

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

แบบฟอร์ม O35 รายงานผลการดำเนินการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ในปี พ.ศ. 2566

ประเด็นที่ 2 การให้บริการและระบบ E-Service

มาตรการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน	วิธีการดำเนินการ	สรุปผลการดำเนินการตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ
<p>ประเด็นการให้บริการและระบบ e-Service การปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา มากน้อย เพียงใด</p> <p>1. จัดอบรมการบริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน</p> <p>1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากร</p> <p>1.2 ด้านการปรับปรุงกระบวนการ</p>	<p>1.1 การจัดอบรมผู้ปฏิบัติงาน (ตามกระบวนการฝึกอบรม)</p> <p>1.2 การจัดทำ หรือทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการให้บริการ</p>	<p>1.1 มีการอบรมหลักสูตรตามความเหมาะสมของการฝึกอบรมประจำปี</p> <p>1.2 มีการออกกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter and Service Standard) ปี 2566 (ฉบับทบทวน) และคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชน/ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ ชัดเจน ถูกต้อง - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น - ได้ใช้กฎบัตรมาตรฐานและคู่มือการบริการของบริษัทเพื่อดำเนินการให้บริการอย่างถูกต้องและดีขึ้น - ผลความสำเร็จจากการสำรวจความพึงพอใจ มีคะแนน เพิ่มขึ้น โดยรวมจากปี 2565ตามรายงานผลสำรวจความพึงพอใจ - ผลการร้องเรียนปี 2566 ย้อนหลัง 6 เดือน มีอัตราการร้องเรียนที่ลดลง
<p>1.3 รวบรวมข้อมูลสถิติการให้บริการ</p> <p>1.4 วิเคราะห์และประเมินผล</p>	<p>1.3 รายงานผลสถิติรายเดือน/ไตรมาส</p> <p>1.4 รายงานวิเคราะห์และประเมินผลประจำปี</p>	<p>1.3 รายงานผลการรับฟังเสียงของลูกค้า รวมทั้ง ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ</p> <p>-การรับฟังเสียงของลูกค้าของ NT ยังคงต้องให้ความสำคัญกับจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ Online และ Offline ควบคู่กันไป</p> <p>เนื่องจากการรับรู้และรู้จัก NT ที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกจากทั้งสองช่องทาง สำหรับ</p>	<ul style="list-style-type: none"> -ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความเชื่อมั่นไว้วางใจในหน่วยงาน -ความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มขึ้น -ลดการร้องเรียน -มีส่วนร่วมกับหน่วยงานมากขึ้น -ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดีขึ้น

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มาตรการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน หน่วยงาน	วิธีการดำเนินการ	สรุปผลการดำเนินการตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ
		<p>ช่องทาง Online ไตรมาส 4 ปี 2566 มีจำนวนเคส ให้บริการลดลงในทุกช่องทางรวมเป็นจำนวน 33,738 เคส เมื่อเทียบกับไตรมาส 3 จำนวน 37,774 เคส ส่วน ไตรมาส 2 จำนวน 53,817 เคส และไตรมาส 1 จำนวน 42,586 เคส ตามลำดับ เรื่องที่ลูกค้าติดต่อ ทางช่องทาง Online มากที่สุดอันดับ 1 ได้แก่ สอบถามสินค้าและบริการ อันดับ 2 แจ้งเหตุขัดข้อง และอันดับ 3 ไขแจ้งหนี้/ค่าใช้บริการ</p> <p>-เรื่องร้องเรียน 5 อันดับ ได้แก่ ปัญหาอุปกรณ์ จำนวน 2,765 เรื่อง ไม่ได้รับใบแจ้งค่าใช้บริการ จำนวน 2,638 เรื่อง ไม่ได้รับใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี จำนวน 2,520 เรื่อง คุณภาพสัญญาณ จำนวน 1,921 เรื่อง ร้องเรียนค่าใช้บริการ จำนวน 622 เรื่อง ตามลำดับ</p> <p>1.4 รายงานสำรวจความพึงพอใจและการประเมินผล</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการ (FTTx) เท่ากับ 89% - ความภักดี (Rational Loyalty) ต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (FTTx) ของ NT ปี 2565 – 2566 - ความภักดี (Rational Loyalty) ปี 2566 เท่ากับ 86% ปี 2565 เท่ากับ 65% เพิ่มขึ้น 21% <p>ช่องทางที่ลูกค้าสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการกรณีมี</p>	

แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มาตรการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน หน่วยงาน	วิธีการดำเนินการ	สรุปผลการดำเนินการตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ
		ปัญหาพบว่า ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อผ่าน Call center 1888 52.4% ศูนย์บริการ 32.9% และ Line 4.9% ตามลำดับ	
2. การจัดทำมีระบบ e-Service ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ	จัดทำระบบ e-Service โดยได้เพิ่ม Feature ให้ผู้รับบริการเดิมของ CAT และ TOT เดิมสามารถชำระค่าบริการทาง Mobile Application ในระบบเดียวกันได้	สรุปผลมีผู้ใช้บริการในระบบ e-service ในปี 2566 จำนวน 8,844,892 ราย	ผู้ใช้บริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ขึ้น
การจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วม ได้แก่ - มาตรการโดยส่วนกลางกำหนดให้ทุกพื้นที่ ดำเนินโครงการเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและส่วนร่วมโดยภาพรวมเดียวกัน โดยแต่ละพื้นที่ได้จัดอบรมหลักสูตร NT Youth Club ภายใต้โครงการเพราะพันธุ์ดี NT Youth Club ประจำปี 2566	- จัดอบรมหลักสูตร NT Youth Club ภายใต้โครงการเพราะพันธุ์ดี NT Youth Club ประจำปี 2566	มีการรายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการจัดอบรม - รุ่นที่ 1 ผู้เข้าอบรม จำนวน 51 คน มีผู้ทำแบบประเมิน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (9.66 คะแนน) - รุ่นที่ 2 ผู้เข้าอบรม จำนวน 44 คน มีผู้ทำแบบประเมิน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45 ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (9.85 คะแนน) - รุ่นที่ 3 ผู้เข้าอบรม จำนวน 37 คน มีผู้ทำแบบประเมิน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (4.55 คะแนน)	ผลจากการ - ได้โครงการที่เป็นภาพรวมเดียวกันทุกพื้นที่ - ประชาชนได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง - ควบคุมงบประมาณให้เหมาะสมได้ - ใช้ทรัพยากร และ บุคลากรที่มีอยู่จำกัดอย่างเพียงพอ โดยสามารถใช้ชุดเดียวกันได้



แบบฟอร์มการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (แบบวัด OIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

มาตรการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายใน หน่วยงาน	วิธีการดำเนินการ	สรุปผลการดำเนินการตามมาตรการ/กิจกรรม	ผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการดำเนินการ
		<p>- รุ่นที่ 4 ผู้เข้าอบรม จำนวน 51 คน มีผู้ทำแบบประเมิน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31 ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (4.75 คะแนน)</p> <p>- รุ่นที่ 5 ผู้เข้าอบรม จำนวน 44 คน มีผู้ทำแบบประเมิน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (4.59 คะแนน)</p>	