



แบบสอบถาม

เพื่อประกอบการพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปีบัญชี 2566 “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. ขอให้รัฐวิสาหกิจนำส่งแบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) (ในรูปแบบของ Microsoft Word) ใส่ใน USB เท่านั้น โดยไม่ต้องนำส่งในรูปแบบกระดาษ

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

ภายในวันจันทร์ที่ 15 พฤษภาคม 2566 เวลา 15.00 น

• หากมีข้อสงสัย โปรดติดต่อ :

- **สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ**

นางสาวกุลลดา ภู่อสุวรรณ

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3164 E-mail : kullada_p@sepo.go.th

นางสาวปณิตา ปฐมมาณีศ

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

นางสาวรุ่งรวี ยอดหล้า

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 3146 E-mail : rungrawee_y@sepo.go.th

- **บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด**

นางสาวมณียา ครองสนั่น

โทรศัพท์ 06-4164-6392 E-mail : maneeya@tris.co.th

นายจุฑาวิชญ์ มาลาหอม

โทรศัพท์ 08-2493-5415 E-mail : jutawit@tris.co.th



การดำเนินงานด้านบริการดีเด่น

ชื่อรัฐวิสาหกิจ.....

ผู้ประสานงาน 1.....

โทรศัพท์..... E-mail:

ผู้ประสานงาน 2.....

โทรศัพท์..... E-mail:

.....

บริการดีเด่น* คือ ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของรัฐวิสาหกิจ ทั้งการบริการตามภารกิจหลักและภารกิจเกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า/ประชาชน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อย่างสมดุล มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีมาตรฐานเทียบเคียง ในระดับอุตสาหกรรม/ระดับประเทศ/ระดับสากล ตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ

แบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณาอรางวัลที่รัฐวิสาหกิจได้จัดส่ง

เอกสารแนบ จำนวน ไฟล์



ส่วนที่ 1 ทิศทาง ยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ

1.1 การให้ทิศทาง นโยบายองค์กร ของคณะกรรมการ รส. ผู้บริหารระดับสูง ต่อการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคุณภาพการให้บริการ

1.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดทิศทาง/นโยบายระยะสั้นและระยะยาว ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

ไม่มีการกำหนดทิศทาง นโยบายฯ มีการกำหนดทิศทาง นโยบายฯ

โปรดอธิบาย : (ถ้ามีทิศทาง/นโยบายระยะสั้นและ/หรือระยะยาว โปรดแนบเอกสารมาด้วย)

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี) (นโยบายต่อลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

1.1.2 ในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และผู้บริหารระดับสูง มีความเห็น/ข้อสังเกต ในการส่งเสริมการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดในองค์กร อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

**1.2 การกำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาว/แนวทางการมุ่งเน้นลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้บริการ
อย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร**

1.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (3-5 ปี) ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร รวมถึงแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่..... 

1.2.2 ในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร รวมถึงแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีดังกล่าว

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

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

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

โปรดอธิบาย :

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

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

1.3.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร

(การคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 2 ปีย้อนหลังจนถึงปัจจุบัน (2563 – ปัจจุบัน) รัฐวิสาหกิจของท่านมีประเด็น/เหตุการณ์ (Incident) ด้านการให้บริการลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร และถ้ามีท่านมีแนวทางแก้ไข/บริหารจัดการแนวทางดังกล่าวอย่างไร

โปรดอธิบาย :

.....
.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

ส่วนที่ 2 ผลสำเร็จการบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนการให้บริการ (People และ/หรือ Process และ/หรือ Technology and Innovation)

2.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.1 โครงการของท่านมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรบ้าง

โปรดอธิบายดังตารางต่อไปนี้ :

ความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนความต้องการและ ความคาดหวังทั้งมิติของ People/Process/Technology and Innovation หรือมิติอื่นๆ		ตัววัดและผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นที่สะท้อน ความสำเร็จ ของการปรับเปลี่ยน การให้บริการในมุมมอง
	การให้บริการก่อน ดำเนินโครงการ	การให้บริการหลัง ดำเนินโครงการ	

หมายเหตุ : สามารถปรับเปลี่ยนตาราง/รูปแบบได้ตามความเหมาะสม

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.2 การบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

2.2.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการตามที่ท่านระบุในข้อ 2.1.1 ท่านมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้อย่างไร รวมถึงมีการสื่อสารมาตรฐานการให้บริการดังกล่าว อย่างไรบ้าง

โปรดอธิบาย:

.....

.....

.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)



ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์และคู่เทียบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ (People และ/หรือ Process และ/หรือ Technology and Innovation)

3.1 ความคิดเห็นจากมุมมองของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน ฯลฯ)

3.1.1 องค์กรของท่านมีการจำแนกกลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร อย่างไรบ้าง โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

3.1.2 ภาพรวมที่สำคัญของผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของแต่ละกลุ่มลูกค้า และของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรท่านเป็นอย่างไร พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (ถ้ามี)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

3.1.3 ความคิดเห็นจากมุมมองของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการจากการดำเนินโครงการของท่านเป็นอย่างไรบ้าง พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (ถ้ามี)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี) (ผลการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน เฉพาะในส่วนที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนการให้บริการจากการดำเนินโครงการที่เสนอขอรับรางวัล)

3.2 หลักฐานเชิงประจักษ์จากพฤติกรรมผู้รับบริการ (ความถี่/ข้อร้องเรียน/ภาพลักษณ์/ส่วนแบ่งตลาด/ การจัดอันดับการให้บริการ/มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ฯลฯ)

3.2.1 หลักฐานเชิงประจักษ์จากพฤติกรรมผู้รับบริการที่สะท้อนการให้บริการขององค์กรท่านที่ดีขึ้นจากการปรับเปลี่ยน
การให้บริการจากการดำเนินโครงการที่ขอเสนอรับรางวัล พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ถ้ามี)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

3.3 ผลลัพธ์จากการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Response Time, Repeat Complaints, SLA, Stakeholder Engagement Score เป็นต้น

3.3.1 ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์ที่สำคัญระดับองค์กร/แผนวิสาหกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เช่น Response Time, Repeat Complaints, SLA, Stakeholder Engagement Score เป็นต้น พร้อมทั้ง
แสดงค่าเป้าหมายและผลการดำเนินงานดังกล่าวย้อนหลัง 3 ปีจนถึงปัจจุบัน (2562 - ปัจจุบัน)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

3.4 ผลลัพธ์จากการให้บริการที่สะท้อนผลประกอบการขององค์กร

3.4.1 ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์ที่สำคัญระดับองค์กร/แผนวิสาหกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีอะไรบ้าง พร้อมทั้งแสดง
ค่าเป้าหมายและผลการดำเนินงานดังกล่าวย้อนหลัง 3 ปีจนถึงปัจจุบัน (2562 - ปัจจุบัน)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

3.4.2 การปรับเปลี่ยนการให้บริการจากการดำเนินโครงการที่ขอเสนอรับรางวัล ช่วยผลักดันผลการดำเนินงาน
ภาพรวมที่สำคัญขององค์กรอย่างไรบ้าง

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

ส่วนที่ 4 อื่นๆ

4.1 โปรดอธิบายโดยสังเขป ถึงเหตุผลที่องค์กรของท่านสมควรได้รับรางวัลบริการดีเด่น

.....
.....

เอกสารแนบ  (หากมี)

หมายเหตุ : ท่านสามารถให้ข้อมูล เอกสาร เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม