

ตัวชี้วัดที่ 4.2.3 : การนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ
ของสายงาน

ตัวชี้วัดที่ 4.2.3.1 : ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวน/
ปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน ประจำปี 2565 (ทุกสายงาน/สำนัก)

คำจำกัดความ :

ประเมินผลการดำเนินงานจากร้อยละของความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนการดำเนินงานการนำข้อมูล
เสียงของลูกค้าทุกช่องทางไปทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน ประจำปี 2565

การปรับค่าเกณฑ์วัด :

ช่วงการปรับเท่ากับ - / + ร้อยละ 5 ต่อเกณฑ์วัด 1 ระดับ โดยกำหนดค่าเกณฑ์วัดแต่ละระดับเป็นดังนี้

ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนฯ ไม่เกินร้อยละ 80	เทียบกับ ระดับ 1
ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนฯ ร้อยละ 85	เทียบกับ ระดับ 2
ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนฯ ร้อยละ 90	เทียบกับ ระดับ 3
ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนฯ ร้อยละ 95	เทียบกับ ระดับ 4
ความสำเร็จของกิจกรรมตามแผนฯ ร้อยละ 100	เทียบกับ ระดับ 5

ในกรณีส่งข้อมูลช้ากว่ากำหนด ให้พิจารณาปรับลดระดับจากจำนวนวันที่ล่าช้ากว่ากำหนด 5 วันต่อเกณฑ์วัด
0.5 ระดับ

สูตรการคำนวณ : พิจารณาจากค่าเฉลี่ยการประเมินผลดำเนินการประจำไตรมาส 1 - 4

ร้อยละของความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ (แต่ละกิจกรรมย่อย) =

$$\frac{\text{ผลการดำเนินการของกิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการฯ} \times 100}{\text{เป้าหมายของกิจกรรมในการปรับปรุงกระบวนการฯ}}$$

ความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานจากข้อมูลเสียงของลูกค้า =

$$\frac{\sum \text{ร้อยละของความสำเร็จของกิจกรรมในการปรับปรุง
กระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการ (แต่ละกิจกรรมย่อย)}}{\text{จำนวนกิจกรรมย่อย}}$$

เหตุผล :

เพื่อวัดประสิทธิผลการนำสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ
ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า

วิธีกำหนดค่าเกณฑ์วัด :

1. ทุกสายงาน/สำนัก นำข้อมูลเสียงของลูกค้ายี่มีนัยสำคัญ จากรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้ำประจำปี 2564 (ผลต. สรุปแจ้งทุกสายงานภายใน กุมภาพันธ์ 2565) / โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้ำและการตลาด ประจำปี 2564 / สรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้ำ ประจำปีไตรมาส / เสียงของลูกค้ำระหว่างปี 2565 ที่แต่ละสายงานได้รับโดยตรง ไปใช้ในการทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการสายงาน ลงในแบบฟอร์ม VOC-60-002 (ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 2564) เพื่อให้ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง ของลูกค้ำแต่ละกลุ่ม โดยระบุรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมลงในแบบฟอร์มที่กำหนด นำเสนอขอความเห็นชอบจาก รพก./ผชก. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายของสายงาน และจัดส่งให้ ผลต. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1

ทั้งนี้ กรณีไม่มีข้อมูลเสียงของลูกค้ายี่มีนัยสำคัญ ขอให้จัดทำหนังสือผ่านความเห็นชอบจาก รพก./ผชก. สายงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายของสายงาน และจัดส่งให้ ผลต. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาสที่ 1

2. ทุกสายงาน/สำนัก ทบทวน/ปรับปรุงกิจกรรมให้สอดคล้องกับเสียงของลูกค้ำระหว่างปี 2565 และรายงานผลการดำเนินการ ผ่านความเห็นชอบ รพก./ผชก. สายงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายของสายงาน ทุกไตรมาส และส่งให้ ผลต. ภายใน 1 เดือนหลังสิ้นไตรมาส โดยให้เริ่มรายงานตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2565 เป็นต้นไป

แบบฟอร์ม : แบบฟอร์ม VOC-60-002 (ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 2564)

ผลการดำเนินงานในอดีต :

หน่วยวัด : ร้อยละ

ตัวชี้วัด	ผลงานในอดีต					ค่าระดับ 3 ของปี 2565
	2560	2561	2562	2563	2564	
ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานการนำข้อมูลเสียงของลูกค้ำทุกช่องทางไปทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน/แผนปฏิบัติการสายงาน	100	100	100	100	100	ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และรายงานผล ร้อยละ 90