



การดำเนินการมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและ
ความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปี 2563

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้นำผลวิเคราะห์การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน จากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเด็นที่ต้องพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

- การปฏิบัติหน้าที่
- การใช้งบประมาณ
- การแก้ไขปัญหาการทุจริต

| ตัวชี้วัด | ประเด็นที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุง | มาตรการ | ขั้นตอน / วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------------------|--|---|---|------------------------|
| การปฏิบัติหน้าที่ | ควรปฏิบัติงาน/ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม | การเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการพนักงาน CAT Shop | จัดทำ และเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการพนักงาน CAT Shop ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง เพื่อสามารถตอบสนองลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และให้งานด้านบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์บริการ หรือสำนักงานบริการ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค | ฝ่ายบริหารคุณภาพบริการ |

การนำมาตรการการเผยแพร่คู่มือมาตรฐานการให้บริการพนักงาน CAT Shop ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (ตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที)



คู่มือ

มาตรฐานการให้บริการพนักงาน CAT Shop

| สารบัญ | |
|--|------|
| หน้า | หน้า |
| บทนำ | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| องค์ประกอบมาตรฐานการให้บริการ | 2 |
| 1. ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย | 2 |
| 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 3 |
| 3. ด้านการให้บริการ | 4 |
| 3.1 ความสะดวกเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน | 4 |
| 3.2 การต้อนรับลูกค้า | 5 |
| 3.3 มาตรฐานการกล่าวต้อนรับ/ทักทาย | 6 |
| 3.4 มาตรฐานการแต่งกายของพนักงาน CAT Shop | 8 |
| 3.5 การมีเรื่องขอใช้บริการจากลูกค้า | 10 |
| 3.6 การมีเรื่องขอยกเลิกการให้บริการจากลูกค้า | 11 |
| 3.7 การมีเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาลูกค้า | 15 |
| 4. ด้านพฤติกรรมของพนักงาน | 16 |
| 5. ด้านการพัฒนาคณะ | 18 |
| 6. การประเมินผล | 21 |

มาตรฐานการให้บริการพนักงาน CAT Shop

งานบริการเป็นงานที่เข้ามาช่วยลูกค้า ให้ความช่วยเหลือ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามเวลาที่เหมาะสม การให้บริการที่ดีก่อให้เกิดความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร โดยพนักงานที่ทำหน้าที่ประจำ CAT Shop หรือ สำนักงานบริการลูกค้า มักเป็น Touch point ของลูกค้า หรือผู้มาขอใช้บริการ ดังนั้น เพื่อให้การบริการลูกค้าของ CAT เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางและเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำศูนย์บริการ หรือ สำนักงานบริการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค



วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดให้บริการ/ CAT Shop ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. เพื่อสร้างความพร้อม และพัฒนาคุณภาพในงานบริการ
3. เพื่อสร้างภาพประทับใจ และเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรสำนักงานบริการลูกค้า/ศูนย์บริการลูกค้า
5. เพื่อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่กำหนดไปปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายต่อไป



องค์ประกอบมาตรฐานการให้บริการ

- 1) **ด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย**
 - ดูสะอาดตา เสื้อผ้า ทรงผม เส้นผม ไร้สิ่งสกปรกอยู่รอบๆ ผู้ปฏิบัติงานหญิงควรแต่งหน้า และทำผมให้ดูภาพเรียบร้อย ไม่ปิดบังใบหน้า
 - หน้าตายิ้มแย้ม พร้อมให้บริการ
 - แต่งกายตามระเบียบที่ CAT กำหนด ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
 - วินิการ์ วินอัสการ์ และวินพุกัสตินดี สวมใส่ชุดเอกลักษณ์
 - วินพัธ วินศุกรี แต่งกายตามที่กำหนด โดยสวมใส่ให้พร้อมเพรียงกัน (จากข้อมือ ไปถึงข้อศอก/เสื้อ/เสื้อกระดุมสี/เสื้อหรือชุดทำงานสุภาพ วินศุกรีสวมใส่ชุดพื้นเมืองท้องถิ่นนั้น ๆ หรือตามเทศกาล)
 - วินเสาร์-อาทิตย์ แต่งกายลำลอง แบบสุภาพ หรือ สวมใส่เสื้อประจำศูนย์บริการ (กรณี CAT Shop ที่ตั้งอยู่ภายในสถานบันเทิง การแต่งกายให้เน้นความสุภาพเรียบร้อยเป็นหลัก)
 - พนักงานและลูกจ้างทุกคนต้องล้างมือ/ฉีดเจลฆ่าเชื้อเป็นประจำก่อนปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนเองได้ปฏิบัติงาน
- 2) **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - มีรูปแบบมาตรฐานตามระบบเอกลักษณ์สำนักงานบริการ (Retail Identity) อาทิ
 - มีป้ายเอกลักษณ์หน่วยงาน ป้ายให้ข้อมูล คาถาบัตรต้อนรับ- เคาท์เตอร์รถเอกสาร โยชน์ให้บริการ และจุดพักคอย
 - ระบบปรับอากาศ/แสงสว่างเพียงพอ
 - การใช้สีเอกลักษณ์ภายใน Shop ไม่เกิน 30%
 - ไม่มีเสียงรบกวน และมีน้ำดื่มสะอาดให้บริการ
 - สถานที่สะอาด จัดวางแผนผัง เอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นระเบียบ
 - ระบุพื้นที่จัดรถสำหรับลูกค้าใช้บริการ กรณีเป็น Shop ภายในอาคารของ CAT
 - จัดทำแผนผังวงกายภาพปฏิบัติงาน ติดไว้ในพื้นที่ที่มองเห็นหรือบริเวณที่เหมาะสม
 - มีป้ายอาหาร เครื่องดื่ม หรือสิ่งของที่ก่อให้เกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์ ภาชนะที่ให้บริการ
 - จัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือสำนักงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา



- 3) **ด้านการให้บริการ**
 - 3.1 ความสะดวกเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - กำหนดเวลามาตรฐานสำหรับกิจกรรมที่สำเร็จกำหนดเวลาที่ (ระบบ IT มัดใจ) ยิ้ม
 - การมีเรื่องร้องเรียน 5 นาที (ต่อกรณีชำระ 1 รายการ)
 - การมีเรื่องขอใช้บริการ/ขอยกเลิกการให้บริการไม่เกิน 10 นาที (ต่อกรณีขอใช้บริการ / ขอยกเลิกการให้บริการ 1 รายการ)
 - การมีเรื่องร้องเรียนไม่เกิน 15 นาที (ต่อเรื่องร้องเรียน 1 รายการ) และระบุหน่วยงานที่ติดต่อประสานงาน พร้อมเลขหมายโทรศัพท์
 - จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกเร็ว ทุกจุด
 - หากให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไม่ได้ ต้องกล่าวคำขอโทษให้จริง และชี้แจงเหตุผลให้ผู้บริหารทราบด้วยเวลาที่สุภาพ
 - 3.2 การต้อนรับลูกค้า
 - ทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ ด้วยในหน้ายิ้มแย้ม สบตาเสมอ
 - สอนตามถึงความต้องการของลูกค้า
 - แสดงออกถึงความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
 - ใช้คำพูด และริยาการที่สุภาพ ไร้สิ่งสกปรก
 - ให้อุปสงค์ที่เป็นประโยชน์ และยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้าเสมอ
 - ให้ความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเล็กน้อย
 - ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
 - ต้องถือว่าหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็น First priority ที่ต้องให้ความสำคัญเสมอ
 - แสดงออกถึงความสุภาพ ร่วมมือ และใช้คำขอร้องสุภาพ
 - หากบริการล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า "ขอโทษ" ก่อนชี้แจงเหตุผลเสมอ
 - พยายามหาเสียง ไม่ใช้คำพูดห้วน ๆ
 - ใช้คำ ขอโทษ ขอคุณ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์
 - เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการให้กล่าว "ขอบคุณ" ทุกครั้ง

3.4 มาตรฐานการแต่งกายของพนักงาน CAT Shop

| วันทำงาน | เครื่องแบบ | การแต่งหน้า |
|-------------|--|---|
| วันจันทร์ | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อชุดอกสีขาวยีนแบบทางการ (เสื้อยืดดู สีสันอ่อน/ขาว) กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีด้า เข็มขัดสีด้า รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีด้า | แต่งหน้าและทำผมให้ดูภาพเรียบร้อยและสวยงาม |
| วันอังคาร | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อชุดอกสีขาวยีนแบบทางการ (เสื้อยืดดู สีสันอ่อน/ขาว) กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีด้า เข็มขัดสีด้า รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีด้า | |
| วันพุธ | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อสำหรับประชาสัมพันธ์และรับบริการ กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล) เข็มขัดสีด้า/ป้าตาล รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล) | |
| วันพฤหัสบดี | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อชุดอกสีขาวยีนแบบจำลอง (เสื้อยืดสีส้ม) กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีด้า เข็มขัดสีด้า รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีด้า | |
| วันศุกร์ | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อสำหรับประชาสัมพันธ์และรับบริการ / (เสื้อยืดสีส้ม, ตามที่หน่วยงานจัดซื้อจัดทำ) กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล, ฟีนเมือง หรือตามที่หน่วยงานจัดซื้อจัดทำ) เข็มขัดสีด้า/ป้าตาล รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล) | |

| วันทำงาน | เครื่องแบบ | การแต่งหน้า |
|---------------------------------------|---|---|
| วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ | <ul style="list-style-type: none"> เสื้อสำหรับประชาสัมพันธ์และรับบริการ กางเกงขายาวทรงสุภาพ/กระโปรงสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล) เข็มขัดสีด้า/ป้าตาล รองเท้าหุ้มส้นแบบหัวปิดสีสุภาพ (ด้า, ป้าตาล) | แต่งหน้าและทำผมให้ดูภาพเรียบร้อยและสวยงาม |

หมายเหตุ - ไม่ควรแต่งกายด้วยเสื้อแขนยาวทางการ
 - ควรใส่กางเกงขาสั้นในกรณีฉุกเฉินหรือกรณีไม่สะดวกใส่กางเกงขาสั้น
 - กรณีแต่งกายตามแบบที่กำหนดให้ดูเรียบร้อยและสวยงาม
 - การแต่งกายของพนักงาน CAT Shop ให้ดูเรียบร้อยและสวยงามตามที่กำหนดไว้



3.5 การรับเรื่องขอใช้บริการจากลูกค้า



- ต้องมีการจัดเตรียม และทำการ Update ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของ CAT เป็นระยะๆ สม่ำเสมอ
- ช่างช่วยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสาร สำคัญในขณะให้บริการ ช่วย สะดวก รวดเร็ว พนักงานบริการต้องสามารถแนะนำ ให้คำปรึกษา และเสนอทางเลือกให้ลูกค้าได้
- ข้อมูลที่แจ้งลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ต้องเป็นข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- กรณีไม่สามารถตอบลูกค้าได้ทันที ให้ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว และตอบลูกค้าตามที่ให้คำปรึกษา
- แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ ถึงขั้นตอนที่ย่นเยื้อง ปัญหาที่พบ เพื่อทำการแก้ไข
- เก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญที่ลูกค้าขอทราบ ไว้ใช้เป็นฐานข้อมูลในคราวต่อไป

3.6 การรับเรื่องขอยกเลิกการใช้บริการจากลูกค้า

- สอบถามสาเหตุของการยกเลิกการใช้บริการ และบันทึกสาเหตุการยกเลิกลงลงในแบบฟอร์มมาตรฐาน (ถ้ามี) และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีลูกค้าต้องการยกเลิกการใช้บริการ และแสดงความไม่พอใจให้เก็บข้อมูลสาเหตุการยกเลิกบริการ พนักงานบริการควรควบคุมอารมณ์ ค้านตอบโต้
- หากสาเหตุของการยกเลิกบริการ สาธารณะที่ไม่ได้โดยเร็ว ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที และต้องร้องให้ลูกค้าชะลอการยกเลิก
- หากสาเหตุของการยกเลิกบริการ เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ บริการหลังการขาย การให้บริการของ CAT ให้แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปแก้ไข



"ตอบสนองทุกความต้องการ สร้างสรรค์ด้วยมาตรฐาน การให้บริการของ CAT "

| ตัวชี้วัด | ประเด็นที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุง | มาตรการ | ขั้นตอน / วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------|---|---|---|----------------------------------|
| การใช้งบประมาณ | การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผน การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย ประจำปี | การสื่อสาร เผยแพร่และ สร้างการรับรู้ และความ เข้าใจแผนการใช้จ่าย งบประมาณประจำปี เพื่อให้ผู้บริหารและ พนักงานมีความตระหนัก ในการใช้งบประมาณ | 1. การสื่อสาร ให้ทุกหน่วยงานและพนักงาน รับทราบแผน โดยการแจ้งเวียนในทุกช่องทาง การสื่อสาร เช่น บันทึทหนังสือ e-mail และทาง อินเทอร์เน็ต 2. การประชุมเพื่อติดตามผลการใช้จ่าย งบประมาณ 3. การติดตามเพื่อประเมินผลการรับรู้ | ฝ่ายวางแผนการเงินและ งบประมาณ |

การนำมาตรการการสื่อสาร เผยแพร่และสร้างการรับรู้ และความเข้าใจแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี 2563

CAT

เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงาน มีความตระหนักในการใช้งบประมาณ

บันทึกข้อความ

| |
|--|
| บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต |
| วันที่ 30 เม.ย. 2563 |
| เลขรับ 875 |
| เวลา 16.38 น. ดมท. |

หน่วยงาน ศูนย์ธุรการรวม ส่วนพัสดุ และงบประมาณ 1 โทร.3630

ที่ กสท ศธ.(ศธพ.1)/1240

วันที่ 30 เมษายน 2563

เรื่อง รายงานงบประมาณทำการประจำปี 2563 (ณ วันที่ 29 เมษายน 2563)

- ① เรียน อตส., ศศปท., ศศญ., ฝลอ., ฝพอ., ฝธอ., ฝสอ., ฝมอ., ฝคอ., ฝทบ., ฝสบ., ฝพบ., ฝกง., ฝขง., ฝบง., ฝลง., ฝกท., ฝอท., ฝธท., ฝผก., ฝรก., ฝสก.,

ศธ. ขอส่งรายงานสถานะการใช้จ่ายงบประมาณทำการประจำปี 2563 (วันที่ 29 เมษายน 2563) ตามที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับวางแผนควบคุมการใช้จ่ายเงินให้อยู่ภายในวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ ทั้งนี้ หากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอสำหรับใช้จ่าย ให้ดำเนินการตามบันทึก กสท วง.(ทก)/3599 ลว.5 ต.ค.2560 เรื่อง วิธีปฏิบัติงบประมาณทำการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางวรรณิ์ จันทร์ศรีสวัสดิ์)

ศศธ.

② เรียน ศส.ธอ. ศส.ธอ.

เพื่อ Notification ① ด่วน

จ:ธอ.ธอ.ธอ.

ธอ.ธ

ธอ.ธอ. สห.ธอ.ธอ.ธอ.ธอ.

7 พ.ค. 63

ข้อมูล ณ วันที่ ๒๑ เมษายน 2563

| หน่วยงาน-รายการภาระผูกพัน | งบสุทธิ | ใบเสนอซื้อ | ใบสั่งซื้อ | ตั้งหนี้ทั้งหมด | จ่ายจริง | งบประมาณคงเหลือ |
|------------------------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------|-----------------|
| ** ศูนย์เงินทุน | 104,120.00 | | | -3,914,379.73 | 2,876,681.74 | 1,141,817.99 |
| * 1B00200 สปท. | 104,120.00 | | | -3,914,379.73 | 2,876,681.74 | 1,141,817.99 |
| 5X601101 เงินเดือน-พนักงาน | | | | | 2,411,620.00 | -2,411,620.00 |
| 5X601102 ค่าล่วงเวลา-พนักงาน | 42,000.00 | | | | | 42,000.00 |
| 5X601105 เงินตำแหน่ง-พนง | | | | | 48,000.00 | -48,000.00 |
| 5X601106 โบนัส-พนักงาน | | | | -3,966,380.00 | | 3,966,380.00 |
| 5X601108 เงินค่าครองชีพ-พนง | | | | -90,000.00 | 28,000.00 | 62,000.00 |
| 5X601110 พักผ่อน-เกษียณ-พนง. | | | | 17,158.64 | | -17,158.64 |
| 5X601402 ค่าล่วงเวลา-พ.-ดบ. | | | | 5,894.90 | | -5,894.90 |
| 5X602101 ง.จ.สมทบบำเหน็จ-พ | | | | 5,172.80 | | -5,172.80 |
| 5X602102 เงินสมทบ กสส.-พ | | | | | 249,100.40 | -249,100.40 |
| 5X602104 ค่าพยาบาล-พ | | | | -42,999.00 | 90,441.34 | -47,442.34 |
| 5X602105 ง.ช่วยเหลือบุตร-พ | | | | -12,500.00 | 12,575.00 | -75.00 |
| 5X602108 ค่าเครื่องแบบ-พนง | | | | | 16,900.00 | -16,900.00 |
| 5X602113 ต-ผพย.หลังฯ-พนักงาน | | | | 5,362.50 | | -5,362.50 |
| 5X602114 เงินตอบแทนฯพนักงาน | | | | 114,258.07 | | -114,258.07 |
| 5X602116 ผพย.ระยะยาวอื่น-พ. | | | | 471.02 | | -471.02 |
| 5X602401 ง.สมทบบำ.-พ.-ดบ. | | | | 2,203.93 | | -2,203.93 |
| 5X602407 ผพย.หลังฯ-พ.ตท.ดบ. | | | | 1,648.23 | | -1,648.23 |
| 5X602408 งตท.พ.ตท.ดบ. | | | | 39,276.35 | | -39,276.35 |
| 5X602410 ผพย.ยาวอื่น-พ.ตท.ด | | | | 65.18 | | -65.18 |
| 5X603101 ค่าฝึกอบรม-นปท. | 21,620.00 | | | | 19,620.00 | 2,000.00 |
| 5X604101 ค่าเดินทาง-นปท. | 20,000.00 | | | | | 20,000.00 |
| 5X625299 คชจ.ยานพาหนะ-อื่น | 6,000.00 | | | | 425.00 | 5,575.00 |
| 5X642101 ค่าซ่อม-ปป.ที่ดิน | | | | | | |
| 5X643104 วัสดุทั่วไปใช้ไป | 2,500.00 | | | 390.00 | | 2,110.00 |
| 5X643106 วัสดุแบบพิมพ์ใช้ไป | 2,000.00 | | | 334.27 | | 1,665.73 |
| 5X662101 ค่าวัสดุ-จท.เอง | 10,000.00 | | | | | 10,000.00 |
| 5X715211 คส.-เครื่องตึกฯ-ก | | | | 5,263.38 | | -5,263.38 |

| ตัวชี้วัด | ประเด็นที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุง | มาตรการ | ขั้นตอน / วิธีการปฏิบัติ | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|--|---|--|--------------------------------------|
| การแก้ไขปัญหาการ ทุจริต | จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายในสามารถแจ้งเบาะแส อันควรสงสัย โดยมีมาตรการ คุ้มครองผู้ร้องเรียน ข้อมูลของ ผู้ร้องเรียนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้ เป็นความลับ | สร้างการรับรู้ และ ตระหนักถึงหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ทั่วไป พ.ศ. 2560 | เผยแพร่หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. 2560 ให้ผู้บริหาร และ พนักงานทราบ เข้าใจ และถือปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง ทั้งนี้ ในหมวด 2 มีการระบุช่องทางการ ร้องเรียนไว้ครบถ้วน พร้อมทั้งในหมวดที่ 5 สิทธิ ของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่ เกี่ยวข้อง จะระบุไว้ว่า ผู้ร้องและพยานมีสิทธิ ได้รับการคุ้มครอง เพื่อให้ไม่ได้รับภัยหรือความไม่ ชอบธรรม | ศูนย์ป้องกันและปราบปราม การทุจริต |

การนำมาตรการการรับรู้ และตระหนักถึงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. 2560

เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต

The screenshot shows the CAT Anti-Corruption Operation Center website. The browser address bar displays https://intranet.cattelcom.com/web_data/special/anti_corruption/. The website header features the CAT logo and the text "ขับเคลื่อนทุกความสำเร็จด้วยเทคโนโลยี". Below the header, there are navigation links for "หน้าแรก" and "ออกจากระบบ", and a user status bar showing "ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สปท.)".

The main content area includes a sidebar with a menu of services such as "การจัดตั้ง สปท.", "โครงสร้างและอำนาจหน้าที่", and "คู่มือมาตรฐานการให้บริการ". The central banner features the CAT logo and the text "ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (สปท.) Anti-Corruption Operation Center".

On the right side, there is a "ปฏิทิน" (Calendar) for August 2017 (กรกฎาคม 2563). The calendar shows the following dates:

| อา | จ | อ | พ | พฤ | ศ | ส |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |

Below the calendar, there is a "download" section with the following items:

- รายชื่อผู้ประสานงาน (Contact Point) ปี 2562
- แบบรายงานการรับแจ้งพินิน 1
- แบบรายงานการรับแจ้งพินิน 2

The "POLICY" section on the left contains the following text:

ประกาศ/นโยบาย

- ประกาศบริษัทฯ เรื่อง นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ประกาศบริษัทฯ และคู่มือการปฏิบัติ เรื่อง นโยบายไม่ให้นำสินบน
- ประกาศบริษัทฯ เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันฉบับภาษาไทย

At the bottom, there is a section for "กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง" (Related Laws and Announcements) with the following item:


- ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับแจ้งพินินและพิจารณาแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปกป้องโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

คู่มือมาตรฐานการ
ให้บริการ CAT
Shop
ติดต่อเรา
สถิติการใช้งาน
คลิกทั้งหมด 584 คน

CAT ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท.) Anti-Corruption Operation Center

| | | | | | | |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |
| วันนี้ | | | | | | |


ประกาศ/นโยบาย



- ประกาศบริษัทฯ เรื่อง นโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ประกาศบริษัทฯ และคู่มือการปฏิบัติ เรื่อง นโยบายไม่ให้เป็นสินบน
- ประกาศบริษัทฯ เรื่อง นโยบายต่อต้านคอร์รัปชันฉบับภาษาไทย

ทั้งหมด >>


กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง



- ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบโทรคมนาคม พ.ศ. 2559
- บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หมวดที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ระหว่าง สำนักงาน ป.ป.ช., ส.ต.ร. และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
- ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หมวดที่ 3 (พ.ศ.2560-2564)

ทั้งหมด >>

ภาพกิจกรรมและข่าวประชาสัมพันธ์



- CG CAT สดจนัด สร้างสรรค์สังคม เรื่อง ก้าวไม่ให้เป็นบงกชโยชนิต์ต่างๆ
- ประกาศรายชื่อนักแข่ง e-mail 10 ผู้โชคดี ที่ได้เงินรางวัลจากกล่องคำถาม CG
- การบรรยายพิเศษ หัวข้อ "ไม่ให้และไม่ใช่สินบน"

ทั้งหมด >>

ข่าว/ระเบียบ/ข้อบังคับ



- หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ปี พ.ศ. 2560
- ระเบียบ บมจ. กสท โทรคมนาคม ฉบับที่ 35 ว่าด้วย ปะบวนการรับของคดโกงกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ. 2554
- ข้อกำหนด บมจ. กสท โทรคมนาคม เรื่อง หลักเกณฑ์การร้องเรียนร้องทุกข์และกำหนดโทษ

download

- 1. รายชื่อผู้ประสานงาน (Contact Point) ปี 2562
 - 2. แบบรายงานการรับร้องเรียน 1
 - 3. แบบรายงานการรับร้องเรียน 2
- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานกรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทุจริตทำกาทุจริตประเภทมิชอบ (รายงานทุกเดือน ทุกหน่วยงาน)
- 4. คู่มือหน่วยงานภาษาอังกฤษ
- ทั้งหมด >>

weblink

- 1. คู่มือปฏิบัติกาต่อต้านการทุจริต ระดับกระทรวง
 - 2. คู่มืออำนาจการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (สอตช.)
 - 3. สำนักานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ช.)
 - 4. สำนักานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- ทั้งหมด >>

CAT Intranet Authent CAT Telecom Intran CAT Intranet Mail: Sei CAT Telecom Intran CAT Telecom Intran ComplaintGener X rta. NACC ITA COMPANY : INDEX

https://intranet.cattelcom.com/web_data/dynamic_web_content/91/1423/48061/ComplaintGeneral%2001%20June%202017.pdf

CAT

หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้การปฏิบัติกรรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไปมีความถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน และนัยสำคัญอำนาจตามความในข้อ ๕.๓ แห่งระเบียบบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ ๑๕ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ หลักเกณฑ์นี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิก “หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป พ.ศ. ๒๕๕๔ และให้ใช้หลักเกณฑ์นี้แทนตั้งบัดนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในหลักเกณฑ์นี้

“บริษัท” หมายความว่า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

“กรรมการผู้จัดการใหญ่” หมายความว่า กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า ฝ่าย, สำนัก, สำนักงานบริการลูกค้า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), เขต, ศูนย์ หรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่า

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษ บริษัท หน่วยงาน พนักงาน ยกเว้นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับบริการของบริษัทและบัตรสนเท่ห์

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า การเขียนข้อความร้องเรียน กล่าวหา บุคคลหรือหน่วยงานลงบนเอกสารหรือวัสดุอื่นใด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประจาน หรือเปิดโปงหน่วยงาน หรือบุคคลผู้ที่ถูกกล่าวหา จากบุคคลซึ่งไม่มีตัวตน ไม่ลงชื่อ หรือลงชื่อไม่ตรงกับความจริง

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับการติดต่อหรือเสียหายจากการดำเนินการของ บริษัท หน่วยงาน ของบริษัท หรือผู้พบเห็น รับรู้ เกี่ยวกับการกระทำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่

CAT Intranet Authen! CAT Telecom Intran CAT Intranet Mail: Sei CAT Telecom Intran CAT Telecom Intran ComplaintGener NACC ITA COMPANY : INDEX

← → ↻ 🏠 https://intranet.cattetelecom.com/web_data/dynamic_web_content/91/1423/48061/ComplaintGeneral%2001%20June%202017.pdf ☆ 🗒 🖨 ⌂

ข้อ ๕ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อบริษัทได้

ข้อ ๖ การร้องเรียนสามารถทำเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา หรือส่งข้อความทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางติดต่อของบริษัทตามข้อ ๗ พร้อมแนบรายละเอียดตามความเป็นจริงดังต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

- (๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน สามารถติดต่อกลับได้ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล
- (๒) หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ กรณีร้องเรียนแทน
- (๓) ชื่อ สกุล ตำแหน่ง สังกัด และหรือชื่อหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน
- (๕) ความต้องการหรือค่าชดเชยที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้บริษัทดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบกับการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี)

เมื่อปรากฏว่าเรื่องร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคแล้ว จึงจะนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของบริษัท

หมวด ๒
ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางติดต่อของบริษัทได้ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : (อีเมล) complaint@cattetelecom.com
- (๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : www.cattetelecom.com
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐ ๒๑๐๔ ๔๕๐๑-๒, ๐๘ ๑๓๕๒ ๐๔๔๔, ๐๘ ๑๓๕๒ ๐๖๖๖
- (๔) ร้องเรียนทางโทรสาร : ๐ ๒๑๐๔ ๔๕๐๓
- (๕) ร้องเรียนทางจดหมาย ส่ง : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน
๔๙ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๑๐

หมวด ๕

สิทธิของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติมโดยให้นำหลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนในข้อกำหนดนี้มาบังคับใช้ได้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ สกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และบริษัทต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องเรียนและพยานมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น ทั้งนี้ให้หน่วยงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

ข้อ ๑๕ บริษัทจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในหมวดนี้แก่ผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอกซึ่งได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง และมีการกระทำอันเป็นการละเมิดต่อผู้ถูกร้องเรียน หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายได้เกิดจากการกระทำในหน้าที่ ไม่มีได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

หมวด ๖

การจัดทำรายงาน และ อื่นๆ

ข้อ ๑๖ ให้ฝ่ายกรรมการผู้จัดการใหญ่ จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ทราบเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๑๗ กรณีที่ไม่อาจปฏิบัติ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้ ให้เสนอกรรมการผู้จัดการใหญ่ หรือผู้ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด