



มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

(โดยความเห็นชอบของท่านเลขาธิการ กสทช. เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓)

เพื่อให้พนักงาน กสทช. ปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นผู้มาติดต่อทั่วไปหรือผู้มาติดต่อที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัว รวมไปถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่น เต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงกำหนดมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ดังนี้

มาตรการ

๑. จัดให้มี ปิดประกาศ และประชาสัมพันธ์ผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน/ให้บริการ ณ จุดปฏิบัติงาน/ให้บริการ ที่ผู้มารับติดต่อสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
๒. จัดให้มีลำดับหมายเลขการให้บริการ นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสมากยิ่งขึ้น
๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
๔. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ /ตอบข้อสงสัย
๕. จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ
๖. ประชุมชี้แจง สร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ให้ยึดมั่นผลสำเร็จของงาน ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าธุระส่วนตัว และพร้อมรับผิดชอบหากความผิดพลาดเกิดจากตนเอง
๗. ผู้บังคับบัญชาประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี คอยสอดส่อง แนะนำ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานที่ผลการปฏิบัติงานที่ดี หากผู้ใดจงใจฝ่าฝืน พิจารณาโทษตามควร แก่กรณีโดยเร็ว
๘. วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่จะก่อให้เกิดการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่อ นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด
๙. กำหนดนโยบาย มาตรการ งดการรับ การเรียกร้อง หรือการให้ ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด จากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใด อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ เช่น No Gift Policy (กรณีจำเป็นต้องเป็นไปตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดเท่านั้น)
๑๐. ใช้บัตรอวยพร การลงนามในสมุดอวยพร บัตรแสดงความยินดี หรือการอวยพรผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ แทนการให้ของขวัญ
๑๑. ไม่ยินยอมหรือรู้เห็นเป็นใจให้บุคคลในครอบครัว ให้หรือรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่