

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที ปี พ.ศ. 2562

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์มุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐได้รับทราบระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานตนเองและนำข้อมูลผลการประเมิน รวมทั้งข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนมาตรการเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมทั้งสะท้อนถึงความตั้งใจของหน่วยงานในการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณะ

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐฉบับนี้ ประกอบด้วยผลคะแนนจากตัวชี้วัดทั้ง 10 ตัวชี้วัด ได้แก่ (1) การปฏิบัติหน้าที่ (2) การใช้งบประมาณ (3) การใช้อำนาจ (4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (6) คุณภาพการดำเนินงาน (7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (8) การปรับปรุงระบบการทำงาน (9) การเปิดเผยข้อมูล และ (10) การป้องกันการทุจริต โดยประเมินจากการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) การรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ซึ่งผลคะแนนการประเมินครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในรอบปี พ.ศ. 2562

บมจ.ทีโอที หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสนี้ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริม และยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐภายใต้กรอบธรรมาภิบาล และประการสำคัญคือการผลักดันกลไกในการป้องกันการทุจริตของประเทศ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลต่อการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index : CPI) ของประเทศไทยให้มีอันดับและผลคะแนนที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ฝ่ายคุณภาพองค์กร
มกราคม 2563

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งถือเป็นการยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็น “มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก” ที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศจะต้องดำเนินการ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้รับทราบผลการประเมินและแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

2. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ บมจ.ทีโอที

บมจ.ทีโอที มีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ ที่ 87.88 อยู่ระดับ A (85.00 - 94.99) หากแยกตามวิธีการประเมินจะพบว่า คะแนนจากการประเมินโดย IIT อยู่ในระดับดีมาก (Very good) คะแนนจากการประเมินโดยวิธี EIT อยู่ในระดับพอใช้ (Fair) และคะแนนจากการประเมิน OIT อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) โดยรายละเอียดและคำอธิบายผลคะแนนสรุปได้ดังตาราง

วิธีประเมิน IIT : ประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่มีต่อหน่วยงานตนเอง	
ขอบเขตการประเมิน	ผลการประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอน ระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น มีความรับผิดชอบ และไม่รับหรือให้สินบน	ระดับคะแนน 95.23 บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่ามีการดำเนินงานที่โปร่งใส เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มุ่งประโยชน์สาธารณะ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่น ที่ถือเป็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน
ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ไม่มีการเบิกจ่ายที่เป็นเท็จ และบุคลากรในหน่วยงานสามารถตรวจสอบ (สอบถาม ทักท้วง ร้องเรียน) การใช้งบประมาณได้	ระดับคะแนน 91.35 มีกระบวนการจัดทำงบประมาณที่โปร่งใส ใช้งบประมาณอย่างตรงไปตรงมา ไม่บิดเบือนวัตถุประสงค์ ปัญหาการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อประโยชน์พวกพ้องน้อยมาก
ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ประเมินการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้สิทธิประโยชน์ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	ระดับคะแนน 89.30 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้อำนาจที่เป็นธรรม

ขอบเขตการประเมิน	ผลการประเมิน
กระบวนการบริหารงานบุคคลไม่มีการแทรกแซงหรือเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มพวกพ้อง	
ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ประเมินพฤติกรรมการของบุคลากรในการนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปเป็นของตนเอง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการยืมใช้ทรัพย์สินโดยมีขั้นตอนที่สะดวก และเผยแพร่ให้บุคลากรทราบเพื่อถือปฏิบัติ มีการกำกับดูแลตรวจสอบการใช้ทรัพย์สิน	ระดับคะแนน 87.00 การประเมินในประเด็น “ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อยืมทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ในหน่วยงานมีความสะดวกเพียงใด” ได้คะแนนอยู่ที่ 69.29 สะท้อนว่าบุคลากรมีความเห็นว่าขั้นตอนการยืมใช้ทรัพย์สินไม่ค่อยมีความสะดวกในการปฏิบัติ ซึ่งหน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติฯ และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจเพื่อถือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ประเมินการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริต มีการทบทวนนโยบายต่อต้านการทุจริต จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต มีการเฝ้าระวังและตรวจสอบการทุจริต และนำผลการตรวจสอบนั้นมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต	ระดับคะแนน 87.82 บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยสำคัญ ผลักดันให้เกิดการสร้างกลไกการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ แต่ควรมีการทบทวนกระบวนการสอบสวนและลงโทษทางวินัยเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการป้องปรามการทุจริตได้

วิธีประเมิน EIT : ประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อ บมจ.ทีโอที

ขอบเขตการประเมิน	ผลการประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ประเมินในประเด็นบุคลากรของ ทีโอที ปฏิบัติหน้าที่/ ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนระยะเวลาที่กำหนด ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาไม่บิดเบือน และประเมินการบริหารและดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรที่มุ่งประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	ระดับคะแนน 75.15 ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นในระดับที่ไม่สูงมากนักต่อคุณภาพการดำเนินงานของ ทีโอที ว่าเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และต่อการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อประสิทธิภาพการสื่อสารเกี่ยวกับ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย ข้อมูลที่เผยแพร่มีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน มีการชี้แจงในกรณีที่สาธารณชนมีข้อกังวลสงสัยอย่างชัดเจนและทันกาล	ระดับคะแนน 72.69 แม้มีการวางระบบการสื่อสาร แต่ข่าวสารที่สื่อยังไม่เป็นปัจจุบันมากนัก และควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทราบเป็นจำนวนไม่น้อยที่ไม่ทราบถึงช่องทางาร้องเรียนการทุจริต

ขอบเขตการประเมิน	ผลการประเมิน
รวมถึงมีการจัดให้มีและเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน เป็นการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกต่อการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความโปร่งใส และได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน	ระดับคะแนน 60.51 แม้มีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ แต่ยังไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาการดำเนินงานหรือการให้บริการโดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

วิธีประเมิน OIT : ประเมินโดยแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ
(Open Data Integrity and Transparency Assessment)

ขอบเขตการประเมิน	ผลการประเมิน
ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล เป็นการประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบ	ระดับคะแนน 100 มีการเปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบด้านข้อมูล
ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต เป็นการประเมินการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยการดำเนินการให้สาธารณชนได้รับทราบใน 2 ประเด็น คือ 1) การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต 2) มาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	ระดับคะแนน 100 มีการเปิดเผยข้อมูลครบถ้วนตามองค์ประกอบด้านข้อมูล

3. การวิเคราะห์ผลการประเมิน

บมจ.ทีโอที พิจารณาจากเป้าหมายของการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดคือ หน่วยงานต้องมีคะแนนการประเมินคุณธรรมไม่ต่ำกว่า 85 คะแนน โดยจากคะแนนแต่ละตัวชี้วัดพบว่า ตัวชี้วัดที่มีคะแนนประเมินต่ำกว่า 85 คะแนน คือ ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (75.15 คะแนน) ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (72.69 คะแนน) และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (60.51 คะแนน)

บมจ.ทีโอที วิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้ได้คะแนนต่ำกว่าเป้าหมาย พบว่าตัวชี้วัดที่ 6 ใช้คำถามประเมินในประเด็นเดียวกันกับตัวชี้วัดที่ 1 แต่ได้ผลลัพธ์ต่างกัน เนื่องจากตัวชี้วัดที่ 1 เป็นเสมือนการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของตัวเอง โดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการประเมินจะได้คะแนนที่สูง แต่การประเมินตัวชี้วัดที่ 6 เป็นการประเมินโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกโดยอาจไม่ได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานการ

ให้บริการที่ ทีโอที กำหนด แต่ประเมินจากความต้องการของตนเอง เนื่องจากการไม่ทราบถึงข้อมูลมาตรฐาน การให้บริการ ของ ทีโอที

ผลการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 7 มีสาเหตุมาจากช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ ทีโอที ยังไม่หลากหลาย เข้าถึงยาก และมีความซับซ้อน ข้อมูลที่เผยแพร่สื่อสารไม่มีความชัดเจนและไม่ตรงตามจำเป็นใช้งาน และไม่เพียงพอ รวมถึงขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกทราบถึงช่องทางการร้องเรียน การทุจริตของบุคลากร ทีโอที

ผลการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 8 สาเหตุมาจาก การปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/การให้บริการอาจไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจึงไม่เกิดการรับรู้ว่าการให้บริการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น อย่างไร เช่น สะดวก รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้การดำเนินการที่มีผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น บมจ.ทีโอที ยังไม่ให้ความสำคัญกับการนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ (ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือร่วมติดตามประเมินผล)

สำหรับตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ แม้ภาพรวมได้คะแนนการประเมิน 87.00 แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามพบว่า “ขั้นตอนการขออนุญาตเพื่อใช้ทรัพย์สินของทางราชการไปใช้ในหน่วยงานมีความสะดวกเพียงใด” ได้คะแนนอยู่ที่ 69.29 ทั้งนี้ เนื่องมาจากการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรทราบถึง “แนวปฏิบัติการใช้” ไม่มีประสิทธิภาพขาดการประเมินการรับรู้และความเข้าใจ รวมถึงขาดกลไกติดตามการถือปฏิบัติเพื่อนำประเด็นข้อมูลย้อนกลับที่ได้มาทำการปรับปรุงประกาศและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

แม้ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ได้คะแนนการประเมิน 100 คะแนน ซึ่งแสดงว่า บมจ.ทีโอที มีการดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริต และกำหนดมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต แต่อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีคะแนนประเมิน 87.82 แต่ประเด็นคำถาม “ปัญหาการทุจริตในหน่วยงานได้รับการแก้ไขมากน้อยเพียงใด” รวมถึง “หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการลงโทษทางวินัย เมื่อมีการทุจริตมากน้อยเพียงใด” ทั้ง 2 ประเด็นนี้มีคะแนนประเมินต่ำกว่า 85 คะแนน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก บมจ.ทีโอที กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริต แต่ไม่ให้ความสำคัญกับมาตรการปราบปรามการทุจริต ส่งผลให้ผู้กระทำผิดขาดความเกรงกลัวต่อการกระทำผิด/ทุจริต

4. มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน บมจ.ทีโอที ประจำปี 2563

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น พย. ได้มีการวางแผนการปรับปรุงโดยจัดทำ**มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน บมจ.ทีโอที** กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ปี 2563 เพื่อเป็นการรักษา ระดับคะแนนในส่วนที่ ทีโอที ทำได้ดี (IIT และ OIT) รวมทั้งยกระดับคะแนน ITA ให้ดีขึ้นกว่าเดิม (ปิด Gap ปี 2562) นำเสนอและได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหารสายงานและหน่วยธุรกิจ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2563 ระเบียบวาระที่ 2.2 เรื่อง รายงานผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ตามกรอบเวลาดังนี้

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
	การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการเปิดเผยข้อมูล (ข่าวสารไม่เป็นปัจจุบัน สาธารณชนรับทราบข้อมูลไม่	

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ชัดเจน)		
ธ.ค. 2562	- การเผยแพร่นโยบาย No Gift Policy ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก	กก. ปล. บล.
ม.ค. 2563	- การแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ กจญ. (กรณีเปลี่ยนแปลง กจญ.) รจญ. และ ชจญ. โดยมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานภายใต้สังกัดรับทราบ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติ	กก. ปล. บล.
ธ.ค.2562 – ตลอดปี 2563	- ดำเนินและเผยแพร่กิจกรรมการต่อต้านทุจริต การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	กก. ปล. บล.
ม.ค. – ธ.ค. 2563 (ตามกรอบเวลาของแต่ละเรื่อง)	- จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	ปล. และเจ้าของแหล่งข้อมูล
	- จัดให้มี และเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินโครงการสำคัญๆ แผนการดำเนินงานสำคัญ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง/แผนการจัดหาพัสดุ รายการผลิตภัณฑ์และบริการ โปรโมชัน ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	ปล. บล. พย. ผู้รับผิดชอบแผน
	- กำหนดและเผยแพร่นโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	สำนัก ก.
	- ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก คู่มือการปฏิบัติงาน/มาตรฐานการให้บริการ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน	พย.
การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก		
ม.ค. – ธ.ค. 2563 (สำรวจอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง)	- สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการ/ผลการดำเนินงานผ่านโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	ศูนย์บริการฯ น. ภน. ภก. ส่วนงานที่ติดต่อกับภายนอก
ม.ค. – ธ.ค. 2563	- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (เช่น ขั้นตอนการขอความเห็น การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล) เมื่อมีโครงการสำคัญต่างๆ (ให้บันทึกหลักฐาน)	เจ้าของโครงการ
การสร้างเสริมการมีคุณธรรมและความโปร่งใส การป้องกันและต่อต้านการทุจริต		
ม.ค. – เม.ย. 2563	- กิจกรรมการมีส่วนร่วมของ กจญ. และผู้บริหารระดับสูง ต่อการสร้างเสริมสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้	ลจ. กก. ปล. ผู้บริหารทุกระดับ

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
	ผู้บริหารและพนักงานมีทัศนคติ คำนึงการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม รวมถึงการป้องกันและต่อต้านทุจริต	
	- การทบทวนมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	กก.
ม.ค. - ธ.ค. 2563	- แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี 2563 และรายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตปี 2562	ศปท. / ปกก.
	- แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ช่องทาง และการรายงานข้อมูลเชิงสถิติประจำปี 2562	ศปท. / ปกก.
การสนับสนุนและประสานงานเพื่อให้มีการประเมิน ITA ประจำปี 2563		
ม.ค. - ธ.ค. 2563 (ตามปฏิทินดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.)	- สื่อสารเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปี 2563 - ประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก รวมทั้งเอกสารหลักฐานต่างๆ สำหรับบันทึกในระบบ ITAS - รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	พย.

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมต้องมีการสำรวจ/ประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงาน

ทั้งนี้ กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงาน และมีการรายงานผลผ่านที่ประชุมผู้บริหารสายงาน และหน่วยธุรกิจ/ผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ ตามวาระ ขอบเขตงานที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CG & CSR)