



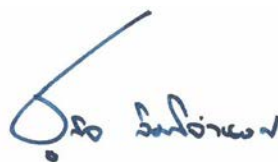
แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คำนำ

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2559 เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ซึ่งกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทย ใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” กำหนดพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกย่องธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ผ่านยุทธศาสตร์ 6 ด้าน ได้แก่ (1) สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (2) ยกย่องเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต (3) สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย (4) พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก (5) ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต และ (6) ยกย่องดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้เป็นมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในและต่างประเทศ

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงได้จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 ขึ้น และได้จัดทำแผนปฏิบัติงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติการดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม



(ศาสตราจารย์ชูกิจ ลิมปิจำนงค์)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

หลักการและเหตุผล

ตามที่ สสวท. ได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งแผนระยะยาวและระยะสั้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

วิสัยทัศน์

สุจริตโปร่งใส มุ่งมั่นในความดี ซื่อสัตย์สามัคคี ยึดถือไว้ให้มั่นคง

กลยุทธ์

1. ประยุกต์หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือต้านทุจริต
2. สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนกำหนดกลยุทธ์และมาตรการสำหรับเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต
3. ส่งเสริมให้มีการศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม และตรวจสอบการทุจริตเชิงนโยบายในหน่วยงาน
4. พัฒนาวัดกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดปัญหาการทุจริต
5. พัฒนาสมรรถนะองค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรด้านการป้องกันการทุจริต
6. ปรับปรุงระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ
7. ปรับปรุงการตรวจสอบความเคลื่อนไหวและความถูกต้องของทรัพย์สินและหนี้สิน
8. พัฒนาสมรรถนะองค์ความรู้เชิงสหวิทยาการของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการปราบปรามการทุจริต
9. เปิดโปงผู้กระทำความผิดให้สาธารณชนรับทราบและตระหนักถึงโทษของการกระทำการทุจริตเมื่อคดีถึงที่สุด
10. ศึกษาและกำกับติดตามการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI)

ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานและบุคลากรมีวินัยและยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงสร้างแรงจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยยึดประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก
2. สร้างแนวร่วมในการป้องกันพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร โดยการพัฒนาเครือข่ายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างบูรณาการ
3. สร้างกลไกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต ตลอดจนพัฒนาระบบและกลไกในการตรวจสอบ ให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความชัดเจนโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้
4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานมีมาตรฐาน โปร่งใส มีระบบคุณธรรม จริยธรรม ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการปลูกจิตสำนึก ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และสร้างวินัยแก่พนักงานและบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัยแก่บุคลากรของหน่วยงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

3. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมพลังการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

4. หน่วยงานมีกลไกในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต มีระบบการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและลดโอกาสในการเกิดการทุจริตคอร์รัปชัน

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการทุจริต

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริตทั้งในด้านระบบบริหารงานและด้านบุคลากร ประกอบด้วย

1. การขาดความโปร่งใสและขาดการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจตามตำแหน่งหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยขาดมาตรการตรวจสอบที่เพียงพอและขาดการถ่วงดุลอำนาจที่เหมาะสม

2. การได้รับค่าตอบแทนการทำงานที่ไม่เหมาะสม (Low Salary)

3. ความโลภเนื่องจากความไม่รู้จักพอ แม้จะมีค่าตอบแทนที่สูงและมีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจดีอยู่แล้ว

4. การขาดคุณธรรม เจ้าหน้าที่ของรัฐขาดสำนึกในคุณธรรมสำหรับการดำเนินชีวิตและการทำงาน

5. การขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมยังขาดอุดมการณ์และขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

โดยที่ สสวท. ได้สรุปยุทธศาสตร์ป้องกันปราบปรามการทุจริต ที่จะดำเนินการ จำนวน 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 “สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 “ยกระดับเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต”

ยุทธศาสตร์ที่ 3 “สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย”

ยุทธศาสตร์ที่ 4 “พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก”

ยุทธศาสตร์ที่ 5 “พัฒนากลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต”

รายละเอียดแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

เป้าหมาย สร้างสังคมที่ไม่ทนและไม่เพิกเฉยต่อปัญหาการทุจริตและร่วมต้านทุจริตในทุกรูปแบบ

กลยุทธ์/แนวทางตามกลยุทธ์	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
1. ส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการกล่อมเกลாதงสังคมเพื่อต้านทุจริต 1.1 พัฒนาจิตสำนึกสาธารณะ 1.2 การใช้เครื่องมือการสื่อสารทางสังคมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	1. การรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม ตามหลักธรรมาภิบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ 1. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร/ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ	1. กิจกรรมรณรงค์สร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมฯ 1. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	1 ครั้ง 1 ครั้ง	30,000 บาท	- คณะทำงาน ITA - คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือต้านทุจริต 2.1 นำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการกล่อมเกลาทงสังคมและการปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต	1. การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการปฏิบัติตนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	1. กิจกรรมสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการปฏิบัติตนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	2 ครั้ง	60,000 บาท	- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ
3. เสริมพลังการมีส่วนร่วมของเครือข่ายต่อต้านการทุจริต (Community) และบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อต่อต้านการทุจริต 3.1 สร้างชุมชนเฝ้าระวังต่อต้านทุจริต 3.2 บูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อต่อต้านการทุจริต	1. การพัฒนาเครือข่ายต่อต้านการทุจริตของ สสวท. 1. การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายภาครัฐและเอกชนเพื่อต่อต้านการทุจริตภาครัฐ	1. จำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่ายต่อต้านการทุจริต/จำนวนบุคลากรทั้งหมด 1. จัดกิจกรรมเพื่อให้เครือข่ายดำเนินการร่วมกัน	ร้อยละ 50 1 ครั้ง		- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายกฎหมาย - คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต

เป้าหมาย ผู้บริหารหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
<p>1. พัฒนากลไกกำหนดให้ผู้บริหารแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริต</p> <p>1.1 กำหนดให้ผู้อำนวยการประกาศเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตต่อประชาชน</p> <p>1.2 สนับสนุนให้หน่วยงานภายในกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต</p>	<p>1. การประกาศเจตจำนงสุจริตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก</p> <p>1. การจัดประชุมเพื่อกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภายใน</p>	<p>เผยแพร่ประกาศเจตจำนง แต่ละปีงบประมาณ</p> <p>เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก</p> <p>จัดประชุมกับหน่วยงานภายในเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินการ</p>	<p>1 ครั้ง</p> <p>1 ครั้ง</p>		<p>- คณะทำงาน ITA</p> <p>- ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร</p> <p>- คณะทำงาน ITA</p> <p>- ผู้บริหาร สสวท.</p>

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย

- เป้าหมาย**
1. ลดการทุจริตในกระบวนการนโยบายสาธารณะ
 2. ส่งเสริมให้นโยบายสาธารณะเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

มาตรการ/แนวทางการดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
<p>1. วางมาตรการเสริมในการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายบนฐานธรรมาภิบาล</p> <p>1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย</p> <p>1.2 พัฒนารอบชี้้นำการกำหนดนโยบายตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>1.3 พัฒนาแนวปฏิบัติในการยอมรับนโยบายที่ผิดพลาดและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p>1.4 กำหนดมาตรการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการใช้จ่ายงบประมาณ</p>	<p>1. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายผ่านทางเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก</p> <p>2. แผนการบริหารความเสี่ยงการทุจริตของ สสวท. ประจำปี 2563</p>	จำนวนครั้งเผยแพร่ข้อมูล	<p>1 ครั้ง</p> <p>1 ฉบับ</p>		<p>- คณะทำงาน ITA</p> <p>- ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร</p> <p>- คณะทำงาน ITA</p> <p>- ผู้บริหาร สสวท.</p>
<p>2. ส่งเสริมให้มีการศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม และตรวจสอบ การทุจริตเชิงนโยบายในองค์กร</p> <p>2.1 เผยแพร่องค์ความรู้ในการดำเนินนโยบายอย่างโปร่งใสและไร้การทุจริตให้แก่องค์กร</p>	<p>1. การประชาสัมพันธ์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างมาตรฐานความโปร่งใส เช่น กฎหมาย/ระเบียบ ข้อบังคับ/วิธีการปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่</p>	จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	3 ช่องทาง		<p>- ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร</p>

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก

- เป้าหมาย**
1. กลไกการป้องกันการทุจริตมีความเท่าทันต่อสถานการณ์การทุจริต เปลี่ยนแปลงสู่กระบวนการทำงานเชิงรุก สามารถป้องกันการทุจริตให้มีประสิทธิภาพ
 2. มีการบูรณาการการทำงานระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริต
 3. การทุจริตลดน้อยลงหรือไม่เกิดการทุจริต

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
<p>1. เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันการทุจริต</p> <p>1.1 พัฒนามาตรการเชิงรุกที่สามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตในแต่ละระดับ</p> <p>1.2 พัฒนาระบบการทำงานแบบบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคมในการป้องกันการทุจริต</p> <p>1.3 พัฒนากลไกกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการป้องกันการทุจริต</p>	<p>1. กิจกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำปี</p> <p>1. การจัดอบรมเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต</p> <p>1. การจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ</p>	<p>ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำปี</p> <p>ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรม</p> <p>รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการแต่ละไตรมาส</p>	<p>ร้อยละ 90</p> <p>ร้อยละ 70</p> <p>4 รายงาน</p>		<p>- คณะทำงาน ITA</p> <p>- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ</p> <p>- ฝ่ายตรวจสอบภายใน</p> <p>- ฝ่ายกฎหมาย</p> <p>- คณะทำงาน ITA</p>
<p>2. สร้างกลไกการป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต</p> <p>2.1 สร้างกลไกป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริต</p>	<p>1. การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมด้านต่างๆ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี การเป็นประธาน/ที่ปรึกษา/คณะทำงาน การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน เป็นต้น</p>	<p>จำนวนโครงการที่ผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมที่มีบทบาทในการส่งเสริมป้องกันเพื่อยับยั้งการทุจริตในองค์กร</p>	<p>3 ครั้ง</p>		<p>ผู้บริหาร สสวท.</p>

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
<p>3. พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดปัญหาการทุจริต</p> <p>3.1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถศึกษา เรียนรู้ และหาข้อมูลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต</p>	<p>1. การเผยแพร่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน</p>	<p>จำนวนครั้งในการเผยแพร่ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง</p>	<p>ทุกโครงการ</p>		<p>- ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>4. พัฒนารูปแบบการสื่อสารสาธารณะเชิงสร้างสรรค์เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม</p> <p>4.1 พัฒนาและยกระดับรูปแบบการสื่อสารสาธารณะเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม</p>	<p>1. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้ประชาชนทราบ</p>	<p>จำนวนการประชาสัมพันธ์</p>	<p>3 ช่องทาง</p>		<p>- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร</p>
<p>5. พัฒนาสมรรถนะและองค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรด้านการป้องกันการทุจริต</p> <p>5.1 พัฒนาและยกระดับการพัฒนาบุคลากรด้านงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้มีความเป็นมืออาชีพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล</p> <p>5.2 ต่อยอด ขยายผลองค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ สำหรับการป้องกันการทุจริต</p>	<p>1. การฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง</p> <p>1. โครงการการมีส่วนร่วมในองค์ความรู้การป้องกันการทุจริต</p>	<p>ร้อยละของเจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรม</p> <p>การเผยแพร่องค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ สำหรับการป้องกันการทุจริต</p>	<p>ร้อยละ 90</p> <p>4 ครั้ง</p>		<p>- คณะทำงาน ITA - ฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ</p> <p>- คณะทำงาน ITA</p>

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต

- เป้าหมาย 1. การปฏิบัติงานด้านการปราบปรามการทุจริตมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. คดีการทุจริตและการกระทำทุจริตลดน้อยลง

มาตรการ/แนวทางดำเนินการ	โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้สนับสนุน
1. เพิ่มประสิทธิภาพระบบงานป้องกันการทุจริต					
1.1 การปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่อต้านการทุจริตต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว เข้าถึงได้โดยง่าย	1. การทบทวนหลักเกณฑ์วิธีการรับฟังข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หลักเกณฑ์วิธีการรับฟังข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 หลักเกณฑ์		- ฝ่ายกฎหมาย - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ผู้บริหาร สสวท.
1.2 การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อระบบการรับเรื่องร้องเรียน	1. การจัดระบบรับฟังข้อร้องเรียน - การจัดช่องทางร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ความคิดเห็นและปรับปรุงให้มีความเหมาะสม	ช่องทางการร้องเรียน	5 ช่องทาง		- ฝ่ายกฎหมาย - ผู้บริหาร สสวท. - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
	2. การจัดการและแจ้งผลข้อร้องเรียน	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน	ร้อยละ 100		- ฝ่ายกฎหมาย - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ผู้บริหาร สสวท.