน	
๕ คะแนน	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ไม่น้อยกว่า ๖ ด้าน	กิจกรรมเสริมสร้างความโปร่งใส ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านความโปร่งใส</li> <li>- ด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม</li> <li>- ด้านการป้องกันการทุจริต</li> <li>- ด้านการรักษาจรรยา/จรรยาบรรณ</li> <li>- ด้านการมีส่วนร่วม</li> <li>- ด้านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน/การจัดทำคู่มือ</li> <li>- ด้านการเป็นต้นแบบ/การคัดเลือกข้าราชการดีเด่น เป็นต้น</li> </ul>

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ การมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนและประกาศให้ทราบ

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชน	๑. สำนัก /กลุ่ม/กลุ่มงาน <sup>ชั้น</sup> ตรง กำหนดมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการในส่วนที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน อย่างน้อยสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน หน่วยงานละ ๑ กระบวนงาน พร้อมระบุ ระยะเวลาการให้บริการ
๒ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในสถานที่ให้บริการ	๒. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
๓ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนเฉพาะภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	๓. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ จุดให้บริการ หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ หนังสือเวียน อินทราเน็ต
๔ คะแนน	ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางเว็บไซต์	๔. ภาพแสดง การติดป้ายประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือเฟสบุ๊ก
๕ คะแนน	๑. ประกาศมาตรฐาน/ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการประชาชนทางช่องทางต่างๆที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง ๒. มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภา เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยต้องมีผลการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	๕. รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน โดยผู้รับบริการหมายถึง สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติ คณะกรรมการประชาชน หรือ ผู้รับบริการภายใน เช่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาและหน่วยงานอื่นที่มารับบริการ ๖. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐

ตัวชี้วัดที่ ๒.๕ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑	สนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ สภาปฏิรูปแห่งชาติ และ คณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญ อย่างมืออาชีพ	โครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการรับ ฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม ของประชาชน	สำนักกรรมการธิการ ๑ สำนักกรรมการธิการ ๒ สำนักกรรมการธิการ ๓ สำนักวิชาการ
-----------------	--	---	---

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	เผยแพร่งานตามภารกิจหลักของส่วนราชการสังกัด รัฐสภาให้สาธารณชนได้รับทราบโดยช่องทางใด ช่องทางหนึ่ง เช่น website หรือเอกสารรายงาน ประจำปี	หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจ เผยแพร่ เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรมให้สาธารณชน รับทราบผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ต หรือ เอกสารรายงานประจำปี
๒ คะแนน	มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่เกี่ยวข้องผ่าน ช่องทาง และกระบวนการต่างๆ ในภารกิจหลัก ไม่น้อยกว่า ๕๐ %	<u>คำสั่งแต่งตั้ง/บันทึกการประชุม/เอกสารข่าว/ รายงาน ที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารระดับสูง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีนโยบายให้ประชาชน ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักที่ กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์</u>
๓ คะแนน	มีนโยบายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุ ประเด็นที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็น ประเด็นที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก	เอกสารหรือบันทึกการประชุมที่แสดงให้เห็นว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมอบนโยบายให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยระบุประเด็นที่ ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม ซึ่งต้องเป็นประเด็น ที่มีความสอดคล้องกับภารกิจหลัก
๔ คะแนน	ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๗๐% โดยประชาชนดังกล่าวอาจมีคุณสมบัติ เช่น ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ ประชาชน ผู้ได้รับประโยชน์	เอกสาร/หลักฐาน/ภาพถ่ายกิจกรรม ที่แสดงให้เห็น เห็นว่า <u>หน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละภารกิจใน ทุกยุทธศาสตร์ จัดให้มีกระบวนการรับฟังความ คิดเห็นของประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/ ได้รับความ คิดเห็น/ตู้ ปณ. รับเรื่องจากประชาชน เว็บไซต์ เว็บบอร์ด การจัดกิจกรรม/สัมมนา/เวทีเพื่อรับ ฟังความคิดเห็นของประชาชน และแบบสอบถาม</u>
๕ คะแนน	ให้ประชาชนตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ในระดับ ๔ คะแนน	

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
	เข้ามามีส่วนร่วมตามภารกิจหลักของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาตามนโยบายได้ ๘๐% ของจำนวน ภารกิจที่ดำเนินการขึ้นไป	



ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการ	กระบวนการ	คู่มือ	หน่วยงาน
๗	การให้บริการด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย และด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	เช่น คู่มือการให้บริการข้อมูล ทางวิชาการ	สำนักวิชาการ สำนักกฎหมาย

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่อยู่ในภารกิจหลักของ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา	คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการ ที่เป็นภารกิจหลักของส่วนราชการ
๒ คะแนน	มีคู่มือหรือมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	
๓ คะแนน		
๔ คะแนน		
๕ คะแนน	มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ปฏิบัติตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่วน ราชการสังกัดรัฐสภากำหนด เพื่อเป็นประโยชน์ใน การปรับปรุงคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ต่อไป โดยต้องมีผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	<u>รายงานการสำรวจความพึงพอใจของ</u> <u>ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามคู่มือหรือมาตรฐาน</u> <u>การปฏิบัติงานที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา</u> <u>กำหนดโดยต้องมีผลสำรวจความพึงพอใจ</u> <u>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐</u>

ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การประเมิน	หลักฐานประกอบ
๑ คะแนน	มีการกำหนดหน่วยงาน /มอบหมายเจ้าหน้าที่ภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะเรื่อง	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกิจกรรมตามมาตรฐานความโปร่งใส และรับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
๒ คะแนน	มีการมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง	
๓ คะแนน	การมอบหมายหน่วยงานภายในสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรงต่อเลขาธิการ ให้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องและมีการส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	
๔ คะแนน	มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาทราบว่าได้มีการมอบหมายหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ	เอกสาร/หลักฐาน เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกส่วนราชการ <u>สังกัดรัฐสภา</u> ทราบว่ามีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านความโปร่งใสระดับสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงานขึ้นตรง เช่น หนังสือเวียน อินทราเน็ต ประกาศ บอร์ด ประชาสัมพันธ์
๕ คะแนน	มีการรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา	๑. เอกสาร/บันทึกข้อความ แสดงการรับเข้า-ส่งออกเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง พร้อมทั้งบันทึก แสดงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ๒. บันทึกข้อความ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมทั้ง รายงานผลการดำเนินการแก้ไข ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชาว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

# ภาคผนวก

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน  
ของสำนัก/กลุ่ม/กลุ่มงาน





