

แผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (ปี 2563 -2565) ด้านผู้มีส่วนได้เสีย

แผนยุทธศาสตร์

ที่มา

ผู้มีส่วนได้เสียมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กร ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการปฏิบัติตามแนวทางเกณฑ์ AA1000 โดยการจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) ของสถาบัน Accountability ซึ่งเป็นมาตรฐานที่องค์กรทั่วไปให้การยอมรับในการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย และบูรณาการกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียหรือ Stakeholder Theory โดยทฤษฎีนี้จะเน้นการคำนึงถึงและความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งองค์กรต้องวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อจะได้นำไปต่อยอดในการทำตามแนวทางการกำกับกิจการที่ดี และมีสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. รายละเอียด Stakeholder ที่ผ่านมาของ ธพส.

ในปีที่ผ่านมา ธพส. มีผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ประกอบด้วย

- (1) ลูกค้าผู้เช่าภาครัฐ
- (2) ลูกค้าผู้เช่าภาคชน
- (3) ผู้ใช้บริการ
- (4) ผู้ถือหุ้น
- (5) กรมธนารักษ์
- (6) กระทรวงการคลัง
- (7) ผู้บริหาร ธพส.
- (8) พนักงาน ธพส.
- (9) ชุมชน
- (10) สถาบันการเงิน
- (11) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเขตหลักสี่ ไปรษณีย์ เป็นต้น
- (12) อัยการ
- (13) สำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ

2. Stakeholder ที่ผ่านมาของแต่ละฝ่ายงาน

- (1) ลูกค้าผู้เช่าภาครัฐ : ฝ่ายบริหารอาคาร/ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ
- (2) ลูกค้าผู้เช่าภาคชน : ฝ่ายการตลาด
- (3) ผู้ใช้บริการ : ฝ่ายบริหารอาคาร/ฝ่ายสื่อสารองค์กร
- (4) ผู้ถือหุ้น : ฝ่ายอำนวยการ
- (5) กรมธนารักษ์ : ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ/ฝ่ายอำนวยการ
- (6) กระทรวงการคลัง : ฝ่ายอำนวยการ
- (7) ผู้บริหาร ธพส. : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- (8) พนักงาน ธพส. : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- (9) ชุมชน : ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ
- (10) สถาบันการเงิน (เจ้าหน้าที่จากการ Securitized) : ฝ่ายบัญชี/ฝ่ายการเงิน
- (11) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเขตหลักสี่ ไปรษณีย์ เป็นต้น : ฝ่ายบริหารอาคาร
- (12) อัยการ : ฝ่ายกฎหมาย
- (13) สำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ : ฝ่ายแผนและกลยุทธ์

3. Stakeholder Profile

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร
(1) ลูกค้าผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าหน่วยงานภาครัฐ โครงการศูนย์ราชการอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี โครงการศูนย์ราชการพื้นที่ส่วนขยายโซน C
(2) ลูกค้าผู้เช่าภาคชน	ผู้ประกอบการพื้นที่พาณิชย์ โครงการศูนย์ราชการอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี
(3) ผู้ใช้บริการ	ผู้มาติดต่อหน่วยงานราชการภายในโครงการศูนย์ราชการอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี
(4) ผู้ถือหุ้น	ผู้ถือหุ้น ธพส.
(5) กรมธนารักษ์	หน่วยงานกำกับ ธพส.
(6) กระทรวงการคลัง	หน่วยงานกำกับ ธพส.
(7) ผู้บริหาร ธพส.	ระดับผู้จัดการถึงกรรมการผู้จัดการ ธพส.
(8) พนักงาน ธพส.	ระดับลูกจ้างถึงเจ้าหน้าที่ชำนาญการ ธพส.
(9) ชุมชน	ชุมชนที่ได้รับผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินการของ ธพส.
(10) สถาบันการเงิน (เจ้าหน้าที่)	ผู้ถือหุ้นกู้ Securitized
(11) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเขตหลักสี่ ไปรษณีย์ เป็นต้น	หน่วยงานที่ ธพส. ติดต่อบริษัท/ขอความร่วมมือในการบริหารจัดการโครงการศูนย์ราชการอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี
(12) อัยการ	สำนักงานอัยการสูงสุดที่ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายกับ ธพส.
(13) สำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ	หน่วยงานกำกับกับการดำเนินงานของ ธพส.

4. ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของ Stakeholder

นำ Input จากการดำเนินงานระหว่างปีได้แก่ เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการสำรวจความพึงพอใจประจำปี ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความไม่พึงพอใจ ตั้งแต่ปี 2560 – 2562

ปี 2560				
การดำเนินงานระหว่างปีของ รพส.		การสำรวจความพึงพอใจประจำปี		
เรื่องร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ
1. ควรปรับปรุงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	1. ควรปรับเปลี่ยนสีของลูกธนาตบบริเวณถนนภายในศูนย์ราชการฯ ให้ชัดเจน	1. ควรให้ความรู้เรื่องสัญญาณจราจรแก่เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจร	1. ควรปรับปรุงระบบกักเก็บน้ำและระบายน้ำเพื่อช่วยระบายน้ำช่วงฝนตก	-
2. ควรจัดหาห้องส้วมให้เพียงพอต่อการให้บริการภายในศูนย์อาหาร	2. จัดทำป้ายหน่วยงานภาษาอังกฤษและภาษาไทย	2. ควรจัดทำป้ายบอกทาง/สัญลักษณ์ ภายในอาคารจอดรถให้มีความถูกต้องและชัดเจน	2. ควรบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	
3. ควรปรับปรุงสัญญา (ระเบียบ) ของผู้ประกอบการศูนย์อาหาร	3. ควรเพิ่มการติดตั้งตู้ ATM	3. ควรหาจุดวางถังขยะเพิ่มเติม	3. การจัดระบบมาตรฐานการบริหารอาคาร	
	4. ควรตรวจสอบการเติมแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรคในห้องน้ำ	4. ควรบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมโดยประยุกต์ใช้พลังงานสะอาด	4. ควรดำเนินการด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	
		5. ควรทำป้ายชื่อหน่วยงานบริเวณ Core Lift	5. ควรดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง	
		8. ควรจัดระบบระบายจราจรภายในศูนย์ราชการออกถนนแจ้งวัฒนะ		
		9. มีกลิ่นบูหรี่ภายในอาคาร		

ปี 2561				
การดำเนินงานระหว่างปีของ รพส.		การสำรวจความพึงพอใจประจำปี		
เรื่องร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ
1. อุปกรณ์สมอบกที่ปักอยู่ในพื้นดินสำหรับติดตั้งป้ายโฆษณาเป็นอันตรายต่อผู้สัญจร	1. ควรบริหารจัดการจราจรภายในศูนย์ราชการฯ ช่วงเวลาเย็น	1. การปรับปรุงการบริหารการจราจรให้เหมาะสมช่วงเวลาเช้าและเย็น	+1. ด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ สร้างการรับรู้ความเข้าใจได้ดี	1. ควรจัดระเบียบที่จอดรถผู้ประกอบการให้มีมาตรฐาน
2. กลิ่นรบกวนจากการประกอบอาหารบริเวณที่จัดกิจกรรม ลานอเนกประสงค์ ชั้น 2	2. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์การเดินทางโดยสารประจำทางภายในศูนย์ราชการฯ	2. ควรปรับปรุงป้ายจราจรให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น	+2. ด้านจัดกิจกรรม CSR ได้ดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	2. ควรจัดป้ายที่จอดรถให้ชัดเจน
3. เสียงดังรบกวนจากการจัดกิจกรรม ลานอเนกประสงค์ ชั้น 2	3. ควรบริหารจัดการที่สูบบุหรี่ในพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่	3. จัดระเบียบที่จอดรถให้ชัดเจน	+3. ด้านการประชุมคณะกรรมการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ	3. ป้ายบอกทางไม่มีความชัดเจน
	4. ควรจัดเขตสูบบุหรี่บริเวณหน้าอาคารรัฐประศาสนภักดี	4. ควรจัดให้มี WIFI ครอบคลุมทั่วอาคาร		4. ควรจัดหาที่สูบบุหรี่ให้ชัดเจน
		5. ควรปรับปรุงการคัดกรองบุคคลเข้าออก		5. ควรเพิ่มถังขยะและเจ้าหน้าที่ดูแล
		6. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยมีจำนวนไม่เพียงพอในการประจำทั่วอาคาร		6. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมลดภาวะโลกร้อน

		7.ควรปรับปรุงความสะอาดและกลิ่นภายในห้องน้ำส่วนกลาง		7.ควรปรับปรุงเสียงตามสายให้ชัดเจน
		8.ควรเพิ่มมาตรการในการลดจำนวนแมลงสาป		8.ควรมีป้ายแสดงทางไปมายังจุดบริการ/หน่วยงานต่างๆ ชัดเจน
				9.ควรปรับปรุงระบบหมุนเวียนอากาศภายในอาคาร
				10.ควรปรับปรุงความชัดเจน บังคับใช้กฎระเบียบ เพื่อให้การจรรยาบรรณมาตรฐาน และเป็นระบบมากขึ้น
				11.ระบบการรักษาความปลอดภัยไม่รัดกุม
				12.ความไม่เข้มงวดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
				13.การตรวจสอบบุคคลเข้า-ออกอาคารความเข้มงวดและมาตรฐานที่เพียงพอ
				14.ควรติดตั้ง CCTV ครอบคลุมทั้งอาคาร
				15.กลิ่นและความสะอาดของห้องน้ำส่วนกลาง

ปี 2562

การดำเนินงานระหว่างปีของ รพส.		การสำรวจความพึงพอใจประจำปี		
เรื่องร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความไม่พึงพอใจ
1.จัดระเบียบที่จอดรถบริเวณลานรอบ BO เนื่องจากจอดรถล้ำช่องจอดรถ	1.ควรเพิ่มรอบรถโดยสารสาย 166	1.ควรปรับปรุงป้ายบอกทางให้มีความชัดเจนมากขึ้น	1.การบริหารจัดการระบบจราจรภายในศูนย์ราชการฯ ที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ	1.ความล่าช้า และปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้า
2.ราคาอาหารไม่ตรงกับป้ายแสดงไว้	2.ควรจัดให้มีรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าเพิ่ม ตั้งแต่เวลา 06.00 น.	2.ควรจัดระเบียบที่เฉพาะจอดรถลูกค้าผู้มาใช้บริการมากขึ้น	2.ด้านการบริหารจัดการที่จอดรถให้เพียงพอครอบคลุมทุกกลุ่มภายในศูนย์ราชการฯ	2.ควรจัดให้มีผู้ดูแลจราจรที่มีความรู้ด้านการจัดการจราจร
3.ความกระตือรือร้นการให้บริการและไม่ทราบถึงสถานที่ต่างๆ ของหัวหน้ารักษาความปลอดภัย	3.ควรจัดกิจกรรมรณรงค์การใช้พลาสติก	3.ควรปรับปรุงพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น	3.ด้านการจัดกิจกรรม CSR ที่ตรงตามความต้องการ	3.ควรจัดให้มีรถโดยสารสาธารณะในหลายเส้นทางภายในศูนย์ราชการฯ
	4.ยางรถยนต์เสียหายจากการจัดประกวดพระ	4.ควรมีมาตรการที่เคร่งครัดกับผู้ที่สูบบุหรี่ในบริเวณที่ห้ามสูบบุหรี่		4.ควรบริหารจัดการที่จอดรถให้เป็นระบบ
		5.ควรจัดให้มี WIFI ครอบคลุมทั่วอาคาร		5.ควรเพิ่มเติมรอบการจัดเก็บขยะ

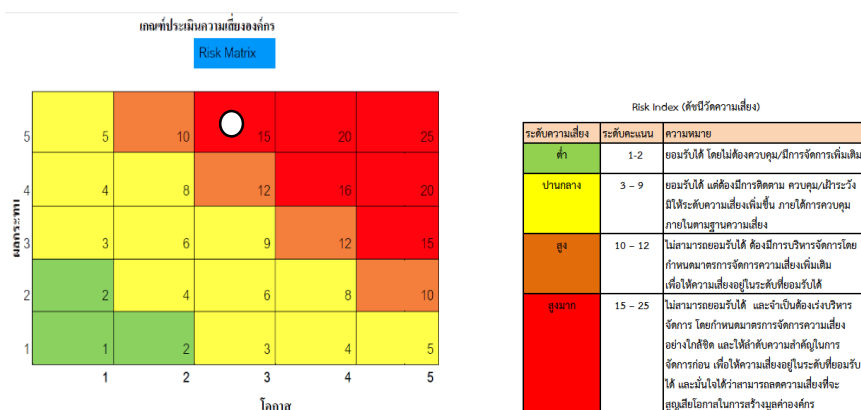
5.โอกาสและความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กรและสาย/ฝ่ายงาน (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กร สามารถดำเนินไปอย่างมีทิศทางชัดเจน บรรลุเป้าหมาย และตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร

จุดแข็ง : (S : Strengths)	จุดอ่อน : (W : Weakness)
<p>S1 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล/หน่วยงานภาครัฐกับ ธพส. และมีความน่าเชื่อถือทำให้ ธพส. ได้รับโอกาสในการทำโครงการใหม่ๆ ในการพัฒนาทรัพย์สินของภาครัฐ</p> <p>S2 พัฒนาโครงการลงทุนให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสม พอเพียง โดยไม่ใช้งบประมาณของรัฐ</p> <p>S3 ศูนย์ราชการมีผู้ใช้บริการต่อวันจำนวนมาก ทำให้เอกชนสนใจมาเช่าพื้นที่อย่างต่อเนื่อง</p> <p>S4 การให้บริการเชิงรุกและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานผู้เช่าอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S5 มีประสบการณ์ ความรู้ในการใช้เครื่องมือทางการเงินเพื่อการลงทุนโครงการขนาดใหญ่</p>	<p>W1 โครงสร้างองค์กร และกรอบอัตรากำลังระยะยาว ยังไม่สามารถรองรับยุทธศาสตร์และโครงการใหม่ๆ ที่มีมากขึ้นได้</p> <p>W2 การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการสืบทอดตำแหน่งงานของผู้บริหารสูงสุด</p> <p>W3 ขาดการทบทวนกฎ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศ นโยบายที่สอดคล้องกับกฎหมายและให้มีความคล่องตัว</p> <p>W4 ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่จูงใจและไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทเอกชนได้</p>
โอกาส : (O : Opportunities)	อุปสรรค : (T : Threats)
<p>O1 การผลักดันโครงการลงทุนของภาครัฐ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจโดยรวม เช่น โครงการรูปแบบใหม่ เป็นต้น</p> <p>O2 จากแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงและอยู่ในระดับต่ำ ประกอบกับการใช้จ่ายงบประมาณรัฐเน้นกระตุ้นแก้ปัญหาในระบบเศรษฐกิจในระยะสั้น จึงเป็นโอกาสของ ธพส. ที่จะได้รับโครงการภาครัฐมากขึ้น</p> <p>O3 มีทรัพย์สินภาครัฐที่ ธพส. สามารถเข้าไปพัฒนาสร้างมูลค่าเพิ่ม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>O4 ยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 12 มุ่งเน้นเรื่องเทคโนโลยี นวัตกรรม ธรรมภิบาลและความยั่งยืน</p>	<p>T1 กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย</p> <p>T2 ผลกระทบการก่อสร้างโดยรอบศูนย์ราชการ ส่งผลกระทบต่ออาคารจราจรและสิ่งแวดล้อม</p>

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร และประเมินความเสี่ยง ได้ระดับความรุนแรง (15) สูงมาก

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ	ต้นทุน
1. ด้านกลยุทธ์						
2. ด้านการดำเนินงาน	5	3	15 สูงมาก	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง	ฝ่ายแผนฯ และผู้รับผิดชอบทั้ง 8 ด้าน	
3. ด้านการเงิน						
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ						



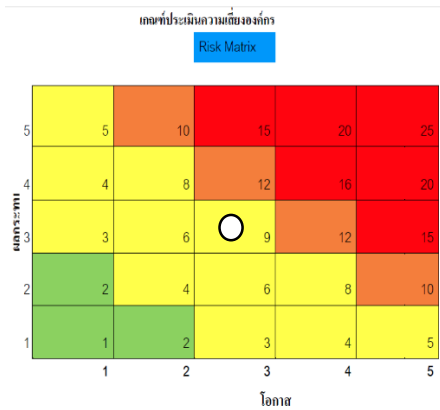
จึงได้แผนบริหารความเสี่ยง เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ แผนเพิ่มขีดความสามารถตามเกณฑ์

Enablers

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกของฝ่ายงาน

จุดแข็ง : (S : Strengths)	จุดอ่อน : (W : Weakness)
S1 ทุกงานฝ่ายมีขอบเขตงานความรับผิดชอบที่ชัดเจน S2 ทุกฝ่ายงานมีผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก	W1 ทุกฝ่ายงานยังไม่มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของฝ่ายงาน
โอกาส : (O : Opportunities)	อุปสรรค : (T : Threats)
O1 มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียเป็นแนวทางในการปฏิบัติ	T1 เป็นปีแรกในการปฏิบัติอาจไม่ครบถ้วน ถูกต้องตามหลักเกณฑ์

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับ ความรุนแรง	แนวทางในการบริหาร ความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ	ต้นทุน
1.ด้านกลยุทธ์						
2.ด้านการดำเนินงาน	3	3	9 สูงมาก	จัดทำแผนบริหารความ เสี่ยงในการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้เสีย	ฝ่ายสื่อสารองค์กร และ ผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้ เสียสำคัญแต่ละกลุ่ม	
3.ด้านการเงิน						
4.ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ						



Risk Index (ดัชนีวัดความเสี่ยง)

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ความหมาย
ต่ำ	1-2	ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุม/มีการจัดการเพิ่มเติม
ปานกลาง	3 - 9	ยอมรับได้ แต่ต้องมีการติดตาม ควบคุม/มีระวัง มิให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ภายใต้การควบคุม ภายในตามฐานความเสี่ยง
สูง	10 - 12	ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการบริหารจัดการโดย กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สูงมาก	15 - 25	ไม่สามารถยอมรับได้ และจำเป็นต้องแจ้งบริหาร จัดการ โดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง อย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญในการ จัดการก่อน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับ ได้ และมั่นใจได้ว่าสามารถลดความเสี่ยงที่จะ สูญเสียโอกาสในการสร้างมูลค่าองค์กร

6. ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

ผลการดำเนินการที่ผ่านมาที่ ทรพส. ได้ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ หากว่าไม่ได้จัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร โดยผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ผลการดำเนินงาน
ผู้ถือหุ้น	ประชุมสามัญปีละ 1 ครั้งและประชุมวิสามัญ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	รายงานผลการดำเนินงานประจำปี
ลูกค้า (หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และ ผู้ใช้บริการ)	อำนวยความสะดวกสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ ด้านบริหารจัดการจราจร ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านความสะอาด ด้านรักษาความปลอดภัย
พนักงาน	จัดให้มีด้านความรับผิดชอบต่อที่ชัดเจน การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กร รายได้และ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมที่ทำงานที่ดีการพัฒนาบุคลากร และสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างต่อเนื่อง
คู่ค้า	การประกาศตามระเบียบกระทรวงการคลัง การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม	การร่วมดูแลสิ่งแวดล้อมกับชุมชนใกล้เคียงโครงการที่ ธพส. ดำเนินการ เช่น การปรับปรุงสนามฟุตบอล และ สวนทัศนียภาพ
-------------------------	--

ผลการเรียนรู้ขององค์กรและสายงาน/ฝ่าย จากการดำเนินงานของ ธพส. ได้มีการสำรวจความ
พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการศูนย์ราชการฯ จากการสำรวจฯ ได้ความคิดเห็น/
ข้อเสนอแนะ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ รวมถึงการดำเนินงานระหว่างปี ได้แก่
ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน เป็นข้อมูลมาดำเนินการ Focus Group และจากผลการ Focus Group มา
ดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีถัดไป โดยจะขออนุมัติแผนการดำเนินงานต่อ
คณะกรรมการ ธพส. ภายในวันที่ 30 เมษายน

7. แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร

หัวข้อ	ธพส.	ผู้มีส่วนได้เสีย
1.วิสัยทัศน์	องค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาสินทรัพย์ของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างมีอาชีพตามหลักธรรมาภิบาล	สร้างความเชื่อมั่นในการตอบสนองความ ต้องการผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมอย่างมีธรรมาภิบาล
2.ยุทธศาสตร์ -กลยุทธ์	ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการให้บริการลูกค้าและ การตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียเชิงรุก C1) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย C2) ยกระดับการให้บริการและสื่อสาร สร้างภาพลักษณ์องค์กร	ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้เสีย HIP H = Hearing (ให้ความสำคัญการรับฟัง ความคิดเห็น) I = Important (การจัดลำดับความสำคัญ และประเด็นผู้มีส่วนได้เสีย) P = Participation (ยกระดับการมีส่วนร่วม ร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย)
3.วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ทำการตลาดและการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก มุ่งเน้น Csr In Process	เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย
4.ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย	-รายงานผลความต้องการ ความคาดหวังและ ความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย - ผลการจัดลำดับความสำคัญของผู้ ผู้มีส่วนได้เสีย - แผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย - ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ไม่น้อยกว่าระดับ 3
5.เป้าประสงค์	ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียไม่น้อย กว่าระดับ 3
6.เป้าหมายระยะสั้น	ประเมินผลสำรวจความพึงพอใจและนำมาปรับปรุง	-จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้เสียแล้ว เสร็จภายในเดือนมีนาคม 2563 -ร้อยละการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 100
7.เป้าหมายระยะยาว	ปี 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	ปี 2564 - 2565 ปี 2564 ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.2 ปี 2565 ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.4

หัวข้อ	รพส.	ผู้มีส่วนได้เสีย
8.แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	ปี 2561 -2565 ข้อ 2 มิติด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Customer and Stakeholder) มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	ปี 2563 -2565 มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) หลัก เพื่อยกระดับความพึงพอใจ

8. การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เป็นเกณฑ์ใหม่ที่รัฐวิสาหกิจต้องถือปฏิบัติ สำหรับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียต้องปฏิบัติตามแนวทางเกณฑ์ AA1000 โดยการจัดการกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) ของสถาบัน Accountability ซึ่งเป็นมาตรฐานที่องค์กรทั่วไปให้การยอมรับในการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสีย และบูรณาการกับทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียหรือ Stakeholder Theory โดยทฤษฎีนี้จะเน้นการคำนึงถึงและความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

9. การเปลี่ยนสำคัญภายนอกขององค์กร

การใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานมากขึ้น รพส. ได้ให้ความสำคัญการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ ระบบจองพื้นที่ออนไลน์ซื้อศูนย์ราชการพารวย เพื่อให้ผู้เช่าพื้นที่พาณิชย์ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วในการจองพื้นที่พาณิชย์ภายในศูนย์ราชการฯ

10. สมรรถนะหลักขององค์กร

1. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล/หน่วยงานภาครัฐกับ รพส. และมีความน่าเชื่อถือถือทำให้ รพส. ได้รับโอกาสในการทำโครงการใหม่ๆ ในการพัฒนาสังหาของภาครัฐ

2. การพัฒนาโครงการลงทุนมีผลตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ โดยไม่ใช้งบประมาณของภาครัฐ

รพส. ได้รับโอกาสในการทำโครงการใหม่นอกเหนือจากการบริหารโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี โดยใช้ไม่ใช้งบประมาณของภาครัฐ ได้แก่ (1) โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 (2) โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการ โซนซี (3) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ (4) โครงการศูนย์ประชุมนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ (5) โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต

11. ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นที่เกี่ยวข้อง

การใช้ทรัพยากร (Resources) ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายงานและควบคุมโดยผู้อำนวยการแต่ละฝ่าย (2) งบประมาณแผนงบประมาณที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ รพส. (3) เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร

12. กรอบหรือแนวทางในการกำกับดูแล (Governance) ได้แก่ (1) นโยบายด้านกำกับดูแลกิจการที่ดี ข้อ 2.2 คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน เป็นหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7 ประการ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (7) สร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ข้อ 2.8 คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน บริหารจัดการด้วยความเป็นธรรม คำนึงถึงผลกระทบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ รพส. ทั้งในแง่สังคม สิ่งแวดล้อม ตลอดจน สิทธิมนุษยชนและการใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม (2) ตามเกณฑ์ข้อ

4 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียจัดให้มีนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ CSR In Process

13. ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

1) การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้มีส่วนได้เสียต่อมาได้บูรณาการการทำงานทุก Enablers ร่วมกันโดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ตามระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ

2) การจัดลำดับผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย

2.1 ระดับฝ่ายงานทุกฝ่ายนำเสนอผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกของฝ่ายตนเอง

2.2 ระดับผู้บริหารและพนักงาน และคณะกรรมการ ธพส. ร่วมกันพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียที่ในที่ประชุมเชิงปฏิบัติการทบทวนยุทธศาสตร์ของ ธพส. จะได้ผู้มีส่วนได้เสียสำคัญและรอง

3) จัดทำนโยบายผู้มีส่วนได้เสีย มีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำเสนอคณะกรรมการผู้มีส่วนได้เสีย คณะกรรมการกำกับกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคมคณะกรรมการ ธพส. ตามลำดับ

3.2 เผยแพร่ นโยบายผู้มีส่วนได้เสียในเว็บไซต์ ธพส.

3.3 ผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกรับทราบยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

3.4 ทบทวนนโยบายปี 2563 เพื่อนำไปใช้ใน ปี 2564

4) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีขั้นตอนดังนี้

4.1 นำเสนอคณะกรรมการผู้มีส่วนได้เสีย คณะกรรมการกำกับกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคมคณะกรรมการ ธพส. ตามลำดับ

4.2 เผยแพร่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้เสียในเว็บไซต์ ธพส.

4.3 ผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกรับทราบยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

4.4 ทบทวนปี 2563 เพื่อนำไปใช้ใน ปี 2564

5) รับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกโครงการระหว่างเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2563 โดยใช้วิธีการ FOCUS GROUP การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

6) ได้ประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้เสียโดยได้จำแนกประเด็นเป็นรายฝ่าย

7) จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ในปี 2563 มี 5 โครงการ 59 กิจกรรม

8) ติดตามแผนสร้างความสัมพันธ์รายไตรมาส

9) รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคมคณะกรรมการ ธพส. ตามลำดับ

10) สสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภาคภูมิใจผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุก 6 โครงการ

11) นำข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภาคภูมิใจ และเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานระหว่างปี มา FOCUS GROUP และแบบสอบถามผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญทุกโครงการที่

12) นำผลจากข้อ 11) มาจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในปีถัดไป

องค์กรได้ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล ในการกำหนดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และหลังจากการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียแล้วจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความภักดีของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำมาทำแผนปรับปรุงในปีถัดไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ซึ่งมีไม่ใช่เพียงการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กรเมื่อเกิดปัญหาเพราะผู้มีส่วนได้เสียจะมีความไว้วางใจเชื่อใจธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นได้โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ธพส. โดย ธพส. ได้กำหนดกลุ่มของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
2. เพื่อนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย
3. การสร้างผลกระทบในเชิงบวกลดผลกระทบในเชิงลบ
4. มีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลองค์กร ยุทธศาสตร์และการบริการ จัดการในทุกระดับเพื่อการพัฒนาในการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร
5. ยกระดับความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
6. มีการติดตาม ประเมินผล การเรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. มีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. สร้างและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียให้ดียิ่งขึ้น
3. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรรวมถึงการยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย
4. สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในทางธุรกิจ
5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจ
6. ระดับความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียไม่น้อยกว่าระดับ 3
7. ความสำเร็จของแผนการดำเนินงานร้อยละ 100

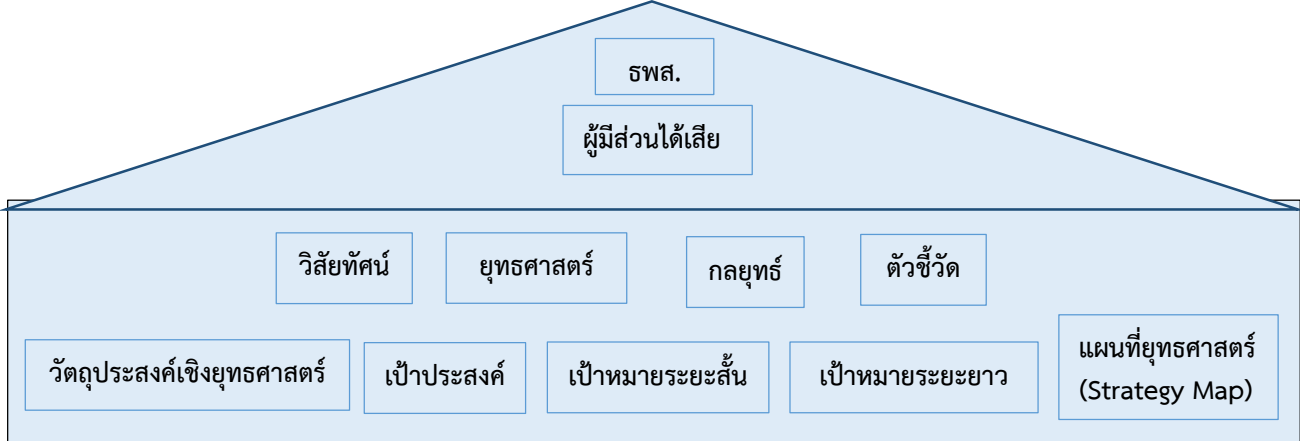
แผนปฏิบัติการ

เมื่อ ธพส. ได้พิจารณาเห็นชอบหลักเกณฑ์แนวทางเกณฑ์ AA1000 และทฤษฎี Stakeholder Theory ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมถึงการบูรณาการกับนโยบายอื่นๆ หรือที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การกำกับกิจการที่ดี การประเมินความเสี่ยง เป็นต้น โดยแผนปฏิบัติการประกอบด้วย ดังนี้

1. การระบุผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละปี
2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ธพส. กับผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรม โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน
3. การสร้างองค์ความรู้ ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้แก่พนักงานของ ธพส.

4. การทบทวนผู้มีส่วนได้เสีย แผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย
5. ส่งเสริมการปฏิบัติเพื่อบูรณาการด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร
6. สื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสังคมได้รับทราบ
7. การประเมินผลการดำเนินงานโดยกำหนดตัวชี้วัดหรือผลลัพธ์

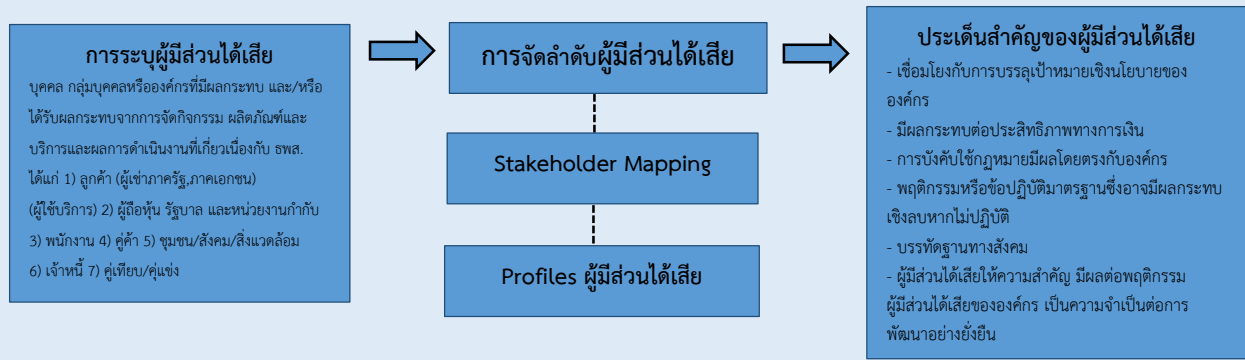
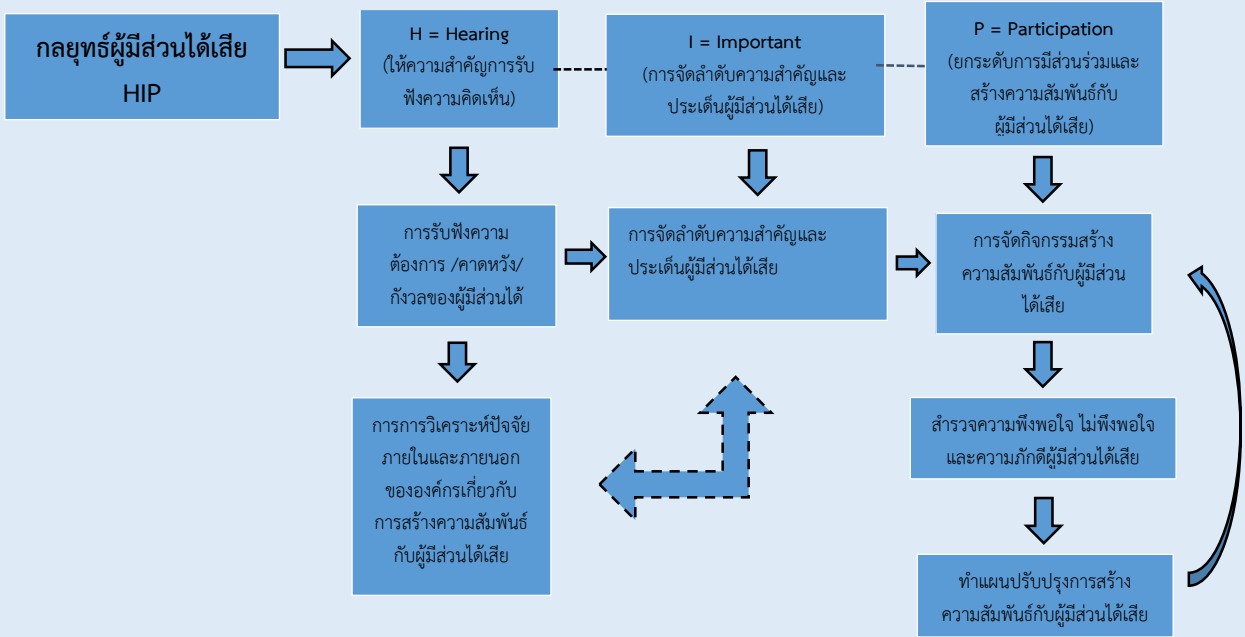
ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้เสีย



นโยบายผู้มีส่วนได้เสีย



ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์และการปรับปรุง



ยุทธศาสตร์ ธพส. กับผู้มีส่วนได้เสีย

หัวข้อ	ธพส.	ผู้มีส่วนได้เสีย
1.วิสัยทัศน์	องค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาสินทรัพย์ของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างมีอาชีพตามหลักธรรมาภิบาล	สร้างความเชื่อมั่นในการตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้เสียและสังคมอย่างมีธรรมาภิบาล
2.ยุทธศาสตร์ -กลยุทธ์	ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการให้บริการลูกค้าและการตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียเชิงรุก C1) สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย C2) ยกระดับการให้บริการและสื่อสารสร้างภาพลักษณ์องค์กร	ตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้เสีย HIP H = Hearing (ให้ความสำคัญการรับฟังความคิดเห็น) I = Important (การจัดลำดับความสำคัญและประเด็นผู้มีส่วนได้เสีย) P = Participation (ยกระดับการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย)
3.วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ทำการตลาดและการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก มุ่งเน้น Csr in Process	เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย
4.ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย	- รายงานผลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลผู้มีส่วนได้เสีย - ผลการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย - แผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย - ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ไม่น้อยกว่าระดับ 3
5.เป้าประสงค์	ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย ไม่น้อยกว่าระดับ 3
6.เป้าหมายระยะสั้น	ประเมินผลสำรวจความพึงพอใจและนำมาปรับปรุง	- จัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม 2563 - ร้อยละการดำเนินงานตามแผนร้อยละ 100
7.เป้าหมายระยะยาว	ปี 2564 - 2565 ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีก่อน	ปี 2564 - 2565 ปี 2564 ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.2 ปี 2565 ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.4
8.แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map)	ปี 2561 -2565 ข้อ 2 มิติด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย (Customer and Stakeholder) มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการยกระดับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของ ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	ปี 2563 -2565 มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) หลัก เพื่อยกระดับความพึงพอใจ

หมายเหตุ : ระดับคะแนนความพึงพอใจ คะแนน 1.00 – 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน 1.81 - 2.60 = พึงพอใจน้อย

คะแนน 2.61 – 3.40 = พึงพอใจปานกลาง คะแนน 3.41 – 4.20 = ความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.21 – 5.00 = ความพึงพอใจมากที่สุด

กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

