

**สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น**  
**ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย**  
**กลุ่มลูกค้า**

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	+ ความชัดเจนของการให้ข้อมูล ในกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดซื้อ จัดจ้าง ที่ถูกต้อง และครบถ้วน	+ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ตามกำหนดในทุกขั้นตอน	-
	+ การประสานงานที่ราบรื่น		- ความล่าช้าและอุปสรรค ที่ควบคุมไม่ได้ เช่น การ ปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อ จัดจ้าง การปรับเปลี่ยน TOR เป็นต้น <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
	- ลดกระบวนการ/ขั้นตอนในการ จัดซื้อจัดจ้าง ในบางส่วน เพื่อ ความรวดเร็ว <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>		- กระบวนการ/ขั้นตอนด้าน เอกสาร มีมากเกินไปส่งผล กระทบต่อความล่าช้าใน การจัดซื้อจัดจ้างเนื่องจาก ต้องจัดเตรียมเอกสารให้ ครบถ้วน ถูกต้องตาม ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
2. ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	+ การได้รับคำแนะนำและการ ประสานงานที่ดี	+ ได้รับบริการที่ดี	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	+ ความพร้อมของสถานที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก	+ ได้รับความสะดวกในทุกด้าน	- ผู้รับเหมาภายนอกทั้งวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหลือจากการ ใช้งานของบริเวณจุดพัก ขยะ และภายในสวนทำให้ เกิดความไม่เป็นระเบียบ และไม่ปลอดภัย <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย  
กลุ่มลูกค้า

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า พื้นที่ส่วนขยาย C		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+ ความชัดเจนในการสื่อสาร และ ประสานงาน	+ ความชัดเจนของการสื่อสาร	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	+ ความรวดเร็ว	+ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
 ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย  
 กลุ่มลูกค้า

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ซ.พหลโยธิน 11		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	-	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย  
กลุ่มลูกค้า

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	-	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย  
กลุ่มลูกค้า

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	+ ครบถ้วนตามกระบวนการ	-	- ความไม่ชัดเจนของการต่อสัญญา ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงการ <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
			- ต้นทุนการบริหารจัดการหรือซ่อมบำรุงที่สูงขึ้นทำให้ผลประโยชน์ร่วมกันระหว่าง ธพส. กับบริษัทฯ ลดลง ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการโครงการของทางบริษัทฯ <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+ ความชัดเจนของการให้คำแนะนำ อธิบายในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง	-	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	-	-	-

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น  
ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย  
กลุ่มลูกค้า

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	+ กระบวนการจัดจ้าง เป็นไปตามระบบ และมีความเหมาะสม	-	-
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	-	-	-

**สรุปผลการรับฟังความคิดเห็น**  
**ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย**  
**กลุ่มลูกค้า**

ประเด็น	กลุ่มลูกค้า คู่สัญญาจัดจ้างระบบพนักงานศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่		
	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความกังวล
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	- นโยบายที่ไม่ชัดเจนของการทำสัญญาจ้าง <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- ควรมีผู้บริหารของ ธพส. ที่สามารถตัดสินใจในภารกิจต่าง ๆ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ มาประจำเพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในการประสานงานระหว่าง ธพส. กับผู้ปฏิบัติงาน <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>	-	- การตัดสินใจได้ทันทีในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
			- เกิดช่องว่างระหว่าง ธพส. กับผู้ปฏิบัติงาน <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	- การสรรหาบุคลากรมาทดแทนบุคลากรที่ลาออกไป เพื่อให้มีอัตราที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานทั้งระบบ <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>	-	- ความไม่ชัดเจนต่อนโยบายของการรับบุคลากรเพิ่มเติม <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
4. ด้านรายได้และสวัสดิการ	-	- ได้รับเงินเดือนตรงตามวันที่ระบุไว้ในสัญญา (สัญญาระบุว่าภายใน 5 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสาร) <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>	- ระยะเวลาที่ไม่ชัดเจนในการรับเงินเดือน ส่งผลต่อการกระจายในภายหน้า <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
			- นโยบายที่ไม่ชัดเจน ในการอนุมัติการทำงานล่วงเวลา และการคิดอัตราค่าล่วงเวลาควรอ้างอิงตามฐานเงินเดือน เป็นหลัก <i>แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563</i>
5. ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	-	-	-