I-EA-T Process Improvement ประจำปี 2568	
หมวด :	4.2 การมุ่งเน้นลูกค้า (CM)
ข้อย่อย :	5.3 การจัดการข้อร้องเรียน

ช่วงเวลาของการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการ (Timeline)

พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.

ช่วงเวลาการปรับปรุงกระบวนการ (รอบกลางปี) ภายใน 3 เดือน หลังจากได้ Feedback Report

ช่วงเวลาดำเนินงานตามกระบวนการทำงาน

ช่วงเวลาการทำ AAR ภายใน 2 เดือน : หลังจากดำเนินงานตามกระบวนการ

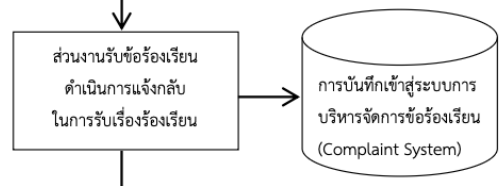
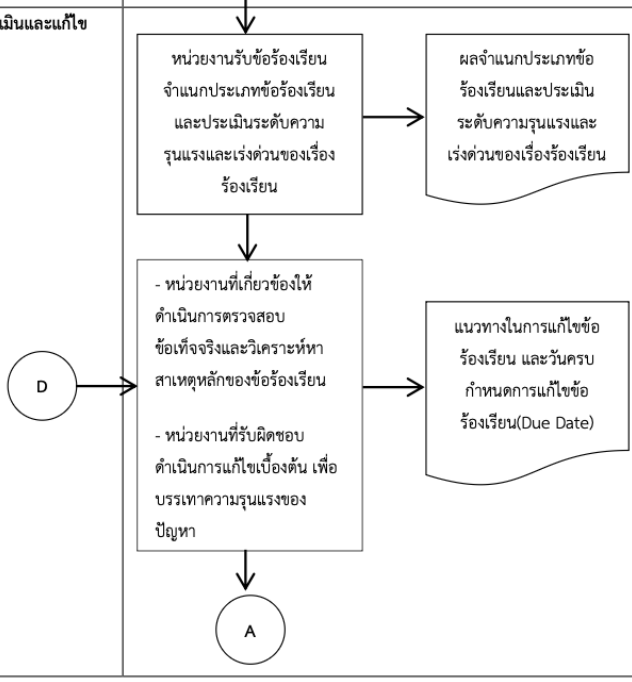
ผู้บันทึกข้อมูล :	คุณ.....	ตำแหน่ง :	.....
ผู้สอบทานข้อมูล :	คุณภัทรียา สังข์ดี	ตำแหน่ง :	ผอ.กลพ.
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :	กลพ. ฝตล.		

วัตถุประสงค์ของกระบวนการ :

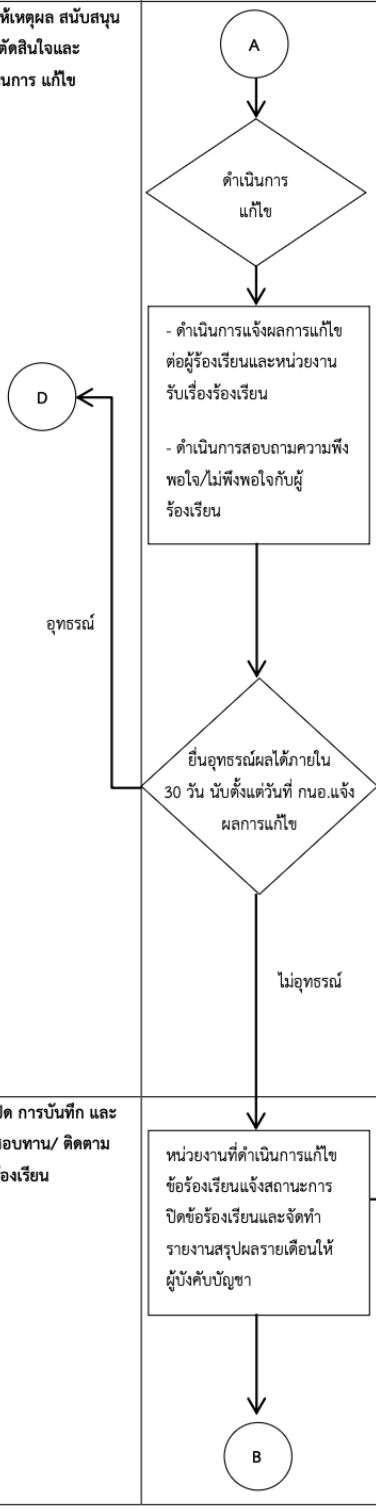
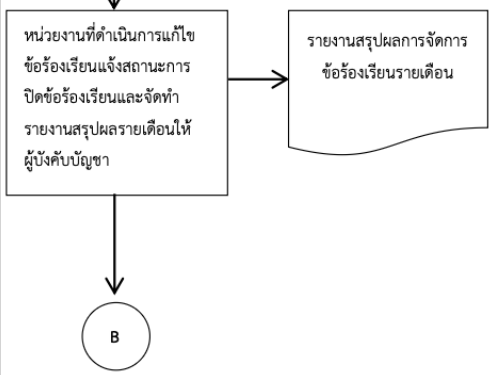
มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิผล สามารถสร้างยอดขาย เพิ่มส่วนแบ่งตลาด ขยายตลาด และขยายกลุ่มลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและภักดีที่เหนือคู่แข่ง/คู่เทียบ

ครั้งที่แก้ไข	สรุปเป้าหมายที่สำคัญของการปรับปรุงกระบวนการ	Best Practice	ผู้อนุมัติ
1/2568	มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล Insight ทั้งในอดีตและปัจจุบันเพื่อคาดการณ์พฤติกรรมหรือแนวโน้ม (Trend) ในอนาคตของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และการจัดการข้อร้องเรียนที่ตอบสนองที่เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		(.....) ผอ.ฝตล.

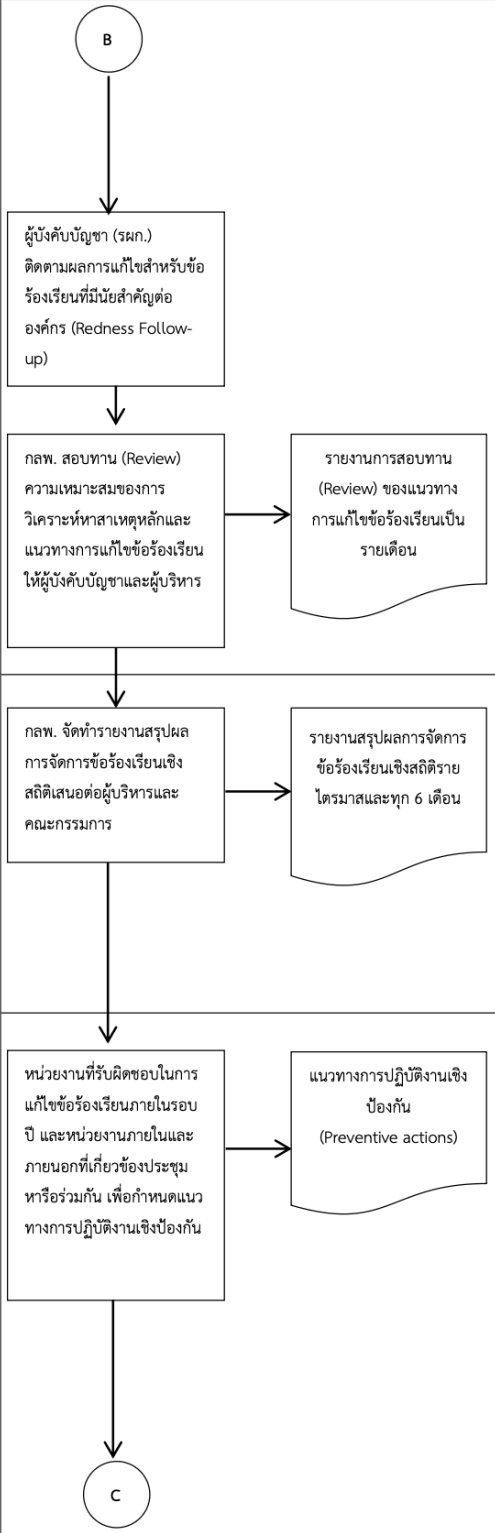
ส่วนที่ 1 สรุปแผนภาพกระบวนการ ประจำปี 2568 (Highlight จุดที่มีการปรับปรุง)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การรับข้อร้องเรียน		ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง ต่างๆ มายัง กนอ. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องระบุ ข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ • รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน • ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/ หลักฐานประกอบ • ประเด็นในการร้องเรียน • รายละเอียดเรื่องร้องเรียน • ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน • ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/ บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล์เป็นต้น	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	
การตอบรับข้อร้องเรียน		ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนทันที หรือ ภายใน 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งไว	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ.	ทันทีหรือ ภายใน 24 ชั่วโมง
การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น		หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภท ข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรง และเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่ง รายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์หาสาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมา กำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., กลพ รผก.ปก.1,2,3 , สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน	ภายในวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน

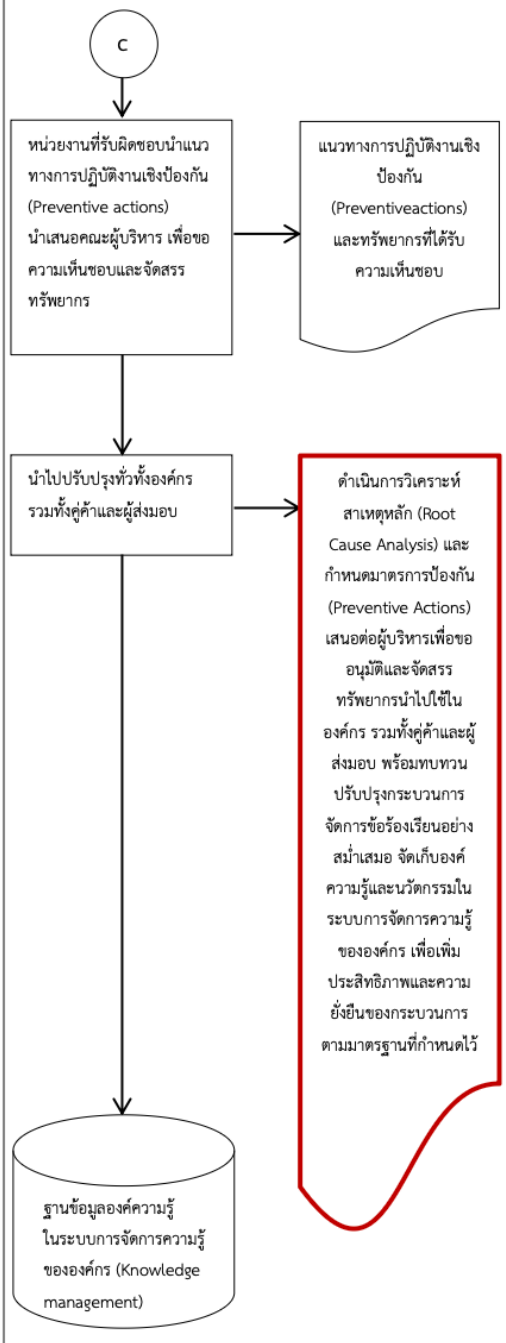
ส่วนที่ 1 สรุปแผนภาพกระบวนการ ประจำปี 2568 (Highlight จุดที่มีการปรับปรุง)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การให้เหตุผล สนับสนุน การ ตัดสินใจและ ดำเนินการ แก้ไข		- หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน - หลังจากดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน แล้วเสร็จ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ จะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจของผู้ ร้องเรียน และรายงาน ตามแบบฟอร์ม รายงานผลการ จัดการข้อร้องเรียน - หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ ร้องเรียน และหน่วยงานรับเรื่อง ร้องเรียน - ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ กนอ. แจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการ แก้ไข ข้อร้องเรียน - หน่วยที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้อง กลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไข เบื้องต้นใหม่อีกครั้ง โดยสอบถาม ข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้า จะ เกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหา เอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติม เพื่อ หาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่อง ร้องเรียน รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่อง ร้องเรียน รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่อง ร้องเรียน	- ภายใน 15 วัน (กรณี ไม่เร่งด่วน รุนแรง) -ภายในระยะเวลา ที่ กำหนด (กรณี เร่งด่วน รุนแรง/ มีนัยสำคัญ) - แจ้งผลการแก้ไข ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไข ข้อ ร้องเรียนแล้ว เสร็จ
การปิด การบันทึก และ การสอบทาน/ ติดตาม ข้อ ร้องเรียน		- หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข ข้อ ร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) รวมทั้งจัดทำรายงาน สรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน เป็น รายเดือน ให้ผู้บังคับบัญชา	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่ เกี่ยวข้องกับ เรื่อง ร้องเรียน	

ส่วนที่ 1 สรุปแผนภาพกระบวนการ ประจำปี 2568 (Highlight จุดที่มีการปรับปรุง)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		- ผู้บังคับบัญชา (รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไข ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up) กลพ. สอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์ สาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไข ข้อร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิผลเป็นรายเดือน ให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร	รผก.ปก.1/ 2/ 3, รผก.บร., รผก.พย กลพ.	 รายเดือน
การติดตาม ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน		กลพ. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตาม กลุ่มลูกค้าของ กนอ. และจำแนกตาม ประเภทข้อร้องเรียน และระดับ ความรุนแรงเร่งด่วน อีกทั้งรายงาน ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหาร รายไตรมาส และ คณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน	กลพ.	รายไตรมาส และ ราย 6 เดือน
การวิเคราะห์ และประเมินผล ข้อร้องเรียน		หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในรอบปี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกัน ในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และ การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่าง มีประสิทธิผล	รผก.ปก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฝตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน	เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

ส่วนที่ 1 สรุปแผนภาพกระบวนการ ประจำปี 2568 (Highlight จุดที่มีการปรับปรุง)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การปรับปรุง เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการ ปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อ ขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากร ในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิง ป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั่วทั้ง องค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และ นำเข้าระบบการจัดการความรู้ของ องค์กร (Knowledge management system) หน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน (Root Cause Analysis) พร้อมกำหนดมาตรการป้องกัน (Preventive Actions) อย่างเป็นระบบ และนำเสนอแผนปฏิบัติการต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติและจัดสรรทรัพยากร จากนั้นจะทบทวนปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงจัดเก็บองค์ความรู้และนวัตกรรมในระบบบริหารจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและความยั่งยืนของกระบวนการดำเนินงาน พร้อมติดตามผลและรายงานเป็นระยะตามมาตรฐานที่กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล รวมทั้ง มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	กลพ.	เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ ไตรมาส 3 เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

หมายเหตุ : ☐ คือ ขั้นตอนการปรับปรุง

ขั้นตอน	สาเหตุ	แนวทางการปรับปรุง	วัตถุประสงค์การปรับปรุง*	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ยังไม่มีการกำหนดจุดที่ ต้องควบคุม/ สำคัญ (Control Point) หรือ ความเป็นไปได้ที่อาจส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	วิเคราะห์ขั้นตอนจุดที่ต้องควบคุม/ สำคัญ (Control Point) หรือความเป็นไปได้ที่อาจส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพิ่มมาตรการควบคุม เช่น ขั้นตอนที่ต้องการบูรณาการข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง มีกลไกหรือมาตรการอย่างไร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำเข้า ข้อร้องเรียนมาอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทั้งข้อร้องเรียนที่แก้ปัญหาจบในพื้นที่ และข้อร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนมาในส่วนกลาง	เพื่อเพิ่มคุณภาพและความน่าเชื่อถือของกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพใน การดำเนินงานให้ สามารถบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ไตรมาส 1	ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย
	เพิ่ม “ปัจจัยนำเข้า (Input)” สำหรับขั้นตอน การปรับปรุง เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	เพิ่ม “ปัจจัยนำเข้า (Input)” สำหรับขั้นตอน การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กระบวนการย่อย “นำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและ ผู้ส่งมอบ” ควรเพิ่มปัจจัยนำเข้า (Input) เพื่อใช้ในการทบทวนปรับปรุง กระบวนการ เช่น ตัวชี้วัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เปรียบเทียบกับมาตรฐานให้บริการตาม SLA ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	ไตรมาส 1	ผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย

ขั้นตอน	สาเหตุ	แนวทางการปรับปรุง	วัตถุประสงค์การปรับปรุง*	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
	กระบวนการประเมินความพึงพอใจต่อการ จัดการข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านระบบการ จัดการข้อร้องเรียน	ในขั้นตอน การปิดการบันทึกและการ สอบทาน/ ติดตามข้อร้องเรียน หลังจากหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข และดำเนินการปิดข้อร้องเรียนแล้ว ควรเพิ่มเติมกระบวนการประเมิน ความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านระบบการ จัดการข้อร้องเรียน	เพื่อให้มีตัวชี้วัดที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้ผู้ประเมินเห็นว่า กนอ. ได้มี การรวบรวมผล สำรวจความพึง พอใจต่อการจัดการข้อ ร้องเรียน และนำไปเป็นปัจจัยในการทบทวน ประสิทธิผลของ กระบวนการในปีถัดไป	ไตรมาส 1	การจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น
	ยังคงมีข้อจำกัดในด้านการประสานงานและการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พัฒนากลไกการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภาคีภายนอก ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กองบัญชาการตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการ	เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบข้ามหน่วยงานและสร้างความร่วมมือระหว่างภายในและภายนอก	ไตรมาส 2	มีความร่วมมือและการตอบสนองที่รวดเร็ว ต่อปัญหาข้อร้องเรียนที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องหลายภาคส่วน
	มีข้อจำกัดในการศึกษาสาเหตุรากฐานเชิงโครงสร้างและการกำหนดมาตรการเชิงป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกัน	นำกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุรากฐาน (Root Cause Analysis) มาใช้ และวางแผนมาตรการป้องกัน (Preventive Actions) อย่างเป็นระบบ	เพื่อป้องกันไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำ และเพิ่มความยั่งยืนในการแก้ไขปัญหา	รายปี (เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ)	ลดจำนวนข้อร้องเรียนซ้ำ และปรับปรุงกระบวนการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 2 รายละเอียดตัวชี้วัดทั้งหมด ประจำปี 2568
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Output KPI) / (Leading Indicators) และตัวชี้วัดประสิทธิผล (Outcome KPI) / (Lagging Indicators)

ตัวชี้วัด		เป้า/ผล	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	คู่เทียบ	การวิเคราะห์ช่องว่าง	การปรับปรุง/นวัตกรรม	ผลการดำเนินงานประจำปี 2568 (อธิบายในลักษณะ LeTCI)
KPI1 OP	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 1 วัน	เป้า	100%	100%	100%	100%	กนอ. ในอดีตมีเป้าหมายสูงสุดที่ 100% เสมอ	แม้ว่า กนอ. จะเริ่มมีแนวทางการวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการ ความคาดหวังเชิงลึก โดยการค้นหาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความต้องการเชิงลึก (insight) ของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม กนอ. ควรมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล insight ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมหรือแนวโน้ม (Trend) ในอนาคตของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสนับสนุนลูกค้า การสร้างความผูกพัน และการจัดการข้อร้องเรียนที่ตอบสนองที่เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	**วิเคราะห์ขั้นตอนจุดที่ต้องควบคุม/สำคัญ (Control Point)** ศึกษาและหาขั้นตอนสำคัญความเป็นไปได้ที่อาจส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ **เพิ่มมาตรการควบคุมและบูรณาการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน** เพิ่มมาตรการควบคุมเพื่อป้องกันความผิดพลาด เช่น ขั้นตอนที่ต้องการบูรณาการข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง มีกลไกหรือมาตรการอย่างไรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อร้องเรียนมาอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทั้งข้อร้องเรียนที่แก้ปัญหาจบในพื้นที่ และข้อร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนมาในส่วนกลาง พร้อมทั้งบูรณาการกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ I-EA-T MaC ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องและบันทึกจากทุกช่องทางการติดตามสถานะด้วย SLA และระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ การเก็บความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน	(Le) ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 100% อย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความมีเสถียรภาพและความน่าเชื่อถือของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในขั้นตอนการรับเรื่อง บันทึก และการตอบกลับลูกค้า โดยไม่มีข้อร้องเรียนใดตกหล่นจากระบบ และสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดได้ครบถ้วน (T) ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีและคงที่ในระดับสูงสุด 100% ต่อเนื่องทุกปี แม้จะมีจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น แต่หน่วยงานยังสามารถรักษาคุณภาพและเวลาการตอบกลับได้อย่างสม่ำเสมอ แสดงถึงความสามารถในการรองรับปริมาณงานที่มากขึ้นโดยไม่ลดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการปรับปรุงเชิงคุณภาพ เช่น การลดเวลาจากการรับเรื่องจนถึงการบันทึกการใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่สะดวกขึ้น โดยเฉพาะ KPI3 ที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มจะพัฒนาขึ้นอีก (C) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีต พบว่ามีความสม่ำเสมอและสามารถรักษามาตรฐานสูงสุดได้ตลอดมา อีกทั้งเมื่อเทียบกับคู่เทียบภายในองค์กรเดียวกันและมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของภาคอุตสาหกรรม พบว่าผลลัพธ์ของหน่วยงานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานและมีความโดด
		ผล	100%	100%	100%	100%	กนอ. ในอดีตมีเป้าหมายสูงสุดที่ 100% เสมอ			
KPI2 OP	ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังลูกค้า ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ	เป้า	100%	100%	100%	100%	กนอ. ในอดีตมีเป้าหมายสูงสุดที่ 100% เสมอ			
		ผล	100%	100%	100%	100%	กนอ. ในอดีตมีเป้าหมายสูงสุดที่ 100% เสมอ			
KPI3 OC	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่าย และความครบถ้วนของการแก้ไขข้อร้องเรียน	เป้า	พึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด	พึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด	พึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด	พึงพอใจในระดับมาก – มากที่สุด	กนอ. ในอดีตมีเป้าหมายที่ระดับมากถึงมากที่สุดเสมอ			
		ผล	4.66	4.38	4.46	4.51	กนอ. ในอดีตมีคะแนนความพึงพอใจลดลงช่วงปี 2565 ถึงปี 2566 แต่หลังจากนั้นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง			

ตัวชี้วัด		เป้า/ผล	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	คู่เทียบ	การวิเคราะห์ช่องว่าง	การปรับปรุง/นวัตกรรม	ผลการดำเนินงานประจำปี 2568 (อธิบายในลักษณะ LeTCI)
									ไปจนถึงการใช้ Dashboard วิเคราะห์สาเหตุรากฐานและแนวโน้ม เพื่อปรับปรุงและป้องกันปัญหาเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง	เด่นในด้านการตอบกลับที่ครบถ้วนและทันเวลา (I) ข้อมูลจากการจัดการข้อร้องเรียนถูกนำมาเชื่อมโยงกับกระบวนการปรับปรุงงานบริการและการพัฒนากลยุทธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้ผลการดำเนินงานที่ได้มาเป็นฐานข้อมูลในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงบูรณาการการจัดการข้อร้องเรียนกับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปเป็นปัจจัยในการปรับปรุงบริการทั้งในระดับหน่วยงานและระดับองค์กรอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อสี ปรับปรุงกระบวนการ (รอบกลางปี) ภายใน 3 เดือน หลังจากได้ Feedback Report

หัวข้อสี จัดทำ AAR ภายใน 2 เดือน : หลังจากดำเนินงานตามกระบวนการ

ส่วนที่ 3 รายการการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมด			

ประจำปี	หัวข้อองค์ความรู้	ที่อยู่ในการจัดเก็บ	รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2568	การจัดการข้อร้องเรียน	KM Portal	Knowledge Management Application

หมายเหตุ: ขอบเขตองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมด เช่น

- องค์ความรู้ที่เกิดจากการปรับปรุง/นวัตกรรมกระบวนการ (ก่อน-หลัง)
- องค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา
- องค์ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้จากบุคคลอื่น
- องค์ความรู้อื่นๆ ตามกระบวนการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร

หัวข้อสี ควรจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนในช่วงเวลาของการจัดทำ AAR ภายใน 2 เดือน: หลังจากดำเนินงานตามกระบวนการ