

แบบฟอร์มสมัครประเภทนวัตกรรมบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการสร้างบริการใหม่ การให้บริการในรูปแบบใหม่ สร้างกระบวนการใหม่ การออกแบบนโยบายหรือประยุกต์ใช้เครื่องมือ นโยบายใหม่ หรือเป็นการวางระบบใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ในการให้บริการ
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่ปิดรับสมัคร)
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....2 มกราคม 2560 ถึงปัจจุบัน

ชื่อผลงาน : ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

ชื่อส่วนราชการ : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : สถาบันนวัตกรรม ทีโอที

ชื่อผู้ประสานงาน..... นางเนตรชนก เสถียรศิริคุณ ตำแหน่ง วิศวกร 7

สำนัก/กอง ส่วนนวัตกรรมผลิตภัณฑ์โทรคมนาคมและเศรษฐกิจดิจิทัล เบอร์โทรศัพท์ 0 2581 2049

เบอร์โทรศัพท์มือถือ ... 08 1425 2541 , 08 1459 9444 เบอร์โทรสาร 0 2581 7755

e – Mail netchanks@tot.co.th , worrawro@tot.co.th

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 9 ข้อ

ประเด็นที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บมจ.ทีโอที) มีสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 436 สาขา ซึ่งแต่ละสาขามีผู้เข้าคิวชำระค่าบริการต่างๆ ซึ่งต้องมีการจัดเรียงลำดับการเข้ารับบริการเพื่อลดปัญหาความสับสนในการต่อแถว เพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้บริการตามลำดับ

บมจ.ทีโอที ได้สำรวจความต้องการใช้งานระบบคิว รวมถึงปัญหาการให้บริการ พบว่าในบางสาขาไม่มีระบบคิวใช้งาน และที่มีใช้งานพบว่าระบบบัตรคิวที่จัดซื้อ จัดมาให้บริการแก่ลูกค้า ชำรุดเสียหายใช้งานไม่ได้ ซึ่งการซ่อม บำรุงรักษามีค่าบริการที่สูง ดังนั้นส่วนงานจึงได้ดำเนินการศึกษาหาแนวทางการแก้ไข พร้อมทั้งจัดทำระบบคิวอัตโนมัติสำหรับสำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที เพื่อทดแทนระบบบัตรคิวเดิมที่ชำรุดหรือต้องซ่อมบำรุงรักษา รวมถึงจัดทำนำไปให้บริการต่อสำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที ที่ยังไม่มีการใช้งาน

ปัจจุบันกระบวนการจัดการระบบคิว ที่ใช้ภายในสำนักงานบริการของ ทีโอที นั้น มีลักษณะการทำงานแบบอิสระ หรือ stand alone ไม่สามารถบูรณาการข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการตลาด หรือการบริหารสำนักงานบริการลูกค้าได้ ทั้งๆ ที่เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถรองรับ อีกทั้ง บมจ.ทีโอที ริเริ่มโครงการ TOT Service Excellence มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 เพื่อประเมินและปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้การตรวจประเมินจากคณะกรรมการภายในที่แต่งตั้งขึ้น

1.2 ปัญหาที่มีขอบเขตหรือผลกระทบในระดับใด เช่น ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ (เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

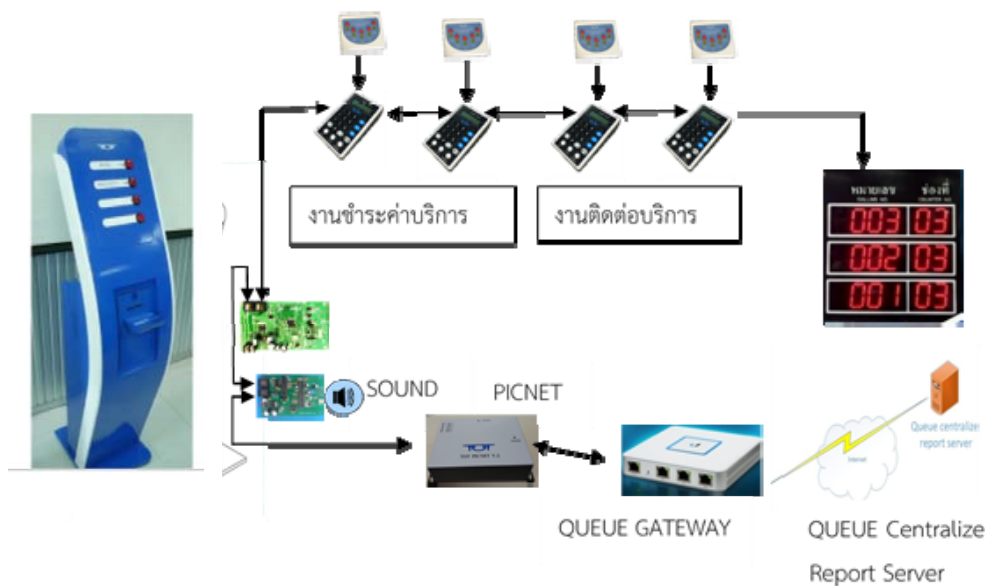
สำนักงานบริการลูกค้าคือสถานที่แรกที่ลูกค้าจะได้สัมผัสกับทีโอที ไม่ว่าจะเป็นการขอติดตั้งใช้งาน อินเทอร์เน็ต หรือการมาชำระค่าบริการ หรือระบบตัวแทน Justpay ดังนั้นการสะท้อนความต้องการหรือมุมมองที่ลูกค้ามีต่อ บมจ.ทีโอที โดยตรงจึงต้องอาศัยข้อมูลจากสำนักงานบริการลูกค้ามาเพื่อช่วยประกอบการบริหารจัดการ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับตัวอย่างประชากรในเชิงสถิติ

ระบบบัตรคิวที่จัดซื้อ/จัดหามารองรับการให้บริการแก่ลูกค้า ตามสำนักงานบริการลูกค้าที่ชำรุดเสียหายใช้งานไม่ได้ การซ่อม บำรุงรักษามีค่าบริการที่สูงและใช้เวลาในการซ่อมคืนในเวลานาน (ใช้เวลา 15 – 30 วัน) ส่งผลต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ รวมถึงระบบคิวที่มีการจัดหาใหม่มีราคาสูงตั้งแต่ 150,000 – 250,000 บาท (ขึ้นอยู่กับความสามารถ และจำนวนการเรียกคิว/การแสดงผล) ทำให้ บมจ.ทีโอที จึงยังติดตั้งได้ไม่ครบทุกสาขา โดยติดตั้งในสาขาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมากก่อนเรียงตามลำดับ ทำให้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการในสาขาที่ไม่มีระบบคิวหรือชำรุด ขาดความสะดวกสบายและสับสนในลำดับเข้าใช้บริการ และระบบบัตรคิวเดิมที่มีให้บริการในปัจจุบันเป็นเพียงเครื่องมือในการจัดลำดับเท่านั้น ไม่สามารถวิเคราะห์ประเมินผลการให้บริการได้ ส่งผลต่อการปรับพนักงานเพื่อให้บริการ หากมีผู้รอรับบริการจำนวนมาก รวมถึงการปรับรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจรได้

ประเด็นที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ/โอกาสในการพัฒนา

2. อธิบายแนวคิด/นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนาจากปัญหา โดยเน้นแนวคิด/นวัตกรรมที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นๆ หรือหน่วยงานในสังกัดเดียวกันแต่ต่างพื้นที่

ส่วนนวัตกรรมผลิตภัณฑ์โทรคมนาคมและเศรษฐกิจดิจิทัล สถาบันนวัตกรรม ทีโอที เป็นส่วนงานด้านการวิจัยและพัฒนา เพื่อจัดทำต้นแบบและผลิตภัณฑ์นวัตกรรม เพื่อลดต้นทุน/ค่าใช้จ่าย สร้างรายได้ เพื่คุณภาพและประสิทธิภาพการบริการ รวมถึงการสร้างความมั่นคงและประโยชน์สาธารณะของประเทศ ได้สำรวจปัญหาการให้บริการของ บมจ.ทีโอที พบปัญหาประการหนึ่ง คือ สำนักงานบริการลูกค้าติดตั้งระบบคิวไม่ครบทุกสาขา และที่มีใช้งานมีปัญหาชำรุดไม่สามารถใช้งานได้/รอการซ่อมบำรุงรักษา จึงได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนา “ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ (TOT Smart Queue)”



ภาพประกอบที่ 1 ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

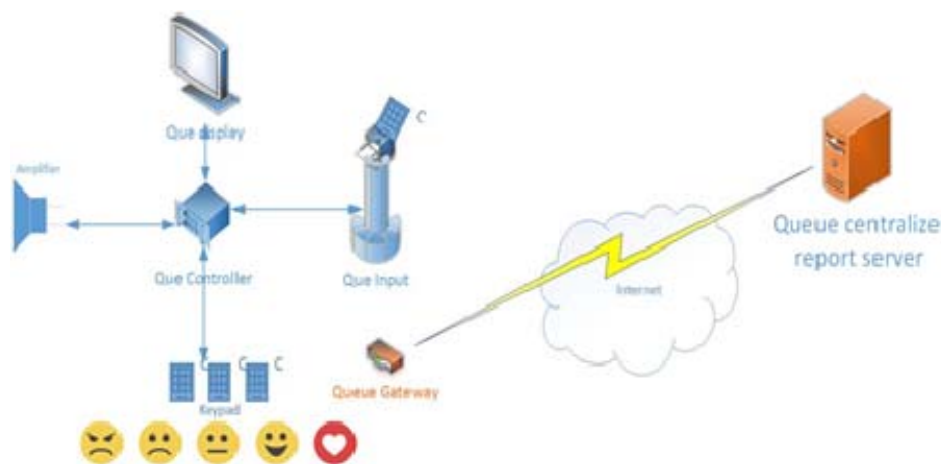
การพัฒนากระบวนการระบบคิวให้มีศักยภาพด้านการรวบรวมข้อมูลทางตรงจากลูกค้าจริงๆ และรวบรวมสถิติการเข้ามาใช้บริการจริงๆ ในแต่ละช่วงเวลา วัน เดือน ปี โดยวางโครงสร้างพื้นฐานของการจัดทำระบบฐานข้อมูลคิว ที่สามารถจัดเรียงลำดับการเข้ารับบริการ ลดปัญหาความสับสนในการต่อแถว เพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้บริการ มีระบบแสดงความพึงพอใจและระบบประมวลผล/วิเคราะห์การให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลในเชิงภาพหรือกราฟ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจริงแบบ real time ไปใช้กำหนดยุทธศาสตร์ ได้ทุกมิติและทันเหตุการณ์ โดยมีอิสระกับพื้นที่และเวลา ดังนี้

- 1.) โครงสร้างพื้นฐานของการจัดทำระบบฐานข้อมูลคิวที่เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วทั้ง บมจ.ทีโอที
- 2.) การปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมการบริการได้เองของสำนักงานบริการลูกค้า ทีโอที
- 3.) สามารถเรียกดูข้อมูลการให้บริการของระบบคิว ที่ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที ในการวิเคราะห์และประเมิน เพื่อการจัดพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- 4.) นำผลประเมินคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า มาพัฒนาปรับปรุงการบริการ
- 5.) สามารถออกรายงานแบบรายวัน และย้อนหลังได้ เพื่อนำข้อมูลไปประเมินผลต่อไป

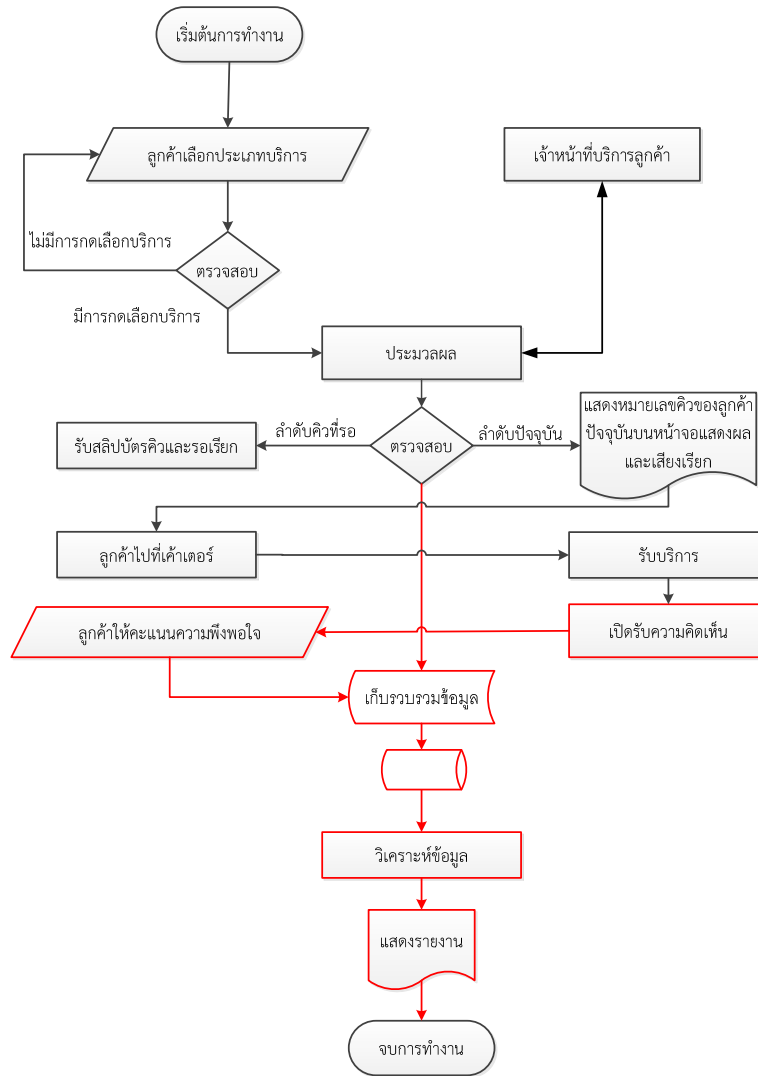
3. อธิบายวิธีการนำไปปฏิบัติ ว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอย่างไร มีกลุ่มหรือภาคส่วนใดเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร

จากการศึกษาปัญหาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงการออกแบบ การพัฒนาและการจัดทำให้ระบบคิวมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการใช้งานด้วยราคาต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ แต่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่สูงกว่าที่มีจำหน่ายในท้องตลาด ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้ตั้งขอบเขต และดำเนินงานพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานและการผลิต โดยระบบคิวอัตโนมัติ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. เครื่องบัตรคิวอัตโนมัติพร้อมอุปกรณ์ประกอบ
2. ระบบจัดการและฐานข้อมูลคิว (Queue centralize Report Server)



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างการทำงานระบบบัตรคิวอัตโนมัติ



ภาพประกอบที่ 3 ภาพผังกระบวนการทำงานบัตรคิวอัตโนมัติ

1. เครื่องบัตรคิวอัตโนมัติพร้อมอุปกรณ์ประกอบ

1.1 ตู้กดบัตรคิว

เป็นลักษณะทรงยืนติดตั้งวางบนพื้น มีสวิตช์กดเลือกการใช้งาน 4 ปุ่มกด สวิตช์ปุ่มกดมีไฟแสดงช่องบริการที่เปิดใช้ เสียบบล็อกใช้งานจากแหล่งจ่ายไฟฟ้า 220 VAC

1.2 กล่องกดเรียกคิวสำหรับเจ้าหน้าที่

เป็นกล่องเรียกคิวสำหรับเจ้าหน้าที่ มีปุ่มกดทั้งหมด 19 ปุ่ม เบื้องต้น ให้เจ้าหน้าที่ใช้งานเพียง 2 ปุ่ม คือเรียกคิวและเรียกซ้ำ โดยฟังก์ชันพิเศษอื่นๆอยู่ระหว่างการพัฒนาและขึ้นอยู่กับความต้องการเพิ่มเติมของเจ้าหน้าที่ เช่น ฟังก์ชันการลงทะเบียนก่อนทำงาน กล่องเรียกคิวแต่ละตัวจะอ้างอิงด้วยหมายเลขแอดเดรส ตู้กดบัตรคิว 1 ตู้ รองรับกล่องกดเรียกคิวได้ จำนวน 16 กล่อง โดยกล่องมีจอแสดงผล LCD 2 บรรทัด แสดงสถานะต่างๆ เช่น สถานะคิวปัจจุบัน จำนวนคิวรอ

1.3 กล้องกดแสดงความพึงพอใจของลูกค้า

กล้องกดแสดงความพึงพอใจของลูกค้า จะเชื่อมต่อสายตรงกับกล้องเรียกคิวของเจ้าหน้าที่แต่ละคน กล้องกดแสดงความพึงพอใจแต่ละตัวจะอิสระต่อกัน เป็นลักษณะสวิตช์กดและมีรูปภาพแสดงอารมณ์ 5 สวิตช์ ประกอบด้วย ข้อความ ควรปรับปรุง VERY POOR , พอใช้ POOR , ปานกลาง FAIR , ดี GOOD และ ดีมาก VERY GOOD โดยข้อมูลจะถูกบันทึกและส่งผ่านอินเทอร์เน็ต เข้าสู่ระบบจัดการและฐานข้อมูลคิว

1.4 จอแสดงผลหมายเลขและช่องบริการ

เป็นแผงจอ LED สีแดง จำนวน 3 แถว แสดงหมายเลขช่อง และช่องที่ให้บริการ นอกจากนี้จอแสดงผลแล้วจะมีเสียงพูดด้วย แถวบนสุดจะเป็นค่าหมายเลขและช่องที่ให้บริการคิวปัจจุบัน หมายเลขจะเลื่อนลงมาแสดงยังแถวล่างถัดมา เมื่อมีการเรียกคิวใหม่

1.5 กล้องเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต (PICNET)

ใช้เพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานและส่งผ่านอินเทอร์เน็ตไปยังระบบจัดการ ถ้าไม่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ไม่ต้องติดตั้งอุปกรณ์นี้ได้ โดยการทำงานของระบบคิวก็ยังคงทำงานได้ตามปกติ

2. ระบบจัดการและฐานข้อมูลคิว (Queue centralize Report Server)

เป็นระบบศูนย์ข้อมูลกลางที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของระบบคิวและการแสดงความคิดเห็น ในแต่ละรายการภายในสำนักงานบริการลูกค้า บมจ.ทีโอที ทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลที่คอมพิวเตอร์หลัก (server) จัดทำรายงานแบบเรียลไทม์ในหลายมิติ เพื่อประโยชน์สำหรับวางแผนกลยุทธ์การตลาด ด้านการบริการภายในสาขาทั่วประเทศ ซึ่งผู้วางแผนสามารถเข้าถึงรายงานได้โดยง่ายผ่านรายงานเชิงภาพ/กราฟ สามารถวิเคราะห์วางแผนได้แบบไดนามิกด้วยองค์ประกอบของหน้าโปรแกรมด้าน server มีดังนี้

- MENU DASHBOARD สำหรับแสดงข้อมูลคิว ในมิติต่างๆ
- MENU AREA สำหรับจำแนกข้อมูลรายงานตามพื้นที่
- MENU QUALITY สำหรับแสดงรายงานด้านคุณภาพ
- MENU FAQ สำหรับรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย

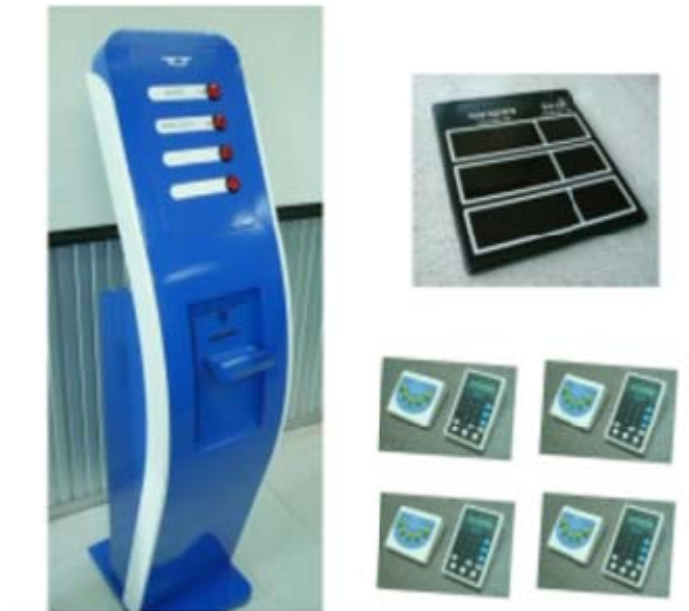
ประเด็นที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

4. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่ในการวัดความสำเร็จของโครงการ

การลดรายจ่ายองค์กร

ระบบคิวอัตโนมัติ มีการติดตั้งและนำไปใช้งาน ตั้งแต่ปี 2560 ถึงปัจจุบัน ณ สำนักงานบริการ ทีโอที จำนวน 59 ชุด (ติดตั้งใช้งานในปี 2560 จำนวน 19 ชุด, ในปี 2561 จำนวน 40 ชุด และอยู่ระหว่างการนำไปติดตั้งใช้งานในปี 2562 จำนวน 30 ชุด) ซึ่งสามารถลดต้นทุนการซ่อมบำรุงรักษาและการจัดหาใหม่มาใช้งาน

ในองค์กรเป็นจำนวนเงิน 5.9 ล้านบาท (ลดค่าใช้จ่าย 100,000 บาท/ชุด [ราคาระบบบัตรคิวที่มีขายในตลาด 150,000 – 250,000 บาท])

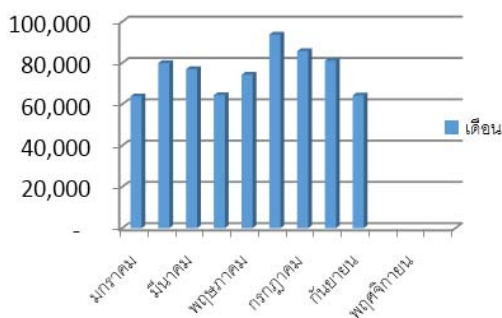


ภาพประกอบที่ 4 ระบบบัตรคิวอัตโนมัติที่มีการนำไปใช้งานในปัจจุบัน

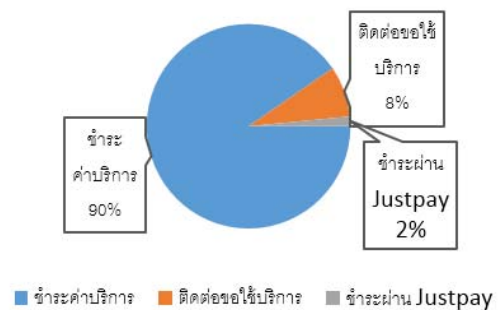
การปรับปรุงคุณภาพบริการ

ระบบคิวมีการเชื่อมต่อกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังระบบจัดการกลาง/ระบบฐานข้อมูลบัตรคิว เพื่อจัดเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงสถิติได้ และใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารและพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ระบบรายงานสามารถนำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบ ทั้งแบบตาราง กราฟ การเปรียบเทียบ และสามารถออกรายงานแบบรายวัน และย้อนหลังได้ เพื่อนำข้อมูลไปประเมินผลต่อไป

จำนวนครั้งการใช้บริการระบบคิว ปี 2561



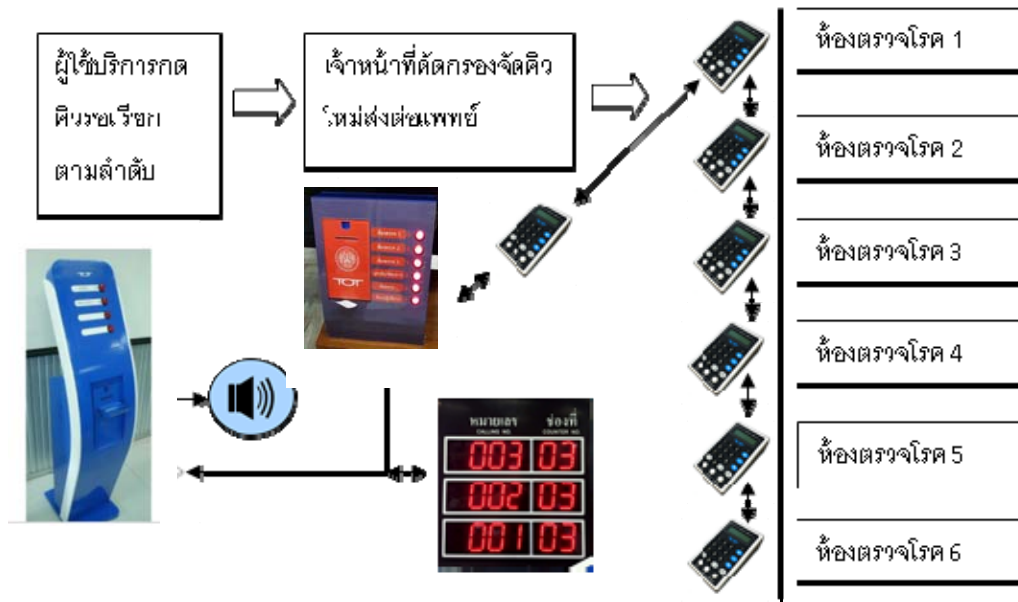
มกราคม ปี 2561



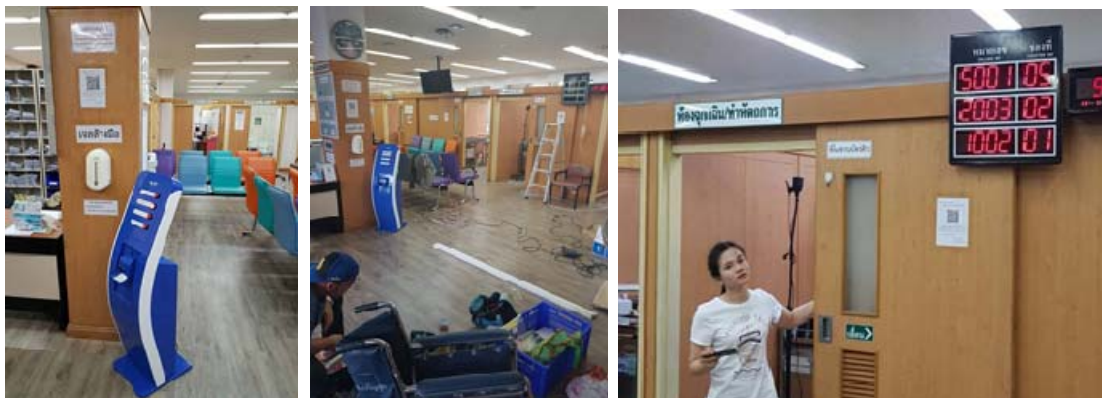
ภาพประกอบที่ 5 การนำข้อมูลเชิงสถิติมาวิเคราะห์พร้อมปรับปรุงการบริการ

นอกเหนือจากนั้นยังมีประโยชน์ด้านภาพลักษณ์และสนับสนุนโครงการ Branch Transform and TOT Service Excellence
งานส่งเสริมความร่วมมือ

ระบบบัตรคิวอัตโนมัติได้จัดทำและนำไปสนับสนุนคลินิกเวชกรรม สจล. คณะแพทยศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเป็นการส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สร้างช่องทางในการทำงานร่วมวิจัยกับมหาวิทยาลัย และสามารถจัดทำเป็นโครงการกิจกรรมเพื่อสังคม (การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม : CSR) ในการส่งมอบและสนับสนุนเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาสัมพันธ์สื่อสารองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม



ภาพประกอบที่ 6 โครงสร้างระบบบัตรคิวอัตโนมัติ นำไปสนับสนุนคลินิกเวชกรรม สจล.



ภาพประกอบที่ 7 ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ นำไปสนับสนุนคลินิกเวชกรรม สจล. ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ

การสร้างองค์ความรู้และเชิงพาณิชย์

การสร้างองค์ความรู้ได้ดำเนินการด้านทรัพย์สินทางปัญญา โดยจัดส่งข้อมูล/เอกสารเพื่อขอรับความคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญา งานลิขสิทธิ์วรรณกรรม “โปรแกรมฝังตัวระบบจัดลำดับคิวอัตโนมัติด้านฟรอนเอนด์ (TOT Smart Queue Front-end)” และสิทธิบัตรการออกแบบ “ตู้กดจ่ายบัตรคิวอัตโนมัติ”

งานเชิงพาณิชย์ได้ดำเนินการจัดทำและติดตั้งให้กับโรงพยาบาลสิรินธร เพื่อนำไปให้บริการลูกค้า และปัจจุบันมีบริษัทฯ สนใจ ขอเป็นพันธมิตรนวัตกรรม (Innovation partner) ชื่อสิทธิ์การผลิต/ชื่อผลิตภัณฑ์/ตัวแทนขาย ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อหาแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อ ทีโอที มากที่สุดต่อไป

5. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

- 1.) ลดปัญหาการความซ้ำซ้อนในการจำคิวและปัญหาการขัดแย้งกันเรื่องลำดับในการใช้บริการ เมื่อนำระบบบัตรคิว เพื่อยืนยันหมายเลขลำดับได้
- 2.) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับ โดยที่ประชาชนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฯ ผ่านความพึงพอใจต่อบริการ
- 3.) ประชาชนผู้ขอรับบริการรับทราบสถานะการรอคิว ทำให้สามารถไปทำกิจกรรมกิจกรรมอื่นๆ ก่อนถึงลำดับตนเองได้ (ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เชื่อมโยงกับระบบฯ)

6. มีการประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานเองหรือหน่วยงานภายนอกหรือไม่ ผลเป็นอย่างไร

- การประเมินผลจากหน่วยงานภายใน

จากการจัดทำต้นแบบฯ เพื่อนำไปทดสอบและซ่อมบำรุงรักษาระบบคิวเดิมในปี 2560 โดยใช้งบประมาณของส่วนงานเอง เป็นที่ยอมรับดังจะเห็นได้จากการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณทำการเพิ่มในปี 2560 ในการจัดทำ 30 ชุด งบประมาณรวม 1,479,000. บาท งบประมาณทำการปี 2561 ในการจัดทำ 30 ชุด งบประมาณรวม 1,479,000. บาท และจัดสรรสำรองงบประมาณลงทุนปี 2561 ในการจัดทำ 13 ชุด งบประมาณรวม 728,000. บาท

- การประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก

จากการที่ระบบสามารถรวบรวมการขอใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ได้นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ รวมถึงการปรับเพิ่มจำนวนพนักงานมาให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือมีผู้ขอใช้บริการจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจบริการของ บมจ.ทีโอที

7. มีแนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการอย่างไร

ในการนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติไปติดตั้งใช้งานในปัจจุบัน การเชื่อมต่อระหว่าง “เครื่องบัตรคิวอัตโนมัติพร้อมอุปกรณ์ประกอบ” ได้แก่ ตู้กดบัตรคิว, กล้องกดเรียกคิวสำหรับเจ้าหน้าที่, กล้องกดแสดงความพึงพอใจของลูกค้า, จอแสดงผลหมายเลขและช่องบริการ และกล้องเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต (PICNET) ใช้สายสัญญาณในการเชื่อมต่อ ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนจุด/ตำแหน่งการใช้งานทำได้ยุ่งยาก และต้องใช้ผู้ที่มีความ

ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงได้หาแนวทางรองรับผลกระทบขึ้นไว้แล้ว โดยดำเนินการวิจัยและพัฒนาต่อให้มีความสมบูรณ์ ทันสมัยและเหมาะสมกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ซึ่งการที่ บมจ.ทีโอที มีผลงานนวัตกรรม ทำให้สามารถแก้ไขปรับปรุงเองได้ ลดค่าใช้จ่ายในการซื้อและสามารถซ่อมบำรุงรักษา ได้ด้วยพนักงาน บมจ.ทีโอทีเอง จึงดำเนินการพัฒนาระบบบัตรคิวอัตโนมัติแบบเดิมเป็น ระบบบัตรคิวอัตโนมัติแบบไร้สาย (TOT SmartQ-Wireless) ต่อไป

ในส่วนของผู้ใช้บริการ ได้ดำเนินการพัฒนาให้ระบบเชื่อมต่อการทำงานบน Smart Devices ผ่านแอปพลิเคชัน TOT SmartQ ที่อยู่ระหว่างการเขียนโปรแกรมเพื่อให้ Download นำไปงานต่อไป

ประเด็นที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

8. มีการดำเนินการ/แผนในการขยายผลโครงการไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่นๆ อย่างไร

- การขยายผลภายในองค์กร

การดำเนินงานติดตั้งระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ตั้งแต่ปี 2560 ถึงปัจจุบันมีการติดตั้งและนำไปใช้งานแล้ว ณ สำนักงานบริการ ทีโอที จำนวน 59 ชุด (ติดตั้งใช้งานในปี 2560 จำนวน 19 ชุด, ในปี 2561 จำนวน 40 ชุด และอยู่ระหว่างการนำไปติดตั้งใช้งานในปี 2562 จำนวน 30 ชุด) ซึ่งสามารถลดต้นทุนการซ่อมบำรุงรักษา และการจัดหาใหม่มาใช้งานในองค์กรเป็นจำนวนเงิน 5.9 ล้านบาท (ลดค่าใช้จ่าย 100,000 บาท/ชุด [ราคา ระบบบัตรคิวที่มีขายในตลาด 150,000 – 250,000 บาท]) ในการขยายผลของโครงการได้ดำเนินการขออนุมัติงบประมาณเพื่อจัดทำและนำไปให้บริการให้ครบทุกสำนักบริการลูกค้า บมจ.ทีโอที ปัจจุบันอยู่ระหว่างการรวบรวมความต้องการ เพื่อดำเนินการผลิตให้ครบทุกสาขาตามความต้องการใช้งานต่อไป

- การขยายผลส่วนงานภายนอก

การทำตลาดในเชิงพาณิชย์ โดยพันธมิตรนวัตกรรม (Innovation Partner) ที่ขอซื้อสิทธิ์การผลิตเพื่อนำไปเสนอหน่วยงานราชการต่างๆ รวมถึงการดำเนินการนำร่องเชิงพาณิชย์เอง โดยผ่านช่องทางส่วนงานขาย และการตลาดของ บมจ. ทีโอที เอง

9. อธิบายผลงานว่ามีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติอย่างไร

- ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสนับสนุนการจ้างงาน เนื่องจากระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เป็นผลงานที่คิดค้น วิจัยและพัฒนาเองภายในประเทศ ในการจัดทำและผลิตมีการใช้ทรัพยากรภายในประเทศ ส่งเสริมอุตสาหกรรมการผลิตและมีการจ้างงาน ส่งผลให้เศรษฐกิจภายในประเทศเข้มแข็ง
- พัฒนาระบบโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน บมจ.ทีโอที มีระบบรับชำระบริการ Justpay ที่สามารถชำระค่าสาธารณูปโภคพื้นฐานได้ทั้งหมด เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ดังนั้นระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ที่บมจ.ทีโอที นำมาให้บริการถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญ ในการพัฒนาระบบโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ยั่งยืน ครอบคลุมบมจ.ทีโอที ที่ยังคงให้บริการตลอดไป