



มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและ
ความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช.
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

คำนำ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดขึ้นเป็นกลยุทธที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ 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 และส่งผลให้การทุจริตในภาพรวมของประเทศลดน้อยลงไปได้ไม่มากนักน้อย ซึ่งในระยะยาวสามารถสะท้อนถึงการรับรู้ในระดับสากลได้อีกด้วย

สำนักงาน กสทช. ได้เข้าร่วมการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งปรากฏผลคะแนนที่ ๙๙.๕๘ ระดับ AA และเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำนักงาน กสทช. จึงได้นำผลการประเมิน ITA ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มาวิเคราะห์ประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อกำหนดเป็น “มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖” 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 ๓ ปีซ้อน สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงาน กสทช. มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะพัฒนาให้องค์กรมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และ “เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียน ในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป และได้นำผลการประเมินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานรัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปี ๒๕๖๕ มาวิเคราะห์จุดอ่อนของการดำเนินงานมาจัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ปี ๒๕๖๖

๑. ข้อมูลพื้นฐานของการประเมิน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดขึ้นเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ (แผนแม่บทฯ) ได้นำผลการประเมิน ITA กำหนดเป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนแม่บทฯ โดยในระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) มีค่าเป้าหมายให้หน่วยงานภาครัฐที่มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ ๘๕ คะแนนขึ้นไป โดยจำนวนของหน่วยงานที่เข้าประเมินที่ผ่านเกณฑ์ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๒ ถึงร้อยละ ๑๐ ภายในระยะเวลา ๕ ปี มุ่งหวังให้หน่วยงานของรัฐที่เข้ารับการประเมิน ได้รับทราบผลการประเมินแนวทางการพัฒนาและยกระดับหน่วยงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมตามหลักธรรมาภิบาล อำนาจความสะดวกรวดเร็วประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะด้วยความเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพ 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. ๒๕๖๕ ภาพรวมได้คะแนนเฉลี่ย ๙๙.๕๘ (ระดับ AA)

ตัวชี้วัด	คะแนน	ระดับ
ตัวชี้วัดที่ ๑ การปฏิบัติหน้าที่ (IIT)	๑๐๐	AA
ตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณ (IIT)	๙๙.๘๙	AA
ตัวชี้วัดที่ ๓ การใช้อำนาจ (IIT)	๑๐๐	AA
ตัวชี้วัดที่ ๔ การใช้ทรัพย์สินของราชการ (IIT)	๑๐๐	AA
ตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต (IIT)	๙๙.๘๙	AA
ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน (EIT)	๙๘.๙๗	AA
ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร (EIT)	๙๘.๕๕	AA
ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน (EIT)	๙๘.๔๒	AA
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล (OIT)	๑๐๐	AA
ตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกันการทุจริต (OIT)	๑๐๐	AA

๓. ความเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของคณะที่ปรึกษาการประเมิน ITA จากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีต่อสำนักงาน กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับที่ดีเยี่ยมและบรรลุค่าเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีคะแนนอยู่ที่ ๙๙.๕๘ คะแนน

โดยในเครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีคะแนนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๑.การปฏิบัติหน้าที่ ๓.การใช้อำนาจ และ๔.การใช้ทรัพย์สินของราชการ สูงสุด ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๒. การใช้งบประมาณ และ๕. การแก้ไขปัญหาการทุจริต ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็นบุคลากรในหน่วยงานบางรายไม่ทราบถึงแผนการใช้จ่ายงบประมาณในหน่วยงานเท่าที่ควร หน่วยงานควรมีการพัฒนาวิธีการเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๘) โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิกส์ หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line , Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ประเด็น หน่วยงานของท่านยังไม่มีกรอบนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตเพื่อนำไปจัดทำแผนงานฯ และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในรับทราบ หน่วยงานควรจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต (อ้างอิงจาก ๐๓๙) และดำเนินการตามแผนป้องกันรวมถึงการรายงานผลตามแผนป้องกัน หรือควรวิเคราะห์มาตรการเสริมสร้างความโปร่งใส (อ้างอิงจาก ๐๔๒) และดำเนินการตามแผนมาตรการที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ควรเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบด้วย

ในเครื่องมือแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้มีคะแนนการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๖.คุณภาพการดำเนินงาน สูงสุด ทั้งนี้ ควรพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ ๘.การปรับปรุงการทำงาน ซึ่งผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานในตัวชี้วัดที่มีผลการประเมินต่ำ โดยเฉพาะในประเด็น การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (อ้างอิงจาก ๐๓๓) ผ่านการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้ง หน่วยงานควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) โดยมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง และช่องทางการรับฟังความคิดเห็น (อ้างอิงจาก ๐๓๒) ของผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการและสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้คะแนนผลการประเมินตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ที่ดีเยี่ยม ควรรักษามาตรฐานไว้และควรพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๔. วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนของสำนักงาน กสทช. รวมถึงประเด็นที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น

จากผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า คะแนนการประเมินการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ของสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับ AA แต่มีบางตัวชี้วัดที่ควรปรับปรุง ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ ๒ การใช้งบประมาณตัวชี้วัดที่ ๕ การแก้ไขปัญหาการทุจริต และตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงการทำงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ดีขึ้น สำนักงาน กสทช. จึงเห็นควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของสำนักงาน กสทช. การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต และแผนการปรับปรุงการทำงาน

๕. การกำหนดมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช.

จากผลวิเคราะห์การประเมิน ITA ของสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นำมาสู่การกำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในสำนักงาน กสทช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

มาตรการที่ ๑ การประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของสำนักงาน กสทช.

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	รายงานผล
ปรับปรุงการเผยแพร่แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของสำนักงาน กสทช.	๑. มีหลักสูตรความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณของสำนักงาน กสทช. โดยดำเนินการผ่านกิจกรรมการอบรมพนักงานใหม่และพนักงานที่จะเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ๒. กำหนดมาตรการเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี และแจ้งให้ทุกหน่วยงานรับทราบและถือปฏิบัติ ๓. มอบหมาย/แต่งตั้งผู้แทนหน่วยงานเพื่อประสานงานเรื่องแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และมีการประชาสัมพันธ์การทำงานผ่านกลุ่มผู้แทนหน่วยงานเพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายประจำปี ๔. ประชาสัมพันธ์แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น เช่น หนังสือแจ้งเวียนเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของสำนักงาน กสทช. ข่าวสารทาง intranet ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กสทช. และช่องทางออนไลน์อื่นๆ	ม.ค. – ธ.ค. ๖๖	ยย. สบ. ตบ. วย. บบ.	รายไตรมาส

มาตรการที่ ๒ การขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	รายงานผล
การขับเคลื่อน แผนปฏิบัติการป้องกัน การทุจริต	<p>๑. ผู้บริหารสูงสุดประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy ไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>๒. ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ปฏิบัติตามประกาศเจตนารมณ์นโยบาย No Gift Policy ไม่รับของขวัญจากการปฏิบัติหน้าที่ (กรณีจำเป็นต้องเป็นไปตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดเท่านั้น)</p> <p>๓. จัดทำรายงานผลการรับของขวัญตามแนวทางที่ สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด</p> <p>๔. จัดทำมาตรการที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน</p> <p>๕. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริต ให้แก่ผู้รับบริการผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน กสทช. ทราบอย่างทั่วถึง ผ่านทางออนไลน์มากขึ้น และเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น สามารถร้องเรียนผ่านทาง chat bot Line หรือ Facebook เป็นต้น</p>	ม.ค. – ธ.ค. ๖๖	ตบ. สบ. นบ. บย.	รายไตรมาส

มาตรการที่ ๓ แผนการปรับปรุงการทำงาน

แผนงาน	การดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	รายงานผล
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	๑. นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบ NBTC SERVICE PORTAL ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน การขอใบอนุญาตผ่านระบบออนไลน์ การชำระค่าธรรมเนียม e-payment NBTC One Stop Service ซึ่งผู้รับบริการ จะได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมการดำเนินงานด้านความ โปร่งใสด้วย ๒. เพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลในภารกิจของ สำนักงาน ผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น chat bot ๓. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจ การให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย เช่น สามารถ ประเมินผ่านทาง Application Line หรือ Facebook เป็นต้น	ม.ค. – ธ.ค. ๖๖	นบ. ดย. บบ. ปส. จท. ทท. ปท.๑ อปท. ๒ คท.๑ คท. ๒ ภภ.๑ ภภ.๒ ภภ.๓ ภภ.๔	รายไตรมาส

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