



แบบสอบถาม
เพื่อประกอบการพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปีบัญชี 2569
“รางวัลบริการดีเด่น”

สำหรับ

รัฐวิสาหกิจ :

คำชี้แจง

1. กำหนดความยาวของการอธิบายรายละเอียดไม่เกิน 30 หน้า กระดาษ A 4 ตัวอักษร SIZE 16 pt.
2. ในหัวข้อที่มีเอกสารแนบ (📖) ขอให้ทำเครื่องหมาย ✓ ใน (หากมี) และโปรดระบุ “เลขที่อ้างอิง” ของเอกสารสำหรับคำถามในแต่ละข้อให้ชัดเจน โดยจะส่งคืนเอกสารทั้งหมดหลังจากการตัดสินรางวัลเสร็จสิ้นแล้ว
3. ขอให้รัฐวิสาหกิจนำเสนอแบบรายงานประกอบการพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์ที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) (ในรูปแบบของ Microsoft Word)

ทั้งนี้ ขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมในรูปแบบ Share Drive ผ่าน OR Code แบบท้ายแบบสอบถามเท่านั้น และแบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณารางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นในรูปแบบของ Microsoft Word (ถ้ามี)

กรุณาส่งกลับคืนที่ สคร. เท่านั้น : ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2569 ณ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักกำกับและประเมินผลรัฐวิสาหกิจ อาคาร 150 ปี กระทรวงการคลัง ชั้น 14 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

ภายในวันศุกร์ที่ 31 กรกฎาคม 2569

• หากมีข้อสงสัย โปรดติดต่อ :

- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

นางสาวกุลลดา ภูสุวรรณ

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 61002 E-mail : kullada_p@sepo.go.th

นางสาวรุ่งรวี ยอดหล้า

โทรศัพท์ 02-298-5880-7 ต่อ 61009 E-mail : rungrawee_y@sepo.go.th

- บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

นางสาวจันทจิรา จวงตระกูล

โทรศัพท์ 08-1814-6783 E-mail : Jamnongijtj@tris.co.th

นางสาวมณีนยา ครองสนั่น

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

นางสาวปวิณณา ทบพักตร์

โทรศัพท์ 08-1817-1757 E-mail : Pawinnat@tris.co.th



การดำเนินงานด้านบริการดีเด่น

ชื่อรัฐวิสาหกิจ.....

ชื่อโครงการที่ส่งประกวด.....

ผู้ประสานงาน 1.....

โทรศัพท์..... E-mail:

ผู้ประสานงาน 2.....

โทรศัพท์..... E-mail:

.....

บริการดีเด่น* คือ ระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจทั้งการบริการตามภารกิจหลักและภารกิจเกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า/ประชาชน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว อย่างสมดุล มีประสิทธิภาพ คล่องตัว และมีมาตรฐานเทียบเคียงในระดับอุตสาหกรรม/ระดับประเทศ/ระดับสากล ตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ

แบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณาอบรมรางวัลที่รัฐวิสาหกิจได้จัดส่ง

เอกสารแนบ จำนวน ไฟล์

ส่วนที่ 1 ทิศทาง ยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ

1.1 การให้ทิศทาง นโยบาย มาตรฐาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ในการให้บริการ ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารระดับสูงต่อการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงคุณภาพการให้บริการ

1.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดทิศทาง นโยบาย มาตรฐาน ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

1) กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ และรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านบริการที่สำคัญ ประจำปีที่ผ่านมา (โปรดส่งเอกสารแนบ โดยไม่ต้องอธิบาย)

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2) การมีส่วนร่วม/มีความเห็น/มีข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารระดับสูง ที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการ ในช่วงปีที่ผ่านมา (ประจำปีบัญชี 2568) รวมทั้งการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตามข้อสังเกต (หากมี โปรดอธิบายตามตาราง โดยห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลงรูปแบบของตาราง)

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการของรัฐวิสาหกิจ	
ข้อสังเกต	การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตามข้อสังเกต
ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูง	
ข้อสังเกต	การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตามข้อสังเกต

1.2 การส่งเสริมภาพลักษณ์ (Branding) องค์กร

1.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดการและสร้างเสริมตราสินค้า (Brand Management) เพื่อการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กรในตลาด และยกระดับการรับรู้ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อแสดงให้เห็นถึงบทบาทที่สำคัญของรัฐวิสาหกิจ และสร้างความแตกต่างให้ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดการรับรู้/เชื่อมั่น และสร้างความภักดี/ความผูกพัน หรือไม่ อย่างไร พร้อมแสดงผลการดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมายโปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.3 การส่งเสริมจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) องค์กร

1.3.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการส่งเสริมจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) ให้กับพนักงานขององค์กร มีความมุ่งมั่น มีการดูแลเอาใจใส่ มีความเต็มใจ/ทุ่มเทในการช่วยเหลือ และส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีที่สุด ให้แก่ลูกค้า หรือไม่ อย่างไร พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.4 การกำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาว/แนวทางการมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

1.4.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (3-5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร (โปรดส่งเอกสารแนบ โดยไม่ต้องอธิบาย)

1) แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีที่ผ่านมา

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2) แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด และรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีที่ผ่านมา

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

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

1.5.1 แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ และจริยธรรม ด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (ในกรณีที่มีการวัดหรือประเมินโปรดแนบผลการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ และจริยธรรม ที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบริการ)

1.5.2 แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย

(การคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจรวมถึงการทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันกาล เชื่อถือได้ ปลอดภัย และเป็นความลับ)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.5.3 แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อ (CSR in-process) ในกระบวนการให้บริการด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย

(CSR in-process เช่น การให้บริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน และไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.5.4 ในช่วงปีบัญชีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน รัฐวิสาหกิจของท่านมีประเด็น/เหตุการณ์ (Incident) ด้านการให้บริการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร และถ้ามีท่านมีแนวทางแก้ไข/บริหารจัดการแนวทางดังกล่าวอย่างไร รวมถึงการถ่ายทอดสื่อสารไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พร้อมแสดงผลการดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย (เช่น เหตุการณ์ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลความลับองค์กร ที่เกิดการรั่วไหล เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น)

โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

ส่วนที่ 2 ผลสำเร็จการบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนการให้บริการในมิติด้านบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และ/หรือ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology and Innovation) ของโครงการที่ส่งประกวด

2.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.1 โครงการของท่านมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใดๆบ้าง โดยท่านสามารถจัดทำข้อมูลในรูปแบบ A3 แล้วแนบเป็นเอกสารแนบ (โปรดแสดงข้อมูลตามรูปแบบตารางที่กำหนด โดยละเว้นการแก้ไขหัวข้อตาราง)

โปรดอธิบายดังตารางต่อไปนี้ :

ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนความต้องการและความคาดหวังในมิติของ People/Process/Technology and Innovation หรือมิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ส่งประกวด		ตัววัดและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่สะท้อนความสำเร็จของการปรับเปลี่ยนการให้บริการในมุมมองของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	การให้บริการก่อน* ดำเนินโครงการ	การให้บริการหลัง* ดำเนินโครงการ	
People			
Process			
Technology and Innovation			
มิติอื่นๆ			

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.2 การบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

2.2.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการตามที่ท่านระบุในข้อ 2.1.1 ท่านมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ส่งประกวดไว้อย่างไร รวมถึงมีการสื่อสารมาตรฐานการให้บริการของโครงการดังกล่าว ใดๆ พร้อมแสดงผลการดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย

โปรดอธิบาย :

.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)




ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์และคู่เทียบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในมิติด้านบุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และ/หรือ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology and Innovation) ของโครงการที่ส่งประกวด

3.1 ความคิดเห็นจากมุมมองของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน การแสดงความชื่นชมในการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ (online /offline ฯลฯ)


3.1.1 ภาพรวมที่สำคัญของผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ส่งประกวดเป็นอย่างไร พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (ถ้ามี) โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

3.1.2 การแสดงความชื่นชมในการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ (online /offline ฯลฯ) ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายของโครงการที่ส่งประกวดเป็นอย่างไร (ถ้ามี) โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

3.2 หลักฐานเชิงประจักษ์จากพฤติกรรมของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ความถี่/ข้อร้องเรียน/ภาพลักษณ์/ส่วนแบ่งตลาด/การจัดอันดับการให้บริการ/มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ฯลฯ)

3.2.1 หลักฐานเชิงประจักษ์จากพฤติกรรมของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สะท้อนการให้บริการผ่านโครงการที่ส่งประกวดที่ดีขึ้นจากการปรับเปลี่ยนการให้บริการ พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ (ถ้ามี) โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

**3.3 ผลลัพธ์จากการพัฒนาการให้บริการที่ส่งผลต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ระยะเวลาการตอบสนอง
ข้อร้องเรียน (Response Time) จำนวนข้อร้องเรียนซ้ำ (Repeat Complaints) ข้อตกลงระดับการบริการ
(Service Level Agreement : SLA) เป็นต้น**

3.3.1 ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์ที่สำคัญของโครงการที่ส่งประกวดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Response Time, Repeat Complaints, SLA เป็นต้น พร้อมทั้งแสดงผลเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ถ้ามี)
โปรดอธิบาย: (พร้อมทั้งแสดงค่าเป้าหมายและผลการดำเนินงานดังกล่าวย้อนหลัง 3 ปีจนถึงปัจจุบัน
(2566 - ปัจจุบัน)

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

3.4 ผลลัพธ์จากการให้บริการที่สะท้อนผลประกอบการขององค์กร

3.4.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการจากการดำเนินโครงการที่ส่งประกวดรางวัลบริการดีเด่น ช่วยผลักดันผลการดำเนินงาน
ภาพรวมที่สำคัญขององค์กรอย่างไรบ้าง
โปรดอธิบาย:

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

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

ส่วนที่ 4 อื่นๆ

4.1 โปรดอธิบายโดยสังเขปถึงเหตุผลที่องค์กรของท่านสมควรได้รับรางวัลบริการดีเด่น

.....
.....

เอกสารแนบ (หากมี)

หมายเหตุ : ท่านสามารถให้ข้อมูล เอกสาร เพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม