



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงการต่างประเทศ

ข้อมูลองค์กรกระทรวงการต่างประเทศ

๑. วิสัยทัศน์

“องค์กรนำในการขับเคลื่อนนโยบายการต่างประเทศไทยเพื่อผลประโยชน์ของชาติ”

๒. ค่านิยม

- ๑) สร้างสรรค์และเปิดกว้าง (Constructive) มีความคิดริเริ่ม ทำงานอย่างสร้างสรรค์ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีความพร้อมที่จะปรับตัว
- ๒) รับผิดชอบ (Accountable) รับผิดชอบต่อหน้าที่และองค์กร ทำงานด้วยความเสียสละ อดทน ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๓) พึ่งพาได้ (Reliable) มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่พึ่งพาและไว้วางใจของประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ในด้านการต่างประเทศ
- ๔) มุ่งผลสัมฤทธิ์และความเป็นเลิศ (Excellent) ความเป็นมืออาชีพ มุ่งมั่นทำงานให้มีผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ มั่นคงในหลักการ ยึดถือจริยธรรม และมีความเป็นธรรม

๓. พันธกิจ

๑. เป็นตัวแทนรัฐบาลในการประชุมและการเจรจาระหว่างประเทศ ปกป้อง รักษา และส่งเสริมผลประโยชน์ของไทยในเวทีทวิภาคี พหุภาคี และมีส่วนร่วมในการกำหนดบรรทัดฐานระหว่างประเทศ
๒. เป็นองค์กรที่กำกับดูแลนโยบายการต่างประเทศในภาพรวม ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ ตลอดจนกฎหมายระหว่างประเทศแก่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของไทย
๓. คຸ້ມครอง ส่งเสริม และดูแลสิทธิและผลประโยชน์อันชอบธรรมของคนไทยในต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนด้านการกงสุล
๔. นำองค์ความรู้จากต่างประเทศ มาตรฐานสากล และบรรทัดฐานระหว่างประเทศมาช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย
๕. เสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของไทยในต่างประเทศและเวทีระหว่างประเทศ
๖. ดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการและระเบียบแบบแผนสากลเพื่อสนับสนุนงานด้านการต่างประเทศ
๗. ส่งเสริมและดำเนินงานด้านความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี
๘. สร้างองค์ความรู้ด้านการต่างประเทศ และให้ความรู้ความเข้าใจด้านการต่างประเทศต่อภาคส่วนต่าง ๆ และสาธารณชนไทย
๙. บูรณาการภารกิจด้านการต่างประเทศกับทุกภาคส่วน
๑๐. พัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

๔. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

กำหนดให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) เสนอแนะแก่ปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องเสนอต่อปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ
- ๒) ประสาน เเร้งรัดและกำกับให้ส่วนราชการในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- ๓) รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการและส่งต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน
- ๕) ประสานงาน เเร้งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการตาม ข้อ ๓) และ ข้อ ๔) และร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอต่อปลัดกระทรวง/เลขาธิการ/ผู้อำนวยการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	แนวทางมาตรการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมกระทรวงการต่างประเทศ ที่ไม่ทนต่อการทุจริต	๑. เพื่อปรับฐานความคิดทุก ช่วงวัยให้มีค่านิยมร่วมต้าน ทุจริต มีจิตสำนึกสาธารณะ และสามารถแยกแยะระหว่าง ผลประโยชน์ส่วนตนและ ผลประโยชน์ส่วนรวม และ สร้างกระบวนการกล่อมเกลา ทางสังคมในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตอย่าง เป็นระบบ ๒. เพื่อบูรณาการและเสริม พลังการมีส่วนร่วมของทุก ภาคส่วนในการผลักดันให้เกิด สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต	๑. ร้อยละของ โครงการ/กิจกรรม ตามเป้าหมายที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒. ร้อยละความพึง พอใจของผู้เข้าร่วม กิจกรรม ๒. ผลคะแนนระดับ คุณธรรมและความ โปร่งใสการ ดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ	กลยุทธ์ที่ ๑ ประยุกต์หลัก ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็น เครื่องมือต้านทุจริต กลยุทธ์ที่ ๒ เสริมสร้างพลัง การมีส่วนร่วมของสังคม กระทรวงการต่างประเทศและ บูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อ ต้านการทุจริต	๑. นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ ในการกล่อมเกลาทงสังคมและ การปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต ๒. ประยุกต์หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เป็นเครื่องมือต้านทุจริต ๓. สร้างความตื่นตัวในการแสดงออกต่อ เหตุการณ์ทางสังคมที่ผิดต่อจริยธรรมทาง สังคมหรือกฎหมาย และผลักดันให้เกิดการ ลงโทษทางสังคม (Social Sanction) และ ทางกฎหมายบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและ เหตุผล ๕. เสริมพลังการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community) และบูรณาการทุกภาคส่วน เพื่อต่อต้านการทุจริต

๕. แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์	แนวทางมาตรการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบป้องกัน การทุจริตเชิงรุก	๑. เพื่อพัฒนากลไกการป้องกัน การทุจริตให้เท่าทันต่อ สถานการณ์การทุจริต ๒. เพื่อพัฒนากระบวนการ ทำงานด้านการป้องกันการทุจริต เข้าสู่การทำงานเชิงรุกสามารถ ป้องกันการทุจริตให้มี ประสิทธิภาพ ๓. มีการบูรณาการการทำงาน ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันการทุจริตเพื่อให้เกิด ความเข้มแข็งระหว่างองค์กร ๔. การทุจริตลดน้อยลงหรือไม่ เกิดการทุจริตขึ้นในอนาคต	๑. ร้อยละของโครงการ/ กิจกรรมตามเป้าหมายที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒. ผลคะแนนระดับ คุณธรรมและความ โปร่งใสการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ	กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ ลดปัญหาการทุจริต	๑. พัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้เชิง สร้างสรรค์ของบุคลากรด้านการป้องกัน การทุจริต ๒. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบบริหารงานสาธารณะ เพื่อลดขั้นตอน หรือกระบวนการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ ๓. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถศึกษา เรียนรู้ และหาข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต (กำหนดเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ปฏิรูปกลไกและ กระบวนการการ ปราบปรามการทุจริต	๑. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการ ปฏิบัติงานด้านการปราบปราม การทุจริตให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเท่าทันต่อ พลวัตของการทุจริต	๑. ร้อยละของโครงการ/ กิจกรรมตามเป้าหมายที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒. ผลคะแนนระดับ คุณธรรมและความ โปร่งใสการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ	กลยุทธ์ที่ ๑ ปรับปรุงระบบรับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มี ประสิทธิภาพ	๑. การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานต่อต้านการทุจริตต่าง ๆ ให้มี ความรวดเร็ว เข้าถึงได้โดยง่าย ๒. การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อ ระบบการรับเรื่องร้องเรียน

๖. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑)

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมกระทรวงการต่างประเทศที่ไม่ทนต่อการทุจริต			
๑. พัฒนาบุคลากรหลักสูตรความรู้ในการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ฉบับใหม่)	ผู้เข้าร่วมอบรมมีความรู้ความเข้าใจคิดเป็นร้อยละ ๘๐	๑๖ พ.ย. ๒๕๖๐	สำนักจัดหาและบริหารทรัพย์สินได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ฉบับใหม่) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งจากต่างประเทศและภายในกระทรวงฯ กว่า ๒๐๐ คน และผู้เข้าร่วมโครงการได้รับประโยชน์จากการอบรมคิดเป็นร้อยละ ๙๐
๒. พัฒนาบุคลากรประจำปี หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการทุกระดับ/ทุกสายเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ธรรมาภิบาลตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ข้าราชการได้รับการพัฒนาคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	สถาบันเทววงศ์วโรปการได้ดำเนินการจัดหลักสูตรแก่ข้าราชการดังนี้ - หลักสูตรข้าราชการแรกเข้า (สายงานสนับสนุน) - หลักสูตรนักการทูตแรกเข้า - หลักสูตรฝึกอบรมนักการทูตไปประจำการในต่างประเทศ - หลักสูตรเสริมสร้างทักษะด้านการบริหารสำหรับนักการทูตชำนาญการ - หลักสูตรฝึกอบรมอัครราชทูตที่ปรึกษาและที่ปรึกษาไปประจำการในต่างประเทศ - หลักสูตรงานบริหารต่างประเทศระดับเอกอัครราชทูต ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. ประชาสัมพันธ์กรอบแนวทางการป้องกันการทุจริตจากการรับสินบนและการรับของขวัญจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร	มีการดำเนินการจำนวน ๑ ครั้ง	ม.ค. – มี.ย. ๒๕๖๑	คาดว่าจะแล้วเสร็จในช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑
๔. พัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านการทำงาน			สำนักบริหารบุคคลได้ดำเนินจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โครงการสุขภาพดีในที่ทำงาน โดยได้จัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
- ศิลปะในการดำรงชีวิต	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการคิดเป็นร้อยละ ๗๐	๑๐ ม.ค. ๒๕๖๑	มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด จำนวน ๗๖ คน ระดับความพึงพอใจหลังจากที่ได้เข้าร่วมโครงการคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๖

๖. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑)

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างสังคมกระทรวงการต่างประเทศที่ไม่ทนต่อการทุจริต			
- รักษาใจให้ไกลทุกขุคคิฉิทัฬ	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการคิดเป็นร้อยละ ๗๐	๕ ก.พ. ๒๕๖๑	มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด จำนวน ๗๐ คน ระดับความพึงพอใจหลังจากที่ได้เข้าร่วม โครงการคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๒
- ปิไหมไหญกับก้าวต่อไปด้วยพุทธรรม	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการคิดเป็นร้อยละ ๗๐	๑๙ เม.ย. ๒๕๖๑	มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด จำนวน ๑๑๕ คน ระดับความพึงพอใจหลังจากที่ได้เข้าร่วม โครงการคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๖
- ตลาดนัฒบักั่ว จำนวน ๒ ครั้ง	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการคิดเป็นร้อยละ ๗๐	๓๐ มี.ค. ๒๕๖๑ ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๑	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๗. การให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กระทรวงฯ	ความพึงพอใจของผู้รับ บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๐	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคิดเป็นร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าร่วมทั้งหมด

๖. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑)

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก			
๑. เชิญผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบรรยายให้ความรู้ด้านการต่อต้านการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	มีผู้เข้าร่วมร้อยละ ๗๐ ของกลุ่มเป้าหมาย	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	สำนักบริหารบุคคลได้ดำเนินการจัดกิจกรรมบรรยายเพื่อถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกันการทุจริต โดยใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในตนเอง ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ต้นทาง ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และลดความเสี่ยงต่อการกระทำการทุจริตในภาครัฐ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตให้แก่บุคลากรภายในองค์กรด้วย ซึ่งโครงการดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมมากกว่าร้อยละ ๗๐ ของกลุ่มเป้าหมาย
๒. ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านการต่อต้านการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม	เข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ ๗๐	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	ศปท. ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านการต่อต้านการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมคิดเป็นร้อยละ ๘๐
๓. มีการบริการแบบออนไลน์ (Q-online) และมีจุดบริการที่สะดวกต่อการเข้าถึง	มีผู้ใช้บริการร้อยละ ๗๐ ของกลุ่มเป้าหมาย	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	มีผู้ใช้บริการหนังสือเดินทางแบบออนไลน์คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมาย
๔. จัดทำคู่มือเกี่ยวกับการรับรองเอกสารและทบทวนเนื้อหาคู่มือ	มีการดำเนินการจำนวน ๑ ครั้ง	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	มีการจัดทำคู่มืองานหนังสือเดินทางและงานรับรองเอกสารตาม พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑๓ ฉบับ
๕. จัดทำคู่มือให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการอนุญาต เกี่ยวกับการตรวจลงตราในต่างประเทศและทบทวนเนื้อหาคู่มือ	มีการดำเนินการจำนวน ๑ ครั้ง	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	อยู่ระหว่างการดำเนินการของกรมการกงสุล เนื่องจากการพิจารณาการตรวจลงตราให้คนต่างชาตินต่างประเทศเดินทางเข้าประเทศไทย เป็นมาตรการคัดกรอง ตรวจสอบคนต่างชาติก่อนอนุญาตให้เดินทางเข้าประเทศ มีลักษณะเป็นงานด้านความมั่นคงมีความละเอียดอ่อน จึงจำเป็นต้องพิจารณากำหนดขั้นตอนและกระบวนการอย่างละเอียดรอบคอบ

๖. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑
ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑)

โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต			
๑. ปรับปรุงขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติ/ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน	มีการดำเนินการจำนวน ๑ ครั้ง	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	มีการดำเนินการปรับปรุงขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติ/ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ ครั้ง
๒. ดำเนินการตามระบบจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง	มีข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาคิดเป็นร้อยละ ๘๐	ต.ค. ๒๕๖๐ – มี.ค. ๒๕๖๑	ดำเนินการตามระบบจัดการข้อร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง จากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘ เรื่อง