I-EA-T Process Improvement ประจำปี 2568	
หมวด :	4.2 การมุ่งเน้นลูกค้า (CM)
ข้อย่อย :	5.1 การสนับสนุนลูกค้า

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

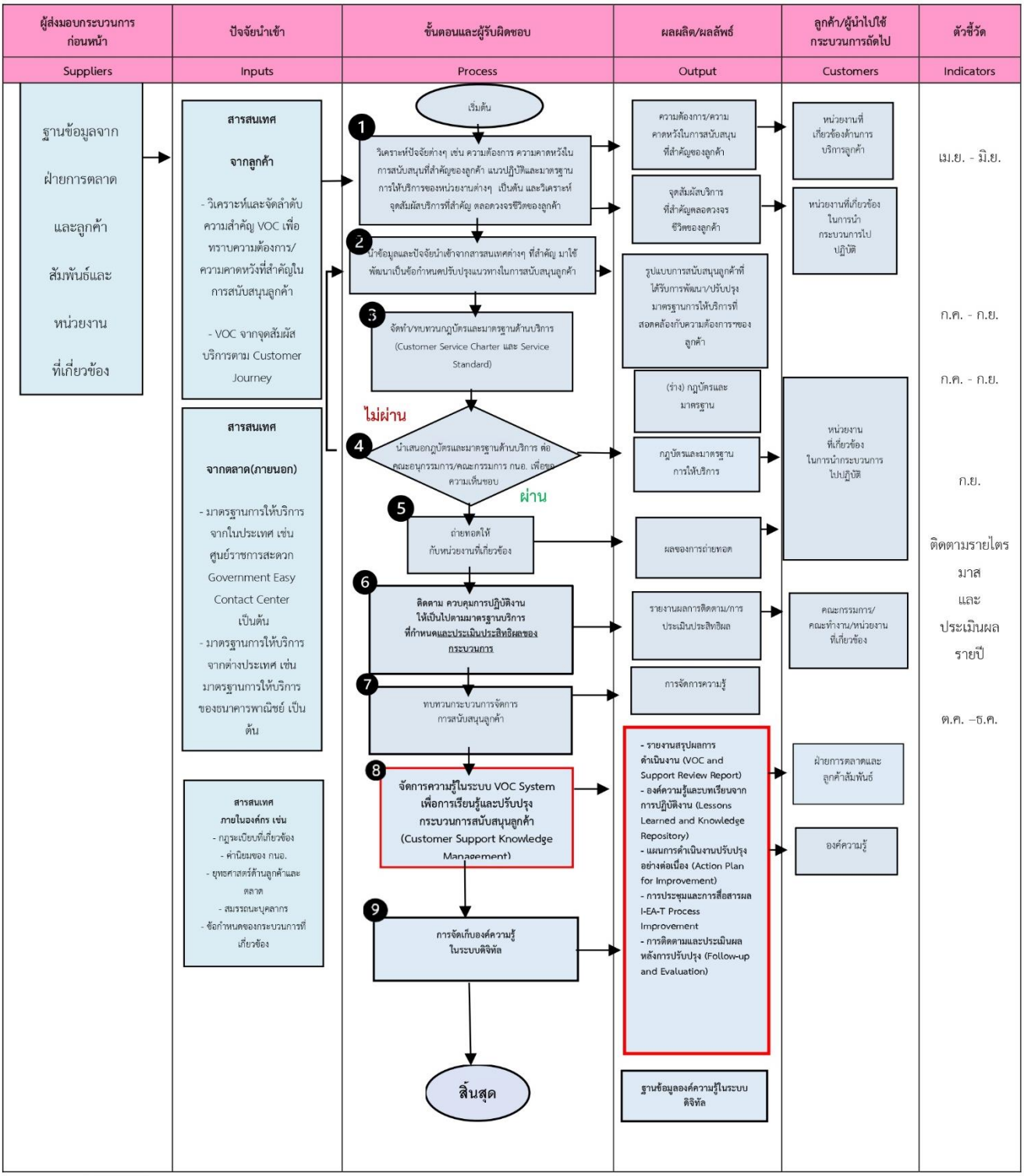
ผู้บันทึกข้อมูล :	คุณ.....	ตำแหน่ง :	.....
ผู้สอบทานข้อมูล :	คุณภัทรียา สังข์ดี	ตำแหน่ง :	ผอ.กลพ.
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ :	กลพ. ฝตล.		

วัตถุประสงค์ของกระบวนการ:

มีกระบวนการสนับสนุนลูกค้าที่มีประสิทธิผล สามารถสร้างประสบการณ์ในการเข้ารับบริการที่ดีในทุกจุดสัมผัสตลอดวงจรชีวิตลูกค้า จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและภักดีที่เหนือคู่แข่ง/คู่เทียบ

ครั้งที่แก้ไข	สรุปเป้าหมายที่สำคัญของการปรับปรุงกระบวนการ	Best Practice	ผู้อนุมัติ
1/2568	มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่ได้จากการรวบรวม Insight ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมหรือแนวโน้ม (Trend) ในอนาคตของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสนับสนุนลูกค้าการสร้างความผูกพันและการจัดการข้อร้องเรียนที่ตอบสนองที่เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		(.....) ผอ.ฝตล.

ส่วนที่ 1 สรุปแผนภาพกระบวนการ ประจำปี 2568 (Highlight จุดที่มีการปรับปรุง)



หมายเหตุ : ☐ คือ ขั้นตอนที่ได้รับการปรับปรุง

ขั้นตอน	สาเหตุ	แนวทางการปรับปรุง	วัตถุประสงค์การปรับปรุง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
ขั้นตอนที่ 8	ควรกำหนดตัวชี้วัดและมาตรฐานที่ชัดเจนสำหรับวัดผลการจัดการความรู้และการนำผลลัพธ์ไปใช้ในการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ	• กำหนดตัวชี้วัด (KPIs) และเป้าหมายชัดเจนสำหรับประสิทธิผลของกระบวนการจัดการความรู้และการนำข้อมูลไปใช้	เพื่อสร้างฐานข้อมูลความรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการพัฒนากระบวนการและบริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	ไตรมาส 1	รายงานข้อมูลเสียงลูกค้าที่มีคุณภาพ มีบทเรียนและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการและบริการได้จริง
	การจัดการความรู้ยังไม่เชื่อมโยงและถ่ายทอดอย่างมีประสิทธิภาพไปสู่หน่วยงานและบุคลากรมากพอ ส่งผลให้การนำข้อมูลไปใช้พัฒนาบริการช้า	• จัดทำฐานข้อมูลบทเรียนและองค์ความรู้ (Lessons Learned and Knowledge Repository) ที่เข้าถึงง่ายและเผยแพร่ให้หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง • แผนการดำเนินงานรปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Action Plan for Improvement) • จัดทำ I-EA-T Process Improvement เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและสรุปบทเรียนร่วมกันเป็นระยะพร้อมสื่อสารผลลัพธ์ • การติดตามและประเมินผลหลังการปรับปรุง (Follow-up and Evaluation) • พัฒนาทักษะและอบรมบุคลากรผู้รับผิดชอบเรื่อง VOC ให้มีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการความรู้	• เพื่อยกระดับทักษะบุคลากรในการจัดการข้อมูลและการใช้เทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูล • เพิ่มความโปร่งใสและการสื่อสารข้อมูลอย่างมีประสิทธิผลภายในองค์กร • มีระบบติดตามและประเมินผลการปรับปรุงที่ชัดเจนและสร้างวัฏจักรการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (Continuous Improvement)	ไตรมาส 2	• ระบบ VOC และการจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงข้อมูลได้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกด้วยเทคโนโลยีทันสมัย • กระบวนการประสานงานและสื่อสารผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสียงลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร • บุคลากรมีความรู้และทักษะในการใช้

ขั้นตอน	สาเหตุ	แนวทางการปรับปรุง	วัตถุประสงค์การปรับปรุง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
					เทคโนโลยีและบริหารจัดการความรู้ที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน • มีการกำกับและติดตามตัวชี้วัดที่ชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลได้ ทำให้การพัฒนาต่อยอดกระบวนการเป็นไปอย่างยั่งยืน • สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มขีดความสามารถในด้านการสนับสนุนลูกค้าและการบริหารจัดการข้อมูล

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	ประสิทธิผลตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	เป้า	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	กนอ. ในอดีตโดยมีผลลัพธ์สูงสุดคือการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	1. แม้ว่า กนอ. จะเริ่มมีแนวทางการวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการความคาดหวังเชิงลึกของลูกค้าโดยการค้นหาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความต้องการเชิงลึก (insight) ของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไรก็ตาม 2.กนอ. ควรมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่ได้จาก	จัดทำฐานข้อมูลบทเรียนและองค์ความรู้ (Knowledge Repository) ที่เข้าถึงง่ายและเผยแพร่ให้หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง จัดให้มีการประชุมหรือกิจกรรม After Action Review (AAR) เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานและสรุปบทเรียนร่วมกันเป็นระยะ พร้อมสื่อสารผลลัพธ์และพัฒนาทักษะและอบรมบุคลากรผู้รับผิดชอบเรื่อง VOC ให้มีความรู้ความเข้าใจเกิดความเชี่ยวชาญทั้งด้านเทคโนโลยีและกระบวนการจัดการความรู้	(Le) ปี 2568 กนอ. ริเริ่มการยกระดับกระบวนการสนับสนุนลูกค้าโดยใช้ I-EA-T MaC มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (insight) ของลูกค้าเพื่อออกแบบแนวทางการสนับสนุนที่ตรงจุดมากขึ้น พร้อมจัดทำฐานข้อมูลบทเรียนและองค์ความรู้ (Knowledge Repository) ที่บุคลากรเข้าถึงได้ง่ายและใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานจริง ผลการดำเนินงานสะท้อนผ่านตัวชี้วัดประสิทธิผลตามมาตรฐานคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าประเด็นที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้า (T) มีผลการดำเนินงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอภายใน 4 ปีที่ผ่านมา สะท้อนถึงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและประสิทธิภาพการสนับสนุนลกค้า (C) มีทิศทางที่ดีเมื่อเทียบกับผล
		ผล	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%	การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ 100%				
KPI2 OC	ความพึงพอใจของลูกค้าประเด็นที่เกี่ยวกับการสนับสนุนลูกค้า	เป้า	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากขึ้นไป	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากขึ้นไป	กนอ. ในอดีตโดยมีผลลัพธ์สูงสุดคือความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารอยู่ที่ระดับ 4.57			

ตัวชี้วัด		เป้า/ ผล	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	คู่เทียบ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง	การปรับปรุง/ นวัตกรรม	ผลการดำเนินงานประจำปี 2568 (อธิบายในลักษณะ LeTCI)
							(ระดับมากที่สุด)	การรวบรวมข้อมูล insight ทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมหรือแนวโน้ม (Trend) ในอนาคตของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสนับสนุนลูกค้าการสร้างความผูกพันและการจัดการข้อร้องเรียนที่ตอบสนองที่เหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงมีผลลัพธ์		การดำเนินงานในอดีต และในปี 2568 มีการริเริ่มประยุกต์ใช้ I-EA-T MaC ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ผลลัพธ์ดังกล่าวจะถูกนำมาใช้ต่อยอดในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการสนับสนุนลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น (I) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนลูกค้าสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ กนอ. และแผนยุทธศาสตร์ด้านตลาดและลูกค้า โดยมุ่งเน้นการยกระดับการสนับสนุนและตอบสนองลูกค้า ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการบริการ นอกจากนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวยังถูกนำไปใช้เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ภายในองค์กรและการจัดการความรู้ โดยนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์เชิงลึก (Data Analytics) เพื่อคาดการณ์แนวโน้มความต้องการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับกรุงการสนับสนุนลูกค้าในอนาคต
		ผล	ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับ 4.57 (ระดับมากที่สุด)	ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับ 4.55 (ระดับมากที่สุด)	ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ที่ระดับ 4.45 (ระดับมากที่สุด)					

ตัวชี้วัด		เป้า/ ผล	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	คู่เทียบ	การวิเคราะห์ ช่องว่าง	การปรับปรุง/ นวัตกรรม	ผลการดำเนินงานประจำปี 2568 (อธิบายในลักษณะ LeTCI)
								ที่ดีขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง		

ส่วนที่ 3 รายการการรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมด			
ประจำปี	หัวข้อองค์ความรู้	ที่อยู่ในการจัดเก็บ	รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2568	การปรับปรุงการจัดการความรู้จากระบบ VOC System เพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนลูกค้า (Customer Support Knowledge Management)	KM Portal	Knowledge Management Application

หมายเหตุ: ขอบเขตองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมด เช่น

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

หัวข้อสี ควรจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนในช่วงเวลาของการจัดทำ AAR ภายใน 2 เดือน : หลังจากดำเนินงานตามกระบวนการ