



แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  
ประจำปีงบประมาณ 2562


สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology

## คำนำ

การทุจริตเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมไทยมาเป็นเวลานานและจุดรั้งความเจริญก้าวหน้าการพัฒนา ศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งในปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ เกิดความเสียหายในวงกว้าง โดยส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม ระบบการเมืองการปกครองและการ บริหารราชการเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาการทุจริตของประเทศ จึงได้กำหนด ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อเป็นกรอบในการ กำหนดกิจกรรม แผนงาน โครงการ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่กำหนดให้หน่วยงานในภาครัฐมุ่งแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยจะต้องประสานความร่วมมือทั้งภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อร่วมกันพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหาร จัดการ และการพัฒนาคนควบคู่ไปพร้อมๆ กัน เพื่อปลูกฝังความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ มีวินัย ตลอดจนค่านิยม อื่นๆ ที่ถูกต้อง

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงได้จัดทำ แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564 ขึ้น และได้ จัดทำแผนปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามทุจริต ประจำปี 2562 เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการ ดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม



(ศาสตราจารย์ชูกิจ ลิมปิจำนงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานมีมาตรฐาน โปร่งใส มีระบบคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการปลูกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างวินัยแก่พนักงานและบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยแก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมพลังการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
4. หน่วยงานมีกลไกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต มีระบบการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและลดโอกาสในการเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน

### ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการทุจริต

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริตทั้งในด้านระบบบริหารราชการและด้านตัวบุคคลของข้าราชการประกอบด้วย

- 1) การขาดความโปร่งใสและขาดการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจตามตำแหน่งหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยขาดมาตรการตรวจสอบที่เพียงพอและขาดการถ่วงดุลอำนาจที่เหมาะสม
- 2) การได้รับค่าตอบแทนการทำงานที่ไม่เหมาะสม (Low salary)
- 3) ความโลภเนื่องจากความไม่รู้จักพอ แม้จะมีค่าตอบแทนที่สูงและมีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจดีอยู่แล้ว
- 4) การขาดคุณธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐขาดสำนึกในคุณธรรมสำหรับการดำเนินชีวิตและการทำงาน
- 5) การขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมยังขาดอุดมการณ์และขาดจิตสำนึกเพื่อ

ส่วนรวม

โดยที่ สสวท.ได้สรุปยุทธศาสตร์ป้องกันปราบปรามการทุจริต ที่จะดำเนินการจำนวน 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 “สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 “ยกระดับเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต”
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 “สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย”
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 “พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก”
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 “พัฒนากลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต”

รายละเอียดแผนปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามการทุจริต  
ประจำปี 2562

## ยุทธศาสตร์ที่ 1 “สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต”

เป้าหมาย “สร้างสังคมที่ไม่ทนและไม่เพิกเฉยต่อปัญหาการทุจริต และร่วมต้านทุจริตในทุกรูปแบบ

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1.ส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการ กล่อมเกลாதางสังคมเพื่อต้านทุจริต 1.1 พัฒนาจิตสำนึกสาธารณะ	1.รณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม ตามหลักธรรมาภิบาล ให้แก่เจ้าหน้าที่	จำนวนกิจกรรม รณรงค์สร้าง จิตสำนึกด้าน คุณธรรมจริยธรรมฯ	1 ครั้ง	-	คณะทำงาน ITA	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนา ระบบการบริหาร จัดการและระบบ
1.2 การใช้เครื่องมือการสื่อสารทาง สังคมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	1.เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ความโปร่งใส ผ่านทางเว็บไซต์ ,เฟซบุ๊ก สื่ออื่นๆ	เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารความรู้ เกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและ ปราบปรามการ ทุจริต	1 ครั้ง	-	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ - ฝ่าย IT	เทคโนโลยีสารสนเทศ ขององค์กรให้เป็น องค์กรคุณภาพ และ ยกระดับคุณภาพ บุคลากรโดยใช้ระบบ สมรรถนะ
2. ประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงเป็นเครื่องมือต้านทุจริต 2.1 นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงมาปรับใช้ในการกล่อมเกลา ทางสังคมและการปฏิบัติงานต่อต้าน การทุจริต	1.สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการปฏิบัติตน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	จำนวนโครงการที่ จัดกิจกรรมตามหลัก เศรษฐกิจพอเพียง	2 ครั้ง	60,000 บาท	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
3. เสริมพลังการมีส่วนร่วมของ เครือข่ายต่อต้านการทุจริต 3.1 สร้างชุมชนเฝ้าระวัง ต่อต้านทุจริต	พัฒนาเครือข่ายต่อต้านการทุจริตของ สสวท.	จำนวนผู้เข้าร่วม เครือข่ายต่อต้านการ ทุจริต/จำนวน บุคลากรทั้งหมด	ร้อยละ 35	-	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายกฎหมาย	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนา ระบบการบริหาร จัดการและระบบ
3.2 บูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อต่อต้าน การทุจริต	ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายภาครัฐและเอกชนเพื่อ ต่อต้านการทุจริตภาครัฐ	จัดกิจกรรมเพื่อให้ เครือข่ายดำเนินการ ร่วมกัน	2 ครั้ง	6,400 บาท	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศ ขององค์กรให้เป็น องค์กรคุณภาพ และ ยกระดับคุณภาพ บุคลากรโดยใช้ระบบ สมรรถนะ

## ยุทธศาสตร์ที่ 2 “ยกระดับเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต”

เป้าหมาย ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1พัฒนาทั่วโลกกำหนดให้ผู้บริหารแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต 1.1 กำหนดให้ผู้อำนวยการประกาศเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตต่อประชาชน	โครงการประกาศเจตจำนงสุจริตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก	เผยแพร่ประกาศเจตจำนง แต่ละปีงบประมาณเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก	1 ครั้ง	-	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และ
1.2 สนับสนุนให้หน่วยงานภายในกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต	จัดประชุมเพื่อกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภายใน	จัดประชุมกับหน่วยงานภายในเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินการ	3 ครั้ง	3,750 บาท	- คณะทำงาน ITA - ผู้บริหาร สสวท.	ยกระดับคุณภาพบุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ

### ยุทธศาสตร์ที่ 3 “สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย”

#### เป้าหมาย

1. ลดการทุจริตในกระบวนการนโยบายสาธารณะ
2. ส่งเสริมให้นโยบายสาธารณะเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1. วางมาตรการเสริมในการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายบนฐานธรรมาภิบาล 1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย	เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก	จำนวนครั้ง เผยแพร่ข้อมูล	1 ครั้ง	-	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และยกระดับคุณภาพบุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ
1.2 พัฒนารอบชี้แจงการกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาล				-	- คณะทำงาน ITA - ผู้บริหาร สสวท.	
1.3 พัฒนาแนวปฏิบัติในการยอมรับนโยบายที่ผิดพลาดและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม				-	- ผู้บริหาร สสวท.	
1.4 กำหนดมาตรการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการใช้จ่ายงบประมาณ	การมีระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน	ฉบับ (แผนควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน)	1 ฉบับ	-	- ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ - ฝ่ายตรวจสอบภายใน	



มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
<p>2 ส่งเสริมให้มีการศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม และตรวจสอบ การทุจริตเชิงนโยบายในองค์กร</p> <p>2.1 เผยแพร่องค์ความรู้ในการดำเนินนโยบายอย่างโปร่งใสและไร้การทุจริตให้แก่องค์กร</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างมาตรฐานความโปร่งใสเช่นกฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/วิธีการปฏิบัติ ข้อมูลข่าวสารให้เจ้าหน้าที่</p>	<p>จำนวนการประชาสัมพันธ์ ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง (website, เฟซบุ๊ก, บอร์ดประชาสัมพันธ์)</p>	3 ช่องทาง	-	- ฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และยกระดับคุณภาพบุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ</p>

#### ยุทธศาสตร์ที่ 4 “พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก”

##### เป้าหมาย

1. กลไกการป้องกันการทุจริตมีความเท่าทันต่อสถานการณ์การทุจริต เปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการทำงานเชิงรุก สามารถป้องกันการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ
2. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต
3. การทุจริตลดน้อยลงหรือไม่เกิดการทุจริต

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1. เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันการทุจริต 1.1 พัฒนามาตรการเชิงรุกที่สามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตในแต่ละระดับ	กิจกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำปี	ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 80	14,800 บาท	- คณะทำงาน ITA	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบ
1.2 พัฒนาระบบการทำงานแบบบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการป้องกันการทุจริต	จัดอบรมเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ	ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรม	ร้อยละ 85	20,000 บาท	- ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และ
1.3 โครงการกำกับติดตามการดำเนินงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด	จัดประชุมหน่วยงานต่างๆเพื่อติดตามการดำเนินงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนด	รายงานผลดำเนินงานตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	2 รายงาน	-	- คณะทำงาน ITA	ยกระดับคุณภาพบุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1.4 พัฒนากลไกกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการป้องกันการทุจริต	จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ	รายงานผลการประเมิน การปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติการแต่ละ ไตรมาส	4 รายงาน	-	- ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน - ฝ่ายกฎหมาย - ฝ่ายยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนา ระบบการบริหาร จัดการและระบบ
2. สร้างกลไกการป้องกันเพื่อยับยั้ง การทุจริต 2.1 สร้างกลไกป้องกันเพื่อยับยั้งการ ทุจริต	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี การเป็นประธาน/ที่ปรึกษา/ คณะทำงาน การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน เป็นต้น	จำนวนครั้งที่ผู้บริหาร เข้าร่วม กิจกรรม ที่มี บทบาทในการส่งเสริม ป้องกันเพื่อยับยั้งการ ทุจริตในองค์กร	3 ครั้ง	-	ผู้บริหาร สสวท.	เทคโนโลยี สารสนเทศของ องค์กรให้เป็นองค์กร คุณภาพ และ ยกระดับคุณภาพ บุคลากรโดยใช้ ระบบสมรรถนะ
3. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อลดปัญหาการทุจริต 3.1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถศึกษา เรียนรู้ และหาข้อมูล เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต	1.การเผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงาน	จำนวนครั้งในการ เผยแพร่ประกาศการ จัดซื้อจัดจ้าง	ทุกโครงการ	-	- ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ - ฝ่าย IT	
4. พัฒนารูปแบบการสื่อสารสาธารณะ เชิงสร้างสรรค์เพื่อปรับเปลี่ยน พฤติกรรม						

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2562		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
4.1 พัฒนาและยกระดับรูปแบบการสื่อสารสาธารณะเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้ประชาชนทราบ (website, เฟซบุ๊ก, บอร์ดประชาสัมพันธ์)	จำนวนการประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง	3 ช่องทาง	-	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารองค์กรฯ	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบ
5. พัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรด้านการป้องกันการทุจริต 5.1 พัฒนาและยกระดับการพัฒนาบุคลากรด้านงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีความเป็นมืออาชีพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล	โครงการฝึกอบรมคุณธรรมจริยธรรมให้แก่พนักงาน ลูกจ้าง และผู้บริหาร	ร้อยละของเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมคุณธรรมจริยธรรม	ร้อยละ 85	7,450 บาท	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และยกระดับคุณภาพบุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ

## ยุทธศาสตร์ที่ 5 “พัฒนากลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต”

### เป้าหมาย

1. การปฏิบัติงานด้านการปราบปรามการทุจริตมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. คดีการทุจริตและการกระทำทุจริตลดน้อยลง

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2561		ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน	ยุทธศาสตร์
			เป้าหมาย	งบประมาณ		
1. เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันการทุจริต 1.1 การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่อต้านการทุจริตต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้โดยง่าย	1 ทบทวนหลักเกณฑ์วิธีการรับฟังข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	มีหลักเกณฑ์วิธีการรับฟังข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 หลักเกณฑ์	-	- ฝ่ายกฎหมาย - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ผู้บริหาร สสวท.	ยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ สสวท. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ
1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อระบบการรับเรื่องร้องเรียน	2. การจัดระบบรับฟังข้อร้องเรียน - การจัดช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ความคิดเห็น และปรับปรุงให้มีความเหมาะสม การจัดการและแจ้งผลข้อร้องเรียน	-จำนวนช่องทางารรับฟังข้อร้องเรียน	5 ช่องทาง	-	- ฝ่ายกฎหมาย - ผู้บริหาร สสวท. - ฝ่าย IT	องค์กรให้เป็นองค์กรคุณภาพ และยกระดับคุณภาพ
		ร้อยละของข้อร้องเรียนที่แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	ร้อยละ 100	-	- ฝ่ายกฎหมาย - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ผู้บริหาร สสวท.	บุคลากรโดยใช้ระบบสมรรถนะ