



# รายงานสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านการป้องกันการทุจริตกับหน่วยงานภายนอก ของสำนักรายงานการประชุมและชวเลข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗



คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต  
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของสำนักรายงานการประชุมและชวเลข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

## คำนำ

รายงานสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการป้องกันการทุจริตกับหน่วยงานภายนอกของสำนักการรายงานการประชุมและชวเลข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นการประมวลผลองค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการป้องกันการทุจริตกับ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT ในวันอังคารที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ ซึ่งเป็นกิจกรรมภายใต้แผนบูรณาการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม ความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตของสำนักการรายงานการประชุมและชวเลข สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกให้เกิดเป็นเครือข่ายต่อต้านการทุจริตร่วมกัน และสร้างองค์ความรู้ในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตแก่บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักการรายงานการประชุมและชวเลข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในสำนักการรายงานการประชุมและชวเลขและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป

คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต  
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักการรายงานการประชุมและชวเลข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
๑. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการป้องกันการทุจริต กับบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT	๑
๒. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๒
๒.๑ หัวข้อ “แนวทางการเฝ้าระวังการทุจริตและต่อต้านการทุจริตของ NT”	๒
๒.๒ หัวข้อ “กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติ มิชอบและปัญหาทางจริยธรรมของ NT”	๓
๒.๓ หัวข้อ “แผนป้องกันการทุจริต บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)”	๕
๒.๔ กิจกรรมศึกษาและเยี่ยมชมชุนดูงาน NT Contact Center	๘
๓. การนำองค์ความรู้มาปรับใช้ภายในสำนักrayงานการประชุมและชวเลข	๙
ภาคผนวก	๑๐
ประมวลภาพกิจกรรม	๑๑

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการป้องกันการทุจริต  
กับ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT กรุงเทพมหานคร  
เมื่อวันอังคารที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗



แผนปฏิบัติการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับที่ ๒ กำหนดให้เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและต่อต้านการทุจริต โดยกำหนดกิจกรรมศึกษาดูงานองค์กรเครือข่าย STRONG และองค์กรที่ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ที่ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความใสสะอาดปราศจากพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต ปรับระบบเพื่อลดจำนวนคดีทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งปรับระบบและโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการลดการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สำนักการรายงานการประชุมและชวเลข สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) จึงได้จัดให้บุคลากรของสำนักการรายงานการประชุมและชวเลขร่วมเดินทางไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมศึกษาดูงานองค์กร STRONG จิตพอเพียงด้านทุจริตและความโปร่งใส เมื่อวันอังคารที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT กรุงเทพมหานคร

เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกให้เกิดเป็นเครือข่ายต่อต้านการทุจริตร่วมกัน และสร้างองค์ความรู้ในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตแก่บุคลากรสำนักrayงานการประชุมและชวเลข และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมได้ ดังนี้

**หัวข้อ “แนวทางการเฝ้าระวังการทุจริตและต่อต้านการทุจริต  
ของ บริษัท โทecomนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT”**  
บรรยายโดย นายสมศักดิ์ หมั่นอภัย ผู้จัดการศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต



บริษัท โทecomนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT มีโครงสร้างศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีภารกิจจัดทำนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือ ITA โดยมีฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกตามกรอบแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) หมวดที่ ๑ การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ซึ่งมีภารกิจหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของ NT ให้การดำเนินงานต้องคำนึงถึงบทบาทของภาครัฐ รัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายใน จรรยาบรรณ ความยั่งยืนและนวัตกรรม และการติดตามผลดำเนินงาน

หัวข้อ “กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและปัญหา  
ทางจริยธรรมของ NT”

บรรยายโดยนางชนิดาภา กุลวานิช ผู้จัดการส่วนป้องกันและปราบปรามการทุจริต



การกำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) website ของ NT
- ๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๔) รับเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
- ๕) โทรศัพท์สายด่วน

กระบวนการดำเนินการภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑) บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ “รับแจ้งเบาะแสการทุจริต” และ scan เอกสาร/  
หลักฐานเข้าในระบบ โดยรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวัน

๒) การสืบสวนข้อเท็จจริง

๒.๑) พิจารณาสืบสวนเรื่องร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.๒) สรุปรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่

เพื่อพิจารณา

จากนั้น ก็จะดำเนินการบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้ในระบบ ภายใน ๑ วันทำการ และจะต้องสรุปรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อพิจารณา ภายใน ๓๐ วัน

๓) รายงานกรรมการผู้จัดการใหญ่เพื่อพิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วัน

๔) การบันทึกข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงาน

๔.๑) แจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๒) บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

โดยการดำเนินการในขั้นตอนนี้จะต้องแล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ



หัวข้อ “แผนป้องกันการทุจริต NT”  
 บรรยายโดย นายสมยศ ธนพิรุณธร รองกรรมการผู้จัดการใหญ่  
 สาขาขายและปฏิบัติการลูกค้า ๑ NT



แผนป้องกันการทุจริต NT

NT ได้ดำเนินการแผนป้องกันการทุจริตเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและแผนปฏิรูปประเทศด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง) ประเด็นปฏิรูปที่ ๒ ด้านการป้องกันและปราบปราม โดยใช้ SIPOC Model ดังนี้

S = Supplier ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการ บริษัท คู่ค้า สังคม/ชุมชน ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ และคู่แข่ง

I = Input ได้แก่ สภาพแวดล้อม

ภายใน ได้แก่ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ แนวปฏิบัติ No Gift Policy และระเบียบ คำสั่ง ประกาศ มาตรการและแนวปฏิบัติ ภายนอก ได้แก่

- แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) (ป.ป.ช.)

- การประเมินความเสี่ยงการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ป.ป.ท.)

- แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.)



- แผนปฏิบัติการด้านส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) กระทรวงวัฒนธรรม

- เกณฑ์มาตรฐาน ITA

- เกณฑ์ (SE-AM) ด้าน Core Business Enablers (หมวด ๑ การกำกับดูแลที่ดี และหมวด ๕ การนำองค์กรและการบริหารทุนมนุษย์)

- เกณฑ์ประเมินตนเอง CAC ๗๑ ข้อ

Process ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ เพื่อปิด GAP จัดลำดับความสำคัญเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และการกำหนดยุทธศาสตร์

Output ได้แก่ แผนป้องกันการทุจริต ปี ๒๕๖๗

Customer ประกอบด้วย ภายใน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน NT และภายนอก ได้แก่ ปงปงช., สคร., ก.พ., ดศ., ACT และ CAC

การนำองค์กรด้านการป้องกันการทุจริต ของ NT มีกรอบการดำเนินงาน ปี ๒๕๖๖ ดังนี้

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

๑. บริหารความเสี่ยงการทุจริต
๒. มาตรฐานทางจริยธรรม
๓. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

๑. หลักเกณฑ์ กระบวนการ และรอบเวลาการบริหารทรัพยากรบุคคล
๒. ข้อกำหนดจริยธรรม
๓. รายงานการใช้งบประมาณ
  - ๓.๑ งบประมาณทำการ
  - ๓.๒ งบประมาณลงทุน
๔. รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง
  - ๔.๑ สถานการณ์จัดซื้อจัดจ้าง
  - ๔.๒ รายชื่อผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ
๕. การรับรองและเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. การรักษาจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ
๒. การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

๓. การบริหารความเสี่ยงการทุจริต (CRM)
๔. ระดับคะแนน ITA
๕. ฐานข้อมูลการทุจริตในองค์กร
๖. ผลทบทวนนโยบายต่อต้านทุจริต
๗. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ NT ได้กำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยส่งเสริมให้การประเมินความเสี่ยงการทุจริตเป็นส่วนหนึ่งของแผนจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

๑. มีมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตในแผนจัดซื้อจัดจ้างวิธีตกลงราคา
๒. มีการเปิดรายงานประสิทธิภาพการใช้งบประมาณและรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกโครงการของสายงานโดยตรง โดยมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงการทุจริตในแผนจัดซื้อจัดจ้างวิธีตกลงราคาและมีการเปิดเผยรายงานประสิทธิภาพการใช้งบประมาณและรายงานการจัดซื้อจัดจ้างทุกโครงการของหน่วยงาน

๒) มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต มีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และกระบวนการดำเนินการในทุกขั้นตอนที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๓) การมุ่งเน้นการแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับจิตพอเพียงสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรให้มีความแข็งแกร่งและสนับสนุนกันอย่างเต็มที่ เชิดชูยกย่องบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งนโยบายนี้เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในความคิด อันเป็นการช่วยให้การเผชิญหน้ากับท้าทายทางจิตใจ และส่งเสริมความเข้มแข็งทางจิตใจช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความโปร่งใสและทำให้การทุจริตลดลงได้อย่างมีนัยสำคัญ

กิจกรรมศึกษาและเยี่ยมชมดูงาน NT Contact Center ณ อาคาร ๕ ชั้น ๓  
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ NT



เป็นการศึกษาดูการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในส่วนของการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ หรือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานทุกคนจะมีทักษะในการสื่อสารแก้ไขปัญหา และเสนอเรื่องร้องเรียน หรือปัญหาไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบและตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ

## การนำองค์ความรู้มาปรับใช้ภายในสำนักrayงานการประชุมและตัวเลข

๑. ประเด็นเรื่องการป้องกันการทุจริต สำนักrayงานการประชุมและตัวเลขได้มีการประกาศนโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นการเสริมสร้างค่านิยมสุจริตในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนจากการปฏิบัติหน้าที่

๒. ประเด็นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักrayงานการประชุมและตัวเลขได้กำหนดกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างและมาตรการป้องกันการความเสี่ยงการทุจริตการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักrayงานการประชุมและตัวเลข เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๓. กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักrayงานการประชุมและตัวเลขซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติกรรับเรื่องร้องเรียนของสำนักrayงานการประชุมและตัวเลขที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการที่กำหนด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

# ภาคผนวก

### ประมวลภาพกิจกรรม













คณะทำงานขับเคลื่อนองค์กร STRONG จิตพอเพียงต้านทุจริต  
ส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ของสำนักrayงานการประชุมและตัวเลข  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗