



แบบสอบถาม

เพื่อประกอบการพิจารณาร่างวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปีบัญชี 2564 “รางวัลบริการดีเด่น”

สำหรับ

รัฐวิสาหกิจ :

คำชี้แจง

1. กำหนดความยาวของการอธิบายรายละเอียดไม่เกิน 30 หน้า กระดาษ A 4 ตัวอักษร SIZE 16 pt.
2. ในหัวข้อที่มีเอกสารแนบ (📖) ขอให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน (หากมี) และโปรดระบุ “เลขที่อ้างอิง” ของเอกสารสำหรับคำถามในแต่ละข้อให้ชัดเจน โดยจะส่งคืนเอกสารทั้งหมดภายหลังจากการตัดสินรางวัลเสร็จสิ้นแล้ว
3. ขอให้รัฐวิสาหกิจนำส่งแบบรายงานประกอบการพิจารณาร่างวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ทั้งในรูปเอกสารและไฟล์ที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว (ในรูปแบบของ Microsoft Word)

ทั้งนี้ขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมในรูปแบบ USB เท่านั้น และแบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณาร่างวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นในรูปแบบของ Microsoft Word (ถ้ามี)

กรุณาส่งกลับคืนที่ สคร. เท่านั้น : ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ชั้น 3 อาคารธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

ภายในวันจันทร์ที่ 31 พฤษภาคม 2564 เวลา 16.30 น

• หากมีข้อสงสัย โปรดติดต่อ :

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

นายทรงพล คำยัง

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3137 E-mail : songphol_k@sepo.go.th

นางสาวปณิตา ปฐมมานิศ

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3147 E-mail : panita_p@sepo.go.th

นายธนรัตน์ ธีวตระกูลไพบุลย์

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3149 E-mail : thanarat_r@sepo.go.th

นายวีระวุฒิ อินทะโชติ

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3117 E-mail : weerawut_i@sepo.go.th

- บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

นายอมเรศ สุภรัตน์กุล

โทรศัพท์ 089-491-1017 E-mail : amareat@tris.co.th

สามารถ Download แบบรายงานประกอบการพิจารณามอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ได้ที่ www.sepo.go.th



การดำเนินงานด้านบริการดีเด่น

ชื่อรัฐวิสาหกิจ.....

ผู้ประสานงาน 1.....

โทรศัพท์..... E-mail:

ผู้ประสานงาน 2.....

โทรศัพท์..... E-mail:

.....

บริการดีเด่น* คือ ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ประชาชน ของรัฐวิสาหกิจ ทั้งการบริการตามภารกิจหลัก และภารกิจเกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า/ประชาชน ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว อย่างสมดุล มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีมาตรฐานเทียบเคียงในระดับอุตสาหกรรม/ระดับประเทศ/ระดับสากล ตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ

รายงานประกอบการพิจารณามอบรางวัลที่รัฐวิสาหกิจได้จัดส่ง

เอกสารแนบ จำนวน ชุด

ส่วนที่ 1 ทิศทาง ยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

1.1 การให้ทิศทาง นโยบายองค์กร ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารระดับสูง ต่อการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และคุณภาพการให้บริการ

1.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดทิศทาง/นโยบายระยะสั้นและระยะยาว ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และคุณภาพการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

- ไม่มีการกำหนดทิศทาง นโยบายฯ มีการกำหนดทิศทาง นโยบายฯ

โปรดอธิบาย : (ถ้ามีทิศทาง/นโยบายระยะสั้นและ/หรือระยะยาว โปรดแนบเอกสารมาด้วย)

.....
.....
.....

- เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

1.1.2 คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และผู้บริหารระดับสูง มีส่วนร่วมในการส่งเสริม ผลักดันทิศทาง/นโยบายระยะสั้น และระยะยาว ของการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ประชาชน ให้เกิดในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และยั่งยืน หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

- เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

1.2 การกำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาว/แนวทางการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชนและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

1.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ระยะยาว (3-5 ปี) ที่มียุทธศาสตร์ ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานที่สอดคล้องกับ แผนวิสาหกิจขององค์กร หรือไม่ อย่างไร

- ไม่มีแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดระยะยาว (3-5 ปี)

- ไม่มีแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดระยะยาว (3-5 ปี) แต่กำหนดยุทธศาสตร์อยู่ใน แผนวิสาหกิจขององค์กร

- มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดระยะยาว (3-5 ปี) ที่สอดคล้องตามแผนวิสาหกิจขององค์กร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

- เอกสารแนบที่.....

(โปรดแนบ 1. แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดระยะยาว (3-5 ปี) และแผนวิสาหกิจขององค์กร
2. กระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าฯ 3. ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าฯ 4. แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของปีบัญชี 2563/2564)

- 1.2.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการสื่อสาร/ถ่ายทอด ยุทธศาสตร์ระยะยาว/แนวทาง/แผนปฏิบัติการประจำปี ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และการให้บริการ ไปยังหน่วยงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงและเป็นไปตามเป้าหมาย หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

- เอกสารแนบที่..... (หากมี)

- 1.2.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทาง/กลไกในการติดตาม วิเคราะห์ ประเมินการ/คาดการณ์ผลการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รวมถึงท่านมีแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานระหว่างปี รวมทั้งปรับปรุงผลการดำเนินงานในอนาคตหรือปีถัดๆ ไป หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

- เอกสารแนบที่..... (หากมี)



1.3 การปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ จริยธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ประชาชน รวมถึงการมุ่งเน้น CSR in-Process ด้านบริการ

1.3.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการพิจารณาถึงกฎหมาย/กฎระเบียบ และจริยธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และการบริการ รวมถึงท่านมีแนวทางในการกำกับและปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ และจริยธรรม หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....  (ในกรณีที่มีการวัดหรือประเมินโปรดแนบผลการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ และจริยธรรม ที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และการบริการ)

1.3.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ประชาชน หรือไม่ อย่างไร

(การคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ประชาชน อาจรวมถึงการทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันกาล เชื่อถือได้ ปลอดภัย และเป็นความลับ)

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

1.3.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทาง CSR in-process ในกระบวนการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจหลัก/เกี่ยวเนื่อง หรือไม่ อย่างไร

(CSR in-process เช่น การให้บริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน และไม่เลือกปฏิบัติ , การให้บริการโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

1.3.4 ในช่วง 3-4 ปีย้อนหลัง (2561 – 2564) รัฐวิสาหกิจของท่านมีประเด็น/เหตุการณ์ (Incident) ด้านการให้บริการลูกค้า/ประชาชน ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร และท่านมีแนวทางแก้ไข/บริหารจัดการแนวทางดังกล่าวอย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนการให้บริการ

2.1 การพัฒนาบุคลากรและวัฒนธรรมในการให้บริการ (People)

2.1.1 การประพุดิตนเป็นแบบอย่างของผู้บริหารระดับสูง และการกระจายอำนาจการบริการเพื่อความคล่องตัว

2.1.1.1 ผู้บริหารระดับสูง มีแนวทางในการประพุดิตนเป็นแบบอย่าง หรือการสื่อสารและจูงใจให้บุคลากร คู่ค้า/ Outsource และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เกิดความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และคุณภาพการให้บริการ ให้มีผลการดำเนินงานที่ดี หรือไม่อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.1.1.2 ผู้นำระดับสูง มีแนวทางในการสร้างระบบแรงจูงใจ การให้รางวัล การยกย่องชมเชย แก่บุคลากร ที่มีผลการดำเนินงานในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และบริการที่ดี หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.1.1.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการกระจายอำนาจความรับผิดชอบ (empowerment) หรือการกำหนดโครงสร้างด้านการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.1.2 การสร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชนและคุณภาพการให้บริการ ของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดทั้ง Value Chain

2.1.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม ในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และคุณภาพการให้บริการให้เหนือความคาดหวังและเป็นไปตามมาตรฐาน ของทั้งบุคลากร คู่ค้า/Outsource และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องตลอดทั้ง Value Chain หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.1.3 การยกระดับขีดความสามารถ รวมถึงอัตรากำลังของบุคลากร ในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และคุณภาพการให้บริการ

2.1.3.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการทบทวนอัตรากำลัง รวมถึงการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะของบุคลากร เพื่อให้การยกระดับการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ประชาชน ได้อย่างสมดุลง มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีมาตรฐาน เทียบเคียงในระดับอุตสาหกรรม/ระดับประเทศ/ระดับสากล ตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.2 กระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ (Process)

2.2.1 การจำแนกกลุ่มลูกค้า การรับฟังลูกค้า และการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ผูกพัน และข้อร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องบริการ

2.2.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด รวมทั้งหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนก หรือไม่
อย่างไร (ถ้ามีให้ระบุ) รวมถึงท่านมีแนวทางในการสื่อสาร/ถ่ายทอดแนวทางการจำแนกกลุ่มลูกค้า
และส่วนตลาด ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง หรือไม่ อย่างไร
(หลักเกณฑ์การจำแนกลูกค้า เช่น จำแนกตามผลิตภัณฑ์และบริการในปัจจุบัน ด้านประชากรศาสตร์
(Demographic) ภูมิศาสตร์ (Geographic) ประเภทหรือขนาดของธุรกิจ (Firmographic) เครื่องมือทางสถิติ
เป็นต้น)

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....

2.2.1.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทาง ในการรับฟังลูกค้า ทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และผู้ที่อาจเป็น
ลูกค้าในอนาคต ในการหา และจัดลำดับความต้องการ และความคาดหวังตลอดวงจรชีวิตลูกค้า
เพื่อนำมาปรับปรุง/ยกระดับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงท่านมีแนวทางการสื่อสาร ถ่ายทอดแนวทางการ
รับฟังลูกค้า ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย : (อธิบายแนวทาง และระบุช่องทางการรับฟังลูกค้าทั้งหมดในปัจจุบัน รวมถึงผลการดำเนินงาน
ในแต่ละช่องทาง (ถ้ามี))

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....

2.2.1.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ (โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการ)
รวมทั้งความผูกพันของลูกค้า/ประชาชน หรือไม่ อย่างไร และมีแนวทางในการนำเสนอสารสนเทศที่ได้จาก
การประเมินฯ ไปใช้ประโยชน์อย่างไร (อธิบายให้ครอบคลุมถึงความถี่ในการประเมินและการติดตาม
สารสนเทศที่ได้จากการประเมินฯ ไปใช้ประโยชน์)

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....

2.2.2 การบริการลูกค้า/ประชาชน ที่มีคุณภาพตอบสนองตาม/เหนือกว่าความคาดหวัง (expectation) และมีมาตรฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าระดับ อุตสาหกรรมหรือระดับประเทศและระดับสากล ทั้งในสถานะปกติ และสถานะฉุกเฉิน

2.2.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการให้บริการและสนับสนุนลูกค้า/ประชาชน ในทุกจุดสัมผัส (Touch points) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตลูกค้า เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดี (Customer Experience) หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....

2.2.2.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำกฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ที่สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมทั้งด้านบริการและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และท่านมีแนวทางในการสื่อสาร เผยแพร่กฎบัตร/มาตรฐานด้านบริการ ให้บุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลูกค้า/ประชาชน หรือไม่ อย่างไร

ไม่มีการจัดทำกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ มีการจัดทำกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....

2.2.2.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทาง/แผนด้านบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าที่สำคัญ (CRM) หรือไม่ อย่างไร
โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (แผนงาน/โครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า, ผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ)

2.2.2.4 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และมีการเผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติกรในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก รวมถึงท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน)

2.2.2.5 พิจารณาตามบริบท รัฐวิสาหกิจของท่านมีการให้บริการในรูปแบบ one stop service ระหว่างหน่วยงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและเพื่อความสะดวกรวดสบายแก่ลูกค้า/ประชาชนหรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.2.2.6 รัฐวิสาหกิจมีแนวทางในการเตรียมพร้อม หรือปรับเปลี่ยนการให้บริการลูกค้า/ประชาชน ให้เกิดความคล่องตัว ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด (เช่น pm 2.5 , Covid-19) รวมถึงมีการคาดการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ(Technology and Innovation)

2.3.1 การนำ Data/Big Data Analytic มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

2.3.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการนำ Data/Big Data Analytic มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและตลาดตามบริษัท เพื่อนำมาয়กระดับ/ปรับปรุงการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.3.2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่ม Value และประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการเข้าถึงบริการของลูกค้า/ประชาชน

2.3.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำ Enterprise Architecture (สถาปัตยกรรมองค์กร) หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชนและบริการ หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย:

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.3.2.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดแนวทางการประเมินประสิทธิผลการสร้างคุณค่าด้านบริการแก่ลูกค้า/ประชาชน/ความคุ้มค่าของการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม หรือไม่ อย่างไร



โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

2.3.3 การพัฒนา/นวัตกรรมบริการ

2.3.3.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการพัฒนา/นวัตกรรมบริการ รวมทั้งการรวบรวมความคิดสร้างสรรค์ และองค์ความรู้ของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนา/นวัตกรรมบริการ ดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....
.....

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์

โปรดระบุเฉพาะผลการดำเนินงานที่สำคัญ และเป็นการดำเนินงานหลักของรัฐวิสาหกิจ โดยแต่ละด้านสามารถระบุผลลัพธ์ได้ไม่จำกัด

3.1 ผลลัพธ์และคู่แข่งด้านการพัฒนาบุคลากรและวัฒนธรรมในการให้บริการ

โปรดระบุ ค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 2-3 ปี ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ คู่แข่ง/คู่แข่ง ที่สะท้อนการพัฒนาบุคลากรและวัฒนธรรมในการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจด้านบริการของพนักงาน จำนวนข้อร้องเรียน, ประสิทธิภาพการตอบสนองข้อร้องเรียน, ระดับภาพลักษณ์เทียบคู่แข่ง/คู่แข่ง เป็นต้น (สามารถระบุผลลัพธ์ได้ไม่จำกัด)

ตัวชี้วัดที่

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> แนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> ดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่ง |
|---|---|--|--|

ผลการดำเนินงาน (รัฐวิสาหกิจ)

ผลการดำเนินงาน (คู่แข่ง)

3.2 ผลลัพธ์และคู่แข่งด้านกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ

โปรดระบุ ค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 2-3 ปี ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบ คู่แข่ง/คู่แข่ง ที่สะท้อนต่อกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ เช่น รายได้จากการบริการ, ต้นทุนการให้บริการที่ลดลง, Market Share เพิ่มขึ้น, ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง, จำนวนบุคลากรที่ลดลงจากการปรับปรุงกระบวนการ, ความสะดวกในการให้บริการ, มาตรฐานการให้บริการเทียบคู่แข่ง/คู่แข่ง เป็นต้น (สามารถระบุผลลัพธ์ได้ไม่จำกัด)

ตัวชี้วัดที่

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> แนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> ดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่ง |
|---|---|--|--|

ผลการดำเนินงาน (รัฐวิสาหกิจ)

ผลการดำเนินงาน (คู่แข่ง)

3.3 ผลลัพธ์ด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ

โปรดระบุ ค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานย้อนหลัง 2-3 ปี ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ ที่สะท้อนต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ เช่น รายได้จากการบริการ, ต้นทุนการให้บริการที่ลดลง, Market Share เพิ่มขึ้น, ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง จำนวนบุคลากรที่ลดลงจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ, การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการในการสร้างความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น (สามารถระบุผลลัพธ์ได้ไม่จำกัด)

ตัวชี้วัดที่

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> ดีกว่าเป้าหมาย | <input type="checkbox"/> แนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง | <input type="checkbox"/> ดีกว่าคู่แข่ง/คู่แข่ง |
|---|---|--|--|

ผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ 4 อื่นๆ

4.1 โปรดอธิบายโดยสังเขป ถึงเหตุผลที่องค์กรของท่านสมควรได้รับรางวัลบริการดีเด่น

.....
.....

เอกสารแนบ (หากมี)

4.2 รัฐวิสาหกิจของท่านเคยได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับด้านบริการลูกค้า รางวัลนวัตกรรมบริการ หรือรางวัลอื่นๆ ด้านลูกค้า ในช่วง 1-2 ปีย้อนหลัง (2563-2564) หรือไม่ อย่างไร (สามารถตอบได้ทั้งรางวัลในระดับประเทศและระดับนานาชาติ)

- เคย ไม่เคย

โปรดอธิบาย :

.....
.....

เอกสารแนบ (หากมี)

หมายเหตุ : ท่านสามารถให้ข้อมูล เอกสาร เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม