



แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปี 2564

ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

## คำนำ

การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี 2564 ของ สสว. มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเผยแพร่ สร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนัก เกี่ยวกับปัญหาการทุจริตและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปลูกจิตสำนึก ค่านิยมสุจริตและกำหนดกระบวนการในการกำกับให้มีการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ตลอดจนเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” และเป็นการทำงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ สสว. ปี 2560-2565 (ฉบับทบทวนปี 2564-2565) ในการผลักดันองค์กรให้มีประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล

สสว. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปี 2564 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ และสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความสำคัญเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการปฏิบัติงานของสำนักงานมีการดำเนินงานบนพื้นฐานความถูกต้องและเป็นธรรม ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อ สสว. ในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและร่วมสร้างพฤติกรรมร่วมต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบต่อไป

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 หลักการและเหตุผล	3
ส่วนที่ 2 การศึกษาและวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานภาครัฐ ประจำปี 2563	4
ส่วนที่ 3 แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปี 2564 ของ สสว.	6

## ส่วนที่ 1

### หลักการและเหตุผล

ด้วยนโยบายรัฐบาล (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐและตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560–2564) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทย ใสสะอาด ไทยทั้งชาติ ต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สังคมมีพฤติกรรมร่วมต้านการทุจริตในวงกว้าง การทุจริตถูกยับยั้งอย่างเท่าทันด้วยนวัตกรรมกลไกการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มีภารกิจหลักในการเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การส่งเสริม SME ของประเทศ รวมถึงเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการขับเคลื่อนการส่งเสริม SME ให้เกิดความต่อเนื่องและสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และตามนโยบายรัฐบาล ข้อที่ 10 การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และส่งเสริมการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีคะแนนที่สูงขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปี 2564 และใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนฯ

1. เพื่อเป็นทิศทางการบริหารองค์กรให้มีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564)
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและสร้างการรับรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในองค์กร
3. เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของ สสว. ให้มีมาตรฐานและจิตสำนึกและค่านิยมเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต

## ส่วนที่ 2

### การศึกษาและวิเคราะห์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ ประจำปี 2563

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. 2561-2565) กำหนดค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (85 คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ในปี 2563 สสว. ได้รับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) โดยคะแนนเต็มสูงสุดคือ 100 คะแนน โดยจำแนกผลการประเมิน ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	คะแนนปี 2563
1	การเปิดเผยข้อมูล (แบบ OIT ตัวชี้วัดที่ 9)	100.00
2	การปฏิบัติหน้าที่ (แบบ IIT ตัวชี้วัดที่ 1)	98.49
3	การใช้อำนาจ (แบบ IIT ตัวชี้วัดที่ 3)	96.98
4	การใช้งบประมาณ (แบบ IIT ตัวชี้วัดที่ 2)	96.72
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต (แบบ IIT ตัวชี้วัดที่ 5)	96.62
6	การใช้ทรัพย์สินของราชการ (แบบ IIT ตัวชี้วัดที่ 4)	94.69
7	คุณภาพการดำเนินงาน (แบบ EIT ตัวชี้วัดที่ 6)	92.20
8	การป้องกันการทุจริต (แบบ OIT ตัวชี้วัดที่ 10)	87.50
9	การปรับปรุงการทำงาน (แบบ EIT ตัวชี้วัดที่ 8)	83.79
10	ประสิทธิภาพการสื่อสาร (แบบ EIT ตัวชี้วัดที่ 7)	68.44

โดยผลการวิเคราะห์ ITA พบว่า เมื่อจำแนกรายละเอียดในแต่ละตัวชี้วัดที่มีหัวข้อการประเมินที่มีระดับคะแนนต่ำ เพื่อให้หน่วยงานปรับปรุงและสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ซึ่งมีจำนวน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

EIT ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร	
หัวข้อการประเมิน	การวิเคราะห์จาก ป.ป.ช.
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีลักษณะเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อนมากนักน้อยเพียงใด	สสว. ควรเผยแพร่ข้อมูลที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน
E6 การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านติดต่อมีช่องทางหลากหลาย มากน้อยเพียงใด	สสว. ควรมีช่องทางหลากหลายในการเผยแพร่ข้อมูล
E7 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน มากน้อยเพียงใด	สสว. ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน
E8 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ หรือไม่	สสว. ควรมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การให้บริการ
E10 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือไม่	สสว. ควรมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สสว.
EIT ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงการทำงาน	
หัวข้อการประเมิน	การวิเคราะห์จาก ป.ป.ช.
E11 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด	เจ้าหน้าที่ สสว. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน/การให้บริการให้ดีขึ้น
E12 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการดีขึ้น มากน้อยเพียงใด	เจ้าหน้าที่ สสว. ควรมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงาน/การให้บริการ ดีขึ้น
E13 หน่วยงานที่ท่านติดต่อ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น หรือไม่	เจ้าหน้าที่ สสว. ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน/การให้บริการ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

2. แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต จำนวน 2 ข้อ

หัวข้อ การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต	
หัวข้อการประเมิน	การวิเคราะห์จาก ป.ป.ช.
ข้อ O37 การดำเนินการเพื่อจัดการความเสี่ยงการทุจริต	เกณฑ์การประเมินกำหนดให้แสดงกิจกรรม/การดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรการหรือการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงตามข้อ O36 (การประเมินความเสี่ยงการทุจริตประจำปี) ในปี พ.ศ. 2563 โดยหน่วยงานนำส่งหลักฐานที่เป็นการประเมินฯในปี พ.ศ. 2562
หัวข้อ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	
หัวข้อการประเมิน	การวิเคราะห์จาก ป.ป.ช.
ข้อ O38 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	ไม่ปรากฏการดำเนินการ/กิจกรรมที่แสดงถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมสุจริตในการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานนำส่งหลักฐานเพียงประกาศ แต่ไม่ได้แสดงถึงการจัดกิจกรรม/การดำเนินการดังกล่าว

ภาพรวมผล ITA ปี 2563 ของ สสว. ได้คะแนน 90.95 จัดอยู่ในระดับ A เมื่อเทียบกับปี 2559-2562 ได้คะแนน 78.76, 73.87 81.12 และ 92.20 ตามลำดับ โดยมีผลการวิเคราะห์ภาพรวมของ สสว. ดังนี้

ภาพรวมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2563 ที่กำหนดให้หน่วยงานที่เข้ารับการประเมินร้อยละ 80 จะต้องมียุทธศาสตร์ 85 คะแนนขึ้นไป ภายในปี 2565 พบว่า ผลคะแนนการประเมิน สสว. จาก 3 แบบวัด คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) จำนวนทั้งสิ้น 10 ตัวชี้วัด มีแบบวัดที่มีคะแนนผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (85 คะแนนขึ้นไป) คือ แบบวัด IIT และ OIT ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และง่ายต่อการเข้าถึง

ส่วนแบบวัดที่มีคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์เป้าหมาย (ร้อยละ 85) คือ แบบวัด EIT เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและไม่เลือกปฏิบัติ

ป.ป.ช. จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป ดังนี้

1) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

3) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก ที่สำคัญ ต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและมีการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

และผลรวมคะแนน OIT ผ่านเกณฑ์เป้าหมาย (85 คะแนนขึ้นไป) ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ มุ่งผลสัมฤทธิ์สูงสุดและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักอย่างชัดเจน และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะและการให้บริการผ่านระบบ e-service ได้อย่างครบถ้วน และง่ายต่อการเข้าถึง



### ส่วนที่ 3

แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปี 2564 ของ สสว.

#### **วิสัยทัศน์ (Vision)**

“สสว. เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ZERO Corruption)”

#### **พันธกิจ (Mission)**

ปลูกฝังค่านิยมและพฤติกรรมร่วมต้านการทุจริต พัฒนาระบบการทำงานให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานและตรวจสอบได้

รายละเอียดแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต งบประมาณประจำปี 2564 ของ สสว.

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ปี 2564				งบ ประมาณ (บาท)
					ตค.-ธค. 63	มค.-มีค. 64	เมย.-มิย. 64	กค-กย. 64	
ยุทธศาสตร์ที่ 1. สร้างสังคมที่ไม่ ทนต่อการทุจริต	กลยุทธ์ที่ 1 ปรับฐาน ความคิดให้สามารถ แยกแยะระหว่าง ผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ ส่วนรวม	1. จัดทำประกาศเจตนารมณ์ของผู้บริหารในการบริหารงานด้วย ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล	มีการประกาศเจตนารมณ์ ผู้บริหารต่อต้านการ ทุจริต จำนวน 1 ครั้ง	ฝกก.		← →			-
		2. กำหนดนโยบายป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อสร้างค่านิยม ต่อต้านการทุจริตและการรับสินบนภายในองค์กร	เผยแพร่นโยบายฯ ผ่านช่องทางเว็บไซต์/ ติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์	ฝอก.	← →				-
	กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้ มีระบบและ กระบวนการเพื่อ ต่อต้านทุจริต	1. โครงการสร้างระบบภูมิคุ้มกันด้านการป้องกันและยับยั้งการ ทุจริตในองค์กร - กระบวนการทำงานเพื่อป้องกันและยับยั้งการทุจริตในองค์กร	แบบรายงานผลการ จัดซื้อจัดจ้างประจำปี โดยมีการสรุปผลและ วิเคราะห์ พร้อม ข้อเสนอแนะ	ฝบก.	← →				-
		2. จัดกิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร	จำนวน 1 ครั้ง	ฝทบ.	← →				-
		3. โครงการอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ดังนี้ - แผนจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง - แผนจัดฝึกอบรมการตรวจสอบเอกสารและข้อความในการ เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ประจำปี 2564 - แผนจัดฝึกอบรมเตรียมความพร้อมก่อนบังคับใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)	ผู้เข้ารับการอบรมไม่ ต่ำกว่าร้อยละ 80	ฝทบ.	← →				100,000

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด/เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ปี 2564				งบ ประมาณ (บาท)
					ตค.-ธค. 63	มค.-มีค. 64	เมย.-มิย. 64	กค-กย. 64	
ยุทธศาสตร์ที่ 2. สกัดกั้นการทุจริต เชิงนโยบาย	กลยุทธ์ที่ 1 วางมาตรการ เสริมในการสกัดกั้นการ ทุจริตเชิงนโยบายบนฐาน ธรรมาภิบาล	1. จัดทำมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมคุณธรรม และ ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	มาตรการ กฎ ระเบียบ ประกาศที่ ทันสมัยสอดคล้องกับ สถานการณ์จำนวน 1 เรื่อง	ฝสร. ฝปก. ฝสส.	←			→	-
ยุทธศาสตร์ที่ 3. พัฒนาระบบ ป้องกันการทุจริต เชิงรุก	กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนารูปแบบ การสื่อสารสาธารณะเชิง สร้างสรรค์เพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรม	1. จัดทำสื่อเผยแพร่ภายในองค์กรในการส่งเสริม จริยธรรมและต่อต้านการทุจริต	จำนวน 1 ครั้ง	ฝอก.	←			→	-
		2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ช่องทางการเผยแพร่ 1.เว็บไซต์ สสว. 2.Social Media 3.ติตบอร์ด ประชาสัมพันธ์	ฝอก./ ฝสร.		←		→	-
ยุทธศาสตร์ที่ 4. ปฏิรูปกลไกและ กระบวนการการ ปราบปรามการ ทุจริต	กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงระบบ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพ	1. พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งภายในและ ภายนอก สสว. โดยมีการดำเนินงานตามคู่มือ/กรอบ แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสว. ประกอบด้วย (1)ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในรูปแบบ Online และOffline (2)กระบวนการจัดการ (3)การตรวจสอบ (4) มีกลไกการกำกับติดตาม	ร้อยละการจัดการรับ เรื่องร้องเรียนได้รับ การแก้ไขไม่น้อยกว่า (ร้อยละ 80)	ฝสร.		←		→	-