

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ตามผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
ของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ประเด็นที่ ๑.๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๐๔ ๐๑๑ ๐๑๒ ๐๑๓ ๐๑๔

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๑๒ รายงานการกำกับติดตามการดำเนินการและใช้งบประมาณ ประจำปี รอบ ๖ เดือน

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตาม ให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
๑. การได้รับโอนจัดสรรงบประมาณล่าช้า หรือบางโครงการได้รับโอนจัดสรร ๒ งวด ทำให้ผู้รับผิดชอบเสนอขออนุมัติโครงการล่าช้า และส่งผลให้การดำเนินการตามกิจกรรมและการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้าไปด้วย ๒. ผู้รับผิดชอบโครงการบาง คนไปจัดกิจกรรมในไตรมาสที่ ๔ ทำให้ผลการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน	๑. สร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้รับผิดชอบโครงการในการวางแผนการดำเนินการภายใต้วงเงินที่ได้รับอนุมัติจัดสรรก่อน เพื่อให้การดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่กำหนด	- คณะกรรมการบริหารงบประมาณของศจ.นฐ. ประกอบด้วย ศจจ. , รอง ศจจ. ผอ.กลุ่ม/หน่วย - ผู้รับผิดชอบโครงการ - เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ	๑. แจ้งจัดสรรงบประมาณให้ผู้รับผิดชอบทราบและเสนอขออนุมัติโครงการภายใน ๑๐ วัน หลังจากได้รับโอนงบประมาณ ๒. แจ้งปฏิทินการรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณตามแบบรายงานที่ สป.ศธ.กำหนด ๓. ให้คำแนะนำผู้รับผิดชอบโครงการในการเขียนโครงการและการรายงานผลการดำเนินงาน	๑. กำหนดปฏิทินการรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณทุกสิ้นไตรมาส ๑ - ๔ ๒. สรุปรายงานผลการดำเนินงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณต่อ ศึกษาธิการจังหวัด ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ทุกสิ้นไตรมาส ๑ - ๔ ๓. สรุปรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณต่อ ศึกษาธิการจังหวัด ทุกเดือน และแจ้งให้ผู้รับผิดชอบโครงการเร่งรัดการดำเนินงาน ๔. ประชุมคณะกรรมการบริหารงบประมาณทุกไตรมาส เพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน ๕. ประชุมติดตามผู้รับผิดชอบโครงการทุกสิ้นไตรมาส

ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ข้อจำกัดของหน่วยงาน : ขาดแคลนบุคลากร และรับผิดชอบโครงการหลายโครงการส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า อาจไม่เป็นไปตามแผน

ประเด็นที่ ๑.๒ การให้บริการและระบบ E-Service

 ๐๑๕ ๐๑๖ ๐๑๗ ๐๑๘ ๐๓๐

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๑๘ การให้บริการระบบ E-Service

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>๑.การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ E-Service ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p> <p>๒.ไม่ผู้รับผิดชอบการใช้งานระบบ E-Service ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p>	<p>สร้างความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบ E-Service กับผู้รับผิดชอบระบบ E-Service ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมให้มีความรู้ความเข้าใจระบบ E-Service มากขึ้น</p>	<p>บุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม อย่างน้อยกลุ่มละ ๑ คน</p>	<p>๑.จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจการให้บริการระบบ E-Service ให้กับบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p> <p>๒.มอบหมายผู้รับผิดชอบระบบ E-Service</p> <p>๓.ให้คำแนะนำผู้ใช้งานระบบ E-Service ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p>	<p>๑. ผู้รับผิดชอบหลักเข้าตรวจดูการใช้งานระบบ E-Service ในแต่ละวัน ดังนี้ ช่วงเช้าเวลา ๐๘.๓๐ น. ช่วงเที่ยงเวลา ๑๑.๓๐ น. ช่วงบ่ายเวลา ๑๔.๐๐ น.</p> <p>๒. ผู้รับผิดชอบหลัก ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ จัดทำเอกสารเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม</p>
<p>ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗</p> <p>ข้อจำกัดของหน่วยงาน : ขาดบุคลากรที่มีความรู้เข้าใจในระบบ E-Service</p>				

ประเด็นที่ ๑.๓ ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

๐๑ ๐๒ ๐๓ ๐๔ ๐๖ ๐๗ ๐๘ ๐๙ ๐๑๐

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๘ Q&A

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>๑. การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม เพื่อเข้าใช้งานตอบคำถามข้อสงสัยของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p> <p>๒. มีผู้รับผิดชอบการตอบคำถามข้อสงสัยของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ไม่เพียงพอ ทำให้รอการตอบข้อสงสัยนาน</p>	<p>- สร้างความรู้ความเข้าใจการเข้าใช้งานเว็บไซต์ของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม เพื่อตอบคำถามข้อสงสัยของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p>- ข้าราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม กลุ่มละ ๑ คนเป็นผู้รับผิดชอบ</p>	<p>๑. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใช้งานเว็บไซต์ แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ แต่ละกลุ่มของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p> <p>๒. การจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใช้งานเว็บไซต์ แก่บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ขยายผลจากการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ</p> <p>๓. แนะนำการตอบคำถามข้อสงสัยของผู้ใช้งานเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p>	<p>๑. ผู้รับผิดชอบหลัก (Admin) ตรวจสอบข้อคำถาม ในแต่ละวัน อย่างน้อยวันละ ๓ ครั้ง</p> <p>๒. ประสานผู้รับผิดชอบของแต่ละกลุ่ม เข้าตอบข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานของตน</p> <p>๓. ผู้รับผิดชอบหลัก (Admin) จัดพิมพ์ข้อคำถามแต่ละสัปดาห์ และนำเสนอสรุปผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกสัปดาห์</p>

ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ข้อจำกัดของหน่วยงาน : ไม่มีข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์, ผู้รับผิดชอบเว็บไซต์

ประเด็นที่ ๑.๔ กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

๐๓๔ ๐๓๕

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๓๕ การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงและประพัตติมิชอบ

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่จะต้องแก้ไข โดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตาม ให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>ความเสี่ยงการทุจริตเกี่ยวกับความโปร่งใสของการใช้รถราชการ</p> <p>๑. ไม่บันทึกการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการ</p> <p>๒. บุคลากรเดินทางไปปฏิบัติราชการออกพื้นที่บริการประชุมสัมมนา และให้พนักงานขับรถออกนอกเส้นทางเพื่อภารกิจอื่นที่ไม่เกี่ยวกับราชการ</p> <p>๓. การใช้รถราชการ บางครั้งพนักงานขับรถลาหรือมีเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ทำให้การไปราชการต้องมีคนขับรถแทน ซึ่งอาจไม่อยู่ในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลนั้น</p>	<p>๑. เพื่อให้การใช้รถราชการถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด</p> <p>๒. เพื่อให้การใช้รถราชการมีความเหมาะสมกับประเภทการใช้งาน และได้รับการบำรุงรักษาให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ</p>	<p>กลุ่มอำนวยการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้กำกับ ดูแล เพื่อให้การใช้รถราชการถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด มีความเหมาะสมกับประเภทการใช้งาน และได้รับการบำรุงรักษา ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดีอยู่เสมอ</p>	<p>๑. แจ้งบุคลากรในสังกัดให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม อย่างเคร่งครัด</p> <p>๒. ผู้บริหารหน่วยงานถือปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด</p> <p>๓. การไปราชการทุกครั้งต้องบันทึกขออนุญาตใช้รถราชการตามแบบฟอร์มที่กำหนด โดยให้ผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้อนุญาตการใช้รถราชการก่อน</p> <p>๔. จัดทำแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้รถราชการ การขอเบิกน้ำมันเชื้อเพลิง กำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติ</p> <p>๕. จัดทำทะเบียนคุมการขอใช้รถ บันทึก วัน เวลา เส้นทาง ระยะทาง และเลขไมล์ทั้งไปและกลับถึงสำนักงานทุกครั้ง</p>	<p>๑. ต้องมีหนังสือการอนุญาตนำรถราชการไปใช้จากผู้มีอำนาจพร้อมแนบหลักฐานการไปราชการหรือเอกสารการขอใช้รถที่ได้รับอนุญาตแล้ว</p> <p>๒. กำกับ ดูแล ติดตามการดำเนินการขอใช้รถราชการจากการบันทึกขออนุญาตใช้รถ การขออนุมัติน้ำมันเชื้อเพลิง ทะเบียนคุมการขอใช้รถ ตรวจสอบการบันทึกเลขไมล์ วัน เวลา เส้นทาง ระยะทางทุกครั้งที่มีการใช้รถราชการ</p> <p>๓. ให้หน่วยตรวจสอบภายใน กำกับ ติดตามการใช้รถราชการให้ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>
<p>ระยะเวลาดำเนินการ : ปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>ข้อจำกัดของหน่วยงาน : ไม่มีลูกจ้างประจำในตำแหน่งพนักงานขับรถราชการ มีแต่พนักงานจ้างเหมาบริการซึ่งมีปัญหาการลาออกจากงานบ่อย ๆ ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการไปปฏิบัติราชการอย่างมาก</p>				

ประเด็นที่ ๑.๕ กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

๐๑๑ ๐๑๒ ๐๑๓ ๐๑๔ ๐๒๐ ๐๒๑ ๐๒๒

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๒๑ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือ การจัดหาพัสดุรายเดือน

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตาม ให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>๑. บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง</p> <p>๒. มีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุบ่อยครั้ง เนื่องจากเป็นการจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ปฏิบัติงานทำให้การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำเดือนไม่ต่อเนื่อง</p>	<p>๑. การส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเข้ารับการอบรม มีการสอนงานให้เข้าใจระเบียบ กฎหมาย เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>๒. มีแนวทางการในปฏิบัติงานด้านพัสดุ</p> <p>๓. มีข้าราชการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ</p>	<p>๑. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุจัดทำรายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำเดือน</p> <p>๒. มอบหมายข้าราชการเป็นผู้กำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ</p>	<p>๑. การสอนงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านพัสดุให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>๒. การส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติระเบียบกฎหมายด้านพัสดุ และการทำงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ GFP และระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (New GFMS)</p>	<p>๑. ติดตามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้จัดทำรายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการจัดหาพัสดุรายเดือน</p> <p>๒. นำรายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือจัดหาพัสดุประจำเดือน ขึ้นเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม</p>
<p>ระยะเวลาดำเนินการ</p> <p>- ดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>ข้อจำกัดของหน่วยงาน</p> <p>- ไม่มีข้าราชการตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ หรือนักวิชาการพัสดุ โดยจัดจ้างบุคคลภายนอกเป็นผู้ปฏิบัติงานแทน และมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยครั้ง</p>				

ประเด็นที่ ๑.๖ กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

๐๒๓ ๐๒๔ ๐๒๕ ๐๒๖ ๐๓๙ ๐๔๐ ๐๔๑

การวิเคราะห์ผลการประเมิน ๐๒๖ รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตาม ให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี ๒๕๖๕ มีรายละเอียดข้อมูลของการรายงานไม่ครบถ้วน แสดงผลการดำเนินการเฉพาะตามแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขาดข้อมูลสรุปสถิติด้านทรัพยากรบุคคล เช่น อัตรากำลัง การแต่งตั้ง และโยกย้าย</p>	<p>จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลให้มีความครบถ้วน ของการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีข้อมูลครอบคลุมทั้งด้าน อัตรากำลัง การแต่งตั้ง การโยกย้าย การฝึกอบรม และการพัฒนา</p>	<p>กลุ่มบริหารงานบุคคล</p>	<p>๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบการจัดทำรายงานที่ชัดเจน ๒. ศึกษาแนวทางการจัดทำรายงานขอบเขตของเนื้อหา และรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ๓. จัดทำ จัดเก็บ ประสานข้อมูล และนำข้อมูลมารวบรวมตามประเด็นที่กำหนด ๔. นำข้อมูลมาให้คณะทำงานอภิปรายร่วมกัน เพื่อสรุปปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข และได้ตรวจสอบข้อมูล ๕. จัดทำรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชา</p>	<p>๑. กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน ๒. แต่งตั้งคณะทำงาน และให้มีการประชุมคณะทำงานเป็นระยะๆ เพื่อติดตามงาน ดูความถูกต้องครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูล ๓. เอกสารรายงานผลต้องผ่านการตรวจสอบ และมีผู้บริหารหน่วยงานลงนามรับรอง</p>
<p>ระยะเวลาดำเนินการ ข้อจำกัดของหน่วยงาน</p>	<p>๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง</p>			

ประเด็นที่ ๑.๗ กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

E๑๐ E๑๕

การวิเคราะห์ผลการประเมิน E๑๐ หน่วยงานมีช่องทางที่ท่านสามารถแจ้ง ให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่

ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน ที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน	ประเด็นที่จะพัฒนาให้ดีขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมิน	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	การกำหนดแนวทางการกำกับติดตาม ให้นำไปสู่การปฏิบัติและการรายงานผล
<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมไม่มีคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากช่องทางที่กำหนดไว้</p>	<p>- การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน เป็นช่องทางหนึ่งที่หน่วยงานสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้โดยง่าย ซึ่งสามารถกำหนดแนวปฏิบัติขั้นตอนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจนเพื่อชี้แจงให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ</p>	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมได้มอบหมายกลุ่มบริหารงานบุคคลเพื่อศึกษาวิเคราะห์ช่องทางการร้องเรียนที่ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายและจัดทำคู่มือรองรับการปฏิบัติจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หน่วยงานได้รับจากช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๑. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ ๒. จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ตามช่องทางต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงกระบวนการจัดการของหน่วยงาน ๓. ประชาสัมพันธ์คู่มือแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียนของหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ และเว็บไซต์ของหน่วยงาน ๔. กำหนดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนของ</p>	<p>การกำหนดช่องทางร้องเรียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานโดยมีการประชาสัมพันธ์ไปยังช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลทั่วไปทราบแนวทางการปฏิบัติการ และช่องทางการร้องเรียนซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการให้ผู้ปฏิบัติสามารถกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนและสรุปรายงานผลสถิติเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้</p>
<p>ระยะเวลาดำเนินการ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ข้อจำกัดของหน่วยงาน : เนื่องจากการกำหนดช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานมีหลากหลายช่องทางและมีบุคลากรที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียนจำนวนจำกัด อาจทำให้ต้องใช้เวลามากกว่าปกติในการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น</p>				