



รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2547 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ภายใต้การกำกับดูแลของกรมธนารักษ์ ทำหน้าที่ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 และบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐตามนโยบายรัฐบาล โดย ธพส.ในฐานะผู้บริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้เปิดใช้อาคารและให้บริการแก่ผู้เช่าภาครัฐ ผู้เช่าเอกชน และผู้ใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ตั้งในปี 2551 เป็นต้นมา

ปัจจุบัน ธพส. มีโครงการในความรับผิดชอบได้แก่ การบริหารจัดการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยาย ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน C โครงการสนามกอล์ฟบางพระ โครงการศูนย์ประชุมนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จึงทำให้ ธพส. มีผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี สามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและให้บริการของ ธพส. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดทำโครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563” โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลติ้ง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ

การประเมินผลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ ธพส. ผู้เช่าภาครัฐ ผู้เช่าเอกชน ผู้ใช้บริการ คู่ค้า ชุมชน ผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ ธพส. ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

มกราคม 2564

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1-22
บทที่ 1 บทนำ	1-1 – 1-6
1. หลักการและเหตุผล	1-1
2. วัตถุประสงค์	1-1
3. ขอบเขตงาน	1-1
4. ระยะเวลาดำเนินการ	1-3
5. ระยะเวลาส่งมอบงาน	1-4
6. แผนการปฏิบัติงาน	1-5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2-1 – 2-17
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2-1
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2-11
3. วิธีการดำเนินงาน	2-15
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	2-16
บทที่ 3 การรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล	3-1 – 3-33
1. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละโครงการ	3-1
2. การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง	3-33
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563	4-1 – 4-100
1. ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม	4-1
2. ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม	4-3
บทที่ 5 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2563	5-1 – 5-10
1. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ประจำปี 2563	5-1
2. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2563	5-10
3. เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2563	5-10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ	6-1 – 6-23
1. สรุปผลการศึกษา	6-1
2. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสีย และองค์กร	6-13
3. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.	6-16
4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องราวเรียน จากการดำเนินงานของ ธพส.	6-17
ภาคผนวก 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	ผ.1-1 – ผ.1-7
ภาคผนวก 2 แบบสอบถามประจำปี 2563	ผ.2-1 – ผ.2-49
ภาคผนวก 3 แบบสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-1 จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง	4-5
ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน และลักษณะการสำรวจ	4-7
ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-8
ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ	4-16
ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าภาครัฐ จำแนกตามความภักดี ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-76
ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าเอกชน จำแนกตามความภักดี ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-76
ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำแนกตามความภักดี ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-77
ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงาน ใน ธพส. ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-83
ตารางที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน และลักษณะการสำรวจ	6-3
ตารางที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน	6-4
ตารางที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ในแต่ละประเด็นที่ประเมิน	6-5
ตารางที่ 6-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ	6-7
ตารางที่ 6-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงาน ใน ธพส. ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน	6-10

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2-1 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ	2-5
ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM	
แผนภาพที่ 2-2 ACSI Model	2-12

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม	4-2
แผนภูมิที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ	4-3
แผนภูมิที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน	4-4
แผนภูมิที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	4-5
แผนภูมิที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม	4-6
จำแนกตามลักษณะการสำรวจ	
แผนภูมิที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านระบบการจราจร	4-9
ของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า	4-10
ต่อต้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	
จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านการบริหารจัดการ	4-11
เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อต้านการบริหารจัดการ	4-12
ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า	4-13
ต่อต้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า	4-14
ต่อต้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านลูกค้าสัมพันธ์	4-15
จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมวันเด็ก	4-18
(ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)	
แผนภูมิที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)	4-20
แผนภูมิที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญ	4-22
แผนภูมิที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญวันปีใหม่	4-23
แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญวันมาฆบูชา	4-24
แผนภูมิที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง	4-26
ต่อกิจกรรม Kids Day Camp Online	
แผนภูมิที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน	4-27
(ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)	
แผนภูมิที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน	4-29
(วันสิ่งแวดล้อมโลก)	

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงแล้ว)	4-31
แผนภูมิที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)	4-33
แผนภูมิที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรม ทรพส. ส่ง(สุข)ภาพดี	4-35
แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	4-37
แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อน	4-39
แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม	4-41
แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการให้บริการ Free WiFi ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-42
แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์	4-43
แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการปรับปรุงฟารองนั่งเอนกประสงค์ ชั้น 1-2	4-44
แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการอบรม หลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน	4-46
แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)	4-48
แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19	4-50
แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ DAD MAGAZINE	4-51
แผนภูมิที่ 4-34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ DAD TV	4-52
แผนภูมิที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อกิจกรรมตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์ (รายไตรมาส)	4-53
แผนภูมิที่ 4-36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต (รายไตรมาส)	4-55
แผนภูมิที่ 4-37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน	4-57
แผนภูมิที่ 4-38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ RM (Relation Marketing) (รายไตรมาส)	4-59
แผนภูมิที่ 4-39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ (รายไตรมาส)	4-60

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน (รายไตรมาส)	4-61
แผนภูมิที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (รายไตรมาส)	4-62
แผนภูมิที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง (รายไตรมาส)	4-63
แผนภูมิที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้า ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (รายไตรมาส)	4-65
แผนภูมิที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อโครงการให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง (รายไตรมาส)	4-67
แผนภูมิที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย) (รายไตรมาส)	4-68
แผนภูมิที่ 4-46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)	4-69
แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ Sky Running (รายไตรมาส)	4-70
แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการสนับสนุนกีฬา DANCE STUDIO	4-72
แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อโครงการ/กิจกรรม ตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-74
แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อ 7P จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-75
แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-78
แผนภูมิที่ 4-52 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง	4-79
แผนภูมิที่ 4-53 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง	4-80
แผนภูมิที่ 4-54 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	4-81
แผนภูมิที่ 4-55 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง	4-82

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-84
แผนภูมิที่ 4-57 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-85
แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-86
แผนภูมิที่ 4-59 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-87
แผนภูมิที่ 4-60 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านรายได้และสวัสดิการจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-88
แผนภูมิที่ 4-61 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-89
แผนภูมิที่ 4-62 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อต้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้า ในสายงานจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-90
แผนภูมิที่ 4-63 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-91
แผนภูมิที่ 4-64 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า	4-92
แผนภูมิที่ 4-65 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการดำเนินการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-93
แผนภูมิที่ 4-66 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ต่อต้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-94
แผนภูมิที่ 4-67 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ต่อต้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-95
แผนภูมิที่ 4-68 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ต่อต้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-96
แผนภูมิที่ 4-69 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อโครงการ/กิจกรรม ตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-97
แผนภูมิที่ 4-70 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชุมชน	4-98
แผนภูมิที่ 4-71 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-99
แผนภูมิที่ 4-72 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อโครงการ/กิจกรรม ตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-100

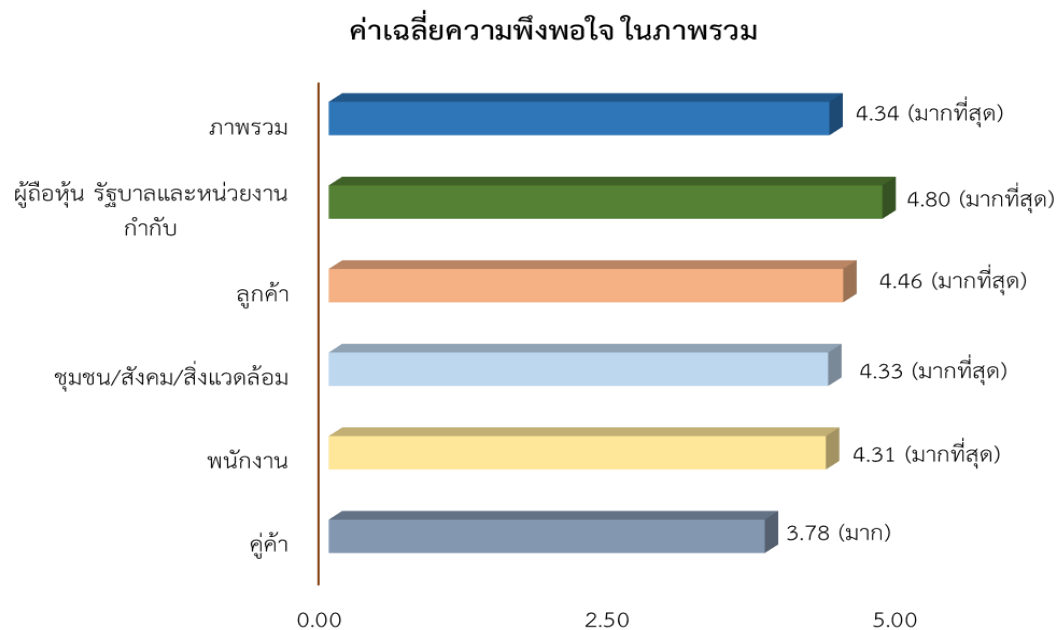
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย ศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ศึกษาระดับของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความภักดีของผู้มีส่วนได้เสีย ประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร ประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส. และนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจมาจัดทำหัวข้อปรับปรุงการดำเนินงาน และแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ธพส. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจแบ่งการสำรวจเป็น 2 ลักษณะ คือ การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้แบบสอบถาม / สัมภาษณ์แบบ Face-to-face กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสียหลักของ ธพส. จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า (2) กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ (3) พนักงาน ธพส. (4) คู่ค้า และ (5) กลุ่มชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม จำนวน 758 ราย และ การสำรวจความพึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์แบบ Face-to-face กลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำนวน 2,435 ราย รวมจำนวนทั้งหมด 3,193 ราย พร้อมทั้งจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยได้เชิญผู้แทนในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 กลุ่ม เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจฯ รวมถึง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินงานของ ธพส. ร่วมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ มาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไป

1. สรุปผลการศึกษา

ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจาก 5 กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า มี 4 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ (ค่าเฉลี่ย 4.80) 2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46) 3) กลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ 4) กลุ่มตัวอย่างพนักงานธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.31) สำหรับกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) (แผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม



1. กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ กลุ่มผู้เช่าเอกชน และกลุ่มผู้ใช้บริการ

ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) (ตารางที่ 1) ประกอบด้วยความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความพึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) (แผนภูมิที่ 2) เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.02) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวม ประจำปี 2563

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม	การสำรวจใหญ่ประจำปี	การสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.24	4.01	4.57
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.48	4.43	4.55
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.17	3.92	4.55
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ	4.55	4.47	4.68
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.56	4.53	4.60
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.55	4.50	4.62
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.65	4.51	4.85
8. ด้านเจ้าหน้าที่ (ด้านการเงิน)	4.79	-	4.79
9. ด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสัมพันธ์/การมีส่วนร่วม	4.62	-	4.62
ภาพรวม	4.46	4.34	4.65

แผนภูมิที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม ปี 2562-2563

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการเปรียบเทียบ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.20	4.24	+0.04
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.48	+0.09
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	4.17	+0.16
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ	4.44	4.55	+0.11
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.56	4.56	-
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.54	4.55	+0.01
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.58	4.65	+0.07
8. ด้านเจ้าหน้าที่ (ด้านการเงิน)	4.78	4.79	+0.01
9. ด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสัมพันธ์/การมีส่วนร่วม	4.62	4.62	-
ภาพรวม	4.44	4.46	+0.02

1.1 ความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี

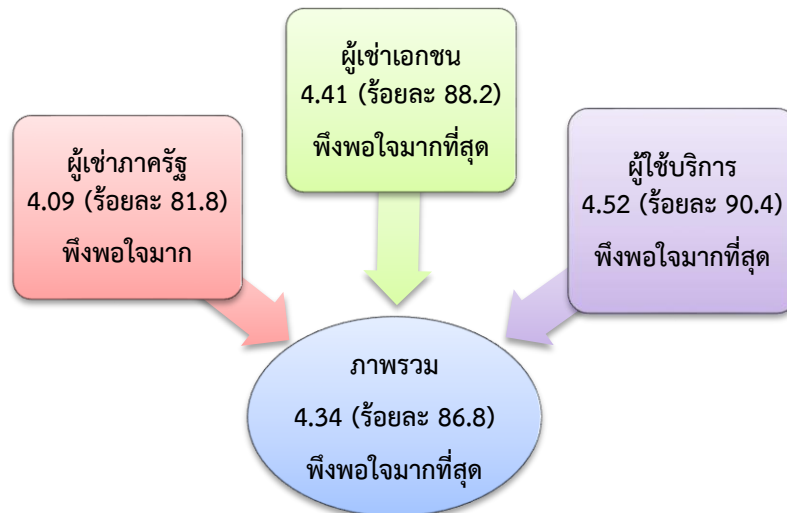
ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ต่อกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ได้แก่ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 และ 4.41 ตามลำดับ) ซึ่งเกือบทุกประเด็นที่ประเมินทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทุกประเด็นที่ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.04) ทั้งนี้ประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลง คือ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (-0.09) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการเปรียบเทียบ	ผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าเอกชน	ผู้ใช้บริการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	3.96	4.01	+0.05	3.92	4.06	4.04
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.43	+0.04	4.05	4.53	4.70
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	3.92	-0.09	3.96	3.98	3.83
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	4.35	4.47	+0.12	4.19	4.42	4.79
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.45	4.53	+0.08	4.18	4.67	4.75
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.47	4.50	+0.03	4.19	4.58	4.72
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.50	4.51	+0.01	4.13	4.61	4.79
ภาพรวม	4.30	4.34	+0.04	4.09	4.41	4.52

แผนภูมิที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2563



ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.53 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) จาก 5 ประเด็นที่ประเมินได้รับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.42 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.67 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ด้านระบบรักษาความสะอาด ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72 และ 4.58 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.61 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

1.2 ความพึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ

ในปี 2563 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการ จำนวน 34 กิจกรรม/โครงการ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งผลการประเมินพบว่า ทุกกิจกรรม/โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตาม กิจกรรม/โครงการ

กิจกรรม/โครงการ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
1) กิจกรรม		
(1) วันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)	4.67	มากที่สุด
(2) วันเด็ก (ชุมชน)	4.63	มากที่สุด
(3) ออมบุญ	4.59	มากที่สุด
(3.1) ออมบุญวันปีใหม่	4.60	มากที่สุด
(3.2) ออมบุญวันมาฆบูชา	4.58	มากที่สุด
(4) Kids Day Camp Online	4.59	มากที่สุด
(5) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)	4.87	มากที่สุด
(6) พัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)	4.53	มากที่สุด
(7) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)	4.40	มากที่สุด
(8) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)	4.30	มากที่สุด
(9) ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี	4.80	มากที่สุด
(10) ซ่อมอพยพหนีไฟ	4.80	มากที่สุด
2) โครงการ		
(1) การปรับปรุงศาลาพักผ่อน	4.50	มากที่สุด
(2) การปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม	4.60	มากที่สุด
(3) การให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.57	มากที่สุด
(4) การพัฒนาระบบจองพื้นที่ออนไลน์	4.73	มากที่สุด
(5) การปรับปรุงฝารองนั่งเอกประสงค์ ชั้น 1-2	4.60	มากที่สุด
(6) การอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน	4.77	มากที่สุด
(7) ระบบป้ายบอกเส้นทางภายใน อาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)	4.50	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ (ต่อ)

กิจกรรม/โครงการ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
(8) การคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19	4.40	มากที่สุด
(9) DAD Magazine	4.57	มากที่สุด
(10) DAD TV	4.47	มากที่สุด
3) การสำรวจรายไตรมาส		
(1) ตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์	4.73	มากที่สุด
(2) บริจาคโลหิต	4.67	มากที่สุด
(3) พัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	4.65	มากที่สุด
(4) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)	4.87	มากที่สุด
(5) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	4.65	มากที่สุด
(6) การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน	4.79	มากที่สุด
(7) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	4.85	มากที่สุด
(8) การปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง	4.66	มากที่สุด
(9) การให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.57	มากที่สุด
(10) การให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง	4.58	มากที่สุด
(11) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย)	4.58	มากที่สุด
(12) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)	4.62	มากที่สุด
(13) Sky Running	4.70	มากที่สุด
(14) DANCE STUDIO	4.70	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.65	มากที่สุด

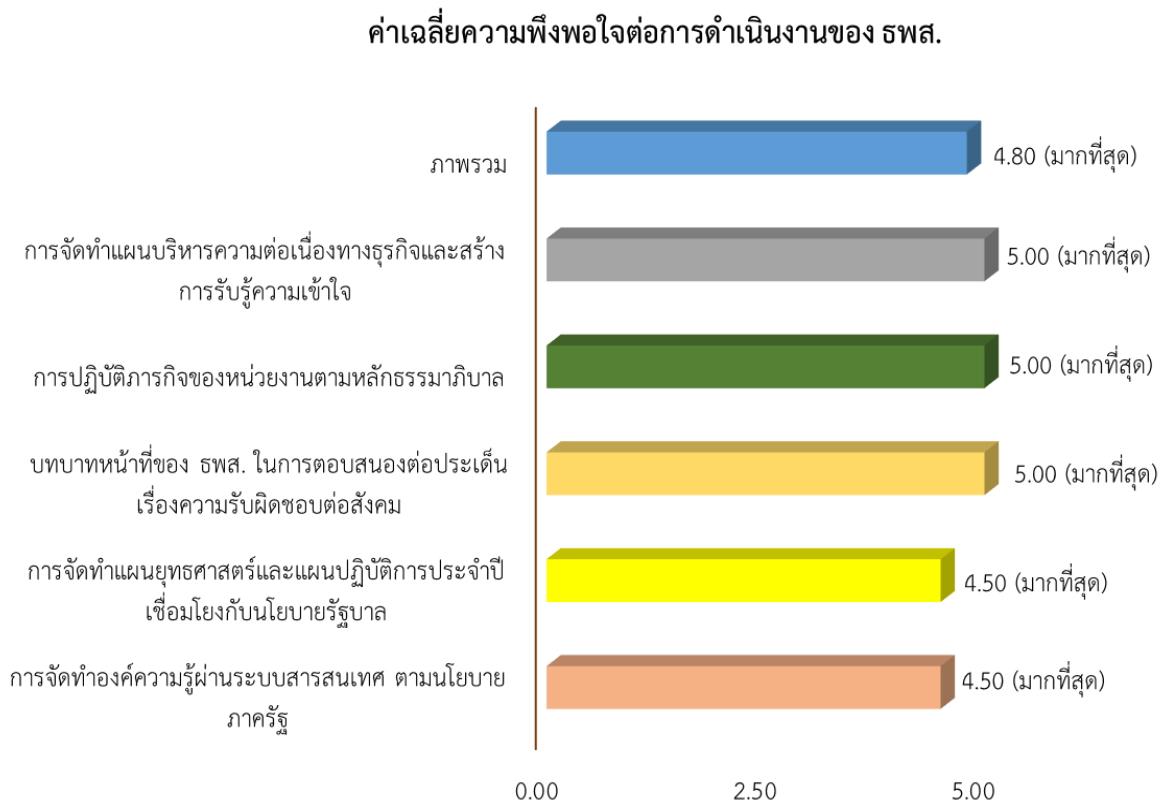
2. กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ ต่อการดำเนินงานของ ธพส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและสร้างการรับรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 5.00)
- 2) การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 5.00)
- 3) บทบาทหน้าที่ของ ธพส. ในการตอบสนองต่อประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 5.00)
- 4) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 5) การจัดทำองค์ความรู้ผ่านระบบสารสนเทศตามนโยบายภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

(แผนภูมิที่ 4)

แผนภูมิที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3. กลุ่มพนักงาน ธพส. ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ และลูกจ้าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบต่อ (4.38) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62, 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	ลูกจ้าง
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.38	4.75	4.39	4.08	4.29
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.31	4.75	4.16	4.05	4.29
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.39	4.42	4.52	4.27	4.34
4. ด้านภาวะผู้นำองค์กร	4.44	4.75	4.46	4.21	4.34
5. ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.16	4.63	4.00	3.79	4.22
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.36	4.75	4.24	4.09	4.37
7. ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	4.11	4.31	4.02	3.84	4.25
ภาพรวม	4.31	4.62	4.26	4.05	4.30

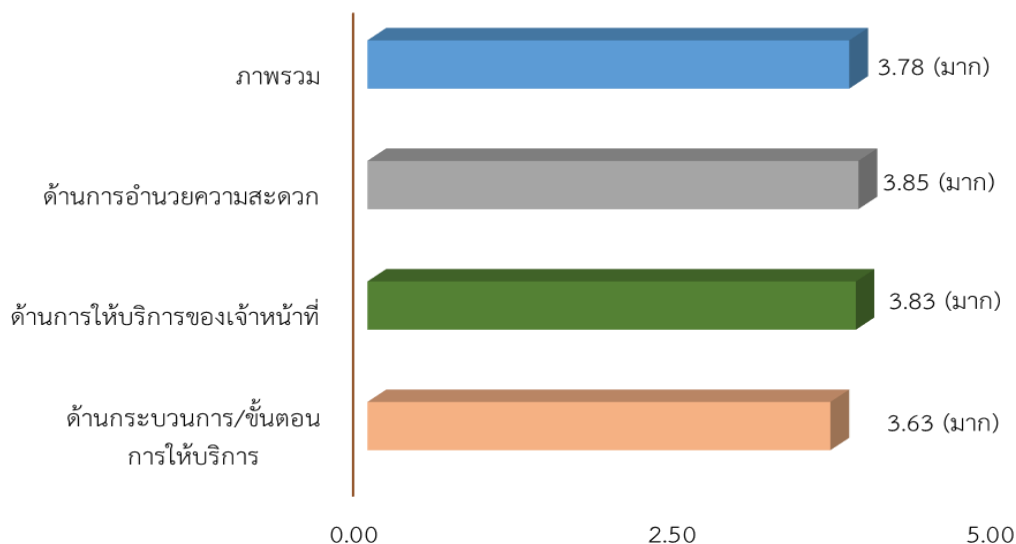
4. กลุ่มลูกค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) ด้านการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85)
 - 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
 - 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)
- (แผนภูมิที่ 5)

แผนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.



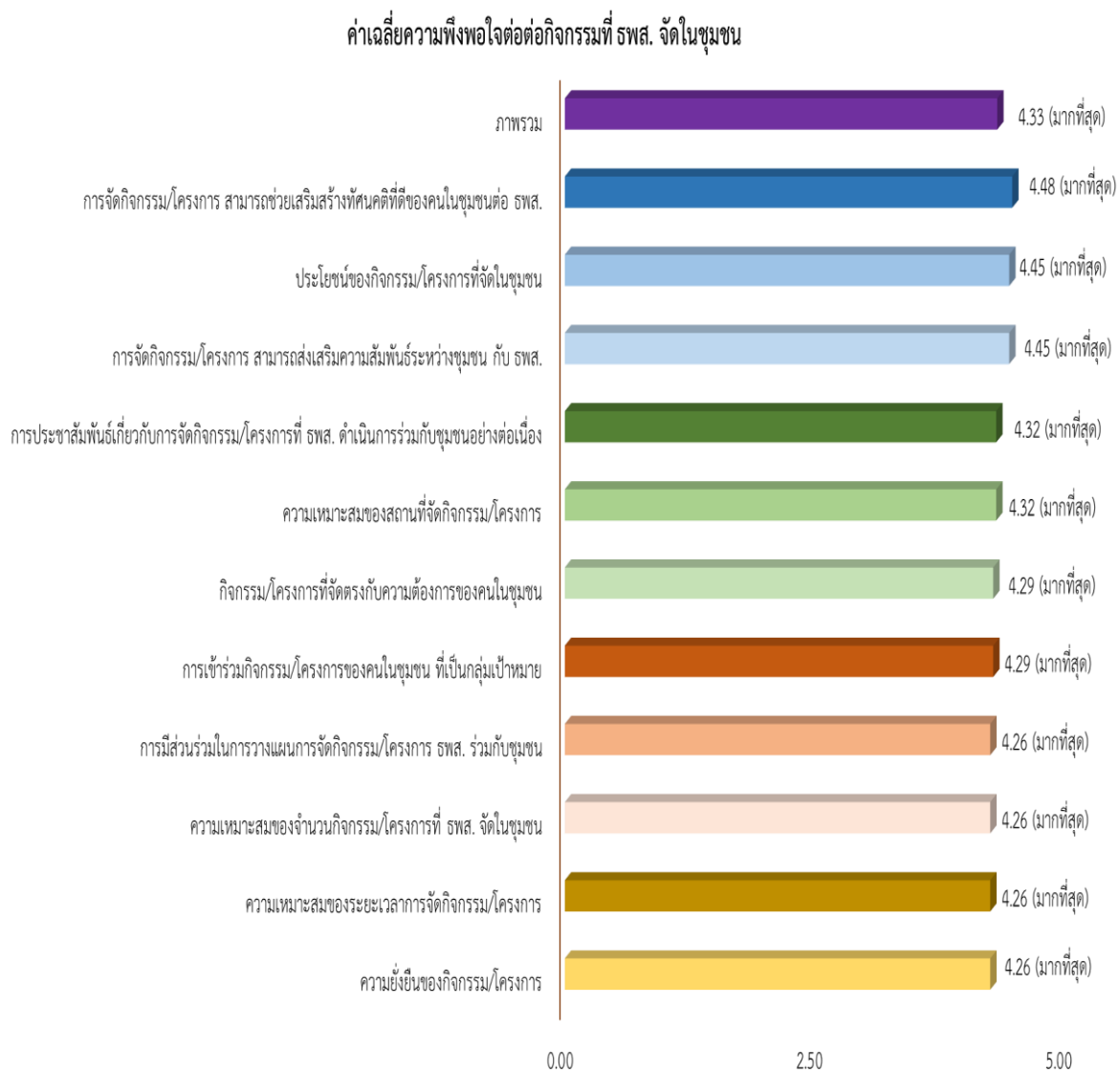
5. กลุ่มชุมชน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) จาก 11 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของคนในชุมชนต่อ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.48)
- 2) ประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการที่จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 3) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน กับ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 6) กิจกรรม/โครงการที่จัดตรงกับความต้องการของคนในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- 7) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของคนในชุมชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- 8) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม/โครงการ ธพส. ร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 9) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 10) ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 11) ความยั่งยืนของกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

(แผนภูมิที่ 6)

แผนภูมิที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร

2.1 การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร จำนวน 5 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ ประกอบด้วย 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ปี 2563 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปี 2563 3) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2563 4) โครงการสร้างความเชื่อมั่น ปี 2563 และ 5) โครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2563 โดยมีเป้าประสงค์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย แบ่งเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง ดังนี้

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ความหมาย
ต่ำ	1-2	ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุม/มีการจัดการเพิ่มเติม
ปานกลาง	3-9	ยอมรับได้ แต่ต้องมีการติดตาม ควบคุม/เฝ้าระวังมิให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ภายใต้การควบคุมภายในตามมาตรฐานความเสี่ยง
สูง	10-12	ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สูงมาก	15-25	ไม่สามารถยอมรับได้ และจำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด และให้ลำดับความสำคัญในการจัดการก่อน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมั่นใจได้ว่าจะสามารถลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียโอกาสในการสร้างมูลค่าองค์กร

จากแผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ สามารถสรุปความเสี่ยงของแต่ละโครงการ ดังนี้

1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผ่านการสื่อสารที่สร้างการรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส.

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

3) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดการรับรู้ เข้าใจมากขึ้น สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มพนักงาน และปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการบริหารทุนมนุษย์

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

4) โครงการสร้างความเชื่อมั่น ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของ ธพส. สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และเกิดการรับรู้ความเข้าใจการดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	การวิเคราะห์จากปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กรเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

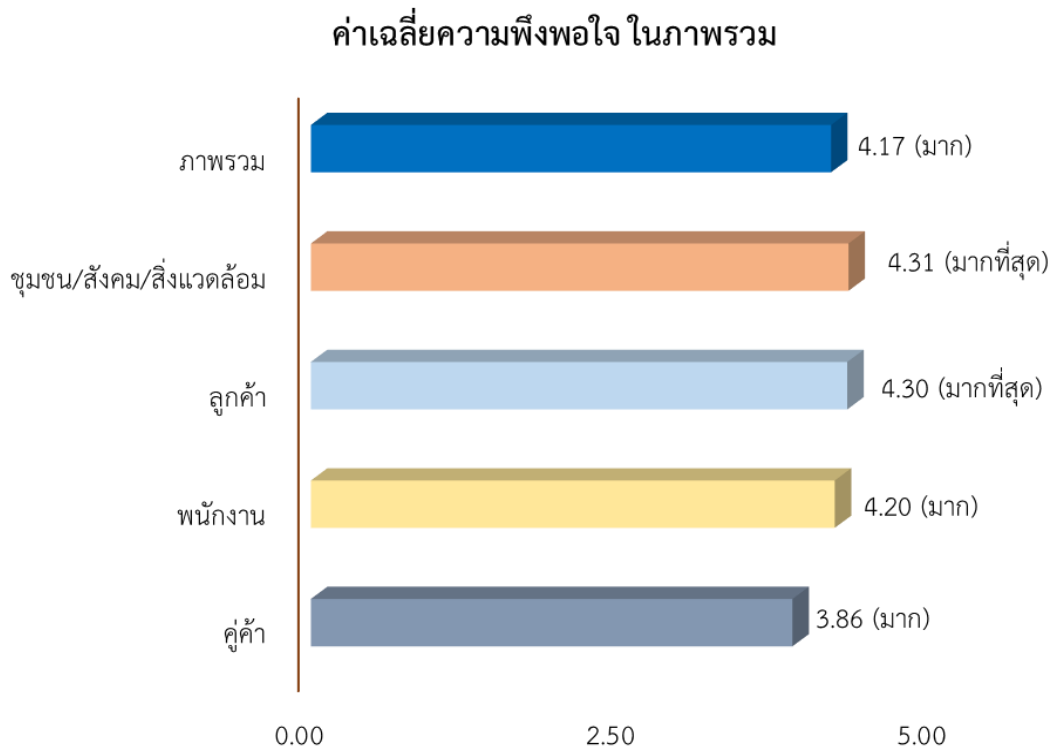
5) โครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้กับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างการมีส่วนร่วมการดูแลสิ่งแวดล้อม

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

2.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 กลุ่ม ผู้มีส่วนได้เสียหลัก ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า 2) กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. 3) กลุ่มตัวอย่างคู่ค้า และ 4) กลุ่มตัวอย่างชุมชน ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสียจาก 4 กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า มี 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ 2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.86 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 7)

แผนภูมิที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์ที่สำรวจ ในภาพรวม



3. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 กิจกรรม/โครงการ หลายรายการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ธพส. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีข้อจำกัดในมาตรการหลายๆ ด้านจากทางภาครัฐ จึงส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ธพส. ได้มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ได้นำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ รวมถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของ ธพส. มาชี้แจงในที่ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และนำมาจัดแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปี 2564 จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์
- 2) โครงการจัดทำป้ายบอกทาง
- 3) โครงการเพิ่มจำนวนร้านค้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 4) โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร
- 5) โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม

4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินงานของ ธพส.

4.1 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ประจำปี 2563

1) กลุ่มลูกค้า

(1) ผู้เช่าภาครัฐ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร 1.1 ควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ 1.2 ควรจัดหาพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ภายในอาคารให้เพียงพอ 1.3 ควรปรับปรุงป้ายจราจรภายในอาคารจอดรถ และจัดทำป้ายจำกัดความเร็วในบริเวณที่เป็นทางสัญจรร่วมกัน เช่น บริเวณทางแยก หรือภายในอาคารจอดรถ เป็นต้น ให้มีความชัดเจนมากขึ้น	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ ในปี 2564 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564
1.4 ควรจัดหาเส้นทางเข้า-ออก เพิ่มเติม เพื่อให้ระบบการจราจรภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น 1.5 ควรมีมาตรการในการดำเนินการกักบริเวณที่จอดรถในบริเวณห้ามจอด หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ 1.6 บริเวณลานจอดรถด้านหน้า อาคารรัฐประศาสนภักดี มีพื้นผิวจราจรที่เป็นหลุมจำนวนมาก	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 2.1 ควรเข้มงวดกับผู้เช่าบูธหรือ ในบริเวณพื้นที่ที่ไม่ได้จัดไว้ให้ผู้เช่าบูธ 2.2 ควรจัดให้มีพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น 2.3 ควรปรับปรุงขยะตามท่อตามท่อระบายน้ำเพื่อเวลาฝนตกไม่ให้เกิดน้ำท่วมขัง	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563 - จะดำเนินการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในพื้นที่โซนซีแล้วเสร็จ ในปี 2566 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ● ควรติดตั้ง Free WIFI ให้สัญญาณครอบคลุมทั่วอาคาร	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 4.1 ควรเพิ่มร้านค้าต่างๆ ให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม 4.2 ควรจัดหาพื้นที่ จัดทำเป็นสถานออกกำลังกาย เพิ่มขึ้น 4.3 ควรหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนกลางที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำ ภายในห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และถ้าหากชำรุด ให้รีบปรับปรุงแก้ไขทันที	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการเพิ่มจำนวนร้านค้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในปี 2564 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความเข้มงวดในการตรวจสอบ รักษาความปลอดภัย มากกว่านี้	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด 6.1 ควรหมั่นดูแลห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารบริเวณที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่ให้มีกลิ่น และเกิดความสกปรก 6.2 ควรหมั่นจัดเก็บขยะบริเวณลานจอดรถอย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

(2) ผู้เช่าเอกชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร ควรจัดสรรพื้นที่จอดรถ และจัดทำป้ายจอดรถสำหรับผู้เช่าเอกชนให้ชัดเจน	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ควรหมั่นดูแลจุดพักขยะภายนอกอาคาร ไม่ให้มีน้ำจากขยะไหลเลอะเทอะ และเพิ่มจุดทิ้งขยะรอบๆ อาคารมากกว่านี้	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
3) ด้านระบบรักษาความสะอาด ควรทำความสะอาด และฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

(3) ผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร ควรบริหารจัดการพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ให้เพียงพอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ควรตรวจสอบสัมภาระและบัตรประชาชนทุกครั้งก่อนเข้ามาใช้บริการ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

2) กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ในความคิดเห็นของท่าน การบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. และควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก สนับสนุนงานภาครัฐ และสนองนโยบายของรัฐ อย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาการบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีการนำพื้นที่ว่างไปหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และเพิ่มธุรกิจนอกเหนือจากการบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้ง สวัสดิการข้าราชการ เช่น การจัดทำศูนย์อบรม สัมมนา สโมสรข้าราชการ เป็นต้น	- อยู่ระหว่างดำเนินการ ในปี 2563-2564
2) ความคิดเห็นของท่านต่อด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยรวม ธพส. ธพส. มีแนวคิดในการทำธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยน และนำ MODEL การบริหารทรัพย์สินใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานได้หลากหลาย จากการเป็นผู้ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563-2564

3) กลุ่มพนักงาน

(1) ผู้บริหารระดับสูง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ควรมีการพัฒนา นวัตกรรมด้านการก่อสร้างและพลังงานที่เป็นของ ธพส. เอง	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 และจะดำเนินการเพิ่มเติม หลังจากสร้างพื้นที่โซนซี แล้วเสร็จ ในปี 2566
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ควรมีการทำให้แบบหรือสัญลักษณ์,คำขวัญของ ธพส. เพื่อจดจำง่าย และใช้แสดงออกต่อสาธารณชนในทุกโอกาส	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(2) ผู้บริหารระดับกลาง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุน เป็นรางวัลต่างๆ เป็นต้น	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม ในปี 2564
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงสังคมได้ดีมาก และมีการร่วมมือสร้างอัตลักษณ์องค์กรผ่านกระบวนการทำงาน แต่ด้านการจดจำยังน้อย	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ผลักดันสิ่งใหม่ ให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ไม่ทับซ้อน และควรมีกิจกรรมที่สนับสนุนในด้านนี้	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม ในปี 2564

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ส่งเสริมการบริการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ หรือสิ่งใหม่ให้มีความพร้อมและทันสมัยพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนภาพลักษณ์และเป็นที่ยอมรับ ทำให้บุคคลภายนอกรู้จัก ธพส. และมีชื่อเสียงเป็นองค์กรชั้นนำที่มีคนรู้จัก ให้เกิดความน่าเชื่อถือและมั่นคง	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(4) ลูกจ้าง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ตลอด และมีนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีในยุค 4.0 ได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก ทันสมัยมากขึ้น	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4) กลุ่มลูกค้า

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม การประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

5) กลุ่มชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง เป็นหน่วยงานที่สร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานราชการ คอยสนับสนุนและช่วยเหลือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านอื่นๆ	
2.1 ธพส. ดูแลและสร้างสัมพันธภาพที่ดี อย่างนี้ตลอดไป อย่างยั่งยืน	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.2 ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันมากๆ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.3 ควรสนับสนุนชุมชนในการจัดการแข่งขันกีฬา	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.4 ควรเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วม แลกเปลี่ยน แสดงความเห็น	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4.2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร	
1.1 การเปิดไม้กั้นผ่านเข้า-ออก บริเวณอาคารจอดรถ ชั้น 1 รอบอาคารรัฐประศาสนภักดี	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
1.2 รถบรรทุกดินโครงการโซนซี จอดซ้อนคัน	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563
2) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการ	
2.1 การจัดงาน บนลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 ในช่วง สถานการณ์ COVID-19	- ได้ดำเนินการตามประกาศของรัฐบาล แล้วเสร็จ ในปี 2563
2.2 ร้านค้าพื้นที่ชั่วคราวไม่ติดป้ายราคาสินค้า และ สลากกินแบ่งรัฐบาลขายเกินราคา	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563
3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	
มาตรการตรวจคัดกรองข้าราชการ พนักงาน และ ประชาชนผู้มาติดต่อภายใน ศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4.3 เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านอื่นๆ ปัญหาการก่อสร้างอาคารสำนักงานกองประเมินราคาทรัพย์สิน พหลโยธิน 11	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนดไว้ ในปี 2563

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2547 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ภายใต้การกำกับดูแลของกรมธนารักษ์ ทำหน้าที่ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 และบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐตามนโยบายรัฐบาล

ปัจจุบัน ธพส. มีโครงการในความรับผิดชอบได้แก่ การบริหารจัดการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ซ.พหลโยธิน 11 โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยาย ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน C โครงการสนามกอล์ฟบางพระ โครงการศูนย์ประชุมนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จึงทำให้ ธพส. มีผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม ดังนั้น การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี สามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและให้บริการของ ธพส.

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย
- 2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความภักดีของผู้มีส่วนได้เสีย
- 2.4 เพื่อประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร
- 2.5 เพื่อประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.
- 2.6 เพื่อนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจมาจัดทำหัวข้อปรับปรุงการดำเนินงานและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต

3. ขอบเขตงาน

3.1 การสร้างหรือปรับปรุงแบบสอบถามร่วมกันกับผู้บริหารหรือฝ่ายหรือส่วนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของ ธพส. เพื่อความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนดและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยทาง ธพส. จะเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามไปให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ พิจารณาแบบสอบถาม และปรับปรุงแบบสอบถามตามความเหมาะสม

3.2 ผู้รับจ้างต้องใช้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ที่ทำการปรับปรุงและผ่านการพิจารณาเห็นชอบจาก ธพส. ในการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย

3.3 ผู้รับจ้างจะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานทุกกระบวนการ รวมถึงการทำสำเนาชุดเอกสารแบบสอบถามโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเองทั้งหมด

3.4 ผู้รับจ้างสามารถเข้าใช้สถานที่ภายใน ธพส. หรือภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ หรือโครงการอื่นๆ ของ ธพส. ได้ในบริเวณที่ทาง ธพส. พิจารณาเห็นว่าเหมาะสม

3.5 ผู้รับจ้างจะต้องทำบัตรเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาแสดงในการปฏิบัติงาน และจะต้องติดบัตรตลอดเวลาในระหว่างการปฏิบัติงาน

3.6 ผู้รับจ้างสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนได้ตามความเหมาะสมหรือระบบการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบของผู้รับจ้างเอง แต่หากมีกระบวนการใดที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับ ธพส. จะต้องแจ้ง หรือนำเสนอต่อ ธพส. พิจารณาเพื่อความเหมาะสม

3.7 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้เสียตามที่ ธพส. กำหนด และผู้มีส่วนได้เสียทุกโครงการและสถานที่ของ ธพส.

3.8 ผู้รับจ้างต้องสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสียที่ ธพส. กำหนด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

3.9 ผู้รับจ้างต้องสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภักดีของผู้มีส่วนได้เสียที่ ธพส. กำหนด โดยสำรวจใหญ่ประจำปี ปีละ 1 ครั้ง และสำรวจย่อยไม่น้อยกว่า 25 ครั้งต่อปีและไม่เกิน 35 ครั้งต่อปี โดยพิจารณาความเหมาะสมแต่ละโครงการ โดยใช้วิธีการสำรวจใหญ่ และ/หรือสำรวจย่อย และ/หรือการสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interview และ/หรือ Focus Group ให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ

3.10 ผู้รับจ้างต้องใช้แบบสอบถามไม่น้อยกว่า 2,500 ชุด

- สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ไม่น้อยกว่า 500 ชุด

- สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภักดี ไม่น้อยกว่า 2,000 ชุด

3.11 ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง

3.12 ผู้รับจ้างประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร

3.13 ผู้รับจ้างต้องประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

3.14 ผู้รับจ้างต้องประเมินปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจมาจัดทำหัวข้อปรับปรุงการดำเนินงานและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต

3.15 การบันทึกข้อมูลและการประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูป (โปรแกรม SPSS for Windows) เมื่อทำการบันทึกข้อมูลจากเอกสารแล้วจะต้องจัดเก็บให้เป็นกลุ่ม และจัดส่งข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นเอกสารให้ไว้กับ ธพส. ด้วย

3.16 สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำร่างรายงานผลการศึกษาเพื่อเสนอแก่ ธพส. ก่อนจัดทำรูปเล่มอย่างน้อย 7 วันทำการ พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำของ ธพส. และจัดทำรูปเล่มรายงานผลการศึกษารวมทั้งหมด 70 เล่ม และจัดทำลงแผ่น CD เพื่อความสะดวกในการนำเสนอต่อผู้บริหารของ ธพส. จำนวน 20 แผ่น โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ รูปเล่มรายงานดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเขียนรายงาน ในขณะที่รายละเอียดของเนื้อหาของรายงานนั้นจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

3.16.1 บทสรุปผู้บริหาร

3.16.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

3.16.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของทุกกลุ่มเป้าหมายในแต่ละด้าน

3.16.4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

3.16.5 การสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

3.16.6 นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์และการศึกษา

3.16.7 เปรียบเทียบผลสำรวจในปีปัจจุบันและปีที่ผ่านมา

3.16.8 อื่นๆ ตามหัวข้อในแบบสอบถามหรือขอบเขตงานข้างต้น

3.17 ผู้รับจ้างมีหน้าที่แปลงแบบสอบถามต้นฉบับซึ่งเป็นภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สอบถามกับกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะตามความเหมาะสม ทั้งนี้แบบสอบถามที่ผ่านการแปลงเป็นภาษาอังกฤษแล้วนั้นเนื้อความจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงไปจากต้นฉบับภาษาไทย

3.18 คุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถาม

3.18.1 มีความอดทนสูง

3.18.2 มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี

3.18.3 มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษพอสมควร

3.18.4 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- กรณีเป็นนิสิต นักศึกษาให้แต่งชุดประจำสถาบันนั้นๆ

- กรณีผู้แจกแบบสอบถามเป็นผู้ชาย ให้สวมกางเกงสแล็คสีดำขาว เสื้อเชิ้ตแขนยาว

รองเท้าหุ้มส้น

- กรณีผู้แจกแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ให้สวมกระโปรง เสื้อเชิ้ต รองเท้าหุ้มส้น

3.19 ผู้รับจ้างจะต้องให้ ธพส. พิจารณาคุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถามตามข้อ 3.18 ก่อนวันเข้าสอบถามกลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่า 10 วัน และหาก ธพส. พิจารณาคุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถามไม่ผ่าน ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาผู้แจกแบบสอบถามรายใหม่ให้ ธพส. พิจารณาคุณสมบัติภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ ธพส. พิจารณา และผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการจัดเตรียมบุคคลากรในการแจกแบบสอบถามรวมไม่น้อยกว่า 10 คน

3.20 ธพส. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามสัญญาที่ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ธพส. ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานโดยไม่เรียกค่าจ้างหรือค่าชดเชยเพิ่มเติม

4. ระยะเวลาดำเนินการ

4.1 ผู้รับจ้างจะต้องนำเสนอแผนการปฏิบัติงานให้ ธพส. พิจารณาเห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา/ใบสั่งซื้อจ้าง และต้องระบุจำนวนเงินค่าดำเนินการในแต่ละช่วงในแผนการปฏิบัติงานด้วย ได้แก่ ช่วงจัดเตรียมแบบสำรวจฯ ช่วงการสำรวจ และช่วงรายงานผลการศึกษา โดยถ่วงน้ำหนักแต่ละช่วงเป็นร้อยละของวงเงินค่าจ้าง

4.2 ผู้รับจ้างต้องสรุปความคืบหน้าของการปฏิบัติงานให้ ธพส. ทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือนให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงาน

4.3. ช่วงการดำเนินงานมีดังนี้

4.3.1 การจัดเตรียมแบบสำรวจฯ และทดสอบแบบสำรวจฯ รวมถึงนำเสนอต่อ สคร. ให้แล้วเสร็จ ก่อนดำเนินการสำรวจ

4.3.2 การสำรวจฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนธันวาคม 2563

4.3.3 การรายงานผลการศึกษา

- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

- รายงานผลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ภายในเดือนพฤษภาคม 2563

- รายงานสรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภาคภูมิใจ ภายในเดือนมกราคม 2564

5. ระยะเวลาส่งมอบงาน

5.1 ผู้รับจ้างจะต้องส่งแผนการปฏิบัติงานให้ ธพส. พิจารณาเห็นชอบภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา/ใบสั่งซื้อจ้าง

5.2 ผู้รับจ้างจะต้องส่งสรุปความคืบหน้าของการปฏิบัติงานให้ ธพส. ทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือน

5.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งสรุปรายงานผลการศึกษาเป็นรายไตรมาสภายใน 10 วันนับถัดจากวันสิ้นสุดไตรมาสที่ 1 ถึง 4

5.4 ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายงานผลการศึกษาทั้งหมดตามข้อ 3.16 และส่งรายงานคำแนะนำในการสำรวจฯ ปีต่อไป ให้ ธพส. ภายในเดือนมกราคม 2564

6. แผนการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	ระยะการดำเนินงาน
1. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน	13-27 ธันวาคม 2562
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม และนำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม	
2.1 จัดทำร่างแบบสอบถามสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ /แบบสอบถามประจำปี	13-22 ธันวาคม 2562
2.2 ส่งให้ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พิจารณาแบบสอบถาม	23-24 ธันวาคม 2562
2.3 ปรับแก้แบบสอบถามจาก สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) พิจารณา	24 ธันวาคม 2562
2.4 นำเสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่ออนุมัติแบบสอบถาม	25 -27 ธันวาคม 2562
3. การสำรวจข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยการ Focus Group)	27 มกราคม – 21 กุมภาพันธ์ 2563
3.1 กลุ่มลูกค้า (ผู้เช่าอาคาร/ผู้เช่าเอกชน/ผู้มาใช้บริการ)	
3.2 กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ	
3.3 กลุ่มพนักงาน ธพส. (ผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารระดับกลาง/เจ้าหน้าที่ระดับ 1-4/ลูกจ้าง)	
3.4 กลุ่มคู่ค้า	
3.5 กลุ่มชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม	
4. การสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย	
4.1 การสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ	2 มกราคม-30 ธันวาคม 2563
4.1.1 สำรวจย่อยตรงวันที่ทำกิจกรรม	
(1) กิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)	
(2) กิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)	
(3) กิจกรรมออมบุญ	
3.1) ออมบุญวันปีใหม่	
3.2) ออมบุญวันมาฆบูชา	
(4) กิจกรรม Kids Day Camp Online	
(5) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)	
(6) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)	
(7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)	
(8) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)	
(9) กิจกรรมการซ่อมอพยพหนีไฟ	
4.1.2 สำรวจย่อยหลังกิจกรรม/โครงการ/งานแล้วเสร็จ	
(1) กิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี	
(2) โครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อน	
(3) โครงการปรับปรุงฝารองนั่งเอกประสงค์ ชั้น 1-2	
(4) โครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน	
(5) โครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม	
(6) โครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)	
(7) การคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19	
(8) โครงการให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	
(9) โครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่ออนไลน์	
(10) โครงการ DAD Magazine	
(11) โครงการ DAD TV	
4.1.3 สำรวจย่อยรายไตรมาส (ไตรมาส 1-4)	

6. แผนการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	ระยะการดำเนินงาน
(1) กิจกรรมตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์ (2) กิจกรรมบริจาคโลหิต (3) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) (4) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing) (5) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ (6) การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน (7) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (8) การปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง (9) การให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (10) การให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง (11) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ (ชุดย่อย) (12) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อบริหารจัดการศูนย์ราชการฯ (ชุดใหญ่) (13) โครงการ Sky Runing (14) โครงการส่งเสริมสุขภาพ DANCE STUDIO 4.2 การสำรวจใหญ่ประจำปี โดยใช้แบบสอบถาม และ/หรือวิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interview	1-31 ตุลาคม 2563
5. สรุปความคืบหน้าการปฏิบัติงาน ทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือน	27 ธันวาคม 2562 31 มกราคม 2563 28 กุมภาพันธ์ 2563 31 มีนาคม 2563 30 เมษายน 2563 29 พฤษภาคม 2563 30 มิถุนายน 2563 31 กรกฎาคม 2563 31 สิงหาคม 2563 30 กันยายน 2563 30 ตุลาคม 2563 30 พฤศจิกายน 2563 30 ธันวาคม 2563
6. รายงานผลการศึกษาและส่งมอบงาน 6.1 รายงานการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) 6.2 รายงานผลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล 6.3 รายงานผลการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ 6.4 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 1 6.5 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 2 6.6 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 3 6.7 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 4 6.8 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี 6.9 รายงานคำแนะนำในการสำรวจฯ ปี 2564	27 ธันวาคม 2562 29 พฤษภาคม 2563 ภายใน 7 วันจากวันที่สำรวจฯ 10 เมษายน 2563 10 กรกฎาคม 2563 9 ตุลาคม 2563 8 มกราคม 2564 29 มกราคม 2564 29 มกราคม 2564

หมายเหตุ เริ่มสัญญาตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2562 สิ้นสุดสัญญาวันที่ 31 มกราคม 2564

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.1 กรอบทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน¹

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้กำหนดกรอบทิศทางและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการบริหารจัดการตามมาตรฐาน รวมถึงเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ในการดำเนินงาน ดังนี้

1) วิสัยทัศน์

“องค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมืออาชีพ ตามหลักธรรมาภิบาล”

สมัยใหม่ หมายถึง ระบบบริหารจัดการ และ ระบบงานที่ทันสมัย

ระบบบริหารจัดการ คือ การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นอนาคต ยึดหยุ่นคล่องตัว มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

ระบบงานทันสมัย คือ มีข้อมูลสารสนเทศ และระบบงานที่เพียงพอรองรับภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร สามารถสนับสนุนในการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี พร้อมใช้งาน และใช้งานง่าย สะดวกทุกที่ทุกเวลา ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันกาลปลอดภัย และ การจัดลำดับชั้นการเข้าถึงข้อมูลตามระดับอำนาจหน้าที่

ทรัพย์สินของรัฐ หมายถึง ทรัพย์สินที่ ธพส. นำมาบริหารจัดการหรือดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่รัฐ

มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง มูลค่าเพิ่มหรือผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งในด้านการเงิน และในด้านสังคม (Social Benefit) ที่ได้รับจากการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพของ ธพส. ให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

อย่างมืออาชีพ หมายถึง มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (Commitment & Deliver) ยึดผลประโยชน์องค์กรเป็นหลัก มีความผูกพันต่อองค์กร ทำได้ดีกว่าลูกค้าคาดหวัง คิดเป็นระบบ คิดก้าวหน้า ซื่อสัตย์สุจริต มีความสามารถที่หลากหลาย ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ริเริ่มสร้างโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ พร้อมปรับตัวให้ทันกับทุกสถานการณ์

¹ แผนยุทธศาสตร์บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พ.ศ. 2561 - 2565 (ฉบับทบทวน 2562), <https://www.dad.co.th>

ธรรมาภิบาล หมายถึง การสร้างระบบกำกับดูแลที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายบริหาร และปฏิบัติการ อย่างมีจริยธรรมและจรรยาบรรณโดยมุ่งเน้นความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2) พันธกิจ

- (1) พัฒนาศูนย์ราชการให้ทันสมัย และบริหารจัดการให้เกิดความสมดุล
- (2) พัฒนาทรัพย์สินของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม
- (3) พัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ที่หลากหลาย และสร้างประโยชน์แก่รัฐ
- (4) พัฒนางค์กรด้วยการบริหารจัดการสมัยใหม่

3) ค่านิยมองค์กร (Core Values)

- C : Commitment (ความรับผิดชอบต่อคำมั่นสัญญา)
U : Unity (ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว)
P : Professional (ความเชี่ยวชาญในงาน)
I : Integrity (ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น)
C : Customer Relation (ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย)

4) ปัจจัยยั่งยืน และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ปัจจัยยั่งยืน

- (1) การบริหารจัดการโครงการให้มีประสิทธิภาพ
- (2) ความมั่นคงทางการเงิน
- (3) การมุ่งเน้นบุคลากร
- (4) การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- (5) มีบริการที่เป็นเลิศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ

- (1) ลูกค้า (ผู้เช่า หน่วยงานรัฐ เอกชน ประชาชนผู้ใช้บริการ)
- (2) ผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ
- (3) พนักงานและลูกจ้าง
- (4) คู่ค้า
- (5) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียรอง

- (1) เจ้าหนี้
- (2) คู่เทียบ/คู่แข่ง

5) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ :

SC1 : การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ยังไม่สามารถรองรับยุทธศาสตร์และโครงการใหม่ๆ และเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจใหม่ที่มีมากขึ้น รวมทั้งไม่ทันต่อการสืบทอดตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนการทบทวนโครงสร้างองค์กร ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

SC2 : ขาดการทบทวนกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศนโยบาย ให้สอดคล้องกับกฎหมายภายนอกใหม่ให้มีความลงตัว โดยเฉพาะกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่จะกระทบต่อผลประกอบการทางการเงินของ ธพส.

SC3 : การบริหารจัดการโครงการและการเบิกจ่ายงบลงทุนของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย รวมถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Zone C

6) ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ :

SA1 : ธพส. สามารถพัฒนาโครงการลงทุนให้มีผลตอบแทนที่เหมาะสมพอเพียงผ่านประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือทางการเงิน โดยไม่ใช้งบประมาณรัฐ ประกอบกับการผลักดันโครงการลงทุนของภาครัฐ และแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ตลอดจนยังมีทรัพย์สินภาครัฐที่ ธพส. สามารถเข้าไปพัฒนาได้ (S2 + O1,O2,O4)

SA2 : ศูนย์ราชการมีผู้ใช้บริการต่อวันเป็นจำนวนมาก ประกอบ ธพส. มีการให้บริการที่ดีด้วยควบคู่กับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้หน่วยงานรัฐและเอกชนสนใจมาเช่าพื้นที่อย่างต่อเนื่อง (S3,S4+O4)

SA3 : นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของ ธพส. มุ่งเน้นเรื่องเทคโนโลยี ดิจิทัล นวัตกรรม ธรรมชาติ และความยั่งยืน (O4)

7) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

SO 1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโครงการและสินทรัพย์ เพื่อริเริ่มโครงการพัฒนาทรัพย์สินของรัฐใหม่

SO 2 ทำการตลาดและการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุก มุ่งเน้น CSR in Process

SO 3 ยกระดับบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและรองรับโครงการใหม่

SO 4 พัฒนาระบบงาน เทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรมให้ทันสมัย

SO 5 บริหารจัดการทางการเงินให้มั่นคงมีประสิทธิภาพ

SO 6 ส่งเสริมให้องค์กร มีหลักธรรมาภิบาลตามแนวปฏิบัติที่ดี

8) เป้าประสงค์

(1) องค์กรมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การดำเนินโครงการพัฒนาทรัพย์สินของรัฐที่มีประสิทธิภาพ

(2) ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย

(3) บุคลากรมีขีดสมรรถนะสูงที่เพียงพอ สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ แผนงานโครงการใหม่ๆ ได้ตามเป้าหมาย

(4) มีระบบงาน เทคโนโลยี ข้อมูลสารสนเทศ ที่ทันสมัย สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี

(5) มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง

(6) ผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ ธพส.

9) ยุทธศาสตร์ 6 ด้าน

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบงาน เทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

1.2 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ผลการดำเนินงาน (Key Performance Area) (น้ำหนักร้อยละ 60 +/- 15) ได้แก่

- 1.1) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ, นโยบายรัฐบาล, แผนยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจ ฯลฯ
- 1.2) ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Result) เช่น ผลการดำเนินงานตามภารกิจที่สำคัญ แผนงานโครงการที่สำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ ฯลฯ โดยเป็นการพิจารณากำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ของคณะกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานรายสาขา (Sub-PAC)

2) ด้าน Core Business Enablers (น้ำหนักร้อยละ 40 +/- 15) ประกอบด้วยกรอบการประเมินผล 8 ด้าน ได้แก่

- 2.1) ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร
- 2.2) ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- 2.3) ด้านการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน
- 2.4) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- 2.5) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
- 2.6) ด้านการบริหารทุนมนุษย์
- 2.7) ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม
- 2.8) ด้านการตรวจสอบภายใน

โดยเป็นการพิจารณาตามรายละเอียดคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers และพิจารณาผลประเมินของคณะกรรมการกำกับดูแลการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจ ภาพรวม และคณะกรรมการกำกับดูแลการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจ แต่ละด้าน ซึ่งมีกรอบการประเมินผลดังแผนภาพที่ 2-1

แผนภาพที่ 2-1 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM



ทั้งนี้ ในปีบัญชี 2563 คณะกรรมการประเมินผลกำหนดน้ำหนักการประเมินผล ด้าน Core Business Enablers ที่ร้อยละ 40 โดยน้ำหนักคะแนนของแต่ละ Enablers อยู่ที่ 5 คะแนนเท่ากัน ทุกแห่งยกเว้นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในกลุ่มฟื้นฟู และ บมจ. อสมท. Key Performance Areas (60 ± 15%) Core Business Enablers (40 ± 15%)

1.3 หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ปีบัญชี 2563

การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย 8 หลักเกณฑ์ ได้แก่ 1) การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership : CG & Leadership) 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning : SP) 3) การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM & IC) 4) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) 5) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology: DT) 6) การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM) 7) การจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM&IM) 8) การตรวจสอบภายใน (Internal Audit : IA) โดยมีแนวทางในการประเมินตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
การมีนโยบาย/ระบบ หลักการ	นโยบาย/ระบบ หลักการทำได้อย่างมี คุณภาพ	การทำจริงอย่าง ทั่วถึง/สม่ำเสมอ และได้ผลลัพธ์ ตามที่กำหนด	มีการเชื่อมโยง กับหัวข้ออื่น ที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง

การมีนโยบาย/ระบบ หลักการ หรือกระบวนการ หมายถึง การที่รัฐวิสาหกิจสามารถแสดงแนวทางวิธีการ ดำเนินงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โดยสามารถแสดงผ่าน ขั้นตอนการดำเนินงานคู่มือการ ปฏิบัติงาน SIPOC หรือการดำเนินงานใด ๆ ที่สามารถแสดง ให้เห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนั้น มีการดำเนินการโดย หน่วยงานใด ดำเนินการอย่างไร ดำเนินการเมื่อใด หรือแสดง/ อธิบายผ่าน 5W1H (what when where why who how) ได้อย่างชัดเจน มีจำเป็นต้องแสดงผ่าน SIPOC เพียงอย่างเดียว การประเมินผลการดำเนินงานที่ระบุว่า “ทำจริงอย่าง ทั่วถึง/สม่ำเสมอ” และ “มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” มีแนวทาง ในการพิจารณา ดังนี้ ทำจริงอย่างทั่วถึง/สม่ำเสมอ : การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้ทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการสร้างความมั่นใจในการดำเนินงาน ตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวในทุกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในกระบวนการนั้น ๆ ได้อย่างครบถ้วน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง : ปรับปรุงกระบวนการ ที่ผ่านมา โดยใช้ฐานข้อมูลจริง เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวสามารถ แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการนั้น สำหรับการประเมินตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ มีแนวทางในการพิจารณา เช่น พิจารณามโนบาย/ทิศทาง/ ยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ความเพียงพอของทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ) ข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

หลักการของการกำหนด Maturity Level

ระดับ 1 Beginner	ระดับ 2 Intermediate	ระดับ 3 Sufficient	ระดับ 4 Progressive	ระดับ 5 Advanced
เริ่มมีระบบกระบวนการ หรือมีไม่เพียงพอ หรือไม่มีความ ไม่ทันสมัย ไม่เหมาะสม กับการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านนโยบาย เป้าหมาย กรอบเกณฑ์ ระเบียบ วิธีการทำงาน การสร้างความรู้เข้าใจ	มีระบบกระบวนการ แต่ยังไม่ครบถ้วน ในทุกกระบวนการ เกณฑ์การประเมิน กระบวนการ	ระบบ กระบวนการ มีความครบถ้วน และแสดงประสิทธิภาพ ของกระบวนการ ถึงผลลัพธ์ของ การดำเนินงาน ที่เป็นไปตามเป้าหมาย	การพัฒนาปรับปรุง ระบบและกระบวนการ อย่างต่อเนื่อง (ได้แก่ ความใส่ใจตรวจสอบตรา วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และพัฒนาเพื่อให้ปัจจัย ส่งผลกระทบการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น รวมถึงนำ ประสิทธิภาพของ กระบวนการมาเป็น ปัจจัยในการปรับปรุง) จนมีผลลัพธ์ดีกว่า ที่กำหนด	การรู้เท่าทัน และ เตรียมพร้อม สำหรับ อนาคต (ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบงานของปัจจัย ส่งผลกระทบแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การทำงานขององค์กร ในอนาคต รวมทั้งมีการ เตรียมความพร้อมเพื่อ เผชิญความเปลี่ยนแปลง และ สามารถใช้แนวคิด ใหม่ๆมาเริ่มต้นทดลอง ใช้งานในหน่วยงาน) โดยผลลัพธ์ที่ได้ อยู่ในระดับชั้นนำ
คู่มือการปฏิบัติงาน ในการดำเนินงาน ในระบบ กระบวนการ นั้น ๆ ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์	มีการถ่ายทอด กระบวนการอย่างทั่วถึง ทั้งองค์กร แต่ยังไม่ มีการติดตาม ให้ผูมีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ปฏิบัติตาม	มีระบบมาตรฐานเกณฑ์ พร้อมรับคำสั่งการ ทำความเข้าใจ ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตาม	ความใส่ใจในการ ติดตามและตอบสนอง อย่างรวดเร็วต่อปัญหา การเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาการต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการ จัดการองค์การเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	ริเริ่มพัฒนาและสร้าง นวัตกรรมในกระบวนการ ทำงาน (ได้แก่การ ประยุกต์ใช้งาน การปรับปรุงแก้ไขและ การนำแนวปฏิบัติที่ดี ต่างๆมาเริ่มเพื่อช่วย ให้ปัจจัยส่งผลกระทบ มีประสิทธิภาพและ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนเป็นประโยชน์ต่อ การบรรลุเป้าหมาย ขององค์กร)
การติดตามกำกับ ประเมินผลปรับปรุง แก้ไขปัญหาและ สนับสนุนเพียงพอ สำหรับการทำงาน ตามปกติ ไม่สม่ำเสมอ	มีการกำกับดูแลติดตาม ประเมินผลวิเคราะห์ หาสาเหตุเพื่อแก้ไข และ/หรือปรับปรุง ให้สามารถทำงาน ได้ตามปกติ	มีการติดตามตรวจสอบ ตามระบบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถทำ หน้าที่ได้และมีการ แก้ไขปรับปรุงระบบ ให้ทำงานได้ตามปกติ	มีวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและ ความคุ้มค่า บูรณาการกับระบบ กระบวนการอื่น	มีวัฒนธรรมของความ เป็นเลิศ (ได้แก่ การที่ ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับใน องค์กรใส่ใจติดตามและ ผลักดันหรือปฏิบัติตาม แนวปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพของ องค์กรและ ความสามารถในการ แข่งขันขององค์กรได้ อย่างต่อเนื่องยิ่งขึ้น)
• Result เกิดผลลัพธ์ของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน				

แนวทางการประเมินผลด้าน Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี

2563

1) คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประเมินผล การพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจภาพรวมได้มีการประชุม เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2562 และ 8 พฤศจิกายน 2562 เพื่อพิจารณา แนวทางการประเมินผล ด้าน Core Business Enablers ในช่วงเปลี่ยนผ่าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในแนวทางการคิดคะแนนประเมินผล

ในส่วนของ Core Business Enablers และเพื่อให้รัฐวิสาหกิจเกิดการยอมรับในระบบประเมินผลฯ ใหม่ จึงเห็นควรกำหนดเป็นหลักการ ดังนี้

1.1) การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2563 ให้กำหนดน้ำหนัก การประเมินผลด้าน Core Business Enablers ที่ร้อยละ 40 โดยน้ำหนัก คะแนนของแต่ละ Enablers อยู่ที่ ร้อยละ 5 เท่ากัน ทุกแห่ง ยกเว้นรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในกลุ่มฟื้นฟู และ บมจ. อสมท.

1.2) เพื่อให้รัฐวิสาหกิจได้มีระยะเวลาในการปรับตัว และเตรียมความพร้อมต่อระบบ ประเมินผลฯ ใหม่ จึงกำหนดระยะเวลาในช่วงเปลี่ยนผ่านเป็นเวลา 2 ปี (ปีบัญชี 2563 – 2564) โดยการคิดคะแนนการประเมินผลด้าน Core Business Enablers ในปีบัญชี 2563 ให้แต่ละรัฐวิสาหกิจ มีคะแนนบวกเพิ่มจากผลคะแนนที่ประเมินได้อีก ร้อยละ 80 ของส่วนต่างคะแนนประเมินส่วนกระบวนการ (หัวข้อการบริหารจัดการองค์กร หรือหัวข้อ SEPA) ประจำปี บัญชี 2562 กับคะแนน Baseline ที่ประเมินได้

1.3) กรณีที่รัฐวิสาหกิจมีผลการประเมิน Baseline สูงกว่าคะแนนประเมินส่วนกระบวนการ ประจำปีบัญชี 2562 หรือไม่มีการประเมินผลส่วนกระบวนการในปี 2562 ในการเปรียบเทียบให้ใช้คะแนน ตามผลการประเมิน ด้าน Core Business Enablers ที่เกิดขึ้นจริงในปีบัญชี 2563

1.4) สำหรับรูปแบบการคิดคะแนนการประเมินผล Core Business Enablers จะยึดหลักการ ตาม Maturity Level โดยรัฐวิสาหกิจจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกเกณฑ์ของแต่ละระดับคะแนน จึงจะสามารถผ่านเกณฑ์ และสามารถได้คะแนนเพิ่มในส่วนที่ดำเนินการในระดับที่สูงขึ้นขั้นถัดไป ทั้งนี้จะไม่ คิดคะแนนเพิ่มให้หากกิจกรรมที่ดำเนินการไม่สอดคล้องกับระดับเกณฑ์การประเมิน ตัวอย่างเช่น หากรัฐวิสาหกิจดำเนินการครบถ้วนในระดับ Maturity Level ระดับ 1 จะสามารถคิดคะแนนเพิ่มได้สำหรับการ ดำเนินการบางส่วนในเกณฑ์ Maturity Level ระดับ 2 แต่จะไม่คิดคะแนนให้หากรัฐวิสาหกิจ มีการดำเนินการเพิ่มเติมบางส่วนในเกณฑ์ Maturity Level ระดับ 3 ถึง 5 เนื่องจากเป็นการดำเนินงาน ที่ยังไม่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในช่วงเวลานั้น

โดยการประเมินผลเพื่อใช้สำหรับคำนวณผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี 2563 กำหนด นิยามการประเมินผลดังนี้

ผลคะแนนด้านเฉลี่ยรวมด้าน Core Business Enablers ในปีบัญชี 2563 ตามมติ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการประเมินผลการพัฒนาองค์กรของรัฐวิสาหกิจ ภาพรวมบวกผลคะแนน ที่ประเมินได้อีกร้อยละ 80 ของส่วนต่างคะแนน ประเมินส่วนกระบวนการ (หัวข้อการ บริหารจัดการองค์กร หรือหัวข้อ SEPA) ประจำปีบัญชี 2562 กับคะแนนประเมิน Enablers Baseline

การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM)

เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของ กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจาก รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยหรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award

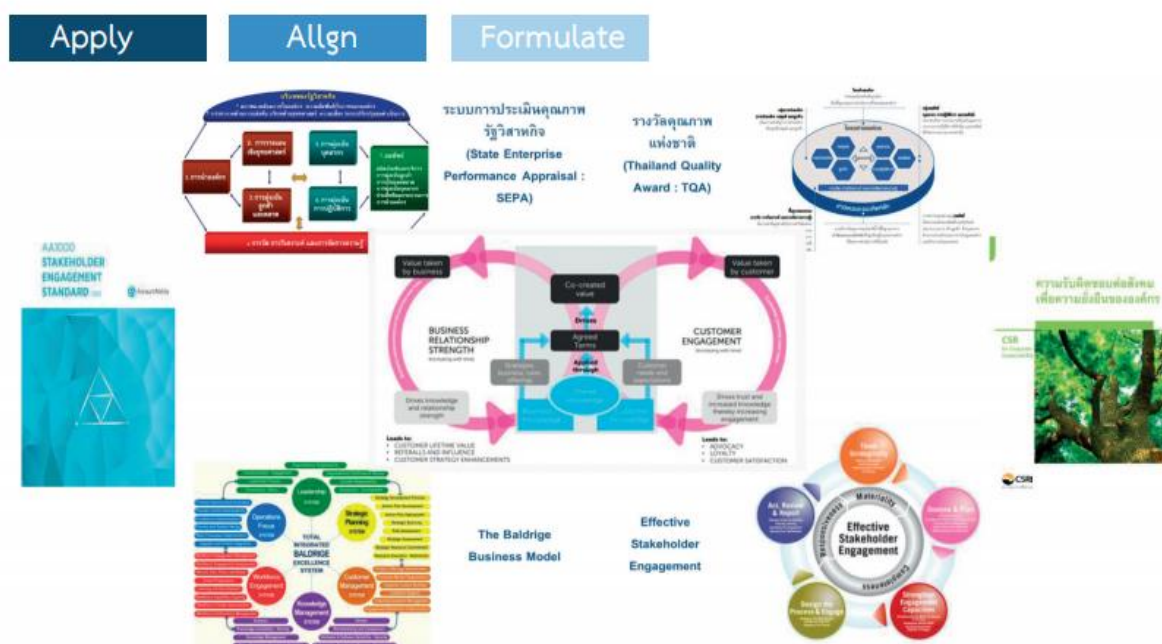
(MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศ ต่าง ๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดย การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ ให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและใช้สารสนเทศเหล่านี้ เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการ ความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ

วัตถุประสงค์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

1) เพื่อศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่ การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2) เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการ ในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่ การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร

กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า



หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของรัฐวิสาหกิจประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญ 8 ด้าน ประกอบด้วย

Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1.ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร		
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)	3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)	3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)
3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ
3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อม การจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.3.2 การรายงานผล
3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า		
1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด		
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและการตลาด		
2. การจำแนกลูกค้า	3. การรับฟังลูกค้า	
2.1 การจำแนกลูกค้า	3.1 การรับฟังลูกค้า	
	3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	
4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	
4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	5.1 การสนับสนุนลูกค้า	
	5.2 การสร้างความผูกพัน	
	5.3 การจัดการข้อร้องเรียน	

โดยสามารถแสดงหลักเกณฑ์ประเมินย่อยของหลักเกณฑ์ประเมินด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของรัฐวิสาหกิจ ได้ดังนี้

หัวข้อ	หน้าหลัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
Module 1: การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน้าหลักร้อยละ 5)
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) (หน้าหลักร้อยละ 3) 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน้าหลักร้อยละ 3) 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (หน้าหลักร้อยละ 4)
3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35	3.1 การวางแผน (Planning) (หน้าหลักร้อยละ 15) 3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing) (หน้าหลักร้อยละ 10) 3.3 การติดตามและรายงานผล (หน้าหลักร้อยละ 10)
Module 2: การบริหารจัดการลูกค้า	50	
1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	10	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (หน้าหลักร้อยละ 10)
2. การจำแนกลูกค้า	5	2.1 การจำแนกลูกค้า (หน้าหลักร้อยละ 5)
3. การรับฟังลูกค้า	10	3.1 การรับฟังลูกค้า (หน้าหลักร้อยละ 5) 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี (หน้าหลักร้อยละ 5)
4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ (หน้าหลักร้อยละ 10)
5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	15	5.1 การสนับสนุนลูกค้า (หน้าหลักร้อยละ 5) 5.2 การสร้างความผูกพัน (หน้าหลักร้อยละ 5) 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน (หน้าหลักร้อยละ 5)
รวม	100	

ที่มา : คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ State Enterprise Assessment Model : SE-AM

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจเชิงปริมาณ

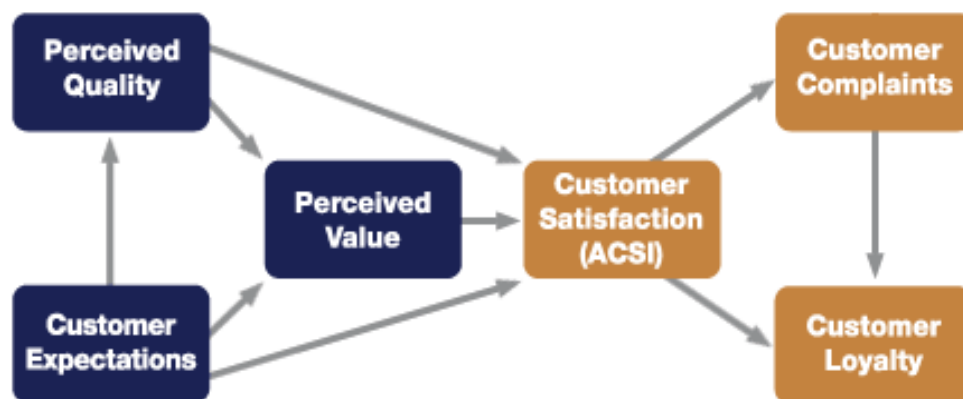
2.1.1 แนวคิดในการวัดระดับความพึงพอใจ ACSI Model (American Customer Satisfaction Index)

ACSI เป็นบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยใช้วัดผลคุณภาพของสินค้า และบริการที่เกิดขึ้นในสหรัฐ และถูกผลิตทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ

ACSI Model (American Customer Satisfaction Index Model) ไม่ได้เป็นมาตรฐานประเมินคุณภาพเชิงเปรียบเทียบมาตรฐาน ISO แต่เป็นแนวคิดและแบบจำลองที่ประเมินความพึงพอใจโดยการค้นหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและผลที่ได้รับ (Cause and Effect Model) ซึ่งลูกค้าในแต่ละกลุ่มจะให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยแตกต่างกันไป ภายใต้สเกล 100 (ปรับจากฐานสเกล 5 ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล) โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นค่าที่แสดงถึงคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Value: คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้และสัมผัสเมื่อเทียบกับต้นทุนต่างๆที่ลูกค้าจ่าย) ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) กับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้สัมผัสจริง (Perceived Quality)

ภายหลังการสำรวจความคาดหวังของลูกค้า กับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้สัมผัสจริงจะได้ผลลัพธ์ออกมาเป็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ทางลูกค้ารับรู้สัมผัสได้จริง (Perceived Value) จากนั้นทางลูกค้าจะทำการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นผ่านมาในรูปแบบของคำติชมผลิตภัณฑ์ (Customer Complaints) และความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) เช่น การเกิดการซื้อซ้ำ การบอกต่อถึงผลิตภัณฑ์ เป็นต้น (แผนภาพที่ 2-2)

แผนภาพที่ 2-2 ACSI Model



ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) เป็นการวัดผลจากความคาดหวังลูกค้าในผลิตภัณฑ์ / บริการของทางบริษัท โดยเป็นความคาดหวังของลูกค้าภายหลังจากการได้เห็นโฆษณา หรือการบอกต่อของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์/บริการต่อคนอื่นๆ ก่อนการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์/บริการดังกล่าว

คุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Quality) เป็นการวัดผลจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัท โดยเรื่องของคุณภาพผลิตภัณฑ์วัดใน 2 รูปแบบคือ (1) การวัดผลจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความน่าเชื่อถือของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์ และ (2) การวัดผลจากความผิดพลาดที่ลูกค้าพบจากผลิตภัณฑ์ / บริการ

คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Value) เป็นการวัดผลจากคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ เป็นการวัดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ / บริการ ด้วยเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายไปเพื่อผลิตภัณฑ์ / บริการดังกล่าว โดยหากลูกค้าได้รับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ / บริการคุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าต้องเสีย จะส่งผลต่อการซื้อซ้ำ (Repeat Purchases)

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการคำนวณค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า กับประสบการณ์จริงที่ลูกค้าได้สัมผัส ประมวลผลออกมาเป็นค่าเฉลี่ยความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ / บริการนั้น

คำร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งสำหรับการใช้วัดสัดส่วนของลูกค้าที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทที่มีการร้องเรียนเข้ามาที่บริษัทโดยตรง ซึ่งหากมีข้อร้องเรียนมากแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการของทางบริษัท ควรมีการพิจารณาและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัทต่อไป เพื่อให้ลูกค้าที่มีข้อร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัท และเกิดความภักดีในตัวผลิตภัณฑ์ / บริการ

ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ความภักดีของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดที่วัดได้จากการพิจารณา 2 สิ่งประกอบกัน คือ (1). การเลือกซื้อ/ใช้ ผลิตภัณฑ์ / บริการซ้ำ และ (2). การซื้อผลิตภัณฑ์ / บริการ ในระดับราคาที่หลากหลาย โดยมีการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการโดยไม่ได้อิงเรื่องของราคาผลิตภัณฑ์ ซึ่งความภักดีของลูกค้าถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการทำกำไรของบริษัท

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge, Attitude, Practice : KAP Theory)

Zimbardo (1977) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้และความเข้าใจ ทัศนคติก็จะมีการเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลงย่อมทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงตามมา ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบต้องมีความเชื่อมโยงกัน ดังนั้น หากต้องการให้บุคคลเกิดการยอมรับที่จะปฏิบัติสิ่งใด จำเป็นต้องให้บุคคลนั้นมีความรู้และความเข้าใจในเรื่งดังกล่าวเสียก่อน โดยทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญกับ 3 ตัวแปร คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) การยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารหรือเรียกสั้น ๆ ว่า “KAP” มีรายละเอียดคือ (สุรพงษ์ โสณะเสถียร, 2533)²

ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งบุคคลส่วนใหญ่จะได้รับผ่านประสบการณ์ ความรู้จึงเป็นความจำที่ผ่านการเลือกสรร สอดคล้องกับสภาพจิตใจของแต่ละบุคคลถือเป็นกระบวนการภายในที่ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง อนึ่ง ผลกระทบที่มีต่อผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก 5 ประการ คือ

(1) การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักสร้างความสับสนให้กับสมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยการอาศัยสื่อทั้งหลายเพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

(2) การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคติ ส่วนมากนิยมใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการแพร่ำนวัตกรรมนั้น ๆ ในฐานะความรู้

² สุรพงษ์ โสณะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

(3) การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อเผยแพร่ออกไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของปัจเจกชนและค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับสารก็จะเลือกสรรสารสนเทศนั้น

(4) การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารสังคมมักจะเผยแพร่ความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อที่หลากหลายและลึกซึ้งไว้ในความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อย ๆ

(5) การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชน ผู้รับสารเข้าใจค่านิยมเหล่านั้นชัดเจนขึ้น

ทัศนคติ (Attitude) เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นพรหมแดนเชื่อมโยงระหว่างความรู้กับพฤติกรรม นอกจากนี้ ยังเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ โดย Katz and Stotland (1959) ได้จำแนกองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ (1). องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) (2). องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) และ (3). องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) โดยองค์ประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจนับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และองค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในรูปแบบแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของความรู้สึกที่มีต่อวัตถุหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

นอกจากการจำแนกองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม ยังสามารถพิจารณาทัศนคติโดยมุ่งเพียงองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งมีแกนกลางอยู่ที่การประเมิน โดย Thurstone (1946, p.39) นิยามว่าทัศนคติหมายถึงระดับความเข้มข้นของอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (สนับสนุน) หรือเชิงลบ (ต่อต้าน) ซึ่งได้จากการประเมินในจิตใจ ทั้งนี้ อารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก ได้แก่ การชอบพอ การปกป้อง หรือการทำดี ส่วนอารมณ์ความรู้สึกเชิงลบ ได้แก่ การเกลียด การไม่ชอบ การทำลาย หรือมีปฏิกิริยาต่อต้าน

ส่วนการวัดทัศนคตินั้น ธัญรดา กาญจนกิจ (2537, น.39) สรุปว่าการวัดทัศนคติสามารถใช้วิธีการที่พัฒนาขึ้นโดย *Rensis Likert* เริ่มจากการสร้างแบบสอบถามด้วยข้อความเกี่ยวกับทัศนคติหลายๆ ข้อความ (Attitude Statements) ให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษาเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนั้น โดยแต่ละข้อความในแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วยไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างมาก

พฤติกรรม (Practice) เป็นการแสดงออกของบุคคลซึ่งมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันก็เนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติแตกต่างกัน โดยความแตกต่างนั้นเป็นผลสืบเนื่องจากการเปิดรับสื่อและการแปรความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สัมผัสที่แตกต่างกันนั่นเอง ไม่เพียงเท่านั้น พฤติกรรมที่ถูกโน้มน้าวโดยการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับตั้งแต่ปัจเจกชน คนข้างเคียง จนถึงระดับสังคม โดยอาศัยวิธีการคือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533)

(1) การปลุกเร้าอารมณ์ (Emotional Arousal) เพื่อให้เกิดความตื่นตัวในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพหรือเสียง เช่น บรรยากาศในการประกาศปฏิวัติรัฐประหาร

(2) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี บางครั้งการยอมแพ้อาจจะโน้มน้าวใจผู้คนยอมรับได้ เช่น คนไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งให้ก็เพราะเห็นผู้สมัครคนนั้นถูกโจมตีจากผู้สมัครอื่น ๆ

(3) การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalized Norms) เป็นการสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้นเพื่อให้มาตรฐานนั้นปลูกศรัทธาและเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่จะต้องปฏิบัติตาม เช่น วลีของการโฆษณาที่ว่า "เอกลักษณ์ของเอกบุรุษ"

(4) การให้รางวัล (Reward) เช่น การลด แลก แจก แถม ในโฆษณาเพื่อจูงใจให้เลือกซื้อสินค้านั้น ๆ

ทั้งนี้ ผลของการโน้มน้าวด้วยวิธีการข้างต้นก่อให้เกิดพฤติกรรมพื้นฐาน 2 แบบ คือ (1) กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ หรือให้มีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง (Activation) และ (2) หยุดยั้งพฤติกรรมเก่า ๆ (Deactivation) ทั้งการกระตุ้นและการหยุดยั้งเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมอื่น ๆ ตามมา เช่น การตัดสินใจขยับต่อประเด็นปัญหา การจัดหายุทธวิธีการดำเนินงาน และการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวม

2.2 กรอบแนวคิดการศึกษาเชิงคุณภาพ

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นวิธีการในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ ในเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถแสดงความคิดเห็นและ/หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมประชุมด้วยกัน ทำให้มีการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายในมุมมองที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ในการประชุมกลุ่มย่อย จะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมประชุมจะต้องได้รับการคัดเลือกอย่างเหมาะสมกล้าแสดงความคิดเห็น ประเด็นที่จะใช้ในการระดมความคิดเห็นครอบคลุมประเด็นคุณภาพการให้บริการ จุดอ่อน-จุดแข็งของบริการ ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และบริการใหม่ ๆ ที่ต้องการ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นต่อการดำเนินการ/ผลการดำเนินการจากการประชุมกลุ่มย่อยนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ เสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการและบริการใหม่ๆ

3. วิธีการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะสร้างหรือปรับปรุงแบบสอบถามร่วมกันกับผู้บริหารหรือฝ่ายหรือส่วนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของ ธพส. เพื่อความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กำหนด และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยทาง ธพส. จะเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามไปให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ พิจารณาแบบสอบถาม และปรับปรุงแบบสอบถามตามความเหมาะสม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสำรวจด้านทัศนคติ (Attitude Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ โดยเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเป็นคะแนน

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความภักดี เป็นแบบสำรวจด้านความภักดี ต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสำรวจเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ ได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นแบบสำรวจสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ เป็นต้น

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดระเบียบข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผลข้อมูล

เกณฑ์ในการคิดค่าคะแนน

กำหนดให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|--------------------|---|-------|
| - ไม่พึงพอใจมาก | 1 | คะแนน |
| - ไม่พึงพอใจ | 2 | คะแนน |
| - พึงพอใจปานกลาง | 3 | คะแนน |
| - พึงพอใจมาก | 4 | คะแนน |
| - พึงพอใจมากที่สุด | 5 | คะแนน |

การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

การคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval) ของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลผล

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	คะแนน	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	คะแนน	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ค่าร้อยละ มีสูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่วิเคราะห์} \times 100}{\text{จำนวนทั้งหมด}}$$

2) ค่าเฉลี่ย มีสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนทั้งหมด

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Variation) มีสูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$$

โดยที่

$S.D.$ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum$ แทน ผลบวกหรือผลรวม

X แทน คะแนนของแต่ละคน

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

N แทน จำนวนทั้งหมด

4.2 วิเคราะห์ข้อมูล และจำแนกการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง บรรยายได้ตาราง และข้อเสนอแนะปลายเปิด

บทที่ 3

การรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

บทที่ 3

การรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

การรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง และเพื่อประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร ซึ่งจากการรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละโครงการในความรับผิดชอบของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 6 โครงการ ประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ 2) โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 3) โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยาย ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน C 4) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ 5) โครงการศูนย์ประชุมนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ และ 6) โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มผู้ถือหุ้น และรัฐบาลกำกับ และกลุ่มพนักงาน ธพส. มีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละโครงการ

1. โครงการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

1.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ใช้บริการ

1.1.1 กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - ควรทาสีป้ายบอกทางใหม่ให้มีความชัดเจนทั้งบริเวณอาคารจอดรถและถนนโดยรอบอาคาร ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

- ความคาดหวัง
 - ความชัดเจนของสีป้ายบอกทาง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

- ความกังวล
 - การเดินทางไปยังจุดหมายได้ไม่ถูกต้องเนื่องจากความไม่ชัดเจนของป้ายบอกทาง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ

- การคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ไปจนถึงปลายทาง (จุดพักขยะ) รวมถึงการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำกรประชุมสัมพันธผ่านเว็บไซต์ของ ธพส. เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ

- ควรตรวจสอบป้ายบอกทางหนีไฟ ในบางพื้นที่ไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ

- ควรจัดทำคู่มือ และอบรมการซ้อมอพยพหนีไฟ ให้แต่ละหน่วยงานทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติให้ตัวแทนหน่วยงานเข้าอบรม ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

- ควรปรับปรุงเสียงระบบป้องกันเหตุเพลิงไหม้ ให้ชัดเจนครอบคลุมทั้งอาคาร ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

- การสื่อสาร ถ้าหากเกิดภาวะวิกฤตภายในอาคาร ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564
 - ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง หากเกิดภาวะวิกฤต ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - การจัดทำป้ายคัดแยกประเภทขยะ ภายในบริเวณจุดพักขยะ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - การติดตั้งแอลกอฮอล์เจลให้เพียงพอ ในบริเวณประตูทางเข้า และหน้าลิฟต์ทุกพื้นที่ภายในอาคาร ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ในภาวะเกิดโรคติดต่อ หรือไวรัสต่างๆ ที่แพร่กระจายอยู่ในปัจจุบัน ธพส. ควรจัดหาหน้ากากอนามัยแจกให้กับผู้ใช้บริการบริเวณประตูทางเข้าภายในอาคาร หรือตามหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความกังวล
 - การติดต่อจากไวรัสต่างๆ ที่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

1.1.2 กลุ่มผู้เช่าเอกชน

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - ความเพียงพอต่อการให้บริการของแอลกอฮอล์เจล บริเวณประตูทางเข้าอาคาร
ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ลดการใช้ถุงพลาสติกภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - การชำระค่าเช่าพื้นที่ เกิดความล่าช้า เนื่องจากการไม่ได้รับการเรียกเก็บค่าเช่าพื้นที่
ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - กลิ่นจากท่อน้ำบริเวณห้องน้ำหญิง ชั้น 1 ใกล้ศูนย์อาหารกรุงเทพ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ใน

แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

1.1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - สถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ความชัดเจนของป้ายบอกทางในการเดินทางไปยังจุดหมายได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้
- ความกังวล
 - การจราจรที่ติดขัด ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - การเดินทางไปยังจุดหมายได้ไม่ถูกต้องเนื่องจากความไม่ชัดเจนของป้ายบอกทาง

กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ร้านอาหารที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - จัดหาหน้ากากอนามัยแจกให้กับผู้มาใช้บริการบริเวณประตูทางเข้าภายในอาคาร
ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - การติดต่อจากไวรัสต่างๆ ที่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์

ปี 2563

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - สามารถสื่อสารภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ได้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

1.2 กลุ่มลูกค้า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- ความต้องการ
 - ความชัดเจนของการให้ข้อมูลในกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ถูกต้องและครบถ้วน รวมถึง การประสานงานที่ราบรื่น (ความต้องการเชิงบวก)
 - ลดกระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง ในบางส่วน เพื่อความรวดเร็ว ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดในทุกขั้นตอน (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ความล่าช้าและอุปสรรคที่ควบคุมไม่ได้ เช่น การปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง การปรับเปลี่ยน TOR เป็นต้น ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - กระบวนการ/ขั้นตอนด้านเอกสาร มีมากเกินไปส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากต้องจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความต้องการ
 - การได้รับคำแนะนำและการประสานงานที่ดี (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ได้รับบริการที่ดี (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

- ความต้องการ
 - ความพร้อมของสถานที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ได้รับความสะดวกในทุกด้าน (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ผู้รับเหมาภายนอกที่วัสดุอุปกรณ์ ที่เหลือจากการใช้งานของบริเวณจุดพักขยะ และภายในสวนทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบ และไม่ปลอดภัย ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

1.3 กลุ่มชุมชน

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - เสนอให้ ธพส. เป็นผู้แทนในการประสานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรตามแยกที่อันตราย บริเวณถนนภายในชุมชน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2564
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านกิจกรรม

- ความต้องการ
 - การสนับสนุนการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนรอบศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างสม่ำเสมอ (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ธพส. กับชุมชน (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการมีส่วนร่วม

- ความต้องการ
 - เสนอให้ธพส. สนับสนุนการปรับปรุงสนามภายในชุมชนเป็นลานกีฬา และสวนสุขภาพ ซึ่งจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งลดพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อยาเสพติดของประชาชนภายในชุมชน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2. โครงการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

2.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วย กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ ซึ่งไม่แสดงความคิดเห็นในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.2 กลุ่มคู่ค้า ไม่แสดงความคิดเห็นในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.3 กลุ่มชุมชน

1) ด้านกิจกรรม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการมีส่วนร่วม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการให้ความรู้

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

- ความต้องการ
 - ควรแจ้งข่าวสาร หรือรายละเอียดต่างๆ ของโครงการที่จะดำเนินการ ให้กับประชาชน ภายในชุมชน ทราบเป็นระยะๆ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3. โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยาย ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน C ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

3.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วย กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - จำนวน และความถี่ที่เพิ่มขึ้นของรถ Shuttle Bus รับส่งภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคารรัฐประศาสนภักดี และพื้นที่ส่วนขยาย C (เมื่ออาคาร C สร้างเสร็จ) และการจัดระเบียบของการจอดรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง และรถแท็กซี่ บริเวณ พื้นที่ส่วนขยาย C เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ กำหนด อยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2566
- ความคาดหวัง
 - รถ Shuttle Bus ที่เชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าสายสีแดง (ปากซอยแจ้งวัฒนะ 5) รับส่ง ภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคารรัฐประศาสนภักดี และพื้นที่ส่วนขยาย C ทั้งนี้ เนื่องจากโครงการอยู่ใน ระหว่างการก่อสร้าง จะแล้วเสร็จปี 2566 โดยกำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2566
- ความกังวล
 - การเดินทางเชื่อมต่อจากสถานีรถไฟฟ้าสายสีแดง เข้ามาภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2566
 - ความเพียงพอของสถานที่จอดรถของหน่วยงาน และผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ใน แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการจอดรถของหน่วยงาน และผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ใน แผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2566

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - การฉีดยากำจัดสัตว์รบกวน เดือนละ 1 ครั้ง (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3.2 กลุ่มลูกค้า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความต้องการ
 - ความชัดเจนในการสื่อสาร และประสานงาน (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ความชัดเจนของการสื่อสาร (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

- ความต้องการ
 - ความรวดเร็ว (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ความคาดหวังเชิงบวก)
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3.3 กลุ่มชุมชน

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - ขอให้เข้มงวดในการกำจัดสิ่งปฏิกูลก่อนปล่อยลงในคลอง (เมื่ออาคาร C สร้างเสร็จ)
 - ควรแยกท่อน้ำทิ้งในการระบายน้ำของพื้นที่ส่วนขยาย C ไม่ให้เป็นท่อเดียวกันกับโรงพยาบาลจุฬาภรณ์ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - จำนวนขยะที่เพิ่มขึ้นจากการเปิดให้บริการพื้นที่ส่วนขยาย C อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนภายในชุมชนในด้านความถี่การเก็บขยะของรถเก็บขยะจากทางสำนักงานเขต ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

3) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ความไม่เป็นระเบียบของร้านค้าบนถนนบริเวณพื้นที่ก่อสร้างส่วนขยาย C ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

4) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - เพื่อความปลอดภัยภายในชุมชนควรจัดตั้งกองอำนวยการรักษาความปลอดภัยร่วมกันระหว่างศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และชุมชน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- มาตรการความปลอดภัยระหว่างพื้นที่ส่วนขยาย C กับบริเวณภายในชุมชน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

5) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ

- เสนอให้ ธพส. เป็นผู้แทนในการประสานกับทางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ในการร่วมกันรักษาความสะอาดถนนเชื่อมต่อระหว่างศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กับชุมชน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

4. โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

4.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วย กลุ่มผู้ใช้บริการ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ

- มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการใช้บริการ (ความต้องการเชิงบวก)

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ

- มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม (ความต้องการเชิงบวก)

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - อาหารที่ให้บริการมีรสชาติอร่อย และ ราคาไม่สูงจนเกินไป (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - ความสะอาดทั่วทั้งบริเวณโครงการ (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4.2 กลุ่มลูกค้า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- ความต้องการ
 - ครบถ้วนตามกระบวนการ (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ความไม่ชัดเจนของการต่อสัญญา ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงการ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ต้นทุนการบริหารจัดการ หรือซ่อมบำรุงที่สูงขึ้นทำให้ผลประโยชน์ร่วมกันระหว่าง ธพส. กับบริษัทฯ ลดลง ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการโครงการของทางบริษัทฯ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความต้องการ
 - ความชัดเจนของการให้คำแนะนำอธิบายในเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ความต้องการเชิงบวก)
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4.3 กลุ่มชุมชน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5. ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

5.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ใช้บริการ

5.1.1 กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ให้กำหนดอัตราค่าเช่าพื้นที่ ตามอัตราหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์

ปี 2563

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - สิ่งของ/ทรัพย์สิน เกิดการสูญหาย

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5.1.2 กลุ่มผู้เช่าเอกชน ไม่แสดงความคิดเห็นในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5.1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

1) ด้านระบบการจราจร

- ความต้องการ
 - มีที่จอดรถที่เพียงพอต่อการใช้บริการ (ความต้องการเชิงบวก)

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5.2 กลุ่มลูกค้า คู่สัญญาจัดจ้างระบบพนักงาน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - นโยบายที่ไม่ชัดเจนของการทำสัญญาจ้าง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์

ปี 2563

2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ความต้องการ
 - ควรมีผู้บริหารของ ธพส. ที่สามารถตัดสินใจในภารกิจต่าง ๆ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ มาประจำ เพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในการประสานงานระหว่าง ธพส. กับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- การตัดสินใจได้ทันทีในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเป็นการลดช่องว่างระหว่าง ธพส. กับผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

3) ด้านการอำนวยความสะดวก

- ความต้องการ

- การสรรหาบุคลากรมาทดแทนบุคลากรที่ลาออกไป เพื่อให้มีอัตราที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานทั้งระบบ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ความไม่ชัดเจนต่อนโยบายในการรับบุคลากรเพิ่มเติม ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

4) ด้านรายได้และสวัสดิการ

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ได้รับเงินเดือนตรงตามวันที่ระบุไว้ในสัญญา (สัญญาระบุว่าภายใน 5 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสาร) ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความกังวล

- ระยะเวลาที่ไม่ชัดเจนในการรับเงินเดือน ส่งผลต่อภาระรายจ่ายในภายหน้า รวมถึงนโยบายที่ไม่ชัดเจน ในการอนุมัติการทำงานล่วงเวลาและการคิดอัตราค่าล่วงเวลาควรอ้างอิงตามฐานเงินเดือนเป็นหลัก ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

5.3 กลุ่มชุมชน

1) ด้านกิจกรรม

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการมีส่วนร่วม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการให้ความรู้

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

- ความต้องการ
 - เสนอให้จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ตารางกิจกรรมต่างๆ รายสัปดาห์ ติดตั้งบริเวณประตูทางเข้า ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6. โครงการศึกษาอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้า 2) กลุ่มคู่ค้า และ 3) กลุ่มชุมชน

2.1 กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วย กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ ซึ่งไม่แสดงความคิดเห็นในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.2 กลุ่มคู่ค้า ไม่แสดงความคิดเห็นในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.3 กลุ่มชุมชน

1) ด้านกิจกรรม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการมีส่วนร่วม

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการให้ความรู้

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

- ความต้องการ
 - เสนอให้ ธพส. ควรแจ้งรายละเอียดของโครงการที่จะดำเนินการ ให้กับประชาชน ภายในชุมชน อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - การไม่ทราบข้อมูล หรือรายละเอียดต่างๆ ในการดำเนินการของโครงการ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

7. กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ

- 1) ด้านการดำเนินการตามนโยบายและแผน
 - ความต้องการ
 - ธพส. สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ได้ (ความต้องการเชิงบวก)
 - ความคาดหวัง
 - นโยบายและแผนงานของธพส. เป็นประโยชน์และสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับประเทศชาติ ทั้งนี้กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563
 - ความกังวล
 - การดำเนินการอาจได้รับผลกระทบจาก
 - (1) ปัจจัยภายนอก การเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศที่รวดเร็วและยากที่จะคาดเดา ทั้งนี้กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563
 - (2) ปัจจัยภายใน การเตรียมความพร้อมและเพิ่มทักษะของผู้บริหารและพนักงานต่อความท้าทายในการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2564
- 2) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน
 - ความต้องการ
 - ธพส. สามารถใช้ทรัพยากรเพื่อบรรลุเป้าหมายได้อย่างคุ้มค่า (ความต้องการเชิงบวก)
 - ความคาดหวัง
 - ธพส. มีการนำเทคโนโลยี ที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการ และตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย ได้ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมด้วย ทั้งนี้ดำเนินการจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับบริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอก โดยกำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563
 - ความกังวล
 - การเข้าถึงหรือการจัดหาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องได้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563
- 3) ด้านการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล
 - ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
 - ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
 - ความกังวล
 - ความชัดเจนในบริบทพันธกิจของ ธพส. ที่จะร่วมกับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อบูรณาการในการขับเคลื่อนและสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

8. กลุ่มพนักงาน ธพส. กลุ่มพนักงาน ธพส. ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย 4 กลุ่ม ได้แก่
1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง 2) กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ และ
4) กลุ่มลูกจ้าง

8.1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ความต้องการ
 - ความรับผิดชอบของพนักงานต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากความรู้ และความสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ความรับผิดชอบต่อนโยบายที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ สำเร็จตามระยะเวลา และนโยบายที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ความต้องการ
 - กำหนดตัวชี้วัด และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายและตัวชี้วัดขององค์กร ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ผู้ปฏิบัติงานขาดทิศทางและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากการกำหนดตัวชี้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับนโยบาย ทั้งนี้กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

- ความต้องการ
 - ความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถนำพาพนักงานและองค์กรไปสู่ความเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ที่สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ความกล้าตัดสินใจโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

- ความต้องการ
 - ค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจประเภทเดียวกัน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับภาระงานและความสมดุลกับขนาดธุรกิจ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

- ความต้องการ
 - บุคลากรทุกคนภายในองค์กร มีโอกาสพัฒนาและมีความก้าวหน้า ตามความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- การกำหนดโครงสร้างองค์กร และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรแต่ละสายงานให้สอดคล้องกับโครงสร้าง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ความชัดเจนของแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สามารถสร้างหน่วยงานที่มีความสามารถในการบังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

8.2 กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ความต้องการ

- การปฏิบัติงานตามขอบเขตงาน (Job Description) รายตำแหน่งให้ชัดเจน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ต้องการลูกน้องปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจากขอบเขตงาน (Job Description) ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ปี 2563

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

- ความต้องการ

- มีทักษะการบริหารงานและการมอบหมายงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และมีทักษะในการพัฒนาลูกน้อง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

- ความต้องการ

- ควรมีค่าตอบแทนวิชาชีพเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- กำหนดสวัสดิการของการลาเป็นในลักษณะขั้นบันได และถ้าหากลาไม่หมดตามที่กำหนด ควรปรับให้เป็นรูปแบบค่าตอบแทนชดเชยให้แทน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- กำหนดสวัสดิการของการลาในรูปแบบการลารายชั่วโมง จะได้ประโยชน์ทั้งพนักงานและบริษัท ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- การบรรจุ หรือจัดสรรตำแหน่ง และการจัดโครงสร้างองค์กรไม่ตรงตามความชำนาญ อาจไม่ได้รับการยอมรับจากทีม ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

8.3 กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ชำนาญการ

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ความต้องการ

- จัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงานในแต่ละคน ตามความถนัดงาน จะมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- การมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม และความชัดเจนของขอบเขตงาน (Job Description) ของแต่ละคน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- จำนวนบุคลากรที่เหมาะสมต่อภาระงานของแต่ละฝ่าย

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ความต้องการ

- กำหนดเกณฑ์การประเมิน KPI และ Core Competency ให้ชัดเจน ทั้งนี้กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

- ความต้องการ

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง

- ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล

- ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

- ความต้องการ

- ความรับผิดชอบต่อการเข้ารับการอบรม ที่มีการจัดขึ้น ไม่ควรผลัดภาระไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาแทน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

- ความต้องการ
 - กำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ
อย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
 - ควรมีค่าตอบแทนวิชาชีพ/เบี้ยขยันเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ทั้งนี้ กำหนด
อยู่ในแผนสร้างสัมพันธ์ ปี 2563
 - ควรมีการปรับอัตราค่าตอบแทน หากพนักงานมีการศึกษาต่อในระหว่างปฏิบัติงาน
และได้รับคุณวุฒิที่สูงขึ้น ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างสัมพันธ์ ปี 2563
 - ควรเพิ่มสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลในการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนได้ ทั้งนี้
กำหนดอยู่ในแผนสร้างสัมพันธ์ ปี 2563
 - ควรเพิ่มสิทธิสวัสดิการให้ครอบคลุมถึงบิดา มารดา บุตร/ธิดา ที่บรรลุนิติภาวะแล้ว
ของพนักงาน ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างสัมพันธ์ ปี 2563
- ความคาดหวัง
 - ค่าตอบแทนวิชาชีพ/ความชำนาญการพิเศษ เพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ทั้งนี้
กำหนดอยู่ในแผนสร้างสัมพันธ์ ปี 2565
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความคาดหวัง
 - กำหนดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่พนักงานแต่ละสายงาน จะได้มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างแท้จริง ทั้งนี้ กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

8.4 กลุ่มลูกจ้าง

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

- ความต้องการ
 - กำหนดอัตราเงินเดือนแต่ละสาย งานให้ชัดเจน และตำแหน่งตามวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติควรมีค่าตอบแทนทั้งประสบการณ์ และระดับการศึกษาไม่ใช่เฉพาะการศึกษาอย่างเดียว โดยให้พิจารณาจากความสามารถและประสบการณ์ด้วย ทั้งนี้กำหนดอยู่ในแผนสร้างความสัมพันธ์ ปี 2563

- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

7) ด้านการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

- ความต้องการ
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความคาดหวัง
 - ไม่แสดงความคิดเห็น
- ความกังวล
 - ไม่แสดงความคิดเห็น

2. การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง จากการรับฟังความคิดเห็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้เสียสามารถสรุปภาพรวมช่องว่าง (Gap) ในระดับความคาดหวัง ดังนี้

1) ความชัดเจนของสื่อบอกทางในการเดินทางไปยังจุดหมายได้อย่างถูกต้อง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า ธพส. มีแผนการดำเนินการปรับปรุงป้ายบอกทางในบางปี แต่เนื่องจากภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มีเส้นทางการเข้าออกหลายเส้นทาง ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงป้ายบอกทางอย่างต่อเนื่อง

2) การจัดการรถ Shuttle Bus ที่เชื่อมต่อสถานีรถไฟฟ้าสายสีแดง (ปากซอยแจ้งวัฒนะ 5) รับส่งภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า ธพส. ให้บริการรถ Shuttle Bus รับส่งผู้ใช้บริการอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่แล้ว แต่เนื่องจากรถไฟฟ้าสายสีแดง อยู่ระหว่างก่อสร้างยังไม่แล้วเสร็จ ทำให้ไม่สามารถให้บริการรับส่งเชื่อมต่อกับสถานีรถไฟฟ้าสายสีแดงได้

3) นโยบายและแผนงานของ ธพส. ที่เป็นประโยชน์และสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับประเทศชาติ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินการและตอบสนองผู้มีส่วนได้เสียได้ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า ที่ผ่านมา ธพส. มีการดำเนินการตามแผนงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย มาตลอด แต่เนื่องจาก ธพส. มีกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม ทำให้ต้องทบทวน และปรับปรุงแผนงานให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ

4) ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ มีแนวทางการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า ธพส. ดำเนินการจัดทำแผนการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร แต่ทั้งนี้ แผนการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควรจะมีการทบทวนให้เหมาะสมกับการพัฒนาบุคลากรในแต่ละฝ่าย รวมถึงการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาบุคลากร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ดังกล่าว ไปพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญต่อบุคลากร รวมทั้งการสร้างการรับรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมแนวทางการจัดสรรตำแหน่งให้เกิดการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรอย่างชัดเจน

5) ด้านการรับเงินเดือนตรงตามวันที่ระบุไว้ในสัญญา (สัญญาระบุว่าภายใน 5 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสาร) จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า กระบวนการจ่ายเงินเดือนยังขาดความชัดเจน และไม่เป็นตามที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนั้น ควรปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินเดือนให้มีความชัดเจน ตรงเวลาตามที่ระบุในสัญญา

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563

การนำเสนอในบทที่ 4 นี้ เป็นการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 จาก 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักของ ธพส. ได้แก่ (1) กลุ่มลูกค้า (2) กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ (3) พนักงาน ธพส. (4) คู่ค้า และ (5) กลุ่มชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม ในบทนี้นำเสนอเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม (2) ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม โดยผลการสำรวจในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลักของ ธพส. รวมทั้งสิ้น 758 ตัวอย่าง ดังนี้

ลำดับ	กลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	ลูกค้า	1. ผู้เช่าภาครัฐ 2. ผู้เช่าเอกชน 3. ผู้ใช้บริการ	335 71 200
2	ผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ	ผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ	4
3	พนักงาน ธพส.	1. ผู้บริหารระดับสูง 2. ผู้บริหารระดับกลาง 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ 4. ลูกจ้าง	4 21 26 7
4	คู่ค้า	คู่ค้า	59
5	ชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม	ชุมชน	31
รวมทั้งสิ้น			758

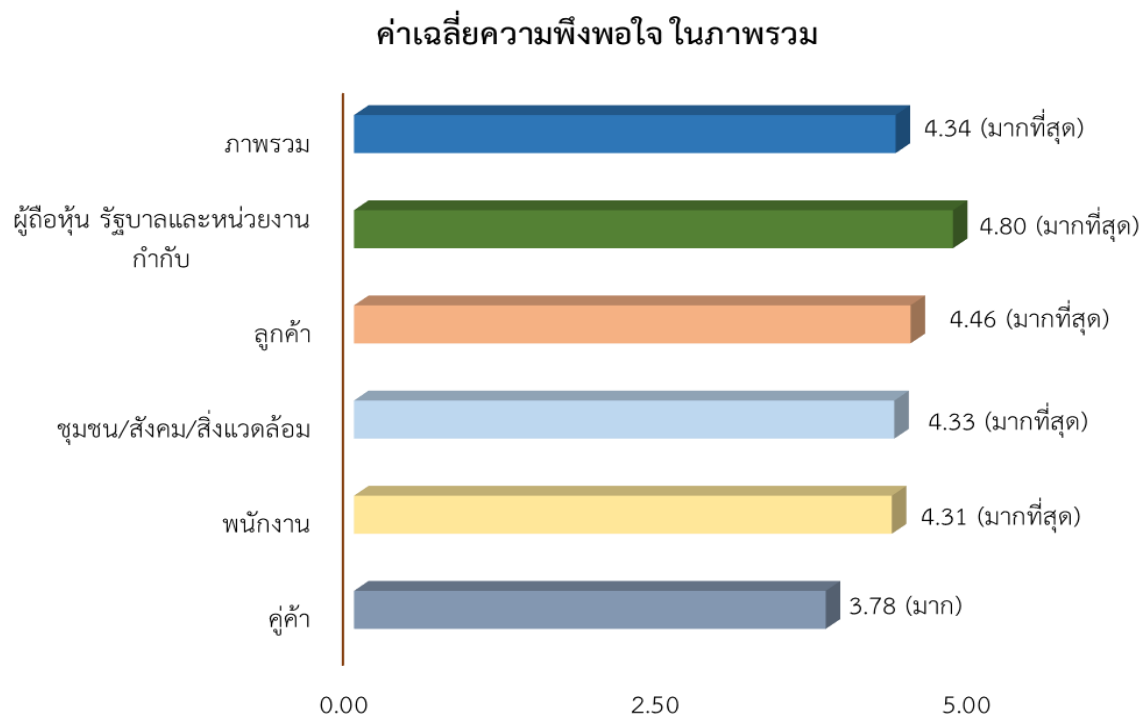
ในภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณาจากผู้มีส่วนได้เสีย จาก 5 กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า มี 4 กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) กลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ (ค่าเฉลี่ย 4.80)
- 2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- 3) กลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 4) กลุ่มตัวอย่างพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

(แผนภูมิที่ 4-1)

แผนภูมิที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม



ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส.ในแต่ละกลุ่ม เป็นดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า ประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เช่าอาคารรัฐ ผู้เช่าเอกชน และผู้ใช้บริการ

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มลูกค้า ในภาพรวมประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- (3) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
- (4) ความพึงพอใจต่อ 7P
- (5) ความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

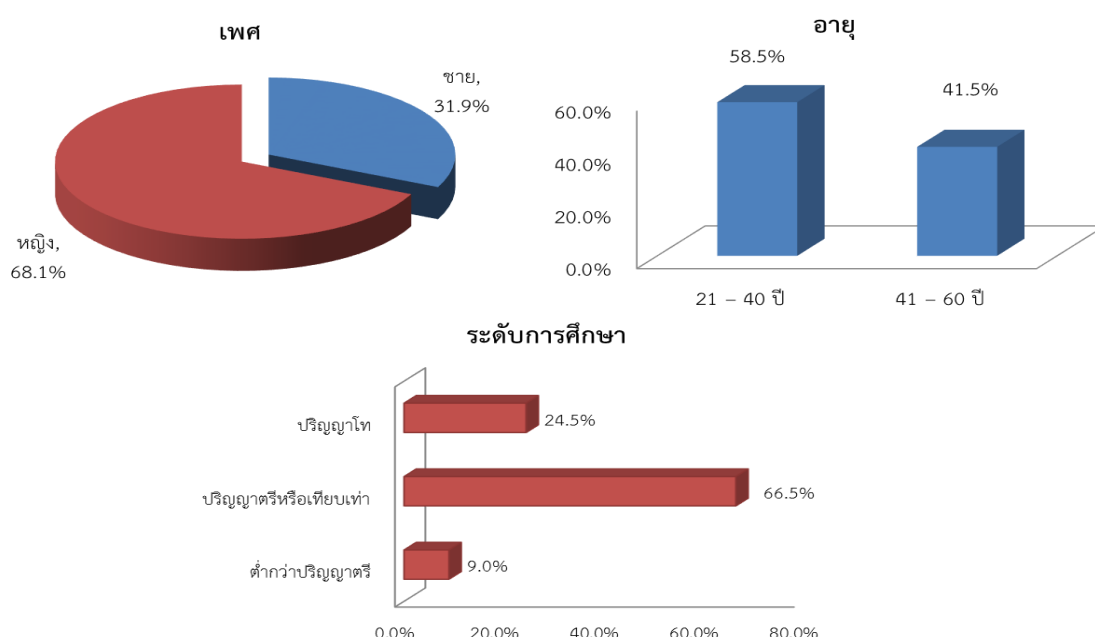
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา รายละเอียดมีดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ จำนวน 335 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.1) มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 58.5) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 66.5) (แผนภูมิที่ 4-2)

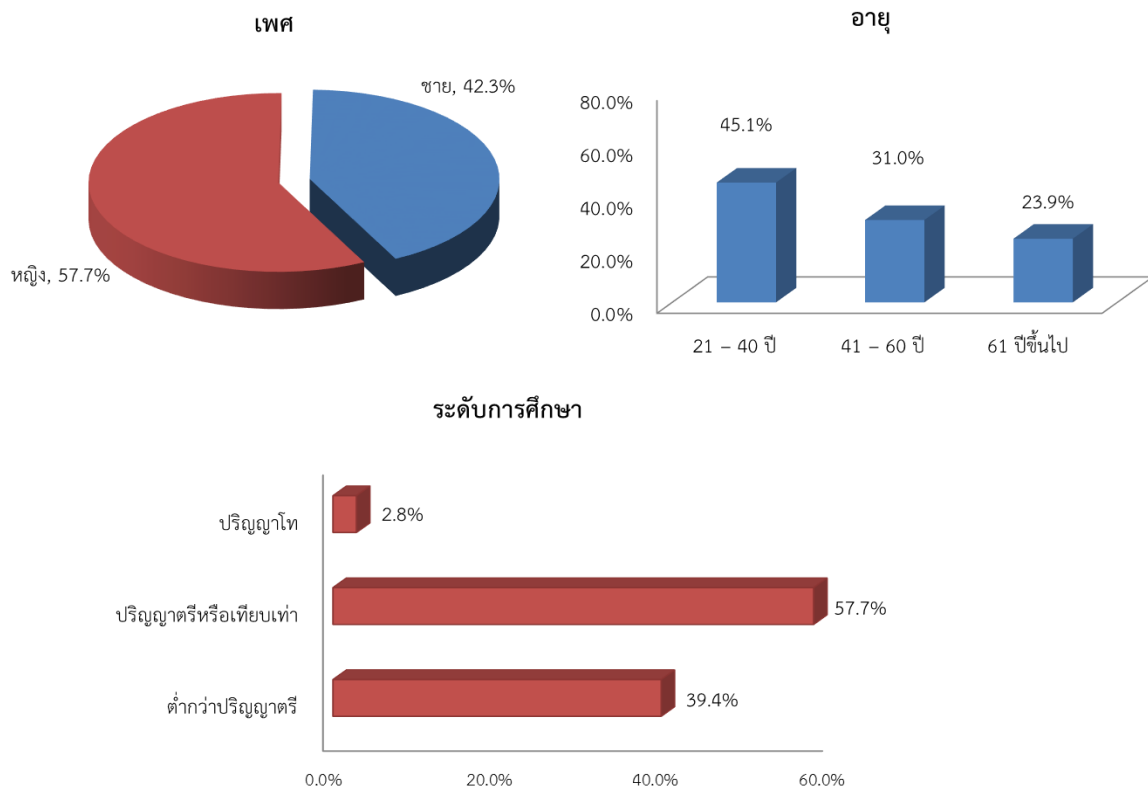
แผนภูมิที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ



1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน จำนวน 71 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.7) มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.1) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 57.7) (แผนภูมิที่ 4-3)

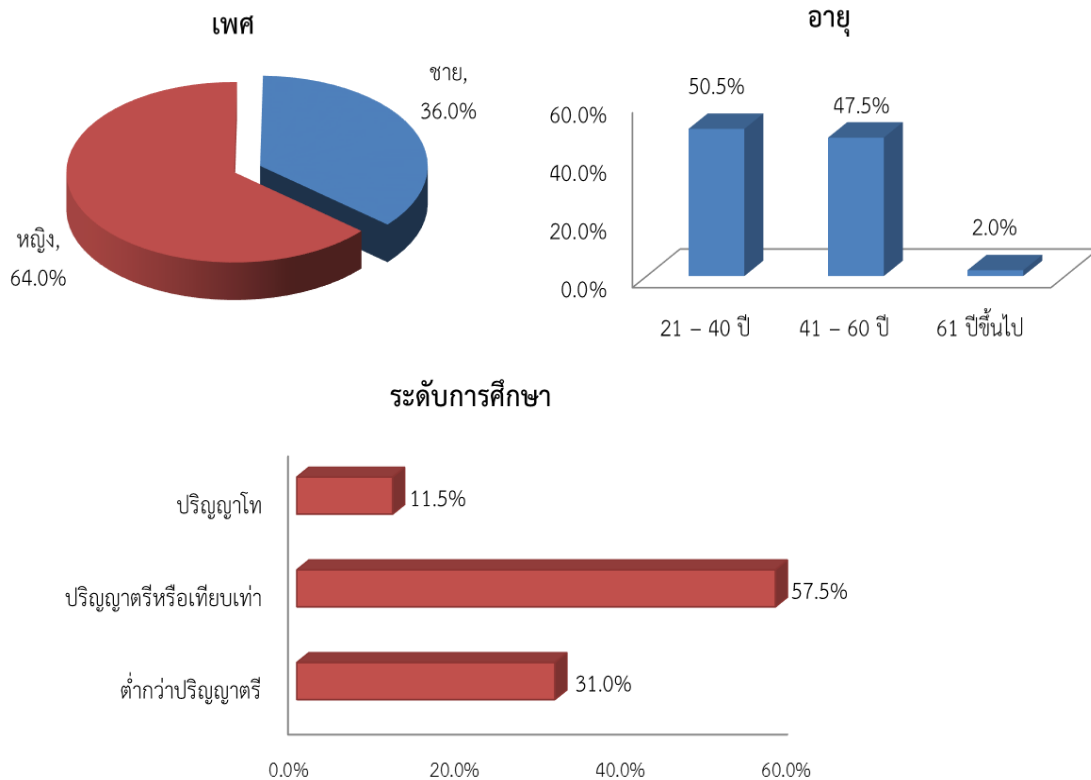
แผนภูมิที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน



1.3 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.4) มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 50.5) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 57.5) (แผนภูมิที่ 4-4)

แผนภูมิที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ



ตารางที่ 4-1 จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

หน่วย : ราย

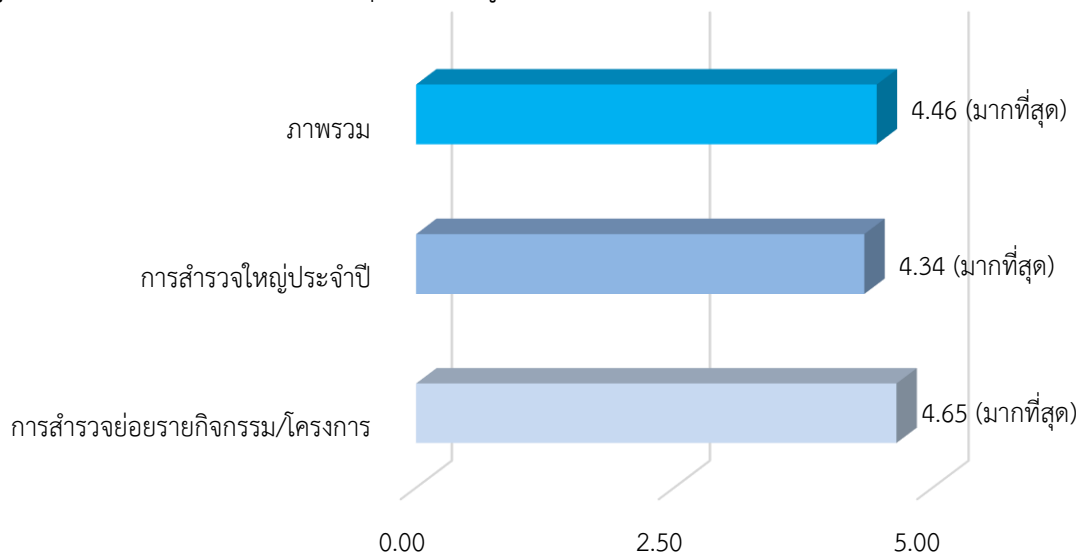
ข้อมูลทั่วไป	รวม	ผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าเอกชน	ผู้ใช้บริการ
รวม	606	335	71	200
เพศ				
- ชาย	209	107	30	72
- หญิง	397	228	41	128
อายุ				
- 21 – 40 ปี	329	196	32	101
- 41 – 60 ปี	256	139	22	95
- 61 ปีขึ้นไป	21	0	17	4
ระดับการศึกษา				
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	120	30	28	62
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	379	223	41	115
- ปริญญาโท	107	82	2	23

2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างลูกค้า แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสำรวจใหญ่ประจำปี และการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ โดยผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในภาพรวม จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ร้อยละ 60 รวมกับผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 40 ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) (แผนภูมิที่ 4-5) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.02) (ตารางที่ 4-2)

แผนภูมิที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ



ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็น
การประเมิน และลักษณะการสำรวจ

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการ เปรียบเทียบ	การสำรวจใหญ่ ประจำปี	การสำรวจย่อย รายการกิจกรรม/โครงการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.20	4.24	+0.04	4.01	4.57
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.48	+0.09	4.43	4.55
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	4.17	+0.16	3.92	4.55
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	4.44	4.55	+0.11	4.47	4.68
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.56	4.56	-	4.53	4.60
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.54	4.55	+0.01	4.50	4.62
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.58	4.65	+0.07	4.51	4.85
8. ด้านเจ้าหน้าที่ (ด้านการเงิน)	4.78	4.79	+0.01	-	4.79
9. ด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสัมพันธ์/การมีส่วนร่วม	4.62	4.62	-	-	4.62
ภาพรวม	4.44	4.46	+0.02	4.34	4.65

2.2 ความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
จากการสำรวจใหญ่ประจำปี

2.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ต่อกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ได้แก่ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และด้านการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 และ 4.41 ตามลำดับ) ซึ่งเกือบทุกประเด็นที่ประเมินทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และ

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าภาครัฐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทุกประเด็นที่ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2563 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.04) ทั้งนี้ประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลง คือ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (-0.09) (ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน

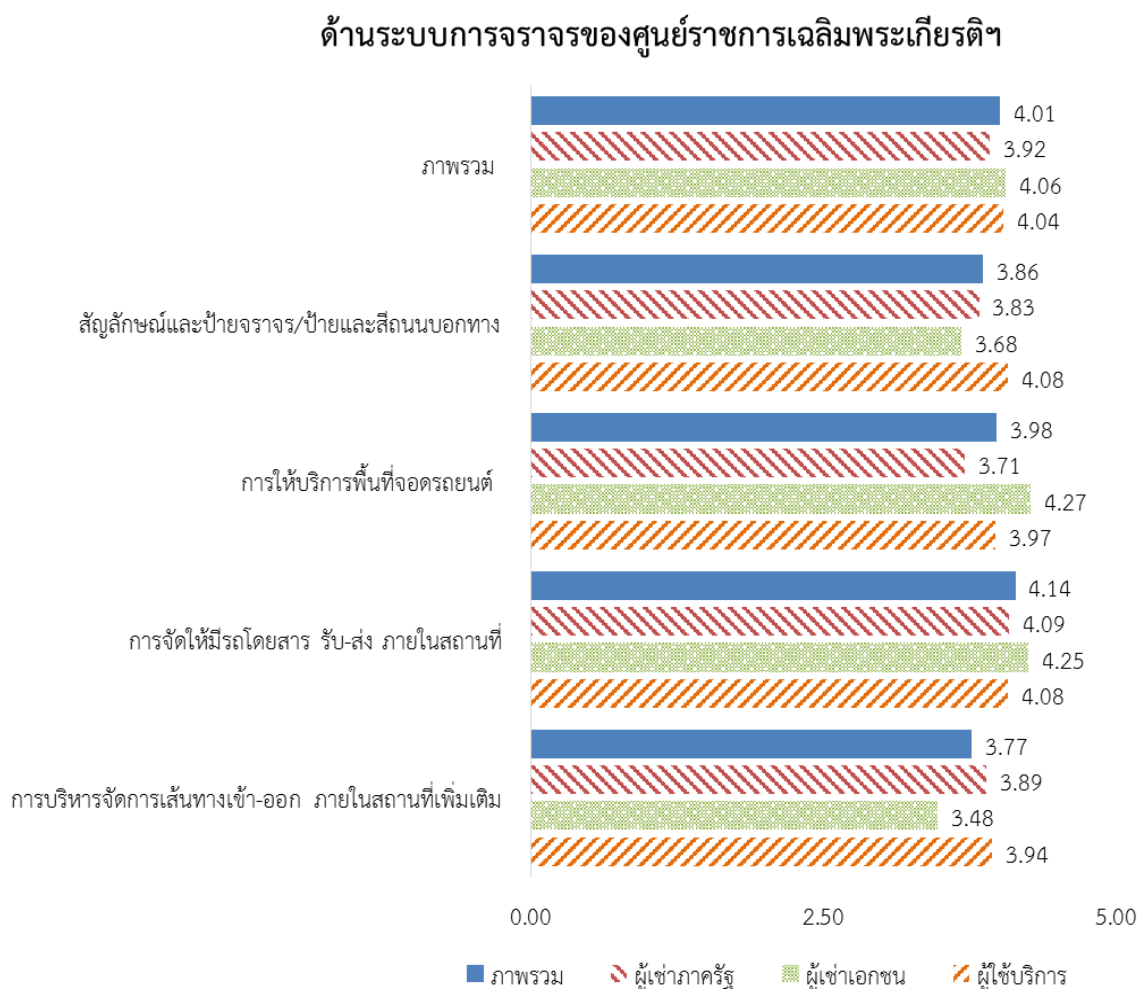
ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการเปรียบเทียบ	ผู้เข้าภาครัฐ	ผู้เข้าเอกชน	ผู้ใช้บริการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	3.96	4.01	+0.05	3.92	4.06	4.04
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.43	+0.04	4.05	4.53	4.70
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	3.92	-0.09	3.96	3.98	3.83
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ	4.35	4.47	+0.12	4.19	4.42	4.79
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.45	4.53	+0.08	4.18	4.67	4.75
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.47	4.50	+0.03	4.19	4.58	4.72
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.50	4.51	+0.01	4.13	4.61	4.79
ภาพรวม	4.30	4.34	+0.04	4.09	4.41	4.52

2.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ประเมิน

1) ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวมด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (แผนภูมิที่ 4-6)

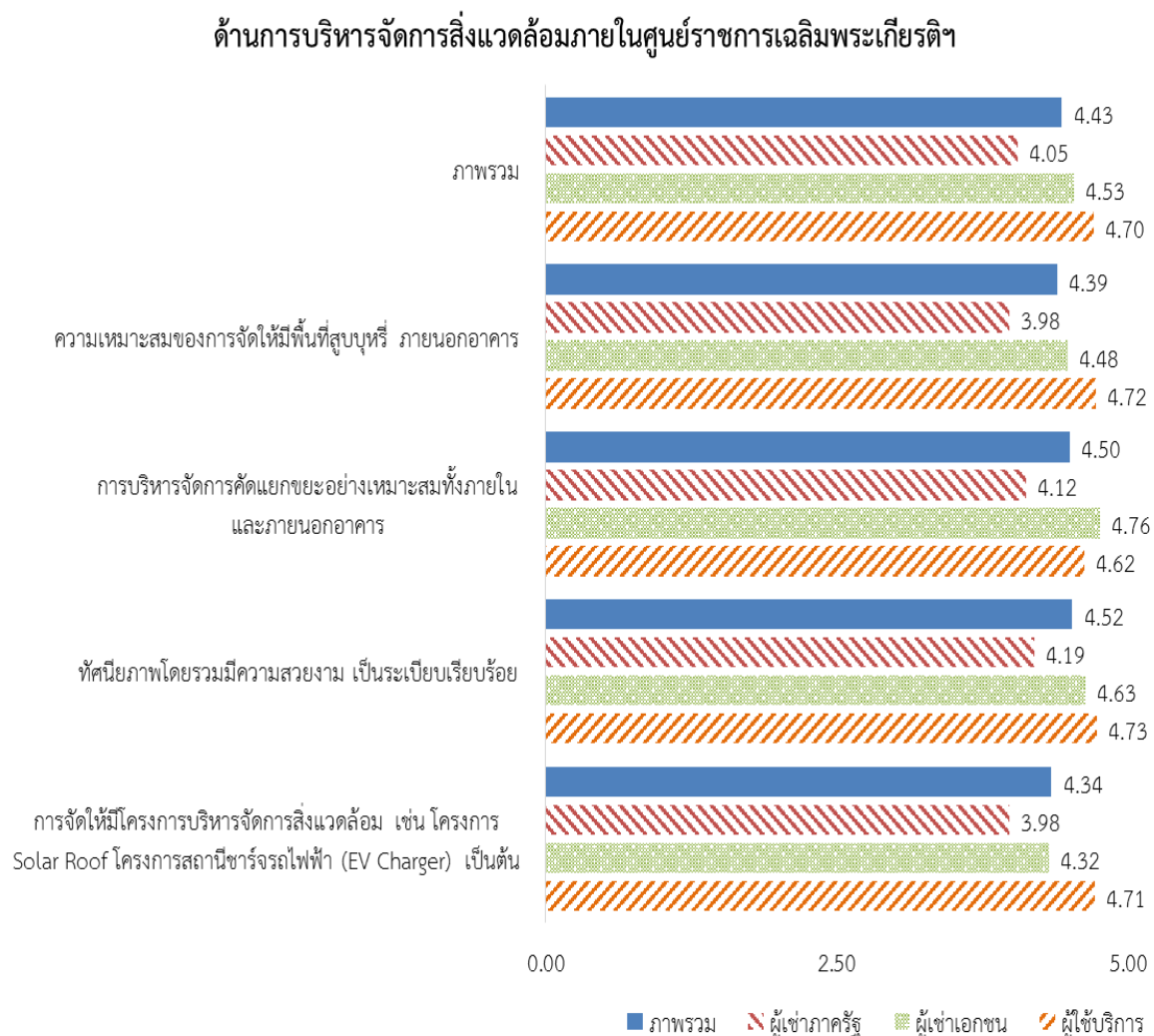
แผนภูมิที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้ำต่อด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.53 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) (แผนภูมิที่ 4-7)

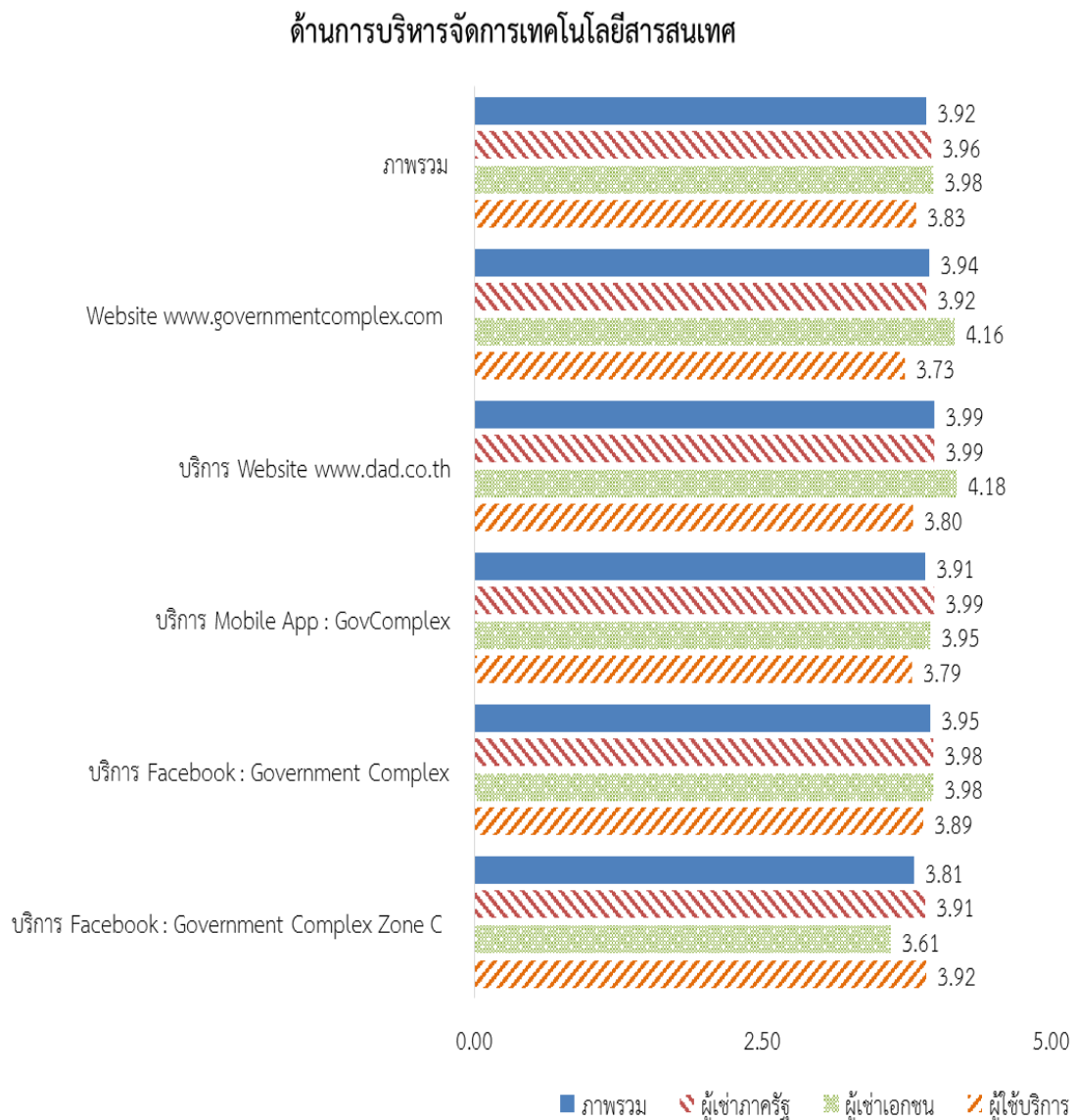
แผนภูมิที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (แผนภูมิที่ 4-8)

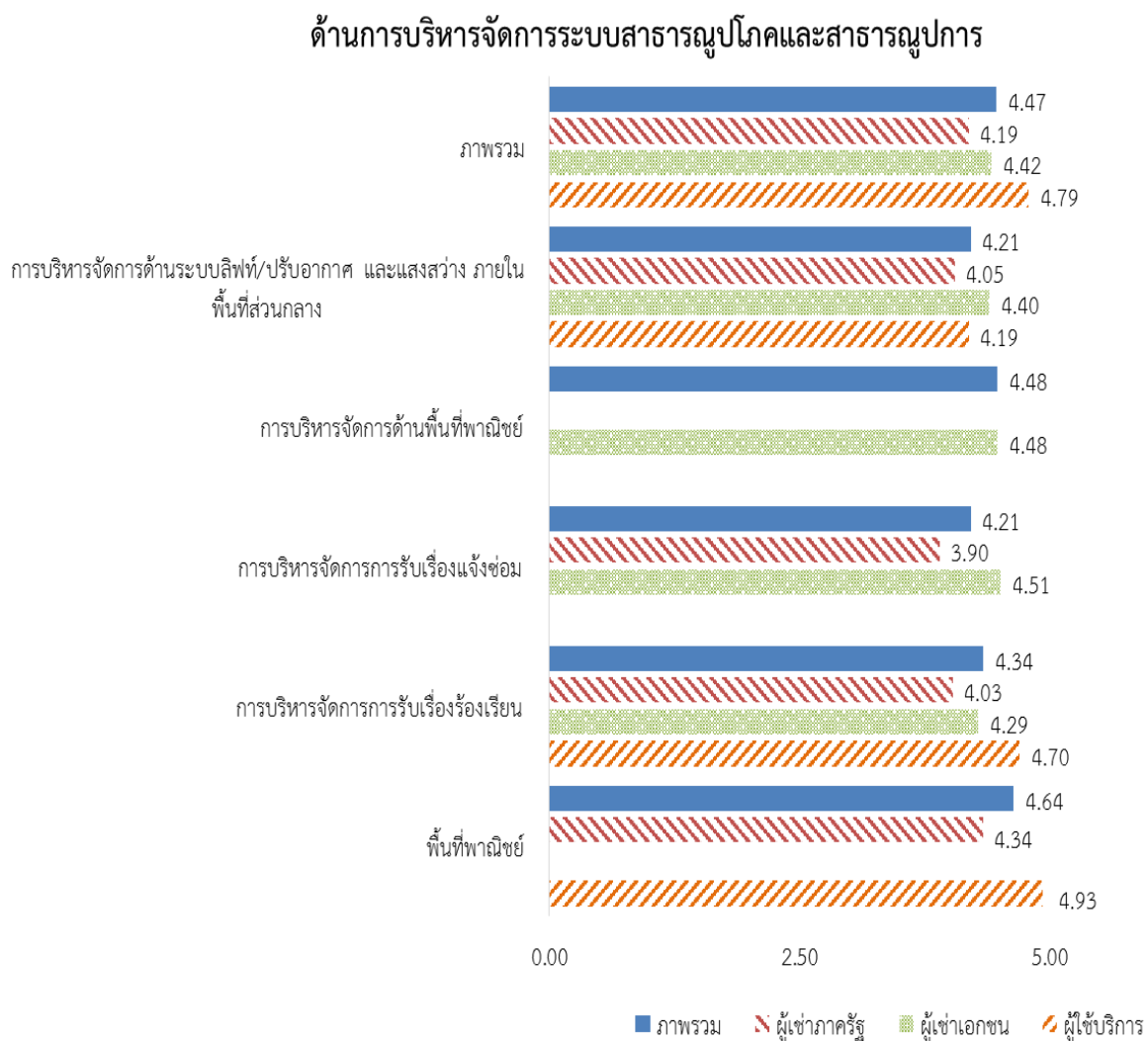
แผนภูมิที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) จาก 5 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.42 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) (แผนภูมิที่ 4-9)

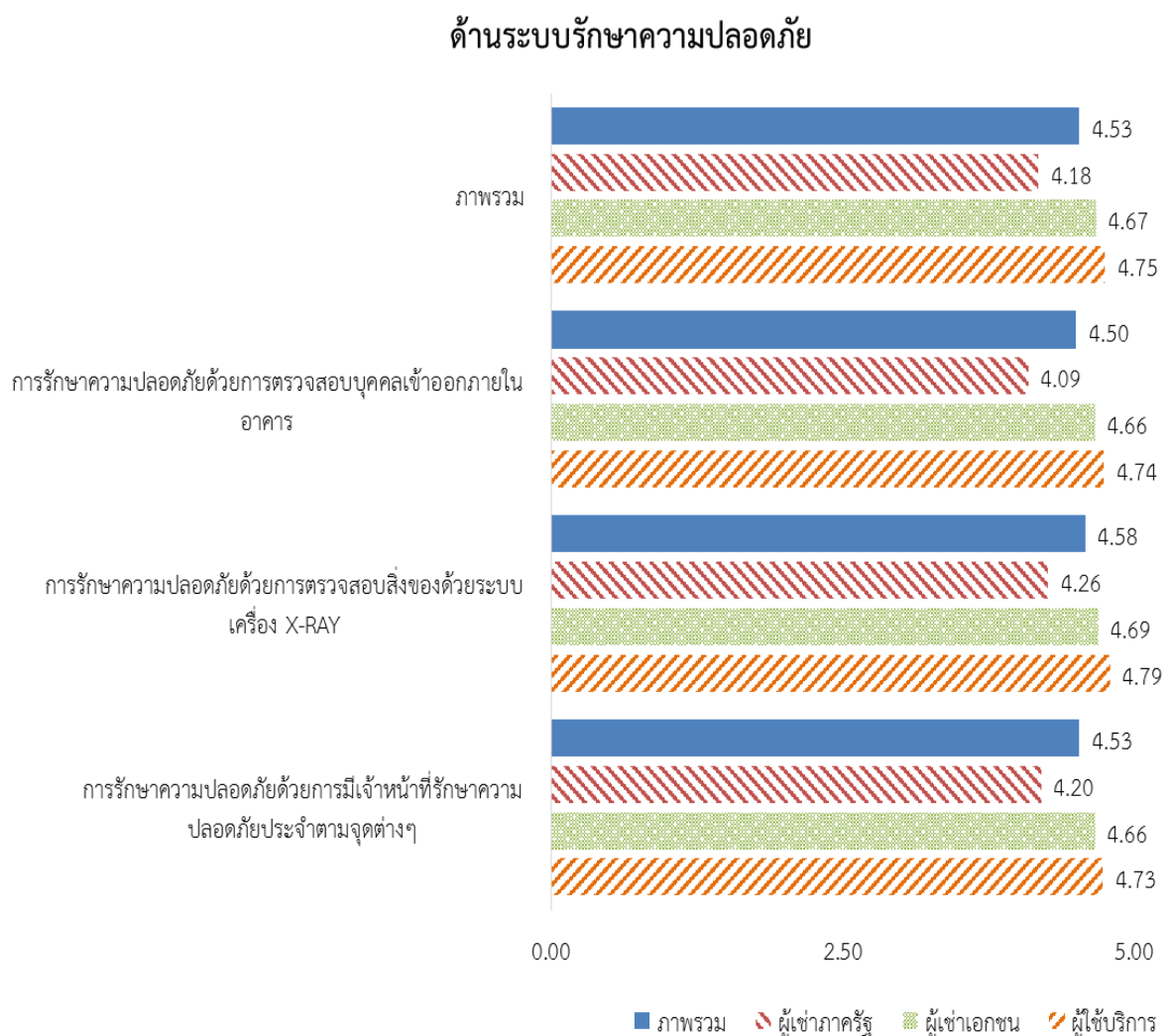
แผนภูมิที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ในภาพรวมด้านระบบรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.67 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) (แผนภูมิที่ 4-10)

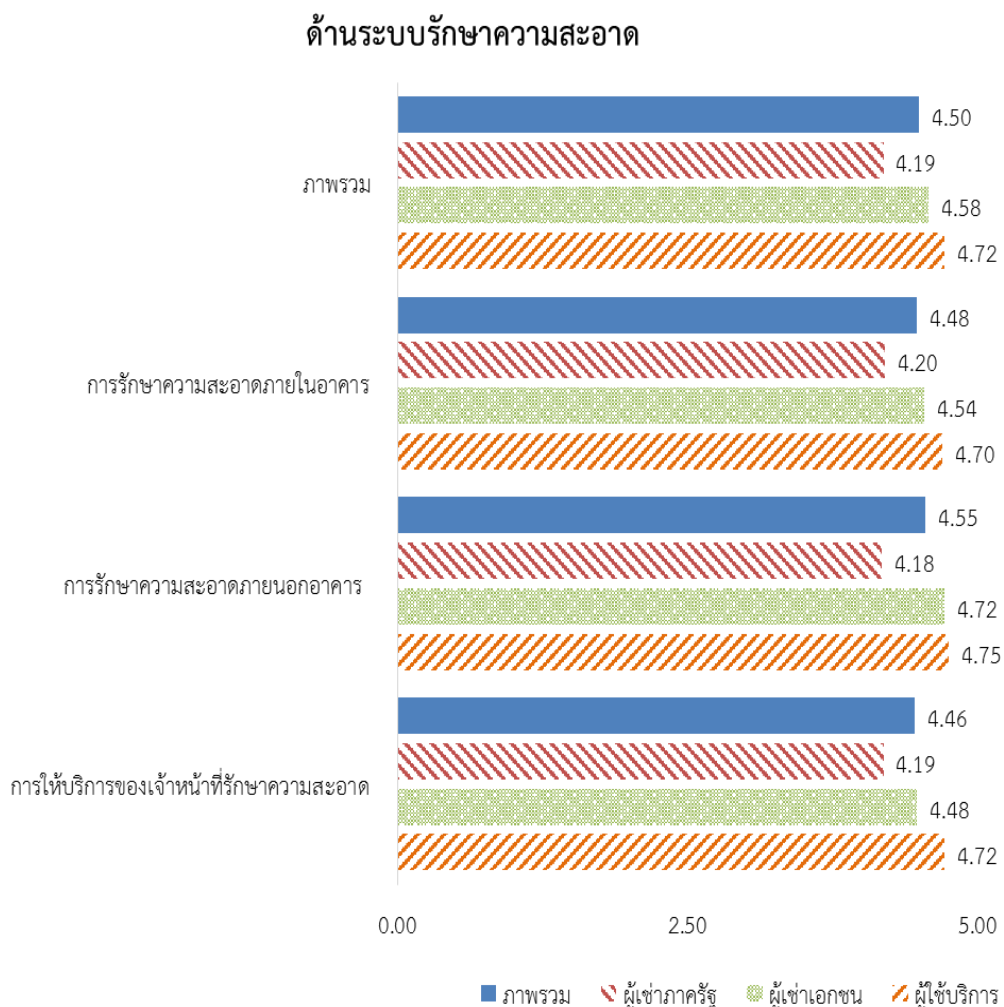
แผนภูมิที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

ในภาพรวมด้านระบบรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72 และ 4.58 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) (แผนภูมิที่ 4-11)

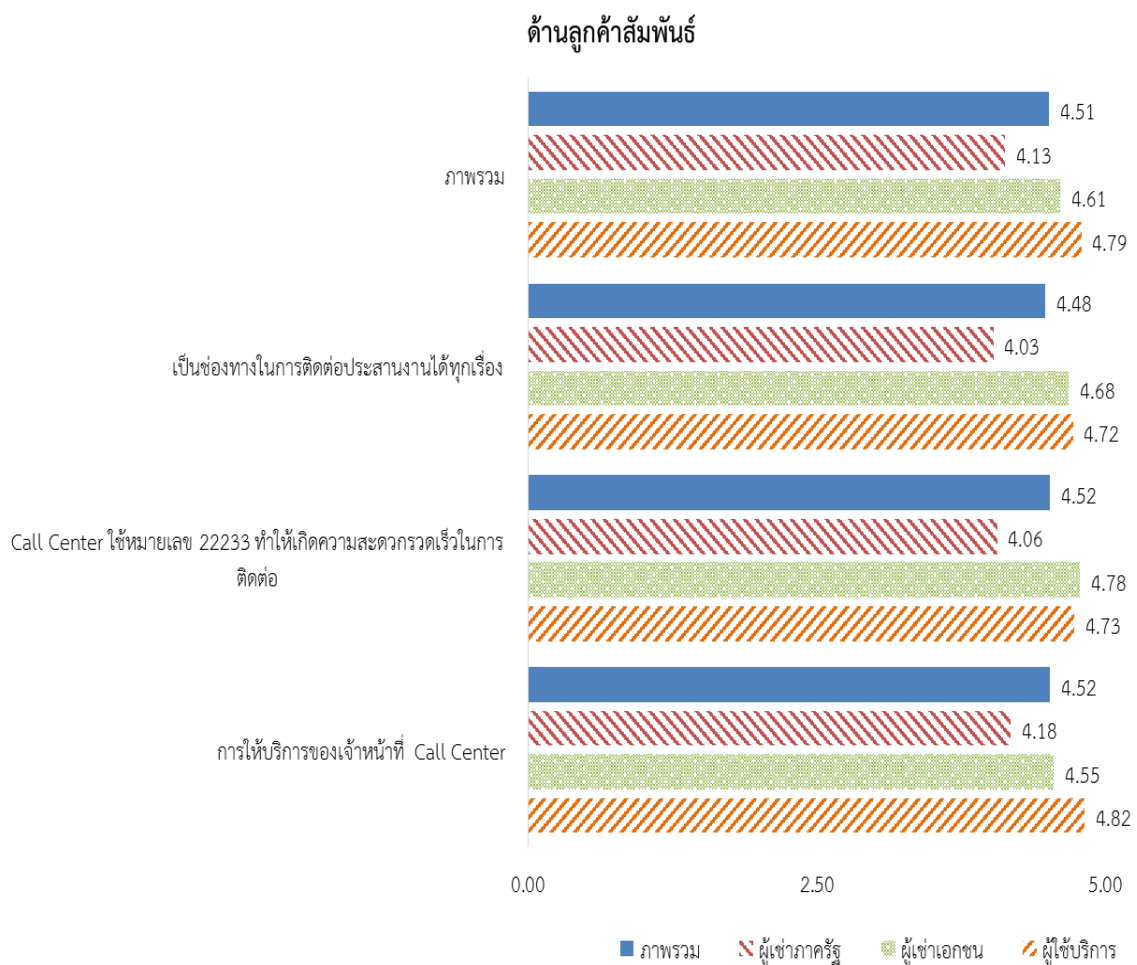
แผนภูมิที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ในภาพรวมด้านลูกค้าสัมพันธ์ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79 และ 4.61 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) (แผนภูมิที่ 4-12)

แผนภูมิที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2.3 ความพึงพอใจ จากการสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ

ในปี 2563 บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการ จำนวน 34 กิจกรรม/โครงการ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ ที่ดำเนินการในปี 2563 มีรายละเอียด ดังนี้

2.3.1 ผลการประเมินในภาพรวม

กิจกรรม/โครงการ ที่ดำเนินการในปี 2563 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และจาก 34 กิจกรรม/โครงการ ที่ประเมิน พบว่า ทุกกิจกรรม/โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 4-4) แสดงถึงความประทับใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ

กิจกรรม/โครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม (คน)	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ (คน)	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
1) กิจกรรม				
(1) วันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)	7,500	60	4.67	มากที่สุด
(2) วันเด็ก (ชุมชน)	200	40	4.63	มากที่สุด
(3) ออมบุญ	1,180	80	4.59	มากที่สุด
(3.1) ออมบุญวันปีใหม่	600	40	4.60	มากที่สุด
(3.2) ออมบุญวันมาฆบูชา	580	40	4.58	มากที่สุด
(4) Kids Day Camp Online	101	34	4.59	มากที่สุด
(5) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)	-	30	4.87	มากที่สุด
(6) พัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)	-	30	4.53	มากที่สุด
(7) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)	-	30	4.40	มากที่สุด
(8) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)	-	30	4.30	มากที่สุด
(9) ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี	-	30	4.80	มากที่สุด
(10) ชื่อมอพยพหนีไฟ	-	40	4.80	มากที่สุด
2) โครงการ				
(1) การปรับปรุงศาลาพักผ่อน	-	30	4.50	มากที่สุด
(2) การปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม	-	30	4.60	มากที่สุด
(3) การให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	-	30	4.57	มากที่สุด
(4) การพัฒนาระบบจองพื้นที่ออนไลน์	-	30	4.73	มากที่สุด
(5) การปรับปรุงฝารองนั่งเอกประสงค์ ชั้น 1-2	-	30	4.60	มากที่สุด
(6) การอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน	-	30	4.77	มากที่สุด
(7) ระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)	-	30	4.50	มากที่สุด
(8) การคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19	-	30	4.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ (ต่อ)

กิจกรรม/โครงการ	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม (คน)	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ (คน)	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
(9) DAD Magazine	-	30	4.57	มากที่สุด
(10) DAD TV	-	30	4.47	มากที่สุด
3) การสำรวจรายไตรมาส				
(1) ตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์	-	120	4.73	มากที่สุด
(2) บริจาคโลหิต	-	160	4.67	มากที่สุด
(3) พัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	-	40	4.65	มากที่สุด
(4) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)	-	160	4.87	มากที่สุด
(5) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	-	160	4.65	มากที่สุด
(6) การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน	-	160	4.79	มากที่สุด
(7) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	-	160	4.85	มากที่สุด
(8) การปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง	-	160	4.66	มากที่สุด
(9) การให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	-	160	4.57	มากที่สุด
(10) การให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง	-	160	4.58	มากที่สุด
(11) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย)	-	67	4.58	มากที่สุด
(12) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)	-	34	4.62	มากที่สุด
(13) Sky Running	-	160	4.70	มากที่สุด
(14) DANCE STUDIO	-	30	4.70	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	-	2,435	4.65	มากที่สุด

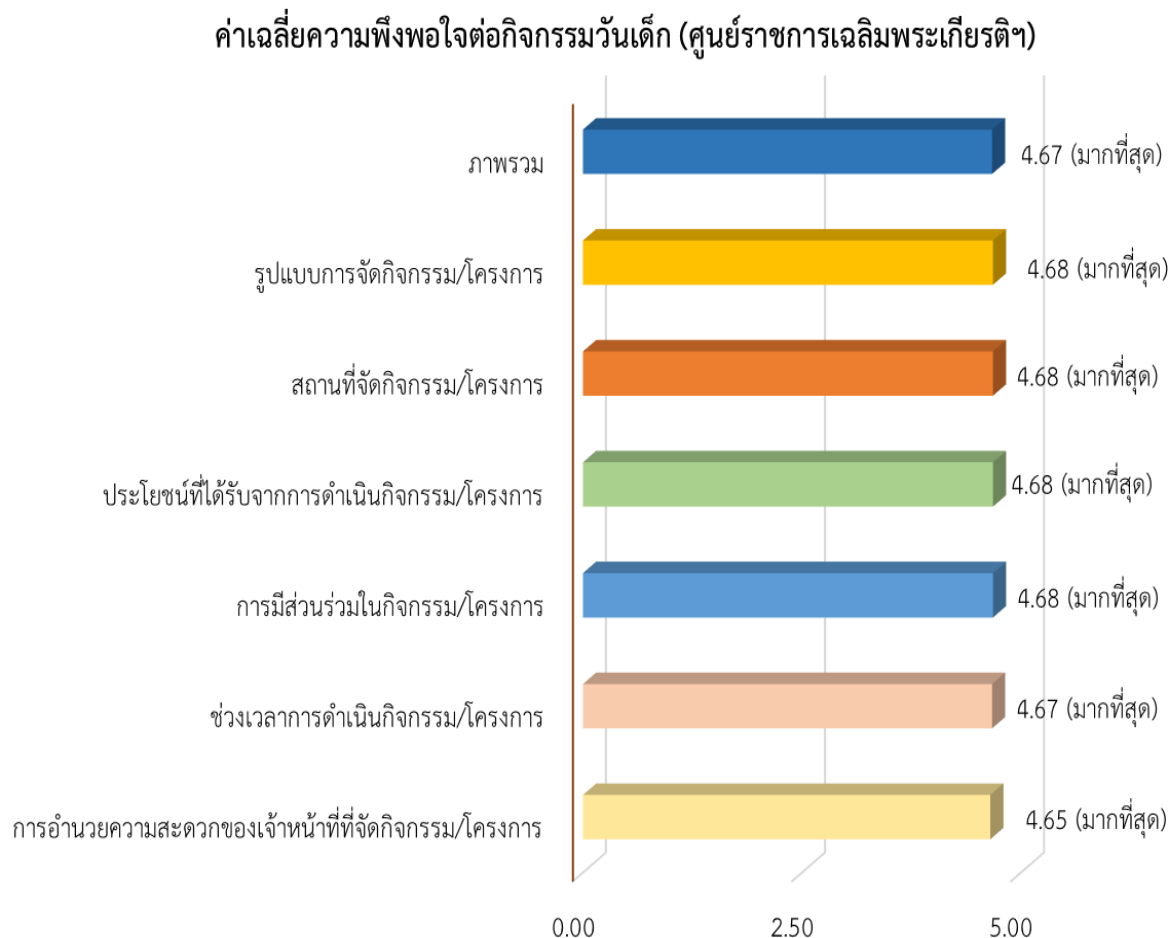
2.3.2 ผลการประเมินในแต่ละกิจกรรม/โครงการ

1) ผลการประเมินรายกิจกรรม

1.1) กิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)

กิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ) จัดขึ้นในวันเสาร์ที่ 11 มกราคม 2563 ณ ลานอเนกประสงค์ชั้น 2 ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ และผู้ประกอบการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ให้การสนับสนุนของรางวัล จำนวน 22 หน่วยงาน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 7,500 คน กิจกรรมบนเวที มีการจัดกิจกรรมเล่นเกม แจกของรางวัลมากมาย รวมทั้งบริการอาหาร/เครื่องดื่ม ฟรีตลอดทั้งงาน ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 4 ประเด็น คือ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.68 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-13)

แผนภูมิที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)



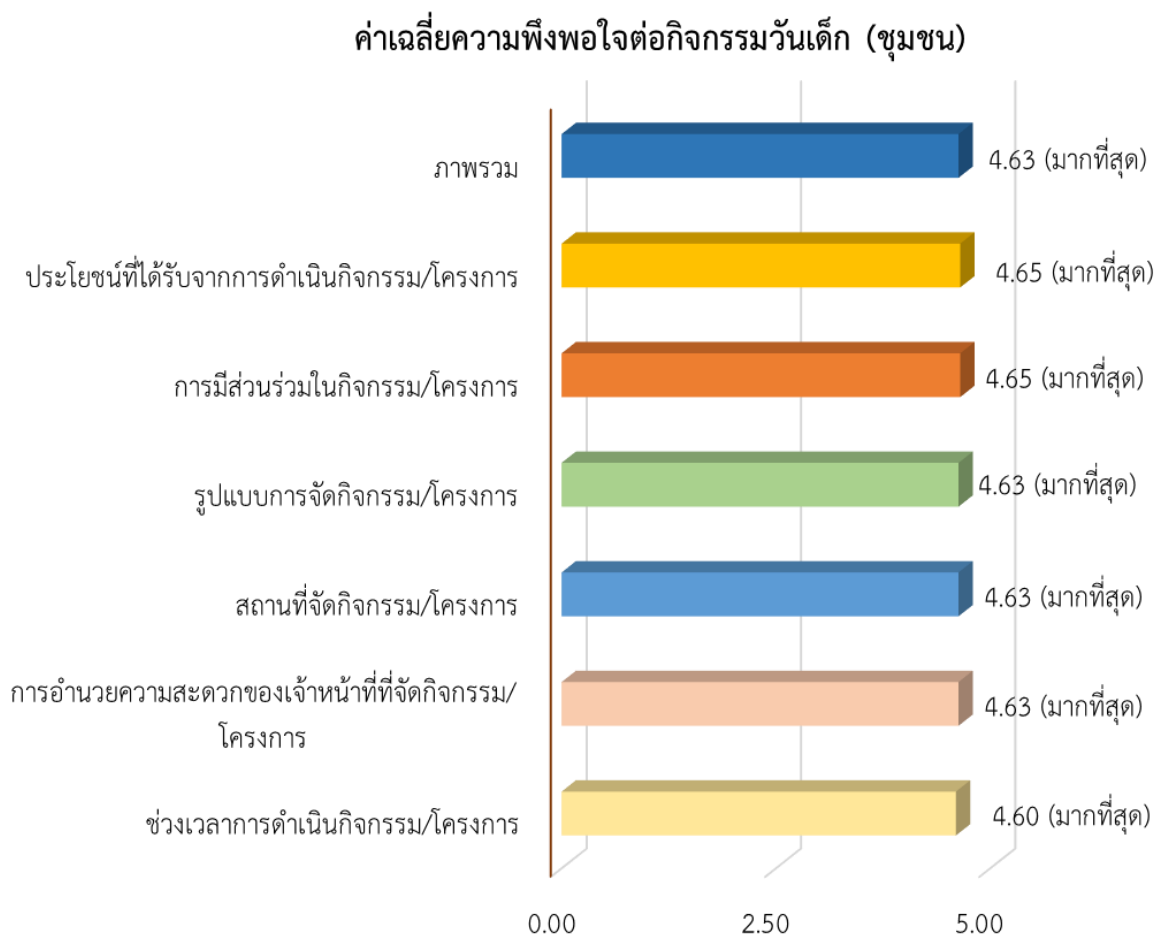
กิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)



1.2) กิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ร่วมกับ คณะกรรมการกลางชุมชนเคหะหลักสี่ จัดกิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน) ในวันเสาร์ที่ 11 มกราคม 2563 ณ สนามบาส เคหะชุมชนหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ ตั้งแต่เวลา 16.30 น. – 18.00 น. โดยมีกิจกรรมบนเวที ร่วมเล่นเกม แจกของรางวัลมากมาย และบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.65 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) และช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-14)

แผนภูมิที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)



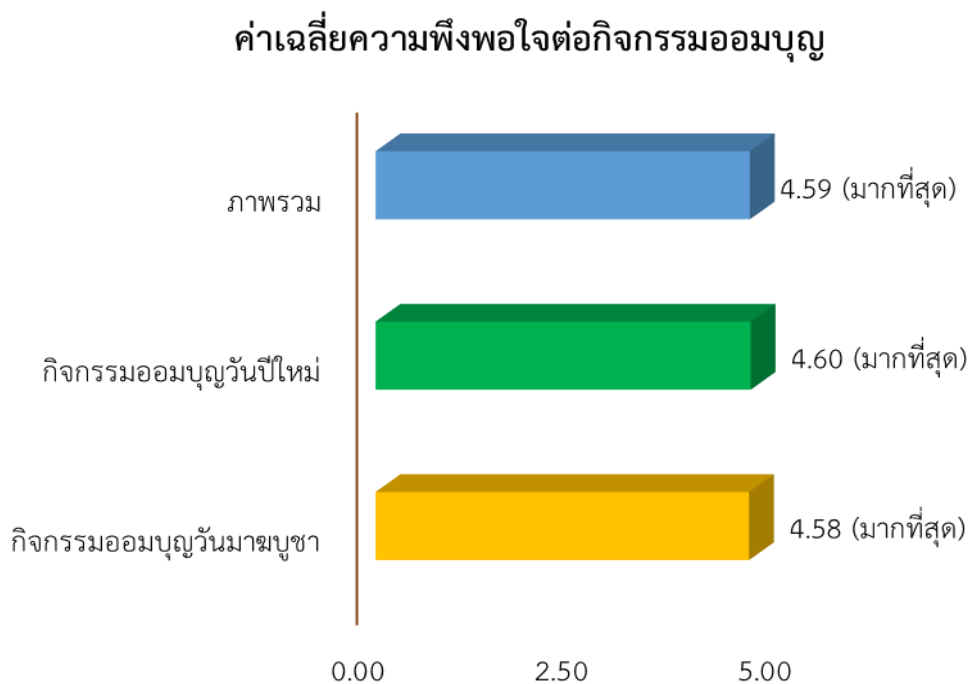
กิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)



1.3) กิจกรรมออมบุญ

กิจกรรมออมบุญ จัดขึ้น 2 ครั้ง ได้แก่ 1) ออมบุญวันปีใหม่ วันที่ 6-7 มกราคม 2563 และ 2) ออมบุญวันมาฆบูชา วันที่ วันที่ 4-5 กุมภาพันธ์ 2563 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 1,180 คน ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) โดยทั้ง 2 กิจกรรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.58 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-15)

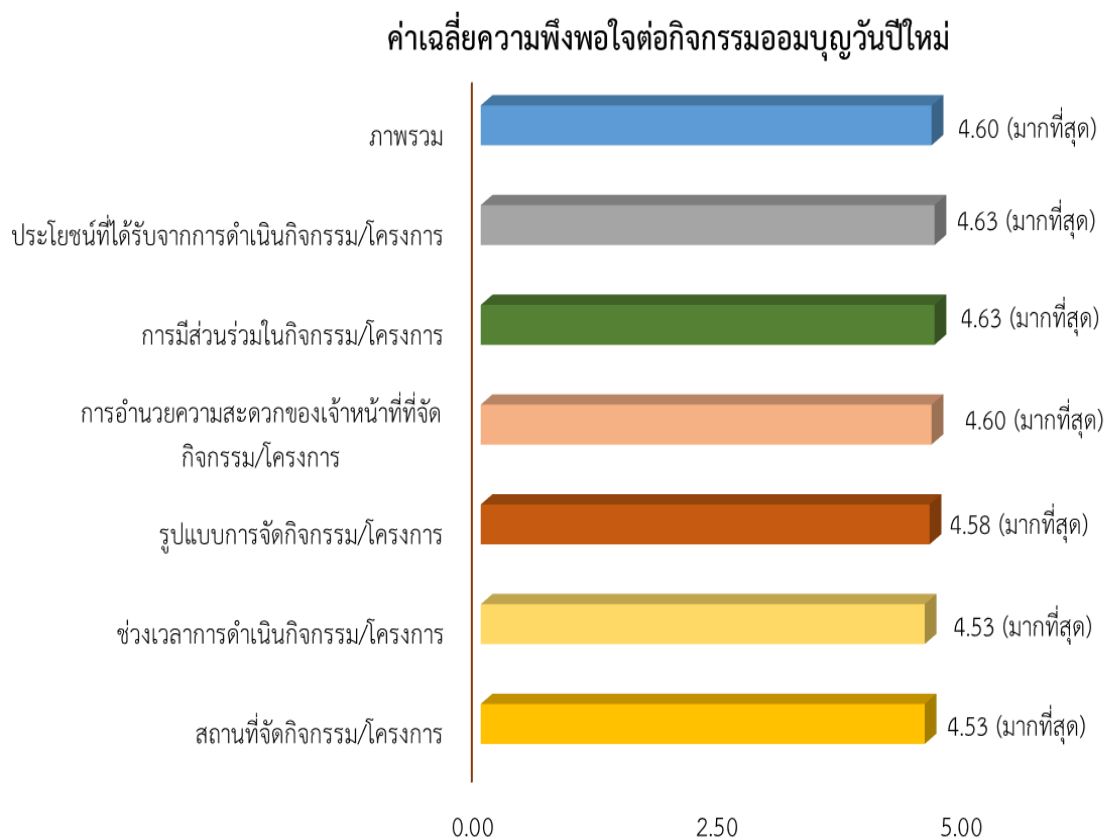
แผนภูมิที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญ



(1) กิจกรรมออมบุญวันปีใหม่

กิจกรรมออมบุญวันปีใหม่ จัดขึ้น 2 วัน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 600 คน คือ วันที่ 6 มกราคม 2563 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เวลา 08.00-09.30 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 200 คน และวันที่ 7 มกราคม 2563 ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี เวลา 08.00-09.30 น. ซึ่งทั้ง 2 วัน ได้มีมนต์พระสงฆ์ จากวัดซอยสามัคคี (ธรรมสุขใจ) จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9 รูป โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ร่วมทำบุญ ถวายสังฆทาน ตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง รวมถึงปัจจัยตามจิตศรัทธา ถวายแด่พระสงฆ์ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-16)

แผนภูมิที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญวันปีใหม่

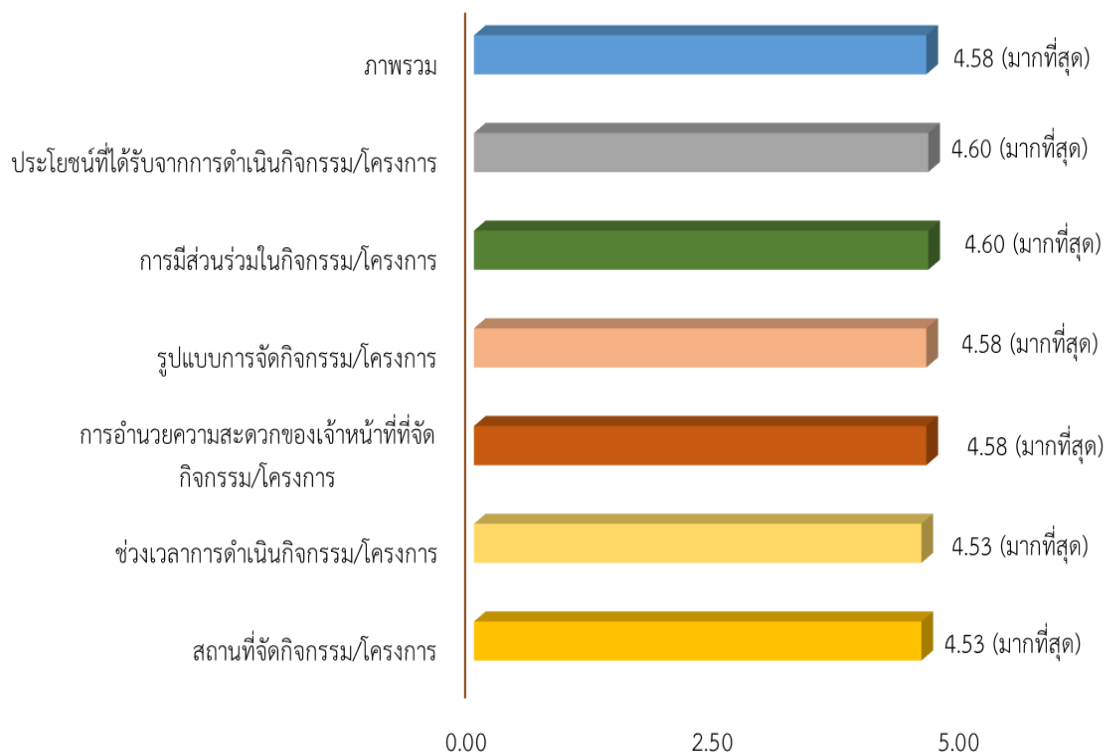


(2) กิจกรรมออมบุญวันมาฆบูชา

กิจกรรมออมบุญวันมาฆบูชา จัดขึ้น 2 วัน มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 580 คน คือ วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เวลา 08.00-09.30 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 180 คน และ วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี เวลา 08.00-09.30 น. มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 400 คน ซึ่งทั้ง 2 วัน โดยได้นิมนต์พระสงฆ์ จากวัดเกิดการอุดม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9 รูป โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ร่วมทำบุญ ถวายสังฆทาน ตักบาตรข้าวสาร อาหารแห้ง รวมถึงปัจจัยตามจิตศรัทธา ถวายแด่พระสงฆ์ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-17)

แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมออมบุญวันมาฆบูชา

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญวันมาฆบูชา



กิจกรรมออมบุญ



1.4) กิจกรรม Kids Day Camp Online

กิจกรรม Kids Day Camp Online จัดขึ้น ทุกวันเสาร์และวันอาทิตย์ ตลอดเดือน พฤศจิกายน 2563 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 101 คน โดยแบ่งเป็น 1) อายุไม่เกิน 6 ปี 2) อายุ 7-10 ปี และ 3) อายุ 11-15 ปี กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อการรับรู้อย่างเต็มที่และแจกของรางวัล ของที่ระลึกให้แก่เด็กที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตลอดกิจกรรม ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) การประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ประโยชน์ที่เรียนรู้อันล้ำค่า (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-18)

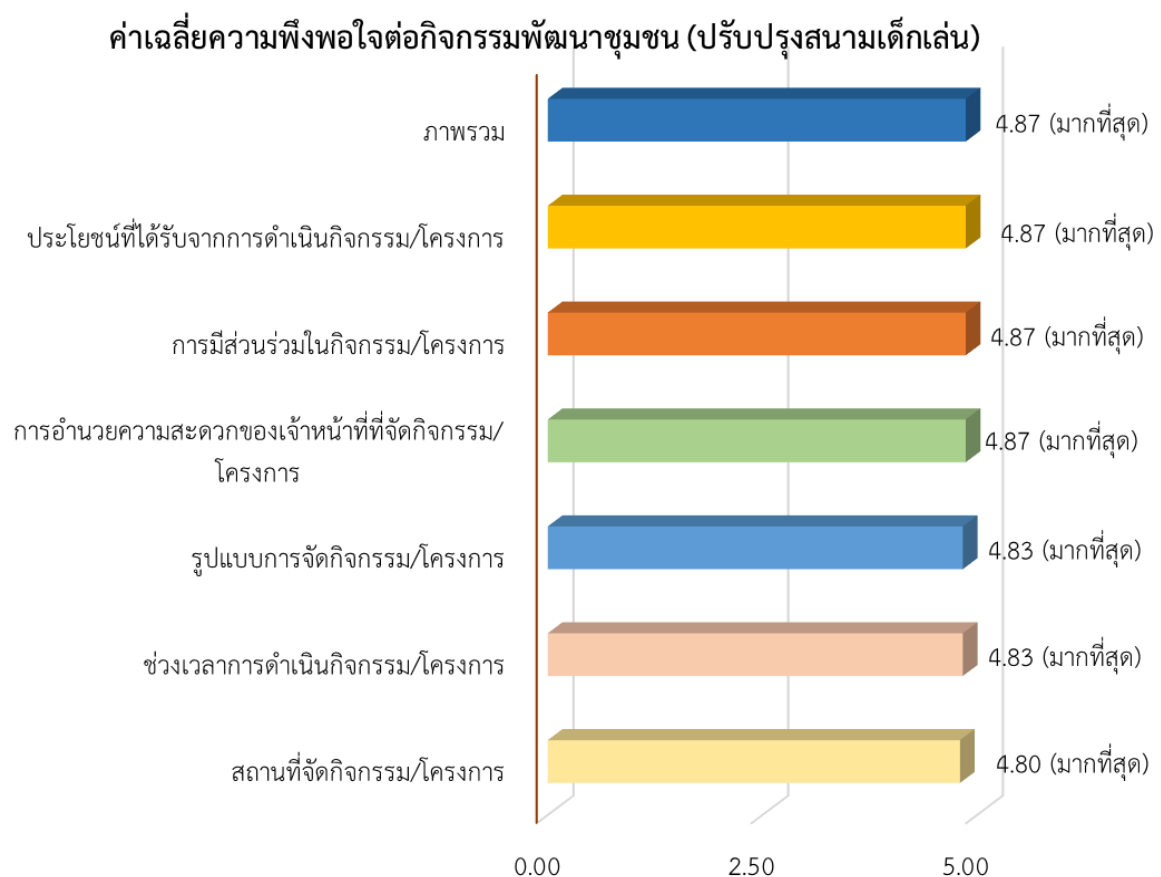
แผนภูมิที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรม Kids Day Camp Online



1.5) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น) ภายในบริเวณเคหะชุมชนหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ เพื่อปรับปรุงสนามเด็กเล่น และเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง ให้กลับคืนสภาพที่สมบูรณ์สามารถใช้ประโยชน์ได้ เสริมสร้างให้คนในชุมชนรักษาสุขภาพ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะนำไปสู่การมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ รวมถึงเด็กในชุมชนได้เสริมสร้างพัฒนาการทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.87 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ และช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.83 เท่ากัน) และสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-19)

แผนภูมิที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)



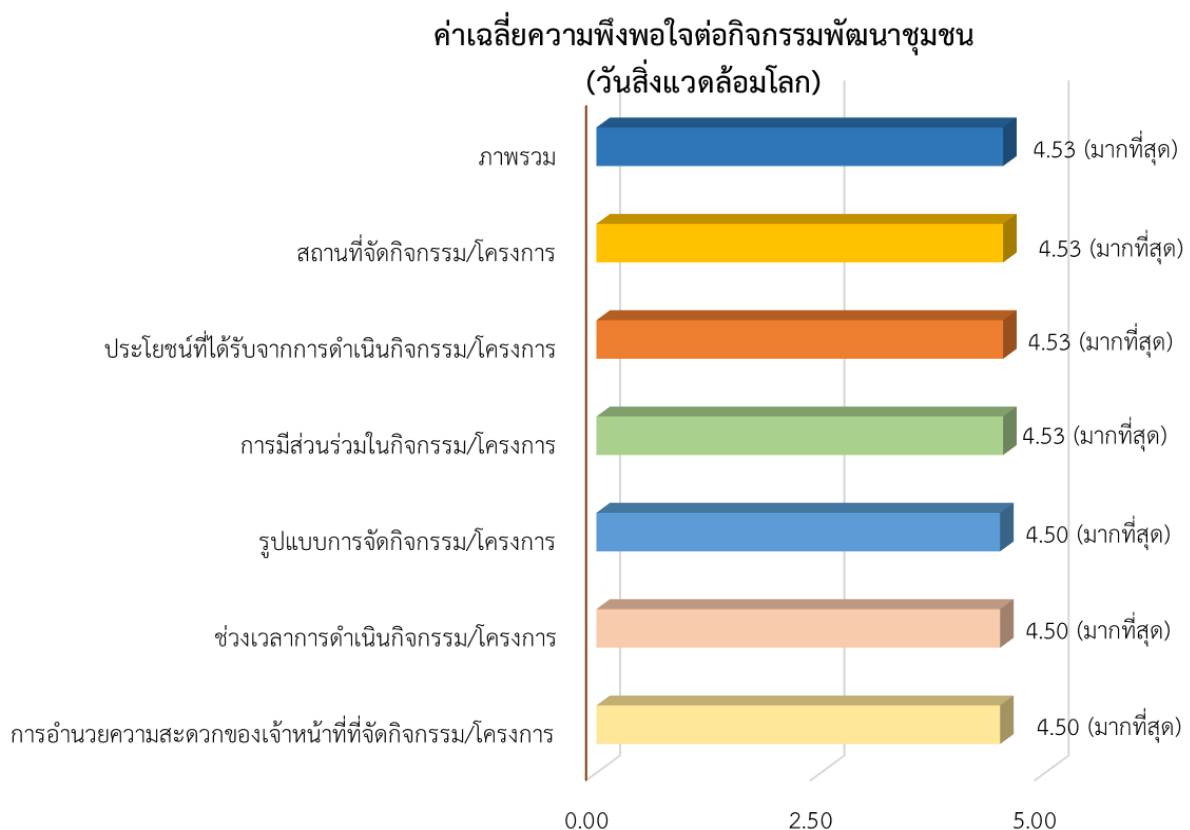
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)



1.6) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก) เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลก 5 มิถุนายน โดยได้ส่งมอบต้นไม้เฟิร์นใบมะขาม และต้นไม้เฟิร์นข้าหลวงให้แก่ชุมชน จำนวน 20 ต้น เพื่อให้ชุมชนนำไปปลูกและประดับตกแต่งปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณสนามเด็กเล่นและลานออกกำลังกายกลางแจ้งให้มีความสวยงาม และสร้างความสดชื่นให้แก่ผู้ที่พักอาศัยและออกกำลังกาย เป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับชุมชน ณ สนามเด็กเล่นและลานออกกำลังกายกลางแจ้ง เคหะชุมชนหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ประเด็น คือ สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-20)

แผนภูมิที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)



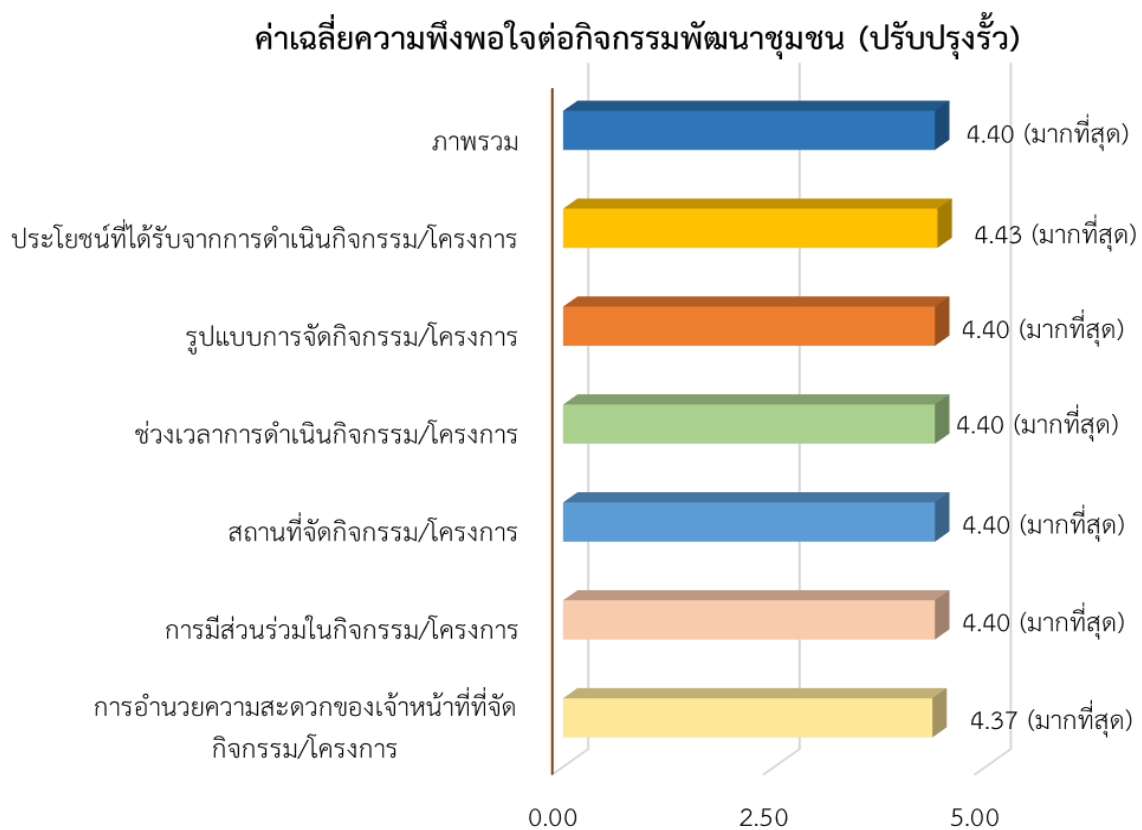
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)



1.7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว) โดยการปรับปรุงรั้วที่ชำรุด และทาสีรั้วให้มีความสวยงาม ณ ชุมชนแจ้งวัฒนะผาสุก กรุงเทพฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน) และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-21)

แผนภูมิที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)



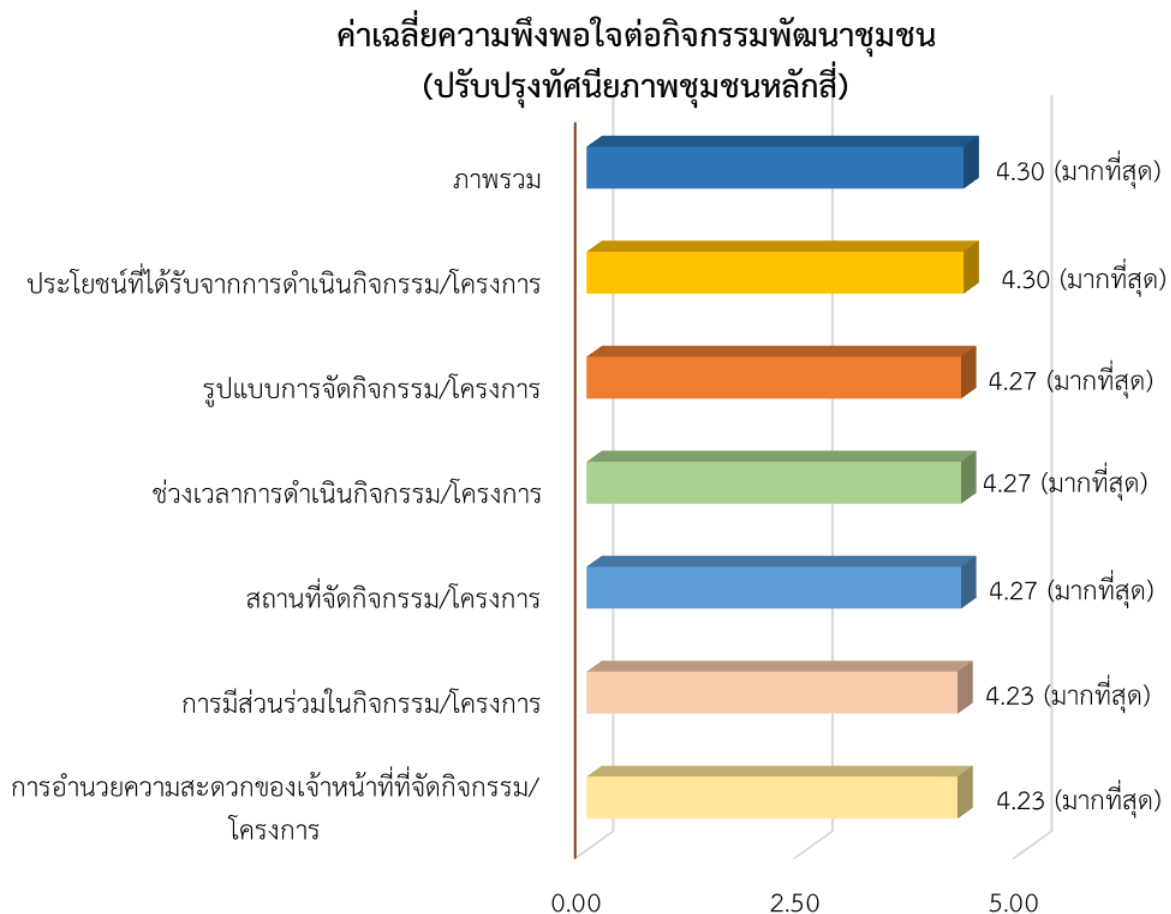
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)



1.8) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่) โดยการตัดแต่งต้นไม้ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงาม ร่มรื่น และความปลอดภัย ภายในบริเวณเคหะชุมชนหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน) การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.23 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-22)

แผนภูมิที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)



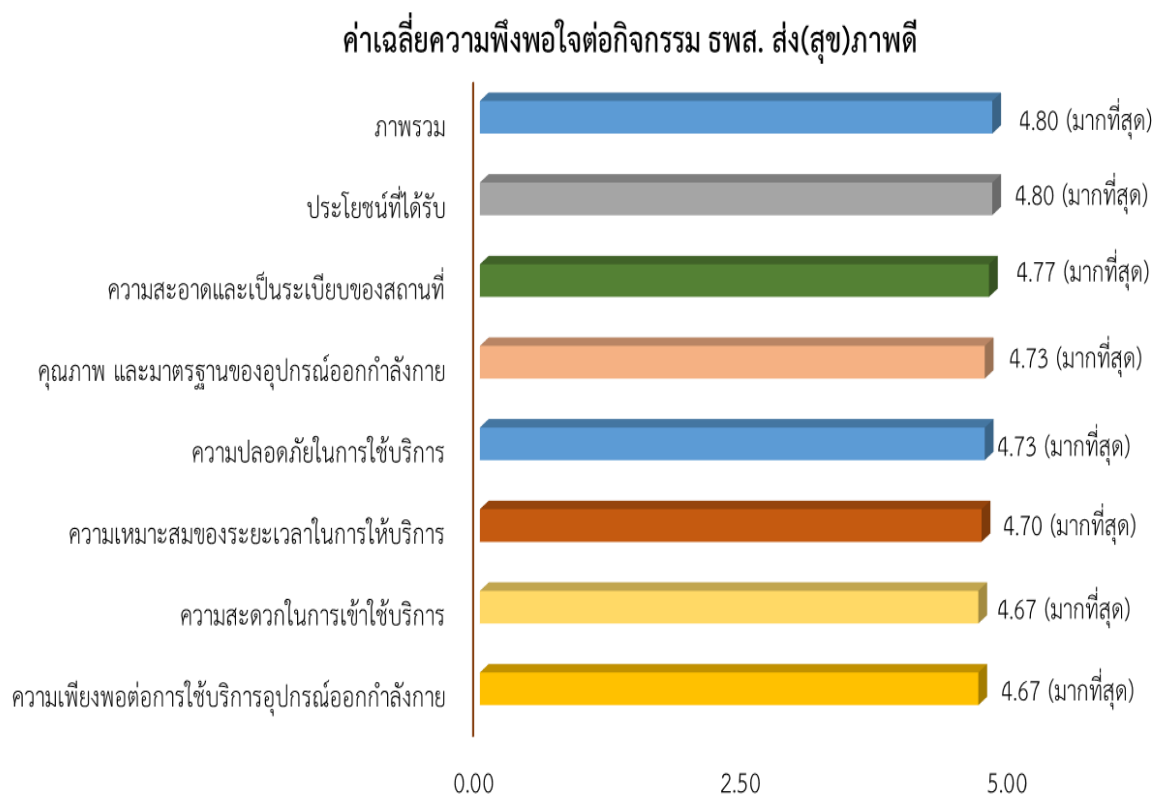
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)



1.9) กิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี

กิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี สำหรับ ข้าราชการและพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ได้ออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง ด้วยการเข้าใช้บริการ ฟิตเนสได้ทุกวัน (ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เริ่มตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2563 เวลา 07.00-21.00 น. ณ CEN FIT ชั้น 3 โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทารา ศูนย์ราชการ และคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.77) คุณภาพ และมาตรฐานของอุปกรณ์ออกกำลังกาย และ ความปลอดภัยในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ และ ความเพียงพอต่อการใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-23)

แผนภูมิที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี



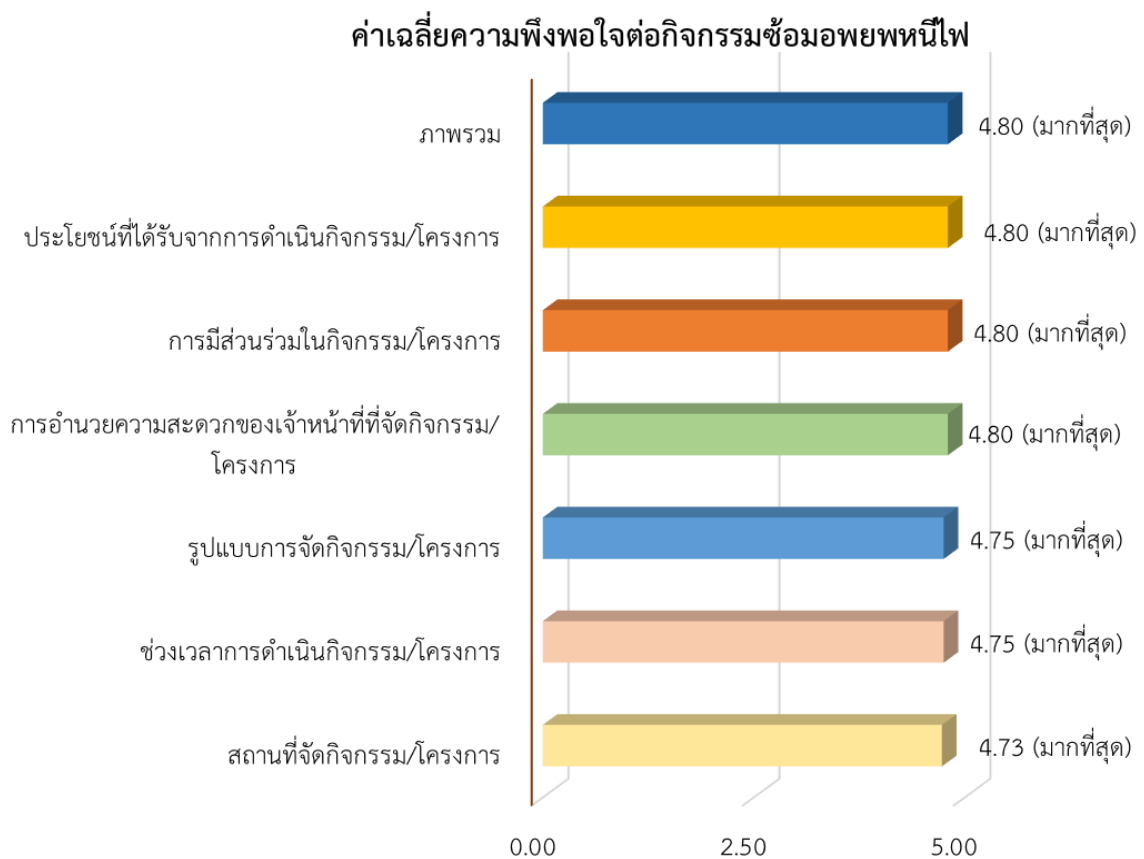
กิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี



1.10) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ

กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ ดำเนินการซ่อมอพยพหนีไฟและแผ่นดินไหว ประจำปี 2563 ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2563 ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี และวันที่ 13 พฤศจิกายน 2563 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ทั้งนี้มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นจำนวนมาก ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ และช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน) และสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-24)

แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ



กิจกรรมซ้อมอพยพหนีไฟ

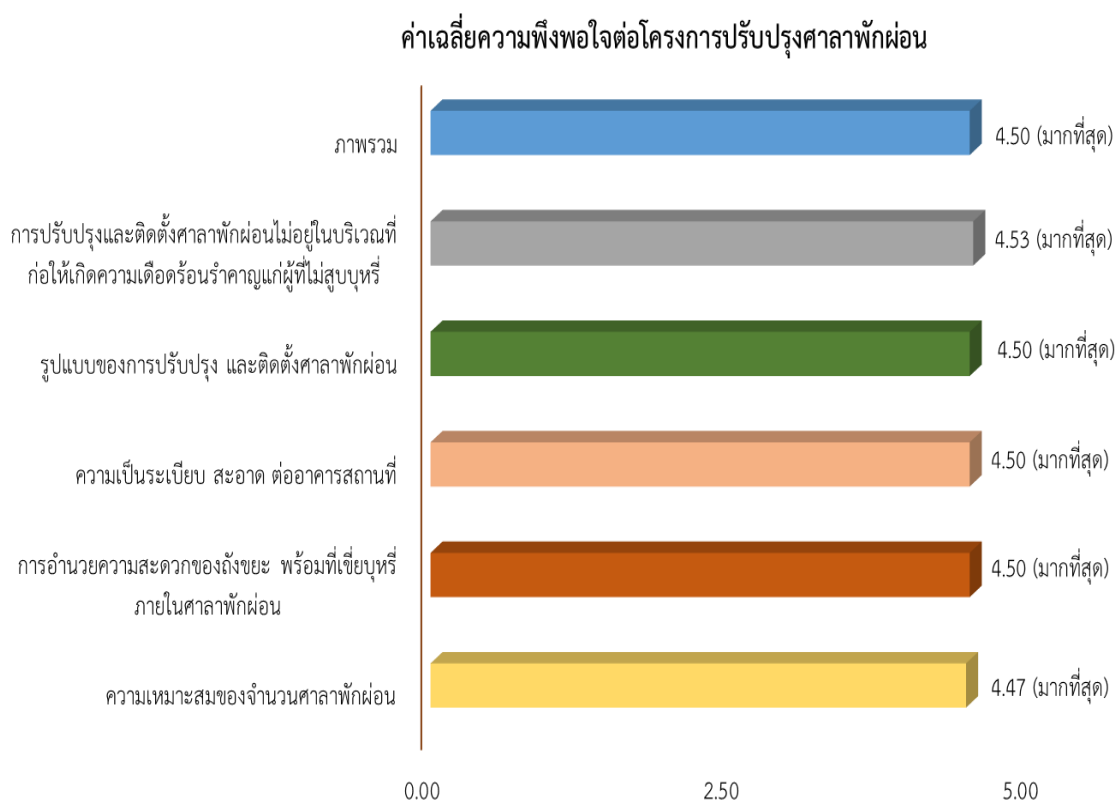


2) ผลการประเมินรายโครงการ

2.1) โครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อน

โครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อนภายนอกอาคาร สำหรับผู้สูบบุหรี่ โดยปรับปรุงศาลาพักผ่อนภายนอกอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ จำนวน 2 จุด คือ บริเวณทิศตะวันออก และทิศใต้ อาคารรัฐประศาสนภักดี จำนวน 3 จุด คือ บริเวณทิศเหนือ ทิศตะวันออก และทิศใต้ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อให้เกิดความสวยงาม สะอาดเรียบร้อยต่อทรัพย์สิน และอาคารสถานที่ รวมทั้งเป็นการรักษาสุขอนามัยของข้าราชการและประชาชนผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปรับปรุงและติดตั้งศาลาพักผ่อนไม่อยู่ในบริเวณที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้ที่ไม่สูบบุหรี่ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบของการปรับปรุงและติดตั้งศาลาพักผ่อน ความเป็นระเบียบ สะอาด ต่ออาคารสถานที่ และการอำนวยความสะดวกของถังขยะพร้อมที่เชียบูหรี่ภายในศาลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) และความเหมาะสมของจำนวนศาลาพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-25)

แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อน



โครงการปรับปรุงศาลาพักผ่อน

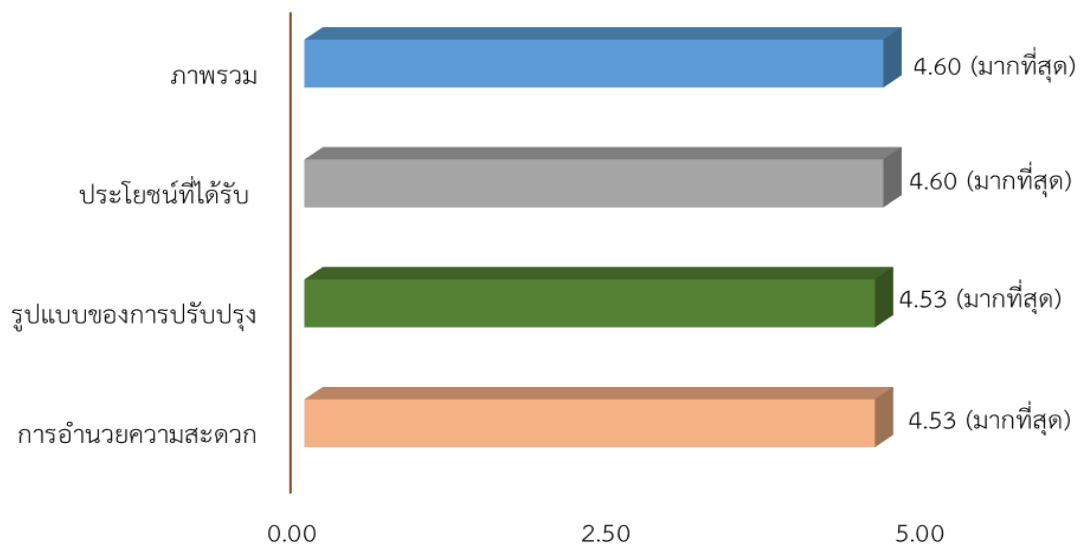


2.2) โครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม

โครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหมเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ที่เข้าสักการะศาลพระพรหม หน้าอาคารศูนย์ประชุมทรงกลม โรงแรมเซ็นทารา บายเซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ((ค่าเฉลี่ย 4.60) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบของการปรับปรุง และการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-26)

แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม

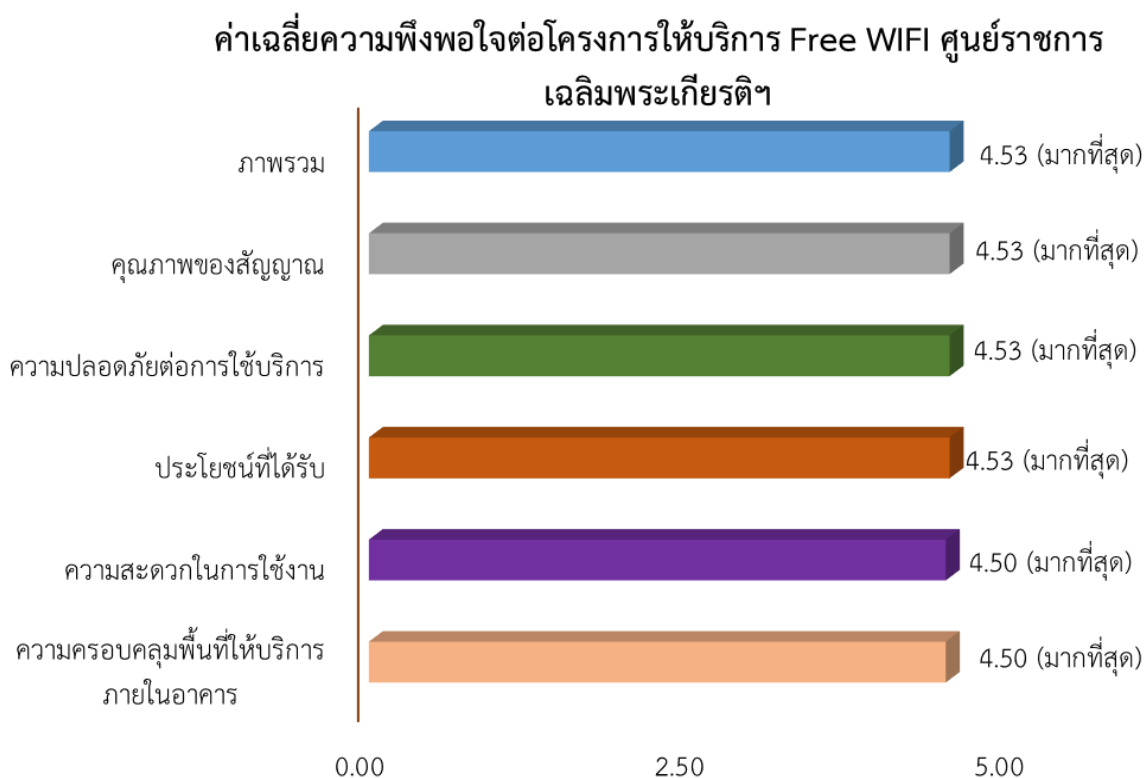
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม



2.3) โครงการให้บริการ Free WiFi ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

โครงการให้บริการ Free WiFi ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี เพื่อให้ประชาชน และบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ หรือติดต่อหน่วยงาน สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย หรือ WiFi ที่มีประสิทธิภาพความเร็วสูงและคุณภาพที่เชื่อถือได้ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการสืบค้นข้อมูล หรือใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง อันเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้อย่างไม่มีข้อจำกัด สะดวกและรวดเร็ว ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ประเด็น คือ คุณภาพของสัญญาณ ความปลอดภัยต่อการใช้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน และความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-27)

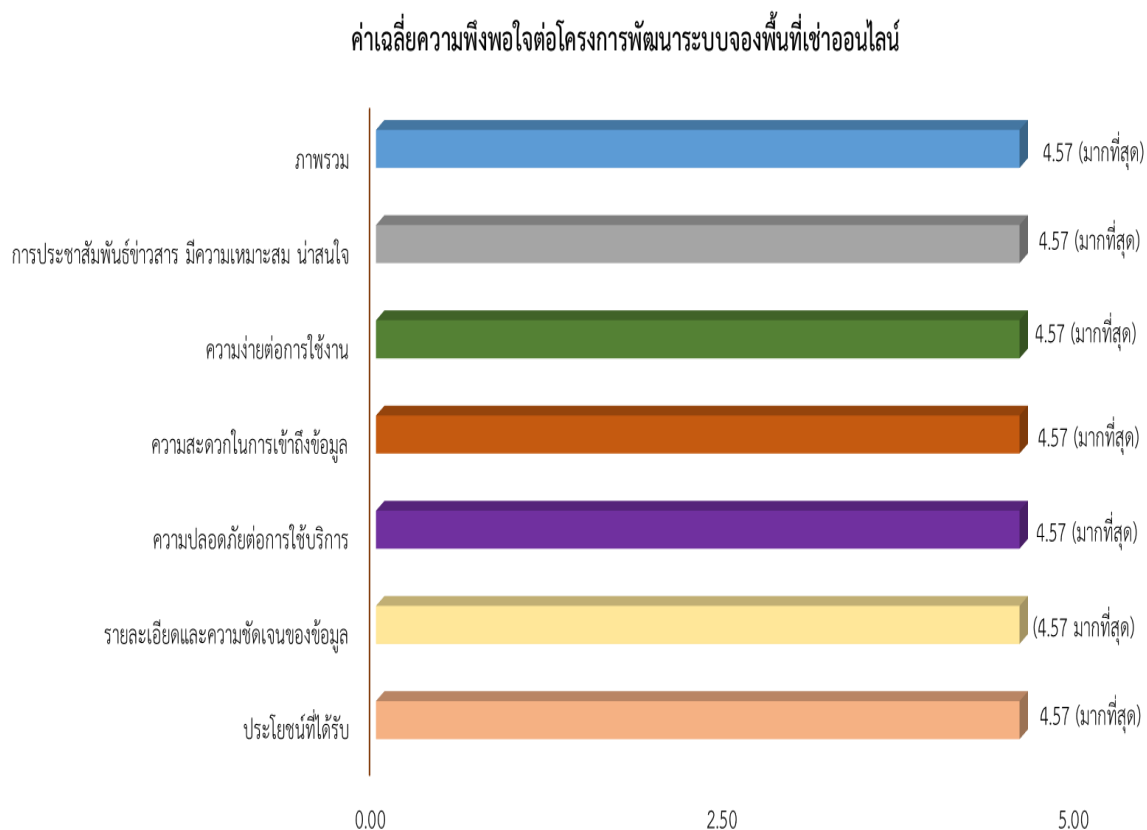
แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการให้บริการ Free WiFi ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ



2.4) โครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์

โครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์เพื่อเปิดให้บริการแก่ผู้ที่สนใจเช่าพื้นที่จากภายนอกเข้ามาจัดกิจกรรมเชิงพาณิชย์ ในบริเวณชั้น 1 และชั้น 2 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Web Browser ซึ่งรองรับการทำงานผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ โดยระบบจะแสดงข้อมูลเบื้องต้นของพื้นที่เช่าบนแผนผังอัตโนมัติตามความต้องการของผู้ที่สนใจเช่าพื้นที่ และเป็นช่องทางการเข้าถึงข้อมูลพื้นที่เช่าพาณิชย์ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถบันทึกจัดเก็บข้อมูล รวมถึงนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์วางแผนบริหารจัดการพื้นที่เช่าในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความเหมาะสม น่าสนใจ ความง่ายต่อการใช้งาน ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความปลอดภัยต่อการใช้บริการ รายละเอียดและความชัดเจนของข้อมูล และ ประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-28)

แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์

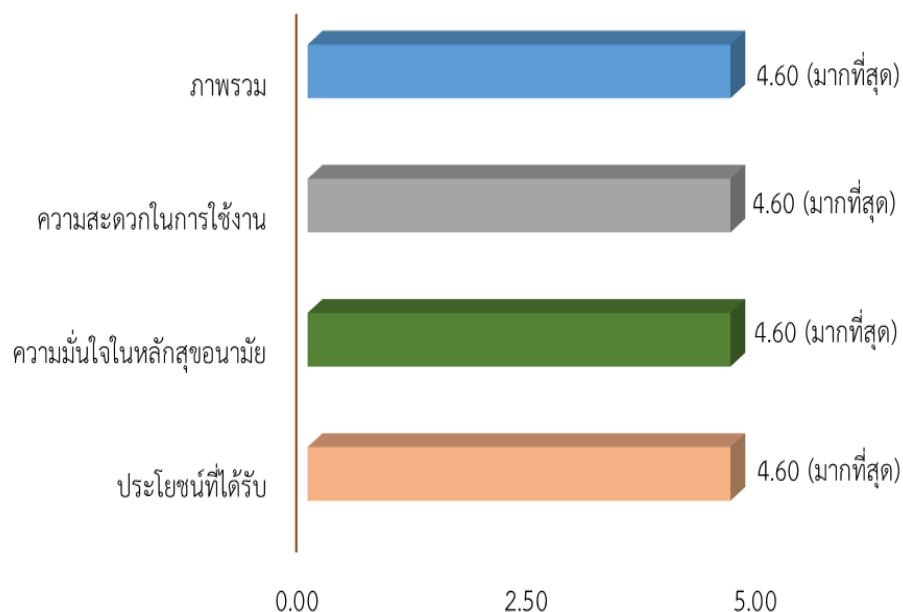


2.5) โครงการปรับปรุงฟารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2

โครงการปรับปรุงฟารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2 โดยการติดตั้งฟารองนั่งอเนกประสงค์แบบไม่ใช้ไฟฟ้าแทนฟารองนั่งเดิมที่ชำรุดจากการใช้งานมานาน บริเวณ ชั้น 1-2 ภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี เพื่อความสะดวกในการใช้งานและถูกหลักสุขอนามัย เพิ่มความมั่นใจให้ผู้มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความมั่นใจในหลักสุขอนามัย และ ประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-29)

แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการปรับปรุงฟารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงฟารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2



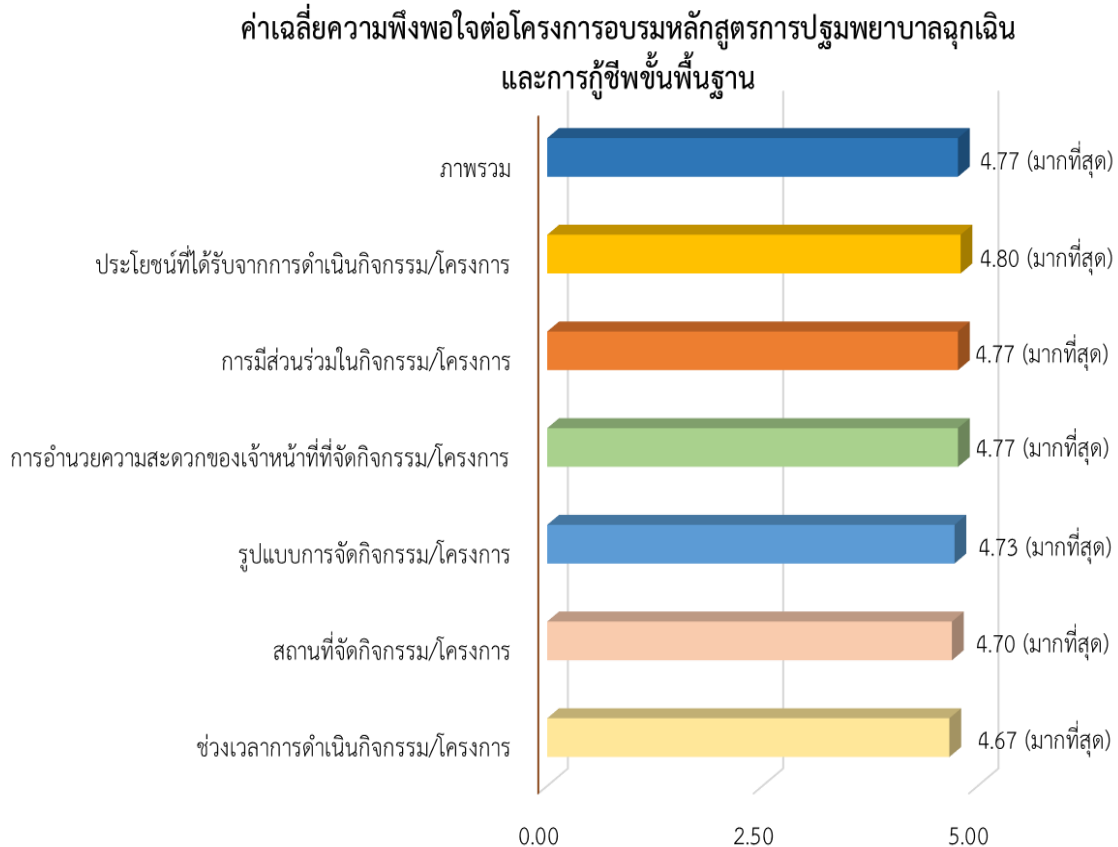
โครงการปรับปรุงฝารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2



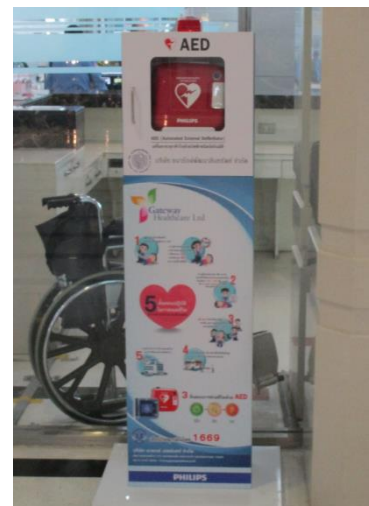
2.6) โครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน

โครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน สำหรับหลักสูตรที่อบรม ได้แก่ การปฐมพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency first aid) ในภาวะต่าง ๆ การช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) การจัดทำพนักฟื้นผู้ป่วยเจ็บทั่วไป การแก้ทางเดินหายใจอุดกั้น (Choking) และสาธิตการใช้เครื่องฟื้นคืนคลื่นไฟฟ้าหัวใจแบบอัตโนมัติ (AED) ณ ห้องประชุม 303 ชั้น 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยมีหน่วยงานภายในศูนย์ราชการฯ แจ่งวัฒนะ รวมกว่า 40 หน่วยงาน เข้าร่วมอบรมในครั้งนี้ ทั้งนี้ ธพส. ได้จัดซื้อเครื่องฟื้นคืนคลื่นไฟฟ้าหัวใจแบบอัตโนมัติ (AED) และทำการติดตั้งบริเวณหน้าศูนย์อาหาร ชั้น 1 และ บริเวณประตูหน้าไปรษณีย์ ชั้น 2 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ สำหรับอาคารรัฐประศาสนภักดี ติดตั้งบริเวณ ประตู 1-4 ชั้น 2 และ บริเวณ sky running ชั้น 4 เพื่อใช้ปฐมพยาบาลเบื้องต้นในยามฉุกเฉิน ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.77 เท่ากัน) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-30)

แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน



โครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน

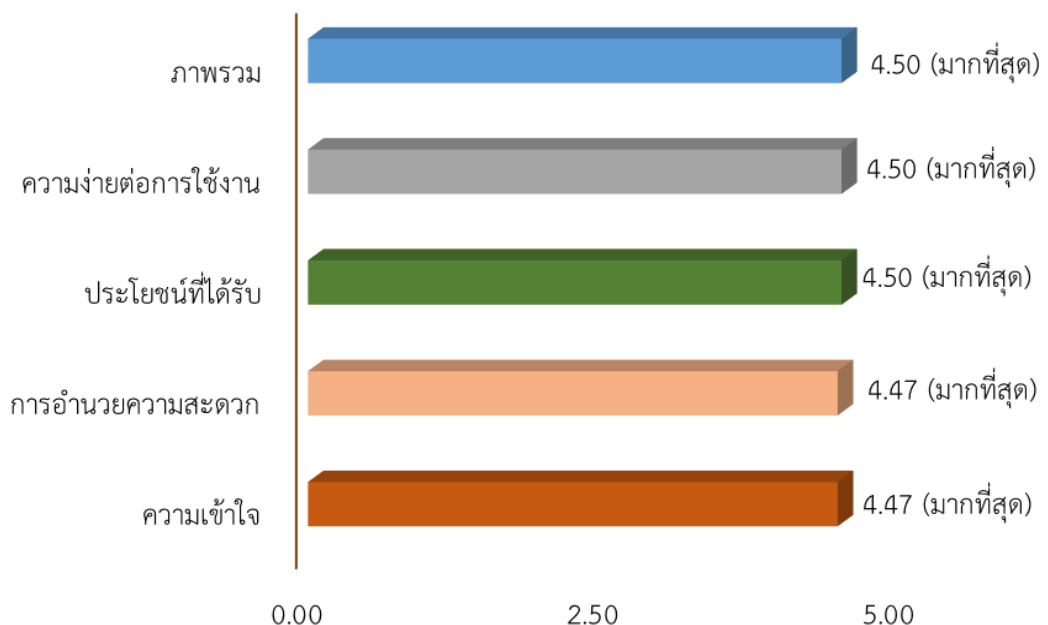


2.7) โครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)

โครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage) เป็นโครงการระบบสารสนเทศ ติดตั้งอยู่ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี โดยอำนวยความสะดวกแผนผังบอกทิศทางหน่วยงานราชการ และร้านค้า ภายในอาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้ทราบถึงตำแหน่ง และทิศทาง จุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวก ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ประเด็น คือ ความง่ายต่อการใช้งาน และ ประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.47 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-31)

แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)



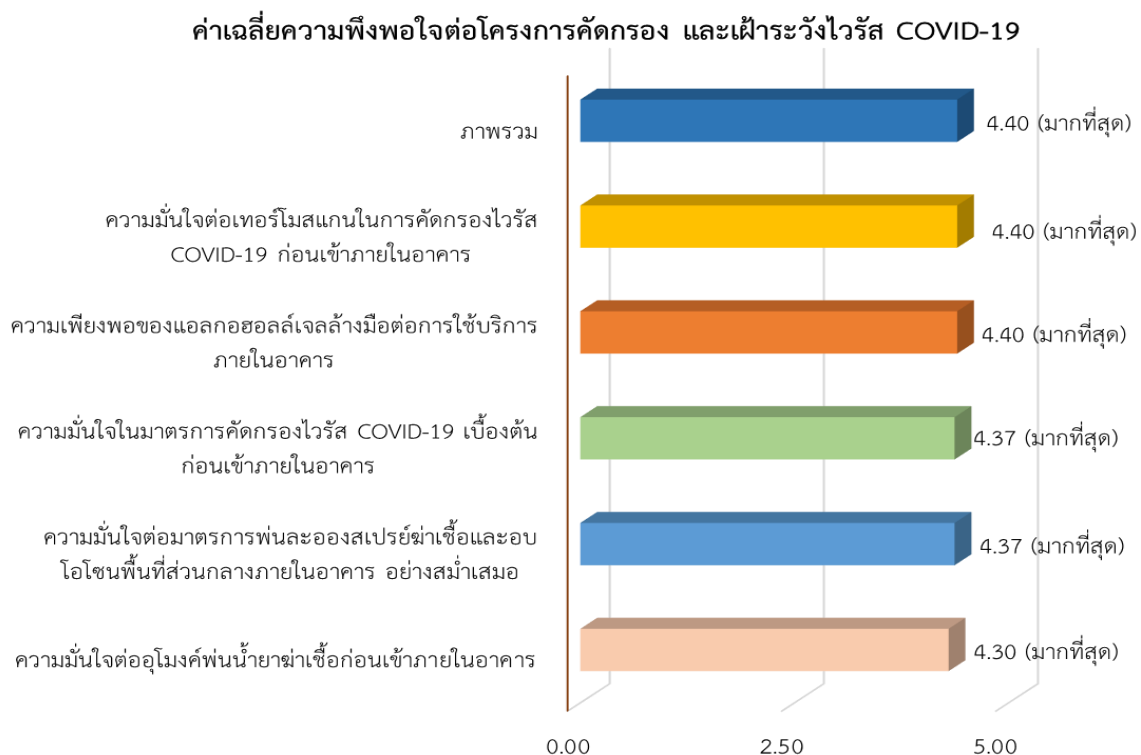
โครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)



2.8) โครงการคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19

โครงการคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19 โดยการคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายด้วยระบบเทอร์โมสแกน และมาตรการอุโมงค์พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนเข้าภายในอาคาร ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ และจัดให้มีแอลกอฮอล์เจลล้างมือบริเวณตามพื้นที่ต่างๆ ภายในอาคาร รวมถึงเพิ่มมาตรการพ่นละอองสเปรย์ฆ่าเชื้อและอบโอโซนพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เพิ่มความมั่นใจให้ผู้มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ประเด็น คือ ความมั่นใจต่อเทอร์โมสแกนในการคัดกรองไวรัส COVID-19 ก่อนเข้าภายในอาคาร และความเพียงพอของแอลกอฮอล์เจลล้างมือต่อการใช้บริการภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ ความมั่นใจในมาตรการคัดกรองไวรัส COVID-19 เบื้องต้นก่อนเข้าภายในอาคาร และความมั่นใจต่อมาตรการพ่นละอองสเปรย์ฆ่าเชื้อและอบโอโซนพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคาร อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน) และความมั่นใจต่ออุโมงค์พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนเข้าภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-32)

แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19

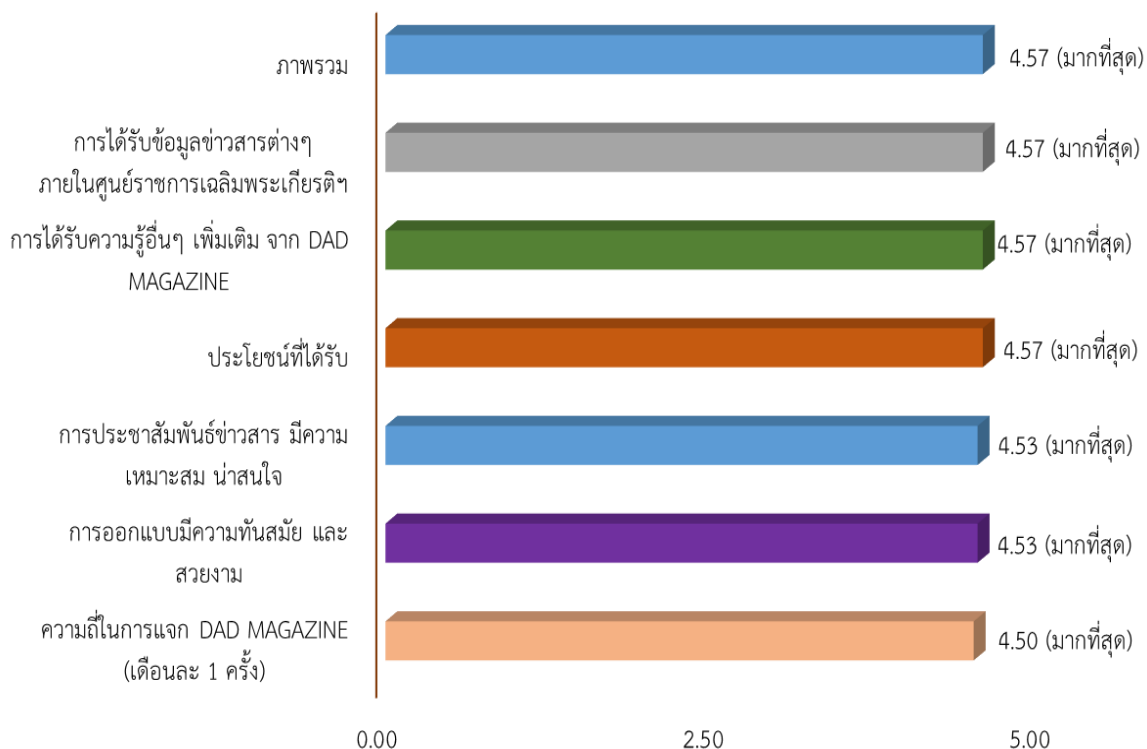


2.9) โครงการ DAD MAGAZINE

โครงการ DAD MAGAZINE ในรูปแบบนิตยสารรายเดือน แจกฟรี เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้งเกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ โดยวางแจกให้กับผู้ให้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ จำนวน 2 จุด และบริเวณหน้าเคาน์เตอร์อาคารรัฐประศาสนภักดี จำนวน 4 จุด และสามารถดาวน์โหลดจาก QR CODE ได้อีกช่องทาง ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 3 ประเด็น คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ การได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม จาก DAD MAGAZINE และประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความเหมาะสม น่าสนใจ และการออกแบบมีความทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) และ ความถี่ในการแจก DAD MAGAZINE (เดือนละ 1 ครั้ง) (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-33)

แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ DAD MAGAZINE

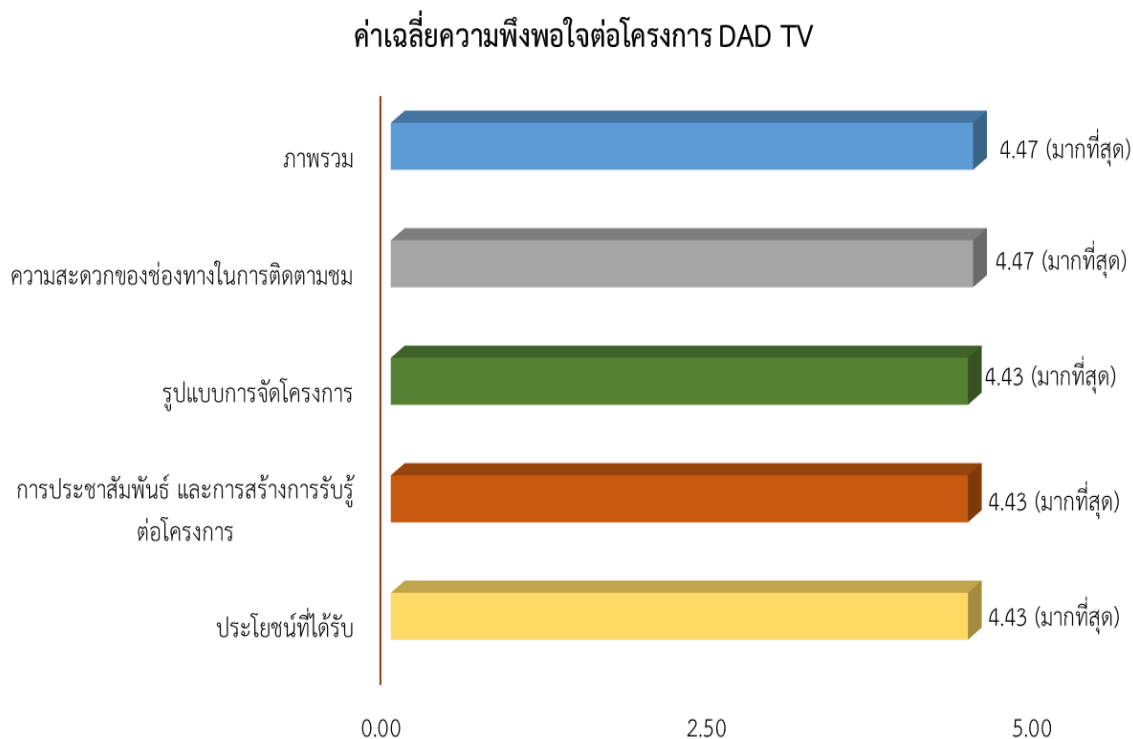
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ DAD MAGAZINE



2.10) โครงการ DAD TV

โครงการ DAD TV ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้งเกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ โดยสามารถรับชมได้ทาง Facebook governmentcomplex ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกของช่องทางในการติดตามชม (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบการจัดโครงการ การประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ต่อโครงการ และประโยชน์ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.43 เท่ากัน) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-34)

แผนภูมิที่ 4-34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ DAD TV

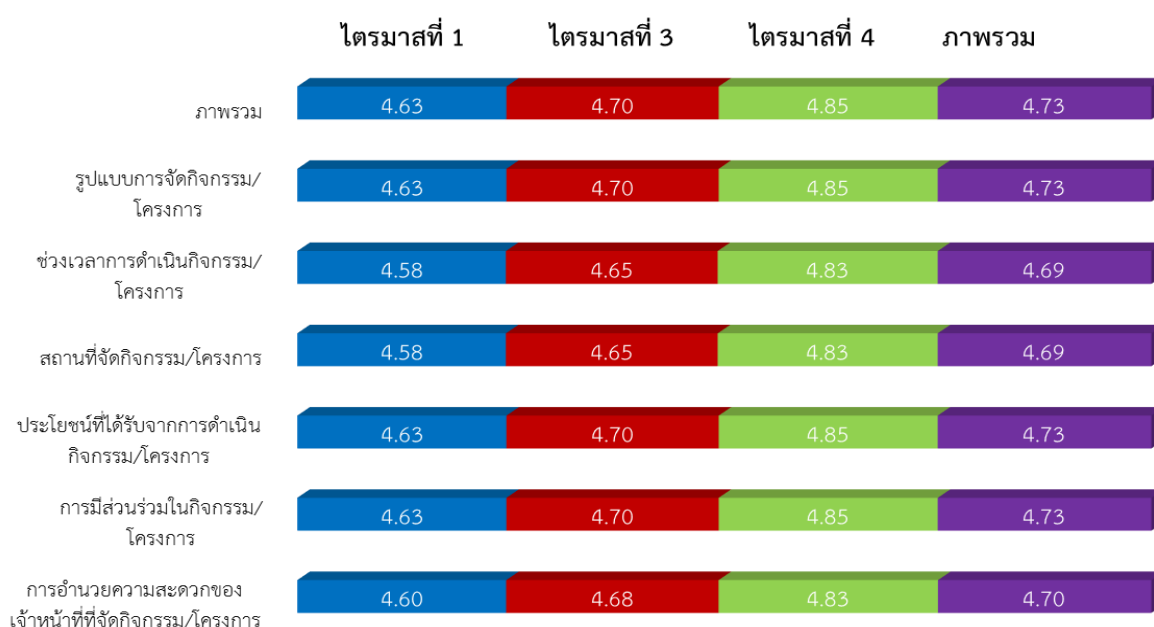


3) ผลการประเมินรายไตรมาส

3.1) กิจกรรมตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์

กิจกรรมตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์ ทุกวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา 07.00-09.00 น. ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ทั้งนี้กิจกรรมตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์ ดำเนินการจัดกิจกรรมในไตรมาสที่ 1 ไตรมาสที่ 2 และไตรมาสที่ 4 เท่านั้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และจาก 4 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 3 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-35)

แผนภูมิที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมตักบาตรเข้าประจำสัปดาห์ (รายไตรมาส)



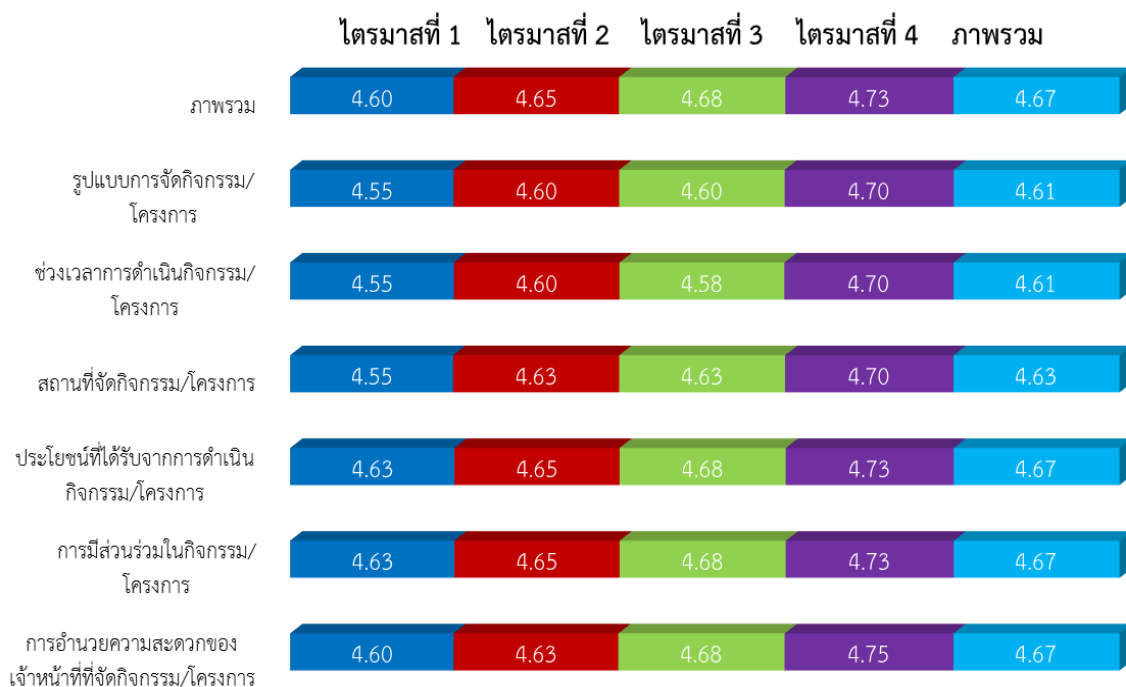
กิจกรรมตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์



3.2) กิจกรรมบริจาคโลหิต

กิจกรรมบริจาคโลหิต มีหน่วยงานราชการภายในและรอบศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ร่วมกันบริจาคโลหิตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกไตรมาส ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และจาก 6 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-36)

แผนภูมิที่ 4-36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต (รายไตรมาส)



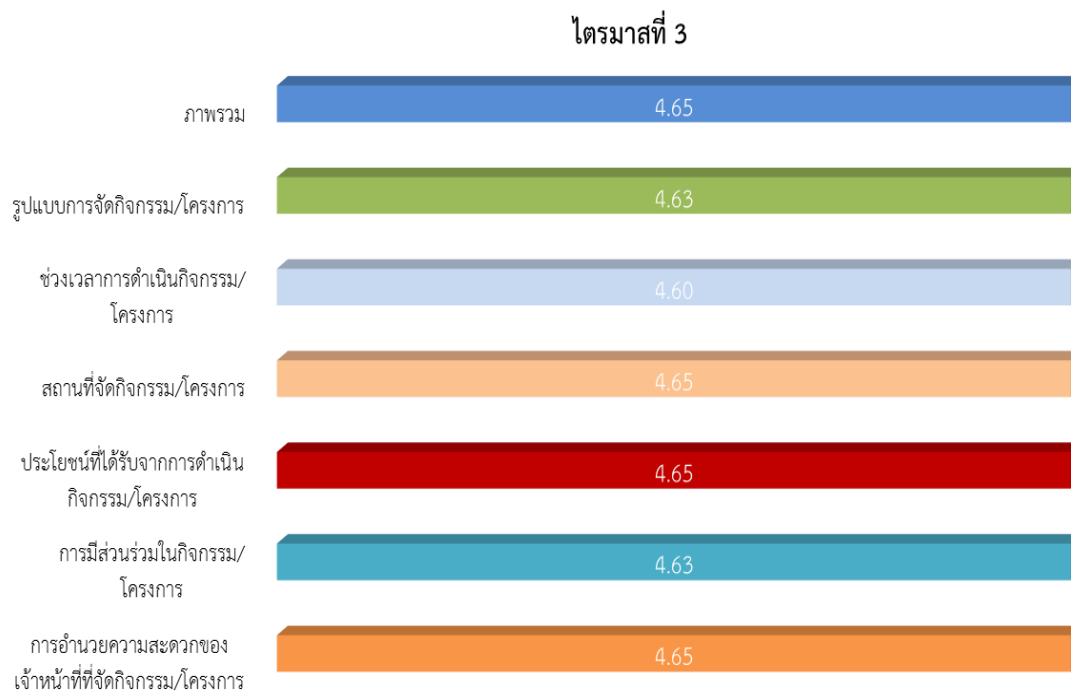
กิจกรรมบริจาคโลหิต



3.3) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) ให้กับประชาชนภายในชุมชนเคหะหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) ดำเนินการจัดกิจกรรมในไตรมาสที่ 3 เท่านั้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และจาก 6 ประเด็น ที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-37)

แผนภูมิที่ 4-37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน



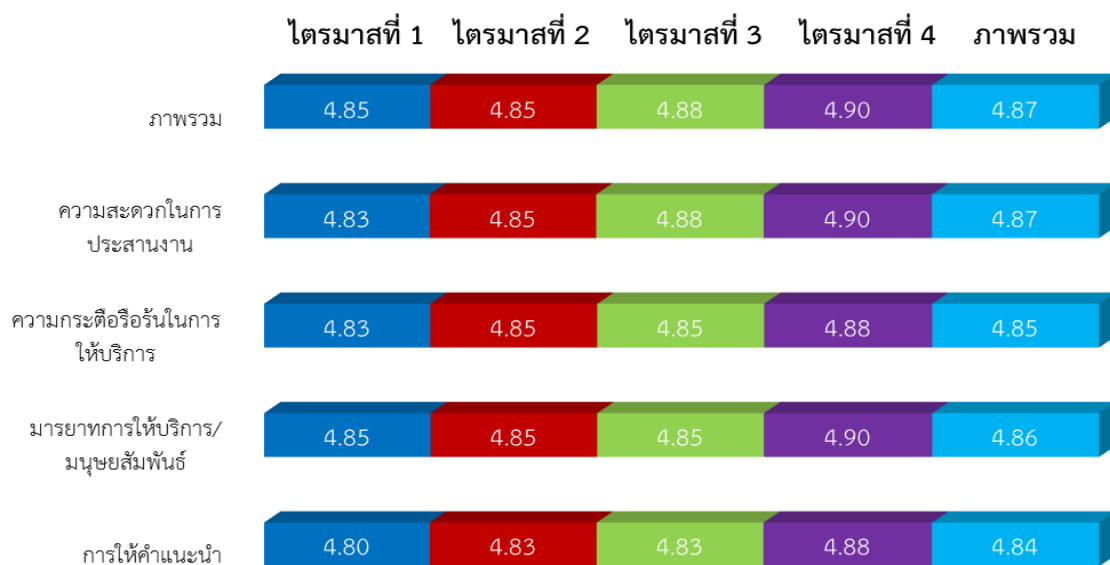
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)



3.4) การให้บริการเจ้าหน้าที่ RM (Relation Marketing)

การให้บริการเจ้าหน้าที่ RM (Relation Marketing) เป็นผู้ประสานงานพื้นที่หน่วยงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยดูแลและรับผิดชอบในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถให้บริการเชิงรุกในการดูแลครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และจาก 4 ประเด็น ที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-38)

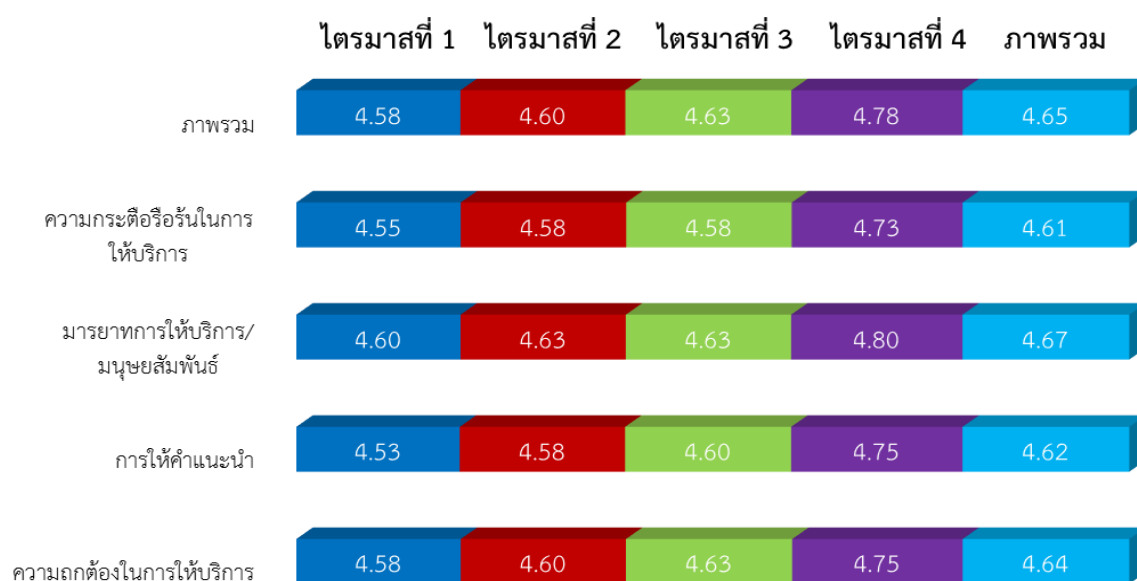
แผนภูมิที่ 4-38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ RM (Relation Marketing) (รายไตรมาส)



3.5) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์

การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ โดยการจัดหา/ติดต่อประสานงาน ในรายละเอียด/จัดทำสัญญาเช่าลูกค้ายจนเสร็จสมบูรณ์ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการต่างๆ หลังการขาย/เช่า แก่ผู้เช่าพื้นที่/ผู้รับบริการ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และจาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-39)

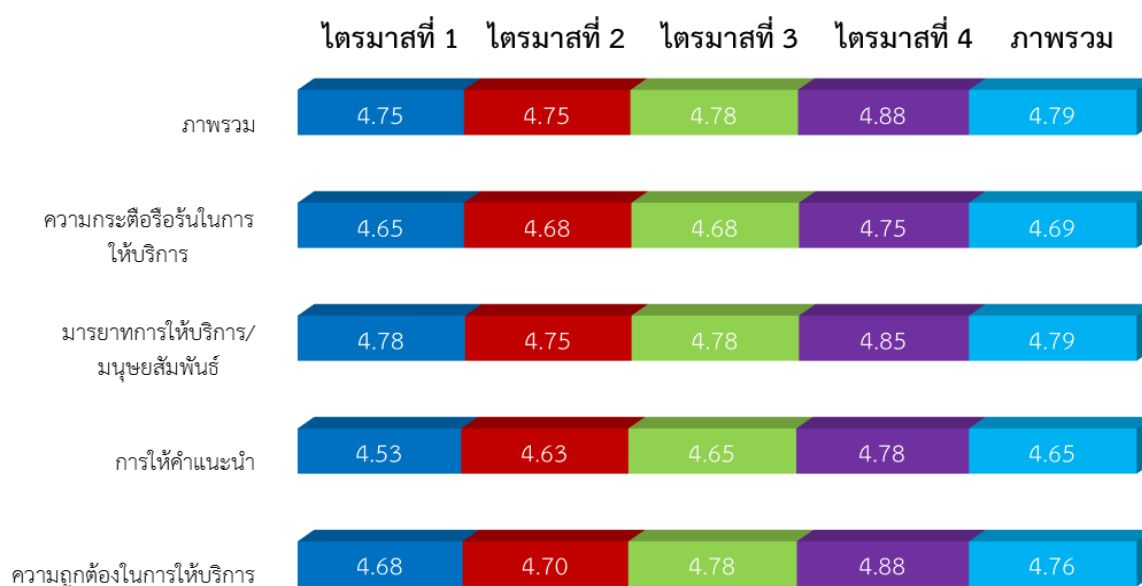
แผนภูมิที่ 4-39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ (รายไตรมาส)



3.6) การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน

การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน โดยการจัดการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้ รวมถึง การรับเงิน และจัดทำใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) และจาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-40)

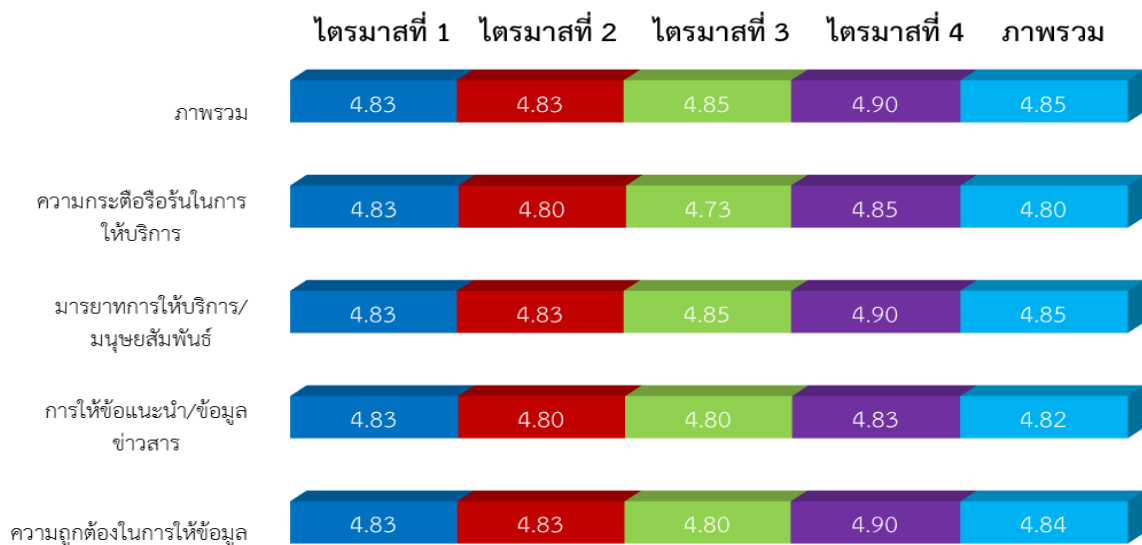
แผนภูมิที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน (รายไตรมาส)



3.7) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ โดยการประสานงานติดตามงาน จากระบบแจ้งซ่อม แนะนำทาง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และจัดกิจกรรม CSR ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และจาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-41)

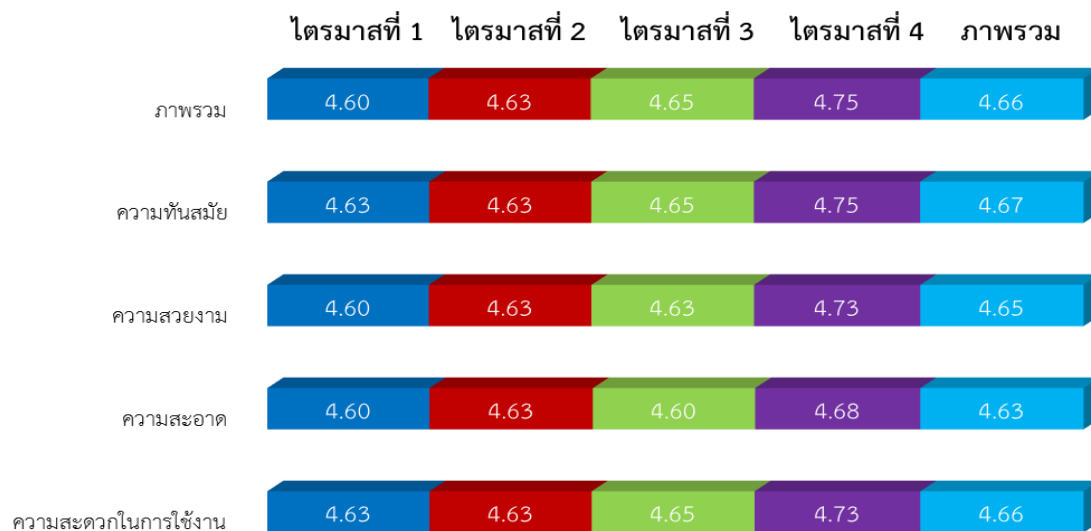
แผนภูมิที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (รายไตรมาส)



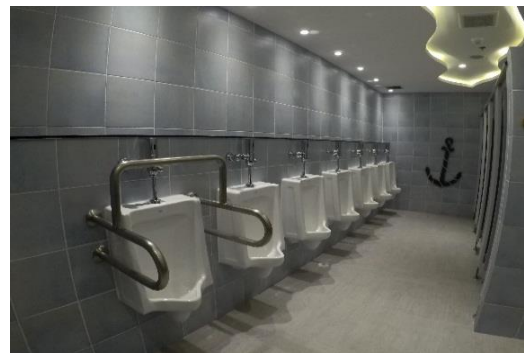
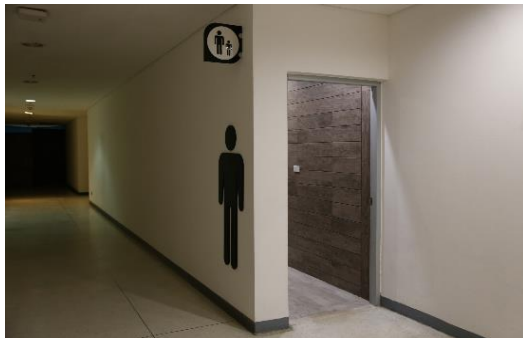
3.8) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง

โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-42)

แผนภูมิที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง (รายไตรมาส)



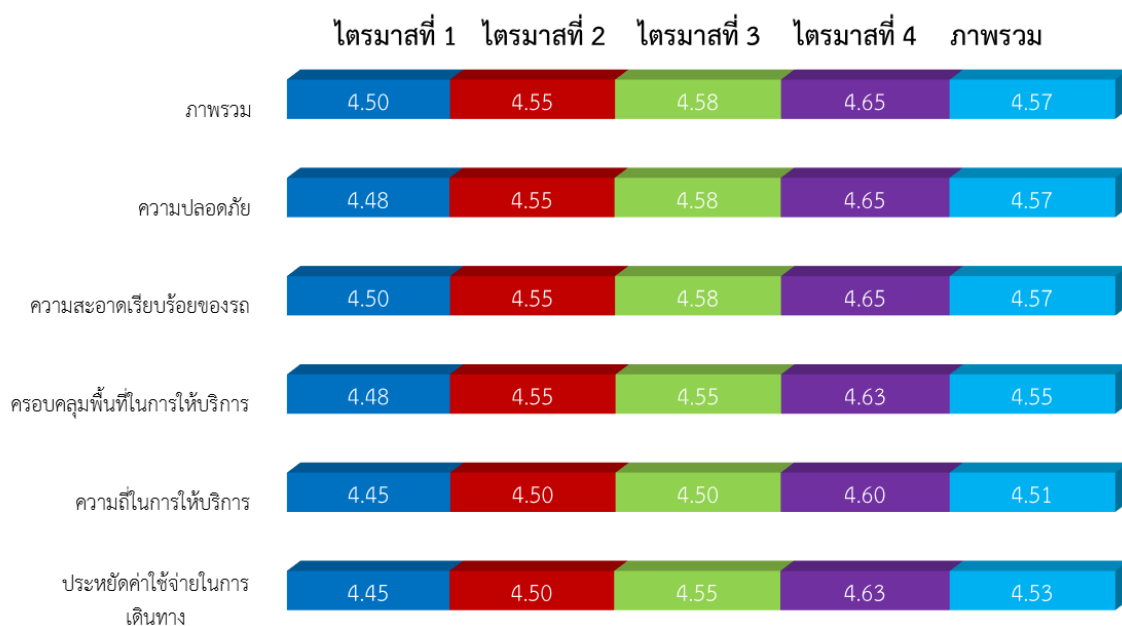
โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง



3.9) โครงการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

โครงการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานราชการ และลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และจาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-43)

แผนภูมิที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (รายไตรมาส)



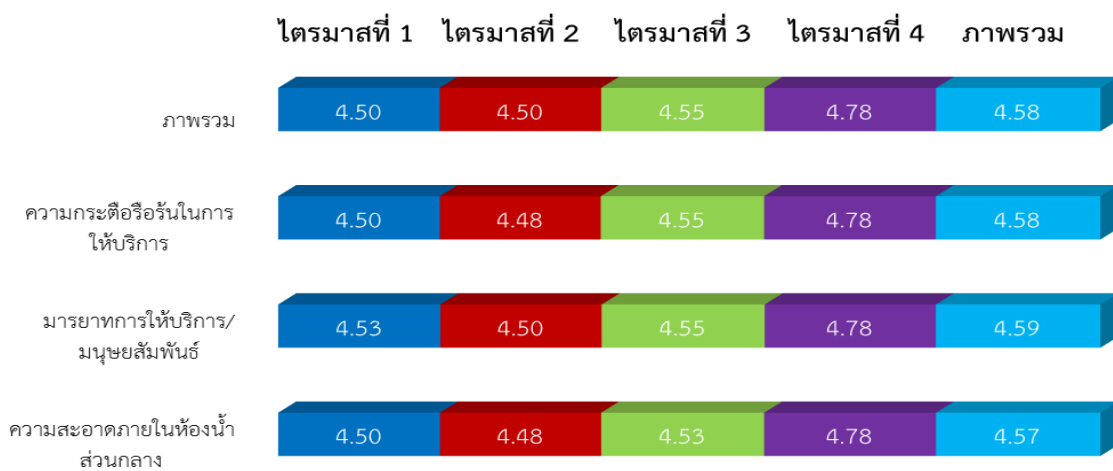
โครงการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้า



3.10) โครงการให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง

โครงการให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด โดยการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และจาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-44)

แผนภูมิที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง (รายไตรมาส)



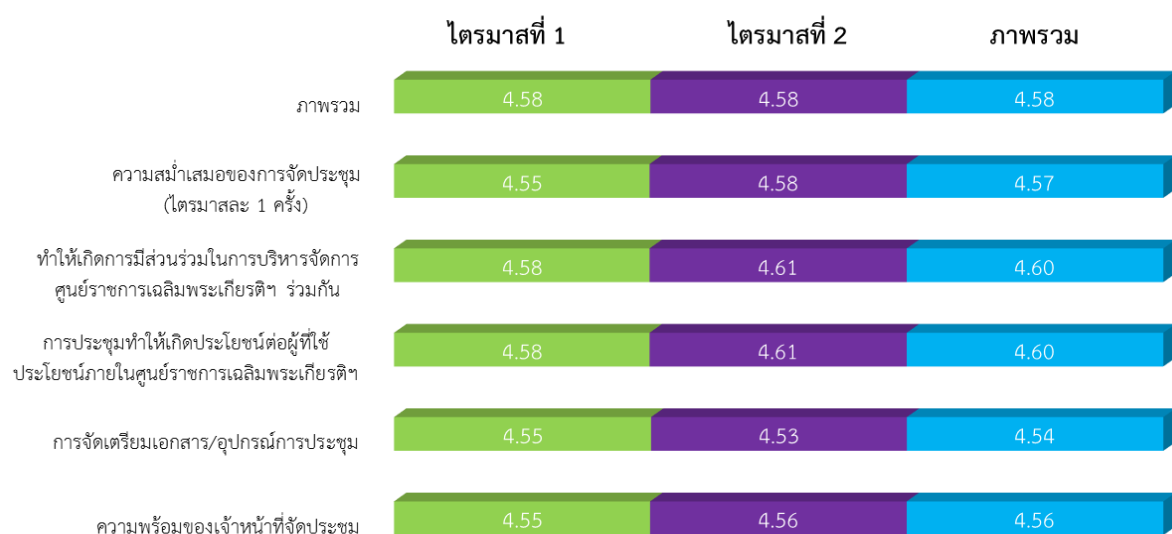
3.11) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย)

การประชุมคณะกรรมการประสานงานฯ (ชุดย่อย) เป็นการประชุมของคณะกรรมการประสานงานชุดย่อย ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อเสนอแนะและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่) โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) กลั่นกรองระเบียบวาระการประชุมเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 2) ประสานงาน ติดตามงาน และประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโครงการต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากประธานกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 3) เสนอแนะโครงการต่างๆ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 4) มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เป็นการบริการพื้นฐานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 5) เรื่องอื่นๆ ตามที่คณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มอบหมาย

ทั้งนี้การจัดประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย) ดำเนินการจัดประชุมในไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 2 เท่านั้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) และจาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-45)

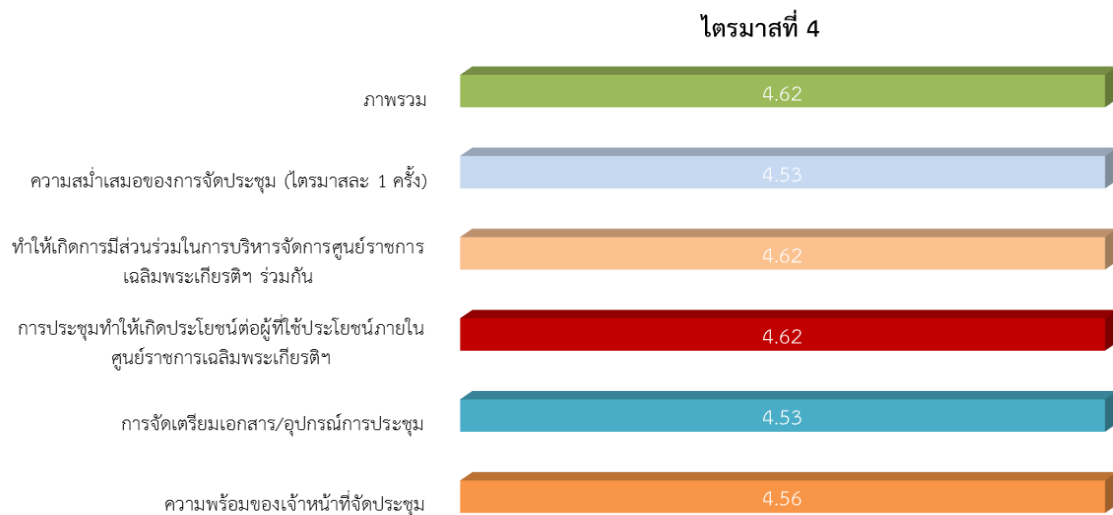
แผนภูมิที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย) (รายไตรมาส)



3.12) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)

การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่) ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อร่วมกันในการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทั้งนี้การจัดประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่) ดำเนินการจัดประชุมในไตรมาสที่ 4 เท่านั้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) และจาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-46)

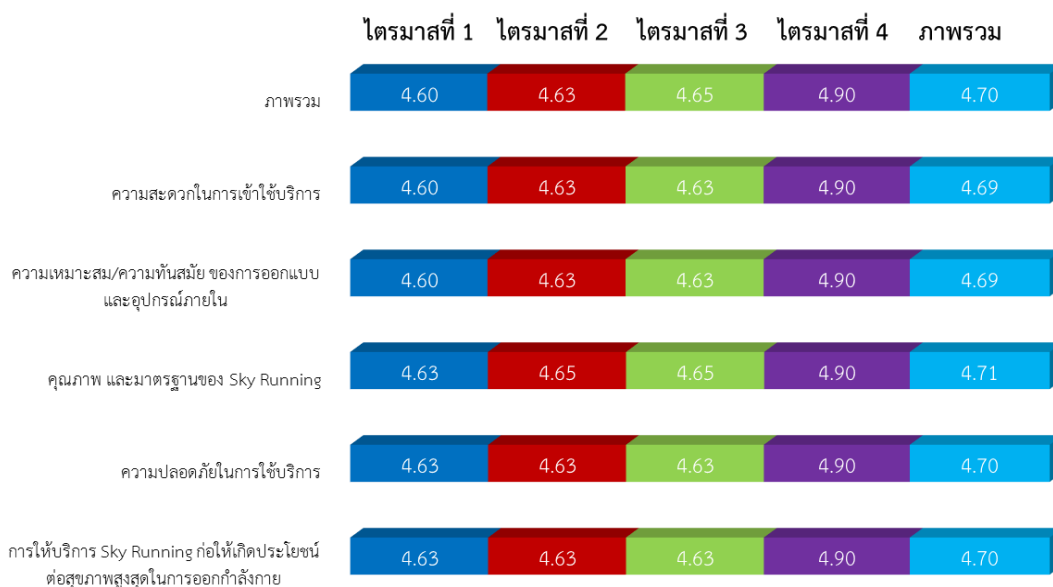
แผนภูมิที่ 4-46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)



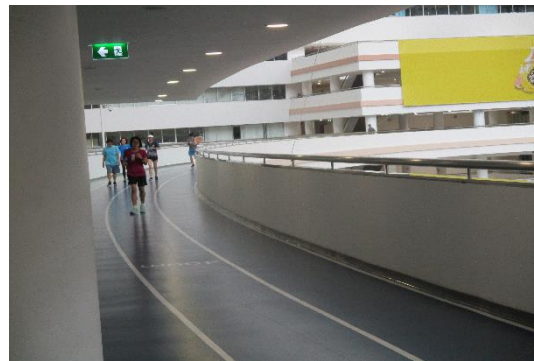
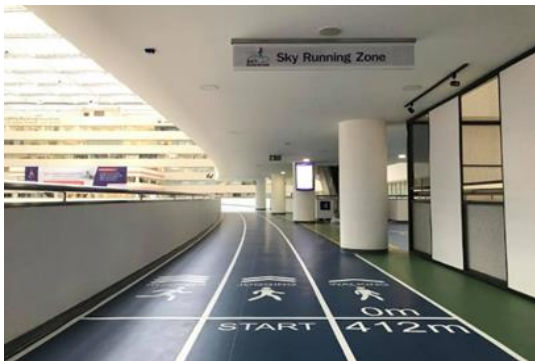
3.13) โครงการ Sky Running

โครงการ Sky Running ลู่วิ่งติดแอร์ลอยฟ้า ณ บริเวณชั้น 4 อาคารรัฐประศาสนภักดี เปิดให้บริการสำหรับข้าราชการ และประชาชนทั่วไป โดยมีความพิเศษตรงตัวพื้นที่ทำจากยางที่ใช้สำหรับการวิ่งในร่มโดยเฉพาะ (Indoor Running) ซึ่งเป็นวัสดุระดับเดียวกับที่ใช้ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ระยะทางต่อรอบอยู่ที่ 412 เมตรเทียบเท่าลู่วิ่งมาตรฐาน แบ่งเป็นสามลู่วิ่งได้แก่ ลู่วิ่ง ลู่วิ่งกึ่ง และลู่วิ่งสำหรับผู้ที่ต้องการทำความเร็ว โดยเว้นพื้นที่สีเขียวไว้เป็นทางเดินให้พนักงานในอาคาร มีลิฟต์และห้องน้ำไว้ให้บริการ แต่ไม่มีห้องอาบน้ำ นอกจากนี้ ลู่วิ่งแห่งนี้ยังทันสมัยด้วยระบบจับรอบสำหรับเก็บระยะทางด้วยบลูทูธ อาศัยการทำงานของแอปพลิเคชัน Sky Running ที่จะโชว์ระยะทางวิ่งบนหน้าจอทุกครั้งที่คุณวิ่งผ่านจุด Check Point ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และจาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ทั้ง 4 ไตรมาส ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกไตรมาส (แผนภูมิที่ 4-47)

แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ Sky Running (รายไตรมาส)



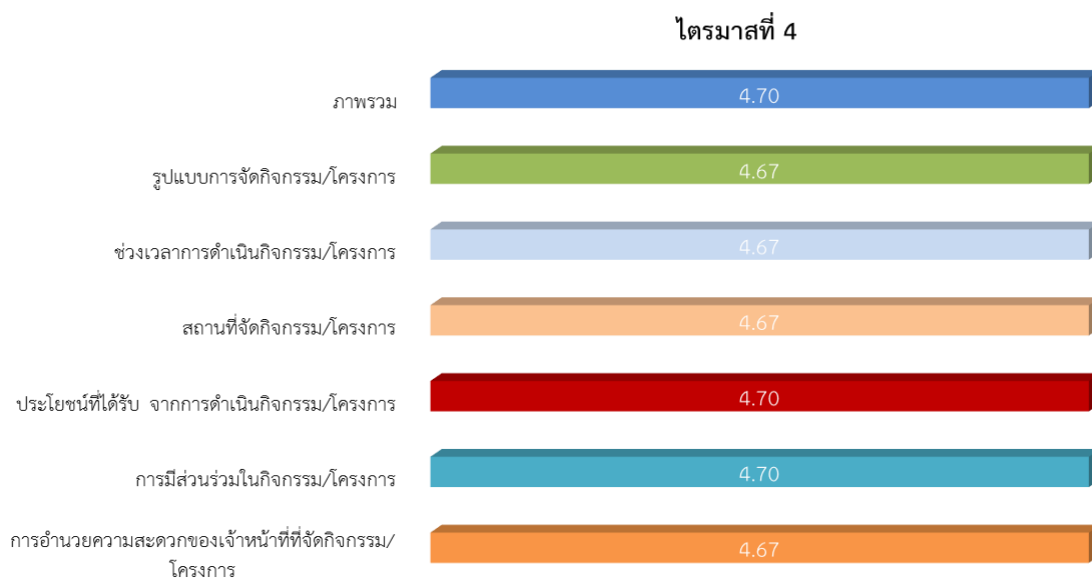
โครงการ Sky Running



3.14) โครงการสนับสนุนกีฬา DANCE STUDIO

โครงการสนับสนุนกีฬา DANCE STUDIO สำหรับข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ประกอบการ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-18.00 น. เริ่มตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 เป็นต้นไป ณ ห้อง Dance Studio ชั้น 5 ประตู 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และจาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-48)

แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการสนับสนุนกีฬา DANCE STUDIO



โครงการสนับสนุนกีฬา DANCE STUDIO



3) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ในภาพรวมโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่อกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) จาก 6 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

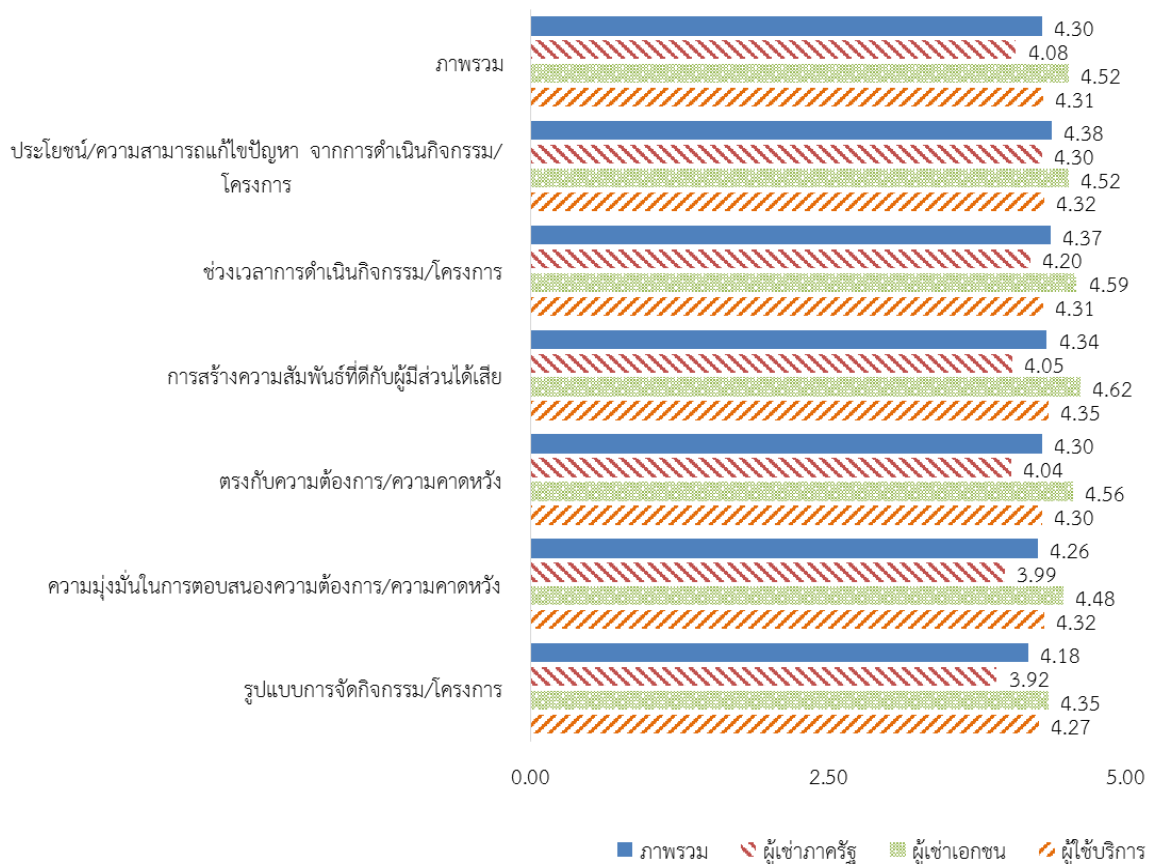
- 1) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหาจากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- 2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)
- 3) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย (ค่าเฉลี่ย 4.34)
- 4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.30)
- 5) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.26)

สำหรับประเด็น รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

(แผนภูมิที่ 4-49)

แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



4) ความพึงพอใจต่อ 7P

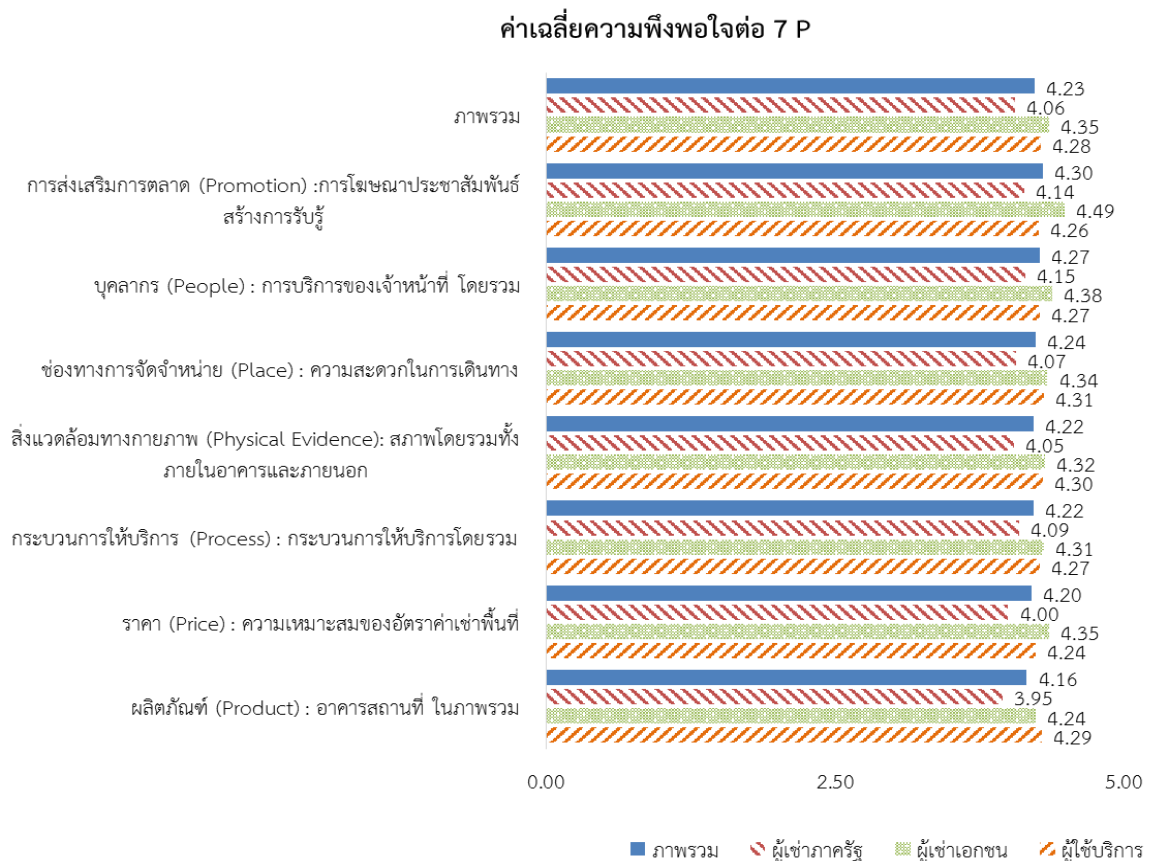
ในภาพรวมความพึงพอใจต่อ 7P กับกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) :การโฆษณาประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.30)
- 2) บุคลากร (People) : การบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) : ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.24)
- 4) กระบวนการให้บริการ (Process) : กระบวนการให้บริการโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.22)
- 5) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence):สภาพโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

สำหรับอีก 2 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) ราคา (Price) : ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่าพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.20)
- 2) ผลิตภัณฑ์ (Product) : อาคารสถานที่ ในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 4.16)
(แผนภูมิที่ 4-50)

แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อ 7P จำแนกตามประเด็นการประเมิน



5) ความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

5.1 กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ แสดงถึงความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในด้านการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด (ร้อยละ 65.7) รองลงมา คือ การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ร้อยละ 63.0) และ ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ร้อยละ 59.1) ตามลำดับ (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ จำแนกตามความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	198	59.1
2. การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	220	65.7
3. การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	151	45.1
4. การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	211	63.0
5. การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	163	48.7
6. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	123	36.7
7. การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	97	29.0
8. การให้ความไว้วางใจในการบริหารงานศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	121	36.1

5.2 กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน แสดงถึงความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในด้านความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาประกอบธุรกิจในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด (ร้อยละ 73.2 เท่ากัน) รองลงมา คือ การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ร้อยละ 59.2) และ การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ร้อยละ 57.7) ตามลำดับ (ตารางที่ 4-6)

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน จำแนกตามความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาประกอบธุรกิจในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	52	73.2
2. การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	52	73.2
3. การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	41	57.7
4. การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	42	59.2
5. การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	39	54.9
6. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	18	25.4
7. การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	14	19.7
8. การให้ความไว้วางใจในการบริหารงานศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	29	40.8

5.3 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ แสดงถึงความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในด้านการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มากที่สุด (ร้อยละ 55.0) รองลงมา คือ ความรู้สึกลอยลางที่จะไปใช้บริการที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกครั้งที่มีการกิจ (ร้อยละ 46.0) และ การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ร้อยละ 27.5) ตามลำดับ (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำแนกตามความภักดีต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

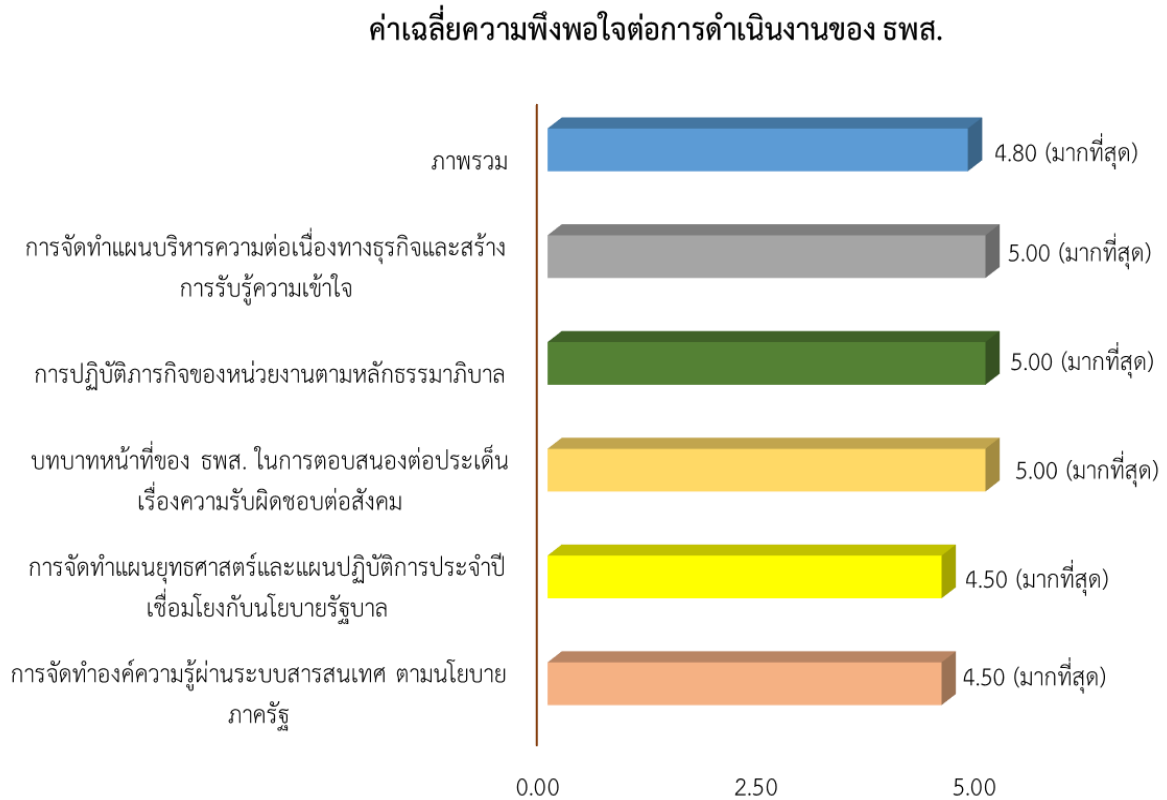
ความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ความรู้สึกลอยลางที่จะไปใช้บริการที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกครั้งที่มีการกิจ	92	46.0
2. การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	110	55.0
3. การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	55	27.5
4. การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	45	22.5
5. การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	52	26.0
6. การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	11	5.5
7. การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	12	6.0
8. การแนะนำ/บอกต่อกับคนที่รู้จักในการไปใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	19	9.5

2. กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ ต่อการดำเนินงานของ ธพส. จำนวน 4 ราย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและสร้างการรับรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 2) การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 3) บทบาทหน้าที่ของ ธพส. ในการตอบสนองต่อประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 4) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50)
 - 5) การจัดทำองค์ความรู้ผ่านระบบสารสนเทศตามนโยบายภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- (แผนภูมิที่ 4-51)

แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3. กลุ่มพนักงาน ธพส. ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ และลูกจ้าง

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีของกลุ่มพนักงาน ธพส. ในภาพรวมประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.
- (3) ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

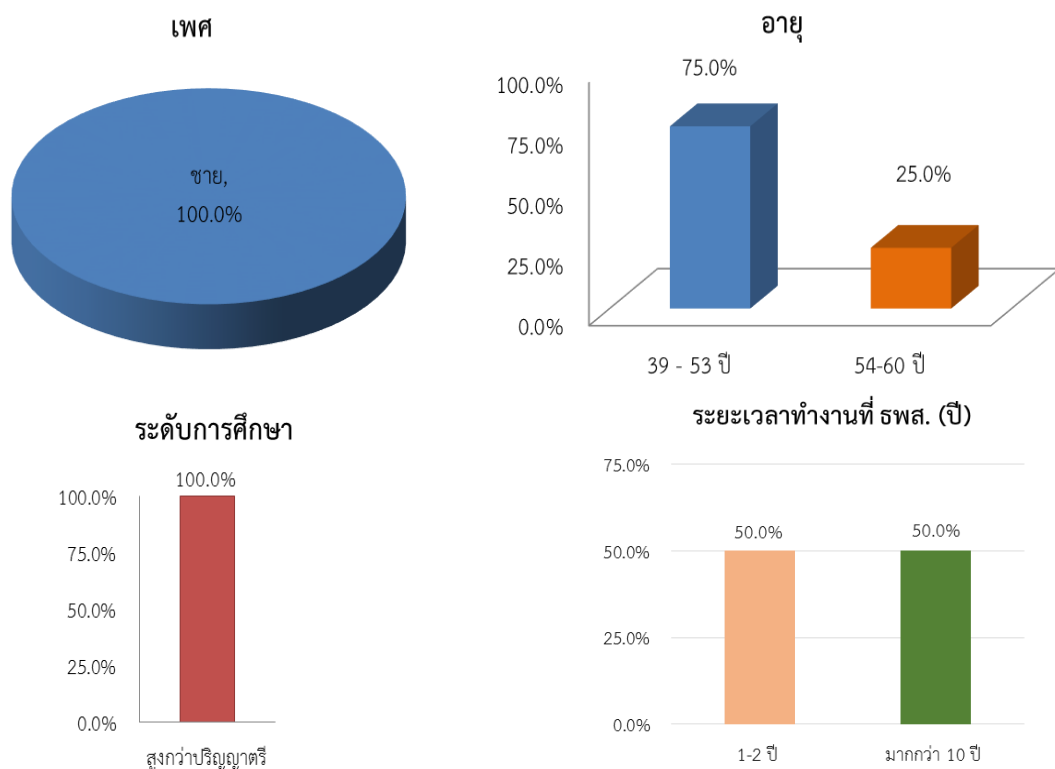
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานที่ ธพส. รายละเอียดมีดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 ราย เป็นเพศชายทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) มีอายุระหว่าง 39-53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 75.0) ทั้งหมดมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 100.0) ทำงานที่ ธพส. ในระยะเวลา 1-2 ปี และระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 50.0 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-52)

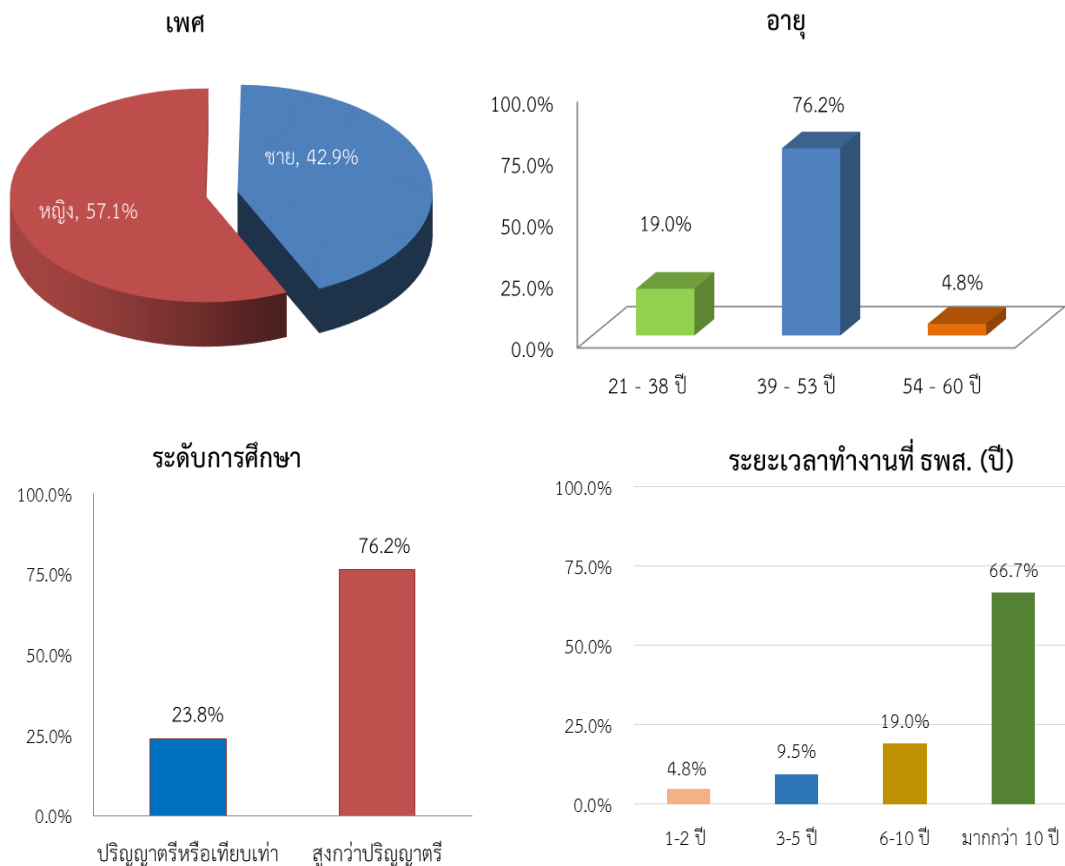
แผนภูมิที่ 4-52 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง



1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 21 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) มีอายุระหว่าง 39-53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 76.2) มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 76.2) และส่วนใหญ่ทำงานที่ ธพส. ในระยะเวลามากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 66.7) (แผนภูมิที่ 4-53)

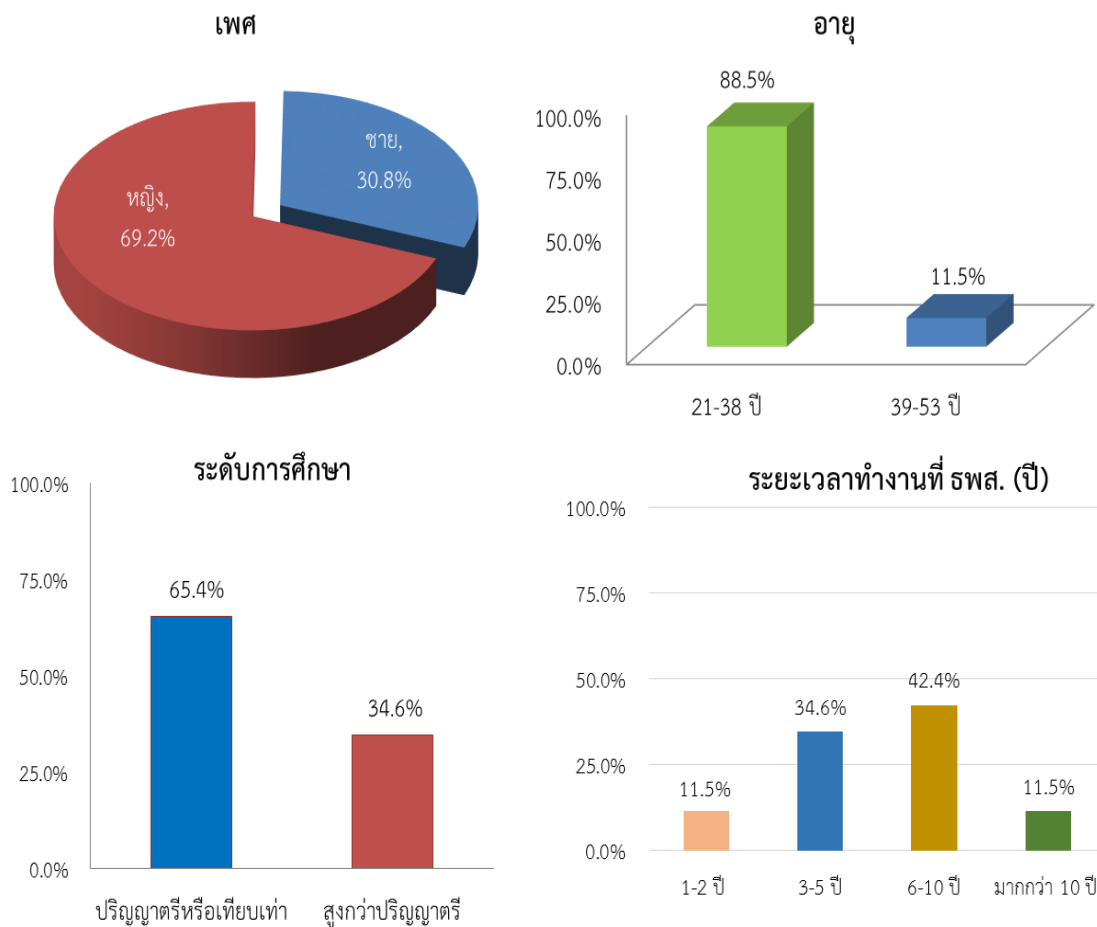
แผนภูมิที่ 4-53 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง



1.3 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ จำนวน 26 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.2) มีอายุระหว่าง 21-38 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 88.5) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 65.4) ทำงานที่ ธพส. ในระยะเวลา 6-10 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 42.4) (แผนภูมิที่ 4-54)

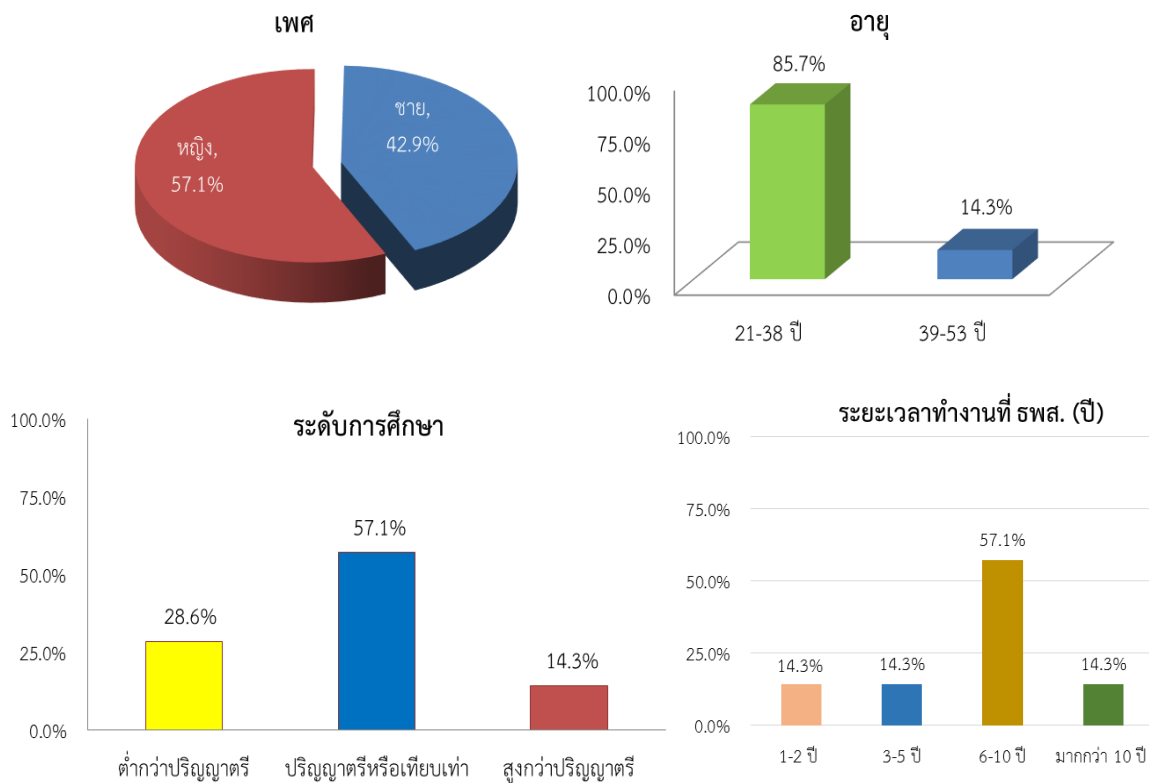
แผนภูมิที่ 4-54 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ



1.4 กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง

กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง จำนวน 7 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) มีอายุระหว่าง 21-38 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 85.7) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด (ร้อยละ 57.1) ส่วนใหญ่ทำงานที่ ธพส. ในระยะเวลา 6-10 ปี (ร้อยละ 57.1) (แผนภูมิที่ 4-55)

แผนภูมิที่ 4-55 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง



2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (4.38) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62, 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน

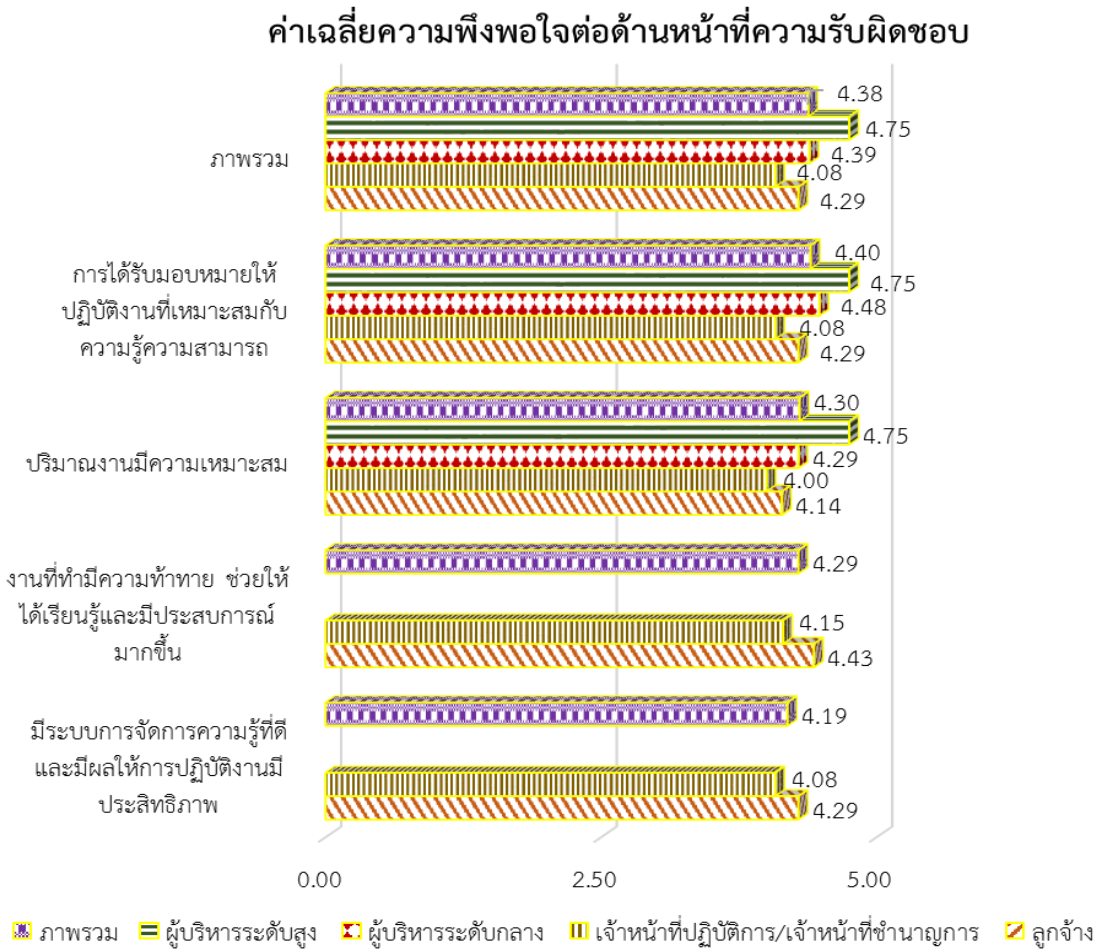
ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	ลูกจ้าง
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.38	4.75	4.39	4.08	4.29
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.31	4.75	4.16	4.05	4.29
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.39	4.42	4.52	4.27	4.34
4. ด้านภาวะผู้นำองค์กร	4.44	4.75	4.46	4.21	4.34
5. ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.16	4.63	4.00	3.79	4.22
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.36	4.75	4.24	4.09	4.37
7. ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	4.11	4.31	4.02	3.84	4.25
ภาพรวม	4.31	4.62	4.26	4.05	4.30

2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ประเมิน

1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ในภาพรวมด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มตัวอย่างลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75, 4.39 และ 4.29 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) (แผนภูมิที่ 4-56)

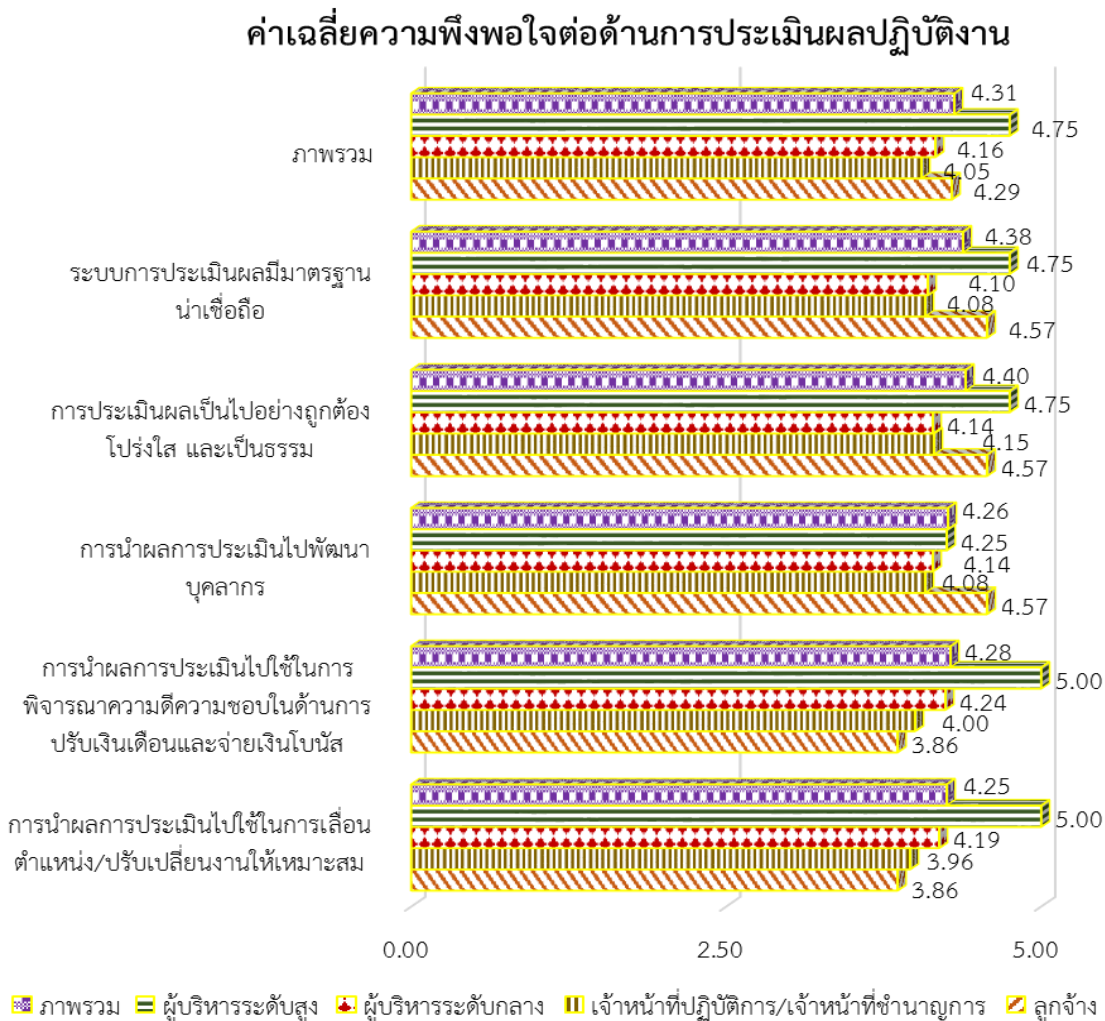
แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในภาพรวมด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.29 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง และ กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.05 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-57)

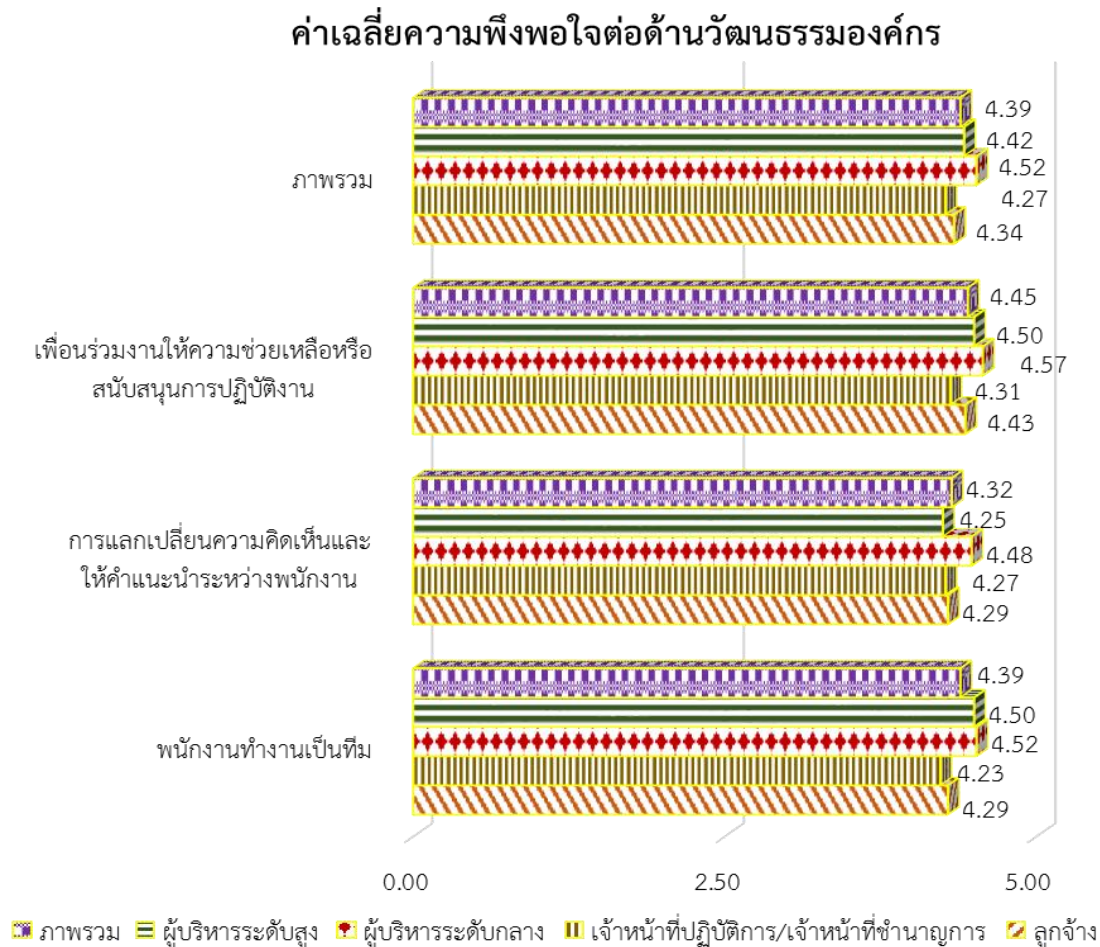
แผนภูมิที่ 4-57 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ในภาพรวมด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.42) กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.34) และกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-58)

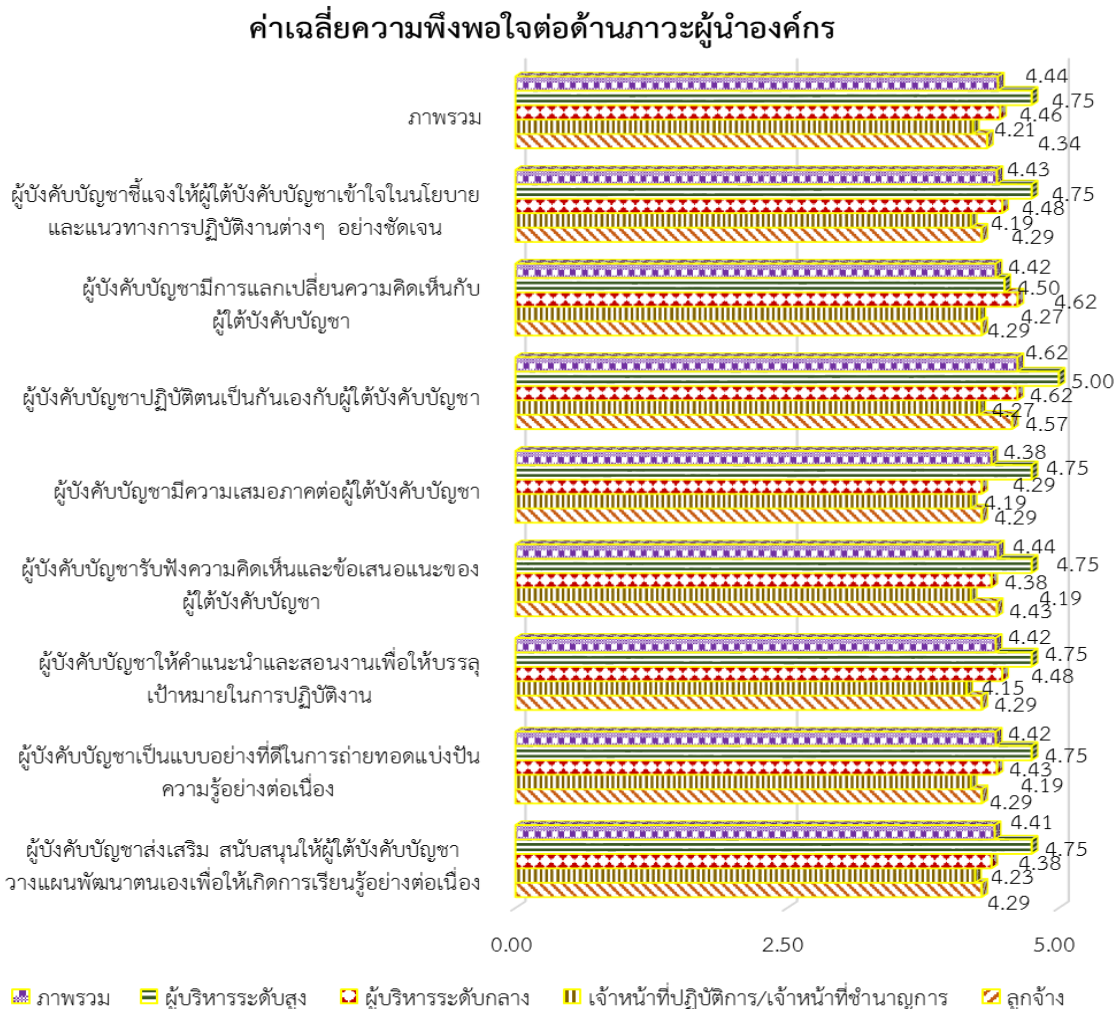
แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

ในภาพรวมด้านภาวะผู้นำองค์กร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง มีความพึงพอใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.46) กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.34) และกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-59)

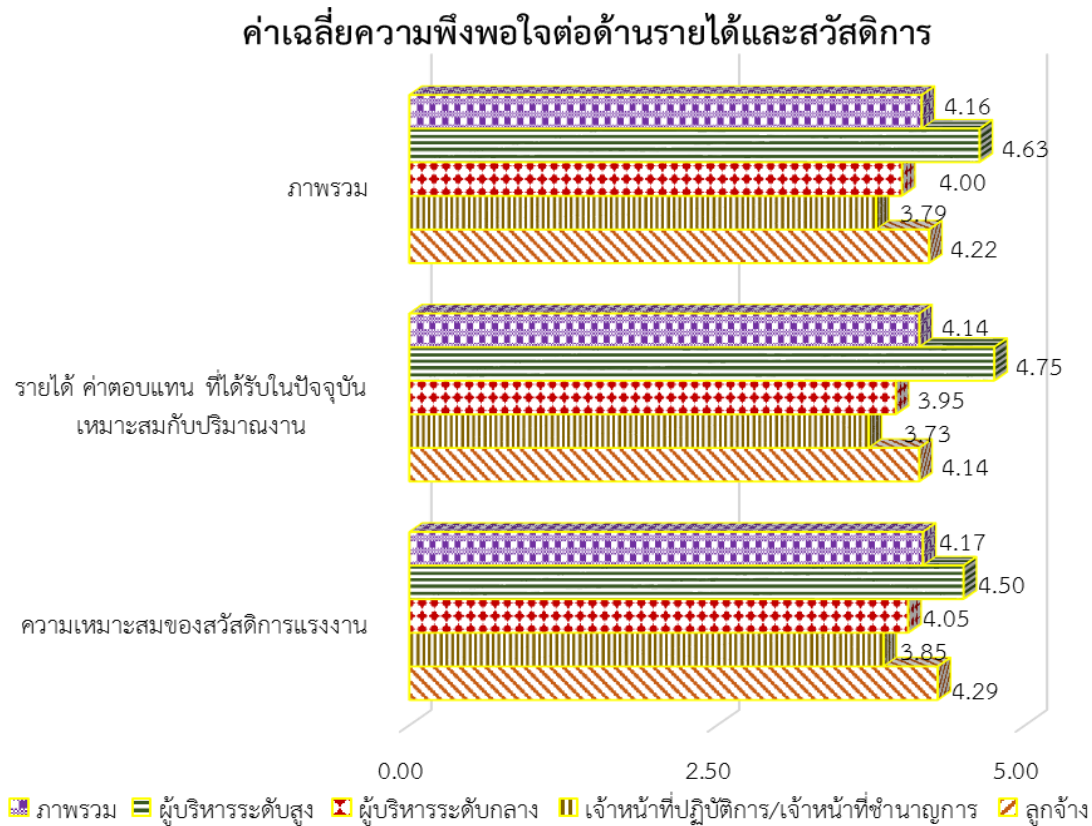
แผนภูมิที่ 4-59 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

ในภาพรวมด้านรายได้และสวัสดิการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 และ 4.22 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.79 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-60)

แผนภูมิที่ 4-60 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านรายได้และสวัสดิการจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

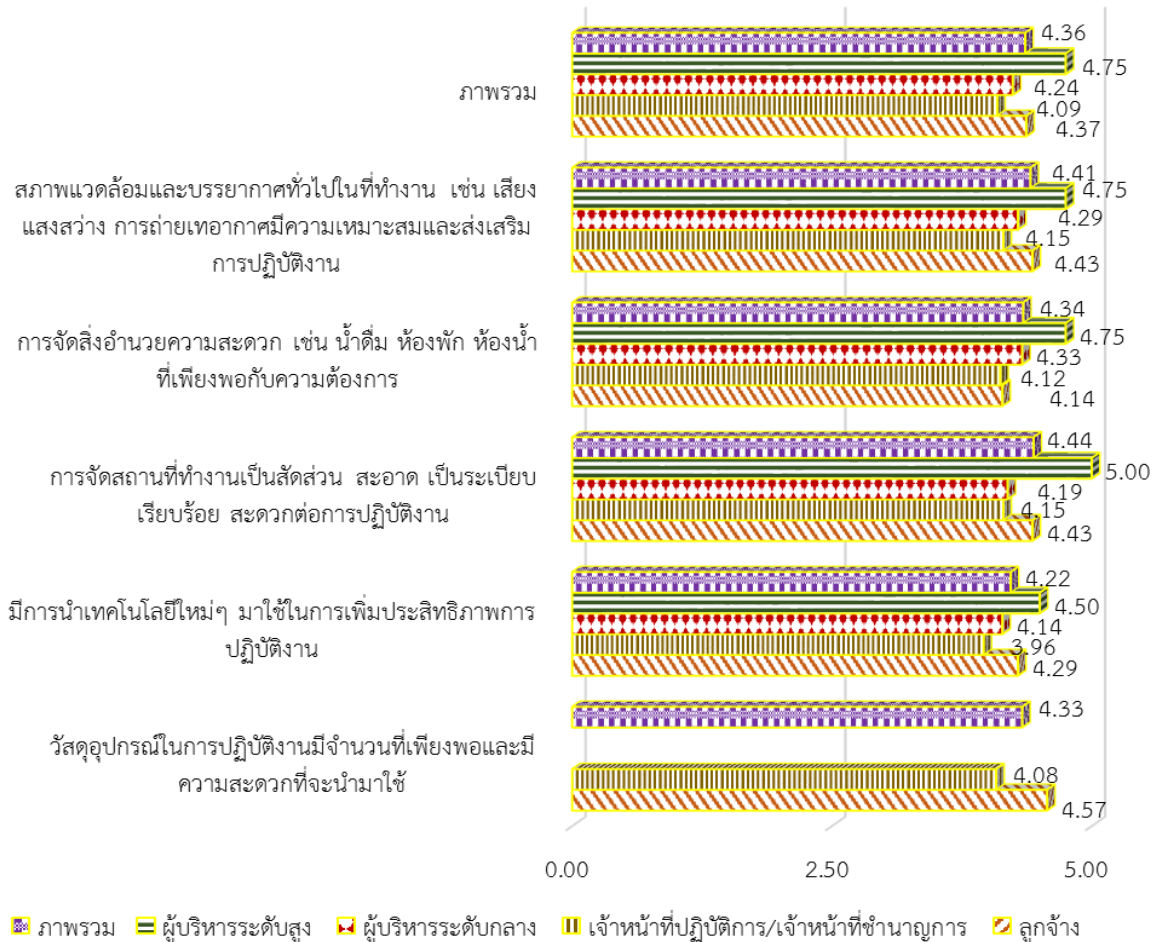


6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75, 4.37 และ 4.24 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) (แผนภูมิที่ 4-61)

แผนภูมิที่ 4-61 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

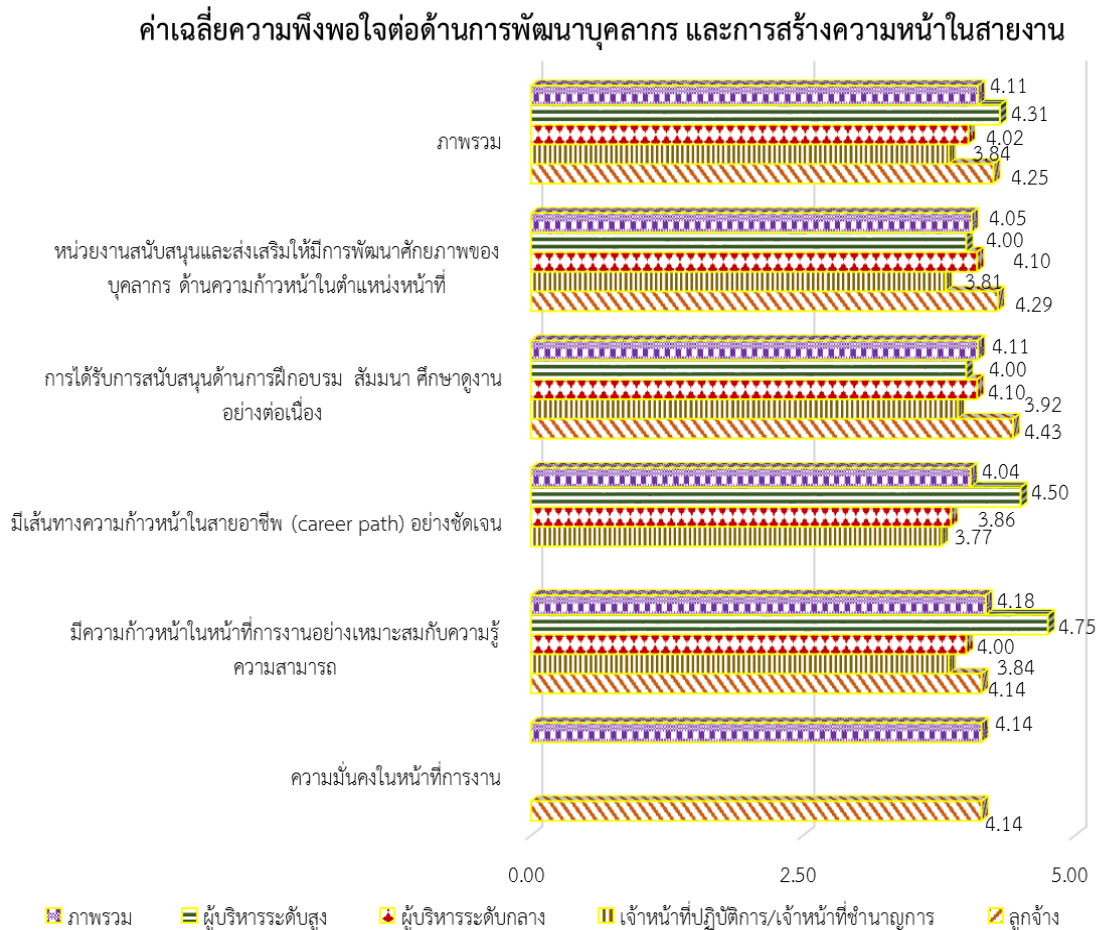
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน



7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

ในภาพรวมด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง และกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 และ 3.84 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง และ กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.25 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-62)

แผนภูมิที่ 4-62 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงานจำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ในภาพรวมโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่อกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) จาก 9 ประเด็นที่ประเมินมี 6 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 2) มีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 3) มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31)

สำหรับอีก 6 ประเด็น ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18)
- 2) มีระบบรับฟังความคิดเห็นพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

3) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงานสามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

4) ได้ทำงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

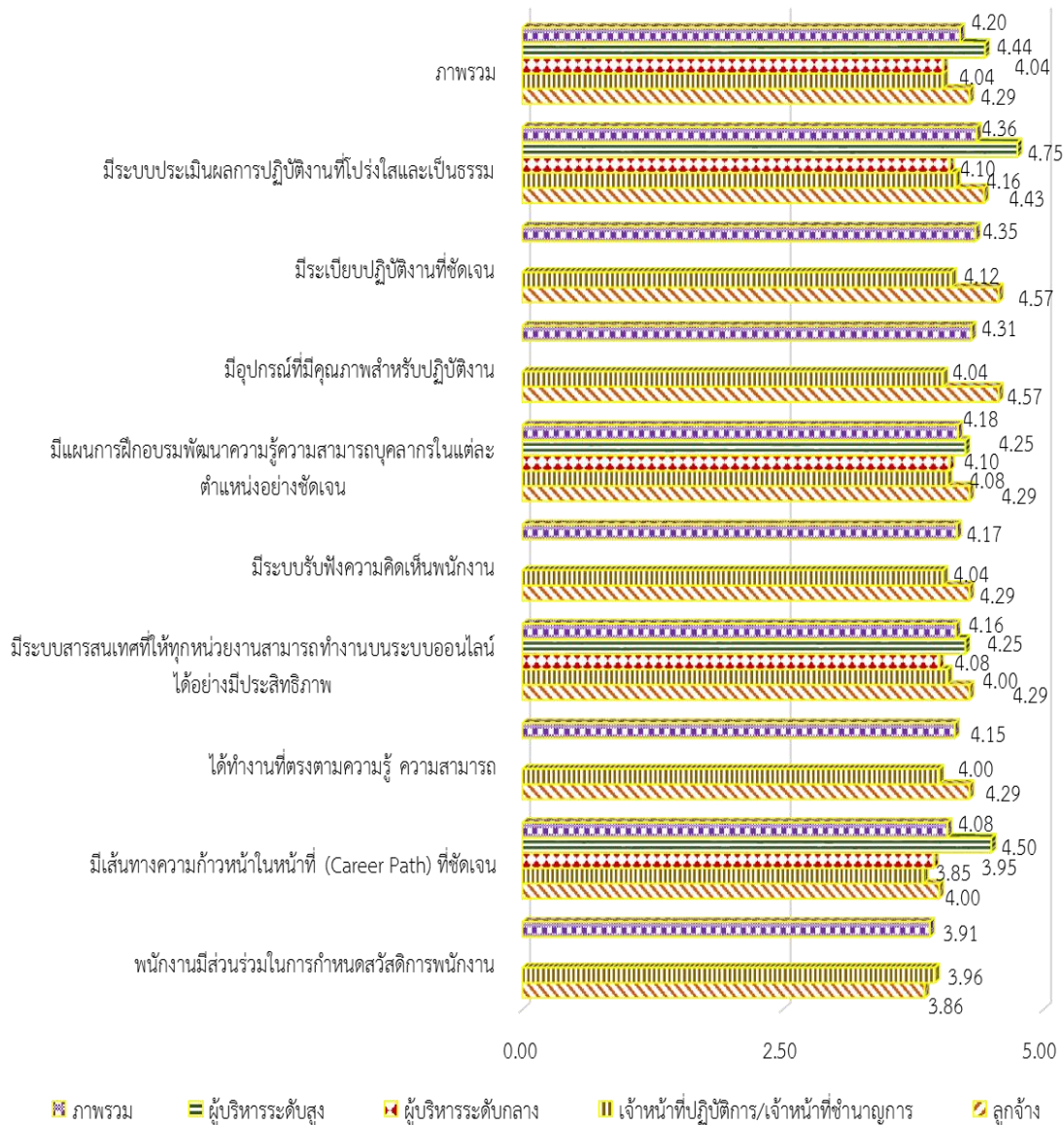
5) มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่ (Career Path) ที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

6) พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดสวัสดิการพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

(แผนภูมิที่ 4-63)

แผนภูมิที่ 4-63 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



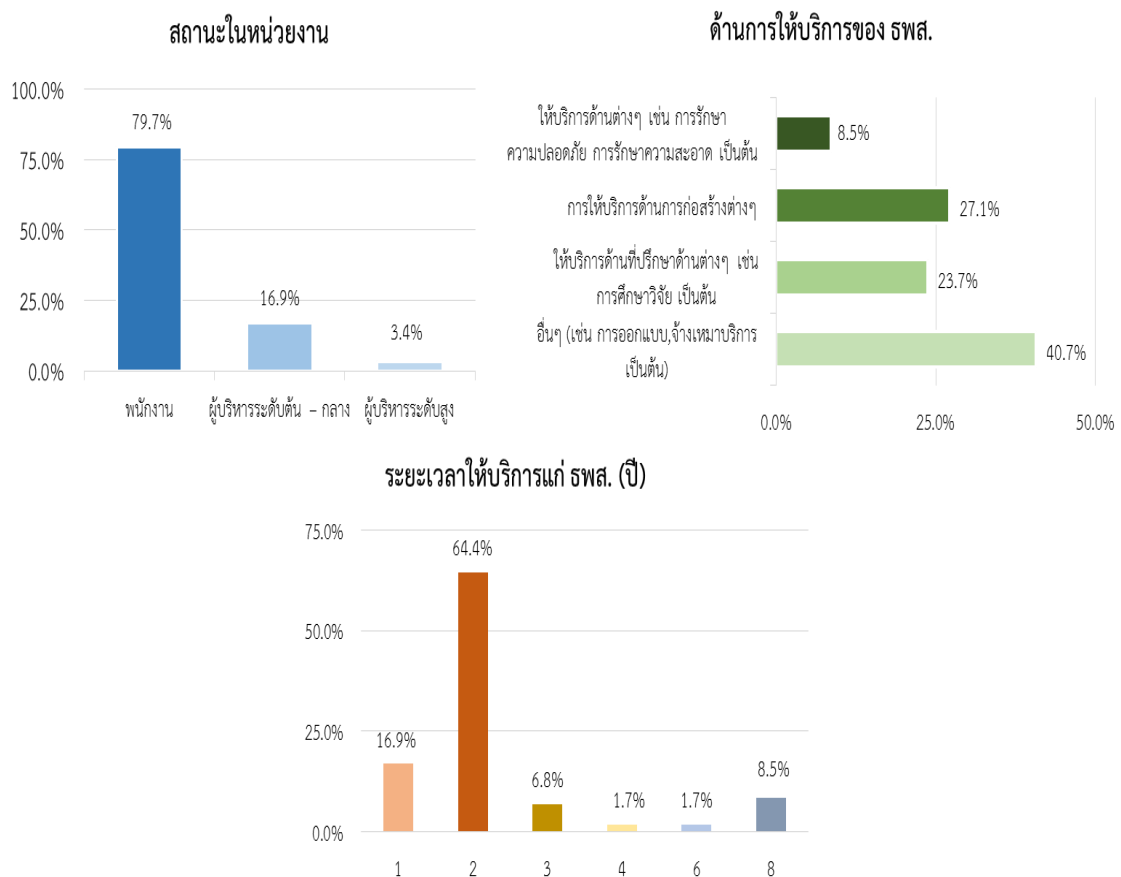
4. กลุ่มลูกค้า การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของกลุ่มลูกค้า ในภาพรวม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.
- (3) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำนวน 59 ราย ส่วนใหญ่มีสถานะเป็นพนักงานในหน่วยงาน (ร้อยละ 79.7) ให้บริการด้านการก่อสร้างต่างๆ แก่ ธพส. มากที่สุด (ร้อยละ 27.1) และส่วนใหญ่ให้บริการแก่ ธพส. ในระยะเวลา 2 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 64.4) (แผนภูมิที่ 4-64)

แผนภูมิที่ 4-64 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า



2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

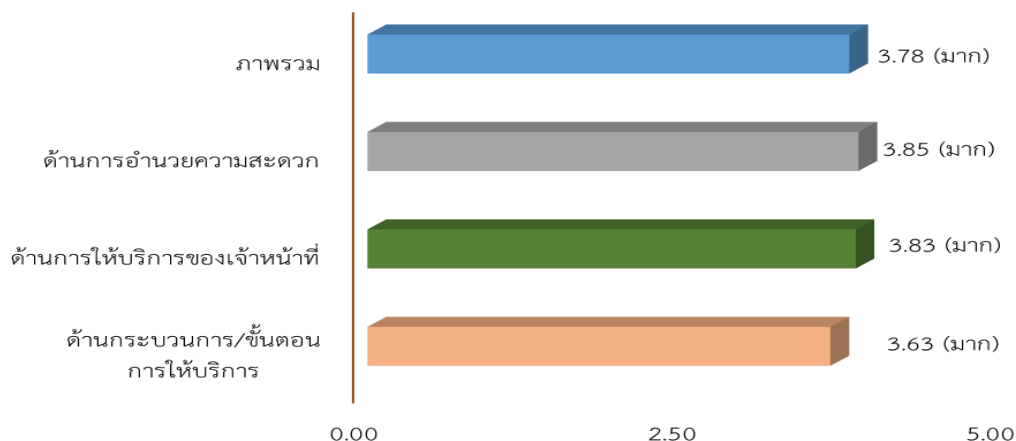
ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) ด้านการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85)
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

(แผนภูมิที่ 4-65)

แผนภูมิที่ 4-65 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.



2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ประเมิน

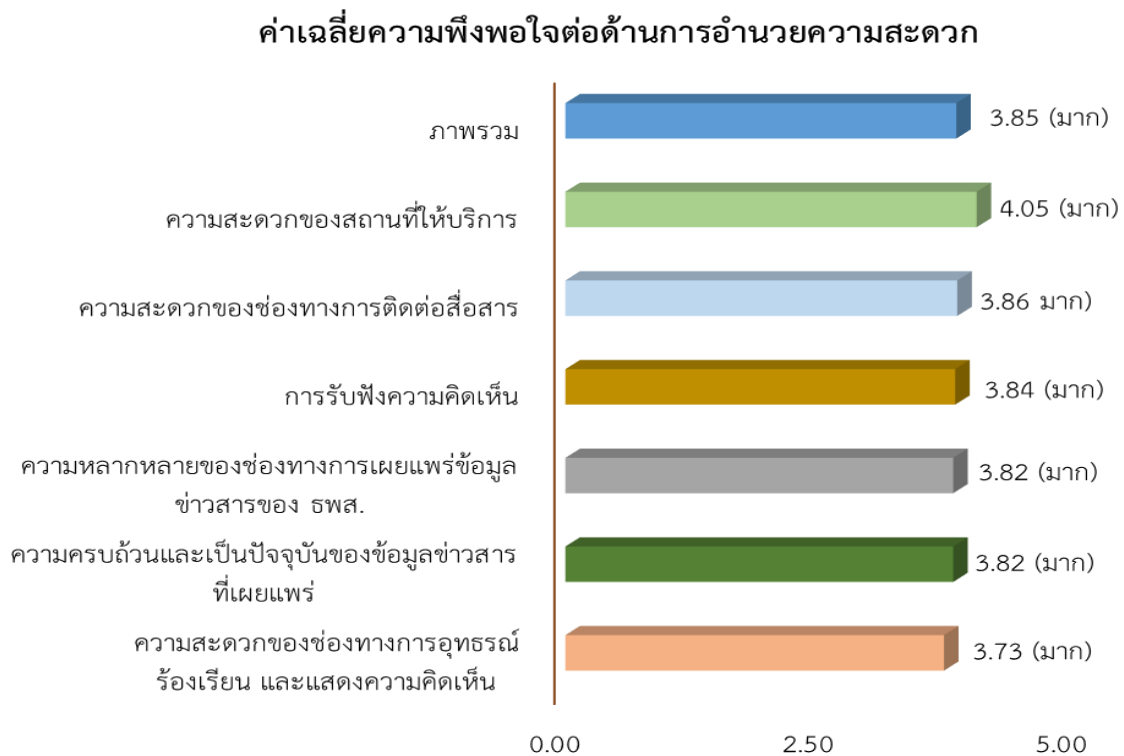
1) ด้านการอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมด้านการอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

- 1) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)
- 2) ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.86)
- 3) การรับฟังความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- 4) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 3.82)
- 5) ความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ (ค่าเฉลี่ย 3.82)
- 6) ความสะดวกของช่องทางการอุทธรณ์ ร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 3.73)

(แผนภูมิที่ 4-66)

แผนภูมิที่ 4-66 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการอำนวยความสะดวก จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



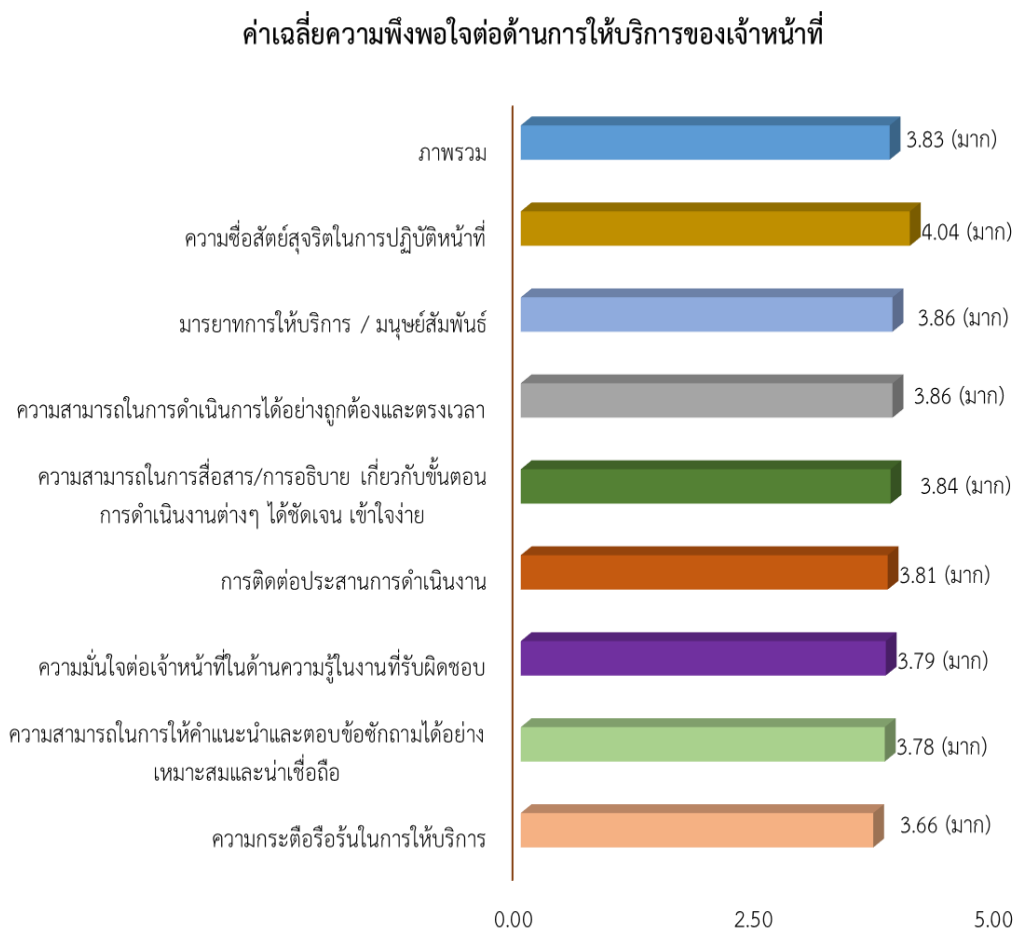
2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) จาก 8 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04)
- 2) มารยาทการให้บริการ / มนุษย์สัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86)
- 3) ความสามารถในการดำเนินการได้อย่างถูกต้องและตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86)
- 4) ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- 5) การติดต่อประสานการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81)
- 6) ความมั่นใจต่อเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.79)
- 7) ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.78)
- 8) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

(แผนภูมิที่ 4-67)

แผนภูมิที่ 4-67 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



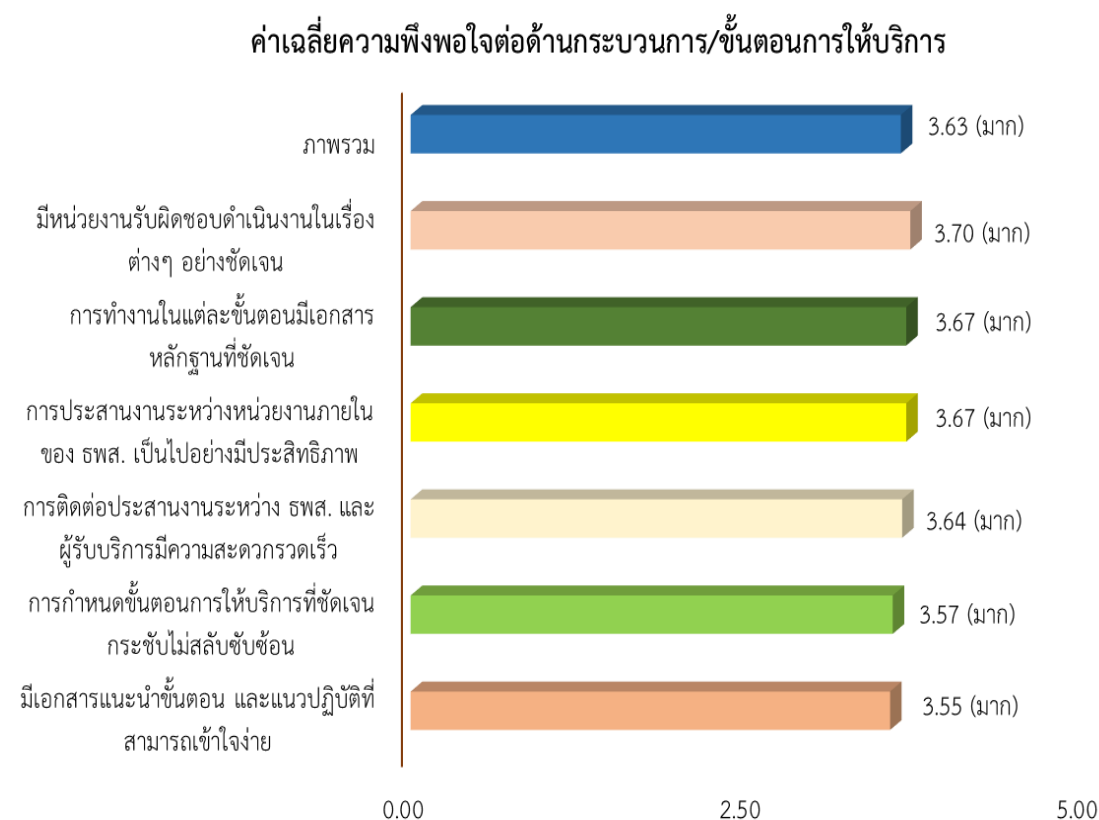
3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

- 1) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.70)
- 2) การทำงานในแต่ละขั้นตอนมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67)
- 3) การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในของ ธพส. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67)
- 4) การติดต่อประสานงานระหว่าง ธพส. และผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.64)
- 5) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับไม่สลับซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.57)
- 6) มีเอกสารแนะนำขั้นตอน และแนวปฏิบัติที่สามารถเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55)

(แผนภูมิที่ 4-68)

แผนภูมิที่ 4-68 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



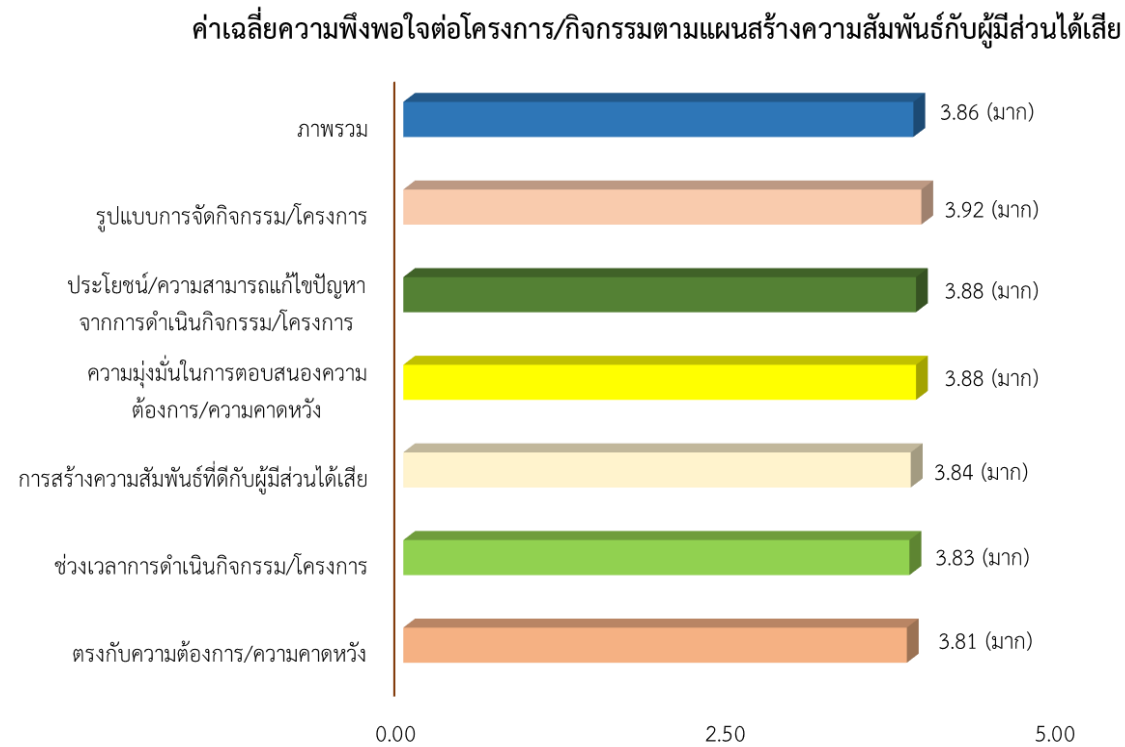
3) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ในภาพรวมโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่อกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)
- 2) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)
- 3) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.88)
- 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย (ค่าเฉลี่ย 3.84)
- 5) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- 6) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.81)

(แผนภูมิที่ 4-69)

แผนภูมิที่ 4-69 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างคู่ค่าต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นการประเมิน



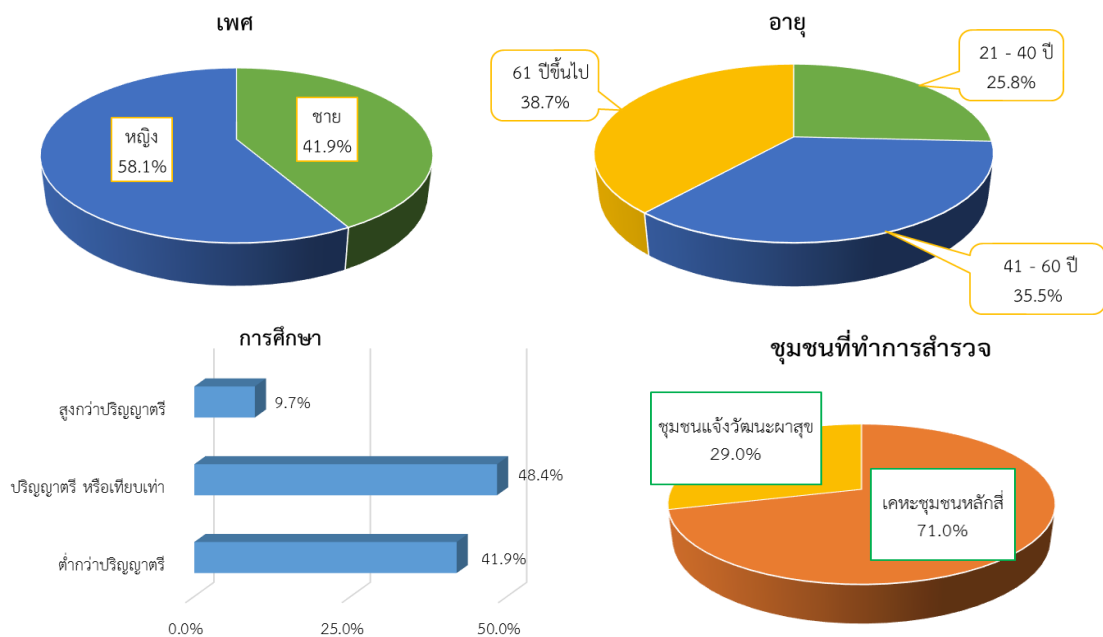
5. กลุ่มชุมชน การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของกลุ่มชุมชน ในภาพรวมประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- (2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน
- (3) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างชุมชน จำนวน 31 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.1) มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด (ร้อยละ 38.7) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 48.4) และอยู่ในเคหะชุมชนหลักสี่ มากที่สุด (ร้อยละ 71.0) (แผนภูมิที่ 4-70)

แผนภูมิที่ 4-70 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชุมชน



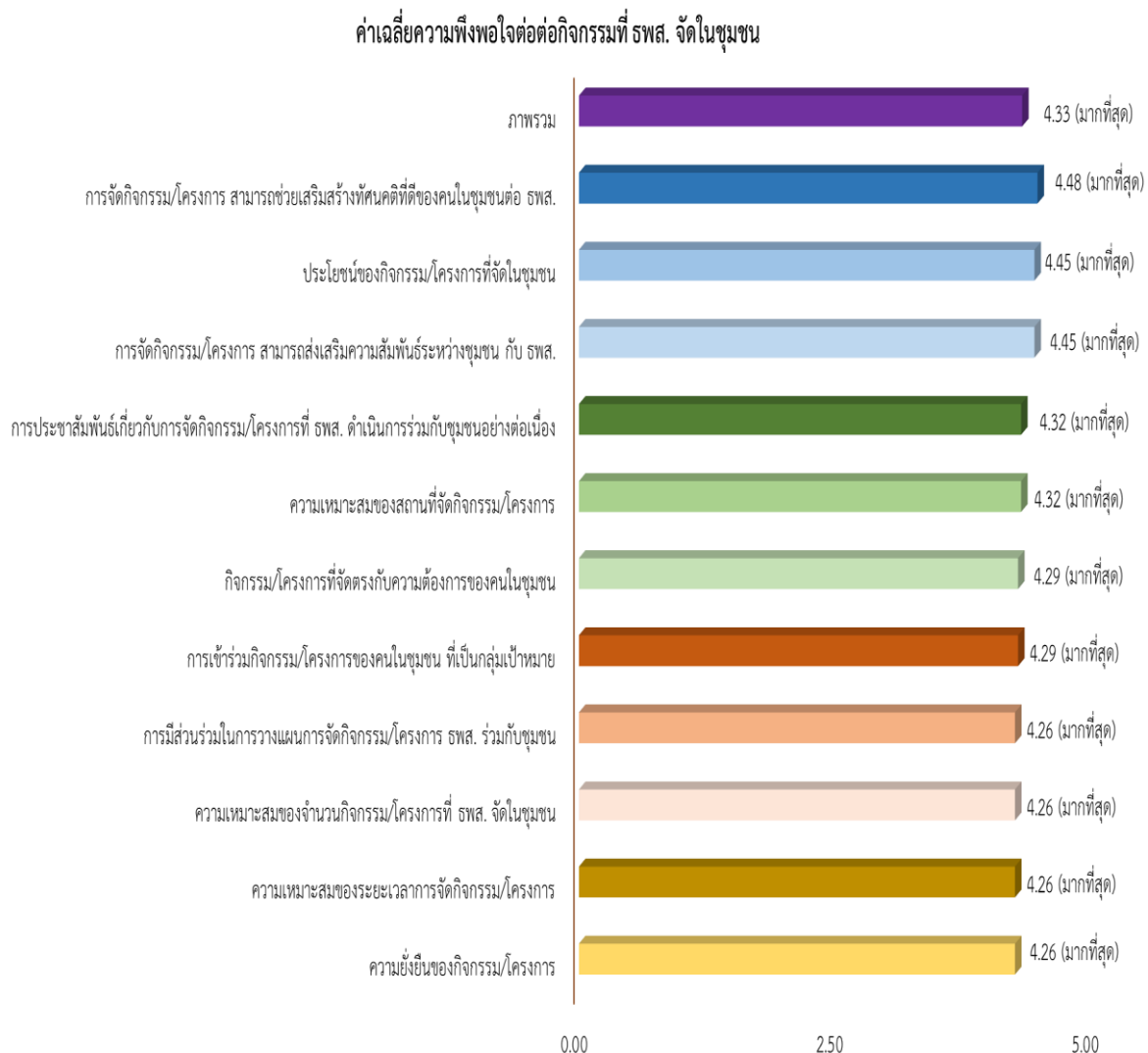
2) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) จาก 11 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของคนในชุมชนต่อ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.48)
- 2) ประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการที่จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 3) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน กับ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.45)

- 4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
 - 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)
 - 6) กิจกรรม/โครงการที่จัดตรงกับความต้องการของคนในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29)
 - 7) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของคนในชุมชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)
 - 8) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม/โครงการ ธพส. ร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
 - 9) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
 - 10) ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
 - 11) ความยั่งยืนของกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- (แผนภูมิที่ 4-71)

แผนภูมิที่ 4-71 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

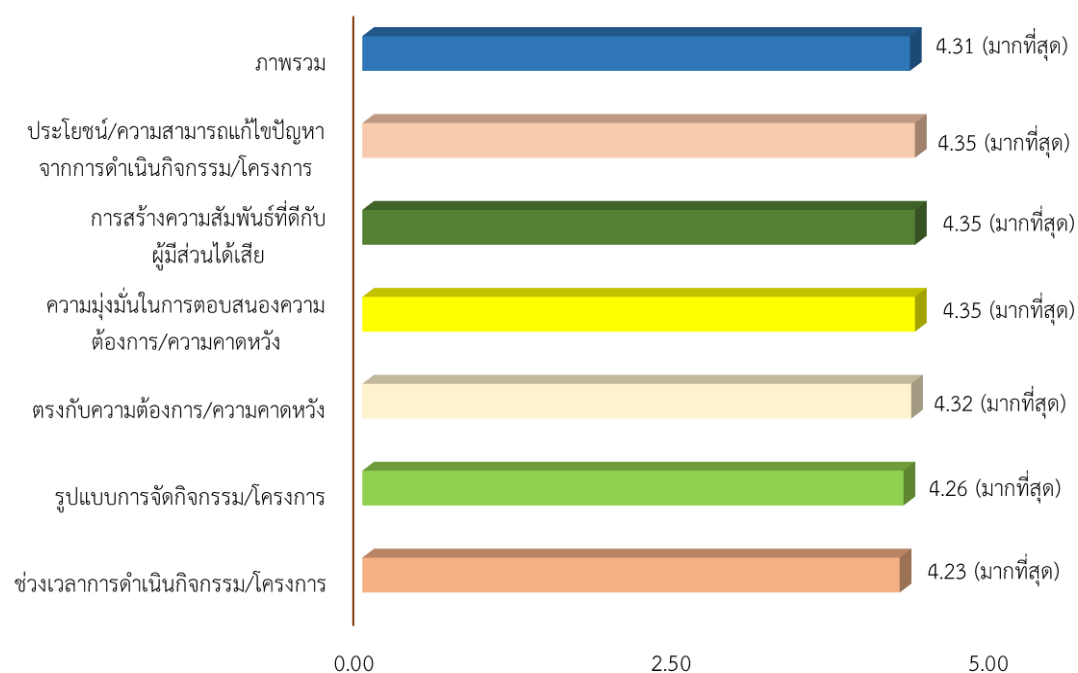
ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 2) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 3) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 5) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 6) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

(แผนภูมิที่ 4-72)

แผนภูมิที่ 4-72 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย



บทที่ 5

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2563

บทที่ 5

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2563

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ได้นำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ รวมถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินงานของ ธพส. มาชี้แจงในที่ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และที่ประชุมได้พิจารณา ดังนี้

1. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ประจำปี 2563

1. กลุ่มลูกค้า

1.1 ผู้เช่าภาครัฐ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
1) ด้านระบบการจราจร 1.1 ควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ 1.2 ควรจัดหาพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ภายในอาคารให้เพียงพอ 1.3 ควรปรับปรุงป้ายจราจรภายในอาคารจอดรถ และจัดทำป้ายจำกัดความเร็วในบริเวณที่เป็นทางสัญจรร่วมกัน เช่น บริเวณทางแยก หรือภายในอาคารจอดรถ เป็นต้น ให้มีความชัดเจนมากขึ้น 1.4 ควรจัดหาเส้นทางเข้า-ออก เพิ่มเติมเพื่อให้ระบบการจราจรภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น 1.5 ควรมีมาตรการในการดำเนินการกับรถยนต์ ที่จอดรถในบริเวณห้ามจอด หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	- ธพส. จัดการอบรมเป็นประจำทุกไตรมาส แต่หากเกิดสถานการณ์ไม่ปกติ จะเพิ่มการอบรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น - - - ติดตามความคืบหน้าการก่อสร้างถนนหมายเลข 10 จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ และรายงานต่อที่ประชุม คณะกรรมการประสานงานฯ -	- - โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ - โครงการจัดทำป้ายบอกทาง - - โครงการจัดทำป้ายบอกทาง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1.6 บริเวณลานจอดรถด้านหน้า อาคาร รัฐประศาสนภักดี มีพื้นผิวจราจร ที่เป็นหลุมจำนวนมาก	-	- โครงการจัดทำป้าย บอกทาง
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 2.1 ควรเข้มงวดกับผู้ที่สูบบุหรี่ ในบริเวณ พื้นที่ที่ไม่ได้จัดไว้ให้สูบบุหรี่ 2.2 ควรจัดให้มีพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น 2.3 ควรปรับปรุงขยะตามท่อตามท่อ ระบายน้ำเพื่อเวลาฝนตกไม่ให้เกิด น้ำท่วมขัง	- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์พื้นที่ สูบบุหรี่ (แผนปรับปรุง ปี พ.ศ. 2563) และจะดำเนินการจัดทำ ป้ายเพิ่มเติม ในปี พ.ศ. 2564 - ธพส. จะเพิ่มพื้นที่สีเขียว ในพื้นที่โซนซีแล้วเสร็จ ปี พ.ศ. 2566 - แผนประจำปี จะดำเนินการ ทำความสะอาดทุก 2 เดือน	- - -
3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ● ควรติดตั้ง Free WIFI ให้สัญญาณ ครอบคลุมทั่วอาคาร	- ดำเนินการติดตั้ง บริเวณอาคาร รัฐประศาสนภักดี ชั้น 1,2 และ 4 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ รวมทั้งอาคารจอดรถ ในปี พ.ศ. 2563 แล้ว	-
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 4.1 ควรเพิ่มร้านค้าต่างๆ ให้มีความหลากหลาย มากกว่าเดิม 4.2 ควรจัดหาพื้นที่ จัดทำเป็นสถานที่ ออกกำลังกาย เพิ่มขึ้น 4.3 ควรหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนกลาง ที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำ ภายในห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และ ถ้าหากชำรุด ให้รีบปรับปรุงแก้ไขทันที	- - จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เพิ่มขึ้น ได้แก่ Sky Running / ห้องโยคะ / Dance Studio / ห้องเทนนิส (ปีพ.ศ. 2564) / ฟิตเนส โรงแรมเซนทรา - ดำเนินการตรวจสอบโดย แม่บ้านส่วนกลางเป็นประจำ สม่ำเสมอและแจ้งให้ช่าง ดำเนินการต่อไป	- โครงการเพิ่มจำนวน ร้านค้าภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ - -

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความเข้มงวดในการตรวจสอบรักษาความปลอดภัย มากกว่านี้	- ธพส. จะกำชับและเพิ่มความเข้มงวดกับ รปภ. ให้มากกว่านี้ ซึ่งโดยปกติจะดำเนินการเป็นประจำอย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว	-
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด 6.1 ควรหมั่นดูแลห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารบริเวณที่มีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนมาก ไม่ให้มีกลิ่น และเกิดความสกปรก 6.2 ควรหมั่นจัดเก็บขยะบริเวณลานจอดรถ อย่างสม่ำเสมอ	- ธพส. จะกำชับและควบคุมแม่บ้านเป็นประจำสม่ำเสมออยู่แล้ว แต่ทั้งนี้จะเพิ่มการดำเนินการตามสถานการณ์ - ธพส. จะมีรอบการจัดเก็บขยะ 2-3 รอบ ต่อวัน	-

1.2 ผู้เช่าเอกชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านระบบการจราจร ควรจัดสรรพื้นที่จอดรถ และจัดทำป้ายจอดรถสำหรับผู้เช่าเอกชน ให้ชัดเจน	- ธพส. ได้จัดโซนที่จอดรถสำหรับผู้ประกอบการประจำ บริเวณ ชั้น 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี	-
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ควรหมั่นดูแลจุดพักขยะภายนอกอาคาร ไม่ให้มีน้ำจากขยะไหลเลอะเทอะ และเพิ่มจุดทิ้งขยะรอบๆ อาคารมากกว่านี้	- ธพส. จะมีรอบการจัดเก็บขยะ 2-3 รอบต่อวัน	-
3) ด้านระบบรักษาความสะอาด ควรทำความสะอาด และฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	- ธพส. ได้ทำความสะอาด ในจุดสัมผัส โดยปกติ 4 ครั้ง/วัน ปัจจุบัน ดำเนินการชั่วโมงละครั้ง บริเวณ ประตูทางเข้า-ออก ลิฟท์ บันไดเลื่อน	-

1.3 ผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านระบบการจราจร ควรบริหารจัดการพื้นที่ในการจอดรถจักรยานยนต์ ให้เพียงพอ	- บริเวณอาคารจอดรถ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 1 สามารถรองรับรถจักรยานยนต์ได้จำนวนมาก	-
2) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ควรตรวจสอบสัมภาระและบัตรประชาชนทุกครั้งก่อนเข้ามาใช้บริการ	- มีการตรวจสอบสัมภาระทุกครั้งที่ใช้อาคาร	-

2. กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ในความคิดเห็นของท่าน การบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. และควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก สนับสนุนงานภาครัฐ และสนองนโยบายของรัฐ อย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาการบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีการนำพื้นที่ว่างไปหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และเพิ่มธุรกิจนอกเหนือจากการบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้ง สวัสดิการข้าราชการ เช่น การจัดทำศูนย์อบรมสัมมนา สโมสรข้าราชการ เป็นต้น	- โครงการ “สนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี” โครงการ “ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติฯ จังหวัดเชียงใหม่” โครงการ “ที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาศ - ธนารักษ์” โครงการ “บูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ” โครงการ “อาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต”	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
2) ความคิดเห็นของท่านต่อด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยรวม ธพส. ● ธพส. มีแนวคิดในการทำธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยน และนำ MODEL การบริหารทรัพย์สินใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานได้หลากหลาย จากการเป็นผู้ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	- การอบรม Business Model ปีพ.ศ. 2563 ให้กับผู้บริหาร และพนักงาน ธพส. และต่อเนื่องในปีพ.ศ. 2564	-

3. กลุ่มพนักงาน

3.1 ผู้บริหารระดับสูง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ● ควรมีการพัฒนานวัตกรรมด้านการก่อสร้างและพลังงานที่เป็นของ ธพส. เอง	- Bim (Building Informating Modeling) - ดำเนินการติดตั้ง Solar Rooftop แล้วเสร็จบนอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อาคารรัฐประศาสนภักดี อาคารศูนย์ประชุมวายุภักษ์ และบริเวณอาคารบ่อบำบัดน้ำเสีย รวมทั้งจะดำเนินการติดตั้งเพิ่มเติม ในปี พ.ศ. 2566 หลังจากสร้างพื้นที่โซนซี แล้วเสร็จ	-
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ● ควรมีการทำแบบหรือสัญลักษณ์, คำขวัญของ ธพส. เพื่อจดจำง่าย และใช้แสดงออกต่อสาธารณชนในทุกโอกาส	-	- โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร

3.2 ผู้บริหารระดับกลาง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารระดับสูง ควรให้การสนับสนุน เป็นรางวัลต่างๆ เป็นต้น	-	- โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงสังคมได้ดีมาก และมีการร่วมมือสร้างอัตลักษณ์องค์กรผ่านกระบวนการทำงาน แต่ด้านการจดจำยังน้อย	-	- โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร

3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ผลักดันสิ่งใหม่ ให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ไม่ทับซ้อน และควรมีกิจกรรมที่สนับสนุนในด้านนี้	-	- โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ส่งเสริมการบริการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ หรือสิ่งใหม่ให้มีความพร้อมและทันสมัยพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนภาพลักษณ์และเป็น	-	- โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
ที่ยอมรับ ทำให้บุคคลภายนอก รู้จัก ธพส. และมีชื่อเสียงเป็น องค์กรชั้นนำที่มีคนรู้จัก ให้เกิด ความน่าเชื่อถือและมั่นคง		

3.4 ลูกจ้าง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยี มาใช้ตลอด และมีนวัตกรรม ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อให้ ทันต่อเทคโนโลยีในยุค 4.0 ได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้ ใน การทำงานและชีวิตประจำวัน ทำ ให้องค์กรเป็นที่รู้จัก ทันสมัย มากขึ้น	- ผ่านระบบ Single Sign-on ได้แก่ 1) e-Saraban 2) e-Learning 3) i-Process 4) i-Data 5) i-Cube 6) i-Control 7) e-Mail 8) Intranet 9) HRIS 10) PMS 11) Help Desk 12) Website DAD 13) Website GOVERNMENTCOMPLEX	-

4. กลุ่มลูกค้า

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ● การประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็ว	- ช่องทางประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบ Online และ Offline จำนวน 12 ช่องทาง ดังนี้ 1) www.dad.co.th 2) www.governmentcomplex.com 3) App govcomplex 4) facebook ธพส. 5) facebook Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ 6) facebook Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ Zone C 7) facebook สถานีข่าวกระทรวงการคลัง : ministry of finance news station 8) Digital signature ภายในอาคารเอ และอาคารบี 9) App Gnews 10) จอทีวีในอาคารธนพิพัฒน์ 11) ป้ายประชาสัมพันธ์ ภายในลิฟต์โดยสาร 12) DAD Magazine	-
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ● มีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี	-	- โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร

5. กลุ่มชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อชุมชนที่อยู่ใกล้เคียงเป็นหน่วยงานที่สร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานราชการ คอยสนับสนุนและช่วยเหลือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	- ธพส. ได้ดำเนินการปรับปรุงสนามเด็กเล่นและเครื่องออกกำลังกาย / ปรับปรุงทัศนียภาพ (ตัดต้นไม้) / ปรับปรุงสวนหย่อม / ปรับปรุงสนามฟุตบอล / สอนอาชีพด้านช่างให้แก่ชุมชน และติดตั้งไฟ Solar บริเวณทางเดินภายในชุมชน	-
2) ด้านอื่นๆ 2.1 ธพส. ดูแลและสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีอย่างนี้ตลอดไป อย่างยั่งยืน 2.2 ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันมากๆ 2.3 ควรสนับสนุนชุมชนในการจัดการแข่งขันกีฬา 2.4 ควรเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	- ธพส. ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงทัศนียภาพ (ตัดต้นไม้) / ปรับปรุงสวนหย่อม / ปรับปรุงสนามฟุตบอลให้แก่ชุมชน - ธพส. จัดกิจกรรมตัดผมทุกไตรมาส / กิจกรรมปรับปรุงสภาพแวดล้อม / การส่งเสริมด้านกีฬาภายในชุมชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน - ธพส. จัดกีฬากระชับความสัมพันธ์ (แข่งขันฟุตบอล) - ธพส. จัดสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ไตรมาสที่ 1 ของปี และประชุม Focus Group ไตรมาสที่ 4 ของปี	- - - -

2. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านระบบการจราจร 1.1 การเปิดไม้กั้นผ่านเข้า-ออก บริเวณ อาคารจอดรถ ชั้น 1 รอบอาคาร รัฐประศาสนภักดี 1.2 รถบรรทุกดินโครงการโซนซี จอดซ้อนคัน	- ดำเนินการกำชับเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย และสื่อสารกับ ผู้ให้บริการ ในการขอความ ร่วมมือให้ใช้บัตรในการเปิดไม้กั้น ด้วยตนเอง - ธพส. ได้กำชับผู้รับจ้างให้จัดระเบียบ การจอดรถบรรทุก โดยไม่ให้ จอดซ้อนคัน	-
2) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 2.1 การจัดงาน บนลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 2.2 ร้านค้าพื้นที่ชั่วคราวไม่ติดป้าย ราคาสินค้า และสลากรีนแบ่ง รัฐบาลขายเกินราคา	- ดำเนินการติดประกาศยกเลิก การจัดงาน ตามประกาศของ รัฐบาล - ฝ่ายการตลาด ได้ดำเนินการ เข้าตรวจสอบ และกำชับร้านค้า ให้ติดป้ายแสดงราคาสินค้าอย่าง ชัดเจน	-
3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย มาตรการตรวจคัดกรอง ข้าราชการ พนักงาน และ ประชาชนผู้มาติดต่อภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ มาตรการการตรวจคัดกรอง และ ขอความร่วมมือให้ปฏิบัติตาม ประกาศของ รัฐบาล และ ธพส.	-

3. เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group	แผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
1) ด้านอื่นๆ ปัญหาการก่อสร้างอาคาร สำนักงานกองประเมินราคา ทรัพย์สิน พหลโยธิน 11	- ธพส. ดำเนินการแก้ไขแล้ว เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ภายใน SLA ที่กำหนดไว้	-

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

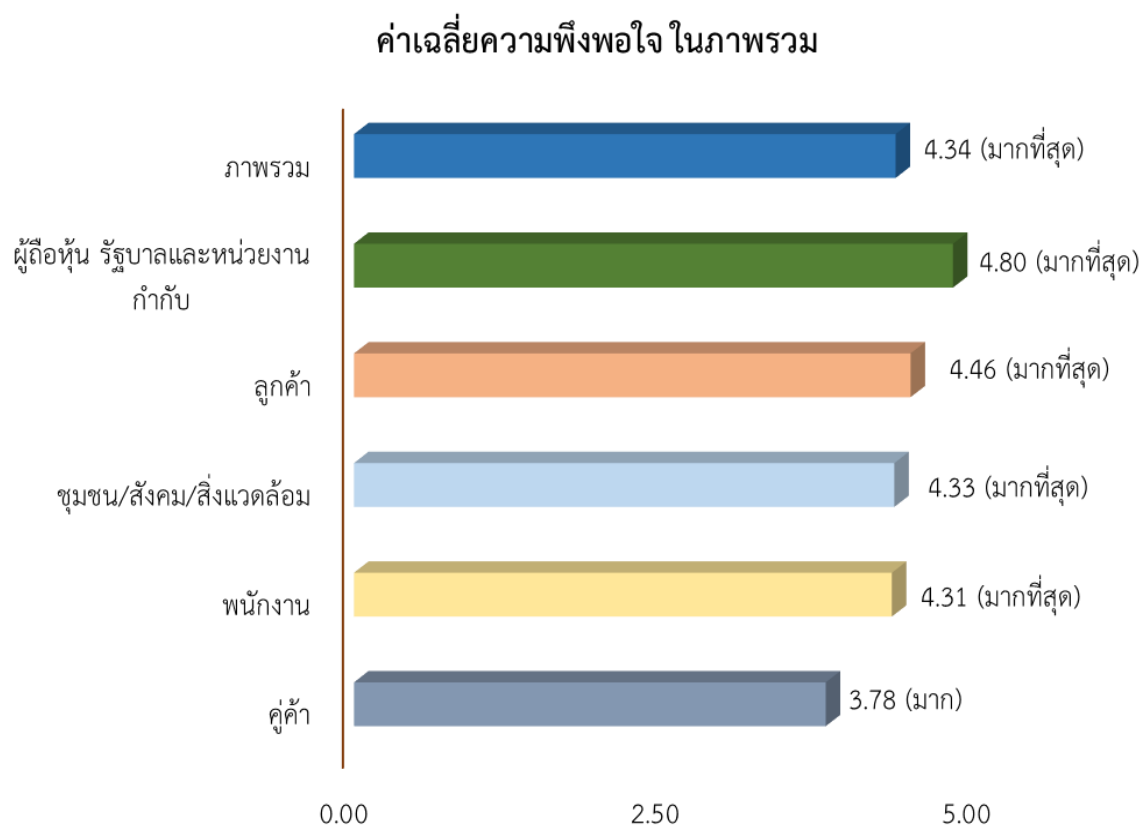
บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหลัก รวมทั้งสิ้น 758 ราย ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจาก 5 กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า มี 4 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ (ค่าเฉลี่ย 4.80) 2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.46) 3) กลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ 4) กลุ่มตัวอย่างพนักงานธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.31) สำหรับกลุ่มตัวอย่างคู่ค้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) (แผนภูมิที่ 6-1)

แผนภูมิที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม



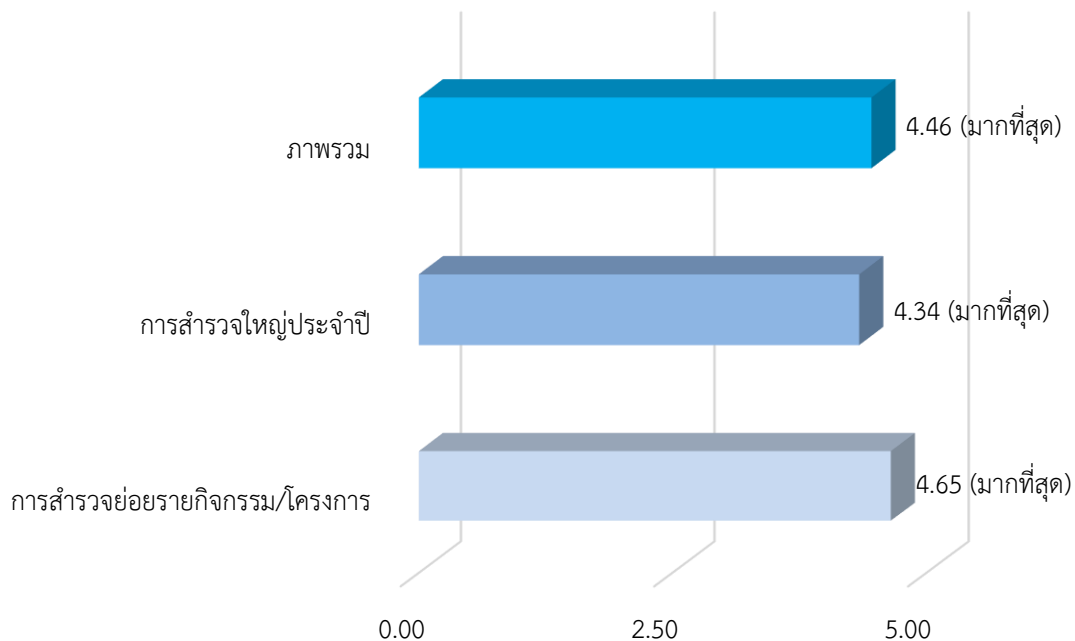
ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส.ในแต่ละกลุ่ม เป็นดังนี้

1. กลุ่มลูกค้า

กลุ่มลูกค้าประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ กลุ่มผู้เช่าเอกชน และกลุ่มผู้ใช้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างลูกค้า แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสำรวจใหญ่ประจำปี และการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ โดยผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในภาพรวม จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ร้อยละ 60 รวมกับผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 40 ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) (แผนภูมิที่ 6-2) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.02) (ตารางที่ 6-1)

แผนภูมิที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ



ตารางที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ในภาพรวม ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน และลักษณะการสำรวจ

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการเปรียบเทียบ	การสำรวจใหญ่ประจำปี	การสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.20	4.24	+0.04	4.01	4.57
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.48	+0.09	4.43	4.55
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	4.17	+0.16	3.92	4.55
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	4.44	4.55	+0.11	4.47	4.68
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.56	4.56	-	4.53	4.60
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.54	4.55	+0.01	4.50	4.62
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.58	4.65	+0.07	4.51	4.85
8. ด้านเจ้าหน้าที่ (ด้านการเงิน)	4.78	4.79	+0.01	-	4.79
9. ด้านการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อความสัมพันธ์/การมีส่วนร่วม	4.62	4.62	-	-	4.62
ภาพรวม	4.44	4.46	+0.02	4.34	4.65

1.1) ความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี

ในภาพรวมการให้บริการของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ต่อกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ได้แก่ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชน มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52 และ 4.41 ตามลำดับ) ซึ่งเกือบทุกประเด็นที่ประเมินทั้งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าเอกชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่อยู่ในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทุกประเด็นที่ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการประเมินความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2563 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.04) ทั้งนี้ประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงลดลง คือ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (-0.09) (ตารางที่ 6-2)

ตารางที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2562-2563 จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ปี 2562	ปี 2563	ผลการ เปรียบเทียบ	ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า เอกชน	ผู้ให้บริการ
1. ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	3.96	4.01	+0.05	3.92	4.06	4.04
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.39	4.43	+0.04	4.05	4.53	4.70
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.01	3.92	-0.09	3.96	3.98	3.83
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	4.35	4.47	+0.12	4.19	4.42	4.79
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.45	4.53	+0.08	4.18	4.67	4.75
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.47	4.50	+0.03	4.19	4.58	4.72
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.50	4.51	+0.01	4.13	4.61	4.79
ภาพรวม	4.30	4.34	+0.04	4.09	4.41	4.52

ตารางที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ในแต่ละประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด
ภาพรวม		4.34	4.09			4.41		4.52
1) ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.01		3.92		4.06		4.04	
1.1) สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและ สีถนนบอกทาง	3.86		3.83		3.68		4.08	
1.2) การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์	3.98		3.71			4.27	3.97	
1.3) การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายใน สถานที่	4.14		4.09			4.25	4.08	
1.4) การบริหารจัดการเส้นทางเข้า-ออก ภายในสถานที่เพิ่มเติม	3.77		3.89		3.48		3.94	
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ		4.43	4.05			4.53		4.70
2.1) ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่ สีเขียว ภายนอกอาคาร		4.39	3.98			4.48		4.72
2.2) การบริหารจัดการคัดแยกขยะ อย่างเหมาะสมทั้งภายใน และภายนอก อาคาร		4.50	4.12			4.76		4.62
2.3) ทักษะภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย		4.52	4.19			4.63		4.73
2.4) การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Solar Roof โครงการสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charger) เป็นต้น		4.34	3.98			4.32		4.71
3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92		3.96		3.98		3.83	
3.1) บริการ Website www.governmentcomplex.com	3.94		3.92		4.16		3.73	
3.2) บริการ Website www.dad.co.th	3.99		3.99		4.18		3.80	
3.3) บริการ Mobile App : GovComplex	3.91		3.99		3.95		3.79	
3.4) บริการ Facebook: Government complex	3.95		3.98		3.98		3.89	
3.5) บริการ Facebook : Government Complex Zone C	3.81		3.91		3.61		3.92	

ตารางที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ในแต่ละประเด็น
ที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด	ระดับ มาก	ระดับ มากที่สุด
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ		4.47	4.19			4.42		4.79
4.1) การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ ปรับอากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ ส่วนกลาง		4.21	4.05			4.40	4.19	
4.2) การบริหารจัดการด้านพื้นที่พาณิชย์		4.48				4.48		
4.3) การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม		4.21	3.90			4.51		
4.4) การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน		4.34	4.03			4.29		4.70
4.5) พื้นที่พาณิชย์		4.64		4.34				4.93
5.1) ศูนย์อาหาร		4.61		4.30				4.93
5.2) ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอก ศูนย์อาหาร (เช่น ห้องกึ่งชุดเล็ก เซสเตอร์กริลล์ ร้านอาหารดื่ม เป็นต้น)		4.68		4.42				4.93
5.3) ร้านขายสินค้าและธนาคาร		4.68		4.42				4.94
5.4) บูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)		4.64		4.31				4.96
5.5) การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัด กิจกรรมบนลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)		4.56	4.20					4.92
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย		4.53	4.18			4.67		4.75
5.1) การรักษาความปลอดภัยด้วยการ ตรวจสอบบุคคลเข้าออก ภายในอาคาร		4.50	4.09			4.66		4.74
5.2) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบ สิ่งของด้วยระบบเครื่อง X-RAY		4.58		4.26		4.69		4.79
5.3) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำ ตามจุดต่างๆ		4.53	4.20			4.66		4.73
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด		4.50	4.19			4.58		4.72
6.1) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร		4.48	4.20			4.54		4.70
6.2) การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร		4.55	4.18			4.72		4.75
6.3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษา ความสะอาด		4.46	4.19			4.48		4.72

ตารางที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จากการสำรวจใหญ่ประจำปี ในแต่ละประเด็นที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับมากที่สุด
7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์		4.51	4.13			4.61		4.79
7.1) เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง		4.48	4.03			4.68		4.72
7.2) Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ		4.52	4.06			4.78		4.73
7.3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center		4.52	4.18			4.55		4.82

1.2) ความพึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจกิจกรรม/โครงการ ที่ดำเนินการในปี 2563 รวมทั้งสิ้น 2,435 ราย ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) และจาก 34 กิจกรรม/โครงการ ที่ประเมิน พบว่า ทุกกิจกรรม/โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 6-4) แสดงถึงความประทับใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ

ตารางที่ 6-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ

กิจกรรม/โครงการ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
1) กิจกรรม		
(1) วันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)	4.67	มากที่สุด
(2) วันเด็ก (ชุมชน)	4.63	มากที่สุด
(3) ออมบุญ	4.59	มากที่สุด
(3.1) ออมบุญวันปีใหม่	4.60	มากที่สุด
(3.2) ออมบุญวันมาฆบูชา	4.58	มากที่สุด
(4) Kids Day Camp Online	4.59	มากที่สุด
(5) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)	4.87	มากที่สุด
(6) พัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)	4.53	มากที่สุด
(7) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงรั้ว)	4.40	มากที่สุด
(8) พัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)	4.30	มากที่สุด
(9) อพส. ส่ง(สุข)ภาพดี	4.80	มากที่สุด
(10) ชื่อมอพยพหนีไฟ	4.80	มากที่สุด

ตารางที่ 6-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ ในภาพรวมที่ดำเนินการ ในปี 2563 จำแนกตามกิจกรรม/โครงการ (ต่อ)

กิจกรรม/โครงการ	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
2) โครงการ		
(1) การปรับปรุงศาลาพักผ่อน	4.50	มากที่สุด
(2) การปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม	4.60	มากที่สุด
(3) การให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.57	มากที่สุด
(4) การพัฒนาระบบจองพื้นที่ออนไลน์	4.73	มากที่สุด
(5) การปรับปรุงฝารองนั่งอเนกประสงค์ ชั้น 1-2	4.60	มากที่สุด
(6) การอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน	4.77	มากที่สุด
(7) ระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)	4.50	มากที่สุด
(8) การคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19	4.40	มากที่สุด
(9) DAD Magazine	4.57	มากที่สุด
(10) DAD TV	4.47	มากที่สุด
3) การสำรวจรายไตรมาส		
(1) ตักบาตรเช้าประจำสัปดาห์	4.73	มากที่สุด
(2) บริจาคโลหิต	4.67	มากที่สุด
(3) พัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	4.65	มากที่สุด
(4) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ฐพส. (Relation Marketing)	4.87	มากที่สุด
(5) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	4.65	มากที่สุด
(6) การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน	4.79	มากที่สุด
(7) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	4.85	มากที่สุด
(8) การปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง	4.66	มากที่สุด
(9) การให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.57	มากที่สุด
(10) การให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง	4.58	มากที่สุด
(11) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดย่อย)	4.58	มากที่สุด
(12) การประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ชุดใหญ่)	4.62	มากที่สุด
(13) Sky Running	4.70	มากที่สุด
(14) DANCE STUDIO	4.70	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.65	มากที่สุด

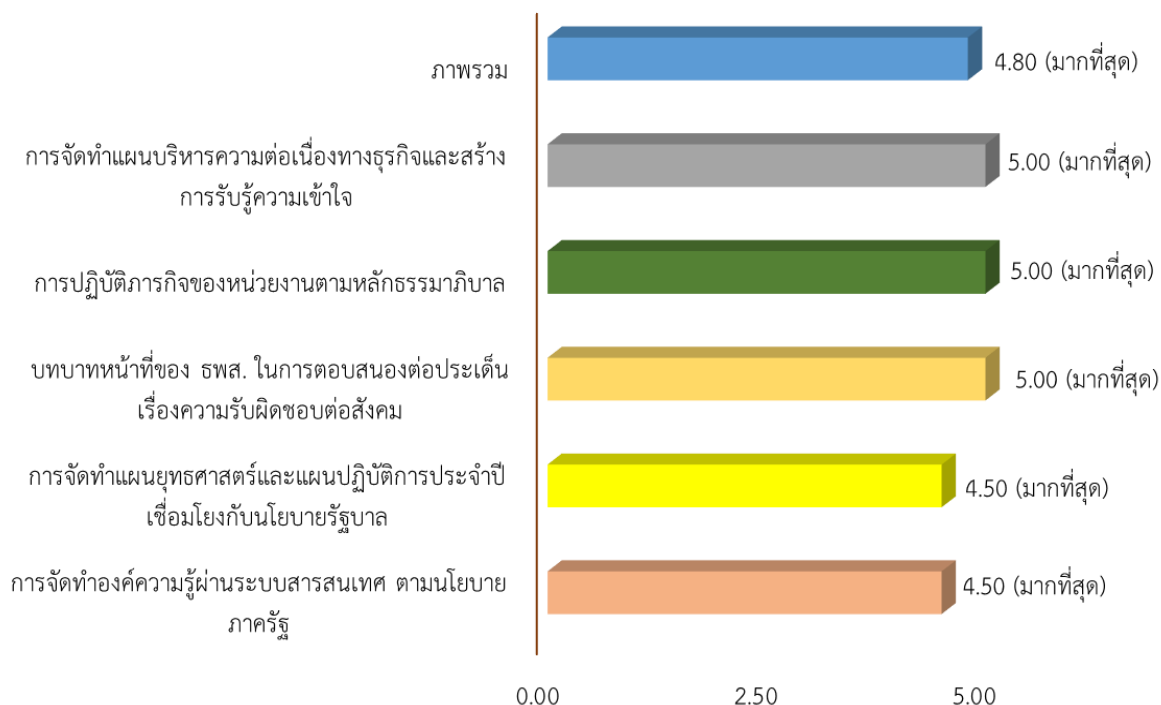
2. กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ ต่อการดำเนินงานของ ธพส. จำนวน 4 ราย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและสร้างการรับรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 2) การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 3) บทบาทหน้าที่ของ ธพส. ในการตอบสนองต่อประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 5.00)
 - 4) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 4.50)
 - 5) การจัดทำองค์ความรู้ผ่านระบบสารสนเทศตามนโยบายภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- (แผนภูมิที่ 6-3)

แผนภูมิที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ธพส.



3. กลุ่มพนักงาน ธพส. ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ และลูกจ้าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 7 ประเด็นที่ประเมินมี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาวะผู้นำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.39) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (4.38) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูง กลุ่มตัวอย่างลูกจ้าง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62, 4.30 และ 4.26 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) (ตารางที่ 6-5)

ตารางที่ 6-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้บริหารระดับกลาง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	ลูกจ้าง
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.38	4.75	4.39	4.08	4.29
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.31	4.75	4.16	4.05	4.29
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.39	4.42	4.52	4.27	4.34
4. ด้านภาวะผู้นำองค์กร	4.44	4.75	4.46	4.21	4.34
5. ด้านรายได้และสวัสดิการ	4.16	4.63	4.00	3.79	4.22
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.36	4.75	4.24	4.09	4.37
7. ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	4.11	4.31	4.02	3.84	4.25
ภาพรวม	4.31	4.62	4.26	4.05	4.30

4. กลุ่มลูกค้า

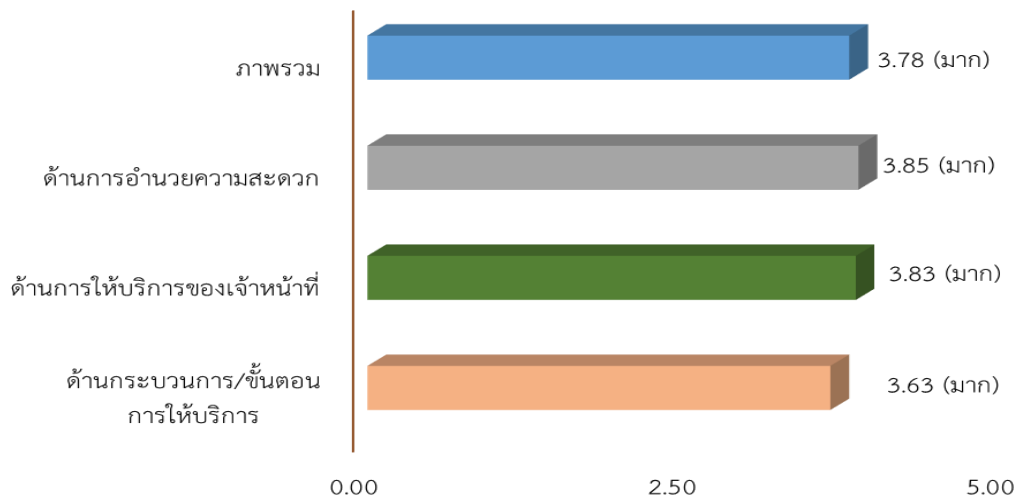
ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

- 1) ด้านการอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.85)
- 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.83)
- 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

(แผนภูมิที่ 6-4)

แผนภูมิที่ 6-4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคู่ค้าต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.



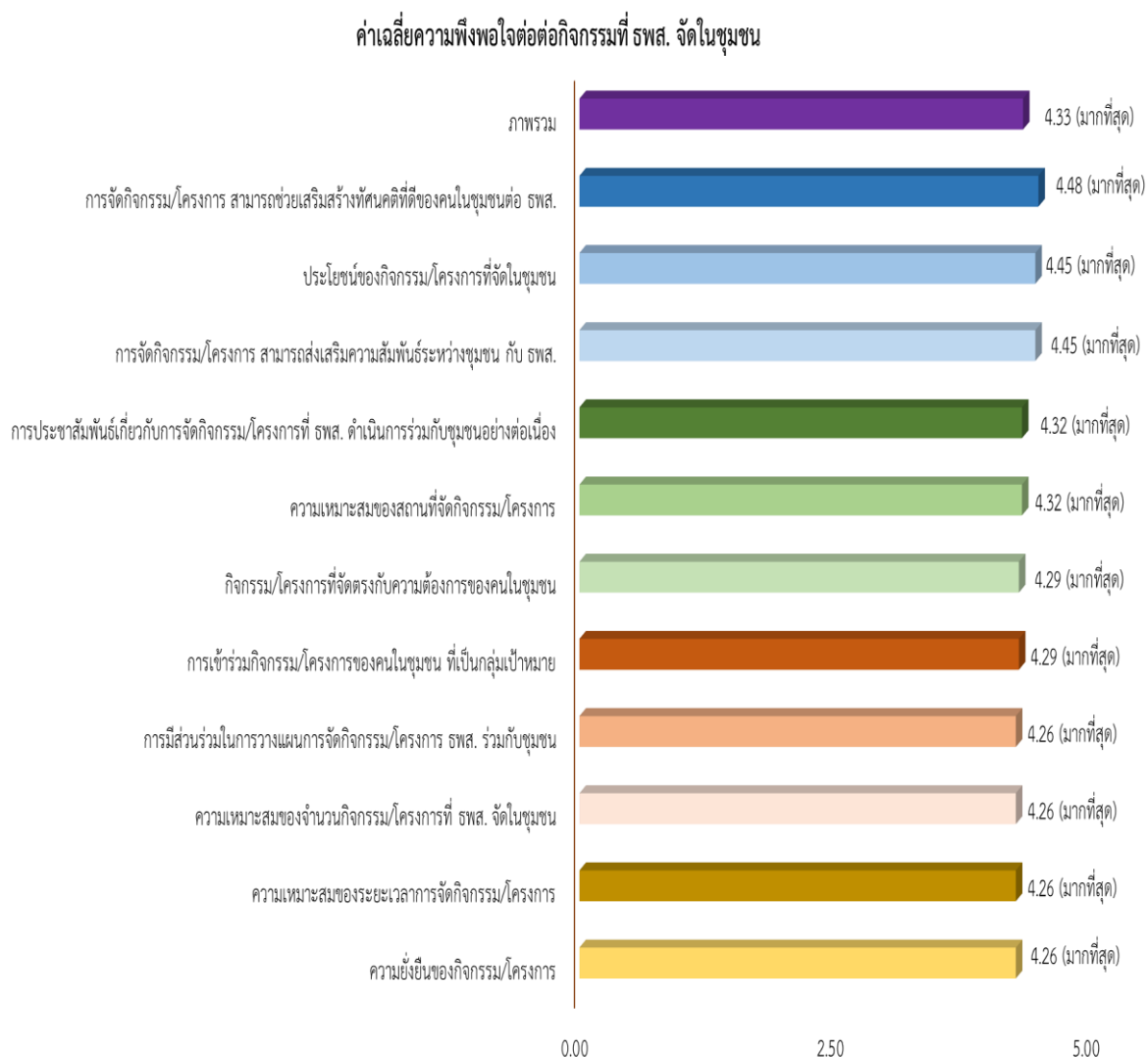
5. กลุ่มชุมชน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชนต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) จาก 11 ประเด็นที่ประเมิน ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่

- 1) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของคนในชุมชนต่อ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.48)
- 2) ประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการที่จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 3) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน กับ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 6) กิจกรรม/โครงการที่จัดตรงกับความต้องการของคนในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- 7) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของคนในชุมชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)
- 8) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม/โครงการ ธพส. ร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 9) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่ ธพส. จัดในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 10) ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 11) ความยั่งยืนของกิจกรรม/โครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

(แผนภูมิที่ 6-5)

แผนภูมิที่ 6-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร

2.1 การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร จำนวน 5 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ ประกอบด้วย 1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ปี 2563 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปี 2563 3) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2563 4) โครงการสร้างความเชื่อมั่น ปี 2563 และ 5) โครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2563 โดยมี เป้าประสงค์เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย แบ่งเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง ดังนี้

ระดับความเสี่ยง	ระดับคะแนน	ความหมาย
ต่ำ	1-2	ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุม/มีการจัดการเพิ่มเติม
ปานกลาง	3-9	ยอมรับได้ แต่ต้องมีการติดตาม ควบคุม/เฝ้าระวังมิให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ภายใต้การควบคุมภายในตามมาตรฐานความเสี่ยง
สูง	10-12	ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
สูงมาก	15-25	ไม่สามารถยอมรับได้ และจำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด และให้ลำดับความสำคัญในการจัดการก่อน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมั่นใจได้ว่าจะสามารถลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียโอกาสในการสร้างมูลค่าองค์กร

จากแผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 5 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ สามารถสรุปความเสี่ยงของแต่ละโครงการ ดังนี้

1) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผ่านการสื่อสารที่สร้างการรับรู้ความความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส.

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

3) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดการรับรู้ เข้าใจมากขึ้น สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มพนักงาน และปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการบริหารทุนมนุษย์

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

4) โครงการสร้างความเชื่อมั่น ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของ ธพส. สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และเกิดการรับรู้ความเข้าใจการดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	การวิเคราะห์จากปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กรเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

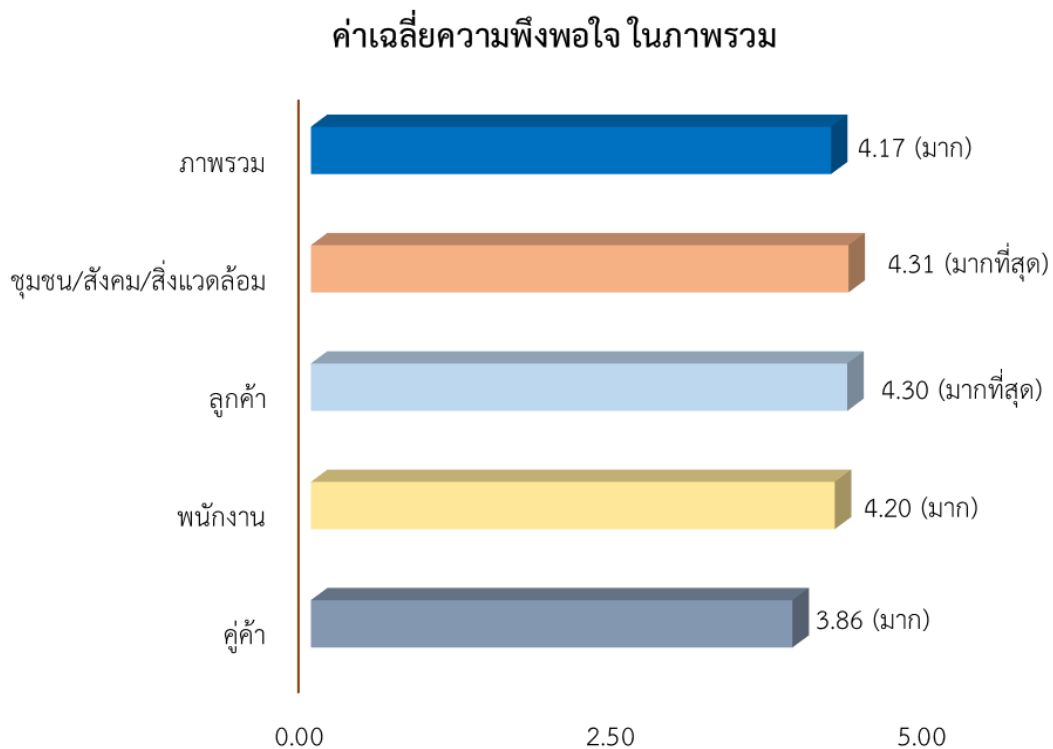
5) โครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้กับผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. ยกระดับคุณภาพชีวิต และสร้างการมีส่วนร่วมการดูแลสิ่งแวดล้อม

ระดับความเสี่ยงปานกลาง ระดับความรุนแรง เท่ากับ 6 ประเมินโอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปีเท่ากับหรือมากกว่า 85 - 90 % ผลกระทบด้านการดำเนินการ ระดับต่ำ (2)

ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง	แนวทางในการบริหารความเสี่ยง
1.ด้านกลยุทธ์				
2.ด้านการดำเนินงาน	3	2	6 ปานกลาง	ควบคุมภายใน
3.ด้านการเงิน				
4.ด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ				

2.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 กลุ่ม ผู้มีส่วนได้เสียหลัก ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า 2) กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. 3) กลุ่มตัวอย่างคู่ค้า และ 4) กลุ่มตัวอย่างชุมชน ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณา กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียจาก 4 กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ พบว่า มี 2 กลุ่มตัวอย่าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ 2) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.86 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 6-6)

แผนภูมิที่ 6-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์ที่สำรวจ ในภาพรวม



3. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 กิจกรรม/โครงการ หลายรายการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ธพส. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีข้อจำกัดในมาตรการหลายๆ ด้านจากทางภาครัฐ จึงส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ธพส. ได้มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้จากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563 ได้นำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ รวมถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของ ธพส. มาชี้แจงในที่ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และนำมาจัดแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ปี 2564 จำนวน 5 โครงการ ดังนี้

- 1) โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์
- 2) โครงการจัดทำป้ายบอกทาง
- 3) โครงการเพิ่มจำนวนร้านค้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- 4) โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร
- 5) โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม

4. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน จากการดำเนินงานของ ธพส.

4.1 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ ประจำปี 2563

1) กลุ่มลูกค้า

(1) ผู้เช่าภาครัฐ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร 1.1 ควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรอย่างสม่ำเสมอ 1.2 ควรจัดหาพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ภายในอาคารให้เพียงพอ 1.3 ควรปรับปรุงป้ายจราจรภายในอาคารจอดรถ และจัดทำป้ายจำกัดความเร็วในบริเวณที่เป็นทางสัญจรร่วมกัน เช่น บริเวณทางแยก หรือภายในอาคารจอดรถ เป็นต้น ให้มีความชัดเจนมากขึ้น 1.4 ควรจัดหาเส้นทางเข้า-ออก เพิ่มเติม เพื่อให้ระบบการจราจรภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น 1.5 ควรมีมาตรการในการดำเนินการกับรถยนต์ที่จอดรถในบริเวณห้ามจอด หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ 1.6 บริเวณลานจอดรถด้านหน้า อาคารรัฐประศาสนภักดี มีพื้นผิวจราจรที่เป็นหลุมจำนวนมาก	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดระเบียบรถจักรยานยนต์ ในปี 2564 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564 - จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการจัดทำป้ายบอกทาง ในปี 2564
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 2.1 ควรเข้มงวดกับผู้ที่สูบบุหรี่ ในบริเวณพื้นที่ที่ไม่ได้จัดไว้ให้สูบบุหรี่ 2.2 ควรจัดให้มีพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น 2.3 ควรปรับปรุงขยะตามท่อตามท่อระบายน้ำเพื่อเวลาฝนตกไม่ให้เกิดน้ำท่วมขัง	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563 - จะดำเนินการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในพื้นที่โซนซีแล้วเสร็จ ในปี 2566 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ● ควรติดตั้ง Free WIFI ให้สัญญาณครอบคลุมทั่วอาคาร	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 4.1 ควรเพิ่มร้านค้าต่างๆ ให้มีความหลากหลายมากกว่าเดิม 4.2 ควรจัดหาพื้นที่ จัดทำเป็นสถานออกกำลังกาย เพิ่มขึ้น 4.3 ควรหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนกลางที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำ ภายในห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และถ้าหากชำรุด ให้รีบปรับปรุงแก้ไขทันที	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการเพิ่มจำนวนร้านค้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในปี 2564 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ● เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความเข้มงวดในการตรวจสอบ รักษาความปลอดภัย มากกว่านี้	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด 6.1 ควรหมั่นดูแลห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารบริเวณที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ไม่ให้มีกลิ่น และเกิดความสกปรก 6.2 ควรหมั่นจัดเก็บขยะบริเวณลานจอดรถอย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 - ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

(2) ผู้เช่าเอกชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร ● ควรจัดสรรพื้นที่จอดรถ และจัดทำป้ายจอดรถสำหรับผู้เช่าเอกชนให้ชัดเจน	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ● ควรหมั่นดูแลจุดพักขยะภายนอกอาคาร ไม่ให้มีน้ำจากขยะไหลเลอะเทอะ และเพิ่มจุดทิ้งขยะรอบๆ อาคารมากกว่านี้	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
3) ด้านระบบรักษาความสะอาด ● ควรทำความสะอาด และฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

(3) ผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร ควรบริหารจัดการพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ให้เพียงพอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ควรตรวจสอบสัมภาระและบัตรประชาชนทุกครั้งก่อนเข้ามาใช้บริการ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

2) กลุ่มผู้ถือหุ้น รัฐบาลและหน่วยงานกำกับ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ในความคิดเห็นของท่าน การบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. และควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก สนับสนุนงานภาครัฐ และสนองนโยบายของรัฐ อย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาการบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีการนำพื้นที่ว่างไปหาประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และเพิ่มธุรกิจนอกเหนือจากการบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมทั้ง สวัสดิการข้าราชการ เช่น การจัดทำศูนย์อบรม สัมมนา สโมสรข้าราชการ เป็นต้น	- อยู่ระหว่างดำเนินการ ในปี 2563-2564
2) ความคิดเห็นของท่านต่อด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยรวม ธพส. ธพส. มีแนวคิดในการทำธุรกิจใหม่ๆ เพิ่มขึ้น โดยมีการปรับเปลี่ยน และนำ MODEL การบริหารทรัพย์สินใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานได้หลากหลาย จากการเป็นผู้ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563-2564

3) กลุ่มพนักงาน

(1) ผู้บริหารระดับสูง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ควรมีการพัฒนาวัตกรรมการก่อสร้างและพลังงานที่เป็นของ ธพส. เอง	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563 และจะดำเนินการเพิ่มเติม หลังจากสร้างพื้นที่โซนซี แล้วเสร็จ ในปี 2566
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ควรมีการทำให้แบบหรือสัญลักษณ์, คำขวัญของ ธพส. เพื่อจดจำง่าย และใช้แสดงออกต่อสาธารณชนในทุกโอกาส	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(2) ผู้บริหารระดับกลาง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในด้านการคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุน เป็นรางวัลต่างๆ เป็นต้น	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม ในปี 2564
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงสังคมได้ดีมาก และมีการร่วมมือสร้างอัตลักษณ์องค์กรผ่านกระบวนการทำงาน แต่ด้านการจดจำยังน้อย	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ผลักดันสิ่งใหม่ ให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ไม่ทับซ้อน และควรมีกิจกรรมที่สนับสนุนในด้านนี้	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการประกวดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม ในปี 2564

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ส่งเสริมการบริการพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ หรือสิ่งใหม่ให้มีความพร้อมและทันสมัยพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนภาพลักษณ์และเป็นที่ยอมรับ ทำให้บุคคลภายนอกรู้จัก ธพส. และมีชื่อเสียงเป็นองค์กรชั้นนำที่มีคนรู้จัก ให้เกิดความน่าเชื่อถือและมั่นคง	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

(4) ลูกจ้าง

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นองค์กรที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ตลอด และมีนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีในยุค 4.0 ได้ อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานและชีวิตประจำวัน ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก ทันสมัยมากขึ้น	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4) กลุ่มลูกค้า

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม การประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร มีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี	- จะดำเนินการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โครงการสร้างอัตลักษณ์องค์กร ในปี 2564

5) กลุ่มชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร • เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง เป็นหน่วยงานที่สร้างสรรค์คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียงกับหน่วยงานราชการ คอยสนับสนุนและช่วยเหลือชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2) ด้านอื่นๆ	
2.1 ธพส. ดูแลและสร้างสัมพันธภาพที่ดี อย่างนี้ตลอดไป อย่างยั่งยืน	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.2 ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันมากๆ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.3 ควรสนับสนุนชุมชนในการจัดการแข่งขันกีฬา	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
2.4 ควรเปิดโอกาสให้ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4.2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านระบบการจราจร	
1.1 การเปิดไม้กั้นผ่านเข้า-ออก บริเวณอาคารจอดรถ ชั้น 1 รอบอาคารรัฐประศาสนภักดี	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563
1.2 รถบรรทุกดินโครงการโซนซี จอดซ้อนคัน	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563
2) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการ	
2.1 การจัดงาน บนลานอเนกประสงค์ ชั้น 2 ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	- ได้ดำเนินการตามประกาศของรัฐบาลแล้วเสร็จ ในปี 2563
2.2 ร้านค้าพื้นที่ชั่วคราวไม่ติดป้ายราคาสินค้า และ สลากกินแบ่งรัฐบาลขายเกินราคา	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในปี 2563
3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	
• มาตรการตรวจคัดกรองข้าราชการ พนักงาน และ ประชาชนผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	- ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปี 2563

4.3 เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2563

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลสรุปจากการประชุม Focus Group
1) ด้านอื่นๆ ● ปัญหาการก่อสร้างอาคารสำนักงานกองประเมินราคาทรัพย์สิน พหลโยธิน 11	- ได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนดไว้ ในปี 2563

ภาคผนวก 1

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกลุ่มลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ ป้ายและ สีถนนบอกทาง	3.86	0.76	3.83	0.80	3.68	0.71	4.08	0.77
1) ตำแหน่งในการติดตั้งป้ายจราจร สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.79	0.72	3.83	0.78	3.45	0.60	4.09	0.79
2) ความเพียงพอ รวมถึงความชัดเจน ของป้ายจราจร สามารถอำนวยความสะดวก ในการเดินทางไปยังจุดหมาย ได้อย่างถูกต้อง	3.93	0.79	3.82	0.82	3.90	0.81	4.06	0.75
2. การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์	3.98	0.9	3.71	0.91	4.27	0.88	3.97	0.90
1) มีพื้นที่จอดรถของหน่วยงานที่ชัดเจน	4.01	0.89	3.71	0.89	4.31	0.89	-	-
2) มีที่จอดรถสะดวกสบาย เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น	3.82	0.92	3.69	0.91	-	-	3.95	0.93
3) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยใน พื้นที่จอดรถ	3.98	0.89	3.73	0.93	4.23	0.87	3.98	0.86
3. การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายใน สถานที่	4.14	0.78	4.09	0.76	4.25	0.77	4.08	0.80
1) ความปลอดภัย	4.23	0.76	4.10	0.75	4.50	0.67	4.08	0.85
2) ความสะอาดเรียบร้อยของรถ	4.16	0.78	4.10	0.75	4.29	0.79	4.08	0.81
3) มารยาทของพนักงานขับรถ	4.16	0.76	4.13	0.73	4.26	0.79	4.10	0.77
4) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	4.18	0.77	4.22	0.74	4.24	0.78	4.07	0.78
5) เส้นทางในการเดินรถครอบคลุมพื้นที่ ในการให้บริการ	3.99	0.81	3.91	0.82	3.98	0.83	4.08	0.77
4. การบริหารจัดการเส้นทางเข้า-ออก ภายในสถานที่เพิ่มเติม	3.77	0.71	3.89	0.81	3.48	0.61	3.94	0.70
5. ภาพรวมการให้บริการด้านระบบ การจราจรของศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	4.01	0.79	3.92	0.81	4.06	0.76	4.04	0.80

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือ
มากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่ สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร	4.39	0.75	3.98	0.90	4.48	0.73	4.72	0.62
1) มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกพื้นที่สูบบุหรี่ อย่างชัดเจน	4.30	0.79	3.91	0.89	4.24	0.85	4.74	0.62
2) มีพื้นที่เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับ ผู้สูบบุหรี่	4.49	0.71	4.04	0.90	4.72	0.60	4.70	0.62
2. การบริหารจัดการคัดแยกขยะ อย่างเหมาะสมทั้งภายใน และภายนอก อาคาร	4.50	0.65	4.12	0.76	4.76	0.52	4.62	0.66
3. ทศนียภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.52	0.62	4.19	0.72	4.63	0.57	4.73	0.58
4. การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Solar Roof โครงการสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charger) เป็นต้น	4.34	0.69	3.98	0.74	4.32	0.74	4.71	0.58
5. ภาพรวมด้านการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	4.43	0.69	4.05	0.80	4.53	0.66	4.70	0.61

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือ
มากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. บริการ Website www.governmentcomplex.com	3.94	0.78	3.92	0.77	4.16	0.84	3.73	0.74
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	3.92	0.77	3.91	0.76	4.07	0.84	3.79	0.71
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	4.00	0.78	3.89	0.76	4.38	0.81	3.73	0.76
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	3.89	0.80	3.96	0.78	4.02	0.89	3.68	0.74
2. บริการ Website www.dad.co.th	3.99	0.75	3.99	0.82	4.18	0.69	3.80	0.75
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	3.88	0.76	4.02	0.81	3.83	0.71	3.80	0.76
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	4.03	0.75	4.01	0.81	4.29	0.71	3.80	0.74
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	4.06	0.75	3.95	0.84	4.43	0.65	3.81	0.75
3. บริการ Mobile app: GovComplex	3.91	0.75	3.99	0.77	3.95	0.77	3.79	0.70
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	3.96	0.74	4.01	0.76	4.08	0.77	3.79	0.69
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	3.91	0.78	3.99	0.78	4.03	0.81	3.70	0.76
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	3.87	0.72	3.97	0.77	3.75	0.73	3.89	0.65
4. บริการ Facebook: Government complex	3.95	0.77	3.98	0.77	3.98	0.77	3.89	0.77
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	3.91	0.78	3.96	0.77	3.85	0.78	3.91	0.79
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	3.91	0.79	3.97	0.78	3.92	0.77	3.84	0.81
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	4.04	0.75	4.01	0.76	4.18	0.76	3.93	0.72
5. บริการ Facebook : Government Complex Zone C	3.81	0.72	3.91	0.76	3.61	0.68	3.92	0.73
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	3.83	0.75	3.93	0.77	3.62	0.70	3.94	0.77
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	3.81	0.74	3.93	0.76	3.62	0.70	3.89	0.75
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	3.80	0.69	3.88	0.74	3.59	0.66	3.93	0.68
6. ภาพรวมการให้บริการด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92	0.76	3.96	0.78	3.98	0.75	3.83	0.74

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการจัดการระบบสาธารณูปโภคและ
สาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับ อากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ส่วนกลาง	4.21	0.72	4.05	0.80	4.40	0.75	4.19	0.60
1) ความพร้อมใช้งานระบบลิฟท์/ บันไดเลื่อน	4.17	0.74	4.03	0.84	4.30	0.76	4.18	0.62
2) การจัดการระบบปรับอากาศ และ ระบบหมุนเวียนอากาศ	4.18	0.73	4.01	0.82	4.38	0.76	4.16	0.60
3) การจัดการระบบแสงสว่างพื้นที่ส่วนกลาง ภายในเวลาราชการ	4.28	0.69	4.11	0.75	4.51	0.73	4.22	0.58
2. การบริหารจัดการด้านพื้นที่พาณิชย์	4.48	0.70	-	-	4.48	0.70	-	-
1) ความสะดวกในการต่อสัญญา/ ทำสัญญา	4.26	0.80	-	-	4.26	0.80	-	-
2) ความสะดวกจากช่องทาง การชำระเงิน ค่าเช่า ค่าบริการ	4.59	0.67	-	-	4.59	0.67	-	-
3) ความรวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.83	0.48	-	-	4.83	0.48	-	-
4) ความถูกต้องของเอกสาร	4.25	0.83	-	-	4.25	0.83	-	-
3. การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม	4.21	0.82	3.90	0.85	4.51	0.79	-	-
1) ความสะดวกของช่องทางในการแจ้งซ่อม	4.06	0.87	3.89	0.83	4.22	0.90	-	-
2) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการ เข้าตรวจสอบ	4.30	0.79	3.90	0.88	4.70	0.70	-	-
3) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการ เข้าซ่อม	4.33	0.75	3.90	0.84	4.75	0.66	-	-
4) ระยะเวลาแก้ไขเรื่องแจ้งซ่อมเป็นไป ตามที่กำหนด	4.13	0.87	3.89	0.83	4.36	0.90	-	-
4. การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน	4.34	0.79	4.03	0.80	4.29	0.91	4.70	0.65
1) ความสะดวกหลากหลายช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน	4.29	0.76	4.06	0.76	4.08	0.95	4.73	0.56
2) ความรวดเร็วในการชี้แจงเรื่องร้องเรียน	4.34	0.81	4.05	0.78	4.29	0.95	4.68	0.70
3) ความรวดเร็วในการตอบสนองการ แก้ไขเรื่องร้องเรียน	4.45	0.76	4.04	0.82	4.58	0.81	4.72	0.64
4) ระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามที่กำหนด	4.27	0.81	3.95	0.82	4.22	0.91	4.65	0.69

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อต้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
5. พื้นที่พาณิชย์	4.64	0.53	4.34	0.76	-	-	4.93	0.29
1. ศูนย์อาหาร	4.61	0.54	4.30	0.75	-	-	4.92	0.33
1) ความถูกต้องลักษณะของร้านอาหารจากการได้รับใบอนุญาตผู้สัมผัสอาหาร	4.44	0.61	4.06	0.75	-	-	4.81	0.47
2) การแต่งกายของผู้ประกอบการเป็นระเบียบ สะอาด และถูกต้องลักษณะ	4.61	0.51	4.28	0.70	-	-	4.94	0.32
3) ความหลากหลายของประเภทอาหาร	4.67	0.53	4.39	0.74	-	-	4.95	0.32
4) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร	4.65	0.55	4.34	0.85	-	-	4.95	0.25
5) การจัดพื้นที่ของศูนย์อาหารเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	4.70	0.49	4.45	0.69	-	-	4.94	0.28
2. ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ห้องกึ่งนวดเตี๊ยม เซสเตอร์กริลล์ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น)	4.68	0.53	4.42	0.78	-	-	4.93	0.28
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	4.69	0.53	4.43	0.78	-	-	4.95	0.27
2) ความหลากหลายของประเภทร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	4.68	0.55	4.44	0.77	-	-	4.91	0.33
3) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร/เครื่องดื่ม	4.67	0.52	4.40	0.79	-	-	4.94	0.25
3. ร้านขายสินค้าและธนาคาร	4.68	0.51	4.42	0.74	-	-	4.94	0.27
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านขายสินค้าและธนาคาร	4.72	0.48	4.47	0.74	-	-	4.96	0.22
2) ความหลากหลายของสินค้าและธนาคาร	4.65	0.53	4.36	0.77	-	-	4.93	0.29
3) สินค้าและธนาคาร สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.68	0.50	4.44	0.71	-	-	4.92	0.29

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการจัดการระบบสารสนเทศและ
สารสนเทศการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
4. บุธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)	4.64	0.50	4.31	0.75	-	-	4.96	0.24
1) ความเหมาะสมของรูปแบบ บุธแสดงสินค้า	4.66	0.44	4.34	0.74	-	-	4.98	0.14
2) ความหลากหลายของสินค้า	4.60	0.55	4.27	0.76	-	-	4.93	0.33
5. การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัด กิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)	4.56	0.55	4.20	0.77	-	-	4.92	0.32
1) ความหลากหลายของกิจกรรม	4.59	0.54	4.24	0.77	-	-	4.93	0.30
2) ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	4.53	0.56	4.15	0.78	-	-	4.91	0.33
6. ภาพรวมด้านการจัดการระบบ สารสนเทศและสารสนเทศการ	4.47	0.66	4.19	0.78	4.42	0.79	4.79	0.40

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือ
มากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็น
ที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การรักษาความปลอดภัยด้วยการ ตรวจสอบบุคคลเข้าออกภายในอาคาร	4.50	0.71	4.09	0.89	4.66	0.75	4.74	0.50
2. การรักษาความปลอดภัยด้วยการ ตรวจสอบสิ่งของด้วยระบบเครื่อง X-RAY	4.58	0.71	4.26	0.87	4.69	0.80	4.79	0.47
3. การรักษาความปลอดภัยด้วยการมี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำ ตามจุดต่างๆ	4.53	0.68	4.20	0.83	4.66	0.70	4.73	0.51
4. ภาพรวมการให้บริการด้านระบบรักษา ความปลอดภัย	4.53	0.70	4.18	0.86	4.67	0.75	4.75	0.49

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือ
มากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	4.48	0.68	4.20	0.79	4.54	0.73	4.70	0.52
2. การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	4.55	0.65	4.18	0.80	4.72	0.64	4.75	0.50
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	4.46	0.67	4.19	0.79	4.48	0.73	4.72	0.49
4. ภาพรวมการให้บริการด้านระบบรักษาความสะอาด	4.50	0.66	4.19	0.79	4.58	0.70	4.72	0.50

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง	4.48	0.69	4.03	0.79	4.68	0.68	4.72	0.60
2. Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.52	0.65	4.06	0.78	4.78	0.52	4.73	0.66
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center	4.52	0.67	4.18	0.80	4.55	0.73	4.82	0.49
1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.57	0.59	4.05	0.81	4.77	0.56	4.88	0.40
2) มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์	4.63	0.58	4.24	0.80	4.75	0.57	4.91	0.37
3) การให้คำแนะนำ/ข้อมูลข่าวสาร	4.44	0.75	4.20	0.81	4.36	0.88	4.76	0.57
4) การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	4.41	0.76	4.22	0.79	4.31	0.90	4.71	0.60
4. ภาพรวมการให้บริการด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.51	0.67	4.13	0.80	4.61	0.69	4.79	0.53

หมายเหตุ : SD. (Standard Deviation) หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด โดยที่ค่ายิ่งน้อย ความน่าเชื่อถือยิ่งมาก

ภาคผนวก 2

แบบสำรวจประจำปี 2563



**แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(ลูกค้า : ผู้เช่าภาครัฐ)**

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 2 ความภักดี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อบริการด้านต่างๆ

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการบริการด้านต่างๆ

1.1 ด้านระบบการจราจร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่ พึงพอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.1.1 สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและสีถนน บอกทาง							
1) ตำแหน่งในการติดตั้งป้ายจราจร สามารถ มองเห็นได้ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเพียงพอ รวมถึงความชัดเจนของป้าย จราจร สามารถอำนวยความสะดวกในการ เดินทางไปยังจุดหมายได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	9	
1.1.2 การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์							
1) มีพื้นที่จอดรถของหน่วยงานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีที่จอดรถสะดวกสบายเมื่อเปรียบเทียบกับ ส่วนราชการอื่น	1	2	3	4	5	9	
3) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่จอดรถ	1	2	3	4	5	9	
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่							
1) ความปลอดภัย	1	2	3	4	5	9	
2) ความสะอาดเรียบร้อยของรถ	1	2	3	4	5	9	
3) มารยาทของพนักงานขับรถ	1	2	3	4	5	9	
4) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่ (ต่อ)							
5) เส้นทางในการเดินรถครอบคลุมพื้นที่ในการ ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.1.4 การบริหารจัดการเส้นทางเข้า-ออก ภายใน สถานที่เพิ่มเติม	1	2	3	4	5	9	

1.2 ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.2.1 ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร							
1) มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกพื้นที่สูบบุหรี่อย่าง ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีพื้นที่เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับผู้สูบบุหรี่	1	2	3	4	5	9	
1.2.2 การบริหารจัดการคัดแยกขยะอย่างเหมาะสม ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
1.2.3 ทศนียภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	2	3	4	5	9	
1.2.4 การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Solar Roof โครงการสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charger) เป็นต้น	1	2	3	4	5	9	

1.3 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.3.1 บริการ Website www.governmentcomplex.com							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.2 บริการ Website www.dad.co.th							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.3 บริการ Mobile App : GovComplex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.4 บริการ Facebook : Government Complex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.3.5 บริการ Facebook : Government Complex Zone C							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	

1.4 ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณีอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.4.1 การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับอากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ส่วนกลาง							
1) ความพร้อมใช้งานระบบลิฟท์/บันไดเลื่อน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดการระบบปรับอากาศ และระบบ หมุนเวียนอากาศ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดการระบบแสงสว่างพื้นที่ส่วนกลางภายใน เวลาราชการ	1	2	3	4	5	9	
1.4.2 การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม							
1) ความสะดวกของช่องทางในการแจ้งซ่อม	1	2	3	4	5	9	
2) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าตรวจสอบ	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าซ่อม	1	2	3	4	5	9	
4) ระยะเวลาแก้ไขเรื่องแจ้งซ่อมเป็นไปตามที่กำหนด	1	2	3	4	5	9	
1.4.3 การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน							
ใช้บริการ ผ่านช่องทางใด ☐ Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233 ☐ หนังสือราชการ ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ Call Center จพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203 ☐ www.governmentcomplex.com ☐ www.dad.co.th ☐ Facebook : Government Complex ☐ Facebook : Government Complex Zone C ☐ Information Counter ☐ QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน							
1) ความสะดวกหลากหลายของช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
2) ความรวดเร็วในการชี้แจงเรื่องร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วในการตอบสนองการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
4) ระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ กำหนด	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.4.4 พื้นที่พาณิชย์							
(1) ศูนย์อาหาร							
1) ความถูกต้องลักษณะของร้านอาหารจากการได้รับใบอนุญาตผู้สัมผัสอาหาร	1	2	3	4	5	9	
2) การแต่งกายของผู้ประกอบการเป็นระเบียบ สะอาด และถูกต้องลักษณะ	1	2	3	4	5	9	
3) ความหลากหลายของประเภทอาหาร	1	2	3	4	5	9	
4) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร	1	2	3	4	5	9	
5) การจัดพื้นที่ของศูนย์อาหารเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
(2) ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ย่อยกึ่งนึ่งเต็ล เซสเตอร์กริลล์ ร้านอาหารดื่ม เป็นต้น)							
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของประเภทร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
3) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร/เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
(3) ร้านขายสินค้าและธนาคาร							
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านขายสินค้าและธนาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของสินค้าและธนาคาร	1	2	3	4	5	9	
3) สินค้าและธนาคาร สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	1	2	3	4	5	9	
(4) บูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)							
1) ความเหมาะสมของรูปแบบบูธแสดงสินค้า	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของสินค้า	1	2	3	4	5	9	
(5) การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัดกิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)							
1) ความหลากหลายของกิจกรรม	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	1	2	3	4	5	9	

1.5 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคล เข้าออกภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบสิ่งของ ด้วยระบบเครื่อง X-RAY	1	2	3	4	5	9	
3) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ	1	2	3	4	5	9	

1.6 ด้านระบบรักษาความสะอาด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	1	2	3	4	5	9	

1.7 ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง	1	2	3	4	5	9	
2) Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center							
3.1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
3.2) มารยาทการให้บริการ / มนุษย์สัมพันธ์	1	2	3	4	5	9	
3.3) การให้คำแนะนำ / ข้อมูลข่าวสาร	1	2	3	4	5	9	
3.4) การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
3) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	
5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	1	2	3	4	5	9	
6) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความ คาดหวัง	1	2	3	4	5	9	

3. ความพึงพอใจต่อ 7P

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) ผลิตภัณฑ์ (Product) : อาคารสถานที่ ในภาพรวม	1	2	3	4	5	9	
2) ราคา (Price) : ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า พื้นที่	1	2	3	4	5	9	
3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) : ความสะดวก ในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	
4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) : การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้	1	2	3	4	5	9	
5) บุคลากร (People) : การบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม	1	2	3	4	5	9	
6) กระบวนการให้บริการ (Process) : กระบวนการ ให้บริการโดยรวม	1	2	3	4	5	9	
7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence): สภาพโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

1. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 2) การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 3) การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 4) การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 5) การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 6) การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 7) การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 8) การให้ความไว้วางใจในการบริหารงานศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ด้านระบบการจราจร

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

.....

.....

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

.....

.....

ด้านระบบรักษาความสะอาด

.....

.....

ด้านลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. การศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
3. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 61 ปีขึ้นไป
4. หน่วยงานที่ท่านสังกัดตั้งอยู่ในอาคารใด
☐ 1) อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ศูนย์ราชการฯ ☐ 2) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการฯ
☐ 3) อาคารจอดรถ BC ศูนย์ราชการฯ ☐ 4) อาคารศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการฯ
☐ 5) อาคารพื้นที่ส่วนขยายโซน C ศูนย์ราชการฯ ☐ 6) อาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11
☐ 7) อาคารภายในโครงการสนามกอล์ฟบางพระ ☐ 8) อาคารภายในโครงการศูนย์ประชุมนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่
☐ 9) อาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ☐ 10) อื่นๆ โปรดระบุ

ชื่อหน่วยงานที่ท่านสังกัด

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(ลูกค้า : ผู้เช่าเอกชน)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลติ้ง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 2 ความภักดี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อบริการด้านต่างๆ

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการบริการด้านต่างๆ

1.1 ด้านระบบการจราจร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.1.1 สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและสัญญาณบอกทาง							
1) ตำแหน่งในการติดตั้งป้ายจราจร สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเพียงพอ รวมถึงความชัดเจนของป้ายจราจร สามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	9	
1.1.2 การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์							
1) มีพื้นที่จอดรถของสถานประกอบการที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่จอดรถ	1	2	3	4	5	9	
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่							
1) ความปลอดภัย	1	2	3	4	5	9	
2) ความสะอาดเรียบร้อยของรถ	1	2	3	4	5	9	
3) มารยาทของพนักงานขับรถ	1	2	3	4	5	9	
4) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่ (ต่อ)							
5) เส้นทางในการเดินรถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.1.4 การบริหารจัดการเส้นทางเข้า-ออก ภายใน สถานที่เพิ่มเติม	1	2	3	4	5	9	

1.2 ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.2.1 ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่ สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร							
1) มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกพื้นที่สูบบุหรี่อย่าง ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีพื้นที่เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับผู้สูบบุหรี่	1	2	3	4	5	9	
1.2.2 การบริหารจัดการคัดแยกขยะอย่าง เหมาะสมทั้งภายใน และภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
1.2.3 ทักษะภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	2	3	4	5	9	
1.2.4 การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Solar Roof โครงการสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charger) เป็นต้น	1	2	3	4	5	9	

1.3 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.3.1 บริการ Website www.governmentcomplex.com							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.2 บริการ Website www.dad.co.th							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.3 บริการ Mobile App : GovComplex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.4 บริการ Facebook : Government Complex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.3.5 บริการ Facebook : Government Complex Zone C							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	

1.4 ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.4.1 การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับอากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ส่วนกลาง							
1) ความพร้อมใช้งานระบบลิฟท์/บันไดเลื่อน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดการระบบปรับอากาศ และระบบ หมุนเวียนอากาศ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดการระบบแสงสว่างพื้นที่ส่วนกลางภายใน เวลาราชการ	1	2	3	4	5	9	
1.4.2 การบริหารจัดการด้านพื้นที่พาณิชย์							
1) ความสะดวกในการต่อสัญญา/ทำสัญญา	1	2	3	4	5	9	
2) ความสะดวกจากช่องทางการชำระเงิน ค่าเช่า ค่าบริการ	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
4) ความถูกต้องของเอกสาร	1	2	3	4	5	9	
1.4.3 การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม							
1) ความสะดวกของช่องทางในการแจ้งซ่อม	1	2	3	4	5	9	
2) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าตรวจสอบ	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าซ่อม	1	2	3	4	5	9	
4) ระยะเวลาแก้ไขเรื่องแจ้งซ่อมเป็นไปตามที่กำหนด	1	2	3	4	5	9	
1.4.4 การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน							
ใช้บริการ ผ่านช่องทางใด ☐ Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233 ☐ หนังสือราชการ ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ Call Center รพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203 ☐ www.governmentcomplex.com ☐ www.dad.co.th ☐ Facebook : Government Complex ☐ Facebook : Government Complex Zone C ☐ Information Counter ☐ QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน							
1) ความสะดวกหลากหลายของช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
2) ความรวดเร็วในการชี้แจงเรื่องร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วในการตอบสนองการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
4) ระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ กำหนด	1	2	3	4	5	9	

1.5 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคล เข้าออกภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบสิ่งของ ด้วยระบบเครื่อง X-RAY	1	2	3	4	5	9	
3) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ	1	2	3	4	5	9	

1.6 ด้านระบบรักษาความสะอาด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	1	2	3	4	5	9	

1.7 ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1) เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง	1	2	3	4	5	9	
2) Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center							
3.1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
3.2) มารยาทการให้บริการ / มนุษยสัมพันธ์	1	2	3	4	5	9	
3.3) การให้คำแนะนำ / ข้อมูลข่าวสาร	1	2	3	4	5	9	
3.4) การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความคิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
3) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	
5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	1	2	3	4	5	9	
6) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความ คาดหวัง	1	2	3	4	5	9	

3. ความพึงพอใจต่อ 7P

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความคิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) ผลิตภัณฑ์ (Product) : อาคารสถานที่ในส่วน ของที่ตั้งร้านค้า ในภาพรวม	1	2	3	4	5	9	
2) ราคา (Price) : ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า พื้นที่	1	2	3	4	5	9	
3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) : ความสะดวก ในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	
4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) : การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้	1	2	3	4	5	9	
5) บุคลากร (People) : การบริการของเจ้าหน้าที่ใน โดยรวม	1	2	3	4	5	9	
6) กระบวนการให้บริการ (Process) : กระบวนการ ให้บริการโดยรวม	1	2	3	4	5	9	
7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence): สภาพโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

1. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาประกอบธุรกิจภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 2) การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 3) การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 4) การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 5) การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 6) การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 7) การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 8) การให้ความไว้วางใจในการบริหารงานศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ด้านระบบการจราจร

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

.....

.....

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

.....

.....

ด้านระบบรักษาความสะอาด

.....

.....

ด้านลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|--|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง |
| 2. การศึกษา | ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | ☐ 3) ปริญญาโท | ☐ 4) ปริญญาเอก |
| 3. อายุ | ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 2) 21 - 40 ปี |
| | ☐ 3) 41 - 60 ปี | ☐ 4) 61 ปีขึ้นไป |
| 4. สถานประกอบการของท่านตั้งอยู่ในอาคารใด | | |
| | ☐ 1) อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ศูนย์ราชการฯ | ☐ 2) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการฯ |
| | ☐ 3) อาคารจตุรภังค์ BC ศูนย์ราชการฯ | ☐ 4) อาคารศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการฯ |
| | ☐ 5) อาคารพื้นที่ส่วนขยายโซน C ศูนย์ราชการฯ | ☐ 6) อาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 |
| | ☐ 7) อาคารภายในโครงการสนามกอล์ฟบางพระ | ☐ 8) อาคารภายในโครงการศูนย์ประชุมนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ |
| | ☐ 9) อาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต | ☐ 10) อื่นๆ โปรดระบุ |

ชื่อสถานประกอบการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(ลูกค้า : ผู้ใช้บริการ)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 2 ความภักดี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อบริการด้านต่างๆ

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการบริการด้านต่างๆ

1.1 ด้านระบบการจราจร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.1.1 สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและสีถนนบอกทาง							
1) ตำแหน่งในการติดตั้งป้ายจราจร สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเพียงพอ รวมถึงความชัดเจนของป้ายจราจร สามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมายได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	9	
1.1.2 การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์							
1) มีที่จอดรถสะดวกสบายเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น	1	2	3	4	5	9	
2) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่จอดรถ	1	2	3	4	5	9	
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่							
1) ความปลอดภัย	1	2	3	4	5	9	
2) ความสะอาดเรียบร้อยของรถ	1	2	3	4	5	9	
3) มารยาทของพนักงานขับรถ	1	2	3	4	5	9	
4) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1.1.3 การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่ (ต่อ)							
5) เส้นทางในการเดินรถครอบคลุมพื้นที่ในการ ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.1.4 การบริหารจัดการเส้นทางเข้า-ออก ภายใน สถานที่เพิ่มเติม	1	2	3	4	5	9	

1.2 ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1.2.1 ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่ สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร							
1) มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกพื้นที่สูบบุหรี่อย่าง ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีพื้นที่เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับผู้สูบบุหรี่	1	2	3	4	5	9	
1.2.2 การบริหารจัดการคัดแยกขยะอย่าง เหมาะสมทั้งภายใน และภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
1.2.3 ทศนียภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	2	3	4	5	9	
1.2.4 การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการ Solar Roof โครงการสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charger) เป็นต้น	1	2	3	4	5	9	

1.3 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.3.1 บริการ Website <u>www.governmentcomplex.com</u>							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.2 บริการ Website <u>www.dad.co.th</u>							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.3 บริการ Mobile App : GovComplex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) มีความทันสมัย สวยงาม พร้อมใช้งาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
1.3.4 บริการ Facebook : Government Complex							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
1.3.5 บริการ Facebook : Government Complex Zone C							
ความถี่ในการใช้บริการ เดือนละ ☐ มากกว่า 10 ครั้ง ☐ 5-10 ครั้ง ☐ 2-4 ครั้ง ☐ นานๆ ครั้ง ☐ ไม่เคยใช้							
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	1	2	3	4	5	9	
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	1	2	3	4	5	9	
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	

1.4 ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1.4.1 การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับอากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ส่วนกลาง							
1) ความพร้อมใช้งานระบบลิฟท์/บันไดเลื่อน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดการระบบปรับอากาศ และระบบ หมุนเวียนอากาศ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดการระบบแสงสว่างพื้นที่ส่วนกลางภายใน เวลาราชการ	1	2	3	4	5	9	
1.4.2 การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน							
ใช้บริการ ผ่านช่องทางใด ☐ Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233 ☐ หนังสือราชการ ☐ หน่วยงานภาครัฐ ☐ Call Center ธพส. 0 2142 2222 , 0 2142 2203 ☐ www.governmentcomplex.com ☐ www.dad.co.th ☐ Facebook : Government Complex ☐ Facebook : Government Complex Zone C ☐ Information Counter ☐ QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน							
1) ความสะดวกหลากหลายของช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
2) ความรวดเร็วในการชี้แจงเรื่องร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
3) ความรวดเร็วในการตอบสนองการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน	1	2	3	4	5	9	
4) ระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามที่ กำหนด	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มาก ที่สุด		
1.4.3 พื้นที่พาณิชย์							
(1) ศูนย์อาหาร							
1) ความถูกต้องลักษณะของร้านอาหารจากการได้รับ ใบอนุญาตผู้สัมผัสอาหาร	1	2	3	4	5	9	
2) การแต่งกายของผู้ประกอบการเป็นระเบียบ สะอาด และถูกต้องลักษณะ	1	2	3	4	5	9	
3) ความหลากหลายของประเภทอาหาร	1	2	3	4	5	9	
4) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของ อาหาร	1	2	3	4	5	9	
5) การจัดพื้นที่ของศูนย์อาหารเป็นสัดส่วนที่ เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
(2) ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ฮ่องกง นั้ดเคิ้ล เซสเตอร์กริลล์ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น)							
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของประเภทร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
3) ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ ของอาหาร/เครื่องดื่ม	1	2	3	4	5	9	
(3) ร้านขายสินค้าและธนาคาร							
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านขายสินค้าและ ธนาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของสินค้าและธนาคาร	1	2	3	4	5	9	
3) สินค้าและธนาคาร สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า	1	2	3	4	5	9	
(4) บูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)							
1) ความเหมาะสมของรูปแบบบูธแสดงสินค้า	1	2	3	4	5	9	
2) ความหลากหลายของสินค้า	1	2	3	4	5	9	
(5) การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัดกิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)							
1) ความหลากหลายของกิจกรรม	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	1	2	3	4	5	9	

1.5 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคล เข้าออกภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบสิ่งของ ด้วยระบบเครื่อง X-RAY	1	2	3	4	5	9	
3) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่ รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ	1	2	3	4	5	9	

1.6 ด้านระบบรักษาความสะอาด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	1	2	3	4	5	9	
2) การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	1	2	3	4	5	9	

1.7 ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง	1	2	3	4	5	9	
2) Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	1	2	3	4	5	9	
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center							
3.1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
3.2) มารยาทการให้บริการ / มนุษย์สัมพันธ์	1	2	3	4	5	9	
3.3) การให้คำแนะนำ / ข้อมูลข่าวสาร	1	2	3	4	5	9	
3.4) การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
3) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	
5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	1	2	3	4	5	9	
6) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความ คาดหวัง	1	2	3	4	5	9	

3. ความพึงพอใจต่อ 7P

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) ผลิตภัณฑ์ (Product) : อาคารสถานที่ ในภาพรวม	1	2	3	4	5	9	
2) ราคา (Price) : ความเหมาะสมของอัตราค่าเช่า พื้นที่	1	2	3	4	5	9	
3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) : ความสะดวก ในการเดินทาง	1	2	3	4	5	9	
4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) : การโฆษณา ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้	1	2	3	4	5	9	
5) บุคลากร (People) : การบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม	1	2	3	4	5	9	
6) กระบวนการให้บริการ (Process) : กระบวนการ ให้บริการโดยรวม	1	2	3	4	5	9	
7) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence): สภาพโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

1. ท่านมีความภาคภูมิใจต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ความรู้สึกอยากที่จะไปใช้บริการที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกครั้งที่มีการกิจ
- ☐ 2) การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 3) การช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 4) การช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 5) การช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 6) การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 7) การให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ 8) การแนะนำ/บอกต่อกับคนที่รู้จักในการไปใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ

ด้านระบบการจราจร

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

.....

.....

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

.....

.....

ด้านระบบรักษาความสะอาด

.....

.....

ด้านลูกค้าสัมพันธ์

.....

.....

ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

ส่วนที่ 4 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|---|--|---|
| 1. เพศ | ☐ 1) ชาย | ☐ 2) หญิง |
| 2. การศึกษา | ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | ☐ 3) ปริญญาโท | ☐ 4) ปริญญาเอก |
| 3. อายุ | ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี | ☐ 2) 21 - 40 ปี |
| | ☐ 3) 41 - 60 ปี | ☐ 4) 61 ปีขึ้นไป |
| 4. หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อตั้งอยู่ในอาคารใด | | |
| | ☐ 1) อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ศูนย์ราชการฯ | ☐ 2) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการฯ |
| | ☐ 3) อาคารจตุรภังค์ BC ศูนย์ราชการฯ | ☐ 4) อาคารศูนย์ประชุมวายุภักษ์ ศูนย์ราชการฯ |
| | ☐ 5) อาคารพื้นที่ส่วนขยายโซน C ศูนย์ราชการฯ | ☐ 6) อาคารสำนักงาน ช.พหลโยธิน 11 |
| | ☐ 7) อาคารภายในโครงการสนามกอล์ฟบางพระ | ☐ 8) อาคารภายในโครงการศูนย์ประชุมนานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ |
| | ☐ 9) อาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต | ☐ 10) อื่นๆ โปรดระบุ |

ชื่อหน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ

ขอขอบคุณในความร่วมมือนัดตอบแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(ผู้ถือหุ้น รัฐบาล และหน่วยงานกำกับ)

คำชี้แจง: บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดย ธพส. ได้มอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เชื่อมโยงกับนโยบายรัฐบาล							
2) การจัดทำองค์ความรู้ผ่านระบบสารสนเทศตามนโยบายภาครัฐ							
3) การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและสร้างการรับรู้ความเข้าใจ							
4) การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานตามหลักธรรมาภิบาล							
5) บทบาทหน้าที่ของ ธพส. ในการตอบสนองต่อประเด็นเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม							
ความพึงพอใจโดยรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ในความคิดเห็นของท่าน การบริหารทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2. ในความคิดเห็นของท่าน ธพส. ควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก

.....

.....

.....

3. ความคิดเห็นของท่านต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ธพส.

.....

.....

.....

4. ความคิดเห็นของท่านต่อด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมโดยรวม ธพส.

.....

.....

.....

5. ความคิดเห็นของท่านต่อด้านด้านภาพลักษณ์โดยรวม ธพส.

.....

.....

.....

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(พนักงาน ธพส. – ผู้บริหารระดับสูง)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ							
1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) ปริมาณงานมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
1) ระบบการประเมินผลมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	9	
2) การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร	1	2	3	4	5	9	
4) การนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบในการปรับเงินเดือนและจ่ายเงินโบนัส	1	2	3	4	5	9	
5) การนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง/ปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำแนะนำระหว่างพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
3) พนักงานทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านภาวะผู้นำองค์กร							
1) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นกันเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
4) ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
5) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการ ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
8) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาวางแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
ด้านรายได้และสวัสดิการ							
1) รายได้ ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับปริมาณงาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริม การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับ ความต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
4) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน							
1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
2) การได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่ (Career Path) ที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงาน สามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี (Gen Z) ☐ 2. 21 - 38 ปี (Gen Y) ☐ 3. 39 - 53 ปี (Gen X) ☐ 4. 54 - 60 ปี (Baby Boomer)
3. การศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ฝ่ายงานที่สังกัด
- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 1. ฝ่ายอำนวยการ | ☐ 2. ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง | ☐ 3. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | |
| ☐ 4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | ☐ 5. ฝ่ายการเงิน | ☐ 6. ฝ่ายบัญชี | ☐ 7. ฝ่ายกฎหมาย |
| ☐ 8. ฝ่ายการตลาด | ☐ 9. ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ | ☐ 10. ฝ่ายสื่อสารองค์กร | ☐ 11. ฝ่ายดิจิทัล |
| ☐ 12. ฝ่ายจัดซื้อ | ☐ 13. ฝ่ายบริหารอาคาร | ☐ 14. ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ | |
5. ตำแหน่งงาน ☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. ผู้บริหารระดับกลาง ☐ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ☐ 4. ลูกจ้าง
6. ระยะเวลาทำงานที่ ธพส. ปี
- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2. ระยะ 1-2 ปี | ☐ 3. ระยะ 3 - 5 ปี |
| ☐ 4. ระยะ 6 - 10 ปี | ☐ 5. มากกว่า 10 ปี | |

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(พนักงาน ธพส. – ผู้บริหารระดับกลาง)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ							
1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) ปริมาณงานมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
1) ระบบการประเมินผลมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	9	
2) การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร	1	2	3	4	5	9	
4) การนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบในด้านการปรับเงินเดือนและจ่ายเงินโบนัส	1	2	3	4	5	9	
5) การนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง/ปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำแนะนำระหว่างพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
3) พนักงานทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านภาวะผู้นำองค์กร							
1) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นกันเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
4) ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
5) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการ ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
8) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาวางแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
ด้านรายได้และสวัสดิการ							
1) รายได้ ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับปริมาณงาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริม การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับ ความต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
4) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณำอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน							
1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
2) การได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณำอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่ (Career Path) ที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงาน สามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ปี ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี (Gen Z) ☐ 2. 21 - 38 ปี (Gen Y) ☐ 3. 39 - 53 ปี (Gen X) ☐ 4. 54 - 60 ปี (Baby Boomer)
3. การศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ฝ่ายงานที่สังกัด
- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 1. ฝ่ายอำนวยการ | ☐ 2. ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง | ☐ 3. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | |
| ☐ 4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | ☐ 5. ฝ่ายการเงิน | ☐ 6. ฝ่ายบัญชี | ☐ 7. ฝ่ายกฎหมาย |
| ☐ 8. ฝ่ายการตลาด | ☐ 9. ฝ่ายพัฒนารูธุรกิจ | ☐ 10. ฝ่ายสื่อสารองค์กร | ☐ 11. ฝ่ายดิจิทัล |
| ☐ 12. ฝ่ายจัดซื้อ | ☐ 13. ฝ่ายบริหารอาคาร | ☐ 14. ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ | |
5. ตำแหน่งงาน ☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. ผู้บริหารระดับกลาง ☐ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ☐ 4. ลูกจ้าง
6. ระยะเวลาทำงานที่ ทรส. ปี
- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2. ระยะ 1-2 ปี | ☐ 3. ระยะ 3 - 5 ปี |
| ☐ 4. ระยะ 6 - 10 ปี | ☐ 5. มากกว่า 10 ปี | |

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(พนักงาน ธพส. – เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ							
1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) งานที่ท่านมีความท้าทาย ช่วยให้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	1	2	3	4	5	9	
3) มีระบบการจัดการความรู้ที่ดีและมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	
4) ปริมาณงานมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
1) ระบบการประเมินผลมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	9	
2) การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร	1	2	3	4	5	9	
4) การนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบในการปรับเงินเดือนและจ่ายเงินโบนัส	1	2	3	4	5	9	
5) การนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง/ปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณอบิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ คำแนะนำระหว่างพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
3) พนักงานทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5	9	
ด้านภาวะผู้นำองค์กร							
1) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายและแนวทาง การปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นกันเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
4) ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
5) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการ ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
8) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาวางแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
ด้านรายได้และสวัสดิการ							
1) รายได้ ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับปริมาณงาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริม การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับ ความต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
4) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนที่ เพียงพอและมีความสะดวกที่จะนำมาใช้	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
5) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน							
1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
2) การได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) ได้ทำงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
3) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
4) มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่ (Career Path) ที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
5) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงาน สามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	
6) มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) มีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
8) มีระบบรับฟังความคิดเห็นพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
9) พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนด สวัสดิการพนักงาน	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี (Gen Z) ☐ 2. 21 - 38 ปี (Gen Y) ☐ 3. 39 - 53 ปี (Gen X) ☐ 4. 54 - 60 ปี (Baby Boomer)

3. การศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ฝ่ายงานที่สังกัด

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 1. ฝ่ายอำนวยการ | ☐ 2. ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง | ☐ 3. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | |
| ☐ 4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | ☐ 5. ฝ่ายการเงิน | ☐ 6. ฝ่ายบัญชี | ☐ 7. ฝ่ายกฎหมาย |
| ☐ 8. ฝ่ายการตลาด | ☐ 9. ฝ่ายพัฒนารูปร่าง | ☐ 10. ฝ่ายสื่อสารองค์กร | ☐ 11. ฝ่ายดิจิทัล |
| ☐ 12. ฝ่ายจัดซื้อ | ☐ 13. ฝ่ายบริหารอาคาร | ☐ 14. ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ | |

5. ตำแหน่งงาน ☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. ผู้บริหารระดับกลาง ☐ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ☐ 4. ลูกจ้าง

6. ระยะเวลาทำงานที่ ทรส. ปี

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2. ระยะ 1-2 ปี | ☐ 3. ระยะ 3 - 5 ปี |
| ☐ 4. ระยะ 6 - 10 ปี | ☐ 5. มากกว่า 10 ปี | |

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(พนักงาน ธพส. – ลูกจ้าง)

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลตัง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาริบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ							
1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) งานที่ท่านมีความท้าทาย ช่วยให้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	1	2	3	4	5	9	
3) มีระบบการจัดการความรู้ที่ดีและมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	
4) ปริมาณงานมีความเหมาะสม	1	2	3	4	5	9	
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน							
1) ระบบการประเมินผลมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	9	
2) การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
3) การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร	1	2	3	4	5	9	
4) การนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบในการปรับเงินเดือนและจ่ายเงินโบนัส	1	2	3	4	5	9	
5) การนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง/ปรับเปลี่ยนงานให้เหมาะสม	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ให้คำแนะนำระหว่างพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
3) พนักงานทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	5	9	
ด้านภาวะผู้นำองค์กร							
1) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายและแนวทาง การปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
2) ผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
3) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นกันเองกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
4) ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
5) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	2	3	4	5	9	
6) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการ ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
8) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาวางแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
ด้านรายได้และสวัสดิการ							
1) รายได้ ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับปริมาณงาน	1	2	3	4	5	9	
2) ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเท อากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริม การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับ ความต้องการ	1	2	3	4	5	9	
3) การจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
4) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนที่ เพียงพอและมีความสะดวกที่จะนำมาใช้	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
5) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน							
1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
2) การได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
3) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5	9	
4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) ได้ทำงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ	1	2	3	4	5	9	
2) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
3) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ โปร่งใสและเป็นธรรม	1	2	3	4	5	9	
4) มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่ (Career Path) ที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
5) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงาน สามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	
6) มีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	9	
7) มีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
8) มีระบบรับฟังความคิดเห็นพนักงาน	1	2	3	4	5	9	
9) พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนด สวัสดิการพนักงาน	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี (Gen Z) ☐ 2. 21 - 38 ปี (Gen Y) ☐ 3. 39 - 53 ปี (Gen X) ☐ 4. 54 - 60 ปี (Baby Boomer)

3. การศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ฝ่ายงานที่สังกัด

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 1. ฝ่ายอำนวยการ | ☐ 2. ฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง | ☐ 3. ฝ่ายตรวจสอบภายใน | |
| ☐ 4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล | ☐ 5. ฝ่ายการเงิน | ☐ 6. ฝ่ายบัญชี | ☐ 7. ฝ่ายกฎหมาย |
| ☐ 8. ฝ่ายการตลาด | ☐ 9. ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ | ☐ 10. ฝ่ายสื่อสารองค์กร | ☐ 11. ฝ่ายดิจิทัล |
| ☐ 12. ฝ่ายจัดซื้อ | ☐ 13. ฝ่ายบริหารอาคาร | ☐ 14. ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ | |

5. ตำแหน่งงาน ☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. ผู้บริหารระดับกลาง ☐ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ ☐ 4. ลูกจ้าง

6. ระยะเวลาทำงานที่ ธพส. ปี

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 2. ระยะ 1-2 ปี | ☐ 3. ระยะ 3 - 5 ปี |
| ☐ 4. ระยะ 6 - 10 ปี | ☐ 5. มากกว่า 10 ปี | |

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(คู่ค้า)**

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลติ้ง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการของ ธพส.

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

1. กรุณาประเมินพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณารับเหตุผลการประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับไม่สลับซับซ้อน	1	2	3	4	5	9	
2) มีเอกสารแนะนำขั้นตอน และแนวปฏิบัติที่สามารถเข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	9	
3) การทำงานในแต่ละขั้นตอนมีเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
4) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน	1	2	3	4	5	9	
5) การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในของ ธพส. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	9	
6) การติดต่อประสานงานระหว่าง ธพส. และ ผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	1	2	3	4	5	9	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
2) มารยาทการให้บริการ / มนุษย์สัมพันธ์	1	2	3	4	5	9	
3) ความมั่นใจต่อเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้ในงานที่รับผิดชอบ	1	2	3	4	5	9	
4) ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย เกี่ยวกับ ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	9	

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)							
5) ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามได้อย่างเหมาะสมและน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	9	
6) ความสามารถในการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และตรงเวลา	1	2	3	4	5	9	
7) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	1	2	3	4	5	9	
8) การติดต่อประสานการดำเนินงาน	1	2	3	4	5	9	
3. ด้านการอำนวยความสะดวก							
1) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	1	2	3	4	5	9	
2) ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	1	2	3	4	5	9	
3) ความสะดวกของช่องทางการอุทธรณ์ ร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น	1	2	3	4	5	9	
4) ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของ ธพส.	1	2	3	4	5	9	
5) ความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่	1	2	3	4	5	9	
6) การรับฟังความคิดเห็น	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณาวธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
3) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	
5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	1	2	3	4	5	9	
6) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ความ คาดหวัง	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการของ รพส.

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานะในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ 1) พนักงาน ☐ 2) ผู้บริหารระดับต้น – กลาง ☐ 3) ผู้บริหารระดับสูง

2. ให้บริการ รพส. ในด้านใด

- ☐ 1) จำหน่ายวัสดุ อุปกรณ์ และอื่นๆ ☐ 2) ให้บริการด้านต่างๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด เป็นต้น
- ☐ 3) การให้บริการด้านการก่อสร้างต่างๆ ☐ 4) ให้บริการด้านที่ปรึกษาด้านต่างๆ เช่น การศึกษาวิจัย เป็นต้น
- ☐ 5) อื่นๆ ระบุ.....

3. ระยะเวลาให้บริการแก่ รพส. ปี

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



**แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563
(ชุมชน)**

เนื่องด้วยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็น บี เอส รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลติ้ง จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้น ธพส. จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการของ ธพส.

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ต่อกิจกรรมที่ ธพส. จัดในชุมชน

1. กรุณาประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของท่านต่อกิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณารับข้อสงสัยหรือเหตุผลการประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรม/ โครงการที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อย่างต่อเนื่อง	1	2	3	4	5	9	
2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดกิจกรรม/ โครงการ ธพส. ร่วมกับชุมชน	1	2	3	4	5	9	
3) กิจกรรม/โครงการที่จัดตรงกับความต้องการของ คนในชุมชน	1	2	3	4	5	9	
4) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม/โครงการ ที่ ธพส. จัดในชุมชน	1	2	3	4	5	9	
5) ความเหมาะสมของระยะเวลาการจัดกิจกรรม/ โครงการ	1	2	3	4	5	9	
6) ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
7) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการของคนในชุมชน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	1	2	3	4	5	9	
8) ประโยชน์ของกิจกรรม/โครงการที่จัดในชุมชน	1	2	3	4	5	9	
9) ความยั่งยืนของกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
10) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถส่งเสริม ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน กับ ธพส.	1	2	3	4	5	9	
11) การจัดกิจกรรม/โครงการ สามารถช่วย เสริมสร้างทัศนคติที่ดีของคนในชุมชนต่อ ธพส.	1	2	3	4	5	9	

2. ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาวินิจฉัยเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปาน กลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1) รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
2) ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
3) ประโยชน์/ความสามารถแก้ไขปัญหา จากการดำเนิน กิจกรรม/โครงการ	1	2	3	4	5	9	
4) ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	
5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสีย	1	2	3	4	5	9	
6) ความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ/ ความคาดหวัง	1	2	3	4	5	9	

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการของ รพส.

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

.....

.....

2. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

.....

.....

3. ด้านอื่นๆ

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. การศึกษา ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก
3. อายุ ☐ 1) ไม่เกิน 20 ปี ☐ 2) 21 - 40 ปี
☐ 3) 41 - 60 ปี ☐ 4) 61 ปีขึ้นไป
4. ชื่อชุมชน.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก 3

แบบสำรวจย่อยรายการกิจกรรม/โครงการ



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมวันเด็ก (ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณารายบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 7-10 ปี ☐ 11 – 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมวันเด็ก (ชุมชน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 7-10 ปี ☐ 11 – 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
(กิจกรรมออมบุญ ประจำปี 2563 “วันปีใหม่”)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ ประจำปี 2563 “วันปีใหม่”

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
4. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
(กิจกรรมออมบุญ ประจำปี 2563 “วันมาฆบูชา”)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ ประจำปี 2563 “วันมาฆบูชา”

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
4. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรม Kids Day Camp Online

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม Kids Day Camp Online

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาระบุสาเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ ด้านสิ่งแวดล้อม							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่จัดกิจกรรม/ โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 5-10 ปี ☐ 11-20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงสนามเด็กเล่น)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (วันสิ่งแวดล้อมโลก)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงแล้ว)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงแล้ว)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณารายละเอียดผลกระทบที่ เกิดขึ้นต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนหลักสี่)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาระบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมการซ่อมอพยพหนีไฟ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมการซ่อมอพยพหนีไฟ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม ธพส. ส่ง(สุข)ภาพดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรณีอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ							
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ							
3. ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่							
4. ความเพียงพอต่อการให้บริการอุปกรณ์ ออกกำลังกาย							
5. คุณภาพ และมาตรฐานของอุปกรณ์ออกกำลังกาย							
6. ความปลอดภัยในการใช้บริการ							
7. ประโยชน์ที่ได้รับ							
8. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส

โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”

การปรับปรุงศาลาพักผ่อน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปรับปรุงศาลาพักผ่อน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความคิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการปรับปรุงศาลาพักผ่อน							
2. ความเหมาะสมของการปรับปรุงศาลาพักผ่อน							
3. ความเป็นระเบียบ สะอาด ต่ออาคารสถานที่							
4. ศาลาพักผ่อนไม่อยู่ในบริเวณที่ก่อให้เกิดความ เดือดร้อนรำคาญแก่ผู้ที่ไม่สันทัด							
5. การอำนวยความสะดวกของถังขยะ พร้อมที่เช็ดบูทรีภายในศาลาพักผ่อน							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการปรับปรุงฝารองนั่งเอกประสงค์ ชั้น 1-2

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงฝารองนั่งเอกประสงค์ ชั้น 1-2

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสะดวกในการใช้งาน							
2. ความมั่นใจในหลักสุขอนามัย							
3. ประโยชน์ที่ได้รับ							
4. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลฉุกเฉินและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงบันไดทางขึ้นศาลพระพรหม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบของการปรับปรุง							
2. การอำนวยความสะดวก							
3. ประโยชน์ที่ได้รับ							
4. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการระบบป้ายบอกเส้นทางภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (Digital Signage)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. การอำนวยความสะดวก							
2. ความเข้าใจ							
3. ความง่ายต่อการใช้งาน							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการคัดกรอง และเฝ้าระวังไวรัส COVID-19

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความมั่นใจในมาตรการคัดกรองไวรัส COVID-19 เบื้องต้นก่อนเข้าภายในอาคาร							
2. ความมั่นใจต่ออุโมงค์พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนเข้าภายในอาคาร							
3. ความมั่นใจต่อเทอร์โมสแกนในการคัดกรองไวรัส COVID-19 ก่อนเข้าภายในอาคาร							
4. ความเพียงพอของแอลกอฮอล์เจลล้างมือต่อการให้บริการภายในอาคาร							
5. ความมั่นใจต่อมาตรการพ่นละอองสเปรย์ฆ่าเชื้อและอบโอโซนพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารอย่างสม่ำเสมอ							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการให้บริการ Free WIFI ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสะดวกในการใช้งาน							
2. ความครอบคลุมพื้นที่ให้บริการภายในอาคาร							
3. คุณภาพของสัญญาณ							
4. ความปลอดภัยต่อการใช้บริการ							
5. ประโยชน์ที่ได้รับ							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการพัฒนาระบบจองพื้นที่เช่าออนไลน์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความเหมาะสม น่าสนใจ							
2. ความง่ายต่อการใช้งาน							
3. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล							
4. ความปลอดภัยต่อการใช้บริการ							
5. รายละเอียดและความชัดเจนของข้อมูล							
6. ความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และข้อมูลมีการ ปรับปรุงอยู่เสมอ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการ DAD MAGAZINE

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการ DAD MAGAZINE

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดงความ ความเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผล ประกอบ กรณีตอบ ต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจมาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความถี่ในการแจก DAD MAGAZINE (เดือนละ 1 ครั้ง)							
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร มีความเหมาะสม น่าสนใจ							
3. การออกแบบมีความทันสมัย และสวยงาม							
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ							
5. การได้รับความรู้อื่นๆ เพิ่มเติม จาก DAD MAGAZINE							
6. ประโยชน์ที่ได้รับ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการ DAD TV

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการ DAD TV

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดโครงการ							
2. การประชาสัมพันธ์ และการสร้างการรับรู้ ต่อโครงการ							
3. ความสะดวกของช่องทางในการติดตามชม							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมต่อบัตรเข้าประจำสัปดาห์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมต่อบัตรเข้าประจำสัปดาห์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
4. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมบริจาคโลหิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
4. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สื่อที่ทำให้ทราบการจัดกิจกรรมครั้งนี้
- ☐ พบโดยบังเอิญ ☐ หนังสือเวียนภายในหน่วยงาน ☐ เว็บไซต์ ☐ Facebook
- ☐ เพื่อน/คนรู้จัก ☐ เสียงตามสาย ☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสะดวกในการประสานงาน							
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
3. มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์							
4. การให้คำแนะนำ							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด อาคาร

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
2. มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์							
3. การให้คำแนะนำ							
4. ความถูกต้องในการให้บริการ							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงาน/สถานประกอบการที่ท่านสังกัด อาคาร

ขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่การเงิน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
2. มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์							
3. การให้คำแนะนำ							
4. ความถูกต้องในการให้บริการ							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงาน/สถานประกอบการที่ท่านสังกัด อาคาร

ขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
2. มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์							
3. การให้คำแนะนำ/ข้อมูลข่าวสาร							
4. ความถูกต้องในการให้ข้อมูล							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความทันสมัย							
2. ความสวยงาม							
3. ความสะอาด							
4. ความสะดวกในการใช้งาน							
5. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความปลอดภัย							
2. ความสะอาดเรียบร้อยของรถ							
3. ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ							
4. ความถี่ในการให้บริการ							
5. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดภายในห้องน้ำส่วนกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ							
2. มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์							
3. การดูแลรักษาความสะอาดภายในห้องน้ำ ส่วนกลาง							
4. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ=
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การประชุมคณะกรรมการประสานงานชุดย่อย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานชุดย่อย

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสม่ำเสมอของการจัดประชุม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)							
2. ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ศูนย์ราชการฯ ร่วมกัน							
3. การประชุมทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ใช้ ประโยชน์ภายในศูนย์ราชการฯ							
4. การจัดเตรียมเอกสาร/อุปกรณ์การประชุม							
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่จัดประชุม							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงานที่สังกัด

ขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
การประชุมคณะกรรมการประสานงานชุดใหญ่

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการประชุมคณะกรรมการประสานงานชุดใหญ่

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสม่ำเสมอของการจัดประชุม (ไตรมาสละ 1 ครั้ง)							
2. ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ศูนย์ราชการฯ ร่วมกัน							
3. การประชุมทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่ใช้ ประโยชน์ภายในศูนย์ราชการฯ							
4. การจัดเตรียมเอกสาร/อุปกรณ์การประชุม							
5. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่จัดประชุม							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงานที่สังกัด

ขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการ Sky Running

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการ Sky Running

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ							
2. ความเหมาะสม/ความทันสมัย ของการ ออกแบบและอุปกรณ์ภายใน							
3. คุณภาพ และมาตรฐานของ Sky Running							
4. ความปลอดภัยในการใช้บริการ							
5. การให้บริการ Sky Running ก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อสุขภาพสูงสุดในการออกกำลังกาย							
6. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม
- ☐ หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ☐ ผู้ประกอบการเข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
- ☐ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ขอบคุณในความร่วมมือนำตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจรายการกิจกรรม/โครงการ/ไตรมาส
โครงการ “สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2563”
โครงการส่งเสริมสุขภาพ DANCE STUDIO

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือหมายเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความในช่องว่าง
แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน:
ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อกิจกรรม/โครงการ
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพ DANCE STUDIO

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					9 ไม่แสดง ความ คิดเห็น	กรุณาอธิบายเหตุผลประกอบ กรณีตอบต่ำกว่า 3
	1 ไม่พึง พอใจ มาก	2 ไม่พึง พอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	4 พึงพอใจ มาก	5 พึงพอใจ มากที่สุด		
1. รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ							
2. ช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรม/โครงการ							
3. สถานที่จัดกิจกรรม/โครงการ							
4. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการดำเนินกิจกรรม/ โครงการ							
5. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการ							
6. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัด กิจกรรม/โครงการ							
7. ภาพรวม							

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม