



สำนักขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและ  
ความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

## คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดขึ้นเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ (แผนแม่บทฯ) ได้นำผลการ ITA กำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มีค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มุ่งหวังให้หน่วยงานของรัฐที่เข้ารับการประเมิน ได้รับทราบผลการประเมินแนวทางการพัฒนา และยกระดับหน่วยงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาล อำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ๓ เครื่องมือการวัดประเมินผล ทั้งในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส และส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลงไปได้ไม่มากก็น้อย ซึ่งในระยะยาวสามารถสะท้อนถึงการรับรู้ในระดับสากลได้อีกด้วย

สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งปรากฏผลคะแนนที่ ๙๖.๖๐ ระดับ AA และเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน กสทช. จึงได้นำผลการประเมิน ITA ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มาวิเคราะห์ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อกำหนดเป็น “มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕” และนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต  
สำนักงาน กสทช.

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงาน กสทช. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) ในการจัดสรรคลื่นความถี่ กำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งสิทธิการเข้าใช้วงจรรวม ดาวเทียม และอื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่ดีมาโดยตลอด และได้เข้าร่วมการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งปรากฏผลคะแนนการประเมินอยู่ในระดับ AA ๒ ปีซ้อน สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะพัฒนาให้องค์กรมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และ “เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียน ในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป และได้นำผลการประเมินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ปี ๒๕๖๔ มาวิเคราะห์จุดอ่อนของการดำเนินงานมาจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม

## การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี ๒๕๖๔

### ๑. ข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดขึ้นเป็นกลยุทธิ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ (แผนแม่บทฯ) ได้นำผลการ ITA กำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะแรก (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มีค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ (๘๕ คะแนนขึ้นไป) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ มุ่งหวังให้หน่วยงานของรัฐที่เข้ารับการประเมิน ได้รับทราบผลการประเมินแนวทางการพัฒนา และยกระดับหน่วยงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาล อำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ๓ เครื่องมือการวัดประเมินผล ทั้งในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) การประเมิน ITA ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศได้มีส่วนร่วมกันส่งเสริมให้การบริหารราชการของประเทศไทยให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส และส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลงไปได้ ไม่มากก็น้อย ซึ่งในระยะยาวสามารถสะท้อนถึงการรับรู้ในระดับสากลได้อีกด้วย

สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดตัวชี้วัดทั้งหมด ๑๐ ตัวชี้วัด ๓ เครื่องมือการวัดประเมินผล เกณฑ์คะแนนการประเมิน ๗ ระดับ และเป้าหมายการผ่านเกณฑ์การประเมินไม่น้อยกว่า ๘๕ คะแนน ดังนี้

#### ๑) ตัวชี้วัด จำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่	}	IIT
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ		
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ		
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ		
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต	}	EIT
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน		
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร		
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน	}	OIT
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล		
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต		

๒) เครื่องมือการวัดประเมินผล จำนวน ๓ เครื่องมือ ได้แก่

- ๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)
- ๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)
- ๓) แบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

๓) เกณฑ์คะแนนการประเมิน ๗ ระดับ ได้แก่

คะแนน	ระดับ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐	AA
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	A
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	B
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	C
๕๕.๐๐ – ๖๔.๙๙	D
๕๐.๐๐ – ๕๔.๙๙	E
๐ – ๔๙.๙๙	F

๒. ผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๖๐ (ระดับ AA)

ตัวชี้วัด	คะแนน	ระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๙๙.๙๘	AA
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (IIT)	๙๙.๙๑	AA
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (IIT)	๙๙.๙๘	AA
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	๙๙.๗๙	AA
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๙๙.๘๓	AA
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๙๑.๖๐	A
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๘๗.๓๕	A
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	๘๗.๓๔	A
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๑๐๐	AA
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (OIT)	๑๐๐	AA

### ๓. ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

“หน่วยงานของท่านได้ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔ จำนวน ๙๖.๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน โดยมีผลการประเมินระดับ AA หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามตัวชี้วัดและหลักเกณฑ์การประเมิน ITA โดยสามารถบรรลุความสำเร็จในการเป็นหน่วยงานต้นแบบด้านคุณธรรมและความโปร่งใสให้แก่หน่วยงานอื่นๆ ได้ ทั้งนี้ อาจมีรายละเอียดบางตัวชี้วัดที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการกำกับดูแล หรือส่งเสริมการทำงานอีกเพียงเล็กน้อยเพื่อยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น คาดหมายได้ว่า หากหน่วยงานยังมีกลไกการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจะสามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่นำมาสู่ความเชื่อมั่นศรัทธา และสร้างความไว้วางใจแก่สาธารณชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต”

### ๔. วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของสำนักงาน กสทช. รวมถึงประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

จากผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า คะแนนการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ AA แต่การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) อยู่ในระดับ A ต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ในด้านคุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ดีขึ้น สำนักงาน กสทช. จึงเห็นควรปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารในการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานต่อสาธารณะ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงง่าย และไม่ซับซ้อน ปรับปรุงการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### ๕. การกำหนดมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช.

จากผลวิเคราะห์การประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นำมาสู่การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนี้

มาตรการที่ ๑ แผนการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	รายงานผล
ปรับปรุงการให้บริการ	๑. จัดอบรมเสริมสร้างให้บุคลากรมีทักษะการให้บริการที่เป็นเลิศ มีทักษะการสื่อสารและการประสานงานที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงาน กสทช. ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยบริการเป็นระยะ	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	บบ. ปส. จท. ทท. ปท.๑ อปท. ๒ คท.๑ คท. ๒ ภภ.๑ ภภ.๒ ภภ.๓ ภภ.๔	รอบ ๖ เดือน
ปรับปรุงการให้บริการ	๒. ดำเนินการตามนโยบาย มาตรการ งดการรับ การเรียกร้อย หรือการให้ ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใด อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น No Gift Policy (กรณีจำเป็นต้องเป็นไปตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดเท่านั้น)	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	บบ. ปส. จท. ทท. ปท.๑ อปท. ๒ คท.๑ คท. ๒ ภภ.๑ ภภ.๒ ภภ.๓ ภภ.๔	

มาตรการที่ ๒ แผนการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	รายงานผล
เพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสาร	๑. ปรับปรุงพัฒนารูปแบบเว็บไซต์ของ สำนักงาน กสทช. ให้ผู้รับบริการหรือผู้มา ติดต่อเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	นบ.	รอบ ๖ เดือน
	๒. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล เกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือ แจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงาน กสทช. ทราบอย่างทั่วถึง ผ่าน ทางออนไลน์มากขึ้น และควรเพิ่มช่องทาง ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ มี ความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น สามารถ ร้องเรียนผ่านทาง Application Line หรือ Facebook เป็นต้น	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	บบ. ปส. จท. ทท. ปท.๑ อปท. ๒ คท.๑ คท. ๒ ภภ.๑ ภภ.๒ ภภ.๓ ภภ.๔	รอบ ๖ เดือน
	๓. เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลในภารกิจของ สำนักงาน และการร้องเรียนการทุจริต ผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น chat bot	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	รท.	รอบ ๖ เดือน



มาตรการที่ ๓ แผนการปรับปรุงการทำงาน

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	รายงานผล
ปรับปรุงกระบวนการ การทำงาน	๑. นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความ สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ NBTC SERVICE PORTAL ระบบ สารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน การขอใบอนุญาตผ่านระบบออนไลน์ การชำระค่าธรรมเนียม e-payment NBTC One Stop Service ซึ่งผู้รับบริการ จะได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมการดำเนินงานด้านความ โปร่งใสด้วย	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	นบ. ดย.	รอบ ๖ เดือน
	๒. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย เช่น สามารถ ประเมินผ่านทาง Application Line หรือ Facebook เป็นต้น	ม.ค. – ธ.ค. ๖๕	บบ. ปส. จท. ทท. ปท.๑ อปท. ๒ คท.๑ คท. ๒ ภภ.๑ ภภ.๒ ภภ.๓ ภภ.๔	รอบ ๖ เดือน

ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรมต้องรายงานผลความก้าวหน้า ความสำเร็จ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารหรือ  
หน่วยงานที่ผู้บริหารมอบหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด