

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะ/หมายเหตุจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเภทข้อมูล	ประเด็นข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
1. ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)	1.1 ควรปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	<ul style="list-style-type: none"> - ทอท.จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) ในทุกกระบวนการทำงาน โดยทุกส่วนงานต้องถือปฏิบัติและมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี โดยมีสำนักตรวจสอบซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระสอบทานการดำเนินงานให้เป็นไปตาม SOP, กฎหมาย, กฎระเบียบและข้อบังคับ จึงทำให้เชื่อได้ว่า ทอท. ได้ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (เอกสารแนบ 1) - ทอท.ได้จัดทำขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับบุคลากรภายในผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมาย, เว็บไซต์หลักของ ทอท., อีเมล และโทรศัพท์
	1.2 สร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผน การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - ทอท.กำหนดให้มีการประชุมผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดให้วาระการเบิกจ่ายและเร่งรัดงบประมาณเป็นวาระประจำ พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุมดังกล่าวเวียนให้พนักงานทราบ - ทอท.มีการแต่งตั้งพนักงานเพื่อร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานในการพิจารณาการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมถึงมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานและลูกจ้าง ทอท. เข้าร่วมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารระดับสูงผ่านการประชุมผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน (เอกสารแนบ 2)

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะ/หมายเหตุจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเภทข้อมูล	ประเด็นข้อเสนอแนะ	มาตรการที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน
	<p>1.3 จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในสามารถแจ้งเบาะแสอันควรสงสัย โดยมีมาตรการคุ้มครองที่เป็นความลับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทอท.ได้จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน สามารถแจ้งเบาะแสอันควรสงสัย อาทิ จดหมาย, เว็บไซต์หลักของ ทอท., อีเมลล์ และโทรศัพท์ พร้อมทั้งได้กำหนดมาตรการคุ้มครองปกปิดข้อมูลที่เป็นความลับไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสการทุจริต ทอท. (เอกสารแนบ 3) - ทอท.ได้กำหนดแนวปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต สำหรับพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริต (เอกสารแนบ 4) - ทอท. มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริต หลากหลายช่องทาง อาทิ E-mail (anti-corruption_center@airportthai.co.th), เว็บไซต์หลักของ ทอท., จดหมายถึงผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ทอท. และโทรศัพท์ (0-2535-6620)
<p>2. ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT)</p>	<p>2.1 ควรมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างชัดเจน</p>	<p>ทอท.มีการเผยแพร่ผลงานและข้อมูลการดำเนินงานให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างชัดเจน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ รายงานประจำปี, รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น, เว็บไซต์หลักของ ทอท., สื่อโทรทัศน์, สื่อสิ่งพิมพ์, Facebook, Twitter, Instagram และ YouTube (เอกสารแนบ 5)</p>

การดำเนินการตามข้อเสนอแนะ/หมายเหตุจากผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเภทข้อมูล	ประเด็นข้อเสนอแนะ	มาตรการที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน
	<p>2.2 การเผยแพร่ข้อมูลต้องเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย</p>	<p>1. ทอท.ได้กำหนดช่องทางที่หลากหลายและครอบคลุมในการเข้าถึงข้อมูล ประกอบด้วย เว็บไซต์หลักของ ทอท., Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube และ AOT Airport Application (เอกสารแนบ 6)</p> <p>2. เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทอท.ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์หลักให้มีความทันสมัยสะดวกต่อการใช้งานและการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งได้พัฒนา AOT Airport Application โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ภายใต้แนวความคิด “สนามบินมีชีวิต” (เอกสารแนบ 7)</p>
	<p>2.3 พัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่องานเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน การให้บริการให้มีความโปร่งใส</p>	<p>ทอท.ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ใช้บริการ จึงได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการติดต่อผ่านทางเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน, Facebook, Line, Twitter, Instagram, AOT Airport Application, กล่องรับฟังความคิดเห็นที่ตั้งอยู่ทุกท่าอากาศยานของ ทอท. และ Online Chat นอกจากนี้ในการดำเนินงานของ ทอท. ยังเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกเข้ามามตรวจสอบการดำเนินงานของ ทอท. ในรูปแบบคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อาทิ คณะกรรมการอำนวยความสะดวก ณ ท่าอากาศยาน และคณะทำงานแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (เอกสารแนบ 8)</p>