

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

แบบฟอร์ม O34 มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2566

2) การให้บริการและระบบ E-Service

ประเด็น	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
2. การให้บริการและระบบ E-Service	<p>(1.) เพื่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแก่บุคคลภายนอก เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และปฏิบัติแก่บุคคลภายนอกอย่างเท่าเทียม ให้ดียิ่งขึ้น ควรปรับปรุงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้</p> <p><u>ด้านการพัฒนาบุคลากร</u></p> <ul style="list-style-type: none"> จัดการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการให้บริการ สร้างระบบการให้คำปรึกษาและการสนับสนุน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถขอคำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น (https://ntkm.ntplc.co.th/) ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง โดยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่แสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ <p><u>ด้านการปรับปรุงกระบวนการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การใช้ระบบ E-Service หรือการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ และ Application ต่างๆ จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือหรือเอกสารแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น <ul style="list-style-type: none"> -ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการให้บริการ -ปรับปรุงคู่มือการขอใช้บริการสำหรับผู้ใช้บริการ 	สายงานที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาเรื่องต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแก่บุคคลภายนอก - พิจารณาจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องคล่องให้ครอบคลุมการให้บริการ - สร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และนำมาพิจารณาในมิติ ได้แก่ - พัฒนาคุณภาพบริการและระบบการให้บริการ และใช้ช่องทาง E-Service และ Application - พิจารณาเรื่องความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ดิชม ข้อร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ - พิจารณาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพิ่มมากขึ้น จัดประชุม หรือการอบรม เพื่อหาวิธีการพัฒนาบุคลากร, คุณภาพ และ ระบบการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนวิธีตอบแนะนำ ดิชม ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และช่องทางการสื่อสาร สื่อสารให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ ลงมือปฏิบัติให้เป็นไปตามผู้รับผิดชอบกำหนด ประเมินผลการปฏิบัติงาน 	ม.ค.-ธ.ค. 2566

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
	<p>-ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น คู่มือการติดตั้ง คู่มือการซ่อมแซม</p> <p>-ปรับปรุงคู่มือบริหารคุณภาพบริการ เช่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน SLA อยู่เสมอ</p> <p><u>ด้านการวัดและประเมินผล</u></p> <ul style="list-style-type: none"> จัดเก็บข้อมูลและประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อน ขอรับข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก เพื่อรับทราบความคิดเห็นและความคาดหวัง ใช้ผลการวัดและประเมินผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ <p><u>ด้านวัฒนธรรมองค์กร</u></p> <ul style="list-style-type: none"> สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ ให้การยอมรับและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดีเยี่ยม <p>นอกจากนี้ มีการติดตามและประเมินผลมาตรการที่ใช้เป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>(2.) โครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนรวม : จะเห็นได้ว่า การทำโครงการต่าง ๆ ของ NT ปัจจุบันมีโครงการที่ทำร่วมกับบุคคลภายนอกต่างๆ เช่น การอบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา การมีส่วนร่วมกับชุมชนในการสร้างอาชีพ อนุรักษ์พันธุ์สัตว์ การสร้างอาชีพ เป็นต้น ซึ่งโครงการที่กล่าวมาอาจยังไม่เพียงพอครอบคลุมแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มี</p>	<p>สายงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1. สายงานตลาดเป็นผู้รับผิดชอบหลัก (ปล.) ในการกำหนดแผน CSR เพื่อพิจารณา เรื่องต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> -กำหนดแผนงานและโครงการ พื้นที่ กลุ่มเป้าหมาย -กำหนดงบประมาณ -กำหนดแนวทาง และช่องทางสื่อสารประชาสัมพันธ์ 	

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
	<p>การทำโครงการเฉพาะบางพื้นที่ซึ่งแต่ละพื้นที่มีการทำโครงการกันเอง และปัญหาสำคัญเกิดจากข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น งบประมาณและบุคลากรที่จะใช้ดำเนินโครงการ ตลอดจน โครงการอาจไม่ได้ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จ จึงทำให้ประชาชนรวมทั้งผู้รับบริการ ไม่รับทราบ และขาดโอกาสในการมีส่วนร่วมในโครงการนั้นๆ</p> <p>(3) การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อยเพียงใด</p> <p>จะเห็นได้ว่า :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จากการสำรวจความพึงพอใจ โครงการสำรวจภาพลักษณ์แบรนด์องค์กรและบริการของ NT ปี 2566 ภาพรวม Corporate Brand ได้คะแนนอยู่ 77 คะแนน และการสำรวจความพึงพอใจ ของผลิตภัณฑ์ปี 2566 พนักงานได้รับความพึงพอใจมากขึ้นโดยรวมจากปี 2565 และในปี 2567 จะเริ่มกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจฯ ช่วงไตรมาสที่ 3 2. จากข้อร้องเรียน หรือ อัตรการร้องเรียนลดลง จากสถิติ 6 เดือน <p>ก.ค. 66 = 5,675 ราย ส.ค. 66 = 5,768 ราย ก.ย. 66 = 4,724 ราย ต.ค. 66 = 4,422 ราย พ.ย. 66 = 4,418 ราย ธ.ค. 66 = 3,587 ราย</p>	<p>สายงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. เชิญผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาวิธีและแนวทางการดำเนินโครงการ 3. มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่ละงาน 4. ดำเนินโครงการ 5. สรุปและวัดผลโครงการ <ol style="list-style-type: none"> 1. สายงานตลาด รวบรวมข้อมูลสถิติรายงานผลการปฏิบัติหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ จัดทำเป็นรายงาน 2. วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน 3. สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 	

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	วิธีการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติ	การกำหนดผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้อง	การกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ	ระยะเวลา
	<p>จะเห็นว่าโดยรวมขอรองเรียนลดลงอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2567 จะรายงานเป็นรายเดือน</p> <p>3. มีการ Retention ด้วยการนำ Privilege Program</p> <p>4. มีการทำแผนสาเหตุการยกเลิกใช้บริการ FTTx</p> <p>FTTx ของ NT ปี 2566 และมีการทำแผนดังกล่าวต่อเนื่องในปี 2567</p> <p>หมายเหตุ : จะรายงานผลการปฏิบัติงาน อย่างน้อย ข้อ 2 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบ หรือข้ออื่นหากดำเนินการแล้วเสร็จในช่วงเวลาการรายงาน</p>			