

**การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน บมจ.ทีโอที
ประจำปี พ.ศ. 2563**

สืบเนื่องจากมติที่ประชุมผู้บริหารสายงานและหน่วยธุรกิจ ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2563 เรื่อง รายงานผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปี 2562 และมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน บมจ.ทีโอที ประจำปี 2563 กอปรกับการติดตามการดำเนินงานตามมติที่ประชุมผู้บริหารสายงานและหน่วยธุรกิจ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตามบันทึกเลขที่ ทีโอที/432 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 นั้น ฝ่ายคุณภาพองค์กร (พย.) ขอรายงานผลการดำเนินงานดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการเปิดเผยข้อมูล

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ธ.ค. 2562	- การเผยแพร่นโยบาย No Gift Policy ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก	กก. ปล. บล.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ Infographic ทั้งภายในและภายนอก เรื่อง No Gift Policy ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ HR NEWS, Internal PR, แผ่นข่าวประชาสัมพันธ์ติดภายในลิฟต์, X-Stand ติดที่ชั้นล่างอาคาร 9, เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th หัวข้อ ข่าวประชาสัมพันธ์, Social Media (Facebook, Instagram : TOT Public, Line Group : TOT Change Agent, HR Coordinator) เป็นต้น - จัดทำ “แนวปฏิบัติตามนโยบายการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด (No Gift Policy)” และสื่อสารให้บุคลากรใน ทีโอที ทราบเพื่อถือปฏิบัติ ผ่าน Intranet เมนู “ศูนย์ ศปท.ทีโอที” หัวข้อ “ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง” 		
ม.ค. 2563	- การแสดงเจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ กจญ. (กรณีที่เปลี่ยน กจญ.) รจญ. และ ชจญ. โดยมีการสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานภายใต้สังกัดรับทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ	กก. ปล. บล.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ “เจตจำนงสุจริตในการบริหารงานของ รก.กจญ.” ลงวันที่ 13 มีนาคม 2563 โดยเผยแพร่ Infographic ทั้งภายในและภายนอก ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ HR NEWS, Internal PR, เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th หัวข้อ เกี่ยวกับ TOT > เจตจำนงสุจริต เป็นต้น - แจ้งให้ผู้บริหาร และพนักงาน ลงนามรับทราบในระบบ รับรองความเป็นบุคคลโปร่งใส (Transparency Profile : TP) ระหว่างเดือน เมษายน - มิถุนายน 2563 		
ธ.ค.2562 – ตลอดปี 2563	- ดำเนินและเผยแพร่กิจกรรมการต่อต้านทุจริต การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส	กก. ปล. บล.

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เรื่องต่างๆ เช่น ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต นโยบาย “No Gift Policy” นโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่น (ผ่าน Intranet เมนู ศูนย์ ศปท. ทีโอที) HR NEWS เรื่อง ค่านิยมใหม่ “Transparency & Integrity” “10 ดัชนีชี้วัดตามเกณฑ์ ITA” ฯลฯ 		
ม.ค. – ธ.ค. 2563	- จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร	ปล. และเจ้าของแหล่งข้อมูล
ผลการดำเนินงาน		
<p>เปิดเผยข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารประชาชน ณ อาคาร 5 ชั้น 3 - เว็บไซต์ http://www.oic.go.th/INFOCENTER6/617/ - เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th หัวข้อ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประชาชน 		
เม.ย. – ธ.ค. 2563	- จัดให้มี และเผยแพร่ข้อมูลผลการดำเนินโครงการสำคัญๆ แผนการดำเนินงานสำคัญ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง/แผนการจัดหาพัสดุ รายการผลิตภัณฑ์และบริการ โปรโมชัน ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ	ปล. บล. พย. ผู้รับผิดชอบแผน
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - เผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th, https://scm.tot.co.th/bid/ 		
เม.ย. – ก.ค. 2563	- กำหนดและเผยแพร่ นโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	สำนัก ก.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - เผยแพร่ นโยบาย หลักเกณฑ์ การดำเนินงานตามนโยบาย/หลักเกณฑ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลผ่าน เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th 		
ม.ค. – ธ.ค. 2563	- ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก คู่มือการปฏิบัติงาน/มาตรฐานการให้บริการ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน	พย.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวน และปรับปรุง โดยเผยแพร่ผ่าน เว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th (ภายนอก) และ Intranet > ฝ่ายคุณภาพองค์กร > ระบบงานบริการลูกค้า (ภายใน) 		

2. การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ม.ค. – ธ.ค. 2563	- สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการ/ผลการดำเนินงานผ่านโครงการยกระดับ	ศูนย์บริการฯ น. ภน. ภก. ส่วนงานที่ติดต่อกับภายนอก

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ครั้งที่ 1 ช่วงเดือน กันยายน - พฤศจิกายน 2562 / ครั้งที่ 2 ช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน 2563 ผ่านช่องทางออนไลน์ (QR code) และแบบกระดาษ - วิเคราะห์ผลสำรวจ และนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้า (ด้านคุณภาพ) และด้านกายภาพ 		
ม.ค. - ธ.ค. 2563	- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (เช่น ขั้นตอนการขอความเห็น การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามประเมินผล) เมื่อมีโครงการสำคัญต่างๆ	เจ้าของโครงการ
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ครั้งที่ 1 ช่วงเดือน กันยายน - พฤศจิกายน 2562 / ครั้งที่ 2 ช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน 2563 ผ่านช่องทางออนไลน์ (QR code) และแบบกระดาษ - วิเคราะห์ผลสำรวจ และนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการลูกค้า (ด้านคุณภาพ) และด้านกายภาพ 		

3. การสร้างเสริมการมีคุณธรรมและความโปร่งใส การป้องกันและต่อต้านการทุจริต

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ม.ค. - ก.ค. 2563	- กิจกรรมการมีส่วนร่วมของ กงญ. และผู้บริหารระดับสูง ต่อการสร้างเสริมสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้ผู้บริหารและพนักงานมีทัศนคติ ค่านิยมการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม รวมถึงการป้องกันและต่อต้านทุจริต	ลจ. กก. ปล. ผู้บริหารทุกระดับ
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารระดับสูง และกรรมการ บมจ.ทีโอที ประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน และต่อต้านการทุจริต - จัดนิทรรศการงาน “TOT ก้าวสู่มาตรฐานทางจริยธรรม และการนำองค์กรโปร่งใส” ในวันที่ 24 กรกฎาคม 2563 ณ อาคาร 9 ชั้น 1 		
ม.ค. - มิ.ย. 2563	- การทบทวนมาตรการภายในเพื่อป้องกันการทุจริต	กก. / พย.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต จัดทำคู่มือกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดช่องทางการร้องเรียนการทุจริต และเผยแพร่ให้บุคลากรได้รับทราบ ดูได้จาก Intranet เมนู “ศูนย์ ศปท.ทีโอที” 		

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
- จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน บมจ.ทีโอที ประจำปี 2563		
ม.ค. - ธ.ค. 2563	- แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี 2563 และรายงานผลการดำเนินการป้องกันการทุจริตปี 2562 - แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ช่องทาง และการรายงานข้อมูลเชิงสถิติประจำปี 2562	ศปท. / ปกก.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปี 2563 นำเสนอต่อคณะอนุกรรมการ และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นรายไตรมาส - จัดทำ และเผยแพร่ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ช่องทาง และการรายงานข้อมูลเชิงสถิติ ประจำปี 2562 ผ่านทางเว็บไซต์ ทีโอที www.tot.co.th 		

4. การสนับสนุนและประสานงานเพื่อให้มีการประเมิน ITA ประจำปี 2563

กรอบเวลา	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบหลัก
ม.ค. - ธ.ค. 2563 (ตามปฏิทิน ดำเนินงานของ สำนักงาน ป.ป.ช.)	- สื่อสารเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปี 2563 - ประสานงานเพื่อให้ได้ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและ ภายนอก รวมทั้งเอกสารหลักฐานต่างๆ สำหรับบันทึกใน ระบบ ITAS - รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ	พย.
ผลการดำเนินงาน		
<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เรื่อง “10 ดัชนีชี้วัดตามเกณฑ์ ITA” เผยแพร่ผ่าน HR NEWS - จัดทำโครงการยกระดับคุณภาพศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) เพื่อ เป็นการปรับปรุงคุณภาพบริการและการดำเนินงาน ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ ผู้ใช้บริการ - จัดทำ แผนงาน/โครงการซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมกับ ทีโอที ได้แก่ โครงการ Smart Farming โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยนำสายสื่อสารลงใต้ดินผ่านท่อร้อยสาย โครงการ TOT ร่วมใจสู้ภัย COVID-19 โครงการยกระดับ IT ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน - เปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ผ่านระบบ ITAS - รายงานผลการดำเนินงานฯ ผ่านที่ประชุมสายงานและหน่วยธุรกิจ เป็นระยะ และรายงานผลโดยตรง ต่อ รก.กจญ. เมื่อวันที่ 8 และ 24 มิถุนายน 2563 		