



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ประจำปี พ.ศ. 2568



วันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 เวลา 13.30 น. – 15.30 น. สำนักงาน ป.ป.ช. ประกาศผลและมอบรางวัลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในงาน ITA Day 2024 โดยรับชมพร้อมกันทาง Facebook และ YouTube : ITAS NACC ซึ่งผลการประเมิน ITA มีดังนี้

(1) ผลคะแนนในภาพรวมของประเทศ คะแนน 93.05

(2) ผลคะแนนประเภทรัฐวิสาหกิจ คะแนน 92.34

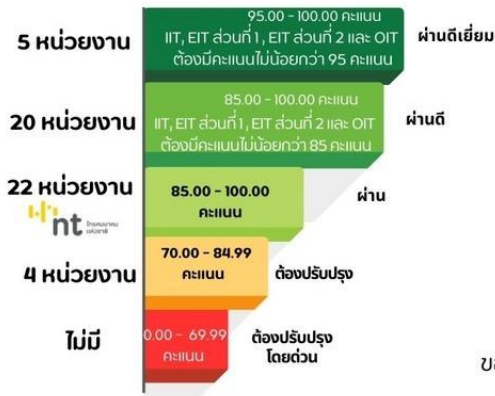
(3) ผลคะแนนของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ คะแนน 90.86 (NT มีผลคะแนนเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น 5.30 คะแนน เป็นลำดับที่ 4 แต่ยังคงต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มรัฐวิสาหกิจ 1.48 คะแนน และอยู่ในลำดับที่ 36 จากปีที่ผ่านมาอยู่ในลำดับที่ 47 ของกลุ่มรัฐวิสาหกิจ) โดยมีผลคะแนน 10 ตัวชี้วัด ดังนี้

บทวิเคราะห์ผลคะแนน 10 ตัวชี้วัดของ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2567 (ผ่าน 85 คะแนน)

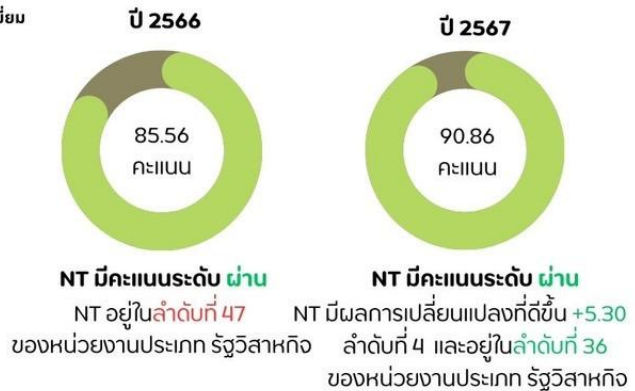
ตัวชี้วัด	ผลคะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ผลคะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ผลต่างของคะแนน
1. การปฏิบัติหน้าที่	89.84	89.81	-0.03
2. การใช้งบประมาณ	74.00	91.56	+17.56
3. การใช้อำนาจ	80.09	96.59	+16.50
4. การใช้ทรัพย์สินของราชการ	72.49	75.99	+3.55
5. การแก้ไขปัญหาการทุจริต	72.00	82.88	+10.88
6. คุณภาพการดำเนินงาน	88.82	93.29	+4.47
7. ประสิทธิภาพการสื่อสาร	79.68	85.95	+6.27
8. การปรับปรุงการทำงาน	81.53	77.26	-4.27
9. การเปิดเผยข้อมูล	92.50	95.00	+2.50
10. การป้องกันการทุจริต	93.75	100.00	+6.25

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ปี 2567

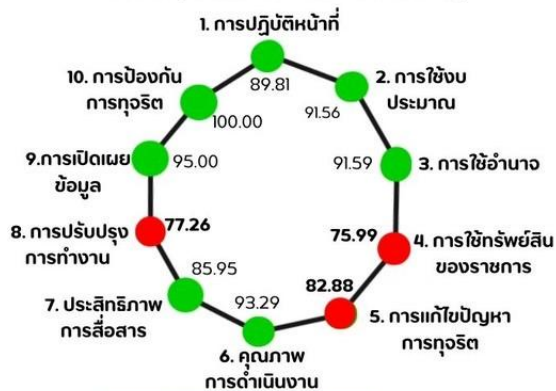
ผลการประเมิน ITA รัฐวิสาหกิจ (51 หน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 92.34 คะแนน)
ปี 2567



ผลการประเมิน ITA บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ
ปี 2566 และ ปี 2567



ผลการประเมิน ITA บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ
ปี 2567 (10 ตัวชี้วัด เกรดที่ผ่าน 85 คะแนน)



2. ส่วน EIT

ผลการประเมิน External Integrity and Transparency Assessment (3 ตัวชี้วัด เกรดที่ผ่าน 85 คะแนน)

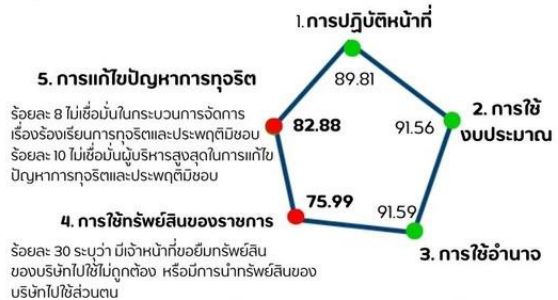


ที่มา: 1. ระบบ ITAS วันที่ 30 กรกฎาคม 2567 เวลา 15.45 น.

2. ดำเนินการโดยคณะทำงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามคำสั่ง บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ 33/2567

1. ส่วน IIT

ผลการประเมิน Internal Integrity and Transparency Assessment (5 ตัวชี้วัด เกรดที่ผ่าน 85 คะแนน)



3. ส่วน OIT

ผลการประเมิน Open Data Integrity and Transparency Assessment (2 ตัวชี้วัด 35 ข้อ)



ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท.)

ฉบับที่ 16
30 / 07 / 67

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ NT ประจำปี 2567
ใน 7 ประเด็น

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA) ของ NT พิจารณาตามตัวชี้วัด
มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency
Assessment: IIT) ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1.1 การปฏิบัติหน้าที่
- 1.2 การใช้งบประมาณ
- 1.3 การใช้อำนาจ
- 1.4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ และ
- 1.5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ตัวชี้วัดที่ได้รับผลคะแนนประเมินสูงสุด ได้แก่ การใช้อำนาจ 96.59 คะแนน ซึ่งคะแนนสูงขึ้นจากปี
2566 ที่ได้ 80.09 คะแนน เพิ่มขึ้น +16.50 คะแนน และตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนต่ำสุด คือ การใช้ทรัพย์สิน
ราชการ ที่ได้ 75.99 คะแนน รายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินแบบวัด IIT

ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบวัด IIT	
การใช้ทรัพย์สินของราชการ 75.99 คะแนน	การแก้ไขปัญหาการทุจริต 82.88 คะแนน
1. หน่วยงานควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืม ทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ใน คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของ ราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ และควรมี แนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเพื่อป้องกันมิให้นำ ทรัพย์สินของราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัวหรือพวกพ้อง	1. หน่วยงานควรทบทวนแนวปฏิบัติ สำหรับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและมี ช่องทางการร้องเรียนที่สะดวก เข้าถึงได้ง่าย สร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะมีการเก็บ รักษาข้อมูลเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และ ควรเผยแพร่แนวปฏิบัติและช่องทางดังกล่าวให้ สาธารณชนทราบด้วย
2. หน่วยงานควรกำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สิน ของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการ ตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้ บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำกับให้บุคลากร ภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่าง ถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อ หน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึก การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม	2. หน่วยงานควรวิเคราะห์มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและ ความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ผลการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงาน ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงการทุจริตใน ประเด็นการเรียกรับสินบน จากนั้น นำผลการวิเคราะห์มา กำหนดมาตรการ/ โครงการ/กิจกรรมเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติ การป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน และดำเนินการตามแผนฯ ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงาน รับทราบ

2. ผลการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1 คุณภาพการดำเนินงาน

2.2 ประสิทธิภาพการสื่อสาร และ

2.3 การปรับปรุงการทำงาน

ตัวชี้วัดที่ได้รับผลคะแนนประเมินสูงสุด ได้แก่ คุณภาพการดำเนินงาน 93.29 คะแนน ซึ่งคะแนนสูงขึ้นจากปี 2566 ที่ได้ 88.82 คะแนน เพิ่มขึ้น +4.47 คะแนน และตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนต่ำสุด คือ การปรับปรุงการทำงาน ที่ได้ 77.26 คะแนน รายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะการประเมินแบบวัด EIT

ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบวัด EIT
การปรับปรุงการทำงาน 77.26 คะแนน
ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public) 1. มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าไม่เคยใช้ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง 2. มีผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย 3. มีผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน 4. มีผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีมีการปรับปรุงการดำเนินงาน หรือโครงการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนและส่วนรวมเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ประชาชนและบุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานผ่านการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย ส่วนที่ 2 ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey) 1. มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าไม่เคยใช้ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ที่เป็นงานบริการหลักของหน่วยงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านระบบ E-Service ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบโดยทั่วถึง 2. มีผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน 3. มีผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน

3. ผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

3.1 การเปิดเผยข้อมูล และ

3.2 การป้องกันการทุจริต

NT ประเมินตามแบบวัด OIT โดยได้คะแนนการเปิดเผยข้อมูล 95 คะแนน และการป้องกันการทุจริต 100 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะของการประเมินแบบวัด OIT การเปิดเผยข้อมูล 95 คะแนน
ตัวชี้วัดการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ NT ควรจัดทำข้อมูลรายงานสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุประจำปี ที่มีเนื้อหาและองค์ประกอบถูกต้องครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมิน โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย และเผยแพร่ชุดข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบตารางหรือรูปแบบที่มีโครงสร้าง ทำให้นำข้อมูลไปใช้ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไปได้ และควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันการทุจริตหรือส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุของหน่วยงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การประเมินในแต่ละปี โดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินแบบวัด OIT เช่น การเผยแพร่ข้อมูลไว้บนหน้าเว็บไซต์หลัก การส่งข้อมูลสำหรับการตรวจประเมินที่มี URL เป็นเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และการรักษาหรือคงสภาพเว็บไซต์หลักของหน่วยงานให้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เป็นต้น ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลที่มีความครบถ้วนและชัดเจนตามองค์ประกอบของข้อมูลที่กำหนด

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน NT ประจำปี 2567

NT ได้นำผลคะแนน ITA และข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ NT ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของ NT ให้มีความเป็นธรรม โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งจะพัฒนาให้ระบบบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสเป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมประเด็น ดังนี้

1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด IIT ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ (ข้อ i1 - ข้อ i3)
- แบบวัด EIT ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (ข้อ e1 - ข้อ e3) และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบ การทำงาน (ข้อ e7 - ข้อ e8)
- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและงบประมาณ (ข้อ o7 -o10)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้ว เห็นว่ากระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพเป็นการประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในของ NT ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นในหน่วยงานของตนเอง ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐานมีความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และจะต้องเป็นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว นอกจากนี้ ยังประเมินการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือที่อาจส่งผลให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่เป็นธรรมเพื่อเป็นการตอบแทน

NT ดำเนินตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม โดยยึดหลักการปฏิบัติงานและให้บริการตามมาตรฐาน ความโปร่งใส ความถูกต้อง และตรวจสอบได้ ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานแนวทางเดียวกัน และมีช่องทางรับฟังความเห็นจากลูกค้าเพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

2. การให้บริการและระบบ E-Service

การให้บริการและระบบ E-Service ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด EIT ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (ข้อ e1 -ข้อ e3) ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ e6) และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (ข้อ e7 -ข้อ e9)
- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงาน(ข้อ o11 -o13) ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส (ข้อ o25)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้วเห็นว่า การให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด จะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

โดยการปฏิบัติหรือให้บริการแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาตามมาตรฐานที่ NT กำหนด อย่างเท่าเทียมกัน NT มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการและระบบ E-Service เพื่อบริการให้ ลูกค้าจัดการด้านบริการ NT ด้วยตัวเองได้ตลอดเวลา สะดวก ไม่ต้องเดินทางไปสำนักงาน โดย NT eService ลูกค้าสามารถดำเนินการในเรื่องชำระค่าบริการทั้งแบบบุคคล นิติบุคคล คู่มือการใช้งาน เปลี่ยนแปลงข้อมูล การติดต่อ และสามารถรับใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย NT มีระบบรักษาความปลอดภัย โดย ผู้ใช้บริการต้องผ่านการ Sign In ด้วยชื่อผู้ใช้บริการ/อีเมล (User Id/Email) และรหัสผ่าน (Password) ซึ่ง ระบบจะทำการเข้ารหัส (Encryption) โดยใช้เทคโนโลยี SSL (Secure Socket Layer) ซึ่งเป็นระบบรักษา ความปลอดภัยของข้อมูล ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดระบบหนึ่ง และลูกค้ายังสามารถค้นหาบริการ NT ได้ในระบบ E-Service ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการได้ผ่านทางเว็บไซต์ของ NT หรือ คู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของ NT ที่ยึดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน/ คู่มือการให้บริการประชาชนหรือคู่มือ แนวทางการปฏิบัติ ที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับ หน่วยงาน/ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของหน่วยงาน/ ข้อมูลระบบ E-Service ที่เป็นช่องทางการให้บริการ/ ที่ NT พัฒนารองรับการใช้บริการของลูกค้า โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังศูนย์บริการลูกค้า NT

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร NT

ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร NT ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด EIT ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ e4 -ข้อ e6) และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุง ระบบการทำงาน (ข้อ e7)

- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.1 (ข้อ o1 -ข้อ o6)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้ว เห็นว่า NT มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารและ กิจกรรมเกี่ยวกับหน่วยงานที่ลูกค้าและประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ผ่านทางช่องทางและการประชาสัมพันธ์ทาง เว็บไซต์ NT โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมตามภารกิจที่ NT กำหนด ข้อมูลข่าวสาร โครงการที่ สำคัญให้ลูกค้า คู่ค้า NT ที่รับบริการรับทราบสม่ำเสมอ มีช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมทั้งมีช่องทางที่แจ้งข้อมูล การร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม รวมถึง ร้องเรียนการบริการของ NT ได้ด้วย โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและความปลอดภัยเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ NT มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด และตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อให้เห็นถึงความโปร่งใสในการดำเนินงานของ NT พร้อม ตรวจสอบได้ตลอดเวลา อาทิ โครงสร้าง NT ผู้บริหาร อำนาจหน้าที่ ช่องทางการติดต่อ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข่าวประชาสัมพันธ์ ช่องทาง Social Network รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง แผนวิสาหกิจ NT แผนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ ถูกกำหนดด้วยเป็นตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด IIT ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ (ข้อ i10 -ข้อ i12)

- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส (ข้อ o23)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้ว เห็นว่ากระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของ NT ยังต้องมีการเผยแพร่การให้คำแนะนำแก่พนักงานและลูกจ้างในระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพย์สินของ NT เนื่องจากมีคะแนนยังไม่ถึงเกณฑ์การประเมิน ITA (75.99 คะแนน) โดยควรระบุขั้นตอนและแนวทางในการขอยืมทรัพย์สินของทางราชการตามประเภทงานด้านต่าง ๆ ไว้ในคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์คู่มือหรือแนวทางการขอยืมทรัพย์สินของราชการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ โดยต้องมีแนวทางในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบเพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินของราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัว หรือพวกพ้อง เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำกับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม

5. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด IIT ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ (ข้อ i4 -ข้อ i6)
- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.2 การบริหารงานและงบประมาณ (ข้อ o8 -ข้อ o9) และตัวชี้วัดย่อยที่ 9.3 การจัดซื้อจัดจ้าง (ข้อ o14 -ข้อ o17) ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต (ข้อ o30 และ o34)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้วเห็นว่า NT มีการเผยแพร่การดำเนินงานการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางเว็บไซต์ NT ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามเกณฑ์ ITA ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงานที่เป็นปัจจุบัน โปร่งใส และตรวจสอบได้ และในแผนป้องกันการทุจริต NT ทุกปีได้กำหนดให้ทุกสายงานมีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ของทุกสายงาน และต้องมีการประชาสัมพันธ์ รายงานแผนและความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รายงานผลการดำเนินงานประจำปี รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการหาพัสดุ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อให้เป็นปัจจุบันด้วย

6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด IIT ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ (ข้อ i7 -ข้อ i9) และ ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต (ข้อ i13 - ข้อ i15)
- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ข้อ o18 -ข้อ o21) และตัวชี้วัดที่ 10 ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (ข้อ o34 -ข้อ o35)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้วเห็นว่า กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ การใช้ อำนาจและการบริหารงานบุคคลของ NT ตามตัวชี้วัด IIT NT ได้คะแนนสูงขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดการใช้อำนาจได้คะแนนเพิ่มขึ้นจาก 80.09 คะแนน เป็น 96.59 คะแนน เพิ่มขึ้น 16.50 คะแนน แสดงว่าบุคลากรใน NT มีประเด็นการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องส่วนตัวลดลงมากจนแทบไม่มี รวมถึงมีการดำเนินการตามกระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง เป็นไปตามกระบวนการที่ถูกต้อง และไม่มีพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพวกพ้อง หรือมีพฤติกรรมการให้หรือรับสินบน ทั้งนี้ NT ก็จะคงพัฒนาระดับรักษาคะแนนไว้ และพัฒนากระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้ อำนาจและการบริหารงานบุคคล โดยมุ่งเน้นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการแทรกแซงการบริหารงานบุคคล รวมถึงการเอื้อประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือพวกพ้อง การมีส่วนได้เสีย การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมที่อาจจะยังคงเกิดขึ้น โดยมีการเปิดเผยข้อมูลการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม กระบวนการสรรหา แต่งตั้ง โยกย้าย การประเมินผลงาน กระบวนการวินัยและการลงโทษ เพื่อให้กระบวนการ เป็นไปโดยความโปร่งใสและเป็นธรรม

7. กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ถูกกำหนดด้วยตัวชี้วัด ดังนี้

- แบบวัด IIT ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต (ข้อ i13 -ข้อ i15)
- แบบวัด EIT ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน (ข้อ e3) ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ข้อ e4 และ ข้อ e5) และตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน (ข้อ e7 และ ข้อ e8)
- แบบวัด OIT ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ 9.5 การส่งเสริมความโปร่งใส (ข้อ o22 -ข้อ o24) ตัวชี้วัดที่ 10 ตัวชี้วัดย่อยที่ 10.1 การดำเนินการเพื่อป้องกันการทุจริตในประเด็นสินบน นโยบาย No Gift Policy (ข้อ o26 -ข้อ o29) การประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันการทุจริต (ข้อ o30 -ข้อ o31) ตัวชี้วัดย่อย 10.2 การส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส แผนป้องกันการทุจริต (ข้อ o32 -ข้อ o33) มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน (ข้อ o34 -ข้อ o35)

NT วิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินแล้วเห็นว่า กลไกและมาตรการในการแก้ไข และป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน โดยผู้บริหารสูงสุดของ NT ประกาศเจตจำนงสุจริตการประกาศนโยบาย No Gift Policy เพื่อต่อต้านการทุจริตที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มีการจัดทำแผนป้องกันการทุจริตของ NT ที่กำหนด ยุทธศาสตร์และมาตรการป้องกันการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการส่งเสริมการให้ข้อมูลการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวข้องกับ NT และมีการตรวจสอบและลงโทษตามความผิดที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เป็นต้น โดยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบ และติดตามการร้องเรียนได้ด้วยตัวเองผ่านเว็บไซต์ NT โดยมีการรักษา ความลับและความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในของ NT ปี พ.ศ. 2568

1. กระบวนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“NT มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานให้โปร่งใส”	NT มีการส่งเสริมการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนี้ 1. ให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอรูปแบบการปรับปรุงการทำงานที่รับผิดชอบเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 2. ให้พนักงานร่วมกำหนดแผนงานและกำหนดตัวชี้วัด/เป้าหมายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ 3. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน 1. จัดทำแผนงานรองรับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ 2. กำหนดเป้าหมายสอดคล้องเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของบริษัท 3. กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ระดับระดับฝ่ายลงไปจนถึงระดับพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม 4. การรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส และนำผลการดำเนินการเป็นตัวชี้วัด (KPI) ของพนักงานส่วนงาน ระดับฝ่าย	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	สายงานบริหารทรัพยากรบุคคล

2. การให้บริการและระบบ e Service

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนา e Service ให้มีมาตรฐาน” 	- กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อพิจารณาเรื่อง ดังนี้ - พิจารณาการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานแก่บุคคลภายนอก - พิจารณาจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมการให้บริการ - สร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ และนำมาพิจารณาในมิติ ได้แก่ - พัฒนาคุณภาพบริการและระบบการให้บริการ และใช้ช่องทาง E-Service และ Application - พิจารณาเรื่องความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะติชม ข้อร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ - พิจารณาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้น - มี Line : NT Privilege บัญชีทางการ NT เป็นช่องทางการสื่อสารอำนวยความสะดวกลูกค้า NT เพื่อสื่อสารติดต่อ NT ได้ตลอดเวลา	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี

2. การให้บริการและระบบ e Service (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนา e Service ให้มีมาตรฐาน”	2. จัดประชุม หรือการอบรมเพื่อหาวิธีการ พัฒนาบุคลากร, คุณภาพ และ ระบบการ ให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนวิธีตอบสนองนำ ติชม ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และ ช่องทางการสื่อสาร 3. สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ 4. ลงมือปฏิบัติให้เป็นไปตามผู้รับผิดชอบ กำหนด 5. ประเมินผลการปฏิบัติงาน		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย” 	NT ควรมีข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จะเห็นได้ว่าการที่หน่วยงานการมีข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ แต่เข้าถึงไม่ง่าย อาจเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร จึงจำเป็นต้องทบทวน ช่องทางการสื่อสารและรูปแบบสื่อสาร ดังนี้ 1. ปรับรูปแบบสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การจัดวางรูปแบบ ตำแหน่งการจัดวางให้สามารถค้นหาได้ง่าย ไม่ซับซ้อน อาจทำหัวข้อแบ่งประเภทให้ชัดเจน และมีข้อมูลครบถ้วน เช่น - ข้อมูลเกี่ยวกับการกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมาย - ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมของ NT - ข้อมูลเกี่ยวกับบริการและโปรโมชั่น - ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อและรับบริการ	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	2. พิจารณาปรับและใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยเลือกช่องทางที่มีให้เหมาะสม เช่น • เว็บไซต์ของ NT • โซเชียลมีเดียของ ของ NT เช่น กลุ่มไลน์, เพจบุ๊กเพจ, ทวิตเตอร์, อิน스타그램 • แอปพลิเคชันของ NT • ศูนย์บริการข้อมูล Call Center • การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน • การจัดกิจกรรมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในชุมชน - จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน 1. ปรับการวางแผนการสื่อสารใหม่ • กำหนดวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	• ระบุกลุ่มเป้าหมายและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม • ทำการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน 2. ปรับและสร้างเนื้อหา เช่น • จัดหมวดหมู่และจัดระเบียบเนื้อหาเพื่อให้ค้นหาได้ง่าย • ใช้ภาษาที่ชัดเจนและกระชับ • นำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและตรวจสอบได้ • หลีกเลี่ยงการใช้คำที่คลุมเครือหรือชวนให้เข้าใจผิด • ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ • ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มความโปร่งใส		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	ประเด็นหน่วยงานควรมีช่องทางที่สามารถให้ประชาชนหรือผู้ขอรับบริการ ทิชมหรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน • จัดให้มีระบบและช่องทาง ให้บุคคลภายนอกผู้รับบริการ สามารถติชมแสดงความคิดเห็น และรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ (สะดวก/รวดเร็ว/ตอบสนองในการแก้ไข) • ปัจจุบัน NT มี ช่องทางที่สามารถ ทิชมแสดงความคิดเห็น และตอบข้อซักถามและข้อร้องเรียนบริการ ได้ที่ช่องทางออนไลน์ - เว็บไซต์ของหน่วยงาน - เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ - แอปพลิเคชันบนมือถือ - โซเชียลมีเดีย เช่น กลุ่มไลน์, เฟซบุ๊กเพจ, ทวิตเตอร์, อินสตาแกรมช่องทางออฟไลน์ - ตู้รับเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	- สำนักงานใหญ่ของหน่วยงาน - ศูนย์บริการลูกค้า - สำนักงานใหญ่ของหน่วยงาน - Call Center ช่องทางสายด่วน - โทรศัพท์สายด่วน - SMS - ช่องทางไปรษณีย์ ประเด็นหน่วยงาน สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือคำอธิบายได้อย่างชัดเจน ในกรณีเมื่อได้รับข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ จากบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ หากไม่รับการตอบสนองข้อมูลคำตอบที่ถูกต้อง รวดเร็วแล้ว อาจทำให้บุคคลภายนอกมีความสงสัยไม่ได้รับคำตอบที่ถูกต้องและรวดเร็ว อาจเกิดความไม่พึงพอใจ และส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้ ดังนั้น NT ควรศึกษาข้อร้องเรียน และทบทวนวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดข้อติชม ข้อร้องเรียน มาปรับใช้ และแก้ไข และควรมีทีมงานMonitor ให้ข้อมูล		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	ประเด็นหน่วยงานควรมีช่องทางที่สามารถแจ้ง ให้ข้อมูลหรือร้องเรียน ในกรณีพบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ NT มีช่องทาง ที่บุคคลภายนอกสามารถให้ข้อมูล หรือร้องเรียน ในกรณีที่พบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่มีการเรียกรับสินบนหรือทุจริตต่อหน้าที่ แต่ควรปรับช่องโดย จัดวางตำแหน่งให้ค้นหาได้ง่าย สะดวก และมีช่องทางร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งปัจจุบันNT มีช่องทาง ดังนี้ ช่องทางออนไลน์ - เว็บไซต์ของหน่วยงาน - เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ - แอปพลิเคชันบนมือถือ - โซเชียลมีเดีย ช่องทางออฟไลน์ - ตู้รับเรื่องร้องเรียน - ศูนย์บริการลูกค้า - สำนักงานใหญ่ของหน่วยงาน - Call Center		

3. ช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ (ต่อ)

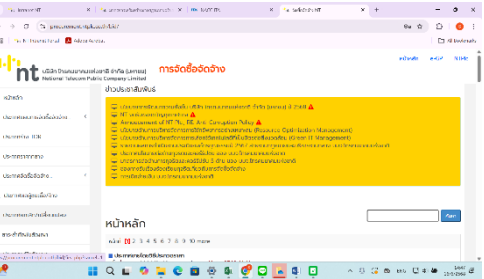
มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร NT ให้เข้าถึงได้ง่าย”	ช่องทางสายด่วน - โทรศัพท์สายด่วน - SMS ช่องทางไปรษณีย์ - จดหมายลงทะเบียน		

4. กระบวนการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของราชการ

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“กำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของ NT”	แนวทางการปฏิบัติงานการขอใช้/ยืมทรัพย์สินของราชการตลอดจนวางแผนทางในการกำกับดูแลการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อป้องกันมิให้นำทรัพย์สินของราชการไปใช้ประโยชน์ในทางส่วนตัวและดำเนินการเผยแพร่ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวผ่านช่องทาง Internal PR ขั้นตอน การปฏิบัติ เผยแพร่ สื่อสาร ประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติงานการขอใช้/ยืมทรัพย์สินของราชการให้พนักงาน บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ รับทราบและถือปฏิบัติ ผ่าน คลิปวิดีโอ Infographic	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	- ฝ่ายที่ปรึกษาและสอบทานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ - ส่วนจริยธรรมและป้องกันการทุจริต

5. กระบวนการสร้างความโปร่งใสในการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“มุ่งมั่นพัฒนาความโปร่งใสการใช้งบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างของ NT”   	1. มาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงการทุจริต 2. ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนโดยช่องทางการแจ้งเบาะแสต้องเป็นช่องทางที่ปลอดภัย พนักงานเข้าถึงได้ง่าย และสื่อสารผ่านช่องทางที่มีประสิทธิภาพ อย่างน้อย 2 ช่องทาง โดยต้องสำเนาเรื่องให้สำนักตรวจสอบภายในทราบด้วย 	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	ศปท.

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
“มุ่งมั่นพัฒนาความโปร่งใสการใช้งบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างของ NT”  	3. มีการเผยแพร่การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างบนเว็บไซต์ https://procurement.ntplc.co.th/bid/ 		

6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการควบคุมตรวจสอบ การใช้ อำนาจและการบริหารงานบุคคล	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีมาตรการป้องกันการทุจริต ดังนี้ 1) ให้บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็น คณะกรรมการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจัดทำรายงานแบบ รับรองและเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สำหรับ ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะงานมีความเสี่ยงต่อความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ โดยมีได้มีการปฏิบัติหรือมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิด ความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ ตาม พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ใน คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ 2) ระบุข้อความในประกาศรับสมัคร ดังนี้ “ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ไม่มีการจัดติวสอบ หรือจัดทำแนว ข้อสอบ หรือรวบรวมตัวอย่างข้อสอบเก่า ที่ใช้สำหรับสรรหา คัดเลือกบุคลากร เพื่อจำหน่ายแต่อย่างใด หากมีแอบอ้างว่า สามารถช่วยเหลือให้เข้าทำงาน บริษัทฯ ได้ หรือเรียกรับ ผลประโยชน์ใด ๆ โปรดอย่าหลงเชื่อ ”	ไตรมาส 2 – 4 ปี 2568	ส่วนสรรหาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

6. กระบวนการควบคุม ตรวจสอบการใช้อำนาจและการบริหารงานบุคคล (ต่อ)

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	ขั้นตอนการปฏิบัติ 1. กำหนดให้คณะกรรมการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจัดทำรายงานแบบรับรองและเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ <u>ก่อนปฏิบัติหน้าที่</u> 2. ในประกาศรับสมัครบุคคลเข้าทำงานของ บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ต้องมีข้อความ ดังต่อไปนี้ ทุกครั้ง “ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ไม่มีการจัดติวสอบ หรือจัดทำแนวข้อสอบ หรือรวบรวมตัวอย่างข้อสอบเก่าที่ใช้สำหรับ สรรหาและคัดเลือกบุคลากร เพื่อจำหน่ายแต่อย่างใด หากมีแอบอ้างว่าสามารถช่วยเหลือให้เข้าทำงาน บริษัทฯ ได้ หรือเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ โปรดอย่า หลงเชื่อ”		

7. กลไกและมาตรการในการแก้ไขและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

มาตรการ/โครงการ/กิจกรรม	ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
NT รักษาคุณภาพการรับรอง CAC Certified ตอกย้ำภาพลักษณ์องค์กร โปร่งใส	NT เข้ารับใบรับรอง CAC Certified อย่างเป็นทางการในงาน CAC Certification Ceremony ครั้งที่ 2/2024 ภายใต้แนวคิด “Navigating ESG : The Power of Integrity” จัดขึ้น ณ โรงแรม สยาม เคมปินสกี กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2567 พร้อมทั้งได้ร่วมจัดนิทรรศการแสดงผลการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแสดงถึงความมุ่งมั่นของ NT ในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม โดยในปี 2568 NT ต้องรักษาระดับใบรับรอง CAC Certified เป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบคุณธรรมที่เข้มงวดของ โครงการ CAC (Collective Action Coalition against Corruption) ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้บริษัทต่าง ๆ กำหนดนโยบาย ประเมินความเสี่ยง และจัดแนวปฏิบัติที่มุ่งเน้นการป้องกันการคอร์รัปชันอย่างเป็นระบบ โดยโครงการ CAC มีเป้าหมายสร้างระบบนิเวศของการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสและมีคุณธรรม โดยมีจำนวนบริษัทที่เข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์แล้วมากกว่า 1,000 บริษัท และมีบริษัทบริษัทขนาดใหญ่ที่ผ่านการรับรองจาก CAC Certified แล้ว 473 บริษัท และต่อยอดโครงการสู่กลุ่มธุรกิจ SME ซึ่งเป็นบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก ผ่านการรับรอง SME Certification แล้ว 66 บริษัท	ไตรมาสที่ 1 – 4 ปี 2568	สายงานตรวจสอบ สายงานทรัพยากรบุคคล และ สายงานที่เกี่ยวข้อง

