



แบบสอบถาม

เพื่อประกอบการพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญสหกิจดีเด่น ประจำปีบัญชี 2568 “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. ขอให้รัฐวิสาหกิจนำส่งแบบรายงานประกอบการพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญสหกิจดีเด่น ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์ที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์แล้ว และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) (ในรูปแบบของ Microsoft Word)

ทั้งนี้ ขอให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมในรูปแบบ Share Drive ผ่าน QR Code แนบท้ายแบบสอบถามเท่านั้น และแบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญสหกิจดีเด่นในรูปแบบของ Microsoft Word (ถ้ามี)

กรุณาส่งกลับคืนที่ สคร. เท่านั้น : ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการตัดสินรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2568 ณ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สังกัดกำกับและประเมินผลรัฐวิสาหกิจ อาคาร 150 ปี กระทรวงการคลัง ชั้น 14 ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

ภายในวันจันทร์ที่ 16 มิถุนายน 2568

• หากมีข้อสงสัย โปรดติดต่อ :

- **สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ**

นางสาวกุลลดา ภูสุวรรณ

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

นางสาวรุ่งรี ยอดหล้า

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

- **บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด**

นายอมเรศ ศุภรัตน์กุล

โทรศัพท์ 08-9491-1017 E-mail : Amareat@tris.co.th

นางสาวปวิณณา ทบพักตร์

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

นางสาวรัชณี เวียงกระโทก

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

สามารถ Download แบบสอบถามประกอบการพิจารณามอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ได้ที่ www.sepo.go.th



การดำเนินงานด้านบริการดีเด่น

ชื่อรัฐวิสาหกิจ.....

ชื่อโครงการที่ส่งประกวด.....

ผู้ประสานงาน 1.....

โทรศัพท์..... E-mail:

ผู้ประสานงาน 2.....

โทรศัพท์..... E-mail:

.....

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

แบบสอบถามเพื่อประกอบการพิจารณามอบรางวัลที่รัฐวิสาหกิจได้จัดส่ง

เอกสารแนบ จำนวน ไฟล์



ส่วนที่ 1 ทิศทาง ยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ

1.1 การให้ทิศทาง นโยบาย มาตรฐาน และความคาดหวังต่อผลลัพธ์ในการให้บริการ รวมถึงการส่งเสริมจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) องค์กร ของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารระดับสูงต่อการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงคุณภาพการให้บริการ

1.1.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดทิศทาง นโยบาย มาตรฐาน รวมถึงการส่งเสริมจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) องค์กร ของการมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคุณภาพการให้บริการ หรือไม่ อย่างไร

- ไม่มีการกำหนดทิศทาง นโยบาย กฎบัตร ฯลฯ ไม่มีการกำหนดทิศทาง นโยบาย กฎบัตร ฯลฯ

โปรดอธิบาย :

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

- เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.1.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการกำหนดความคาดหวังต่อผลลัพธ์ในการให้บริการตามทิศทาง นโยบาย กฎบัตร หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย : (พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย)

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

- เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.1.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการส่งเสริมจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) ขององค์กร หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย : (พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย)

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

- เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.1.4 ในรอบปีบัญชีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ และผู้บริหารระดับสูง มีความเห็น/ข้อสังเกตในการส่งเสริมการมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :



.....

.....

.....

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)



1.2 การกำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาว/แนวทางการมุ่งเน้นลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

1.2.1 รัฐวิสาหกิจของท่านมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (3-5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)

1.2.2 โปรดแสดงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว (3-5 ปี) และแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีบัญชีที่ผ่านมา

โปรดอธิบาย :

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

เอกสารแนบที่.....  (หากมี)



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

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

โปรดอธิบาย : (พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย)

.....

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

1.3.2 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทางในการคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ อย่างไร

(การคุ้มครองหรือบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจรวมถึงการทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันกาล เชื่อถือได้ ปลอดภัย และเป็นความลับ)

โปรดอธิบาย : (พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย)

.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.3.3 รัฐวิสาหกิจของท่านมีแนวทาง CSR in-process ในกระบวนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจหลัก/เกี่ยวเนื่อง หรือไม่ อย่างไร

(CSR in-process เช่น การให้บริการที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน และไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น)

โปรดอธิบาย : (พร้อมแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานของปีบัญชีที่ผ่านมาเทียบกับเป้าหมาย)

.....

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

1.3.4 ในช่วงปีบัญชีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน รัฐวิสาหกิจของท่านมีประเด็น/เหตุการณ์ (Incident) ด้านการให้บริการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือไม่ อย่างไร และถ้ามีท่านมีแนวทางแก้ไข/บริหารจัดการแนวทางดังกล่าวอย่างไร (เช่น เหตุการณ์ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลความลับองค์กรที่เกิดการรั่วไหล 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 อย่างไรบ้าง

โปรดอธิบายดังตารางต่อไปนี้ :

ความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่สะท้อนความต้องการและ ความคาดหวังในมิติของ People/Process/Technology and Innovation หรือมิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ที่ส่งประกวด		ตัววัดและผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นที่สะท้อน ความสำเร็จ ของการปรับเปลี่ยน การให้บริการในมุมมอง ของลูกค้า/ประชาชน/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	การให้บริการก่อน* ดำเนินโครงการ	การให้บริการหลัง* ดำเนินโครงการ	

หมายเหตุ : *สามารถปรับเปลี่ยนตาราง/รูปแบบได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องแสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบการให้บริการ
ก่อน - หลังการดำเนินโครงการได้อย่างชัดเจน

เอกสารแนบที่..... (หากมี)

2.2 การบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

2.2.1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการตามที่ท่านระบุในข้อ 2.1.1 ท่านมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวข้อง
กับโครงการที่ส่งประกวดไว้อย่างไร รวมถึงมีการสื่อสารมาตรฐานการให้บริการของโครงการดังกล่าว อย่างไร
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 (2565 - 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