

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ซึ่งจากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละโครงการในความรับผิดชอบของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปการ ประเภทการให้บริการสถานที่ราชการ โดยมีกระบวนการหลัก ได้แก่ C1 กระบวนการบริหารและพัฒนาโครงการศูนย์ราชการ (A,B,C) (C1.1) กระบวนการบริหารตลาดและลูกค้า (C1.2) กระบวนการบริหารจัดการระบบงานวิศวกรรมและอาคาร C2 กระบวนการบริหารและพัฒนาโครงการที่ไม่ใช่ศูนย์ราชการ (C2.1) กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานรัฐและสร้างโอกาสในการดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์ราชการใหม่ (C2.2) กระบวนการศึกษาความเป็นไปได้และขออนุมัติโครงการ (C2.3) กระบวนการบริหารงานก่อสร้าง (C2.4) กระบวนการส่งมอบ และบริหารโครงการ C3 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในปัจจุบันมีโครงการในความรับผิดชอบ ได้แก่ (1) โครงการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (2) โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการฯ โซน C (3) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์กรมสรรพสามิต (4) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ (5) โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุรามมาฯ - ธนารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ (6) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ (7) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ (8) โครงการศูนย์ประชุมแสดงสินค้านานาชาติฯ จังหวัดเชียงใหม่ (9) อาคารที่ทำการและสนามกีฬาของกรมพลศึกษา จ. สมุทรปราการ (10) อาคารที่พักอาศัย กระทรวงสาธารณสุข (11) พัฒนาพื้นที่บริเวณท่าเทียบเรือศุลกากร เกาะสีชัง จังหวัดชลบุรีของกรมศุลกากร (12) อาคารสำนักงานและที่พักอาศัยของ กรมสรรพากร (13) พื้นที่พาณิชย์ ศูนย์ราชการฯ โซน A,B,C (14) พื้นที่พาณิชย์ โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามมาฯ-ธนารักษ์ จ.สมุทรปราการ (15) อาคารที่พัก ศูนย์ฝึกอบรมสถาบันวิทยาการศุลกากร สะพานกรุงเทพ เป็นต้น

1. โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคารรัฐประศาสนภักดี และพื้นที่ส่วนขยาย โซน C ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

1.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ผู้เช่าภาครัฐ 2) ผู้เช่าภาคเอกชน และ 3) ผู้ใช้บริการ

1.1.1 ผู้เช่าภาครัฐ

1) ด้านระบบการจราจร

(1) ความต้องการ

- การจัดทำพื้นที่ Sky Walk จากสถานีบริเวณกรมการกงสุล เชื่อมต่อเข้ามาภายใน

อาคาร

(2) ความคาดหวัง

- การปรับปรุงถนนภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ให้เกิดความสะอาดสบาย

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล

- การปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้เป็นสวนหย่อม/สวนสาธารณะ

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

(1) ความต้องการ

- การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดที่มีความละเอียดชัดเจนอย่างทั่วถึง

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล

- ระบบกล้องวงจรปิดเสียหายและไม่ได้รับการซ่อมบำรุง ส่งผลให้ไม่สามารถตรวจสอบเมื่อเกิดเหตุได้

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.1.2 กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

1) ด้านกิจกรรม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านการมีส่วนร่วม

(1) ความต้องการไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง

- การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการให้ความรู้ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2. โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ และ 2) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

2.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ผู้เช่าภาคเอกชน และ 2) ผู้ให้บริการ

2.1.1 ผู้เช่าภาคเอกชน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.1.2 ผู้ให้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.2 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล

3. โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3.2 กลุ่มพันธมิตร ประกอบด้วย 1) กลุ่มพันธมิตร และ 2) เจ้าหน้าที่

3.2.1 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3.2.2 เจ้าหน้าที่

- 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล
- 7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน
 - (1) ความต้องการ
 - การจัดกิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงาน และสร้างความก้าวหน้าในสายงาน
 - การจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การเรียนภาษาอังกฤษที่นำมาปฏิบัติงานเกี่ยวกับทางด้าน Mice-การเข้าร่วมอบรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุม เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
 - (2) ความคาดหวัง
 - ให้ความสำคัญของพนักงานในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้พัฒนาความก้าวหน้าต่อไปในสายงาน
 - (3) ความกังวล
 - การขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถเพิ่มเติมในการนำมาพัฒนาปรับปรุงสร้างความก้าวหน้าในสายงาน
- 8) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม
 - (1) ความต้องการ
 - การได้รับความรู้ และนวัตกรรมตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - การนำนวัตกรรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะสร้างภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการภายในศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ
 - (2) ความคาดหวัง

- การได้รับองค์ความรู้ และนวัตกรรมด้านต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความกังวล

- การไม่ได้รับองค์ความรู้ และนำนวัตกรรมที่ไม่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

3.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4. โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

4.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เข้าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5. โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

5.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เข้าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6. โครงการก่อสร้างสนามกีฬาของกรมพลศึกษา จ. สมุทรปราการ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

6.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เข้าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7. โครงการก่อสร้างอาคารพักอาศัยบุคลากรทางการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้า และผู้ใช้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

7.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8. โครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณท่าเทียบเรือศุลกากรเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

8.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

1) ด้านการประชาสัมพันธ์

(1) ความต้องการ

- การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ฯ ก่อนและหลังจกดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จ แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนบนเกาะสีชัง เพื่อให้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน

(2) ความคาดหวัง

- การประชาสัมพันธ์หลังจากดำเนินการก่อสร้างโครงการแล้วเสร็จอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วถึงทั้งเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ภาครัฐและเอกชนบนเกาะสีชัง และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้ทราบข้อมูล

(3) ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3) ด้านการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

9. โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงานสรรพากร สุขุมวิท 11 ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

9.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

1) ด้านการประชาสัมพันธ์

(1) ความต้องการ

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลล่วงหน้าในระยะเวลาที่เพียงพอ เช่น กำหนดการเคลื่อนย้ายบุคลากร และอุปกรณ์ต่างๆ ในการเข้าสำนักงาน อย่างชัดเจน

- การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาติดต่อราชการทราบถึงสถานที่ตั้งชั่วคราว

(2) ความคาดหวัง

- การจัดทำป้ายแสดงแผนที่การเดินทาง ไปยังสถานที่ทำการชั่วคราว เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการและเจ้าหน้าที่ที่พักอาศัยในบริเวณดังกล่าว

(3) ความกังวล

- ผู้มาติดต่อเกิดความสับสนและเสียเวลา หากไม่มีการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3) ด้านการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง

- การรายงานความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ โดยที่การดำเนินงานเป็นไปตามแผนภายในกำหนดเวลา

(3) ความกังวล

- ความคืบหน้าไม่เป็นไปตามแผน ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานพื้นที่ได้ตามกำหนด กระทบต่อการจัดทำงานประมาณ และการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มาติดต่อราชการและผู้ปฏิบัติงาน

4) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

9.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

9.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

10. โครงการก่อสร้างและบริหารที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ จ.สมุทรปราการ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

10.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

10.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

10.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

11. โครงการตกแต่งภายในฯ กระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

11.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

11.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

11.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

12. กลุ่มคณะกรรมการ

1) ด้านการดำเนินการตามนโยบายและแผน

(1) ความต้องการ

- การมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกระดับภายในองค์กรทราบถึงนโยบาย และสามารถจัดทำแผนการดำเนินงานในแต่ละสายงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- การดำเนินงานตามแผนงาน โดยหลักธรรมาภิบาล
- ความสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การดำเนินนโยบายและแผนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- หน่วยงานภาครัฐได้เข้าใช้ประโยชน์ภายในอาคารศูนย์ราชการโซน C แล้วเสร็จตามแผนงาน

(2) ความคาดหวัง

- การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้เกิดผลสำเร็จ
- ความสามารถที่จะดำเนินการได้สำเร็จลุล่วงทุกโครงการในแผนงาน
- การมีแนวทางที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ตามกำหนดเวลาและสัมฤทธิ์ผลตามแผนงาน
- ความคืบหน้าเป็นไปตามกำหนดการและมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลสูง มีแผนรองรับ

เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างกระทันหัน

- การดำเนินงานพื้นที่ส่วนขยายโซน C มีความทันสมัย ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

(3) ความกังวล

- ความล่าช้าในการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่ยังไม่เป็นไปตามแผน
- การเกิดเหตุการณ์ที่นอกเหนือจากการควบคุมจากองค์กร ทำให้ไม่สามารถบรรลุ

วัตถุประสงค์ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

2) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

(1) ความต้องการ

- การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- การบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในด้านความคืบหน้า การเบิกจ่าย และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

(2) ความคาดหวัง

- การดำเนินงานตามมาตรฐาน
- การนำนวัตกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กรมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม
- ควรมีแผนบริหารความเสี่ยงรองรับเสมอ
- การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า
- การดำเนินงานอย่างตระหนักถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

(3) ความกังวล

- การขาดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน
- การดำเนินงานไม่สามารถบรรลุตามแผนงาน
- การดำเนินงานที่ไม่คำนึงถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) ด้านการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ กระบวนการและการจัดทำแผนบริหาร

ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และสร้างการรับรู้ความเข้าใจ

(1) ความต้องการ

- การจัดทำแผน บริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ครอบคลุมกับการดำเนินงาน และสามารถปฏิบัติได้จริง

- การตระหนักถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลางในการบริหารธุรกิจ
- การมีแผนงานบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ชัดเจน

(2) ความคาดหวัง

- การค้นหา และสร้างแนวทางใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิม เพื่อตอบสนองความสำเร็จ และสามารถแข่งขันได้ในทางธุรกิจ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการ

- การจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

- บุคลากรเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ในทันที

(3) ความกังวล

- ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

- รูปแบบแผนงานไม่ชัดเจน ยากต่อการปฏิบัติ

- ความล่าช้าในการปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

4) ด้านผลกำไร/ผลประโยชน์

(1) ความต้องการ

- การมีผลการประกอบการที่ตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล

- การมีผลกำไรตอบสนองความสำเร็จในการบริหารอย่างเกินเป้าหมายที่กำหนดไว้

(2) ความคาดหวัง

- การเกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร และประเทศชาติ

- การเกิดผลประโยชน์ที่บรรลุลผล และลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

- การมีผลกำไรอย่างต่อเนื่องและมั่นคง

(3) ความกังวล

- ผลการดำเนินงานอาจไม่เป็นไปตามเป้าที่กำหนด

- สถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น

- การประกอบกิจการขาดทุน จากสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่มีแผนบริหารความเสี่ยงรองรับ

5) ด้านการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

(1) ความต้องการ

- ความสามารถในการตอบสนองต่อนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ชาติ

- ความมุ่งมั่นปฏิบัติตามนโยบายอย่างเต็มความสามารถ

- ความสามารถในการสนับสนุนด้านการบริการภาครัฐให้ทันสมัย อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ความคาดหวัง

- การดำเนินการภาครัฐเป็นไปอย่างคุ้มค่า ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

- การดำเนินงานคำนึงถึงผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินตามนโยบายของรัฐบาล

(3) ความกังวล

- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การที่ไม่สามารถตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล

6) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม

(1) ความต้องการ

- การนำนวัตกรรมและความรู้แบ่งปันแล้วนำไปปฏิบัติ โดยมีการแข่งขันและสร้างแรงจูงใจกับบุคลากรไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- การอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- การจัดเก็บองค์ความรู้และนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ
- การมีนวัตกรรม และระบบสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้ (KM)

(2) ความคาดหวัง

- การบันทึกองค์ความรู้ที่สามารถแบ่งปันองค์ความรู้ให้กับบุคลากร ฝทบ. กิจกรรม ชุมชนนักปฏิบัติกลุ่มหน่วยงานหลักขององค์กร (Core Business)

- การทำให้ทุกคนมีความรู้ ประสบการณ์แบ่งปัน และจัดทำเป็นกลุ่มในรูปแบบกลุ่มพี่สอนน้อง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- ความสามารถในการนำนวัตกรรมนั้นๆ มาบริหารจัดการได้
- การสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับการบริหารพื้นที่ ซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญของ ธพส และสามารถพัฒนาขยายผลให้หน่วยงานอื่นที่คล้ายกัน (ยังไม่มี)

(3) ความกังวล

- ความคุ้มค่า และภาระงบประมาณที่เพิ่มขึ้น
- ขาดการถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมอย่างเหมาะสม ทำให้องค์ความรู้ไม่พัฒนาต่อเนื่อง

13. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย 1) พนักงาน 2) คณะทำงาน และหน่วยงานภายใน

13.1 พนักงาน

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

(1) ความต้องการ

- การผลักดันและส่งเสริมให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับทักษะขององค์กรชั้นนำ

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

(1) ความต้องการ

- การพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงานไปในทางที่ดี
- หลักเกณฑ์ความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม
- การสร้างโอกาสของบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง
- ควรเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในสายงานที่มาจากผลงานของผู้ปฏิบัติงานจริง มีความรู้

ความสามารถอย่างถ่องแท้

- การได้รับการโอกาสพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในสายงาน
- การจัดอบรมตามตำแหน่งและส่วนงานที่ชัดเจน

(2) ความคาดหวัง

- การได้รับโอกาสพัฒนาความรู้เช่น การอบรม
- การได้รับโอกาส หรือเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานที่มากขึ้น และมีความยุติธรรม

ในการคัดเลือกตำแหน่งงาน

- ควรพิจารณาปรับตำแหน่งของบุคลากรภายในองค์กร ก่อนที่จะพิจารณารับบุคลากร

จากภายนอก

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

8) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความเข้าใจในนวัตกรรมใหม่ๆ และมีการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรม
- การนำนวัตกรรมมาสนับสนุน/ใช้เพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย /เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ

ในระยะยาว

- ผู้บริหารควรมีการถ่ายทอดการจัดการความรู้และนวัตกรรม

(3) ความกังวล

- การปิดกั้นโอกาสและแนวคิดของบุคลากรที่ไม่สามารถเผยแพร่ความรู้ได้อย่างชัดเจนและตรงตามเป้าหมาย

13.2 คณะทำงาน และหน่วยงานภายใน

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3) ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

(1) ความต้องการ

- การสร้างการรับรู้เป้าหมายทิศทางให้ทุกคนรับทราบเพื่อเกิดความร่วมมือและปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุเป้าหมาย

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล