



รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2547 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ภายใต้การกำกับดูแลของกรมธนารักษ์ ทำหน้าที่ก่อสร้างและบริหารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ และบริหารจัดการทรัพย์สินอื่นของรัฐตามนโยบายรัฐบาล

ในปี 2566 ธพส. มีโครงการในความรับผิดชอบ ได้แก่ โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา-ธนารักษ์ โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ และโครงการอื่นๆ จึงทำให้ ธพส. มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลากหลายกลุ่ม การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความยั่งยืน สามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและให้บริการของ ธพส. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนั้น ธพส. จึงได้จัดทำโครงการ “การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566” โดยมอบหมายให้ บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิสเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด เป็นผู้ดำเนินการ

การประเมินผลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน กลุ่มพันธมิตร กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ กลุ่มคณะกรรมการ คณะผู้ประเมินขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของ ธพส. ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

กุมภาพันธ์ 2567

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1-16
บทที่ 1 บทนำ	1-1 – 1-7
1. หลักการและเหตุผล	1-1
2. วัตถุประสงค์	1-1
3. ขอบเขตงาน	1-1
4. ระยะเวลาดำเนินการ	1-4
5. ระยะเวลาส่งมอบงาน	1-4
6. แผนการปฏิบัติงาน	1-5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2-1 – 2-13
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	2-1
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2-8
3. วิธีการดำเนินงาน	2-12
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	2-13
บทที่ 3 การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล	3-1 – 3-9
1. การสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละโครงการ	3-1
2. การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3-8
3. การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร	3-9
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566	4-1 – 4-178
1. ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	4-1
2. ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566	4-3
3. ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม	4-92
4. ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความผูกพัน ต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-140

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจ ต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-141
6. ส่วนที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-143
7. ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-147
8. ส่วนที่ 8 ผลการสำรวจภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ ของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-151
9. ส่วนที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้าน CSR in Process จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ ธพส.	4-160
10. ส่วนที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-170
11. ส่วนที่ 11 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-176
บทที่ 5 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2566	5-1 – 5-21
1. กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	5-1
2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	5-10
3. กลุ่มพันธมิตร	5-13
4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	5-14
5. กลุ่มคณะกรรมการ	5-16
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา	6-1 – 6-37
1. สรุปผลการศึกษา	6-1
2. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ประจำปี 2566	6-7
3. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กร	6-8
4. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.	6-16
5. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการประชุม Focus Group ประจำปี 2566	6-17

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B

ผ1-1 – ผ1-8

ภาคผนวก 2 แบบสอบถามประจำปี 2566
แบบสอบถามสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม/ไตรมาส

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-2
ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	4-8
ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง จากการสำรวจใหญ่ ปี 2565-2566 จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-11
ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์อาหาร ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-18
ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-19
ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-21
ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-22
ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรม ในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-23
ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบ ของการบริการ (7P) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จำแนกตามประเด็นการประเมิน	4-24
ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-37
ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์อาหาร ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-85
ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-87
ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-88
ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1) ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรม ในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-91
ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการในปี 2566	4-92
ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-141
ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยการสร้างความรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-142
ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	4-143
ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	4-147
ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-149
ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-150
ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-153
ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-156
ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-159
ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	4-161
ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C / กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-163

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาศ-ธนารักษ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-167
ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัย กับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-169
ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-171
ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-173
ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-178
ตารางที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ในภาพรวม	6-3
ตารางที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม	6-6

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 2-1 ACSI Model

หน้า

2-9

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ	4-2
แผนภูมิที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ	4-3
แผนภูมิที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน	4-4
แผนภูมิที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ	4-4
แผนภูมิที่ 4-5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน	4-5
แผนภูมิที่ 4-6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-6
แผนภูมิที่ 4-7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่	4-7
แผนภูมิที่ 4-8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	4-7
แผนภูมิที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-10
แผนภูมิที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านระบบการจราจร จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-12
แผนภูมิที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-13
แผนภูมิที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-14
แผนภูมิที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-15
แผนภูมิที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-16
แผนภูมิที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-16
แผนภูมิที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ ต่อด้านลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-17
แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อการดำเนินการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-25

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-26
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	
อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อต้านกระบวนการ	
ก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-27
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	
อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อต้านกระบวนการ	
ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-28
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	
อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อต้านภาพรวม	
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม	4-29
(รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	
อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดีต่อโครงการ/กิจกรรม	
ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-30
พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
แผนภูมิที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส.	
ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)	4-30
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-31
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C	
ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม	
จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-32
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C	
ต่อต้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-32
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C	
ต่อต้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	
แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร	4-33
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C	
ต่อต้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-35
แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-36
แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรีต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-39
แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ประชุม และแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-40
แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-41
แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านทัศนียภาพ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-41
แผนภูมิที่ 4-34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-42
แผนภูมิที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-42
แผนภูมิที่ 4-36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-43

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้กลุ่มพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม	4-43
แผนภูมิที่ 4-38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการดำเนินการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-44
แผนภูมิที่ 4-39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านภาพรวมกระบวนการ จัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-45
แผนภูมิที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านกระบวนการ ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-45
แผนภูมิที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านกระบวนการ ก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-46
แผนภูมิที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-47
แผนภูมิที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-48
แผนภูมิที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-49
แผนภูมิที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-49

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านรายได้และสวัสดิการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-50
แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-51
แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-52
แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการพัฒนาบุคลากร และการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-52
แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-54
แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัย กับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-55
แผนภูมิที่ 4-52 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการบูรณาการ สวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการ ของข้าราชการพลเรือนสามัญ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-55
แผนภูมิที่ 4-53 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อการดำเนินการ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-56
แผนภูมิที่ 4-54 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านกระบวนการ ก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-57

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักออาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านภาพรวม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-57
แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักออาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านกระบวนการ ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-58
แผนภูมิที่ 4-57 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักออาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-60
แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการสวัสดิการที่พักออาศัย ของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-61
แผนภูมิที่ 4-59 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการสวัสดิการที่พักออาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-61
แผนภูมิที่ 4-60 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการสวัสดิการที่พักออาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-63
แผนภูมิที่ 4-61 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการที่พักออาศัยผู้สูงอายุ รมมาฯ-ธนารักษ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-64
แผนภูมิที่ 4-62 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการที่พักออาศัยผู้สูงอายุ รมมาฯ-ธนารักษ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-64
แผนภูมิที่ 4-63 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการที่พักออาศัยผู้สูงอายุ รมมาฯ-ธนารักษ์ ต่อโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-66
แผนภูมิที่ 4-64 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4-67
แผนภูมิที่ 4-65 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการก่อสร้าง อาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-67

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-66 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-68
แผนภูมิที่ 4-67 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-69
แผนภูมิที่ 4-68 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-69
แผนภูมิที่ 4-69 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-70
แผนภูมิที่ 4-70 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-72
แผนภูมิที่ 4-71 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ ต่อการดำเนินงานของ ธพส.	4-73
แผนภูมิที่ 4-72 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-74
แผนภูมิที่ 4-73 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-75
แผนภูมิที่ 4-74 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-76
แผนภูมิที่ 4-75 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-77
แผนภูมิที่ 4-76 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-78
แผนภูมิที่ 4-77 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-79
แผนภูมิที่ 4-78 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านรายได้และสวัสดิการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-80
แผนภูมิที่ 4-79 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-81

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-80 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน	4-82
แผนภูมิที่ 4-81 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-82
แผนภูมิที่ 4-82 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-83
แผนภูมิที่ 4-83 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-84
แผนภูมิที่ 4-84 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-84
แผนภูมิที่ 4-85 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้โทรศัพท์ แบบไอพี (IP Phone)	4-94
แผนภูมิที่ 4-86 ความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4-95
แผนภูมิที่ 4-87 ความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชันวิ่งในร่ม (Mobile Application : Sky Running)	4-96
แผนภูมิที่ 4-88 ความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	4-97
แผนภูมิที่ 4-89 ความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง ภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี	4-98
แผนภูมิที่ 4-90 ความพึงพอใจต่อโครงการงานตีเส้นจราจร	4-99
แผนภูมิที่ 4-91 ความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อม ภายนอกองค์กร (serviceD)	4-100
แผนภูมิที่ 4-92 ความพึงพอใจต่อโครงการอัตลักษณ์องค์กร	4-101
แผนภูมิที่ 4-93 ความพึงพอใจต่อโครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม	4-102
แผนภูมิที่ 4-94 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ ในภาพรวม	4-103
แผนภูมิที่ 4-95 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน ในภาพรวม	4-104
แผนภูมิที่ 4-96 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)	4-106

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-97 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	4-107
แผนภูมิที่ 4-98 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม Gov Sport Day	4-108
แผนภูมิที่ 4-99 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566	4-110
แผนภูมิที่ 4-100 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED	4-111
แผนภูมิที่ 4-101 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	4-112
แผนภูมิที่ 4-102 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม Garden Food truck & Music	4-114
แผนภูมิที่ 4-103 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)	4-116
แผนภูมิที่ 4-104 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งเสริมสุขภาพจิต	4-117
แผนภูมิที่ 4-105 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมปันน้ำด้วยใจ	4-118
แผนภูมิที่ 4-106 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปูกระเบื้อง)	4-120
แผนภูมิที่ 4-107 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน	4-122
แผนภูมิที่ 4-108 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อกิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์ (รายไตรมาส)	4-123
แผนภูมิที่ 4-109 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต (รายไตรมาส)	4-124
แผนภูมิที่ 4-110 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส) (รายไตรมาส)	4-126
แผนภูมิที่ 4-111 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio) (รายไตรมาส)	4-128
แผนภูมิที่ 4-112 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ) (รายไตรมาส)	4-130
แผนภูมิที่ 4-113 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running) (รายไตรมาส)	4-132
แผนภูมิที่ 4-114 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) (รายไตรมาส)	4-134
แผนภูมิที่ 4-115 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (รายไตรมาส)	4-136
แผนภูมิที่ 4-116 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ (รายไตรมาส)	4-137

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-117 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing) (รายไตรมาส)	4-138
แผนภูมิที่ 4-118 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News (รายไตรมาส)	4-139
แผนภูมิที่ 4-119 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	4-140
แผนภูมิที่ 4-120 ค่าเฉลี่ยการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	4-141
แผนภูมิที่ 4-121 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ/ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร/ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน	4-144
แผนภูมิที่ 4-122 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผน สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่	4-145
แผนภูมิที่ 4-123 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผน สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน และหน่วยงานภายใน	4-146
แผนภูมิที่ 4-124 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส.ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	4-152
แผนภูมิที่ 4-125 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆ ของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566	4-155
แผนภูมิที่ 4-126 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม	4-158
แผนภูมิที่ 4-127 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C / กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม	4-162

สารบัญแนภูมิ (ต่อ)

	หน้า
แผนภูมิที่ 4-128 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาศ-ธนารักษ์ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม	4-166
แผนภูมิที่ 4-129 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการ ที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม	4-168
แผนภูมิที่ 4-130 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม	4-170
แผนภูมิที่ 4-131 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	4-172
แผนภูมิที่ 4-132 ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม	4-177
แผนภูมิที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ	6-1
แผนภูมิที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	6-3
แผนภูมิที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามโครงการ ที่ทำการประเมิน	6-5

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหารการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) ในปัจจุบันเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกด้านที่เกี่ยวข้องศึกษาระดับของความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความภักดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กรประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส. และนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจมาจัดทำหัวข้อปรับปรุง การดำเนินงาน และแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ธพส. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจแบ่งการสำรวจเป็น 2 ลักษณะ คือ แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสำรวจใหญ่ประจำปี ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้แบบสอบถาม และ QR Code ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้าและ ผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ให้บริการ 2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน 3. กลุ่มพันธมิตร 4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ) และ 5. กลุ่มคณะกรรมการ จำนวน 855 ราย และการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม โดยใช้แบบสอบถาม QR Code และ ลิงก์แบบสอบถาม สัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,403 ราย รวมทั้งสิ้น 3,258 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี ร้อยละ 60 รวมกับ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 40 พร้อมทั้งจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยได้เชิญผู้แทนในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจฯ รวมถึง ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และเรื่องราวเรียนจากการดำเนินงานของ ธพส. ร่วมรับฟังปัญหาและ ข้อเสนอแนะต่างๆ มาเป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนในปีถัดไป

1. สรุปผลการศึกษา

ในภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.38) รวมกับผลการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.70) (แผนภูมิที่ 1)

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ย ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.44) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.07)

แผนภูมิที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม



1.1 การสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

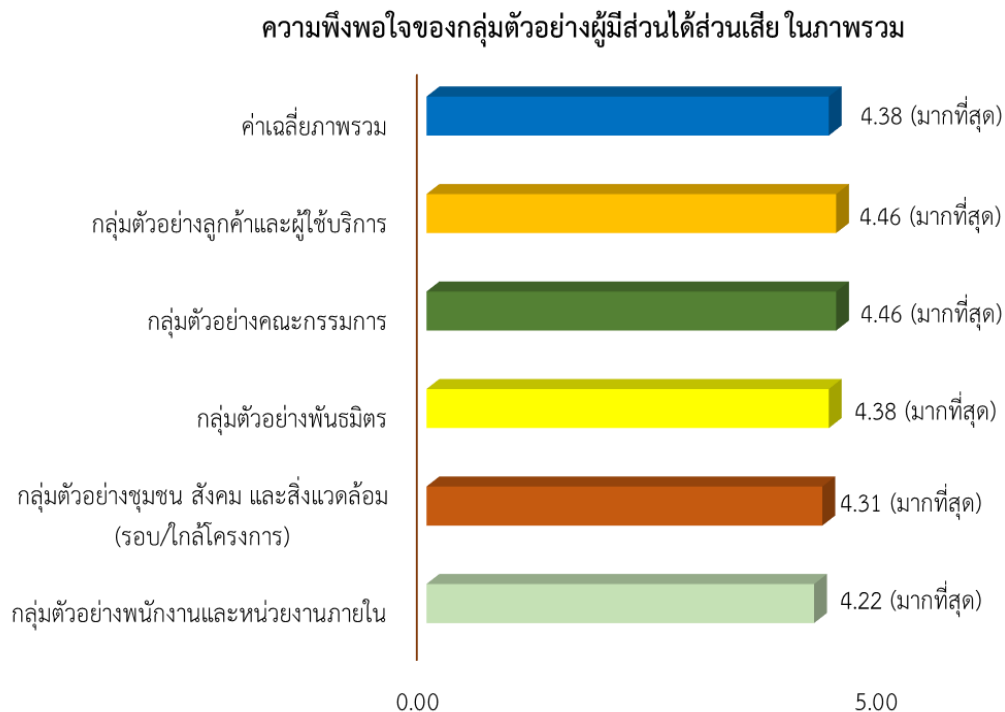
กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 855 ราย ประกอบด้วย 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ 2) กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน 3) กลุ่มพันธมิตร 4) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ 5) กลุ่มคณะกรรมการจาก 8 โครงการที่ทำการประเมิน ประกอบด้วย 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี 2) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C 3) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี 4) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ 6) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ 7) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา-ธนารักษ์ และ 8) โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต

ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) จาก 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ที่ทำการประเมิน พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- 2) กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- 3) กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- 4) กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- 5) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.30) พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.08) (แผนภูมิที่ 2)

แผนภูมิที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก



หากพิจารณาในรายกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จะพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52, ค่าเฉลี่ย 4.46 และ ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.21) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.25)

(ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ในภาพรวม

กลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลการเปรียบเทียบ
		ปี 2565	ปี 2566	
กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	1. กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ	4.55	4.46	-0.09
	2. กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน	4.00	4.52	+0.052
	3. กลุ่มผู้ให้บริการ	4.06	4.40	+0.34
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		4.21	4.46	+0.25

1.2 การสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามโครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม

ในภาพรวมความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจใหญ่ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.30) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.08) ทั้งนี้ จาก 8 โครงการที่ทำการประเมิน พบว่า มี 7 โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

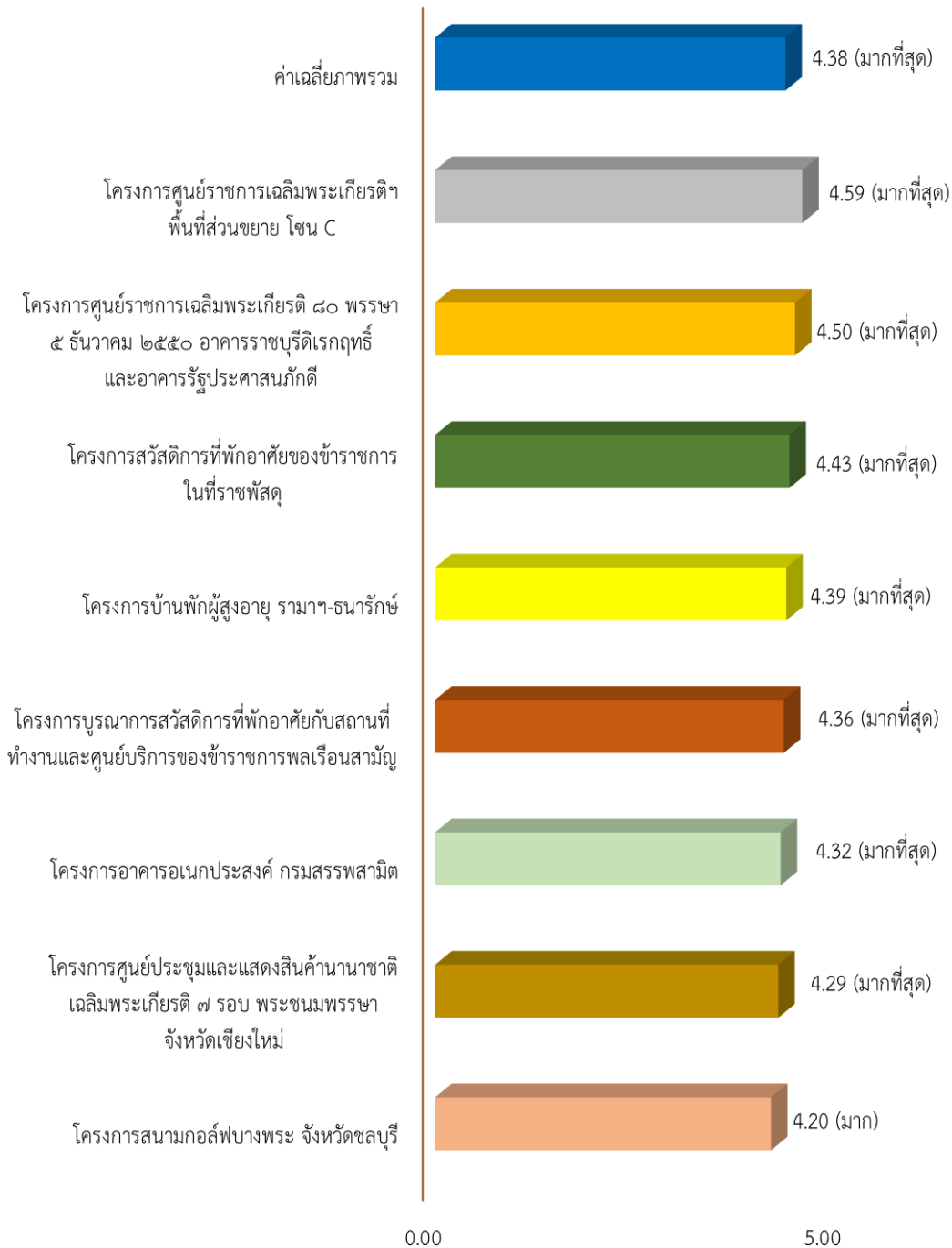
- 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C (ค่าเฉลี่ย 4.59)
- 2) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 3) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- 4) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 6) โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 7) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

(แผนภูมิที่ 3)

แผนภูมิที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามโครงการ ที่ทำการประเมิน

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามโครงการ ที่ทำการประเมิน



1.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ในปี 2566 จำนวน 33 โครงการ/กิจกรรม โดยในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และจาก 33 โครงการ/กิจกรรม ที่ประเมิน พบว่าทุกโครงการ/กิจกรรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม

โครงการ/กิจกรรม	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการ		
1) โครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)	4.67	มากที่สุด
2) โครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	4.67	มากที่สุด
3) โครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชัน ลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application: Sky Running)	4.72	มากที่สุด
4) โครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	4.69	มากที่สุด
5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี	4.73	มากที่สุด
6) โครงการงานตีเส้นจราจร	4.63	มากที่สุด
7) โครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD)	4.61	มากที่สุด
8) โครงการอัตลักษณ์องค์กร	4.75	มากที่สุด
9) โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม	4.53	มากที่สุด
2. กิจกรรม		
1) กิจกรรมอมมบุญ (วันมาฆบูชา/วันวิสาขบูชา/วันเข้าพรรษา)	4.66	มากที่สุด
2) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)	4.57	มากที่สุด
3) กิจกรรมเคล็ดไม่ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	4.81	มากที่สุด
4) กิจกรรม Gov Sport Day	4.78	มากที่สุด
5) กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566	4.53	มากที่สุด
6) กิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED	4.79	มากที่สุด
7) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	4.83	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
8) กิจกรรม Garden Food truck & Music	4.81	มากที่สุด
9) กิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)	4.57	มากที่สุด
10) กิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต	4.60	มากที่สุด
11) กิจกรรมปั่นน้ำด้วยใจ	4.70	มากที่สุด
12) กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปูกระเบื้อง)	4.88	มากที่สุด
13) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน	4.73	มากที่สุด
3. การสำรวจรายได้ไตรมาส		
1) กิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์	4.68	มากที่สุด
2) กิจกรรมบริจาคโลหิต	4.74	มากที่สุด
3) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส)	4.68	มากที่สุด
4) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio)	4.73	มากที่สุด
5) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ)	4.68	มากที่สุด
6) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running)	4.77	มากที่สุด
7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	4.77	มากที่สุด
8) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	4.76	มากที่สุด
9) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	4.74	มากที่สุด
10) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)	4.78	มากที่สุด
11) การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News	4.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้งหมด	4.70	มากที่สุด

2. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ประจำปี 2566

เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยที่ทุกกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นความพึงพอใจเป็นหลัก จึงทำให้ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ แต่ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ ธพส. นำไปปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและพัฒนาระดับของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

3. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร

การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร จำนวน 4 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ ประกอบด้วย 1) โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 2) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 และ 4) โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566 โดยแบ่งเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง ดังนี้

ระดับความเสี่ยง		ระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยง	ความหมาย
ควบคุมภายใน	ต่ำ	1 - 4	ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุม/มีการจัดการเพิ่มเติม
	ปานกลาง	5 - 9	ยอมรับ แต่ต้องมีการติดตาม ควบคุม/เฝ้าระวังมิให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ภายใต้การควบคุมภายในตามมาตรฐานความเสี่ยง
ความเสี่ยง	สูง	10 - 12	ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
	สูงมาก	15 - 25	ไม่สามารถยอมรับได้ และจำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญในการจัดการก่อน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมั่นใจได้ว่าจะสามารถลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียโอกาส ในการสร้างมูลค่าองค์กร

จากแผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ สามารถสรุปความเสี่ยงของแต่ละโครงการ ดังนี้

1) โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยกระดับบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้

1.1) กิจกรรมประกวด Innovation Awards ประจำปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O8 การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	O8.1 กระบวนการพัฒนา และการใช้ประโยชน์ Talent & Successors ยังไม่เป็นระบบ	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

1.2) กิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์ DAD Start-up Idea

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O8 การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	O8.2 ไม่สามารถพัฒนาบุคลากรให้มี Multi – Skill ต่อภารกิจใหม่	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 จำนวน 2 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5

3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

2) **โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566** เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้

2.1) กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O2 การสร้างอัตลักษณ์องค์กร ไม่มีความชัดเจน	O2.1 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับต่ำ (ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

2.2) กิจกรรมแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ประจำปี 2565

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O2 การสร้างอัตลักษณ์องค์กร ไม่มีความชัดเจน	O2.1 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับต่ำ (ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566 จำนวน 2 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 3 กิจกรรม ดังนี้

3.1) กิจกรรมปรับปรุงดีเส้นเครื่องหมายจราจร ภายในพื้นที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2) กิจกรรมสร้างอาคารจอดรถภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3) กิจกรรมสร้างพื้นที่สีเขียว

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 จำนวน 3 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4) โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 4 กิจกรรม ดังนี้

4.1) กิจกรรมสอนอาชีพชุมชน (ปูกระเบื้อง)

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2) กิจกรรม GARDEN FOOD TRUCK ปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ รุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3) กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

4.4) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566 จำนวน 4 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โครงการ/กิจกรรม หลายรายการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ธพส. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีข้อจำกัดในมาตรการหลายๆ ด้านทั้งจากภาครัฐ และด้านความปลอดภัย จึงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ เช่น เปลี่ยนเป็นกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้อาจไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ธพส. ได้มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ปัจจุบันมีโครงการในความรับผิดชอบ ได้แก่ โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบพระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ และโครงการอื่นๆ จึงทำให้ ธพส. มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม

ธพส. จึงต้องดำเนินการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล รวมถึง การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความยั่งยืน เพื่อที่จะสามารถนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และความไม่พึงพอใจมาปรับปรุงการดำเนินงานและให้บริการของ ธพส. ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.4 เพื่อประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร
- 2.5 เพื่อประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.
- 2.6 เพื่อนำปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจมาจัดทำข้อปรับปรุงการดำเนินงานและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต

3. ขอบเขตงาน

3.1 การสร้างหรือปรับปรุงแบบสอบถาม/ประเด็นร่วมกันกับผู้บริหารหรือฝ่ายหรือส่วนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของ ธพส. เพื่อความเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนด และมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยทาง ธพส. จะเป็นผู้นำส่งแบบสอบถาม/ประเด็น ให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจพิจารณาแบบสอบถาม และปรับปรุงแบบสอบถามตามความเหมาะสม

3.2 ผู้รับจ้างต้องใช้แบบสอบถาม/ประเด็นที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ที่ทำการปรับปรุงและผ่านการพิจารณาเห็นชอบจาก ธพส. ในการสอบถามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ธพส. กำหนด

3.3 ผู้รับจ้างจะต้องเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานทุกกระบวนการ รวมถึงการทำสำเนาชุดเอกสารแบบสอบถามโดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเองทั้งหมด

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

3.5 ผู้รับจ้างจะต้องทำบัตรเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาแสดงในการปฏิบัติงาน และจะต้องติดบัตรตลอดเวลาในระหว่างปฏิบัติงาน

3.6 ผู้รับจ้างสามารถดำเนินงานตามขั้นตอนได้ตามความเหมาะสมหรือระบบการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบของผู้รับจ้างเอง แต่หากมีกระบวนการใดที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับ ธพส. จะต้องแจ้ง หรือนำเสนอต่อ ธพส. พิจารณาเพื่อความเหมาะสม

3.7 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงการและสถานที่ที่ ธพส. กำหนด

3.8 ผู้รับจ้างต้องสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ธพส. กำหนด อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี โดยใช้วิธีการ แบบสอบถาม และ/หรือ การสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interview และ/หรือ Focus Group และ/หรือ QR Code ทั้งนี้ ต้องให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ

3.9 ผู้รับจ้างต้องสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ธพส. กำหนด ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interview และ/หรือ QR Code และ/หรือออนไลน์ และ/หรือวิธีการอื่นๆ ทั้งนี้ ต้องให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ

3.10 ผู้รับจ้างต้องสำรวจอย่างน้อย 25 กิจกรรมต่อปีและไม่เกิน 35 กิจกรรมต่อปี โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ Face-to-face Interview และ/หรือ QR Code และ/หรือออนไลน์ และ/หรือวิธีการอื่นๆ ทั้งนี้ ต้องให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ รวมถึง แบบสอบถามต้องให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ ธพส. อาจมีการเพิ่ม/ลดกิจกรรมตามความเหมาะสม

3.11 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการของ ธพส. รวมถึง ข้อเสนอแนะและเรื่องราวเรียนจากการปฏิบัติงานของ ธพส. ประจำปี 2566 โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และ/หรือออนไลน์ และ/หรือวิธีการอื่นๆ ทั้งนี้ ต้องให้ ธพส. พิจารณาความเหมาะสมก่อนดำเนินการ

3.12 ผู้รับจ้างต้องใช้แบบสอบถามไม่น้อยกว่า 1,500 ชุด ในการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และความยั่งยืน

3.13 ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.14 ผู้รับจ้างประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร

3.15 ผู้รับจ้างต้องประเมินแนวโน้มที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

3.16 ผู้รับจ้างต้องประเมินปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจมาจัดทำหัวข้อปรับปรุง การดำเนินงานและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต

3.17 การบันทึกข้อมูลและการประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูป (โปรแกรม SPSS for Windows) เมื่อทำการบันทึกข้อมูลจากเอกสารแล้วจะต้องจัดเก็บให้เป็นกลุ่ม และจัดส่งข้อมูลแบบสอบถามที่เป็นเอกสาร ให้ไว้กับ ธพส. ด้วย

3.18 สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดีเสนอแก่ ธพส. ก่อนจัดทำรูปเล่ม ภายในวันที่ 19 มกราคม 2567 พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุง ตามคำแนะนำของ ธพส. และจัดทำรูปเล่มรายงานผลการศึกษารวมทั้งหมด 70 เล่มและจัดทำลงแผ่น CD เพื่อความสะดวกในการนำเสนอต่อผู้บริหารของ ธพส. จำนวน 20 แผ่น โดยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง ทั้งนี้ รูปเล่ม รายงานดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การเขียนรายงาน ในขณะที่รายละเอียดของเนื้อหาของรายงานนั้น จะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

3.18.1 บทสรุปผู้บริหาร

3.18.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

3.18.3 การวิเคราะห์ข้อมูลของทุกกลุ่มเป้าหมายในแต่ละด้าน

3.18.4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความยั่งยืน ของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

3.18.5 การสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

3.18.6 นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา หรือข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์และการศึกษา

3.18.7 เปรียบเทียบผลการสำรวจในปีปัจจุบันและปีที่ผ่านมา

3.18.8 อื่นๆ ตามหัวข้อในแบบสอบถามหรือขอบเขตงานข้างต้น

3.19 ผู้รับจ้างมีหน้าที่แปลงแบบสอบถามต้นฉบับซึ่งเป็นภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้ สอบถามกับกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะตามความเหมาะสม ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ผ่านการแปลงเป็นภาษาอังกฤษ แล้วนั้นเนื้อความจะต้องไม่เปลี่ยนแปลงไปจากต้นฉบับภาษาไทย

3.20 คุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถาม

3.20.1 มีความอดทนสูง

3.20.2 มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี

3.20.3 มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษพอสมควร

3.20.4 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- กรณีเป็นนิสิต นักศึกษาให้แต่งชุดประจำสถาบันนั้นๆ

- กรณีผู้แจกแบบสอบถามเป็นผู้ชาย ให้สวมกางเกงสแล็คสีดำขาว เสื้อเชิ้ตแขนยาว

รองเท้าหุ้มส้น

- กรณีผู้แจกแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ให้สวมกระโปรง เสื้อเชิ้ต รองเท้าหุ้มส้น

3.21 ผู้รับจ้างจะต้องให้ ธพส. พิจารณาคุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถามตามข้อ 3.20 ก่อนวันเข้าสอบถาม กลุ่มเป้าหมายไม่น้อยกว่า 10 วัน และหาก ธพส. พิจารณาคุณสมบัติของผู้แจกแบบสอบถามไม่ผ่าน ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาผู้แจกแบบสอบถามรายใหม่ให้ ธพส. พิจารณาคุณสมบัติภายใน 7 วันนับถัดจากวันที่ ธพส. พิจารณา และผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการจัดเตรียมบุคคลากรในการแจกแบบสอบถามรวมไม่น้อยกว่า 10 คน

3.22 ธพส. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามสัญญาที่ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ธพส. ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานโดยไม่เรียกค่าจ้างหรือค่าชดเชยเพิ่มเติม

4. ระยะเวลาดำเนินการ

4.1 ผู้รับจ้าง ต้องเริ่มดำเนินการในวันที่ 1 ตุลาคม 2565

4.2 ผู้รับจ้าง ต้องปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลง ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

5. ระยะเวลาส่งมอบงาน

5.1 ผู้รับจ้างจะต้องนำเสนอแผนการปฏิบัติงาน พร้อมรายงานการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) ให้ ธพส. พิจารณาเห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา/ใบสั่งซื้อจ้าง และต้องระบุจำนวนเงินค่าดำเนินการในแต่ละช่วงในแผนการปฏิบัติงานด้วย ได้แก่ ช่วงจัดเตรียมแบบสำรวจฯ ช่วงการสำรวจ และช่วงรายงานผลการศึกษา โดยถ่วงน้ำหนักแต่ละช่วงเป็นร้อยละของวงเงินค่าจ้าง

5.2 ช่วงการดำเนินงานมีดังนี้

5.2.1 การจัดเตรียมแบบสำรวจฯ และทดสอบแบบสำรวจฯ รวมถึงนำเสนอต่อ สคร. ให้แล้วเสร็จก่อนดำเนินการสำรวจ ภายใน 13 มกราคม 2566

5.2.2 การสำรวจฯ ตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนธันวาคม 2566

5.2.3 การรายงานผลการศึกษา

- รายงานผลสรุปความคืบหน้าของการปฏิบัติงานให้ ธพส. ทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือนให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องจัดทำรูปเล่มรายงาน

- รายงานผลการปฏิบัติงานประจำไตรมาส ภายใน 10 วัน นับถัดจากวันสิ้นสุดไตรมาส

- รายงานผลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ภายในเดือนพฤษภาคม 2566

- ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภาคภูมิใจ ภายในวันที่ 19 มกราคม 2567

- รายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภาคภูมิใจ ภายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

6. แผนการปฏิบัติงาน

เริ่มสัญญาตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2565 สิ้นสุดสัญญาวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

กิจกรรม	ระยะการดำเนินงาน
1. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน	4-17 สิงหาคม 2565
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม และนำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถาม	
2.1 ฝ่ายจัดการทบทวนร่างแบบสำรวจ	10 สิงหาคม 2565
2.2 จัดทำร่างแบบสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ /แบบสำรวจประจำปี	11-31 สิงหาคม 2565
2.3 ส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงแบบสำรวจ	13-20 กันยายน 2565
2.4 ปรับปรุงแบบสำรวจ	21-22 กันยายน 2565
2.5 ทดสอบแบบสำรวจ	23-26 กันยายน 2565
2.6 กรรมการผู้จัดการพิจารณาแบบสำรวจ ก่อนส่งให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)	27-30 กันยายน 2565
2.7 ส่งให้ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) พิจารณาแบบสอบถาม	3-12 ตุลาคม 2565
2.8 ปรับแก้แบบสำรวจจาก สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) พิจารณา	13-16 ตุลาคม 2565
2.9 นำเสนอกรรมการผู้จัดการ เพื่ออนุมัติแบบสอบถาม	17-21 ตุลาคม 2565
3. สำรวจข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24 ตุลาคม-18 พฤศจิกายน 2565
3.1 กลุ่มลูกค้า และผู้ใช้บริการ	
3.2 กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	
3.3 กลุ่มพันธมิตร	
3.4 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	
3.5 กลุ่มคณะกรรมการ	
4. การสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย	
4.1 การสำรวจย่อยรายกิจกรรม/โครงการ	3 มกราคม-28 ธันวาคม 2566
4.1.1 สำรวจย่อยตรงวันที่ทำกิจกรรม	
1) กิจกรรมอมบุญ (วันมาฆบูชา/วันวิสาขบูชา/วันเข้าพรรษา)	
2) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)	
3) กิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	
4) กิจกรรม Gov Sport Day	
5) กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566	
6) กิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED	
7) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	
8) กิจกรรม Garden Food truck & Music	
4.1.2 สำรวจย่อยหลังกิจกรรม/โครงการ/งานแล้วเสร็จ	
1) โครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)	

กิจกรรม	ระยะการดำเนินงาน
2) โครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ 3) โครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชันลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application: Sky Running) 4) โครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ 5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี 6) โครงการงานดีเส้นจราจร 7) โครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD) 8) โครงการอัตลักษณ์องค์กร 9) กิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience) 10) กิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต 11) กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ 12) กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน 13) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน 14) โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม 4.1.3 สํารวจย่อยรายไตรมาส (ไตรมาส 1-4) 1) กิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์ 2) กิจกรรมบริจาคโลหิต 3) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส) 4) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio) 5) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ) 6) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running) 7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) 8) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 9) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ 10) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธรส. (Relation Marketing) 11) การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News	
4.2 สํารวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความภักดี และความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีละ 1 ครั้ง	1-30 กันยายน 2566
5. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2566 ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5.1 กลุ่มลูกค้า และผู้ใช้บริการ 5.2 กลุ่มพนักงานและหน่วยงาน 5.3 กลุ่มพันธมิตร 5.4 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) 5.5 กลุ่มคณะกรรมการ	27-29 พฤศจิกายน 2566
6. รายงานผลสรุปความคืบหน้าของการปฏิบัติงานให้ ธรส. ทุกวันสิ้นเดือนของทุกเดือนให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องจัดทำรูปเล่มรายงาน	31 ตุลาคม 2565 30 พฤศจิกายน 2565 30 ธันวาคม 2565

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

กิจกรรม	ระยะการดำเนินงาน
	31 มกราคม 2566 28 กุมภาพันธ์ 2566 31 มีนาคม 2566 28 เมษายน 2566 31 พฤษภาคม 2566 30 มิถุนายน 2566 31 กรกฎาคม 2566 31 สิงหาคม 2566 29 กันยายน 2566 31 ตุลาคม 2566 30 พฤศจิกายน 2566 28 ธันวาคม 2566 31 มกราคม 2567
7. รายงานผลการศึกษาและส่งมอบงาน 7.1 รายงานการศึกษาขั้นต้น (Inception Report) 7.2 รายงานผลความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล 7.3 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 1 7.4 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 2 7.5 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 3 7.6 รายงานผลการสำรวจย่อยรายไตรมาสที่ 4 7.7 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี 7.8 รายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความภักดี	17 สิงหาคม 2565 31 พฤษภาคม 2566 10 เมษายน 2566 10 กรกฎาคม 2566 10 ตุลาคม 2566 10 มกราคม 2567 19 มกราคม 2567 15 กุมภาพันธ์ 2567

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.1 แผนพัฒนาวิสาหกิจ พ.ศ. 2566 - 2570¹

หมวดหมู่ที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน ข้อ 5 การบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ของภาครัฐให้มีความทันสมัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แผนวิสาหกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร

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

1) วิสัยทัศน์

“องค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาและบริหารทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน”

2) พันธกิจ

เพื่อให้บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด เป็นองค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาและบริหารทรัพย์สินของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ข้างต้น จึงปรากฏพันธกิจ (Mission) 4 พันธกิจ ดังนี้

- (1) พัฒนาศูนย์ราชการให้ทันสมัย และบริหารจัดการให้เกิดความสมดุล
- (2) พัฒนาและบริหารทรัพย์สินของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยหลักธรรมาภิบาล
- (3) พัฒนารูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางการหารายได้ที่หลากหลายและสร้างประโยชน์แก่รัฐ
- (4) พัฒนางค์กรด้วยนวัตกรรมและการบริหารจัดการสมัยใหม่

3) ค่านิยมองค์กร

C : Customer Relation & Satisfaction (ความสัมพันธ์ที่ดี และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

U : Unity (ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว)

P : Professionalism & Innovation (ความเชี่ยวชาญในงาน และนวัตกรรม)

I : Integrity (ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น)

D : Dedication (ความรับผิดชอบต่อคำมั่นสัญญา)

¹ แผนพัฒนาวิสาหกิจ พ.ศ. 2566 - 2570, <https://www.dad.co.th/About-us3.php>

4) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงาน ประจำปี 2567

SO 1 พัฒนาศักยภาพสินทรัพย์ของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

เป้าประสงค์ เพื่อให้ ธพส. มีการดำเนินโครงการศูนย์ราชการ (Zone A,B,C) อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและบูรณาการ และสร้างโอกาสการในการเติบโตทางธุรกิจ จากโครงการที่ไม่ใช่ศูนย์ราชการ เพื่อกระจายรายได้และความเสี่ยง

กลยุทธ์

- บริหารจัดการศูนย์ราชการ (Zone A,B,C) ให้เต็มศักยภาพ
- ขยายผลโครงการ ที่ไม่ใช่ศูนย์ราชการ

แผนงาน

- แผน 1 แผนพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาที่ราชพัสดุ/อสังหาริมทรัพย์ภาครัฐ เพื่อเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินภาครัฐให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- แผน 2 แผนลูกค้าและตลาด

มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดสรรและปรับปรุงพื้นที่ภายในศูนย์ราชการให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ จัดหาผู้เช่าบริหารสัญญาเช่าอาคาร สร้างรายได้ให้กับ ธพส. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเทคโนโลยีนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า และยกระดับความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่พาณิชย์

SO 2 สร้างประสบการณ์ที่ดีและคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าประสงค์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีความพึงพอใจและภักดีต่อ ธพส. และเพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจในการใช้บริการ ธพส. และรับรู้ Brand DAD มากขึ้น

กลยุทธ์

- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ยกระดับการให้บริการลูกค้าและต่อยอด Brand DAD

แผนงาน

- แผน 3 แผนสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร

มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารองค์กรให้ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น รวมถึงสื่อสารอัตลักษณ์องค์กร ไปยังกลุ่มเป้าหมายให้รับรู้ และรู้จัก DAD อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้สวยงามน่าสนใจ เหมาะสมกับยุคสมัย กลุ่มเป้าหมาย และมีผู้ติดตามมากขึ้น

- แผน 4 แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ ธพส.

SO 3 ส่งเสริมบริหารจัดการอาคารด้วย BCG Model

เป้าประสงค์ เพื่อให้ ธพส. มีมาตรฐานการบริหารจัดการด้านพลังงาน/สิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์

- บริหารจัดการอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม & ยั่งยืน

แผนงาน

- แผน 5 แผนบริหารจัดการอาคารและความปลอดภัย

มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการอาคารให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สะดวก สะอาด ต่อการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้อาคาร ลดความรุนแรงและความเสียหายเพื่อให้ผู้ใช้อาคาร มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงมีการบริหารจัดการจราจรและระบบขนส่ง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวก ต่อการใช้ประโยชน์ของผู้ใช้อาคาร

- แผน 6 แผนบริหารกายภาพ สิ่งแวดล้อม และมาตรฐานอาคาร

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ระบบวิศวกรรมประกอบอาคารให้มีความพร้อมตอบสนองต่อการใช้งาน บริหารอาคารและโครงการตามหลักการพัฒนายั่งยืนและเพื่อส่งเสริมธุรกิจอย่างยั่งยืน และเป็นศูนย์ปฏิบัติการอัจฉริยะ (Intelligence Operation Center) พร้อมระบบ City Data Platform ที่จะรองรับการเชื่อมต่อข้อมูลจากนวัตกรรมต่าง ๆ

- แผน 7 แผนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

มีวัตถุประสงค์เพื่อลดผลกระทบจากการดำเนินงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วม กิจกรรม และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ

SO 4 ปรับเปลี่ยนระบบงานด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรม

เป้าประสงค์ เพื่อให้ ธพส. มีระบบงานกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และทันสมัย มีองค์ความรู้และ นวัตกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการองค์กรเป็นระบบมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานโดยเฉพาะตามเกณฑ์ Enablers

กลยุทธ์

- พัฒนาระบบงานเทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนภารกิจองค์กร
- ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์ Core Business Enablers

แผนงาน

- แผน 8 แผนการจัดการความรู้และนวัตกรรม

มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้มาใช้ในการทำงานให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กร กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบนวัตกรรมองค์กร และสร้างวัฒนธรรมด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร

- แผน 9 แผนปฏิบัติการดิจิทัล

มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเตรียมระบบโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมือ และกระบวนการสู่การยกระดับหน่วยงานไปเป็นองค์กรดิจิทัล พัฒนาและบูรณาการแพลตฟอร์มดิจิทัลสู่การยกระดับการบริหารและการให้บริการ พัฒนาการเปิดเผยข้อมูล และการใช้ข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ และสร้างความพร้อมของบุคลากรและเครื่องมือสู่การพัฒนาไปเป็นองค์กรดิจิทัล

SO 5 ยกระดับบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ

เป้าประสงค์ เพื่อให้บุคลากรมีขีดสมรรถนะสูงและคิดเป็นระบบ

กลยุทธ์

- มุ่งเน้นการบริหาร & พัฒนาศักยภาพเชิงรุกคิดเป็นแบบองค์รวม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

แผนงาน

- แผน 10 แผนปฏิบัติการด้านบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์

มีวัตถุประสงค์เพื่อพนักงาน ธพส. ความเชี่ยวชาญรอบด้าน (Multi Skill) และคิดเป็นระบบองค์รวมในหลากหลายรูปแบบ เช่น e-learning, Coaching จัดทำหลักสูตรพนักงาน ธพส. เพื่อรองรับสมรรถนะหลัก และการปรับตัวตามสถานการณ์และธุรกิจ และพัฒนากลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้สามารถขับเคลื่อนพันธกิจของ ธพส. และมีระบบการบริหารและพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงที่เป็นระบบ

SO 6 บริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ เพื่อให้มีผลประกอบการทางการเงินที่เหมาะสมภายใต้ความเสี่ยงที่ยอมรับได้
กลยุทธ์

- สร้างผลตอบแทนทางการเงินที่เหมาะสม

แผนงาน

- แผน 11 แผนบริหารการเงินและงบประมาณ

มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารเงิน และจัดสรรงบประมาณอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน และเพื่อประโยชน์สูงสุด บริหารสภาพคล่องทางการเงินให้สอดคล้องตามแผนการบริหารหนี้สาธารณะ จัดหาแหล่งเงินในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

SO 7 ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อ ธพส.

กลยุทธ์

- ส่งเสริมวัฒนธรรมด้านธรรมาภิบาล

แผนงาน

- แผน 12 แผนการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการธรรมาภิบาลให้ได้ตามมาตรฐาน ประเมินมาตรฐานและความเพียงพอของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

- แผน 13 แผนการดำเนินงานระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในขององค์กร

5) ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายพื้นที่ศูนย์ราชการ (Zone C) และสร้างโอกาสในการพัฒนาโครงการลงทุนใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการให้บริการลูกค้าและสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับการบริหารจัดการอาคารที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์และเกณฑ์

Enablers

ยุทธศาสตร์ที่ 5 บริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 บริหารจัดการทางการเงินด้วยรูปแบบเครื่องมือทางการเงิน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ต่อยอดธรรมาภิบาลให้ทั่วทั้งองค์กร

6) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ธพส.

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก
 - 1.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ
 - 1.2 กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน
 - 1.3 กลุ่มพันธมิตร
 - 1.4 กลุ่มคณะกรรมการ
 - 1.5 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง
 - 2.1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ
 - 2.2 กลุ่มสื่อมวลชน
 - 2.3 บริษัทในเครือ
 - 2.4 กลุ่มคู่แข่ง หรือคู่แข่ง

1.2 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ปีบัญชี 2566²

1.2.1 ที่มา

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2538 อนุมัติหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยเปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนในการทำงานมาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงานแทน และให้อำนาจแก่คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจในการบริหารจัดการภายในองค์กรได้เอง โดยให้เริ่มนำระบบประเมินผล มาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปีบัญชี 2539 และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจได้พิจารณาปรับปรุงระบบประเมินผลฯ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจเป็นระยะ

ในปี 2547 คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลในหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร (ข้อ 3) ขึ้น เพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานสากล โดยการคัดเลือกกระบวนการงานหลัก 6 ด้าน ซึ่งมีความสำคัญและเป็นพื้นฐานของการบริหารจัดการที่ดีมาเป็นหัวข้อการประเมินหลัก ได้แก่ บทบาทคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

ในปี 2551 คณะกรรมการประเมินผลฯ ได้เห็นชอบให้นำระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ซึ่งประยุกต์แนวทางการประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) มาใช้เพื่อต่อยอดการประเมินผล

² สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2566)
<https://drive.google.com/drive/folders/1kYzQ4pQpYVpSNA1M-WS-ABqqGRAAZLlq>

การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีการแบ่งกลุ่มรัฐวิสาหกิจตามความพร้อมด้านการบริหารจัดการองค์กรและการทยอยนำรัฐวิสาหกิจเข้าสู่ระบบ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ระบบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และระบบบริหารจัดการ องค์กร (ข้อ 3) โดยมีรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระบบ SEPA และระบบบริหารจัดการองค์กร จำนวน 33 แห่ง และจำนวน 21 แห่ง ตามลำดับ

ต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจ (พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ) เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไทย โดย พ.ร.บ. พัฒนารัฐวิสาหกิจฯ ดังกล่าวได้กำหนดวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนากำกับดูแลและบริหารรัฐวิสาหกิจไว้ 4 ประเด็น ซึ่งรวมถึงการส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

สคร. เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาระบบประเมินผล เพื่อพัฒนาต่อยอดจากโครงการระบบประเมินผลเดิมที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม เป็นรูปธรรม และสามารถสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้อย่างแท้จริง โดยได้พิจารณานำข้อดี/จุดแข็ง ของระบบปัจจุบันที่มีมาใช้ ปรับปรุงข้อด้อยของระบบปัจจุบัน รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มเติมประเด็นของการจัดการสมัยใหม่และ Update ให้เป็นปัจจุบัน และจะนำมาใช้ในการประเมินผลรัฐวิสาหกิจในปี 2563 เป็นต้นไป

1.2.2 วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้รัฐวิสาหกิจตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินภารกิจ/ธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ และ บริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น รวมถึงนโยบายสำคัญ เช่น ไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2.3 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ปีบัญชี 2566

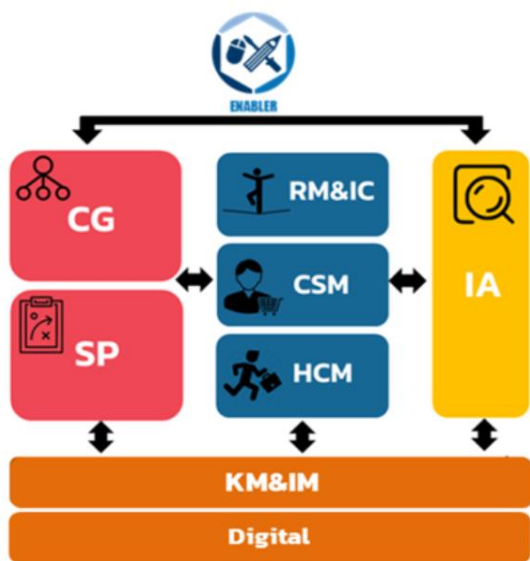
กรอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ปีบัญชี 2566 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

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

1.1) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ, นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ของ รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ

1.2) ผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Result) เช่น ผลการดำเนินงานตามภารกิจ ที่สำคัญ, แผนงาน โครงการที่สำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลสัมฤทธิ์ ฯลฯ

2) กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) (น้ำหนักร้อยละ 40 +/- 15)



Enablers (40 ± 15%)	
1. การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership : CG& Leadership :)	
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning : SP)	
3. การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control : RM & IC)	
4. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder & Customer : 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)	

1.2.4 หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ปีบัญชี 2566

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) การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder & Customer 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 ดังนี้

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
การมีนโยบาย/ ระบบหลักการ	นโยบาย/ระบบ หลักการทำได้ อย่างมีคุณภาพ	การทำงานจริง อย่างทั่วถึง/สม่ำเสมอ และได้ผลลัพธ์ตามที่ กำหนด	มีการเชื่อมโยง กับหัวข้ออื่น ที่เกี่ยวข้อง	ปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง

การมีนโยบาย/ระบบหลักการ หรือกระบวนการ หมายถึง การที่รัฐวิสาหกิจสามารถแสดงแนวทางวิธีการดำเนินงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โดยสามารถแสดงผ่านขั้นตอนการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงาน SIPOC หรือการดำเนินงานใดๆ ที่สามารถแสดงให้เห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนั้นมีการดำเนินการโดยหน่วยงานใด ดำเนินการอย่างไร ดำเนินการเมื่อใด หรือแสดง/อธิบายผ่าน 5W1H (what when where why who how) ได้อย่างชัดเจน มีจำเป็นต้องแสดงผ่าน SIPOC เพียงอย่างเดียว

การประเมินผลการดำเนินงานที่ระบุว่า “ทำจริงอย่างทั่วถึง/สม่ำเสมอ” และ “มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง” มีแนวทางในการพิจารณา ดังนี้

ทำจริงอย่างทั่วถึง/สม่ำเสมอ : การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้ทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการสร้างความมั่นใจในการดำเนินงานตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าวในทุกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการนั้นๆ ได้อย่างครบถ้วน

มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง : ปรับปรุงกระบวนการที่ผ่านมา โดยใช้ฐานข้อมูลจริงเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวสามารถแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นจากการปรับปรุงกระบวนการนั้น

สำหรับการประเมินตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ มีแนวทางในการพิจารณา เช่น พิจารณาดำเนินนโยบาย/ทิศทาง/ยุทธศาสตร์ของรัฐวิสาหกิจ ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ความเพียงพอของทรัพยากร (บุคลากร งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ) ข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจเชิงปริมาณ

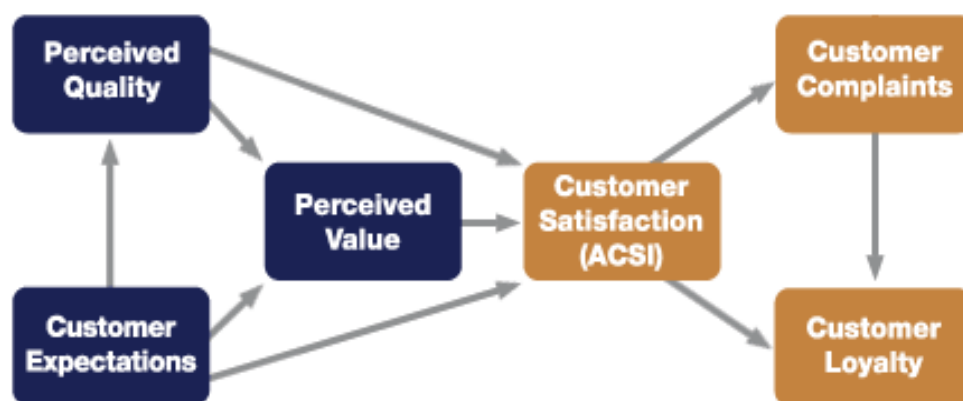
2.1.1 แนวคิดในการวัดระดับความพึงพอใจ ACSI Model (American Customer Satisfaction Index)

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 2-1)

แผนภาพที่ 2-1 ACSI Model



ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) เป็นการวัดผลจากความคาดหวังลูกค้าในผลิตภัณฑ์ / บริการของทางบริษัท โดยเป็นความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการได้เห็นโฆษณา 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 ซึ่งหากมี

ข้อร้องเรียนมากแสดงว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการของทางบริษัท ควรมีการพิจารณาและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัทต่อไป เพื่อให้ลูกค้าที่มีข้อร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ / บริการของบริษัท และเกิดความภักดีในตัวผลิตภัณฑ์ / บริการ

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

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

Zimbardo (1977) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้และความเข้าใจ ทัศนคติก็จะมีเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเกิดการเปลี่ยนแปลงย่อมทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงตามมา ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบต้องมีความเชื่อมโยงกัน ดังนั้น หากต้องการให้บุคคลเกิดการยอมรับที่จะปฏิบัติสิ่งใด จำเป็นต้องให้บุคคลนั้นมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเสียก่อน โดยทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับ 3 ตัวแปร คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) การยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารหรือเรียกสั้น ๆ ว่า “KAP” มีรายละเอียดคือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533)³

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

(1) การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักสร้างความสับสนให้กับสมาชิกในสังคม ผู้รับสารจึงมักแสวงหาสารสนเทศโดยการอาศัยสื่อทั้งหลายเพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

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

(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

³ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนคติ (Attitude) เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือ สิ่งแวดล้อม 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) โดยองค์ประกอบทางด้านความคิดหรือความรู้ความเข้าใจ นับว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และองค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งแสดงออกในรูปแบบแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของความรู้สึกที่มีต่อวัตถุหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นสำคัญ

นอกจากการจำแนกองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม ยังสามารถพิจารณาทัศนคติโดยมุ่งเพียงองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งมีแกนกลางอยู่ที่การประเมิน โดย Thurstone (1946, p.39) นิยามว่าทัศนคติ หมายถึงระดับความเข้มข้นของอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวก (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 โดยแต่ละข้อความในแบบสอบถามจะมีข้อความตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างมาก

พฤติกรรม (Practice) เป็นการแสดงออกของบุคคลซึ่งมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันก็เนื่องมาจากมีความรู้และทัศนคติแตกต่างกัน โดยความต่างต่างนั้นเป็นผลสืบเนื่องจากการเปิดรับสื่อและการแปรความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สัมผัสที่ต่างต่างกันนั่นเอง ไม่เพียงเท่านั้น พฤติกรรมที่ถูกโน้มน้าวโดยการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับตั้งแต่ปัจเจกชน คนข้างเคียง จนถึงระดับสังคม โดยอาศัยวิธีการคือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533)

(1) การปลุกเร้าอารมณ์ (Emotional Arousal) เพื่อให้เกิดความตื่นเต้นเร้าใจในการติดตามไม่ว่าด้วยภาพหรือเสียง เช่น บรรยายภาคในการประกาศปฏิวัติรัฐประหาร

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

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

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

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

2.2 กรอบแนวคิดการศึกษาเชิงคุณภาพ

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

3. วิธีการดำเนินงาน

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจรายการ (Check List) เป็นแบบสำรวจสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ประเภทของสถานประกอบการ หน่วยงานที่มาติดต่อ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสำรวจด้านทัศนคติ (Attitude Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ โดยเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเป็นคะแนน ซึ่งครอบคลุม 8 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านระบบการจราจร

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและสารสนเทศ

ประเด็นที่ 5 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ประเด็นที่ 6 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านระบบรักษาความสะอาด

ประเด็นที่ 7 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจด้านลูกค้าสัมพันธ์

ประเด็นที่ 8 ประเด็นอื่นๆ ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ พิจารณาเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความภักดี เป็นแบบสำรวจด้านความภักดี

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจยั่งยืน เป็นแบบสำรวจด้านความยั่งยืน

ส่วนที่ 5 แบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสำรวจเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ การปรับปรุงการให้บริการ ได้อย่างอิสระ

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

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

เกณฑ์ในการคิดค่าคะแนน

กำหนดให้ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566 แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | | |
|---|-------------------|---|-------|
| - | พึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |
| - | พึงพอใจน้อย | 2 | คะแนน |
| - | พึงพอใจปานกลาง | 3 | คะแนน |
| - | พึงพอใจมาก | 4 | คะแนน |
| - | พึงพอใจมากที่สุด | 5 | คะแนน |

การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

การคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval) ของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 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 | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| - ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| - ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| - ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| - ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | คะแนน | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |

4.2 วิเคราะห์ข้อมูล และจำแนกการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง บรรยายได้ตาราง และข้อเสนอแนะปลายเปิด

บทที่ 3

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

บทที่ 3

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลต่อการดำเนินงาน และการให้บริการของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ซึ่งจากการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละโครงการในความรับผิดชอบของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 8 โครงการ ประกอบด้วย 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี 2) โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ โซน C 3) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี 4) โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ 6) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต 7) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ และ 8) โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รมมาฯ - ธนารักษ์ รวมถึง การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคณะกรรมการ กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน มีรายละเอียด ดังนี้

1. โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

1.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ให้บริการ

1.1.1 กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ

1) ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านระบบการจราจร

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง

- ความชัดเจนของเครื่องหมายจราจร

- การสร้างอาคารจอดรถภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพิ่มเติม

(3) ความกังวล

- พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ

3) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

(1) ความต้องการ

- การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในอาคาร
- การเพิ่มเติมสวนหย่อม หรือน้ำตกจำลองภายในอาคาร เพื่อความเป็นธรรมชาติ

(2) ความคาดหวัง

- การจัดทำสวนหย่อม/สวนสาธารณะ เพื่อการพักผ่อน และออกกำลังกาย

(3) ความกังวล

- การปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้เป็นสวนหย่อม/สวนสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7) ด้านระบบรักษาความสะอาด ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.1.2 กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

1.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2. โครงการพัฒนาพื้นที่ส่วนขยายศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ โซน C ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

2.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ (กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

1) ด้านกิจกรรม

(1) ความต้องการ

- การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกัน
- การสนับสนุนพื้นที่ให้ชุมชนเข้าร่วมจัดกิจกรรม หรือการแสดงสินค้า

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

2) ด้านการมีส่วนร่วม

(1) ความต้องการ

- การเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็น ในการจัดกิจกรรมร่วมกัน

(2) ความคาดหวัง

- การเปิดโอกาสให้ชุมชนได้รับการส่งเสริมอาชีพภายในพื้นที่ส่วนขยาย โซนซี

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านการให้ความรู้

(1) ความต้องการ

- การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ

(2) ความคาดหวัง

- การส่งเสริมให้ชุมชนมีการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3. โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ และ 2) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

3.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน และ 2) กลุ่มผู้ให้บริการ

3.1.1 กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3.1.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3.2 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวังและความกังวล

4. โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

4.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (กลุ่มผู้ใช้บริการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4.2 กลุ่มพันธมิตร ประกอบด้วย 1) กลุ่มพันธมิตร และ 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่

4.2.1 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4.2.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5. โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงาน และศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ 2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

5.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

**6. โครงการก่อสร้างอาคารเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ
2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)**

6.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

**7. โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ
2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)**

7.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

**8. โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ
2) กลุ่มพันธมิตร และ 3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)**

8.1 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ (กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8.2 กลุ่มพันธมิตร ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8.3 กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ไม่แสดงความคิดเห็น ในทุกๆ ด้าน ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

9. กลุ่มคณะกรรมการ

1) ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านการดำเนินการตามนโยบายและแผน

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง

- การดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคิดที่สร้างสรรค์

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

3) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านผลกำไร/ผลประโยชน์

(1) ความต้องการ

- การมุ่งเน้นผลตอบแทนให้แก่ชุมชน

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

6) ด้านการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

10. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย 1) กลุ่มพนักงาน 2) กลุ่มคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน

10.1 กลุ่มพนักงาน

1) ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

(1) ความต้องการ

- การจัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างชัดเจน กระตุ้นให้พนักงานทุกระดับเกิดความตระหนักและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องตามทิศทางที่คาดหวัง

(2) ความคาดหวัง

- การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเข้าใจกันในแต่ละช่วงวัย

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

5) ด้านภาวะผู้นำองค์กร ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

6) ด้านรายได้และสวัสดิการ ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

7) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

8) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

(1) ความต้องการ

- การจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานในแต่ละฝ่ายหรือสายงาน ให้เกิดทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

- การพัฒนาองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตามทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร

- การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพ สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลและโครงข่าย ทำให้เกิดระบบการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย เสริมสร้างนโยบายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(2) ความคาดหวัง

- การได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และความก้าวหน้าในสายงาน ตามความเหมาะสม

(3) ความกังวล ไม่แสดงความคิดเห็น

10.2 กลุ่มคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน

1) ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

(1) ความต้องการ ไม่แสดงความคิดเห็น

(2) ความคาดหวัง ไม่แสดงความคิดเห็น

(3) ความกังวล

- การมีข้อจำกัดจากการบริหารจัดการงบประมาณ

3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

4) ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

5) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แสดงความคิดเห็น ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล

2. การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การศึกษาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) จากความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปภาพรวมช่องว่าง (Gap) ดังรายละเอียดนี้

1) ความชัดเจนของเครื่องหมายจราจร จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) ดำเนินการสำรวจเครื่องหมายจราจรอยู่เป็นประจำ แต่เนื่องจากภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ มีเส้นทางการเข้าออกหลายเส้นทาง ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุงเครื่องหมายจราจรให้มีความชัดเจนอย่างต่อเนื่อง

2) การสร้างอาคารจอดรถภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพิ่มเติม จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) อยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างอาคารจอดรถเพิ่มเติม ภายในอาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C

3) การเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในอาคาร และการจัดทำสวนหย่อม/สวนสาธารณะ เพื่อการพักผ่อน และออกกำลังกาย จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) ดำเนินโครงการเพิ่มพื้นที่สีเขียว ภายในอาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C

4) การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกัน สนับสนุนพื้นที่ให้ชุมชนเข้าร่วมจัดกิจกรรม หรือแสดงสินค้า เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม แสดงความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมร่วมกัน และการส่งเสริมให้ชุมชนมีการพัฒนาตนเองอย่างยั่งยืน จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) มีแผนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น โครงการสอนอาชีพชุมชน เพื่อนำไปความรู้ดังกล่าว ไปประกอบอาชีพและนำไปสู่รายได้ในชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป เป็นต้น

5) ด้านการดำเนินการตามนโยบายและแผน โดยดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคิดที่สร้างสรรค์ จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) ดำเนินตามนโยบายและแผนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจาก ทพส. มีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ทำให้ต้องทบทวน และปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ

6) ด้านผลกำไร/ผลประโยชน์ โดยมุ่งเน้นผลตอบแทนให้แก่ชุมชน จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) ดำเนินโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับชุมชน บริเวณศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อย่างสม่ำเสมอ แต่เนื่องจาก ทพส. มีโครงการที่รับผิดชอบหลายโครงการ ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ร่วมกับทุกชุมชนได้

7) ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยการจัดทำแผนงานกิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างชัดเจน กระตุ้นให้พนักงานทุกระดับเกิดความตระหนักและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องตามทิศทางที่องค์กรคาดหวัง และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเข้าใจกันในแต่ละช่วงวัย จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แต่เนื่องจาก โครงสร้างขององค์กรที่ประกอบด้วยหลายฝ่าย ดังนั้น ควรจัดทำแผน

การดำเนินงานที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมความเข้าใจในแต่ละฝ่าย รวมถึงสร้างการรับรู้ความเข้าใจให้กับพนักงานในแต่ละระดับอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร

8) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน โดยการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานในแต่ละฝ่ายหรือสายงาน ให้เกิดทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น พัฒนางค์ความรู้ที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้ความสามารถ ตามทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูลและโครงข่ายทำให้เกิดระบบการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย เสริมสร้างนโยบายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap) พบว่า บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินการจัดทำแผนการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร แต่ทั้งนี้ แผนการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควรจะมีการทบทวนให้เหมาะสมกับการพัฒนาบุคลากรในแต่ละฝ่าย รวมถึงการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาบุคลากร ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ ดังกล่าว ไปพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สำคัญต่อบุคลากร รวมทั้งการสร้างการรับรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมแนวทางการจัดสรรตำแหน่งให้เกิดการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กรอย่างชัดเจน

3. การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร มีแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1) ให้ความสำคัญกับการรักษาสมดุลระหว่างระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ กับผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจ การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

2) ศึกษา วิเคราะห์ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร

3) จัดให้มีกระบวนการ และมาตรการในการบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนที่สำคัญของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ติดตาม รายงาน ประเมินผล และสื่อสารให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4) เน้นกำหนดกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง และมาตรการควบคุมภายในครอบคลุมการปฏิบัติงานทุกกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถลดโอกาสเกิดความเสี่ยง หรือลดผลกระทบของความเสี่ยง หรือสามารถใช้ประโยชน์จากความเสี่ยงภายใต้มุมมองการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวมเชิงบูรณาการแบบ Portfolio View of Risk เพื่อสนับสนุนให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน และมีการสร้างสรรค์มูลค่าองค์กรอย่างต่อเนื่อง

5) สนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รวมทั้งการรายงาน/สื่อสาร/เผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

6) เสริมสร้างให้พนักงานทุกระดับตระหนักรู้ เข้าใจ เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน และยึดถือแนวทางปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานตามปกติ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

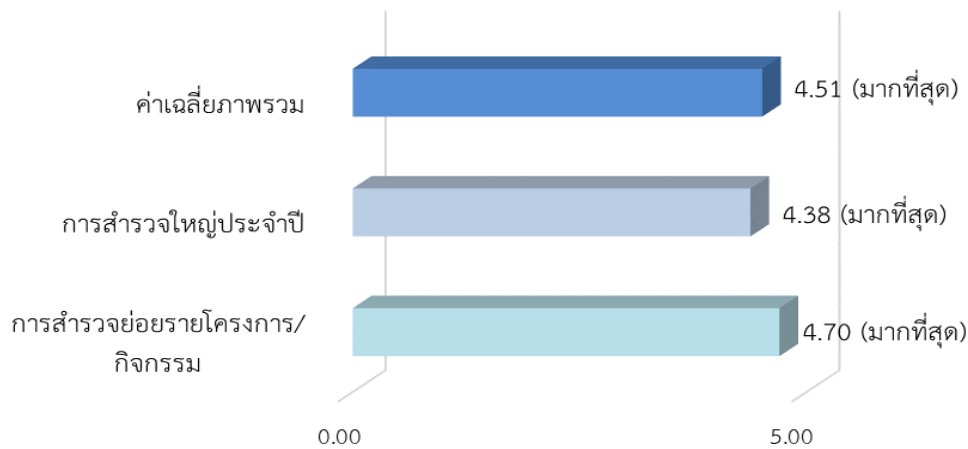
ในปี 2566 ธพส. มีโครงการในความรับผิดชอบ ได้แก่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา-ธนารักษ์ โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พิกัดอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต โครงการสวัสดิการที่พิกัดอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ และโครงการอื่นๆ จึงทำให้ ธพส. มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหลากหลายกลุ่ม การนำเสนอในบทที่ 4 นี้จึงเป็นการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ใช้บริการ 2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน 3. กลุ่มพันธมิตร 4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ 5. กลุ่มคณะกรรมการ

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี ร้อยละ 60 รวมกับ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 40 โดยที่การสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของ ธพส. จำนวน 855 ตัวอย่าง และการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม จำนวน 2,403 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 3,258 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผลการสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยที่ผลการสำรวจใหญ่ประจำปี (ค่าเฉลี่ย 4.38) และผลการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.70) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (แผนภูมิที่ 4-1)

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.44) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.07) หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของ ธพส. จำนวน 5 กลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน) กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38) กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.31) และกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52, ค่าเฉลี่ย 4.46 และ ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4-1)

แผนภูมิที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ



ตารางที่ 4-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	การสำรวจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลการ เปรียบเทียบ
				ปี 2565	ปี 2566	
1	การสำรวจย่อยรายการ/กิจกรรม	การสำรวจย่อยรายการ/กิจกรรม	2,403	4.65	4.70	+0.05
2	การสำรวจใหญ่ประจำปี	การสำรวจใหญ่ ประจำปี จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก รายละเอียดดังนี้	855	4.30	4.38	+0.08
		1. กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย	552	4.21	4.46	+0.25
		1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ	345	4.55	4.46	-0.09
		2) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน	91	4.00	4.52	+0.52
		3) กลุ่มผู้ให้บริการ	116	4.06	4.40	+0.34
		2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	110	4.03	4.22	+0.19
		3. กลุ่มพันธมิตร	44	4.65	4.38	-0.27
		4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	139	4.28	4.31	+0.03
		5. กลุ่มคณะกรรมการ	10	-	4.46	-
ภาพรวม			3,258	4.44	4.51	+0.07

ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566

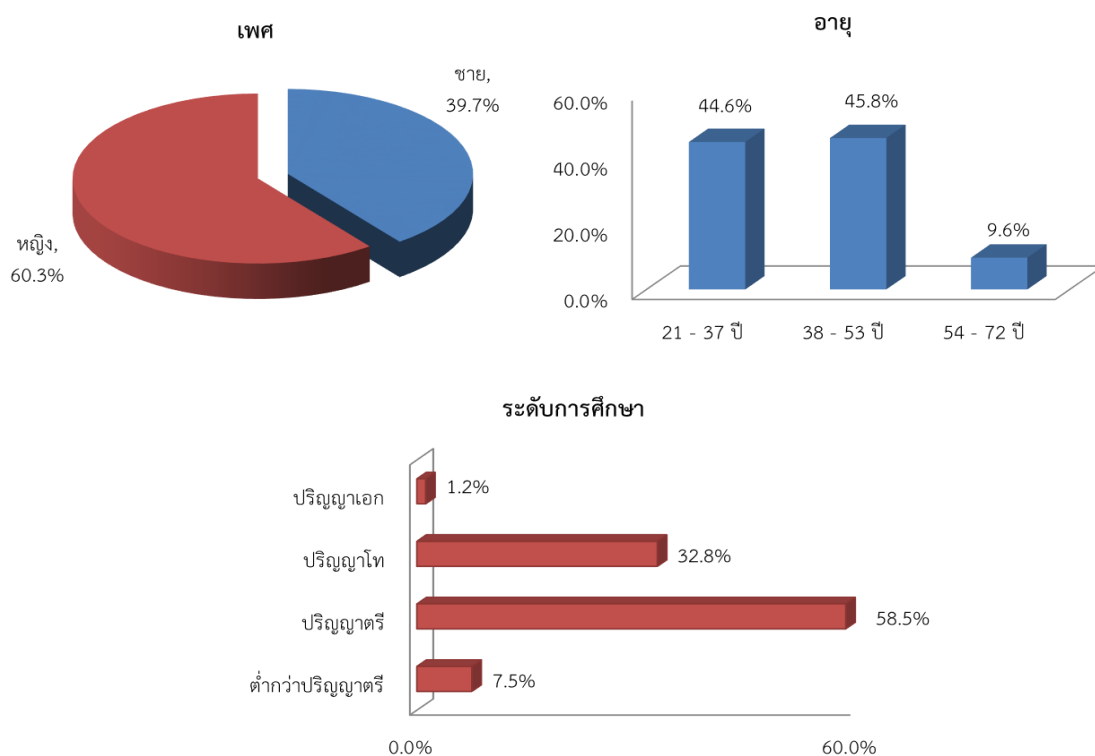
1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

1.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

1) กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.3) มีอายุระหว่าง 38 - 53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.8) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.5) (แผนภูมิที่ 4-2)

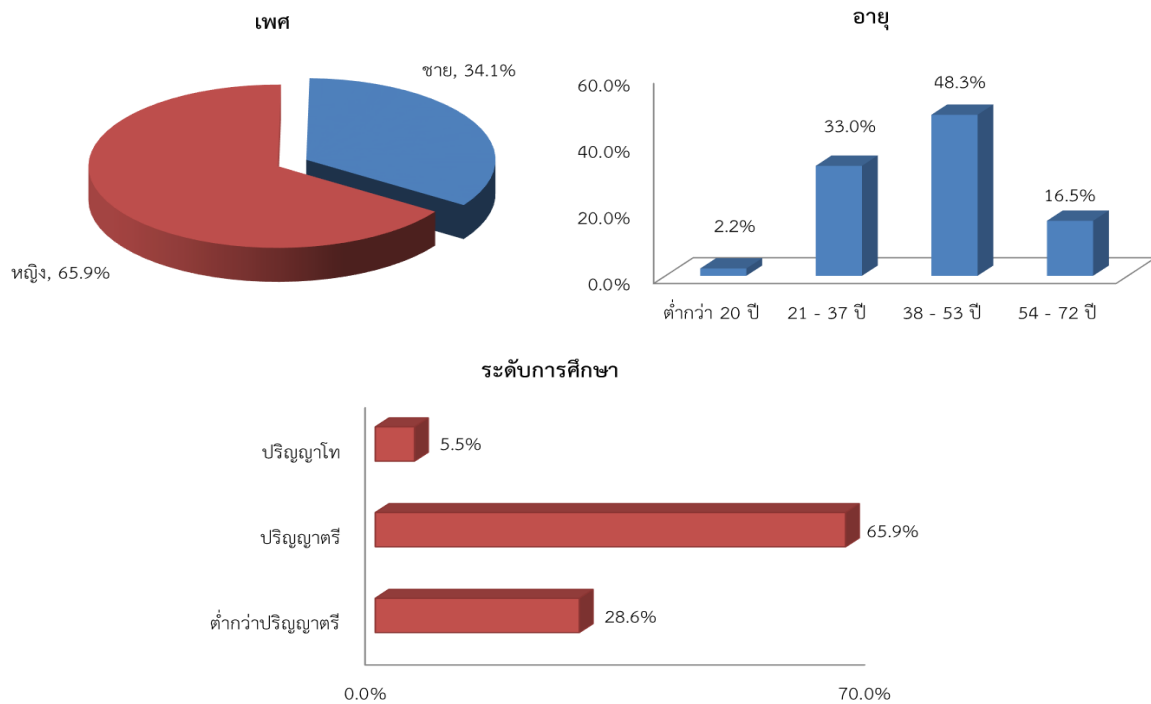
แผนภูมิที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ



2) กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.9) มีอายุระหว่าง 38 - 53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 48.3) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 65.9) (แผนภูมิที่ 4-3)

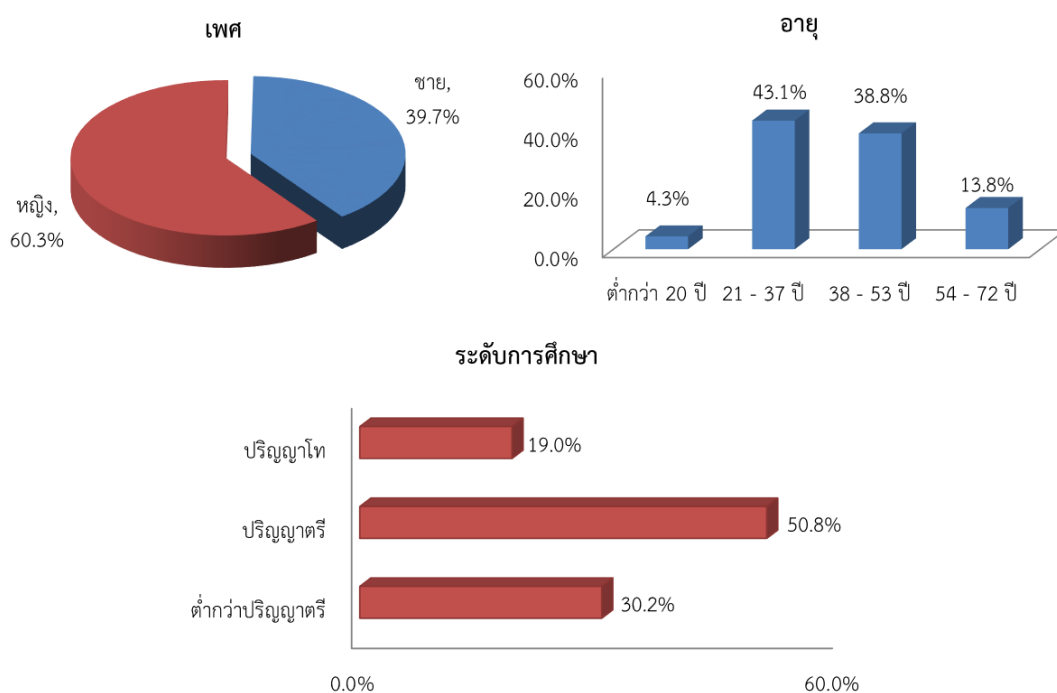
แผนภูมิที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน



3) กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.3) มีอายุระหว่าง 21-37 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 43.1) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.8) (แผนภูมิที่ 4-4)

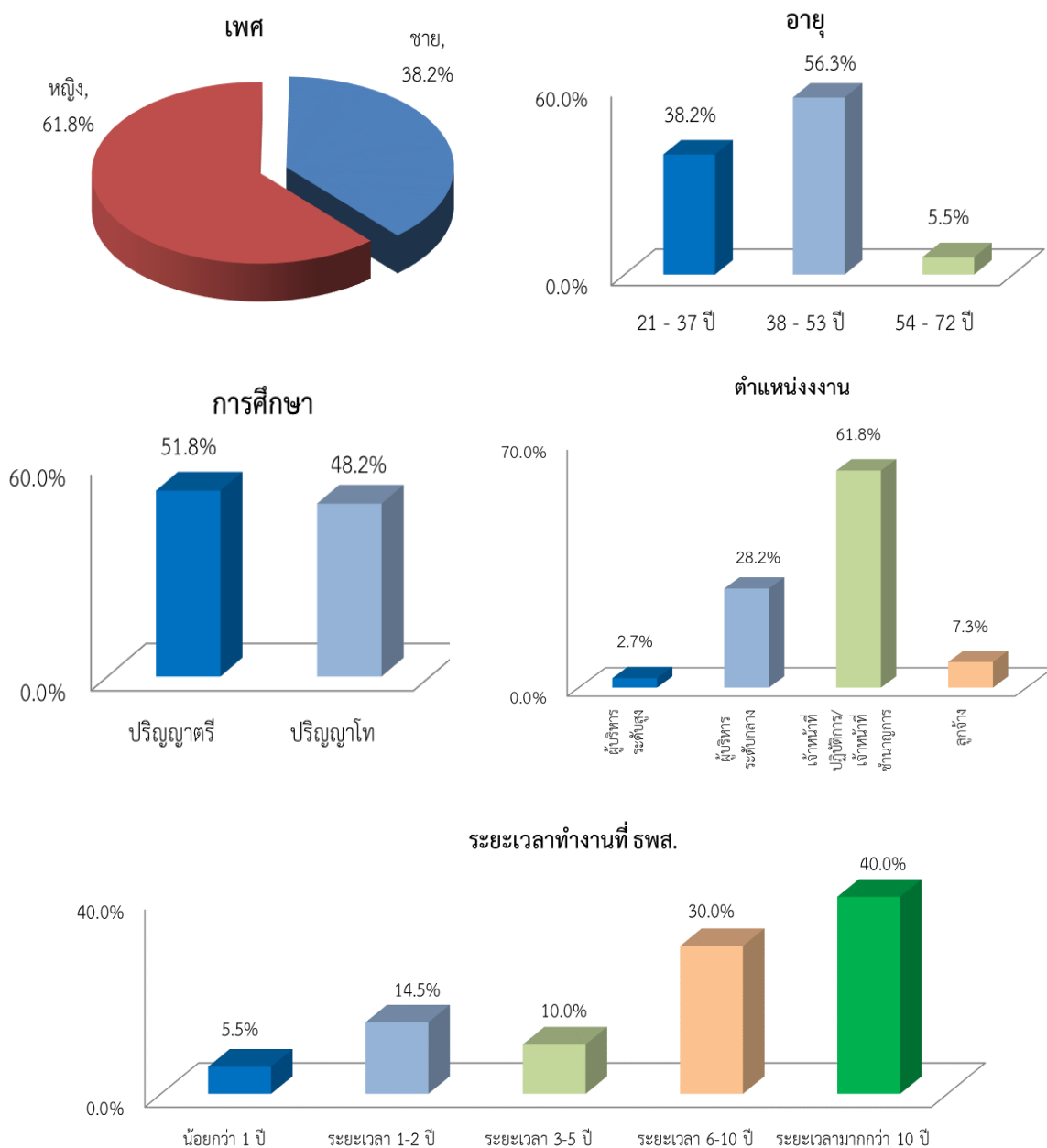
แผนภูมิที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ



1.2 กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน

กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.8) มีอายุระหว่าง 38-53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 56.3) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโท (ร้อยละ 51.8 และ ร้อยละ 48.2 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่มีตำแหน่งภายใน ธพส. เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ชำนาญการ (ร้อยละ 61.8) รองลงมา ผู้บริหารระดับกลาง (ร้อยละ 28.2) ลูกจ้าง (ร้อยละ 7.3) และ ผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 2.7) สำหรับระยะเวลาทำงานที่ ธพส. มีระยะเวลามากกว่า 10 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 40.0) รองลงมา ระยะเวลา 6-10 ปี (ร้อยละ 30.0) และ ระยะเวลา 1-2 ปี (ร้อยละ 14.5) (แผนภูมิที่ 4-5)

แผนภูมิที่ 4-5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน

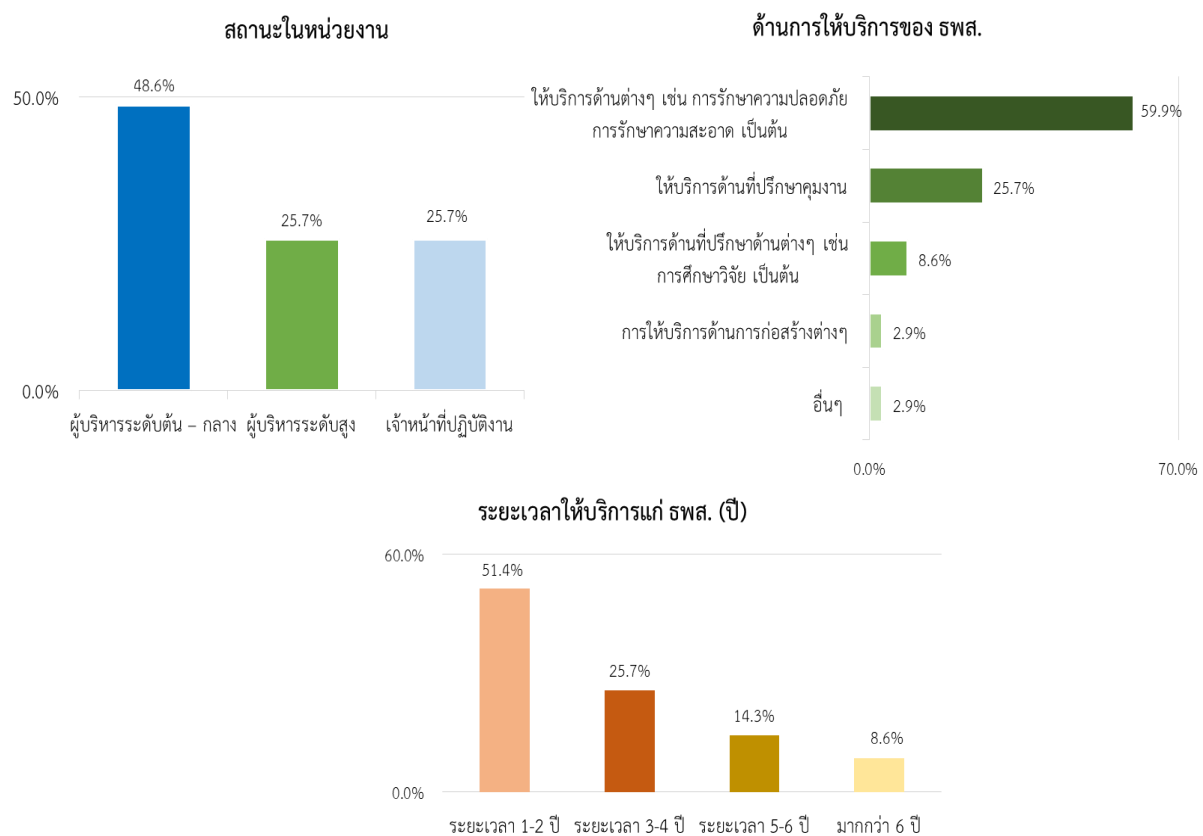


1.3 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

1) กลุ่มพันธมิตร

กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น – กลาง มากที่สุด (ร้อยละ 48.6) รองลงมา เป็นผู้บริหารระดับสูง และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 25.7 เท่ากัน) โดยมากกว่าครึ่งให้บริการด้านต่างๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย การรักษาความสะอาด เป็นต้น (ร้อยละ 59.9) รองลงมา ให้บริการด้านที่ปรึกษาคูมงาน (ร้อยละ 25.7) และ ให้บริการด้านที่ปรึกษาด้านต่างๆ เช่น การศึกษาวิจัย เป็นต้น (ร้อยละ 8.6) ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการให้บริการแก่ ธพส. 1-2 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 51.4) รองลงมา ระยะเวลา 3-4 ปี (ร้อยละ 25.7) และระยะเวลา 5-6 ปี (ร้อยละ 14.3) (แผนภูมิที่ 4-6)

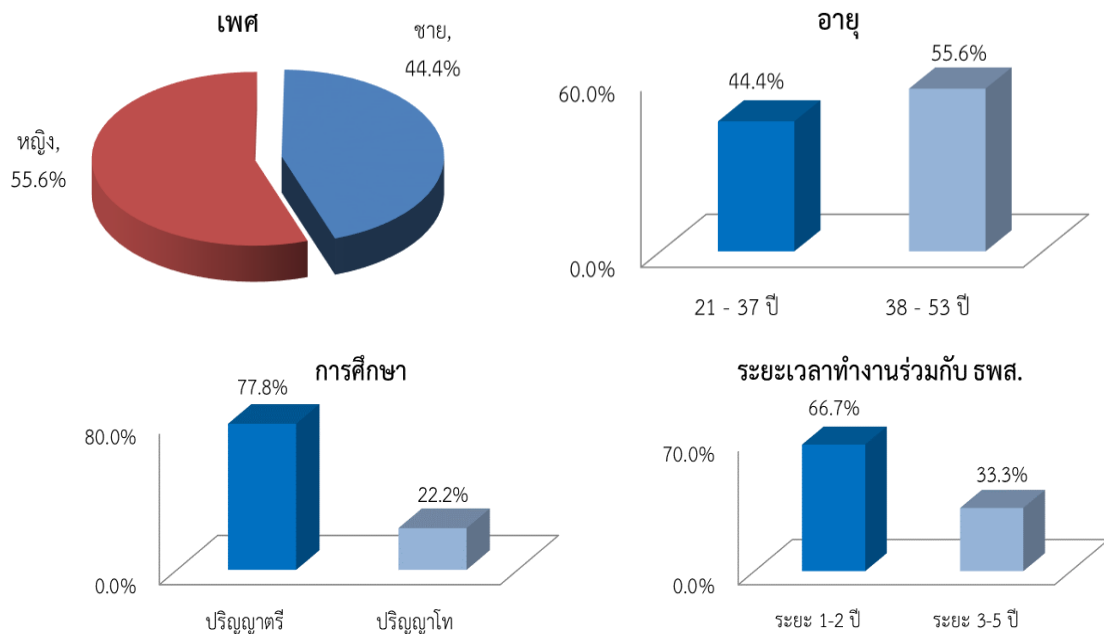
แผนภูมิที่ 4-6 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร



2) กลุ่มพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.6) มีอายุระหว่าง 38-53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 55.6) ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.8) โดยมีระยะเวลาทำงานร่วมกับ ธพส. 1-2 ปี และ ระยะเวลา 3-5 ปี (ร้อยละ 66.7 และ ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-7)

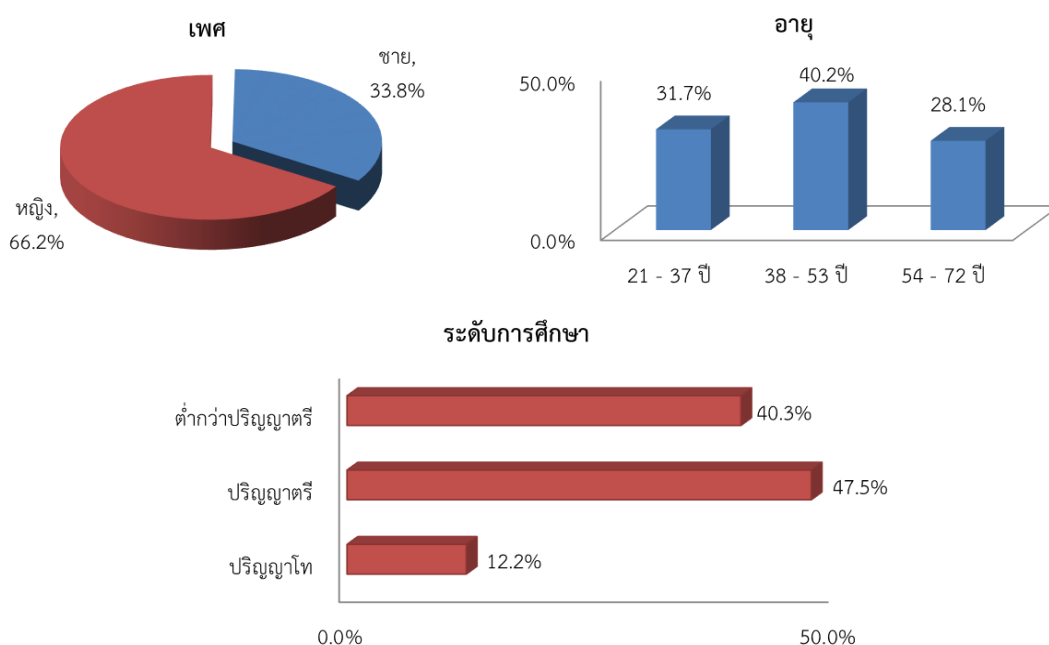
แผนภูมิที่ 4-7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการบริหารจัดการพื้นที่ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ จังหวัดเชียงใหม่



1.4 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.2) มีอายุระหว่าง 38-53 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 40.2) และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 47.5) (แผนภูมิที่ 4-8)

แผนภูมิที่ 4-8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)



2. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามโครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม

ในภาพรวมความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจใหญ่ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.30) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.08) ทั้งนี้ จาก 8 โครงการที่ทำการประเมิน พบว่า มี 7 โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

- 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C (ค่าเฉลี่ย 4.59)
- 2) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 3) โครงการสวัสดิการที่พักรอตัวของข้าราชการในที่ราชพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- 4) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา-ธนารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักรอตัวกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 6) โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 7) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.20)

(ตารางที่ 4-2)

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด

ลำดับ	โครงการที่รับผิดชอบ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ		ผลการ เปรียบเทียบ
			ปี 2565	ปี 2566	
1	โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี	533	4.50	4.50	-
2	โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C	44	4.54	4.59	+0.05
3	โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี	30	4.14	4.20	+0.06
4	โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่	40	4.27	4.29	+0.02

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ต่อ)

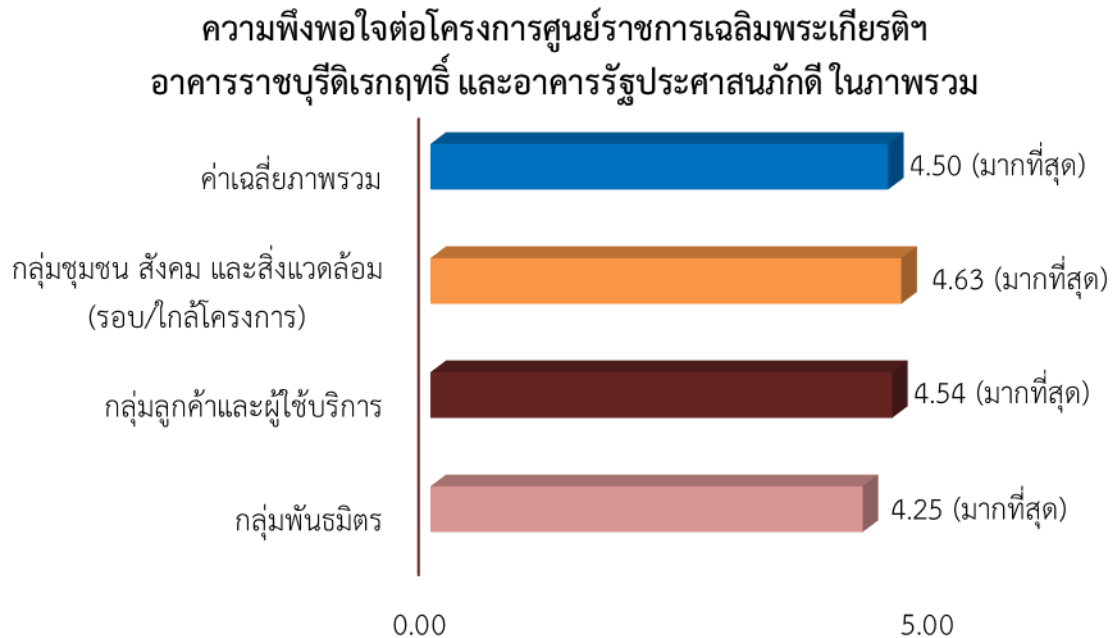
ลำดับ	โครงการที่รับผิดชอบ	จำนวน ตัวอย่าง (คน)	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ		ผลการ เปรียบเทียบ
			ปี 2565	ปี 2566	
5	โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ	21	4.33	4.36	+0.03
6	โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในพระราชพัสดุ	20	4.41	4.43	+0.02
7	โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์	24	4.44	4.39	-0.05
8	โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต	23	4.00	4.32	+0.32
9	กลุ่มคณะกรรมการ	10	-	4.46	-
10	กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	110	4.03	4.22	+0.19
ภาพรวม		855	4.30	4.38	+0.08

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกแต่ละโครงการในความรับผิดชอบของ ธพส.

3.1 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี

ในภาพรวม โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-9)

แผนภูมิที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

3.1.1.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) จาก 7 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.65)
- 2) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) (ค่าเฉลี่ย 4.63)
- 3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.58)
- 4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ (ค่าเฉลี่ย 4.56)
- 5) ด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 6) ด้านระบบการจราจรของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (ค่าเฉลี่ย 4.49)
- 7) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ทั้งนี้ ผลการประเมินความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565 พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.33) (ตารางที่ 4-3)

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในแต่ละกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจใหญ่ ปี 2565-2566 จำแนกตามประเด็นการประเมิน

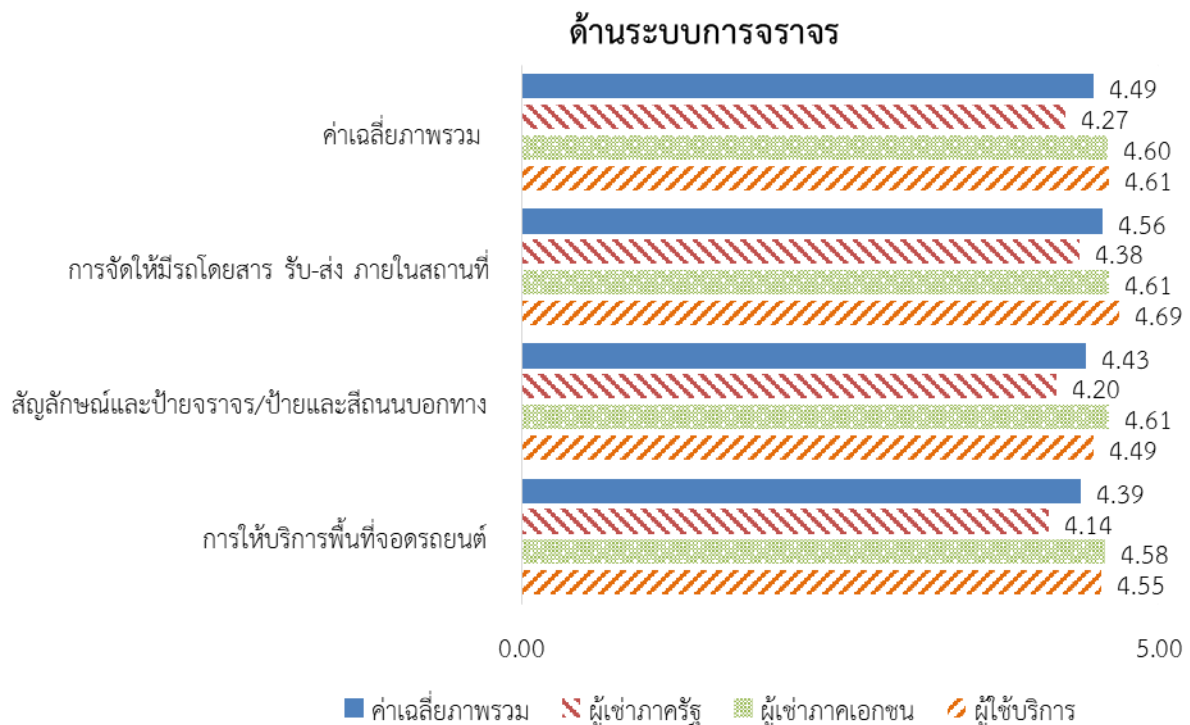
ประเด็นการประเมิน	ปี 2565	ปี 2566	ผลการเปรียบเทียบ	ผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ
1. ด้านระบบการจราจร	3.59	4.49	+0.90	4.27	4.60	4.61
2. ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	3.88	4.50	+0.62	4.25	4.62	4.63
3. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.55	4.35	+0.80	4.23	4.56	4.25
4. ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	3.89	4.56	+0.67	4.26	4.69	4.73
5. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	3.89	4.58	+0.69	4.33	4.65	4.75
6. ด้านระบบรักษาความสะอาด	3.99	4.65	+0.66	4.48	4.69	4.77
7. ด้านลูกค้าสัมพันธ์	3.87	4.63	+0.76	4.42	4.67	4.80
ภาพรวม	4.21	4.54	+0.33	4.32	4.64	4.65

3.1.1.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

1) ด้านระบบการจราจร

ในภาพรวมด้านระบบการจราจร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายในสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและสัญญาณบอกทาง (ค่าเฉลี่ย 4.43) และการให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-10)

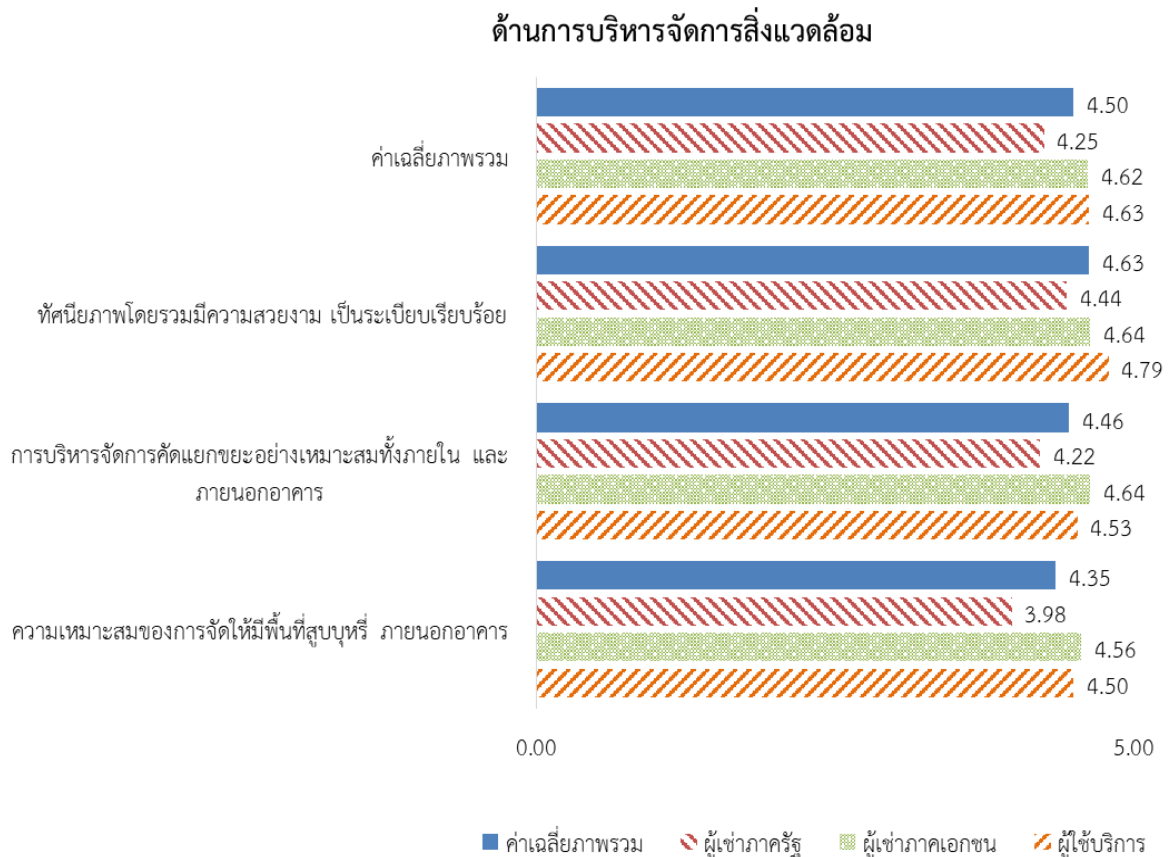
แผนภูมิที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อด้านระบบการจราจร จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ทศนิยมภาพโดยรวมมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.63) การบริหารจัดการคัดแยกขยะอย่างเหมาะสมทั้งภายใน และภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-11)

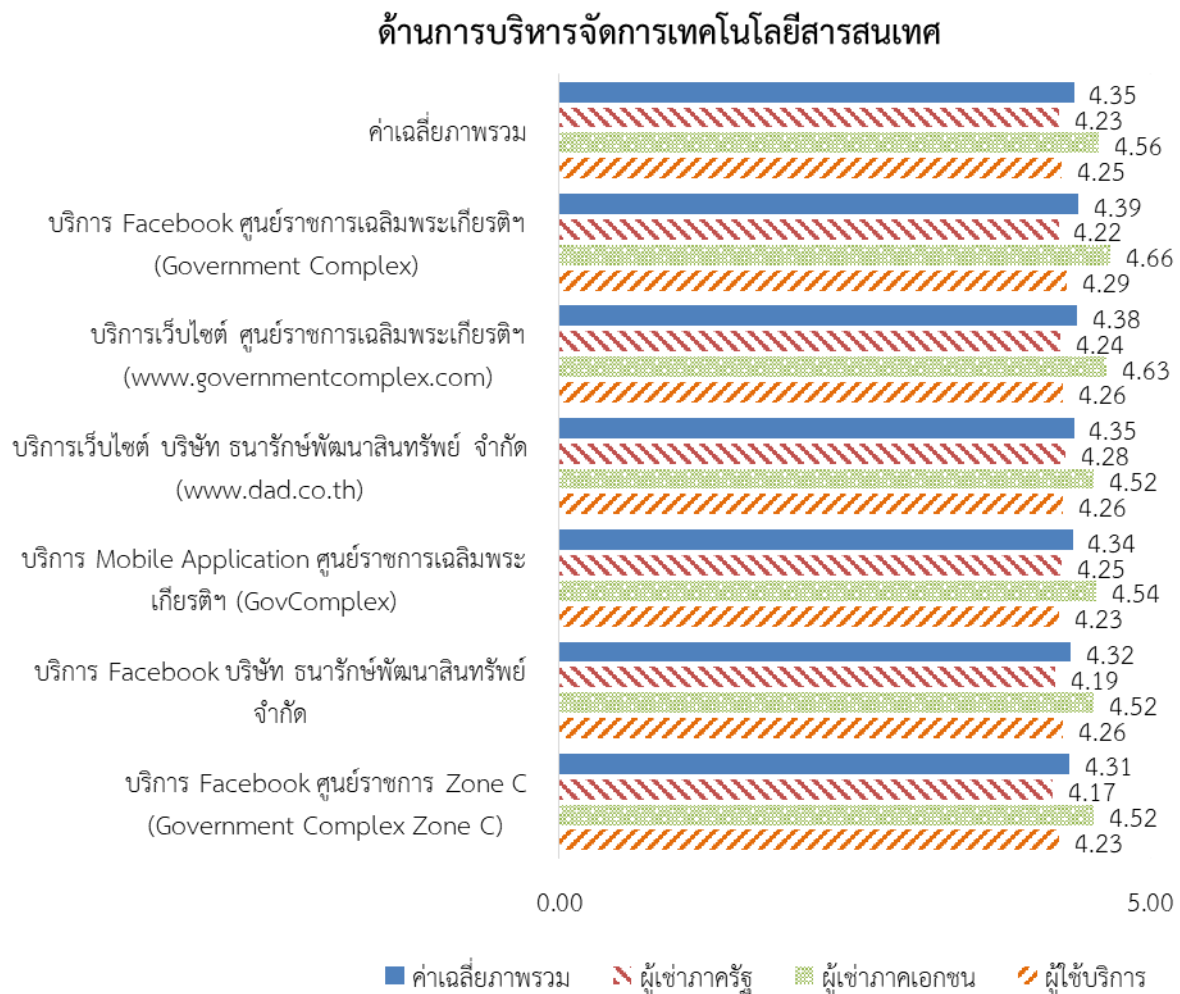
แผนภูมิที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3) ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) จาก 6 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บริการ Facebook ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (Government Complex) (ค่าเฉลี่ย 4.39) บริการเว็บไซต์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (www.governmentcomplex.com) (ค่าเฉลี่ย 4.38) บริการเว็บไซต์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (www.dad.co.th) (ค่าเฉลี่ย 4.35) บริการ Mobile Application ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (GovComplex) (ค่าเฉลี่ย 4.34) บริการ Facebook บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ บริการ Facebook ศูนย์ราชการ Zone C (Government Complex Zone C) (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-12)

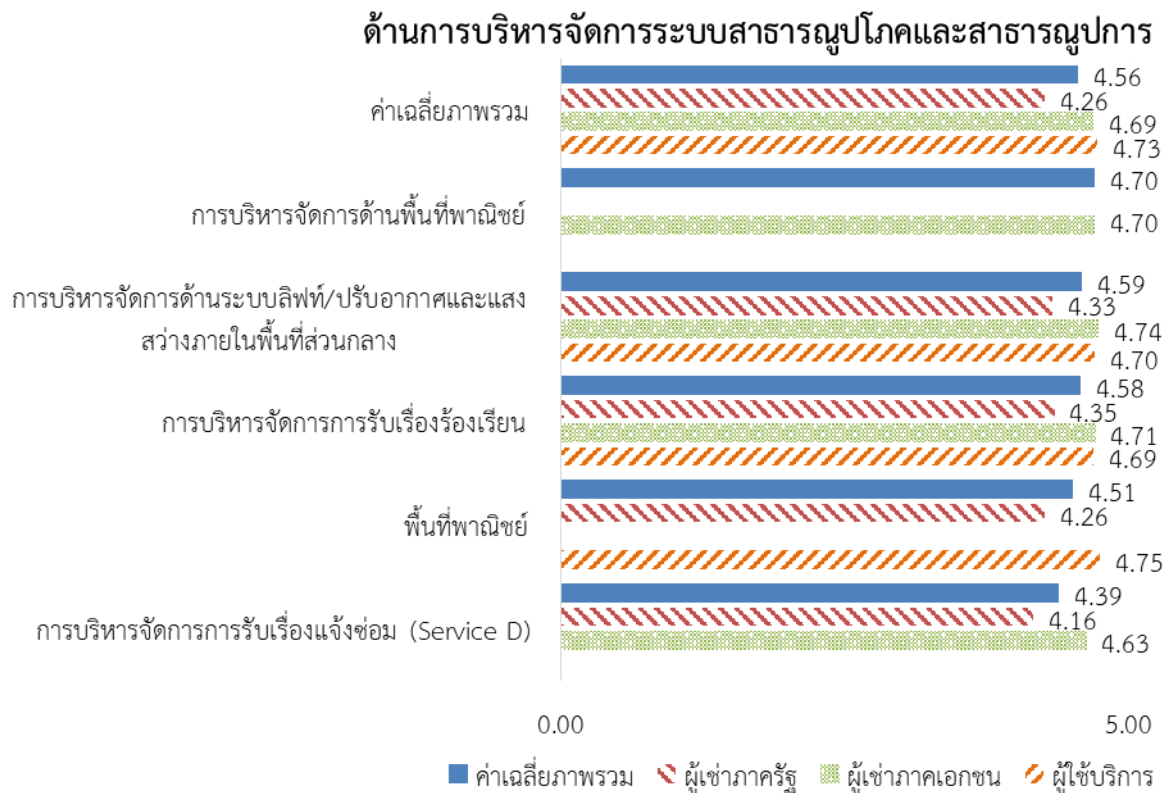
แผนภูมิที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



4) ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและสารสนเทศ

ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและสารสนเทศ ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) จาก 5 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การบริหารจัดการด้านพื้นที่พาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 4.70) การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับอากาศและ แสงสว่างภายในพื้นที่ส่วนกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน (ค่าเฉลี่ย 4.58) พื้นที่พาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม (Service D) (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-13)

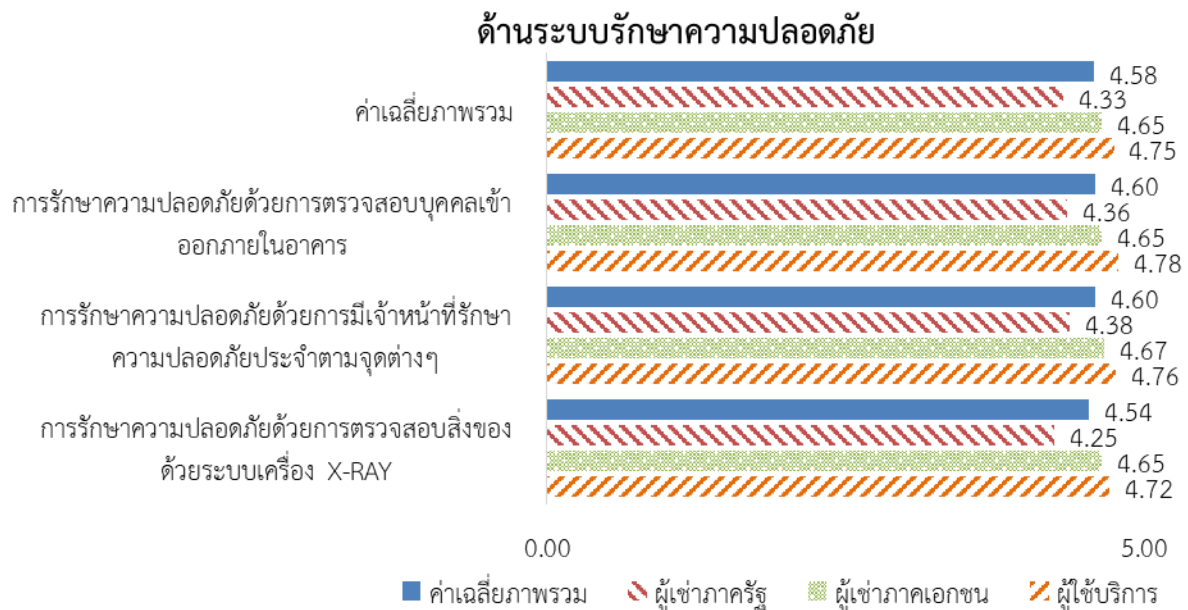
แผนภูมิที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ในภาพรวมด้านระบบรักษาความปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคลเข้าออกภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.60) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบสิ่งของด้วยระบบเครื่อง X-RAY (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-14)

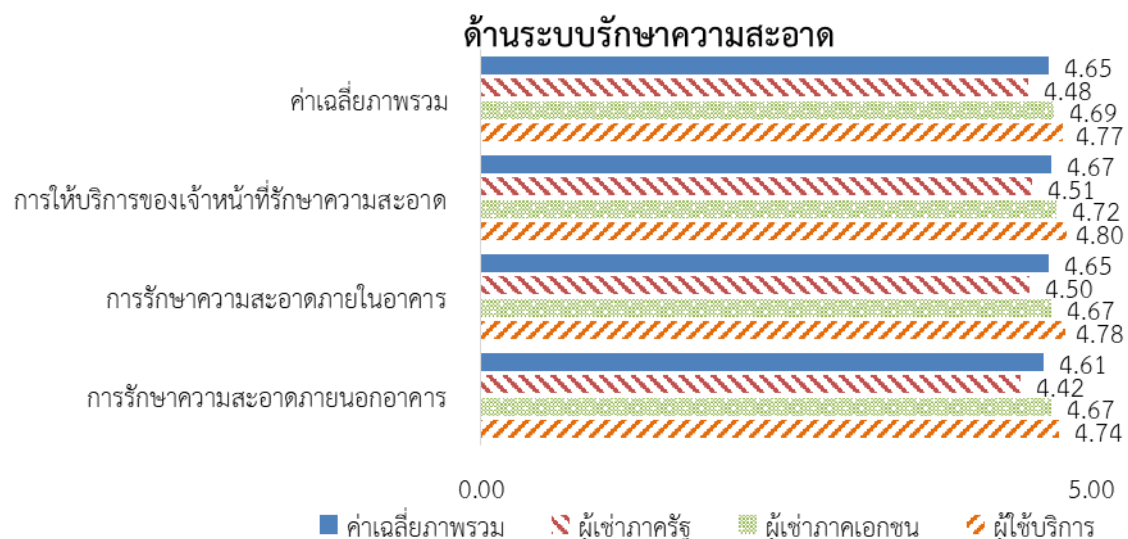
แผนภูมิที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



6) ด้านระบบรักษาความสะอาด

ในภาพรวมด้านระบบรักษาความสะอาด ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.67) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-15)

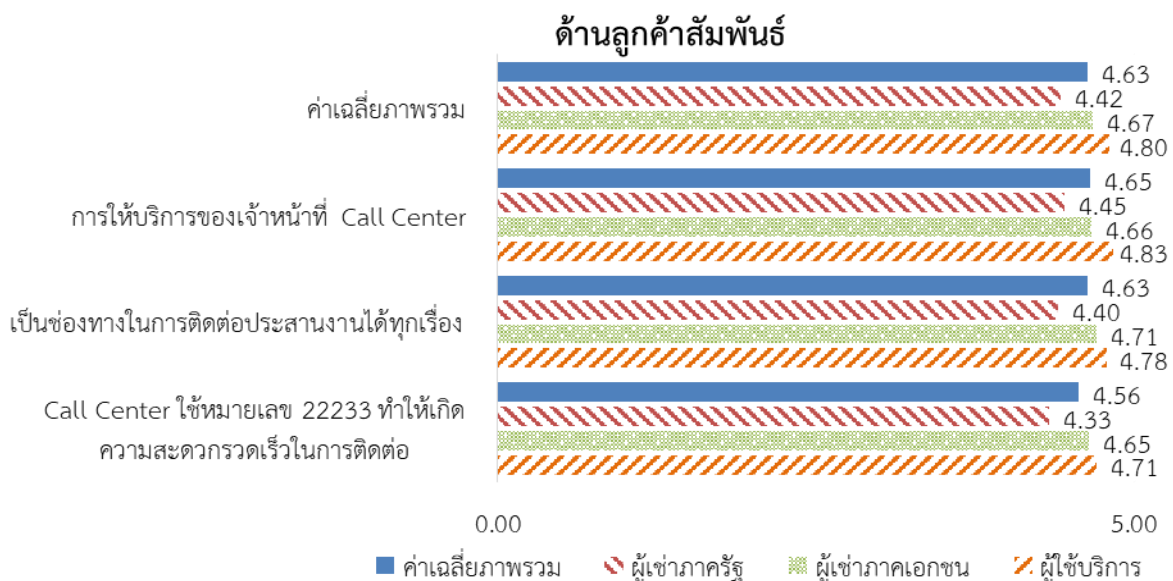
แผนภูมิที่ 4-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



7) ด้านลูกค้าสัมพันธ์

ในภาพรวมด้านลูกค้าสัมพันธ์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center (ค่าเฉลี่ย 4.65) เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-16)

แผนภูมิที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการต่อด้านลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.1.1.3 การใช้บริการพื้นที่พาณิชย์ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ

1) การใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.7) ใช้บริการศูนย์อาหาร มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 1.3) ที่ไม่ใช้บริการ ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น นำอาหารมารับประทานเอง ไปหาร้านอาหารด้านนอก ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการศูนย์อาหาร ทุกวันทำงานราชการ ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 69.3) รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 20.7) และ น้อยกว่า 10 วัน/เดือน (ร้อยละ 10.0) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 65.7) ใช้บริการ จำนวน 1 มื้อต่อวัน สำหรับความเหมาะสมในเรื่องของราคาค่าอาหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.6) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 65.9) ใช้บริการศูนย์อาหาร มีเพียงส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 34.1) ที่ไม่ใช้บริการ ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น มาทำธุระไม่นาน รับประทานอาหารมาแล้ว เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน ในสัดส่วน

มากที่สุด (ร้อยละ 82.8) รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 17.2) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.9) ใช้บริการจำนวน 1 มื้อต่อวัน สำหรับความเหมาะสมในเรื่องของราคาค่าอาหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.4) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-4)

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	309	98.7	58	65.9
2) ไม่ได้ใช้บริการ	4	1.3	30	34.1
รวม	313	100.0	88	100.0
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร				
1) ทุกวันทำงานราชการ	214	69.3	0	0.0
2) เดือนละ 10 – 20 วัน	64	20.7	10	17.2
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	31	10.0	48	82.8
รวม	309	100.0	58	100.0
จำนวนมื้อโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในศูนย์อาหาร				
1) จำนวน 1 มื้อ/วัน	203	65.7	51	87.9
2) จำนวน 2 มื้อ/วัน	105	34.0	7	12.1
3) จำนวน 3 มื้อ/วัน	1	0.3	0	0.0
รวม	309	100.0	58	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	283	91.6	53	91.4
2) ไม่เหมาะสม	26	8.4	5	8.6
รวม	309	100.0	58	100.0

2) การใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ห้องกงนูดี้ล เซสเตอร์กริลล์ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น)

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าภาครัฐโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 92.0) ใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 8.0) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม มีราคาแพงกว่าศูนย์อาหาร เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร พบว่า ส่วนมาก (ร้อยละ 43.7) ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 37.5) และ ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 18.8) โดยใช้บริการ จำนวน 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 47.2) รองลงมา 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 42.7) 3 ร้านอาหาร/

เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 7.3) และ มากกว่า 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 2.8) สำหรับราคาค่าอาหาร/เครื่องดื่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.0) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐที่มาใช้บริการส่วนน้อย (ร้อยละ 23.6) ต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม อาทิเช่น ร้านแมคโดนัลด์ ร้านเคเอฟซี ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.5) ใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 29.5) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม มีราคาแพงกว่าศูนย์อาหาร และมาทำธุระไม่นาน เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน และ เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 83.9 และ ร้อยละ 16.1 ตามลำดับ) โดยใช้บริการ จำนวน 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน และ 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 69.4 และ ร้อยละ 30.6 ต่อวัน ตามลำดับ) สำหรับราคาค่าอาหาร/เครื่องดื่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.5) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มาใช้บริการส่วนน้อย (ร้อยละ 19.4) ต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม อาทิเช่น ร้านแมคโดนัลด์ ร้านเคเอฟซี ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ร้านแดรี่ควีน เป็นต้น (ตารางที่ 4-5)

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร	ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	288	92.0	62	70.5
2) ไม่ได้ใช้บริการ	25	8.0	26	29.5
รวม	313	100.0	88	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกวันทำงานราชการ	54	18.8	0	0.0
2) เดือนละ 10 – 20 วัน	108	37.5	10	16.1
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	126	43.7	52	83.9
รวม	288	100.0	62	100.0
จำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน				
1) 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	123	42.7	43	69.4
2) 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	136	47.2	19	30.6
3) 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	21	7.3	0	0.0
4) มากกว่า 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	8	2.8	0	0.0
รวม	288	100.0	62	100.0

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

การใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร	ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	262	91.0	58	93.5
2) ไม่เหมาะสม	26	9.0	4	6.5
รวม	288	100.0	62	100.0
ความต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหารเพิ่มขึ้นจากเดิม				
1) ต้องการ	68	23.6	12	19.4
2) ไม่ต้องการ	220	76.4	50	80.6
รวม	288	100.0	62	100.0

3) การใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 98.4) ใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 1.6) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น สินค้าที่น่าสนใจมีน้อย และไม่หลากหลาย เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า พบว่า ส่วนมาก (ร้อยละ 45.4) ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 35.1) และ ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 19.5) โดยใช้บริการ จำนวน 2 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 45.5) รองลงมา 1 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน (ร้อยละ 38.6) 3 ร้านจำหน่ายสินค้าต่อวัน (ร้อยละ 10.4) และ มากกว่า 3 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน (ร้อยละ 5.5) สำหรับประเภทร้านจำหน่ายสินค้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านสะดวกซื้อ (ร้อยละ 84.1) รองลงมา ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด (ร้อยละ 43.8) และ ร้านจำหน่ายผลไม้ (ร้อยละ 28.2) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.8) ใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 35.2) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น สินค้าที่น่าสนใจมีน้อย และไม่หลากหลาย มาทำธุระไม่นาน เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า พบว่า ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน และ เดือนละ 10-20 วัน (ร้อยละ 77.2 และ ร้อยละ 22.8 ตามลำดับ) โดยใช้บริการจำนวน 1 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 61.4) รองลงมา 2 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน (ร้อยละ 31.6) 3 และ 3 ร้านจำหน่ายสินค้าต่อวัน (ร้อยละ 7.0) สำหรับประเภทร้านจำหน่ายสินค้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านสะดวกซื้อ (ร้อยละ 84.2) รองลงมา ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด (ร้อยละ 54.4) และ ร้านถ่ายเอกสาร (ร้อยละ 33.3) ตามลำดับ (ตารางที่ 4-6)

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า	ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	308	98.4	57	64.8
2) ไม่ได้ใช้บริการ	5	1.6	31	35.2
รวม	313	100.0	88	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกวันทำงานราชการ	60	19.5	0	0.0
2) เดือนละ 10-20 วัน	108	35.1	13	22.8
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	140	45.4	44	77.2
รวม	308	100.0	57	100.0
จำนวนร้านจำหน่ายสินค้า โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน				
1) 1 ร้าน	119	38.6	35	61.4
2) 2 ร้าน	140	45.5	18	31.6
3) 3 ร้าน	32	10.4	4	7.0
4) มากกว่า 3 ร้าน	17	5.5	0	0.0
รวม	308	100.0	57	100.0
ประเภทของร้านจำหน่ายสินค้าประเภทที่ใช้บริการเป็นประจำ				
1) ร้านสะดวกซื้อ	259	84.1	48	84.2
2) ร้านจำหน่ายผลไม้	87	28.2	13	22.8
3) ร้านจำหน่ายเสื้อผ้า	53	17.2	12	21.1
4) ร้านจำหน่ายรองเท้า	19	6.2	6	10.5
5) ร้านจำหน่ายเครื่องสำอาง	18	5.8	5	8.8
6) ประกันภัย	9	2.9	4	7.0
7) ร้านถ่ายเอกสาร	7	2.3	19	33.3
8) ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด	135	43.8	31	54.4
อื่น ๆ (เช่น ร้านกาแฟ ร้านโทรศัพท์ เป็นต้น)	9	2.9	2	3.5

4) การใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.9) ใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 5.1) ไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น สินค้ามีราคาแพง และไม่ตรงกับความต้องการ เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1)

โดยมากกว่าครึ่งของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 62.6) ใช้บริการเกือบทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า สำหรับราคาสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.8) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 59.1) ใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 40.9) ไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น สินค้ามีราคาแพง และไม่ตรงกับความต้องการ มาทำธุระไม่นาน เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 73.1) ใช้บริการเกือบทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า สำหรับราคาสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.1) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-7)

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)	ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	297	94.9	52	59.1
2) ไม่ได้ใช้บริการ	16	5.1	36	40.9
รวม	313	100.0	88	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า	111	37.4	14	26.9
2) เกือบทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า	186	62.6	38	73.1
รวม	297	100.0	52	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	252	84.8	38	73.1
2) ไม่เหมาะสม	45	15.2	14	26.9
รวม	297	100.0	52	100.0

5) การใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2)

กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.0) ใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 1.0) ไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น สินค้ามีราคาแพง และไม่ตรงกับความต้องการ เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) โดยมากกว่าครึ่งของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 55.8) ใช้บริการทุกครั้งที่จัดกิจกรรม สำหรับราคาสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.2) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.4) ใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 38.6) ไม่ได้ใช้บริการเนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น มาทำธุระไม่นาน และ มาไม่ตรงวันที่จัดกิจกรรม เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) โดยมากกว่าครึ่งของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 57.4) ใช้บริการเกือบทุกครั้งที่จัดกิจกรรม สำหรับราคาสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 85.2) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-8)

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรม ในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2)	ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	310	99.0	54	61.4
2) ไม่ได้ใช้บริการ	3	1.0	34	38.6
รวม	313	100.0	88	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกครั้งที่จัดกิจกรรม	173	55.8	23	42.6
2) เกือบทุกครั้งที่จัดกิจกรรม	137	44.2	31	57.4
รวม	310	100.0	54	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	261	84.2	46	85.2
2) ไม่เหมาะสม	49	15.8	8	14.8
รวม	310	100.0	54	100.0

3.1.1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ (7P)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ (7P) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ (7P) ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.76) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้น ((+0.65) และจาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 2) องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่ในภาพรวม (Product) (ค่าเฉลี่ย 4.48)
- 3) องค์ประกอบด้านขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการโดยรวม (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.48)

- 4) องค์ประกอบด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม (People) (ค่าเฉลี่ย 4.45)
- 5) องค์ประกอบด้านสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ (Place) (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 6) องค์ประกอบด้านการสร้างการรับรู้ โดยการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ (Promotion) (ค่าเฉลี่ย 4.34)
- 7) องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของอัตราค่าเช่าและพื้นที่ (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.23)

หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ (7P) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.30) (ตารางที่ 4-9)

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ (7P) ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ปี 2665	ปี 2566	ผลการเปรียบเทียบ	ผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ
1. องค์ประกอบด้านอาคารสถานที่ในภาพรวม (Product)	3.83	4.48	+0.65	4.42	4.60	4.43
2. องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของอัตราค่าเช่าและพื้นที่ (Price)	3.68	4.23	+0.55	4.10	4.56	4.02
3. องค์ประกอบด้านสถานที่ตั้งและความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ (Place)	3.67	4.40	+0.73	4.26	4.59	4.36
4. องค์ประกอบด้านการสร้างการรับรู้ โดยการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ (Promotion)	3.79	4.34	+0.55	4.24	4.59	4.20
5. องค์ประกอบด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม (People)	3.79	4.45	+0.66	4.36	4.64	4.36
6. องค์ประกอบด้านขั้นตอนและ กระบวนการให้บริการโดยรวม (Process)	3.79	4.48	+0.69	4.35	4.64	4.44
7. องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมทั้งภายในอาคารและภายนอก (Physical Evidence)	3.86	4.50	+0.64	4.40	4.64	4.45
ภาพรวม	3.76	4.41	+0.65	4.30	4.61	4.32

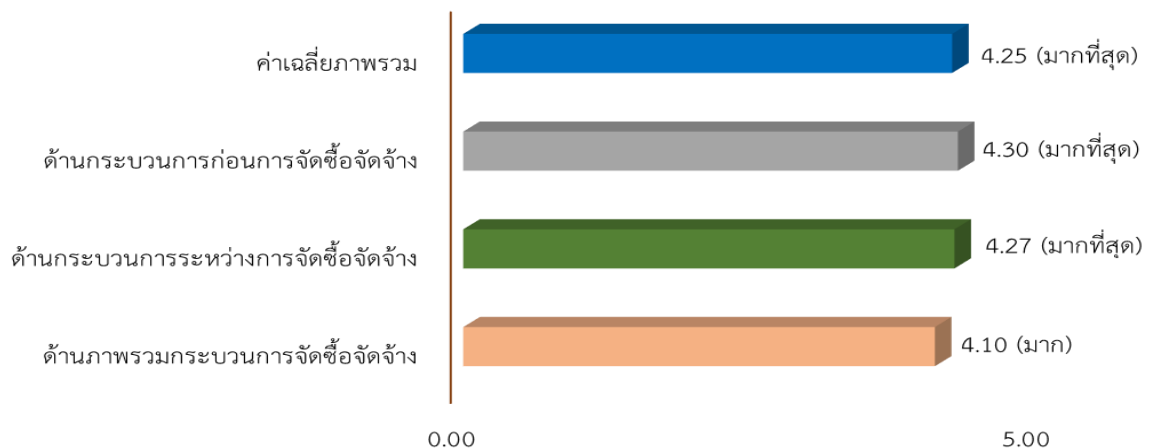
3.1.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

3.1.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่ามี 2 ประเด็นหลักที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.27) สำหรับประเด็นด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) (แผนภูมิที่ 4-17)

แผนภูมิที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.



3.1.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

1) ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

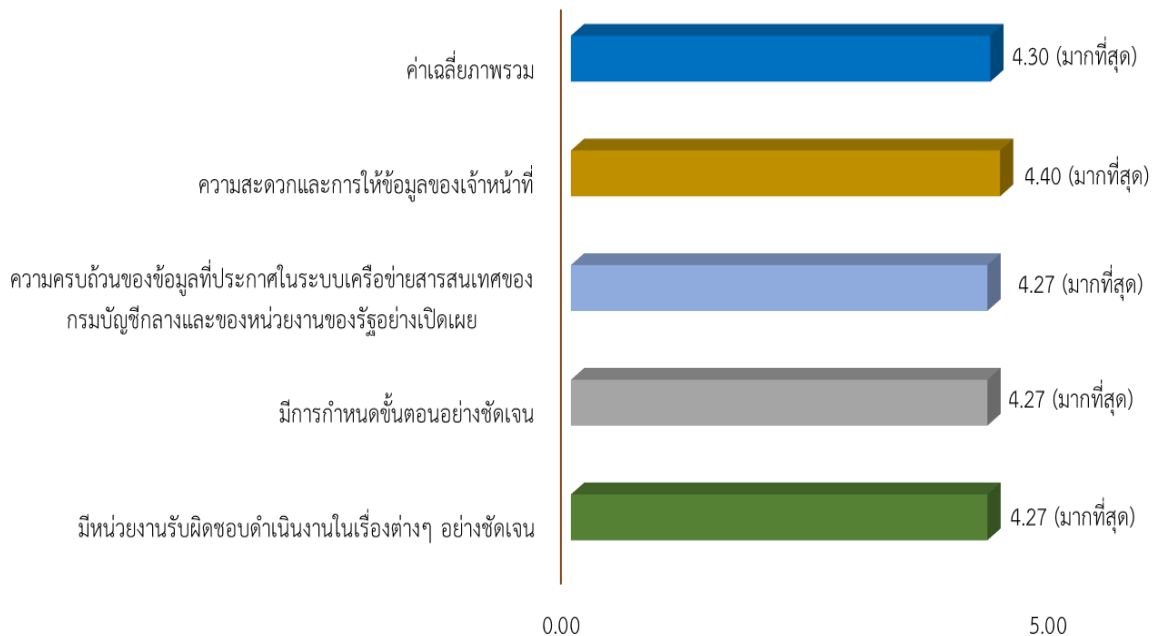
- 1.1) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 1.2) ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานของรัฐอย่างเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- 1.3) มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- 1.4) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

(แผนภูมิที่ 4-18)

แผนภูมิที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี

ต่อต้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อต้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง



2) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อต้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

2.1) มีการกำหนดขั้นตอนการจัดหา โดยเปิดเผย โปร่งใส และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33)

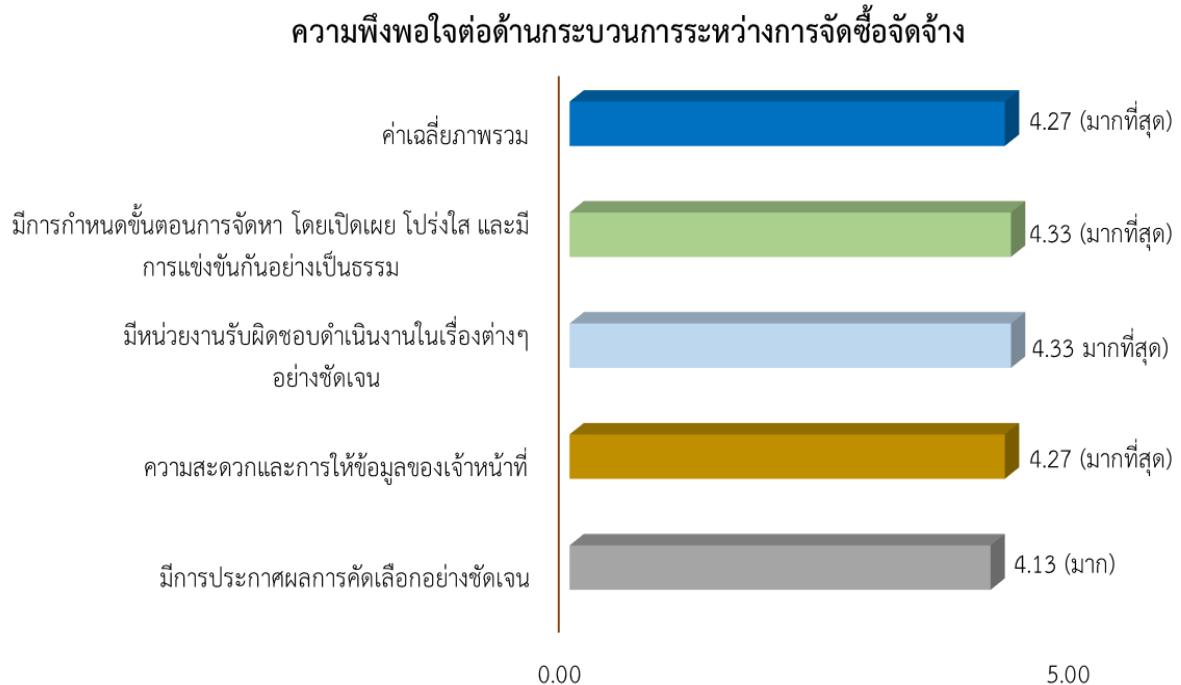
2.2) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

2.3) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

สำหรับประเด็น มีการประกาศผลการคัดเลือกอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

(แผนภูมิที่ 4-19)

แผนภูมิที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

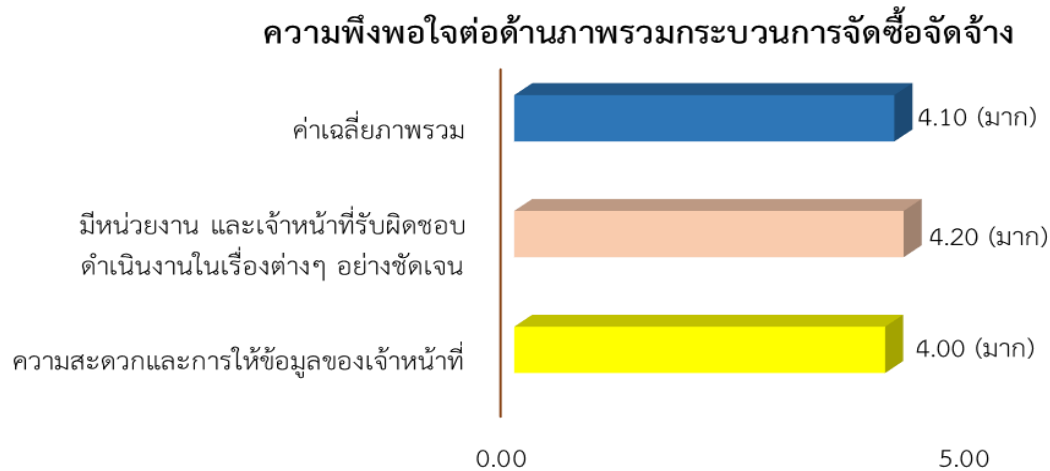
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

3.1) มีหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

3.2) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

(แผนภูมิที่ 4-20)

แผนภูมิที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

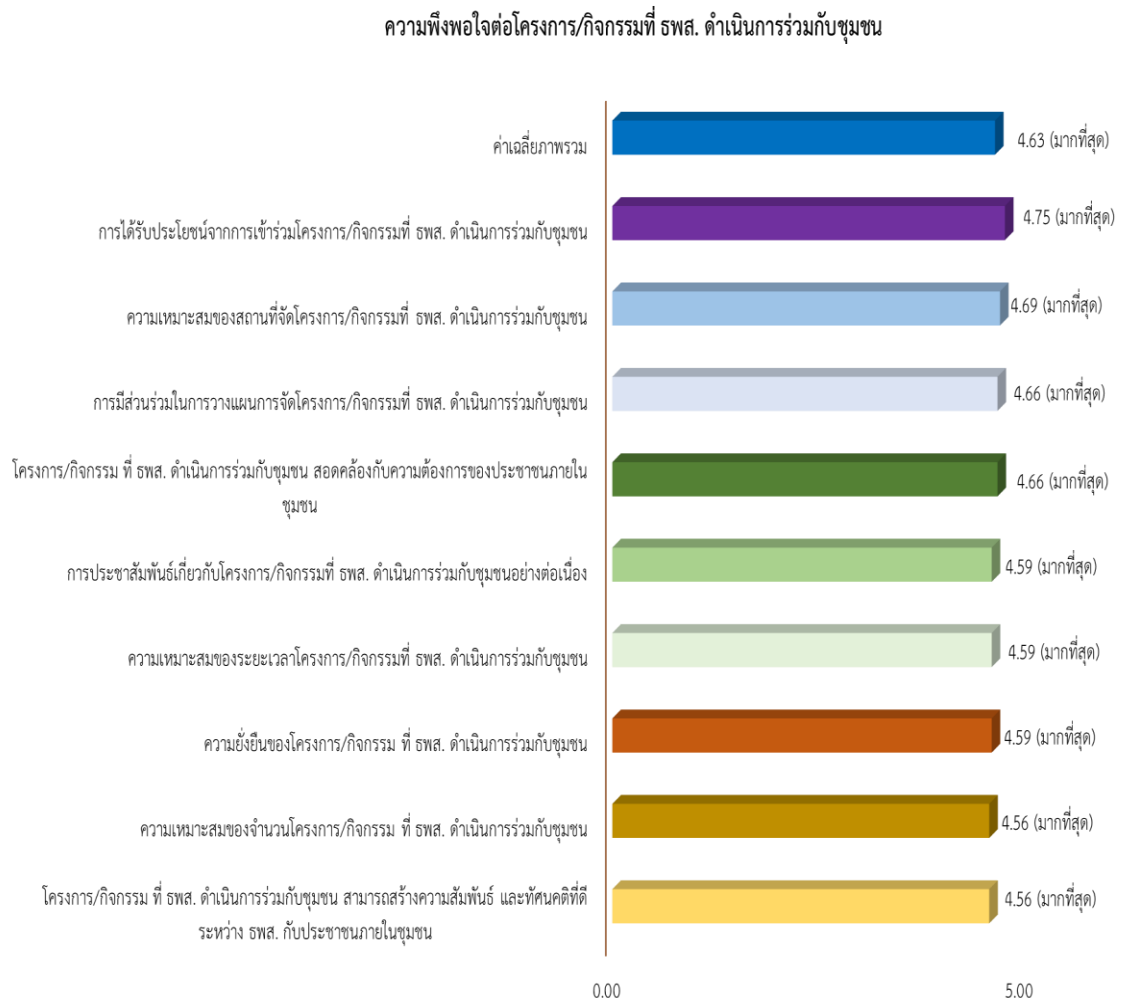


3.1.3 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.75)
 - 2) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.69)
 - 3) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.66)
 - 4) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.66)
 - 5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.59)
 - 6) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.59)
 - 7) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.59)
 - 8) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.56)
 - 9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.56)
- (แผนภูมิที่ 4-21)

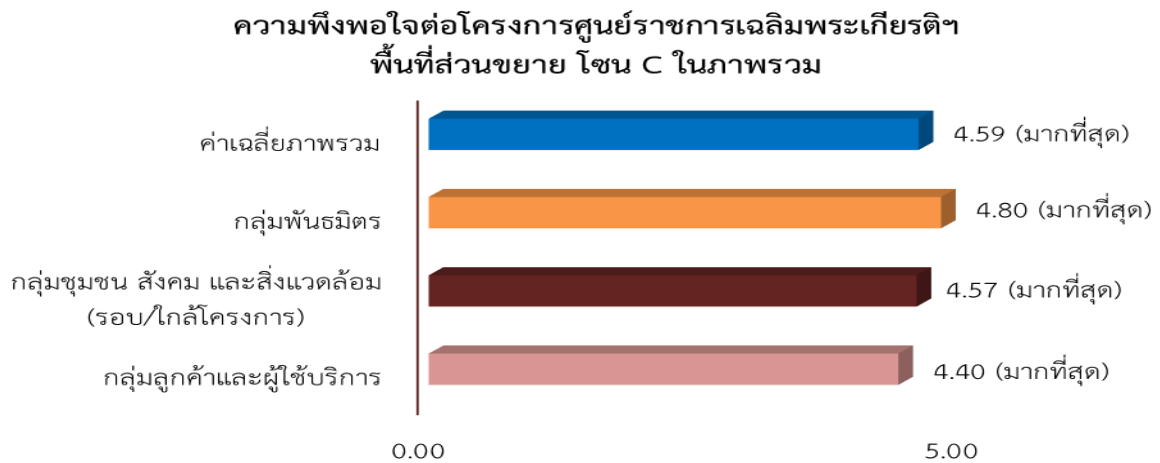
แผนภูมิที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดีต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.2 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C

ในภาพรวม โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมา กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ (แผนภูมิที่ 4-22)

แผนภูมิที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



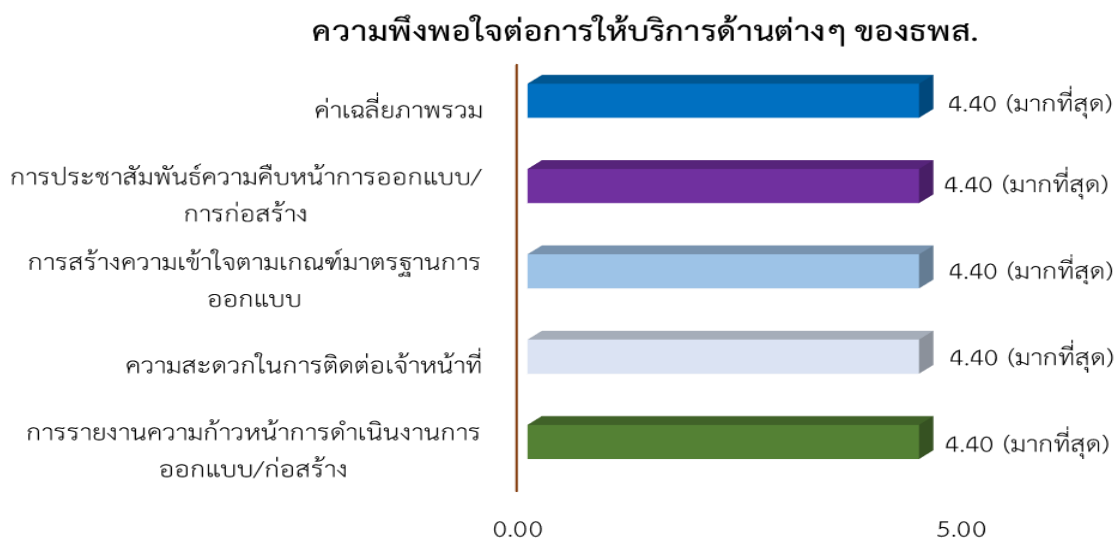
3.2.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าการออกแบบ/การก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 2) การสร้างความเข้าใจตามเกณฑ์มาตรฐานการออกแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 3) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 4) การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการออกแบบ/ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40)

(แผนภูมิที่ 4-23)

แผนภูมิที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

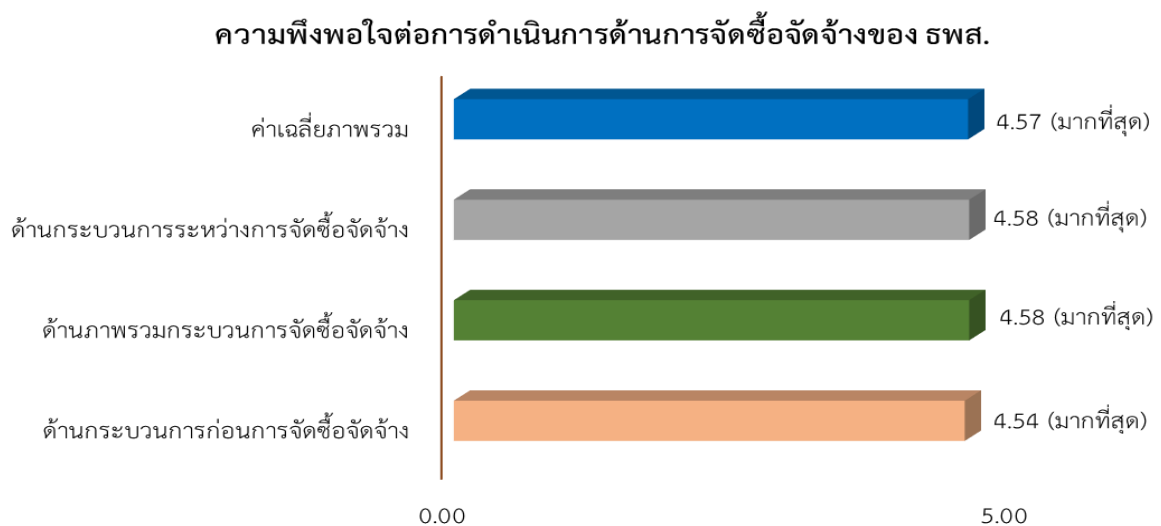


3.2.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

3.2.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.58) และ ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.54) (แผนภูมิที่ 4-24)

แผนภูมิที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.2.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

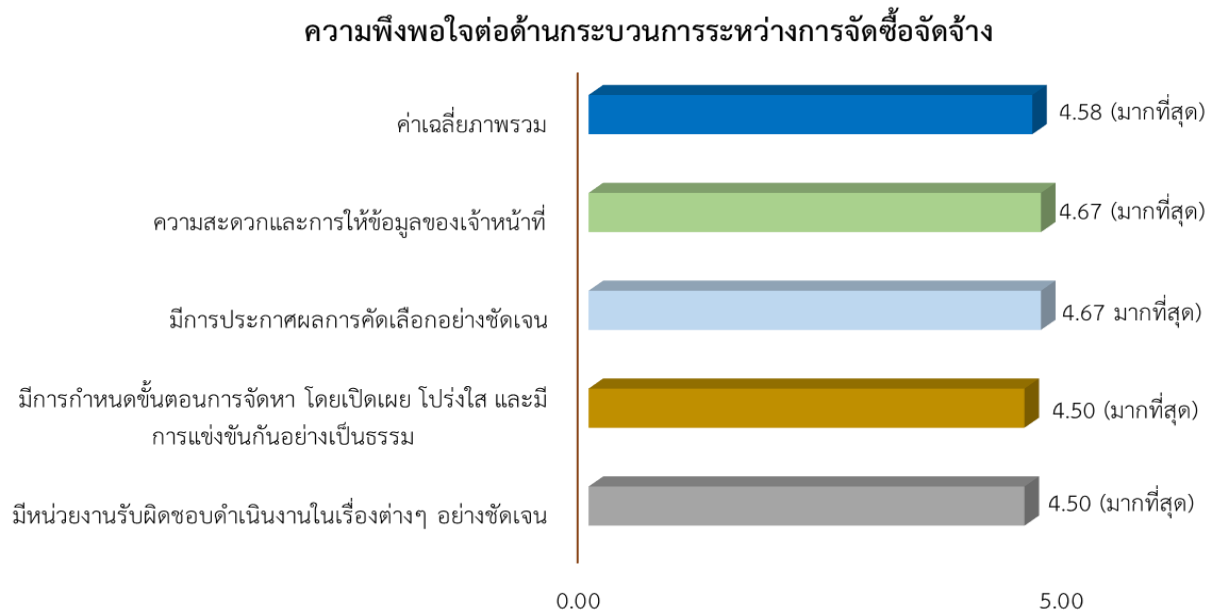
1) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1.1) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 1.2) มีการประกาศผลการคัดเลือกอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 1.3) มีการกำหนดขั้นตอนการจัดหา โดยเปิดเผย โปร่งใส และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 1.4) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

(แผนภูมิที่ 4-25)

แผนภูมิที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

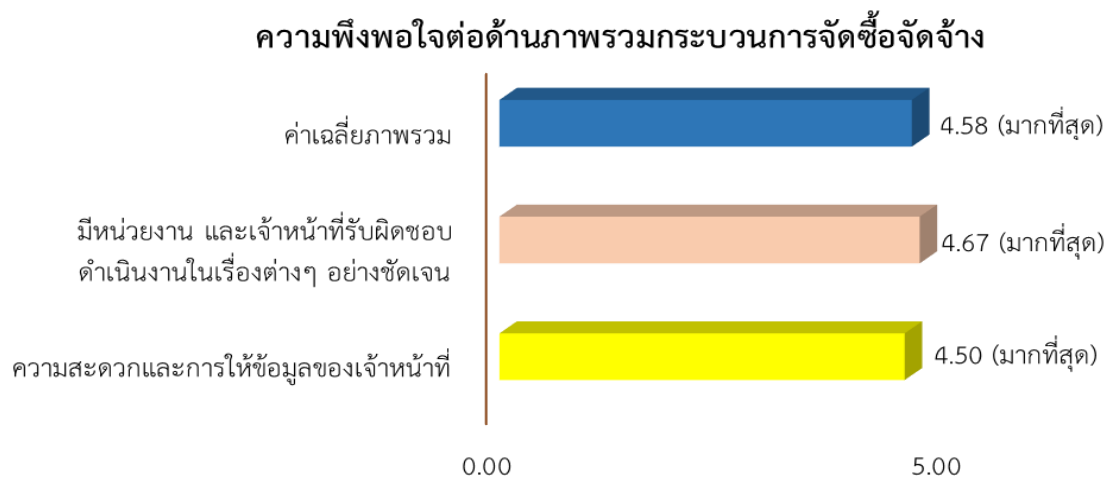
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

2.1) มีหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

2.2) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

(แผนภูมิที่ 4-26)

แผนภูมิที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

3.1) ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานของรัฐอย่างเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.67)

3.2) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67)

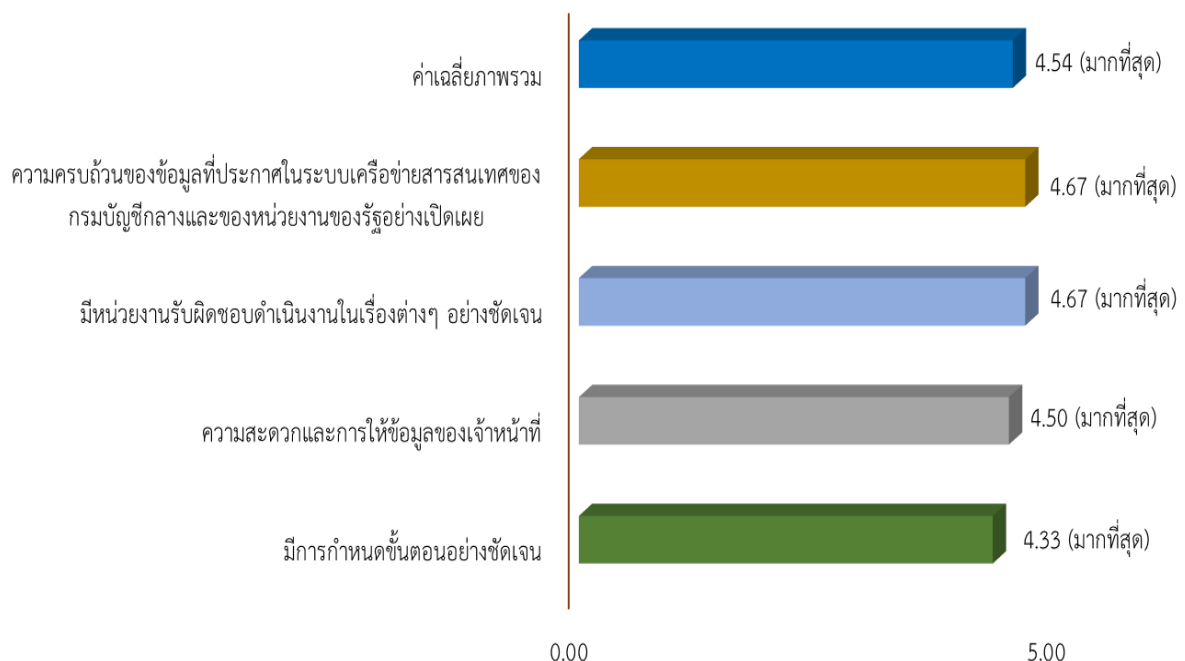
3.3) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

3.4) มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-27)

แผนภูมิที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

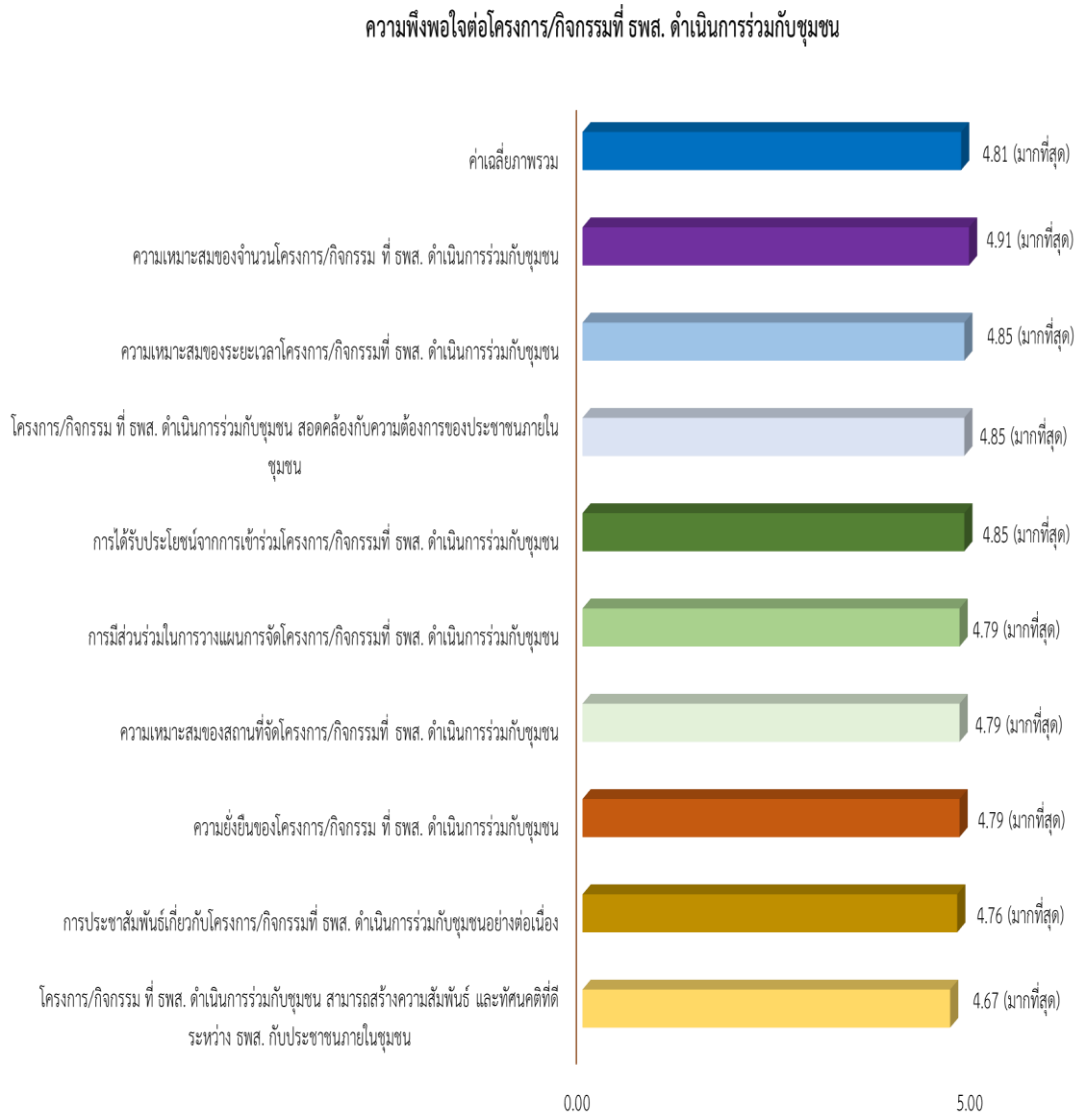


3.2.3 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.91)
- 2) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.85)
- 3) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.85)
- 4) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.85)
- 5) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- 6) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- 7) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.79)
- 8) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.76)
- 9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.67)
(แผนภูมิที่ 4-28)

แผนภูมิที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

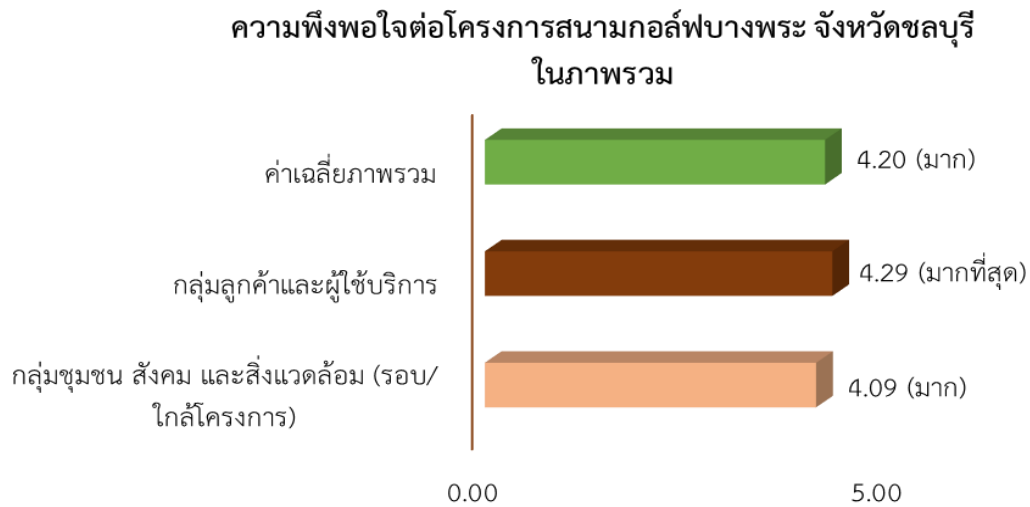


3.3 โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี

ในภาพรวม โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) ส่วนกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

(แผนภูมิที่ 4-29)

แผนภูมิที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.3.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารจัดการพื้นที่พาณิชย์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 2) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) (ตารางที่ 4-10)

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

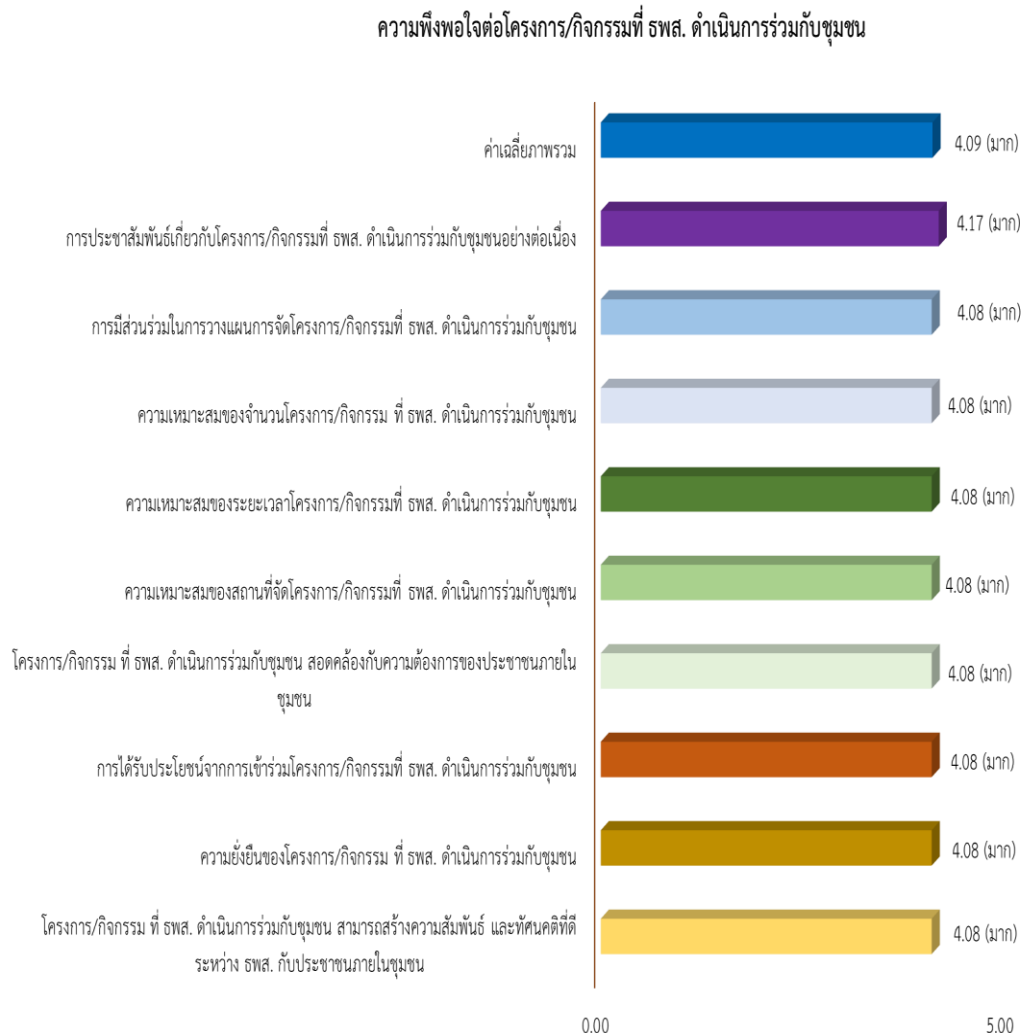
ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ผู้เข้าภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ	4.25	4.40	4.10
1) ความสะดวกต่อทางเข้า-ออกของสนามกอล์ฟ	4.29	4.50	4.08
2) ความเหมาะสมของทัศนียภาพภายนอกอาคาร	4.29	4.50	4.08
3) ความเหมาะสมของทัศนียภาพภายในอาคาร	4.17	4.33	4.00
4) ความเหมาะสมของร้านจำหน่ายอุปกรณ์กอล์ฟ (Pro Shop)	4.17	4.17	4.17
5) ความเหมาะสมต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น การให้บริการรถกอล์ฟ ฯลฯ	4.33	4.50	4.17
2. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.27	4.42	4.13
1) การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคล เข้าออกภายในอาคาร	4.33	4.50	4.17
2) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ	4.21	4.33	4.08
3. ด้านระบบรักษาความสะอาด	4.32	4.50	4.14
1) การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	4.29	4.50	4.08
2) การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	4.33	4.50	4.17
3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	4.33	4.50	4.17
4. ด้านการบริหารจัดการพื้นที่พลาซ่า	4.33	4.33	
1) ความสะดวกในการต่อสัญญา/ทำสัญญา	4.33	4.33	
2) ความสะดวกจากช่องทางการชำระเงิน ค่าเช่า/ค่าบริการ	4.33	4.33	
3) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.33	4.33	
4) ความถูกต้องของเอกสาร	4.33	4.33	
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.29	4.40	4.12

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.17)
 - 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 3) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 4) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 6) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 7) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 8) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
- (แผนภูมิที่ 4-30)

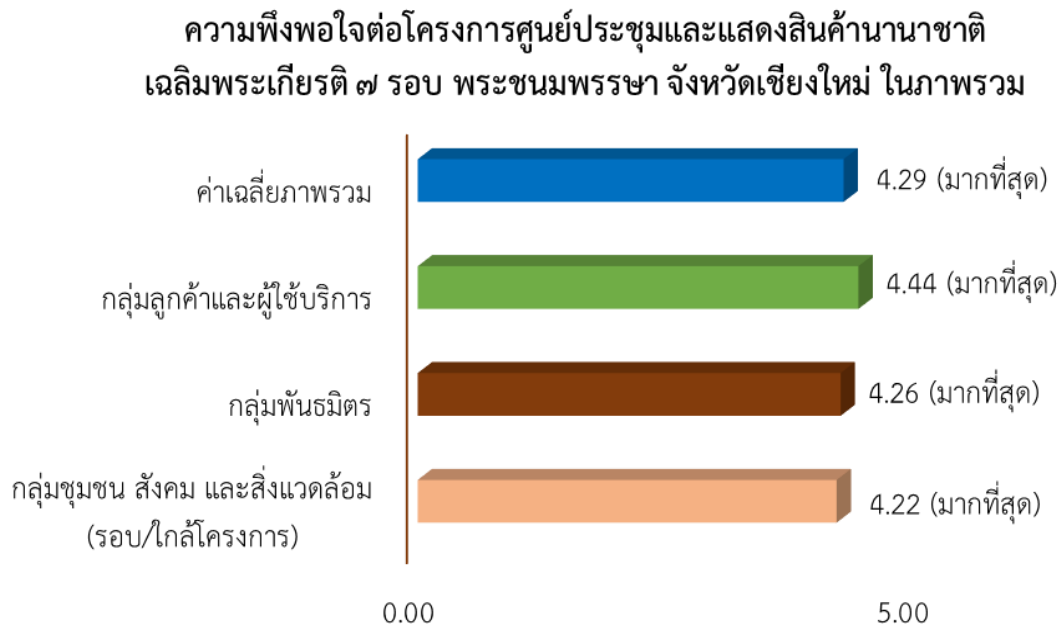
แผนภูมิที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรีต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.4 โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่

ในภาพรวม โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-31)

แผนภูมิที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.4.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ)

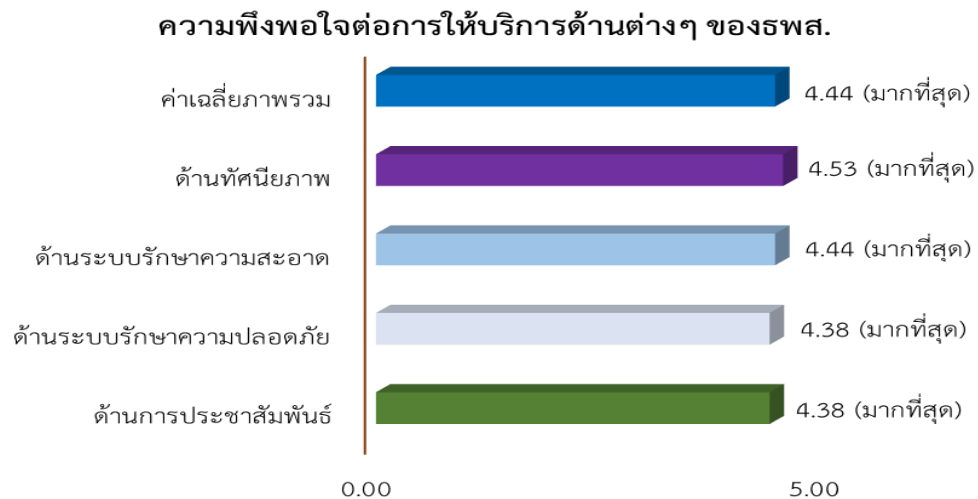
3.4.1.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) ด้านทัศนียภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.53)
- 2) ด้านระบบรักษาความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.44)
- 3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

(แผนภูมิที่ 4-32)

แผนภูมิที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน

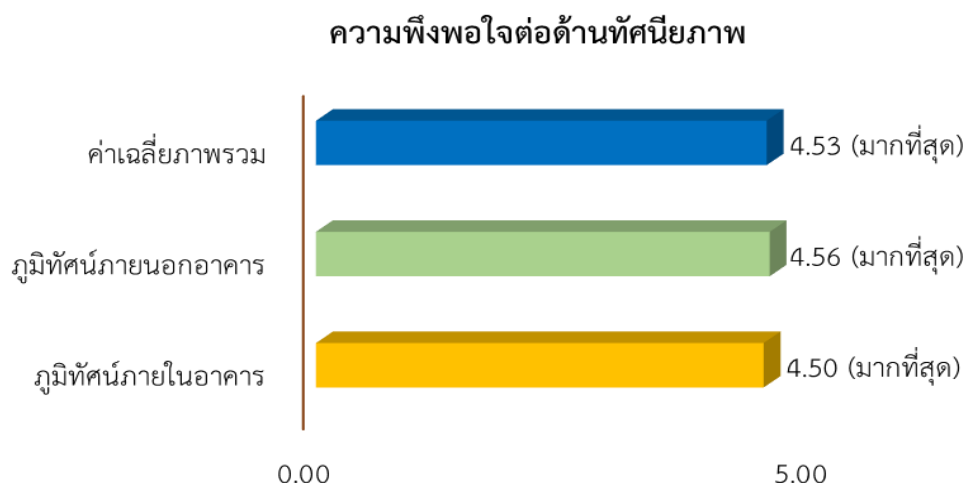


3.4.1.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส.

1) ด้านทัศนียภาพ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อด้านทัศนียภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) ภูมิทัศน์ภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50) (แผนภูมิที่ 4-33)

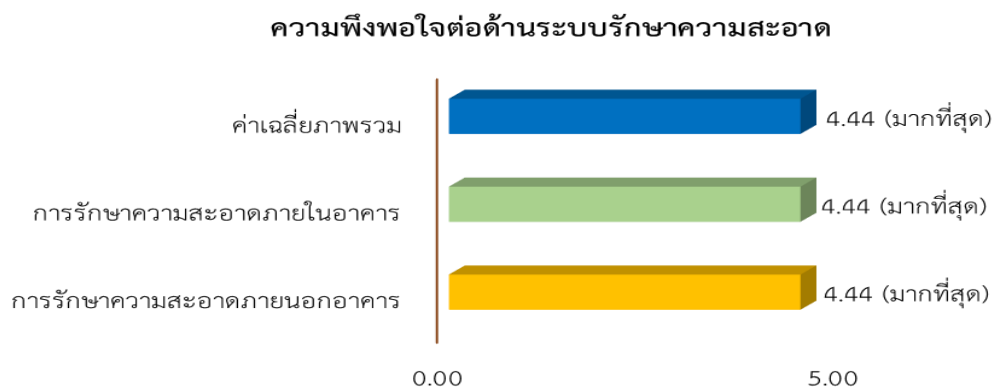
แผนภูมิที่ 4-33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านทัศนียภาพ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านระบบรักษาความสะอาด

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อด้านระบบรักษาความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ การรักษาความสะอาดภายในอาคาร และการรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-34)

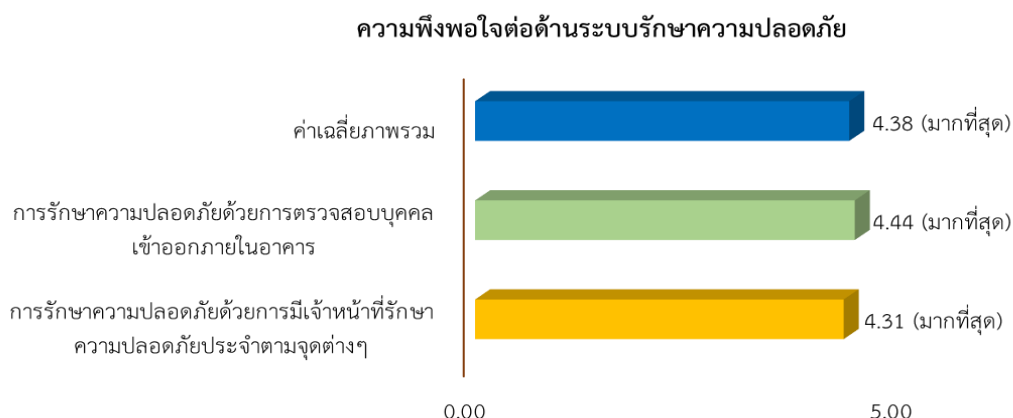
แผนภูมิที่ 4-34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคลเข้าออกภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.31) (แผนภูมิที่ 4-35)

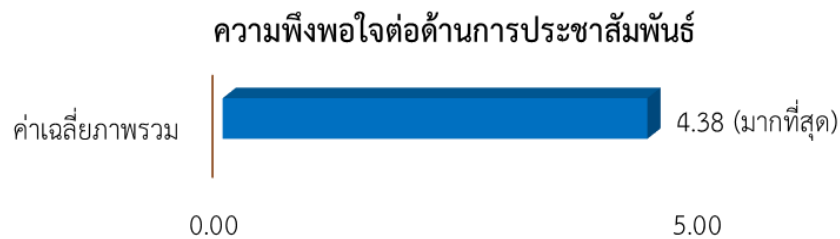
แผนภูมิที่ 4-35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



4) ด้านการประชาสัมพันธ์

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) (แผนภูมิที่ 4-36)

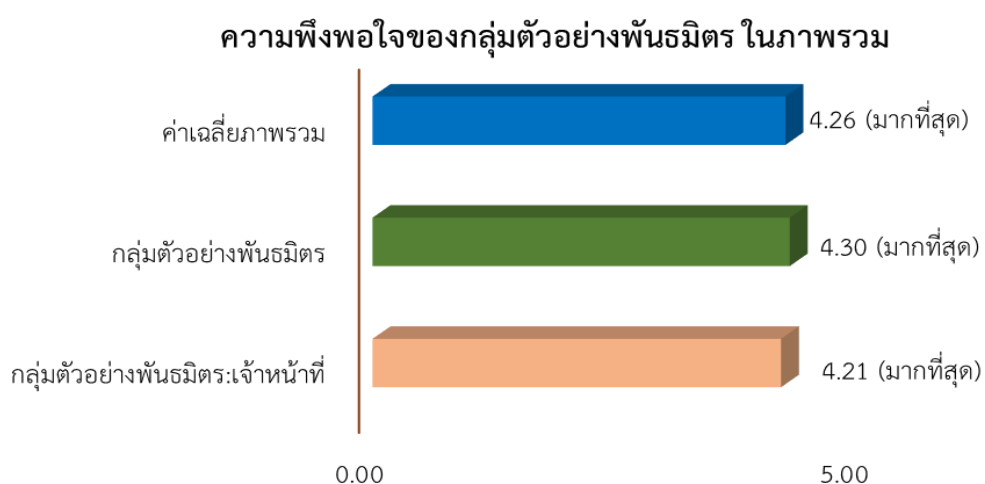
แผนภูมิที่ 4-36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.4.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) หากทำการพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กลุ่มพันธมิตร พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร และกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30 และ ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ) (แผนภูมิที่ 4-37)

แผนภูมิที่ 4-37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้กลุ่มพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม



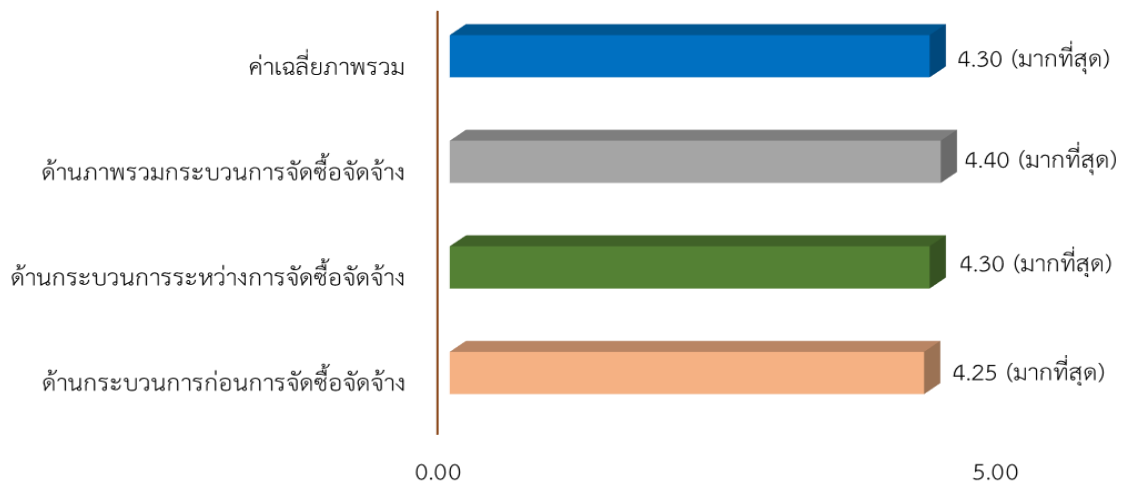
3.4.2.1 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.25) (แผนภูมิที่ 4-38)

แผนภูมิที่ 4-38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.



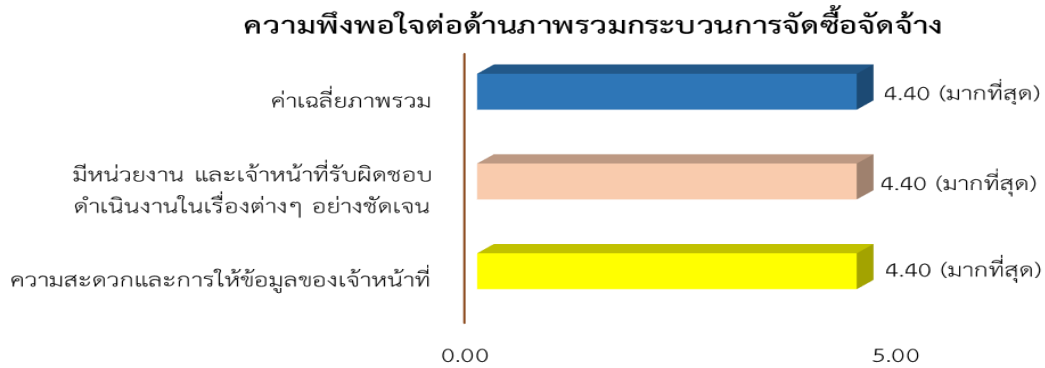
2) ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

2.1) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้ มีหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน และ ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน)

(แผนภูมิที่ 4-39)

แผนภูมิที่ 4-39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

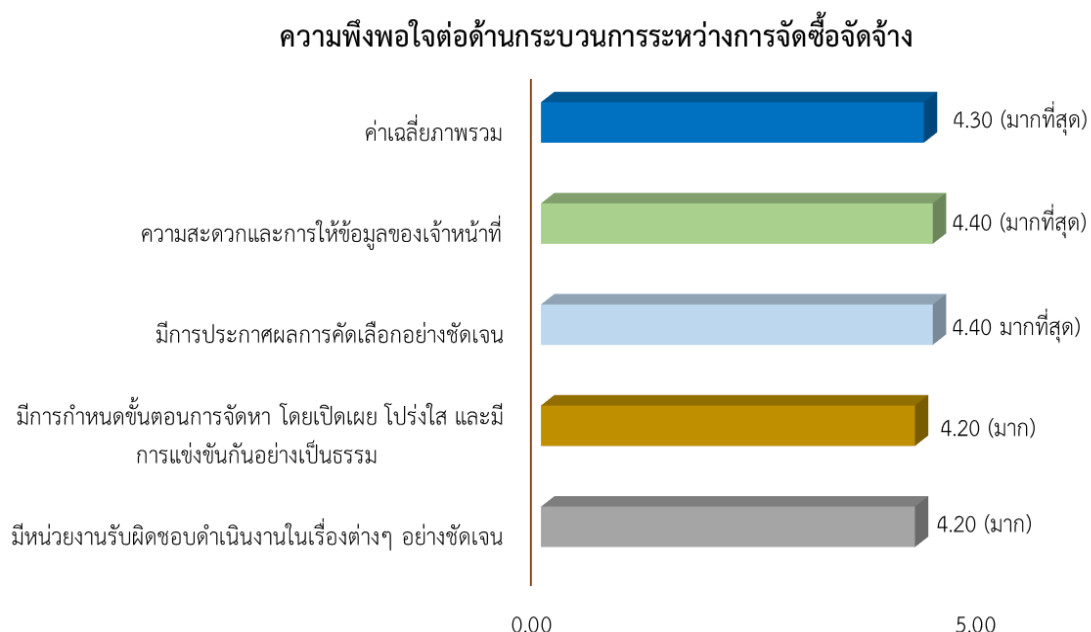


2.2) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ และ มีการประกาศผลการคัดเลือกอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40 เท่ากัน) สำหรับประเด็น มีการกำหนดขั้นตอนการจัดหาโดยเปิดเผย โปร่งใส และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม และมีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน)

(แผนภูมิที่ 4-40)

แผนภูมิที่ 4-40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติ เฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

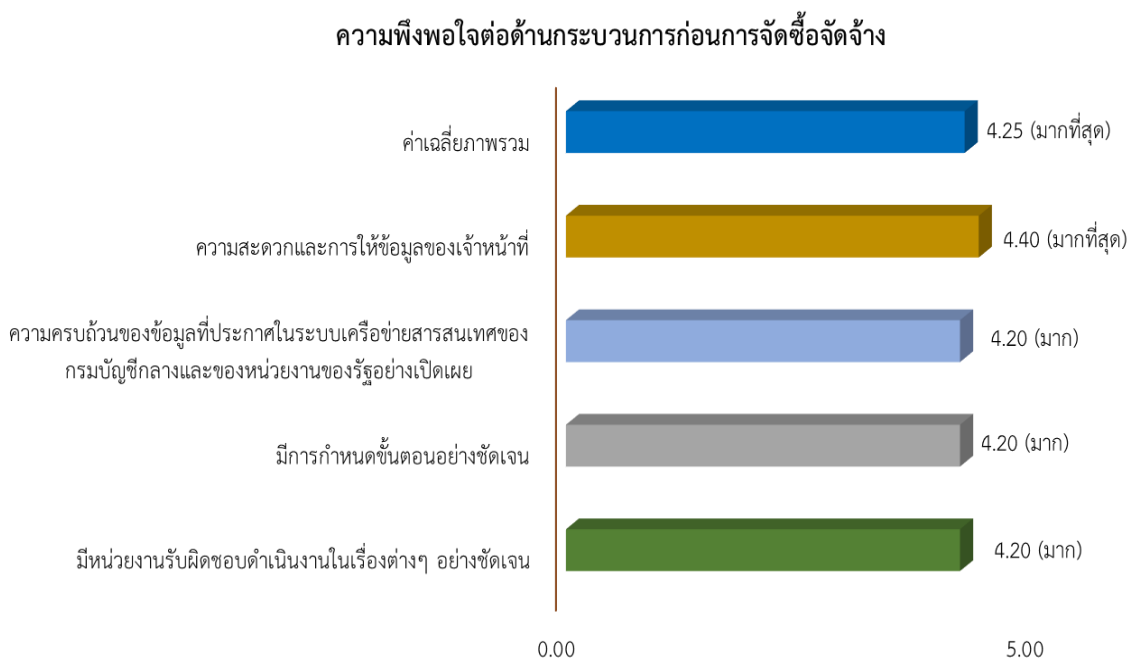


2.3) ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ประเด็นความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) สำหรับอีก 3 ประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) คือ ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานของรัฐอย่างเปิดเผย มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน และมีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน

(แผนภูมิที่ 4-41)

แผนภูมิที่ 4-41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



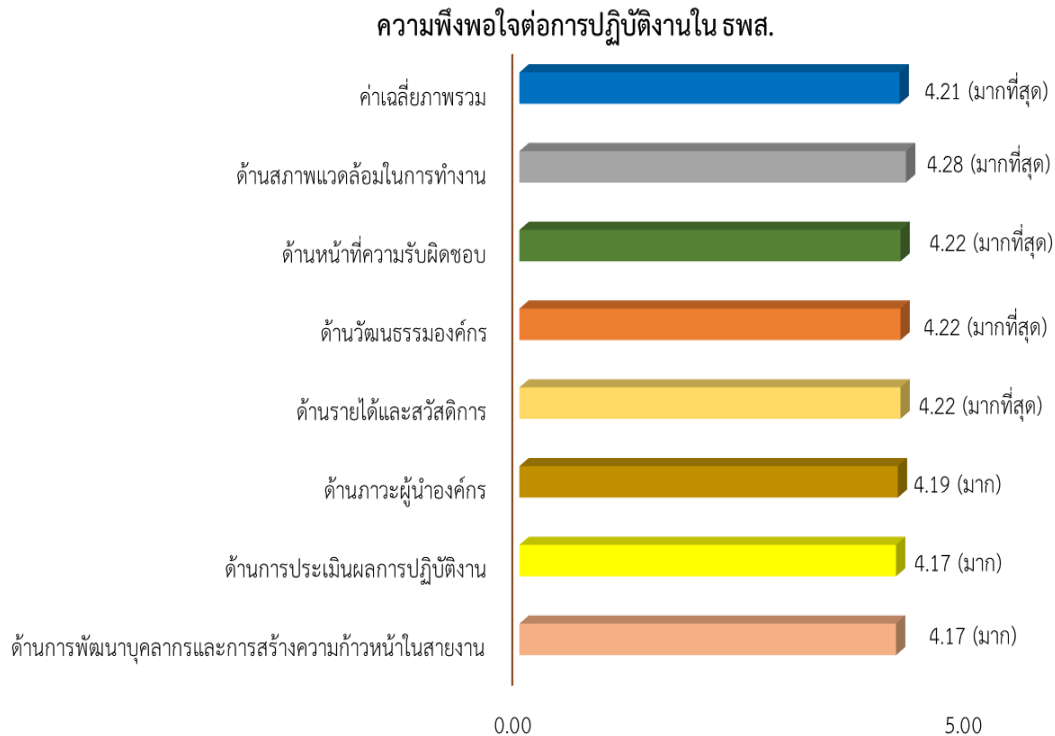
3.4.2.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่

1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) จาก 7 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า 4 ประเด็นหลักที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และ ด้านรายได้และสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน) สำหรับประเด็น ด้านภาวะผู้นำองค์กร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19, ค่าเฉลี่ย 4.17 และ ค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ)

(แผนภูมิที่ 4-42)

แผนภูมิที่ 4-42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



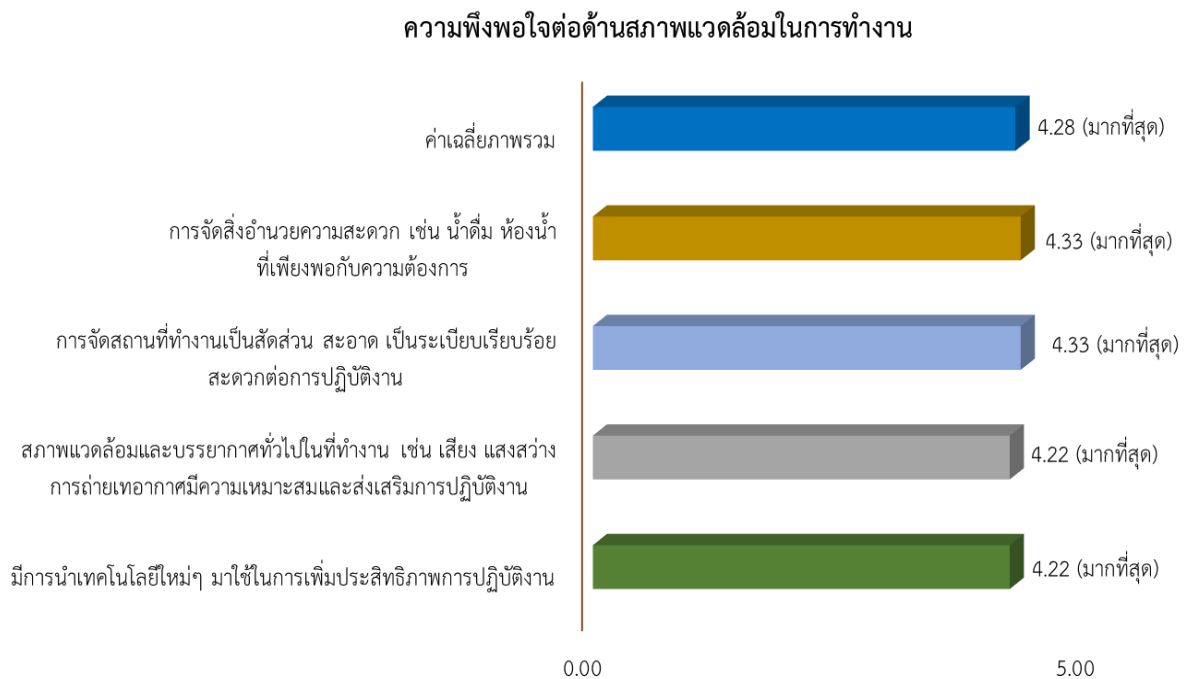
2) ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

2.1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับความต้องการ และการจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสมและส่งเสริมการปฏิบัติงาน และ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน)

(แผนภูมิที่ 4-43)

แผนภูมิที่ 4-43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

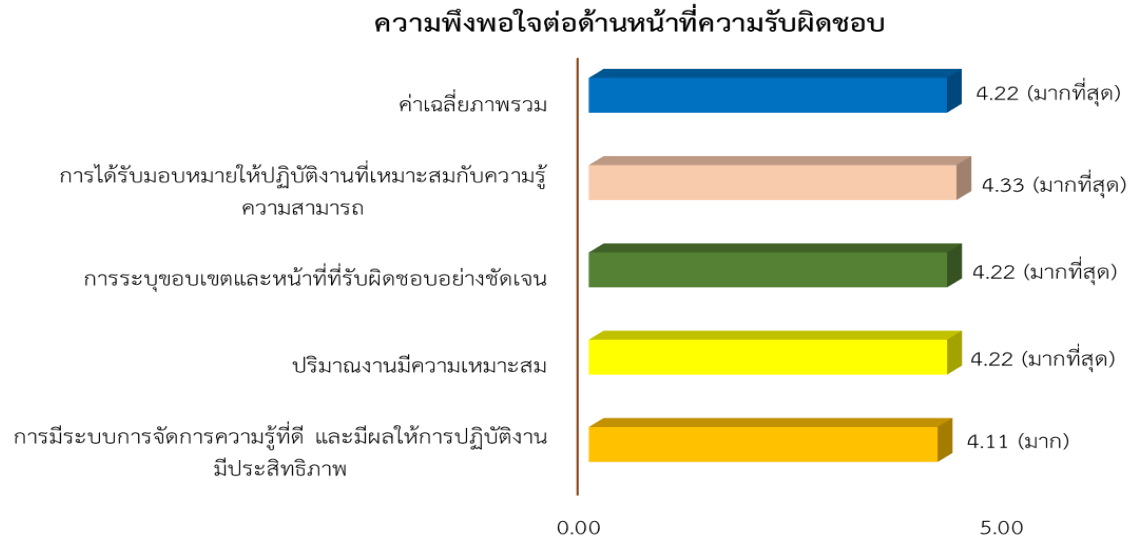


2.2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.33) การระบุขอบเขตและหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปริมาณงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับประเด็น การมีระบบการจัดการความรู้ที่ดี และมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

(แผนภูมิที่ 4-44)

แผนภูมิที่ 4-44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

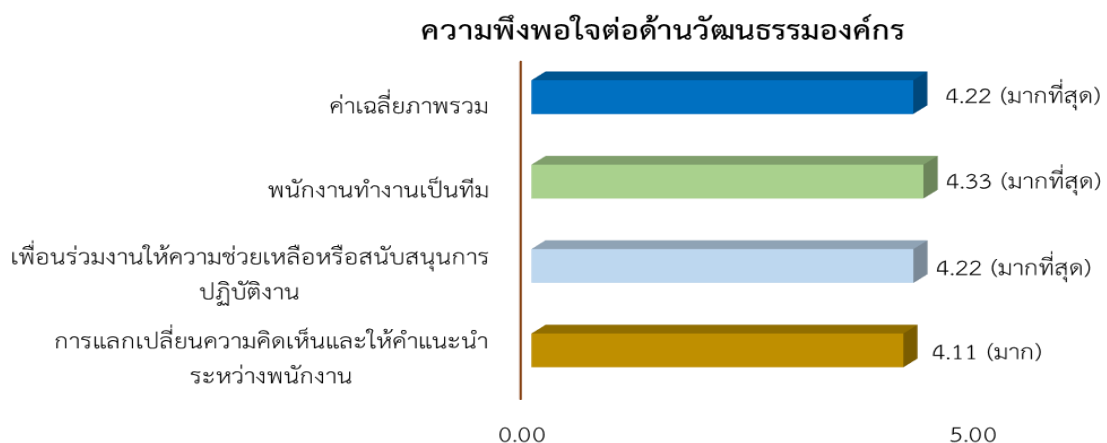


2.3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ พนักงานทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.33) เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับประเด็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำแนะนำระหว่างพนักงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

(แผนภูมิที่ 4-45)

แผนภูมิที่ 4-45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

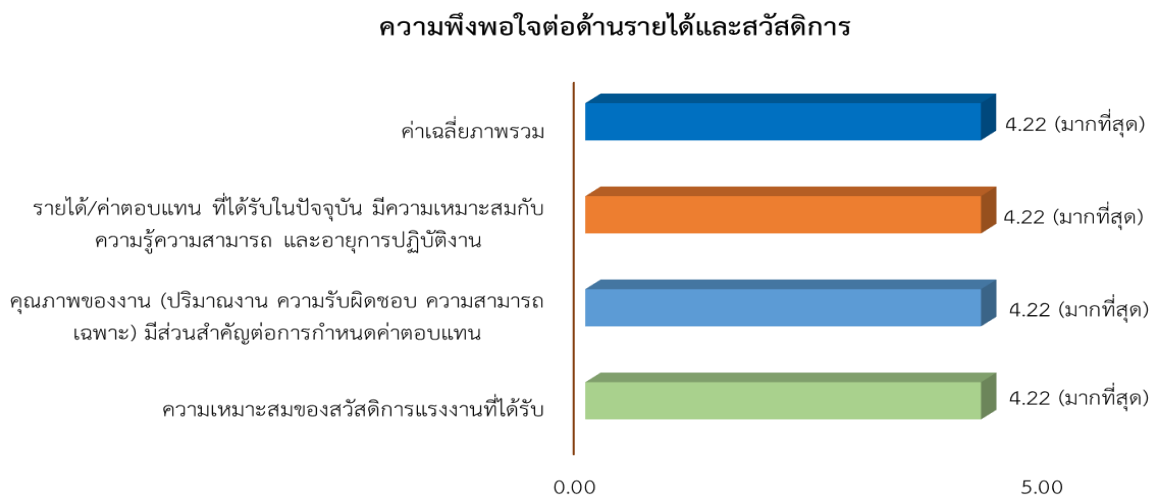


2.4) ด้านรายได้และสวัสดิการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) คือ รายได้/ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และอายุการปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน (ปริมาณงาน ความรับผิดชอบ ความสามารถเฉพาะ) มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดค่าตอบแทน และ ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงานที่ได้รับ

(แผนภูมิที่ 4-46)

แผนภูมิที่ 4-46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านรายได้และสวัสดิการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2.5) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) จาก 8 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 5 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้ ผู้ว่าจ้างมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.33) ผู้ว่าจ้างมีการอธิบายสร้างความเข้าใจในนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน ผู้ว่าจ้างมีความเป็นกันเองกับผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างมีความเสมอภาคต่อผู้รับจ้าง และ ผู้ว่าจ้างมีการให้คำแนะนำและสอนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน) สำหรับอีก 3 ประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) คือ ผู้ว่าจ้างมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับจ้าง ผู้ว่าจ้างเป็นแบบอย่างที่ดีในการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง และ ผู้ว่าจ้างมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับจ้างวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(แผนภูมิที่ 4-47)

แผนภูมิที่ 4-47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

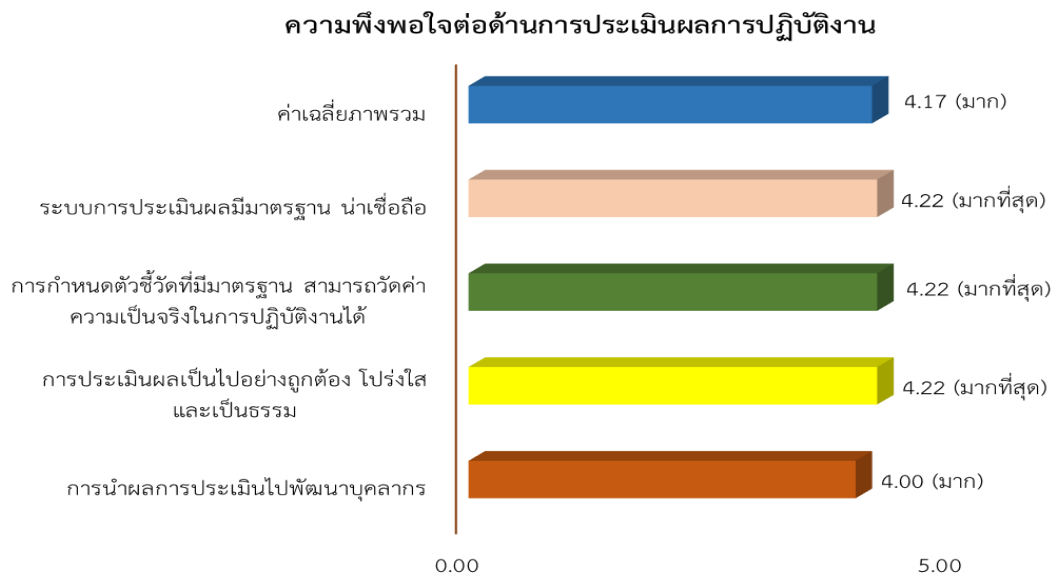


2.6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ดังนี้ ระบบการประเมินผลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ การกำหนดตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน สามารถวัดค่าความเป็นจริงในการปฏิบัติงานได้ และการประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สำหรับประเด็น การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

(แผนภูมิที่ 4-48)

แผนภูมิที่ 4-48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

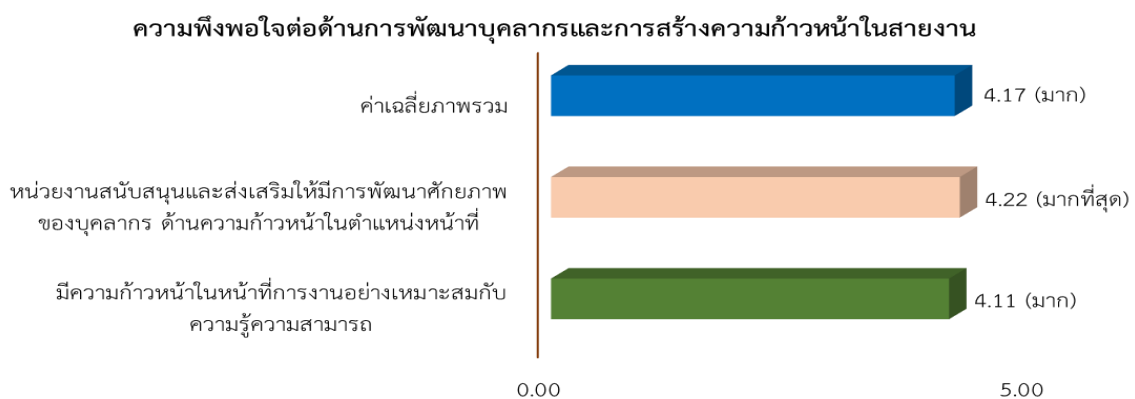


2.7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) จาก 2 ประเด็นที่ประเมินพบว่า มี 1 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับประเด็น มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11)

(แผนภูมิที่ 4-49)

แผนภูมิที่ 4-49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร:เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.4.3 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ

1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

2) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

สำหรับอีก 7 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

3) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

4) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

5) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

6) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

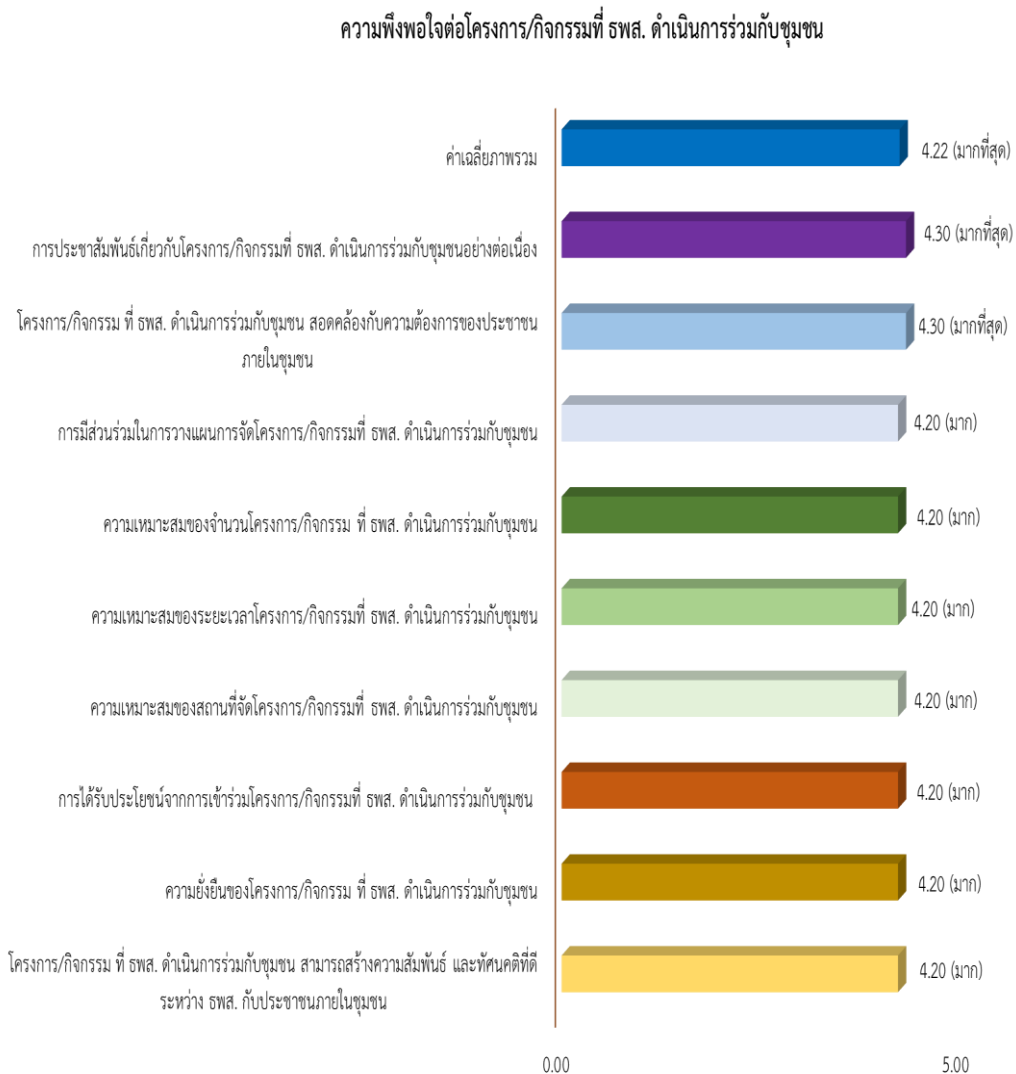
7) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

8) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

(แผนภูมิที่ 4-50)

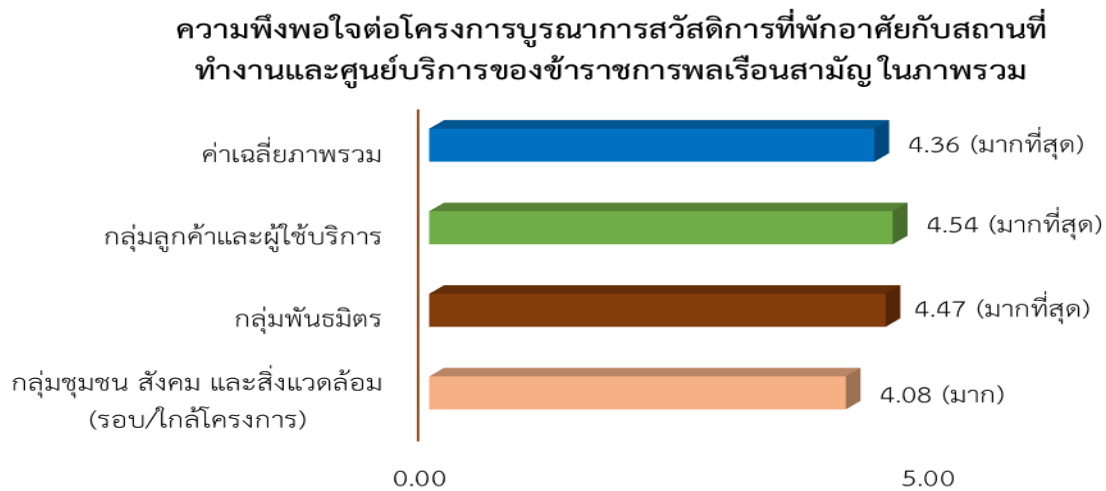
แผนภูมิที่ 4-50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.5 โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พัวพันกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

ในภาพรวม โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พัวพันกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกจ้างและผู้ใช้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 และ 4.47 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) (แผนภูมิที่ 4-51)

แผนภูมิที่ 4-51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการบูรณาการสวัสดิการที่พิกอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



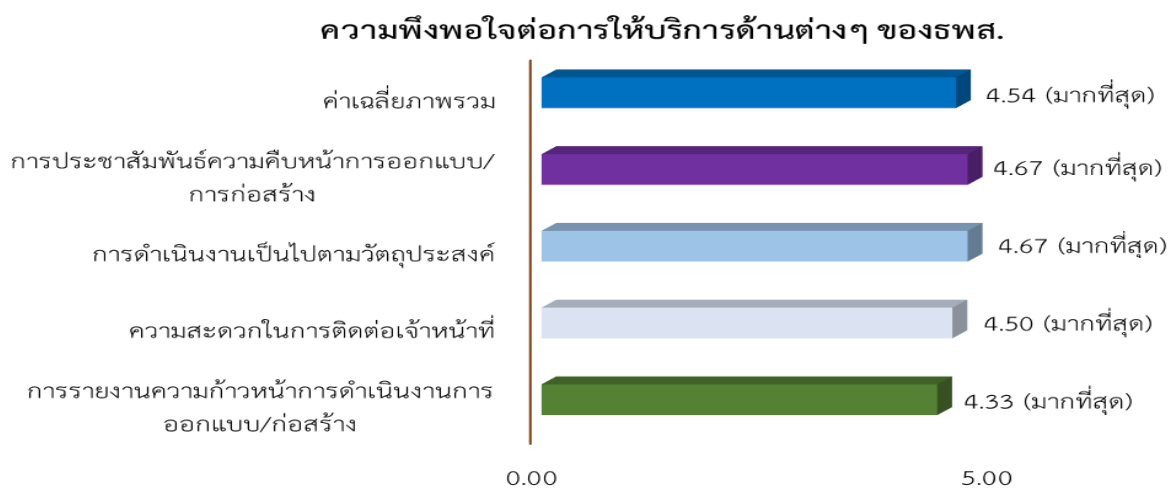
3.5.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าการออกแบบ/การก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 2) การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 3) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 4) การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการออกแบบ/ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-52)

แผนภูมิที่ 4-52 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พิกอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

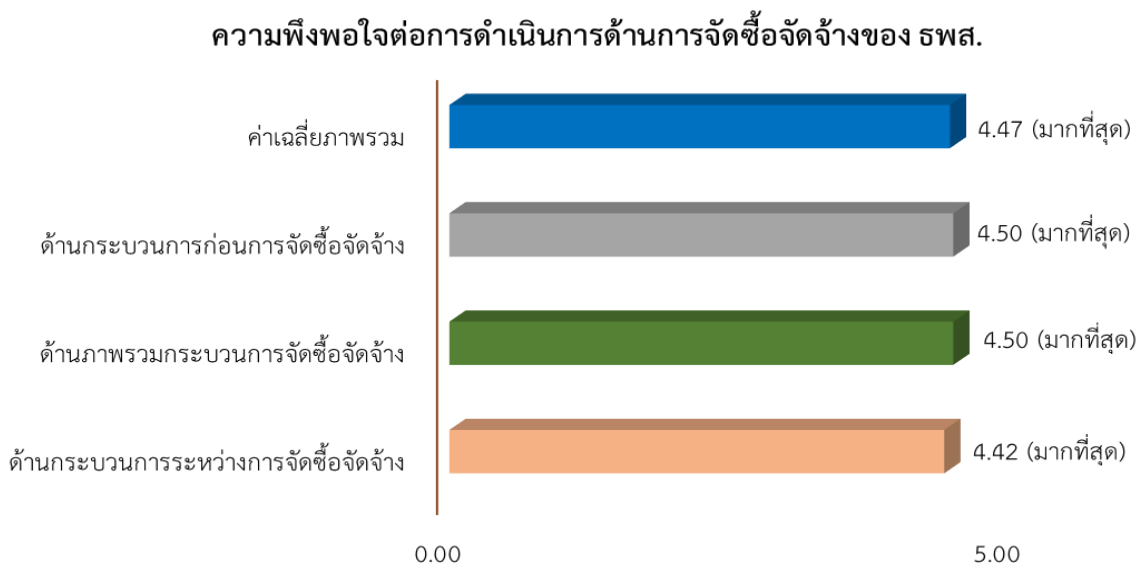


3.5.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

3.5.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.42) (แผนภูมิที่ 4-53)

แผนภูมิที่ 4-53 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.5.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

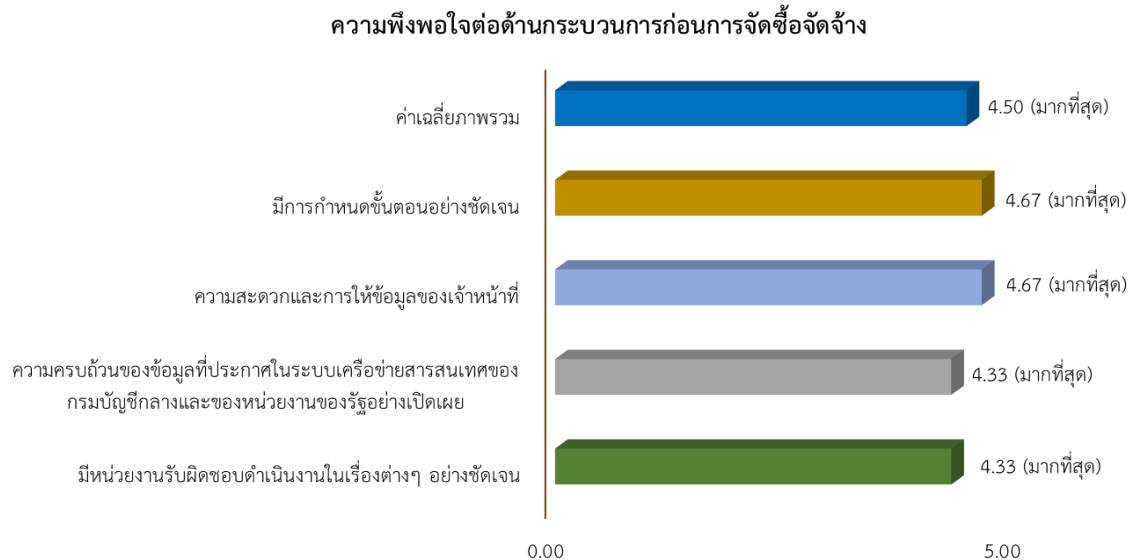
1) ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1.1) มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 1.2) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 1.3) ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานของรัฐอย่างเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 1.4) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-54)

แผนภูมิที่ 4-54 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

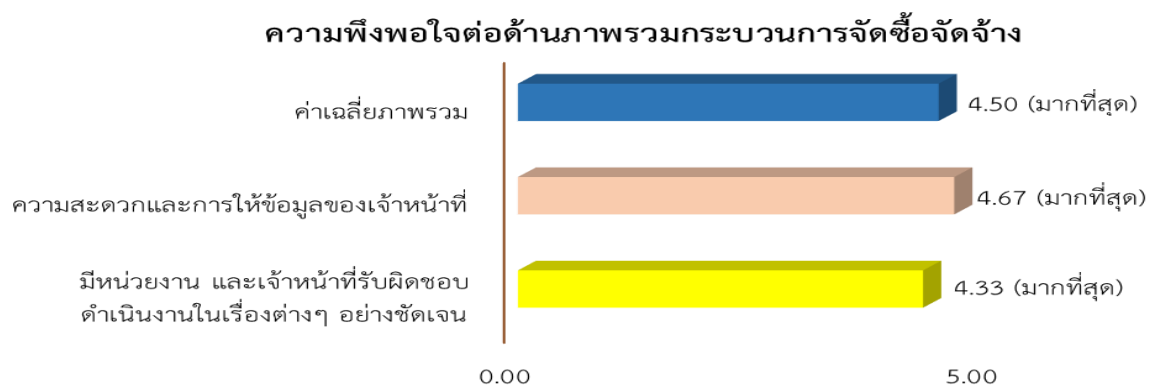
2.1) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

2.2) มีหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ

อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-55)

แผนภูมิที่ 4-55 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

3.1) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

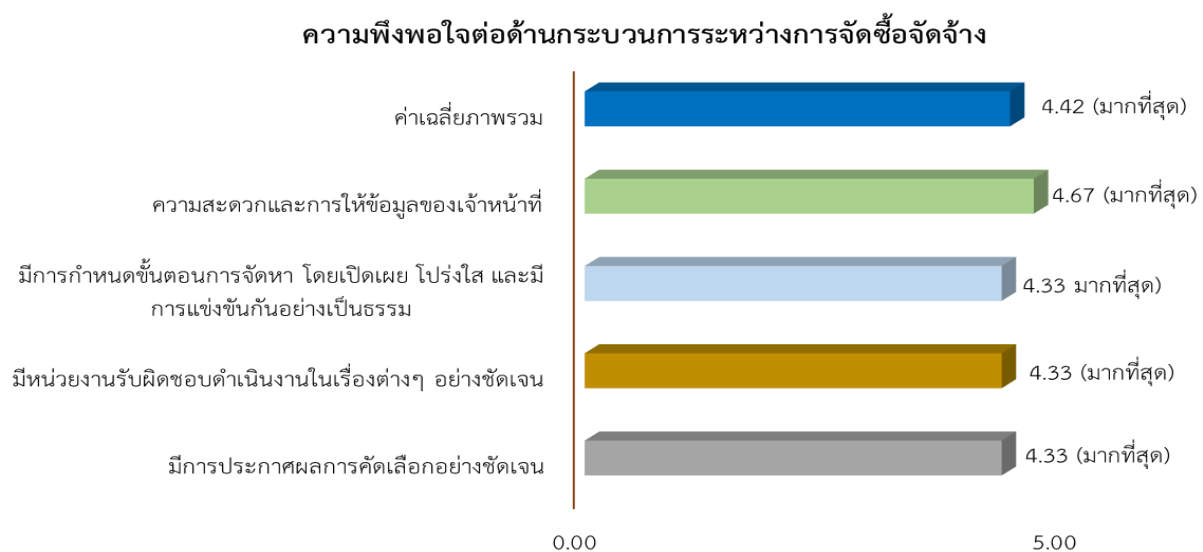
3.2) มีการกำหนดขั้นตอนการจัดหา โดยเปิดเผย โปร่งใส และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33)

3.3) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

3.4) มีการประกาศผลการคัดเลือกอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-56)

แผนภูมิที่ 4-56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.5.3 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

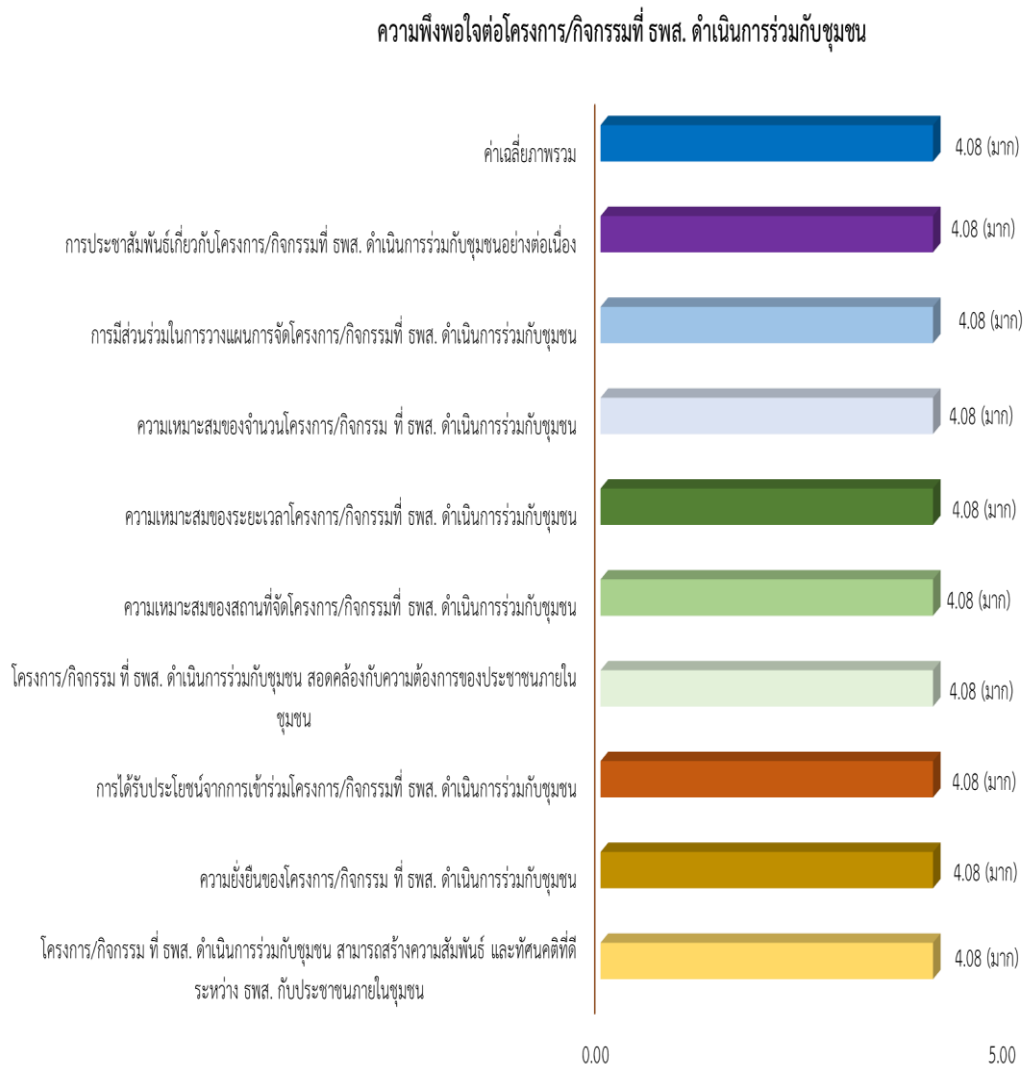
1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

3) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

- 4) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 6) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 7) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 8) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
 - 9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.08)
- (แผนภูมิที่ 4-57)

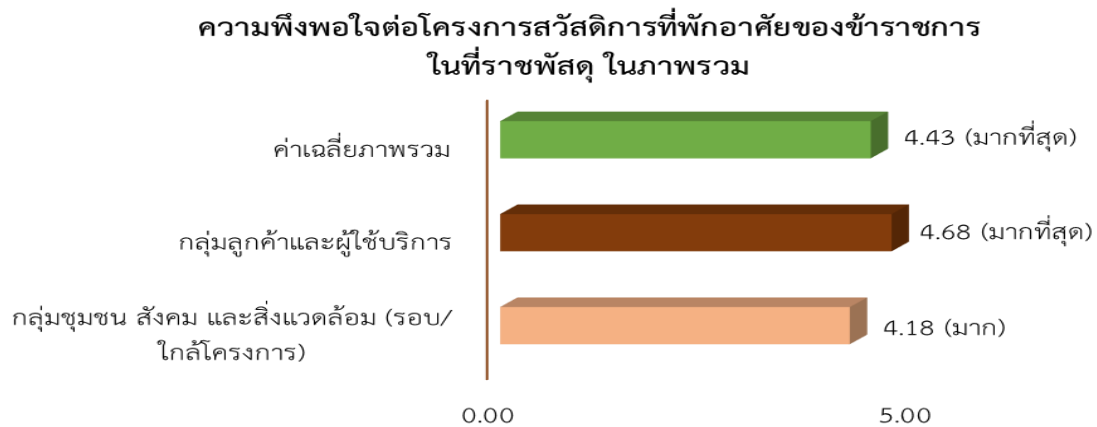
แผนภูมิที่ 4-57 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พิกอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญต่อโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.6 โครงการสวัสดิการที่พิกอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ

ในภาพรวม โครงการสวัสดิการที่พิกอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกจ้างและผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) สำหรับกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) (แผนภูมิที่ 4-58)

แผนภูมิที่ 4-58 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



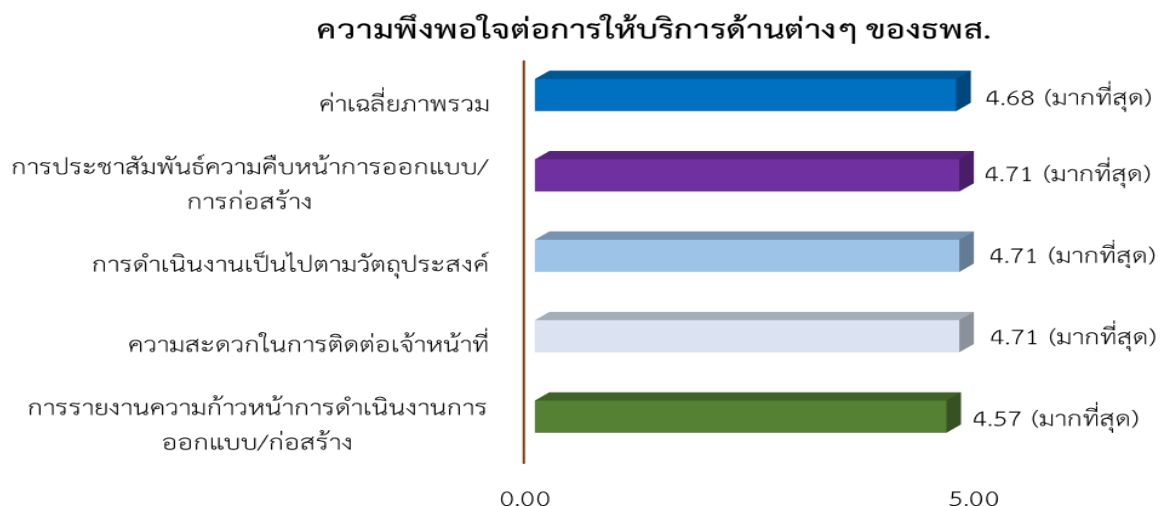
3.6.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าการออกแบบ/การก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 2) การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 3) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.71)
- 4) การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการออกแบบ/ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.57)

(แผนภูมิที่ 4-59)

แผนภูมิที่ 4-59 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.6.2 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ

1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

2) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

3) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สำหรับอีก 6 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้

4) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

5) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

6) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

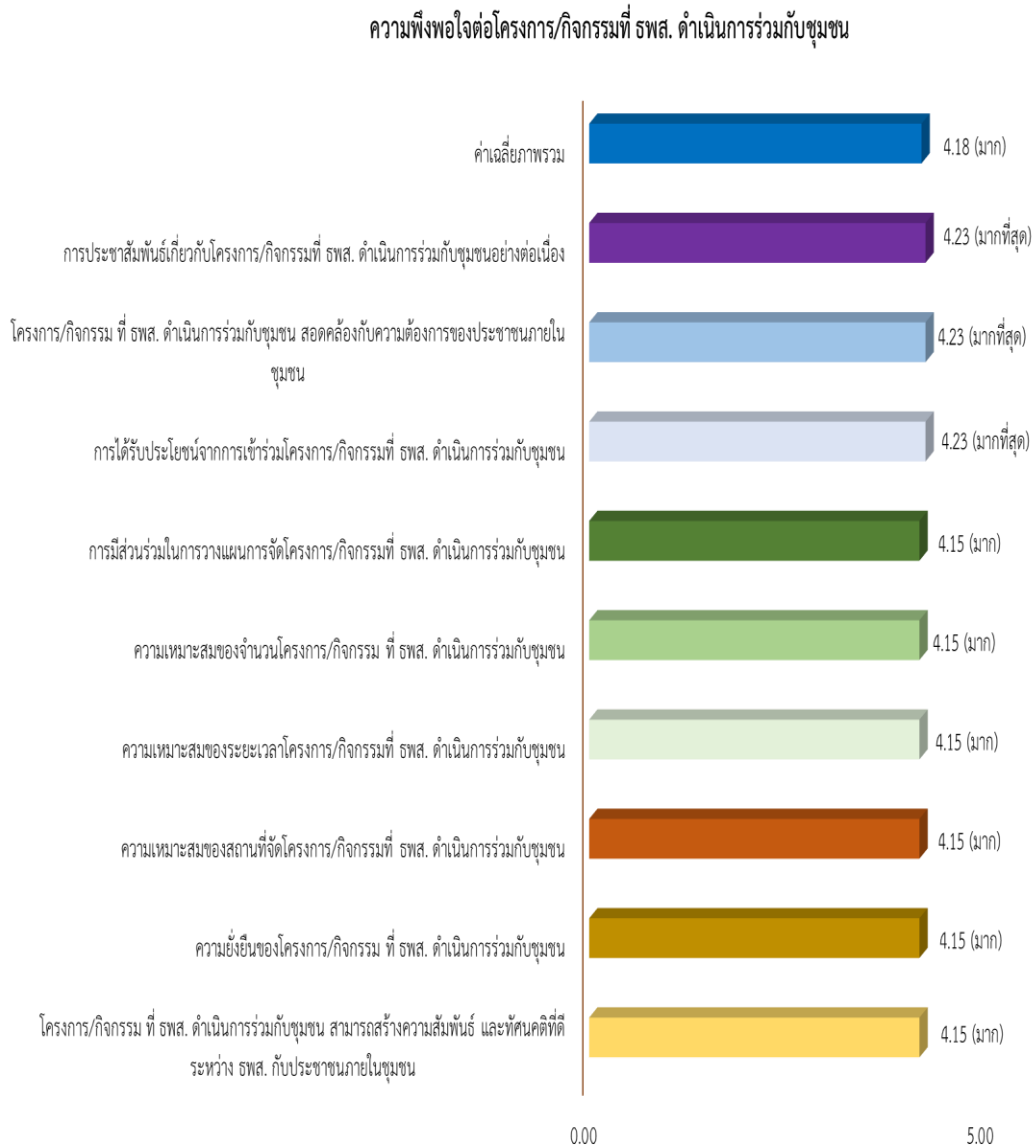
7) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

8) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

(แผนภูมิที่ 4-60)

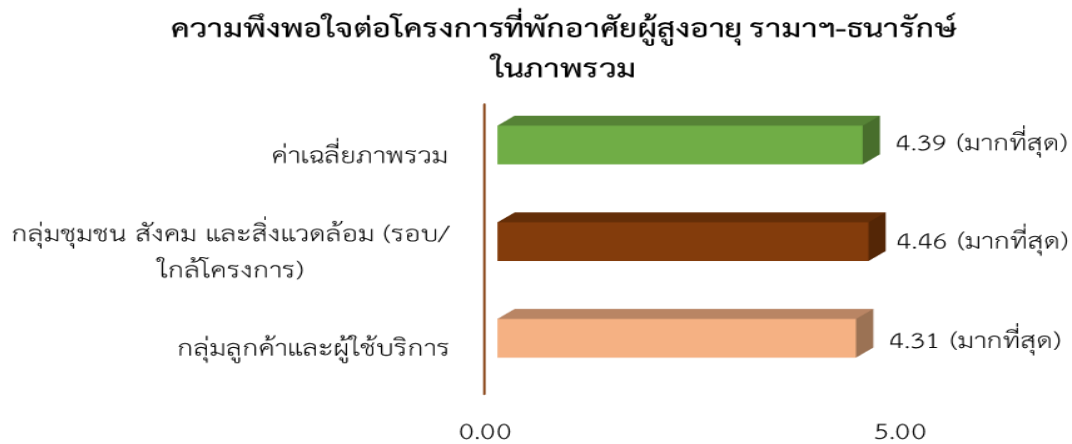
แผนภูมิที่ 4-60 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.7 โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์

ในภาพรวม โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ทุกกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-61)

แผนภูมิที่ 4-61 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



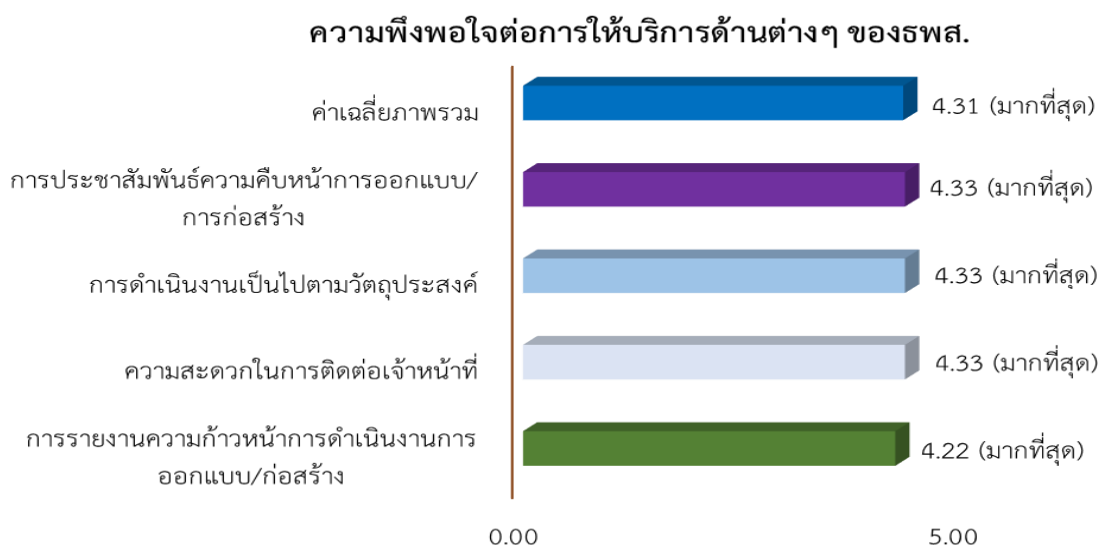
3.7.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าการออกแบบ/การก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 2) การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 3) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 4) การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการออกแบบ/ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

(แผนภูมิที่ 4-62)

แผนภูมิที่ 4-62 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.7.2 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.53)

2) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

3) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

4) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

5) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

6) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

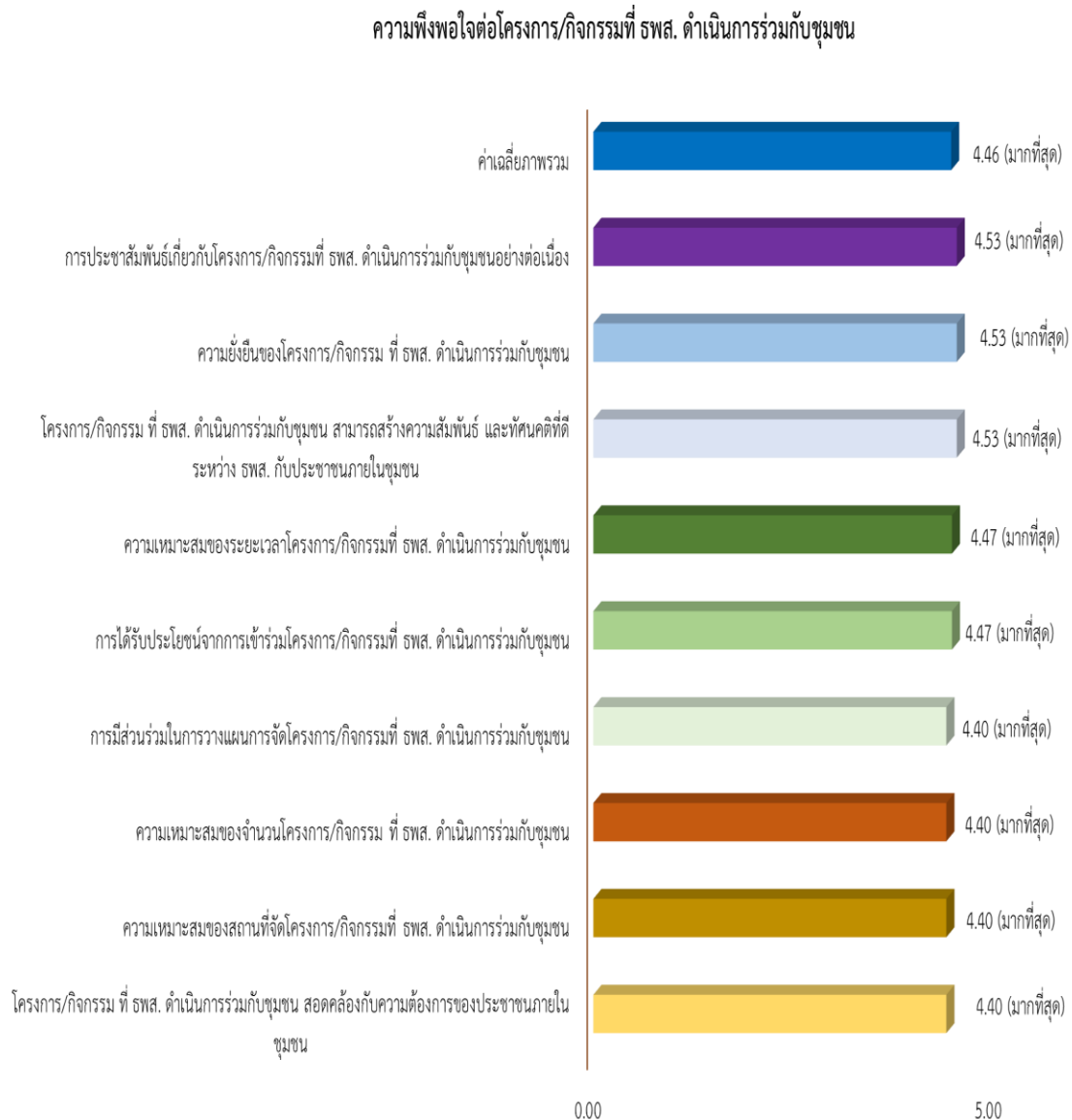
7) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

8) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

(แผนภูมิที่ 4-63)

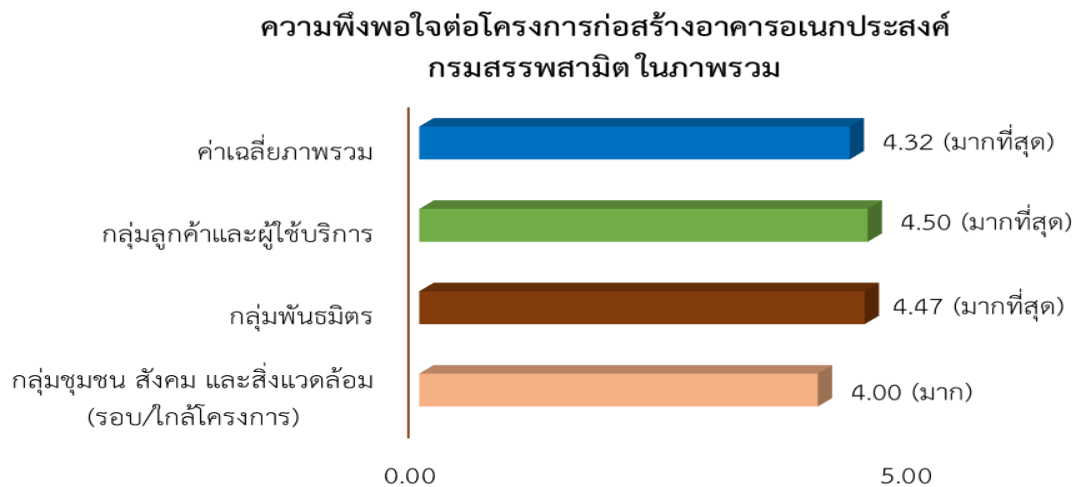
แผนภูมิที่ 4-63 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ รมามา-ธนารักษ์ ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.8 โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต

ในภาพรวม โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.47 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) (แผนภูมิที่ 4-64)

แผนภูมิที่ 4-64 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



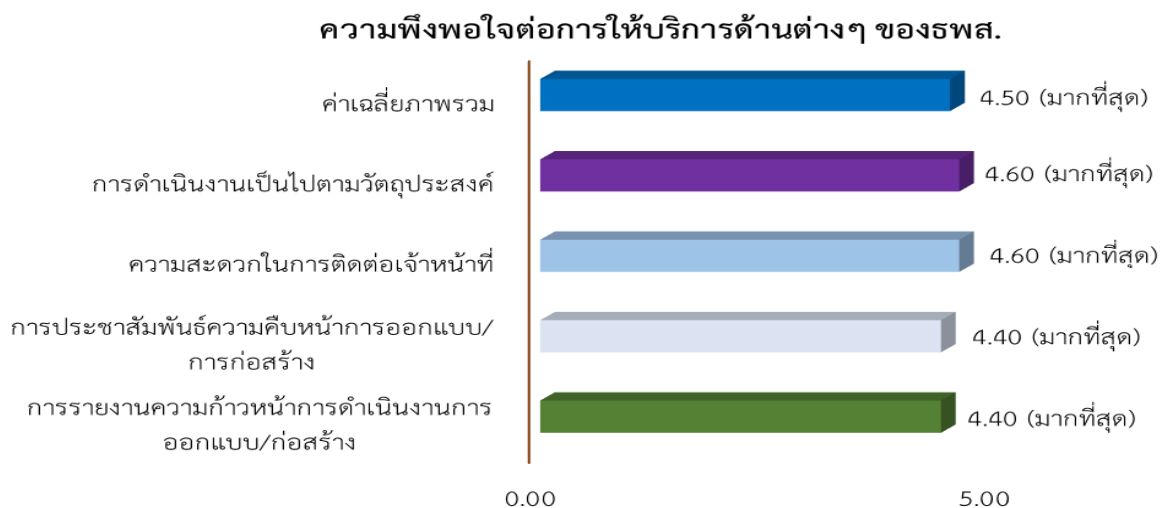
3.8.1 กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1) การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.60)
- 2) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)
- 3) การประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าการออกแบบ/การก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 4) การรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการออกแบบ/ก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 4.40)

(แผนภูมิที่ 4-65)

แผนภูมิที่ 4-65 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของธพส. ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

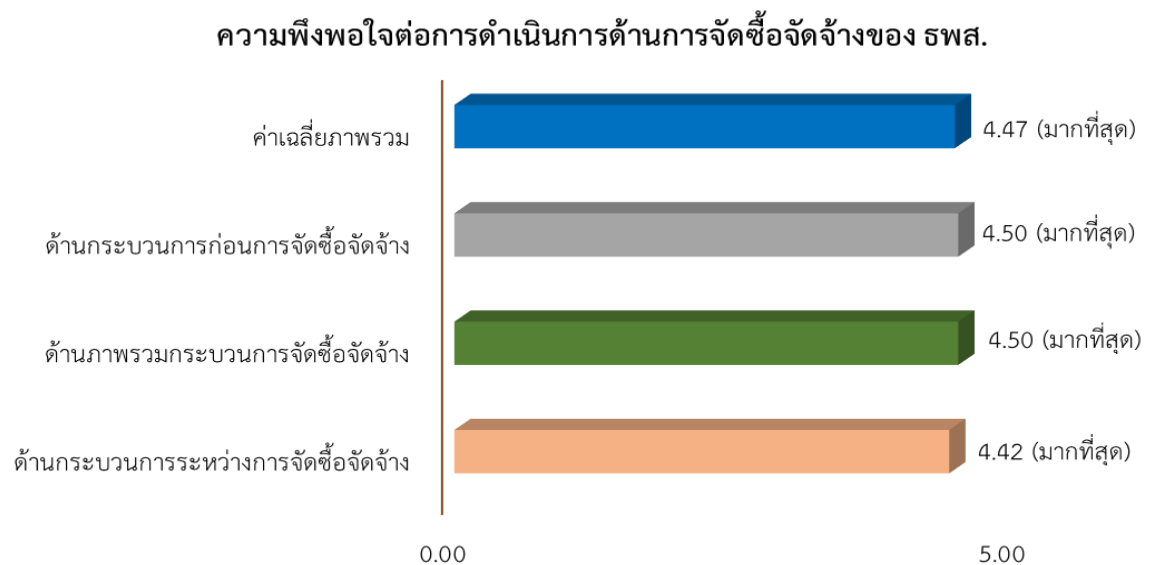


3.8.2 กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร

3.8.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) จาก 3 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.50) และด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.42) (แผนภูมิที่ 4-66)

แผนภูมิที่ 4-66 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.8.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของ ธพส.

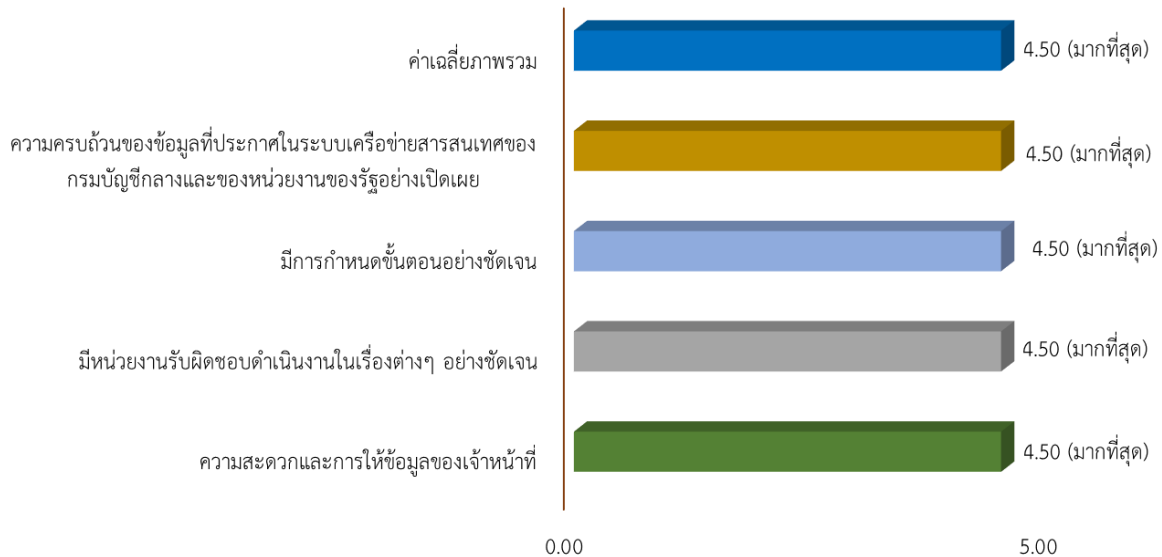
1) ด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

- 1.1) ความครบถ้วนของข้อมูลที่ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานของรัฐอย่างเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 4.50)
 - 1.2) มีการกำหนดขั้นตอนอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)
 - 1.3) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)
 - 1.4) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- (แผนภูมิที่ 4-67)

แผนภูมิที่ 4-67 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์
กรมสรรพสามิต ต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง



2) ด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

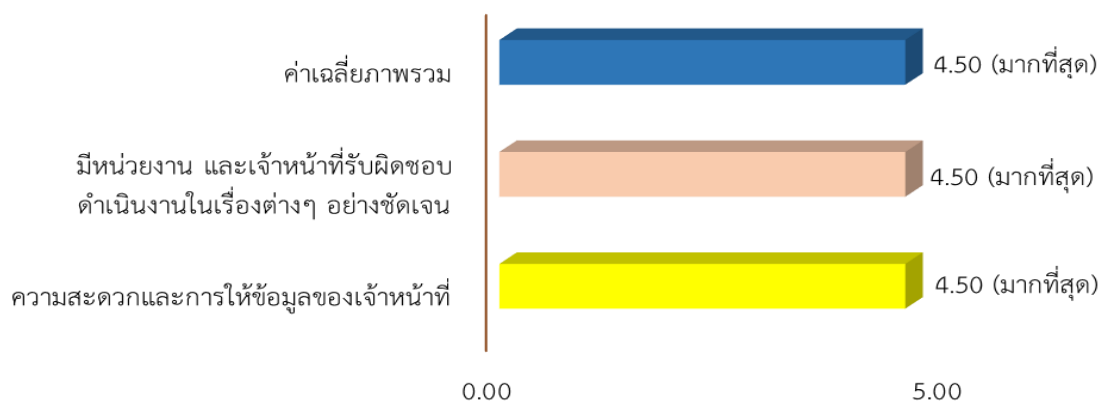
2.1) มีหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

2.2) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

(แผนภูมิที่ 4-68)

แผนภูมิที่ 4-68 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์
กรมสรรพสามิต ต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



3) ด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

3.1) มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

3.2) ความสะดวกและการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

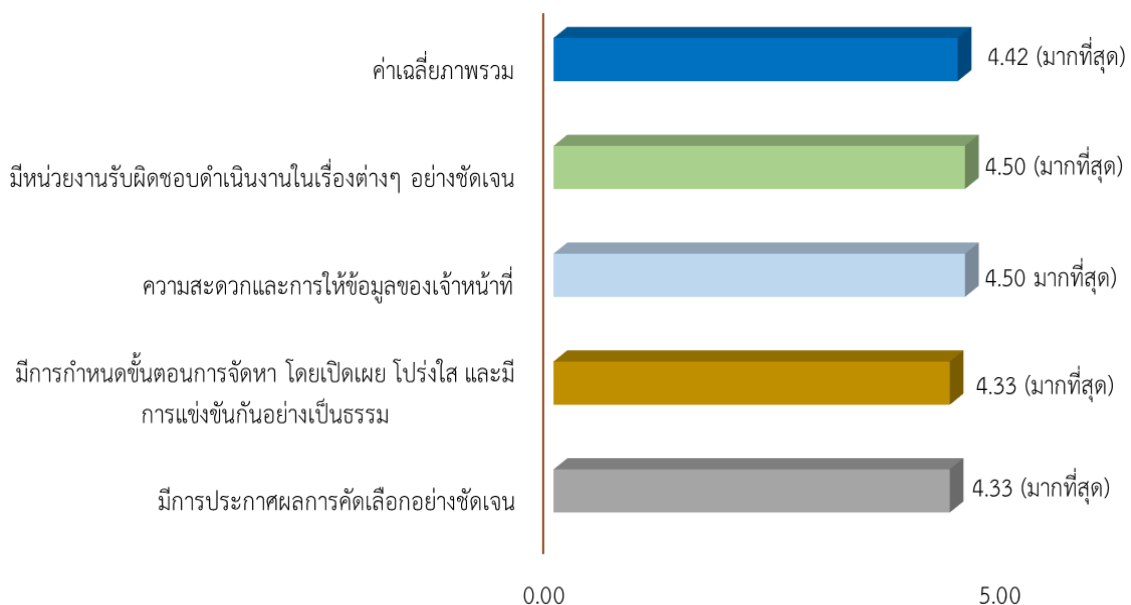
3.3) มีการกำหนดขั้นตอนการจัดหา โดยเปิดเผย โปร่งใส และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.33)

3.4) มีการประกาศผลการคัดเลือกอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

(แผนภูมิที่ 4-69)

แผนภูมิที่ 4-69 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง



3.8.3 กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)

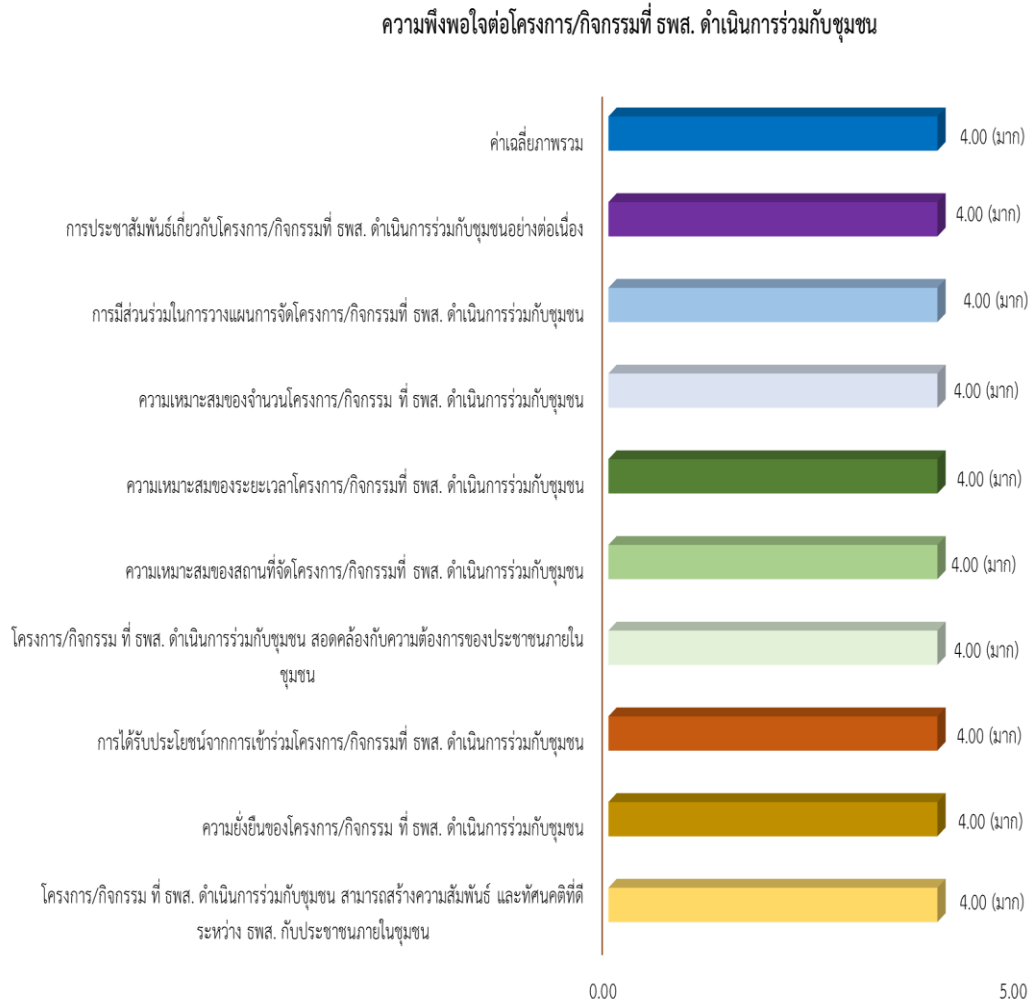
ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) จาก 9 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ ทพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

- 3) ความเหมาะสมของจำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน
(ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 4) ความเหมาะสมของระยะเวลาโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน
(ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 5) ความเหมาะสมของสถานที่จัดโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน
(ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 6) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สอดคล้องกับความต้องการของ
ประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 7) การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน
(ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 8) ความยั่งยืนของโครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)
 - 9) โครงการ/กิจกรรม ที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน สามารถสร้างความสัมพันธ์ และ
ทัศนคติที่ดี ระหว่าง ธพส. กับประชาชนภายในชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.00)
- (แผนภูมิที่ 4-70)

แผนภูมิที่ 4-70 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างชุมชน/สังคม/สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต ต่อโครงการ/กิจกรรมที่ ธพส. ดำเนินการร่วมกับชุมชน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



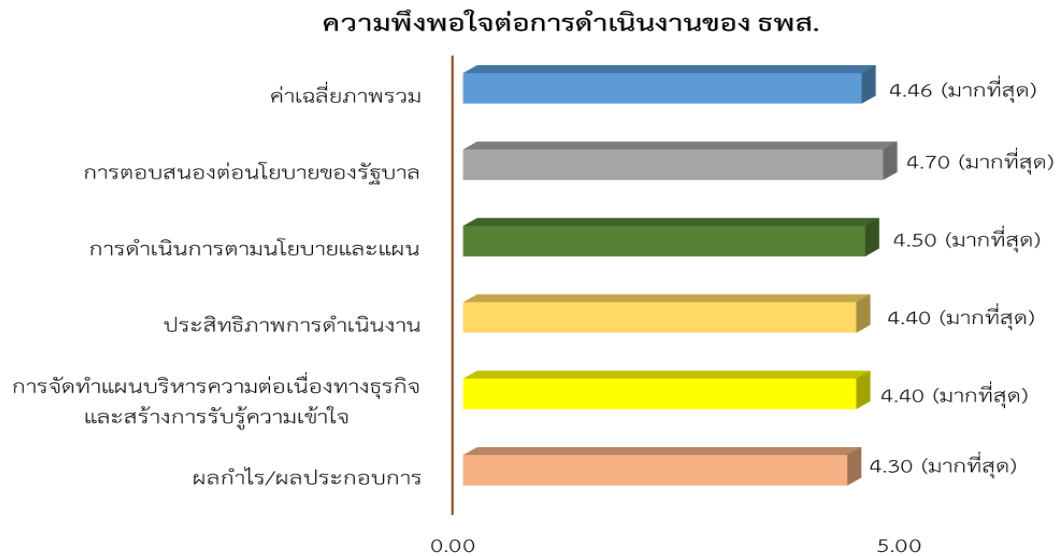
3.9 กลุ่มคณะกรรมการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) การตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 4.70)
- 2) การดำเนินการตามนโยบายและแผน (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 3) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 4) การจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และสร้างการรับรู้ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 5) ผลกำไร/ผลประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

(แผนภูมิที่ 4-71)

แผนภูมิที่ 4-71 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการต่อการดำเนินงานของ ธพส.



3.10 กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) หากทำการพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าทุกกลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายใน ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่กลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.23 และ ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ) รายละเอียดดังนี้

3.10.1 กลุ่มพนักงาน ธพส.

3.10.1.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) จาก 7 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นหลักที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

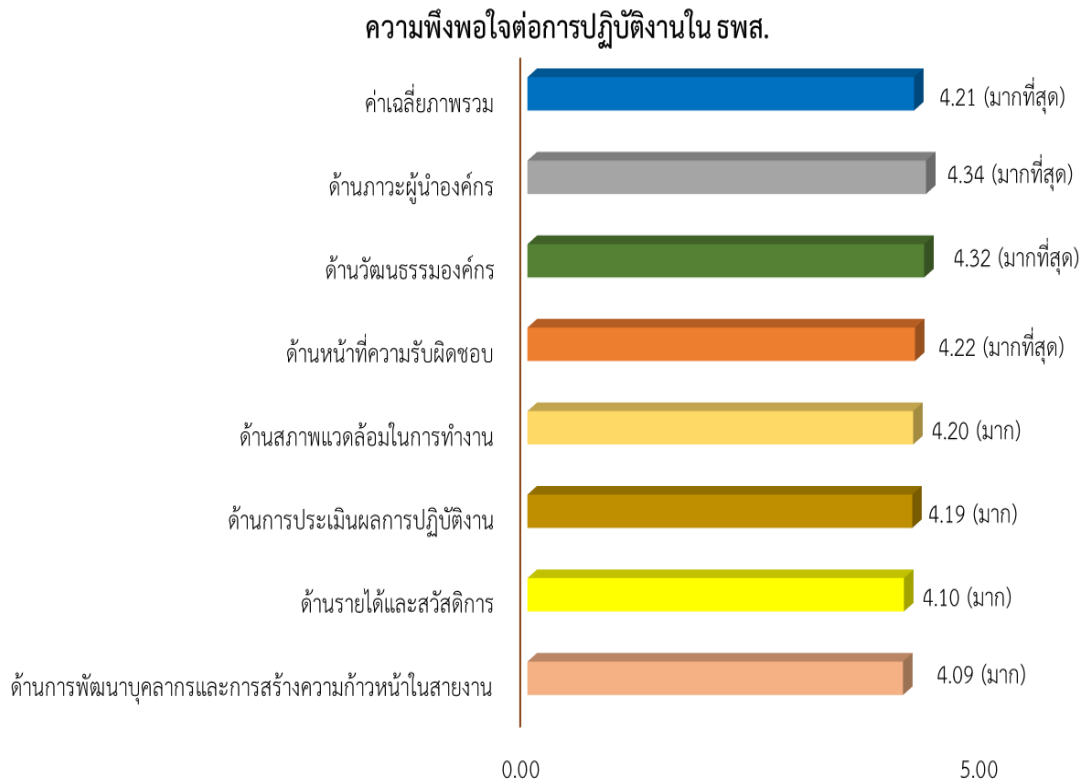
- 1) ด้านภาวะผู้นำองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.34)
- 2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 3) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

สำหรับอีก 4 ประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20)
- 5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19)
- 6) ด้านรายได้และสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)
- 7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

(แผนภูมิที่ 4-72)

แผนภูมิที่ 4-72 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม
จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.10.1.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1) ด้านภาวะผู้นำองค์กร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) จาก 8 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1.1) ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- 1.2) ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ ในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 1.3) ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 1.4) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 1.5) ผู้บังคับบัญชามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.34)

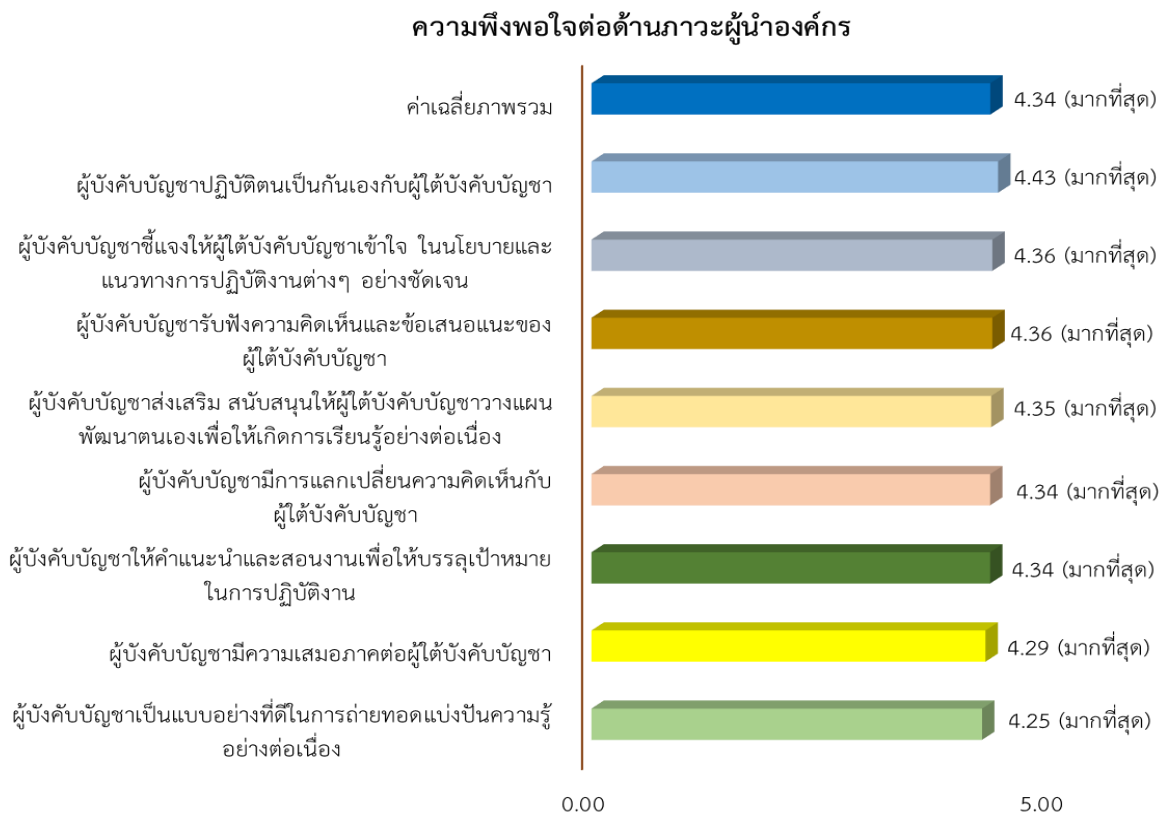
1.6 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสอนงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

1.7 ผู้บังคับบัญชามีความเสมอภาคต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.29)

1.8 ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการถ่ายทอดแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

(แผนภูมิที่ 4-73)

แผนภูมิที่ 4-73 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านภาวะผู้นำองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

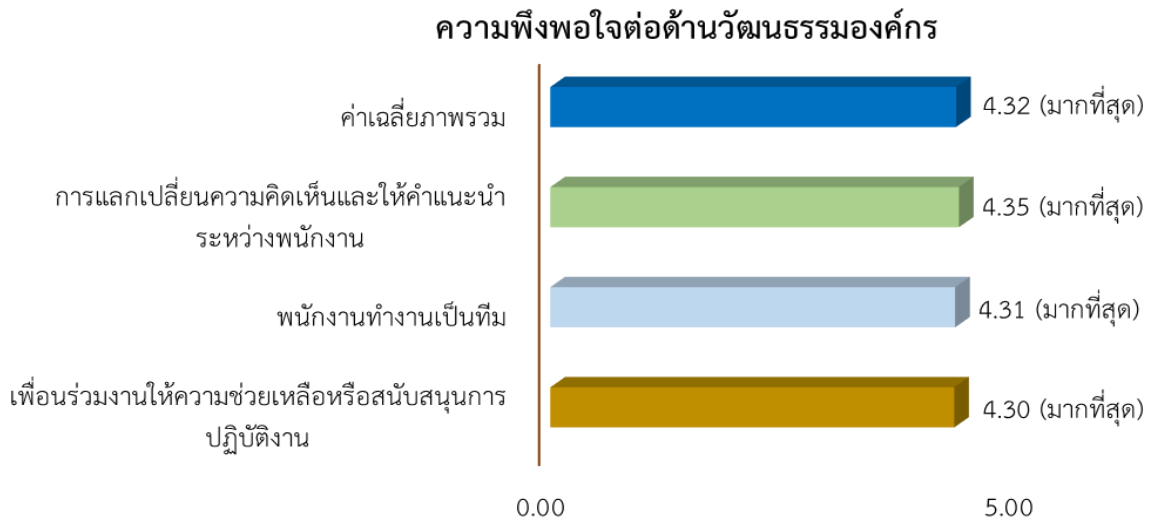
2.1 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำแนะนำระหว่างพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35)

2.2 พนักงานทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.31)

2.3 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30)

(แผนภูมิที่ 4-74)

แผนภูมิที่ 4-74 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

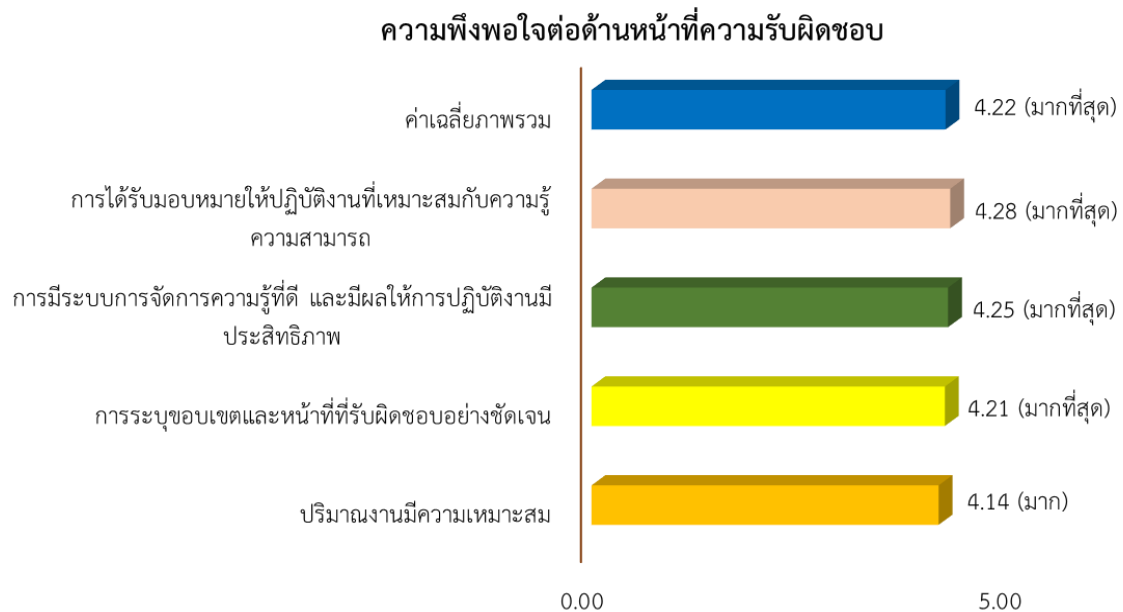


3) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 3.1) การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.28)
 - 3.2) การมีระบบการจัดการความรู้ที่ดี และมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25)
 - 3.3) การระบุขอบเขตและหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21)
- สำหรับประเด็นปริมาณงานมีความเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)
- (แผนภูมิที่ 4-75)

แผนภูมิที่ 4-75 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

4.1) การจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

4.2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

สำหรับประเด็นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั่วไปในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมและส่งเสริมการปฏิบัติงาน และ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ)

(แผนภูมิที่ 4-76)

แผนภูมิที่ 4-76 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

5.1) การประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.26)

5.2) การกำหนดตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน สามารถวัดค่าความเป็นจริงในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สำหรับอีก 4 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5.3) ระบบการประเมินผลมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

5.4) การนำผลการประเมินไปพัฒนาบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.20)

5.5) การนำผลการประเมินไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบ ในด้านการปรับเงินเดือน และจ่ายเงินโบนัส (ค่าเฉลี่ย 4.18)

5.6) การนำผลการประเมินไปใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง/ปรับเปลี่ยนงาน ให้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

(แผนภูมิที่ 4-77)

แผนภูมิที่ 4-77 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



6) ด้านรายได้และสวัสดิการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

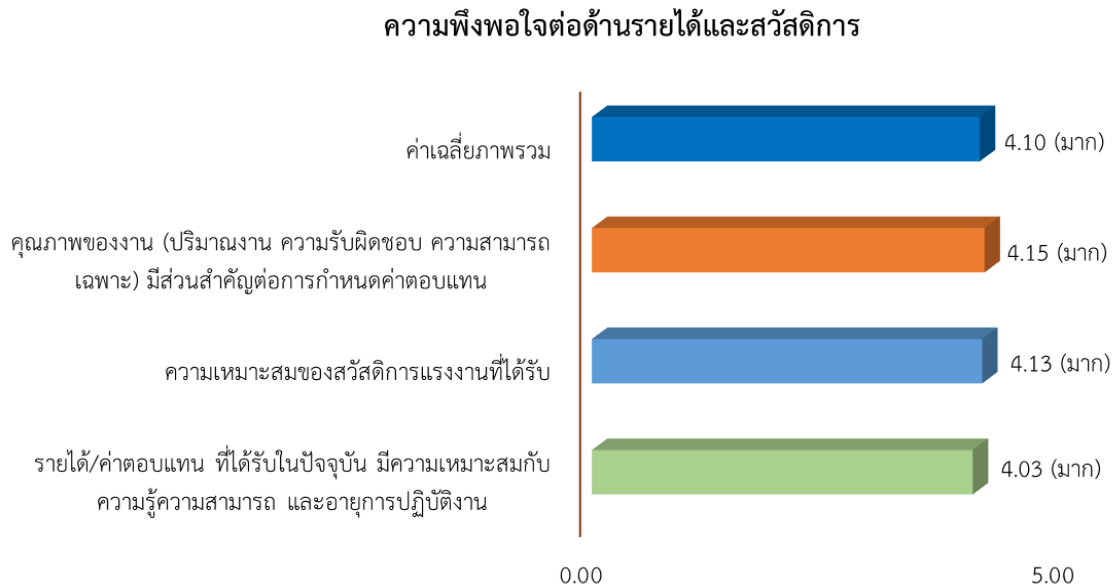
6.1) คุณภาพของงาน (ปริมาณงาน ความรับผิดชอบ ความสามารถเฉพาะ) มีส่วนสำคัญต่อการกำหนดค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

6.2) ความเหมาะสมของสวัสดิการแรงงานที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

6.3) รายได้/ค่าตอบแทน ที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และอายุการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

(แผนภูมิที่ 4-78)

แผนภูมิที่ 4-78 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านรายได้และสวัสดิการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



7) ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) จาก 4 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ประเด็นที่ได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) สำหรับอีก 3 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

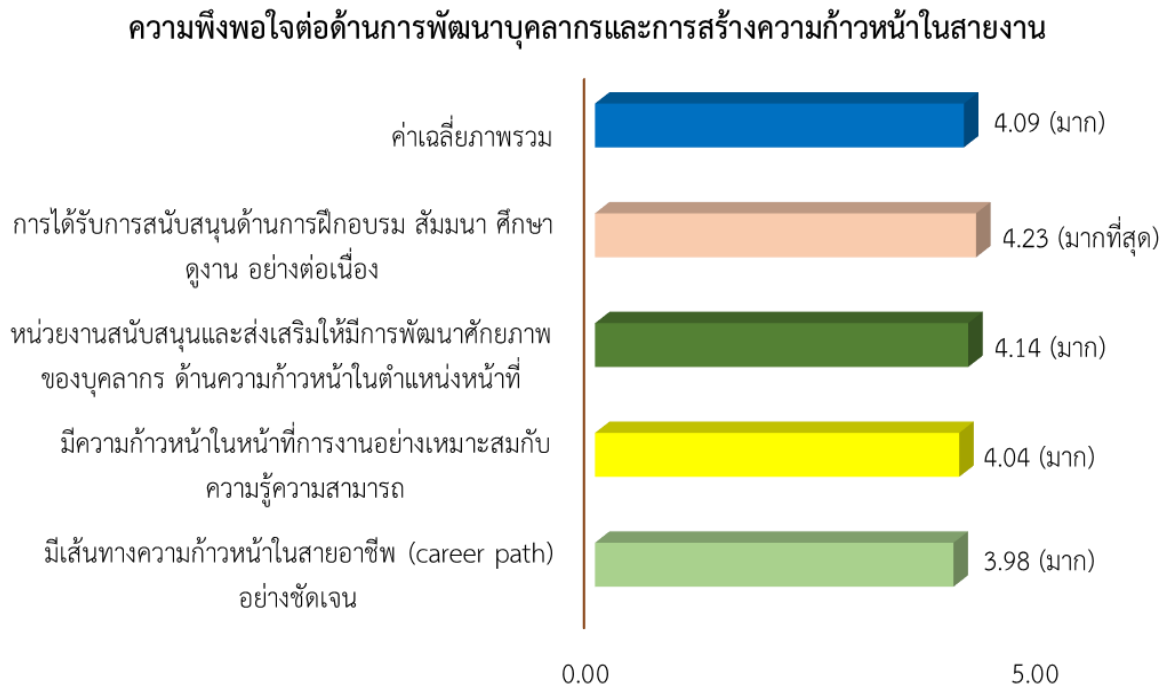
7.1) หน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

7.2) มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

7.3) มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

(แผนภูมิที่ 4-79)

แผนภูมิที่ 4-79 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ต่อด้านการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.10.2 กลุ่มคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส.

3.10.2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่ามี 2 ประเด็นหลักที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

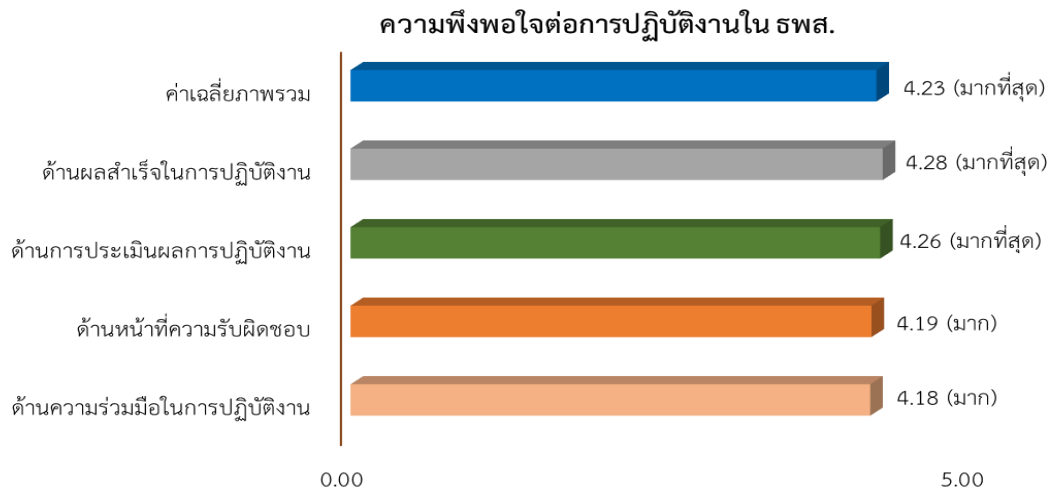
- 1) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28)
- 2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26)

สำหรับอีก 2 ประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้

- 3) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.19)
- 4) ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18)

(แผนภูมิที่ 4-80)

แผนภูมิที่ 4-80 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อการปฏิบัติงานใน ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน



3.10.2.2 ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ที่ทำการประเมินต่อการปฏิบัติงานใน ธพส.

1) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

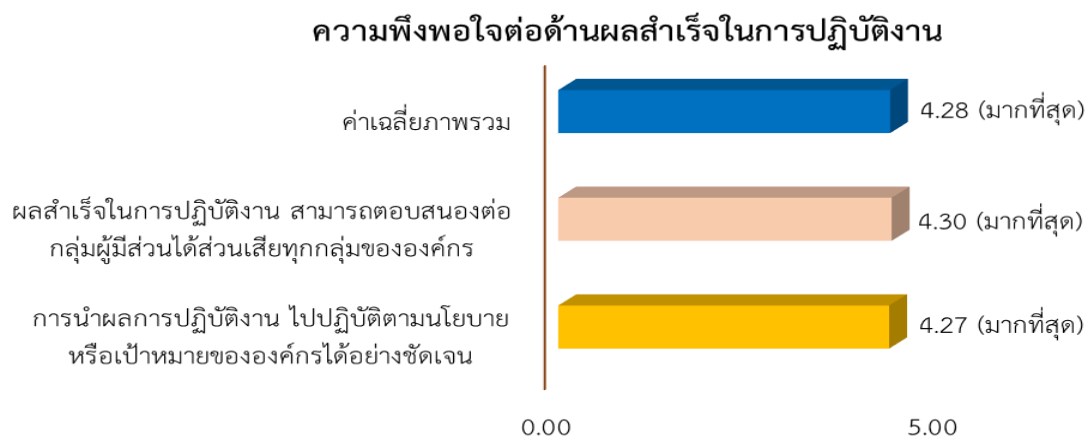
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) จาก 2 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

1.1) ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.30)

1.2) การนำผลการปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติตามนโยบาย หรือเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

(แผนภูมิที่ 4-81)

แผนภูมิที่ 4-81 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) จาก 3 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้

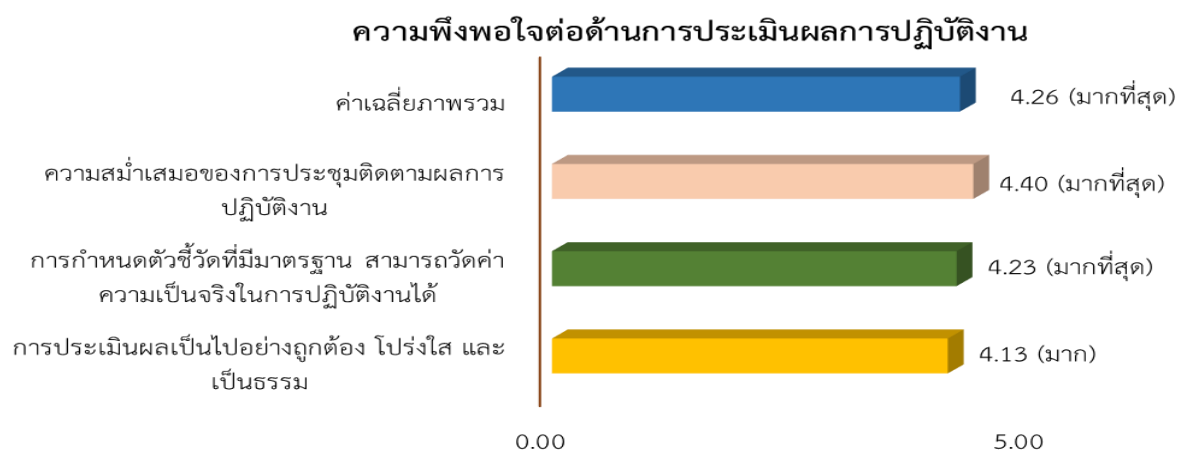
2.1) ความสม่ำเสมอของการประชุมติดตามผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

2.2) การกำหนดตัวชี้วัดที่มีมาตรฐาน สามารถวัดค่าความเป็นจริงในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สำหรับประเด็นการประเมินผลเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

(แผนภูมิที่ 4-82)

แผนภูมิที่ 4-82 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ประเด็นการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) สำหรับอีก 3 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

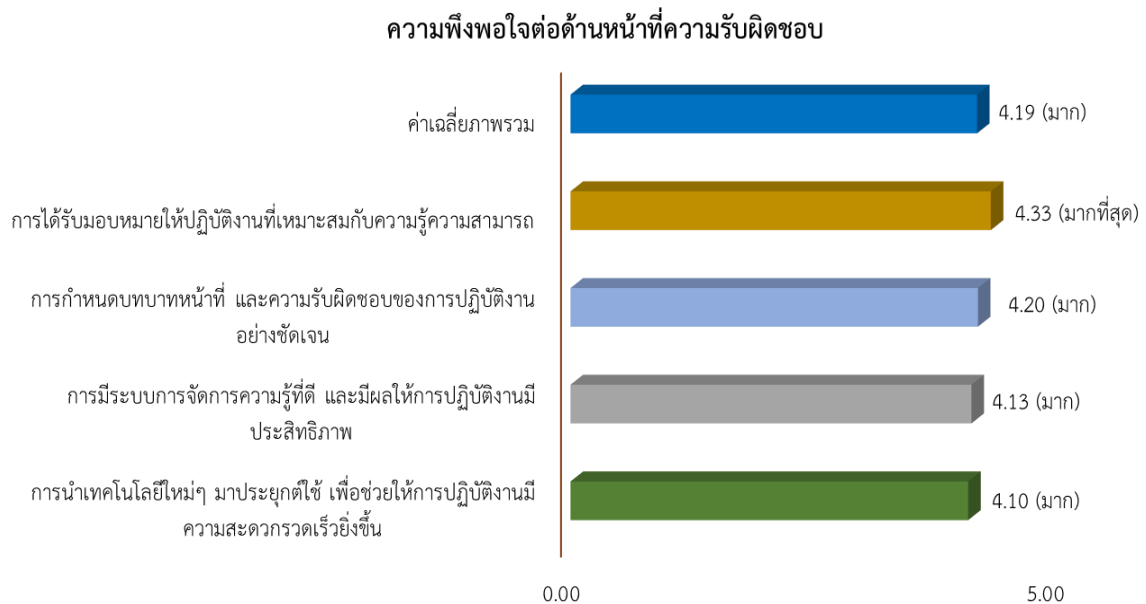
3.1) การกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

3.2) การมีระบบการจัดการความรู้ที่ดี และมีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

3.3) การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10)

(แผนภูมิที่ 4-83)

แผนภูมิที่ 4-83 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



4) ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

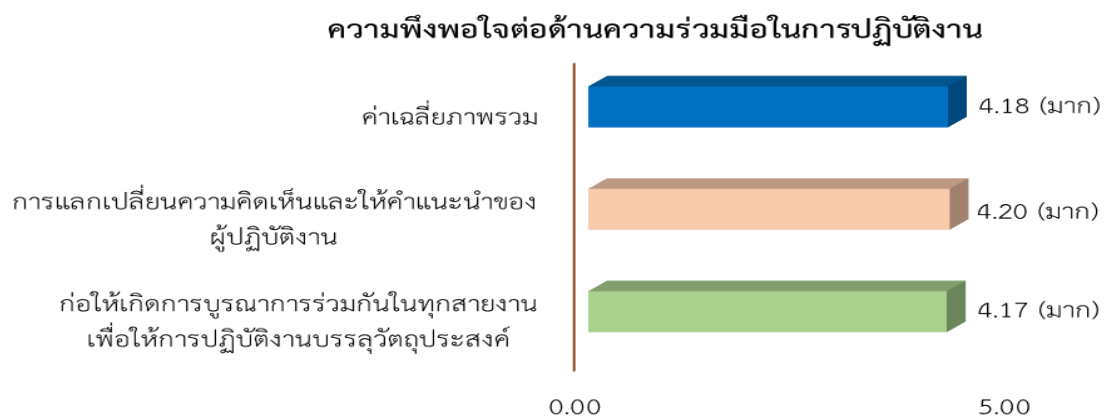
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. มีความพึงพอใจต่อด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

4.1) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้คำแนะนำของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

4.2) ก่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันในทุกสายงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

(แผนภูมิที่ 4-84)

แผนภูมิที่ 4-84 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส. ต่อด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน



3.10.3 การใช้บริการพื้นที่พาณิชย์ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานและหน่วยงานภายใน

1) การใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการศูนย์อาหาร ในด้านความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการศูนย์อาหาร ทุกวันทำงานราชการ ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 50.0) รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 30.0) และ น้อยกว่า 10 วัน/เดือน (ร้อยละ 20.0) มากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 70.0) ใช้บริการ จำนวน 1 มื้อต่อวัน สำหรับความเหมาะสมในเรื่องของราคาอาหาร พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 90.0) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.7) ใช้บริการศูนย์อาหาร มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 3.3) ที่ไม่ใช้บริการ ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น นำอาหารมารับประทานเอง เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการเดือนละ 10 – 20 วัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 55.2) รองลงมา ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 27.6) และ น้อยกว่า 10 วัน/เดือน (ร้อยละ 17.2) ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.4) ใช้บริการ จำนวน 1 มื้อต่อวัน สำหรับความเหมาะสมในเรื่องของราคาอาหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.4) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-11)

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงาน ภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	80	100.0	29	96.7
2) ไม่ได้ใช้บริการ	0	0.0	1	3.3
รวม	80	100.0	30	100.0
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์อาหาร				
1) ทุกวันทำงานราชการ	40	50.0	8	27.6
2) เดือนละ 10 – 20 วัน	24	30.0	16	55.2
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	16	20.0	5	17.2
รวม	80	100.0	29	100.0
จำนวนมื้อโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการในศูนย์อาหาร				
1) จำนวน 1 มื้อ/วัน	56	70.0	21	72.4
2) จำนวน 2 มื้อ/วัน	23	28.8	8	27.6
3) จำนวน 3 มื้อ/วัน	1	1.2	0	0.0
รวม	80	100.0	29	100.0

ตารางที่ 4-11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

การใช้บริการศูนย์อาหารภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงาน ภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	72	90.0	21	72.4
2) ไม่เหมาะสม	8	10.0	8	27.6
รวม	80	100.0	29	100.0

2) การใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ส่องกงนู้ดเดิ้ล เชสเตอร์กริลล์ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น)

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.8) ใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 1.2) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม มีราคาแพงกว่าศูนย์อาหาร เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร พบว่า ส่วนมาก (ร้อยละ 40.5) ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 30.4) และ ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 29.1) โดยใช้บริการ จำนวน 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 60.8) รองลงมา 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 27.8) 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 6.3) และ มากกว่า 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 5.1) สำหรับราคาค่าอาหาร/เครื่องดื่ม พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 92.4) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ที่มาใช้บริการส่วนน้อย (ร้อยละ 35.4) ต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม อาทิเช่น ร้านแมคโดนัลด์ ร้านเคเอฟซี ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ร้านชาตรามือ เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร พบว่า ใช้บริการน้อยกว่า 10 วัน/เดือน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 40.0) รองลงมา เดือนละ 10 – 20 วัน (ร้อยละ 36.7) และ ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 23.3) โดยใช้บริการ จำนวน 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 43.3) รองลงมา 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 40.0) 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 10.0) และ มากกว่า 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ต่อวัน (ร้อยละ 6.7) สำหรับราคาค่าอาหาร/เครื่องดื่ม พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.0) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ที่มาใช้บริการส่วนน้อย (ร้อยละ 36.7) ต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม อาทิเช่น ร้านแดรี่ควีน ร้านแมคโดนัลด์ ร้านเคเอฟซี ร้านกาแฟสตาร์บัคส์ร้านชาตรามือ เป็นต้น (ตารางที่ 4-12)

ตารางที่ 4-12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหารของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงาน ภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	79	98.8	30	100.0
2) ไม่ได้ใช้บริการ	1	1.2	0	0.0
รวม	80	100.0	30	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกวันทำงานราชการ	23	29.1	7	23.3
2) เดือนละ 10 – 20 วัน	24	30.4	11	36.7
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	32	40.5	12	40.0
รวม	79	100.0	30	100.0
จำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน				
1) 1 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	48	60.8	12	40.0
2) 2 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	22	27.8	13	43.3
3) 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	5	6.3	3	10.0
4) มากกว่า 3 ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	4	5.1	2	6.7
รวม	79	100.0	30	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	73	92.4	24	80.0
2) ไม่เหมาะสม	6	7.6	6	20.0
รวม	79	100.0	30	100.0
ความต้องการให้มีร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหารเพิ่มขึ้นจากเดิม				
1) ต้องการ	28	35.4	11	36.7
2) ไม่ต้องการ	51	64.6	19	63.3
รวม	79	100.0	30	100.0

3) การใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.2) ใช้บริการ น้อยกว่า 10 วัน/เดือน รองลงมา ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 31.3) และ เดือนละ 10-20 วัน (ร้อยละ 27.5) โดยใช้บริการจำนวน 1 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 61.2) รองลงมา 2 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน

(ร้อยละ 30.0) 3 ร้านจำหน่ายสินค้าต่อวัน (ร้อยละ 6.3) และ มากกว่า 3 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน (ร้อยละ 2.5) สำหรับประเภทร้านจำหน่ายสินค้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านสะดวกซื้อ (ร้อยละ 93.8) รองลงมา ร้านจำหน่ายผลไม้ (ร้อยละ 60.0) และ ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด (ร้อยละ 52.5) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.7) ใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า มีเพียงส่วนน้อยมาก (ร้อยละ 3.3) ที่ไม่ใช้บริการด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น สินค้าที่น่าสนใจมีน้อย และไม่หลากหลาย เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า พบว่า ใช้บริการ เดือนละ 10-20 วัน และน้อยกว่า 10 วัน/เดือน ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 34.5 เท่ากัน) รองลงมา ทุกวันทำงานราชการ (ร้อยละ 31.0) โดยใช้บริการ จำนวน 1 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน ในสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 58.6) รองลงมา 2 ร้านจำหน่ายสินค้า ต่อวัน (ร้อยละ 27.6) 3 และ 3 ร้านจำหน่ายสินค้าต่อวัน (ร้อยละ 13.8) สำหรับประเภทร้านจำหน่ายสินค้าที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ร้านสะดวกซื้อ (ร้อยละ 96.6) รองลงมา ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด (ร้อยละ 58.6) และ ร้านจำหน่ายผลไม้ (ร้อยละ 55.2) ตามลำดับ (ตารางที่ 4-13)

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	80	100.0	29	96.7
2) ไม่ได้ใช้บริการ	0	0.0	1	3.3
รวม	80	100.0	30	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกวันทำงานราชการ	25	31.3	9	31.0
2) เดือนละ 10-20 วัน	22	27.5	10	34.5
3) น้อยกว่า 10 วัน/เดือน	33	41.2	10	34.5
รวม	80	100.0	29	100.0
จำนวนร้านจำหน่ายสินค้า โดยเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน				
1) 1 ร้าน	49	61.2	17	58.6
2) 2 ร้าน	24	30.0	8	27.6
3) 3 ร้าน	5	6.3	4	13.8
4) มากกว่า 3 ร้าน	2	2.5	0	0.0
รวม	80	100.0	29	100.0

ตารางที่ 4-13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

การใช้บริการร้านจำหน่ายสินค้า	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของร้านจำหน่ายสินค้าประเภทที่ใช้บริการเป็นประจำ				
1) ร้านสะดวกซื้อ	75	93.8	28	96.6
2) ร้านจำหน่ายผลไม้	48	60.0	16	55.2
3) ร้านจำหน่ายเสื้อผ้า	13	16.3	3	10.3
4) ร้านจำหน่ายรองเท้า	6	7.5	1	3.4
5) ร้านจำหน่ายเครื่องสำอาง	4	5.0	3	10.3
6) ประกันภัย	8	10.0	1	3.4
7) ร้านถ่ายเอกสาร	3	3.8	0	0.0
8) ร้านจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด	42	52.5	17	58.6
อื่น ๆ (เช่น ร้านกาแฟ ร้านโทรศัพท์ เป็นต้น)	4	5.0	2	6.9

4) การใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.3) ใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) มีเพียงบางส่วน (ร้อยละ 3.7) ไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากสาเหตุต่างๆ เช่น สินค้ามีราคาแพง และไม่ตรงกับความต้องการ เป็นต้น ในด้านความถี่ในการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) โดยมากกว่าครึ่งของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 53.2) ใช้บริการเกือบทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า สำหรับราคาสินค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 88.3) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) ในด้านความถี่ในการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณ ชั้น 1) โดยมากกว่าครึ่งของกลุ่มที่ใช้บริการ (ร้อยละ 56.7) ใช้บริการทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า สำหรับราคาสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.0) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-14)

ตารางที่ 4-14 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1) ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการบูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงานภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	77	96.3	30	100.0
2) ไม่ได้ใช้บริการ	3	3.7	0	0.0
รวม	80	100.0	30	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า	36	46.8	17	56.7
2) เกือบทุกครั้งที่มีการจัดบูธแสดงสินค้า	41	53.2	13	43.3
รวม	77	100.0	30	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	68	88.3	24	80.0
2) ไม่เหมาะสม	9	11.7	6	20.0
รวม	77	100.0	30	100.0

5) การใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)

กลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ในด้านความถี่ในการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.5) ใช้บริการทุกครั้งที่จัดกิจกรรมสำหรับราคาสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.7) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างคณะทำงานและหน่วยงานภายใน ธพส. ทั้งหมด (ร้อยละ 100.0) ใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ในด้านความถี่ในการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) โดยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 76.7) ใช้บริการทุกครั้งที่จัดกิจกรรม สำหรับราคาสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.3) เห็นว่ามีราคาที่เหมาะสม (ตารางที่ 4-15)

ตารางที่ 4-15 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรมในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2) ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การใช้บริการในกรณีที่มีการจัดกิจกรรม ในบริเวณลานอเนกประสงค์ (บริเวณ ชั้น 2)	พนักงาน ธพส.		คณะทำงาน และหน่วยงาน ภายใน ธพส.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการ	80	100.0	30	100.0
2) ไม่ได้ใช้บริการ	0	0.0	0	0.0
รวม	80	100.0	30	100.0
ความถี่ในการใช้บริการ				
1) ทุกครั้งที่จัดกิจกรรม	54	67.5	23	76.7
2) เกือบทุกครั้งที่จัดกิจกรรม	26	32.5	7	23.3
รวม	80	100.0	30	100.0
ความเหมาะสมของราคา				
1) เหมาะสม	67	83.7	22	73.3
2) ไม่เหมาะสม	13	16.3	8	26.7
รวม	80	100.0	30	100.0

ส่วนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวมความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ที่บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ดำเนินการ ในปี 2566 จำนวน 33 โครงการ/กิจกรรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รายละเอียดในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 4-16)

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการในปี 2566

โครงการ/กิจกรรม	จำนวนตัวอย่าง ที่สำรวจ (คน)	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
1. โครงการ			
1) โครงการเช่าใช้โทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)	33	4.67	มากที่สุด
2) โครงการเช่าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	42	4.67	มากที่สุด
3) โครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชัน ลูวิ่งในร่ม (Mobile Application: Sky Running)	32	4.72	มากที่สุด
4) โครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	42	4.69	มากที่สุด
5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี	40	4.73	มากที่สุด
6) โครงการงานตีเส้นจราจร	35	4.63	มากที่สุด
7) โครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD)	38	4.61	มากที่สุด
8) โครงการอัตลักษณ์องค์กร	52	4.75	มากที่สุด
9) โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม	32	4.53	มากที่สุด
2. กิจกรรม			
1) กิจกรรมอมบุญ (วันมาฆบูชา/วันวิสาขบูชา/วันเข้าพรรษา)	105	4.66	มากที่สุด
2) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)	30	4.57	มากที่สุด
3) กิจกรรมเคล็ดไม่ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	37	4.81	มากที่สุด
4) กิจกรรม Gov Sport Day	32	4.78	มากที่สุด
5) กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566	34	4.53	มากที่สุด
6) กิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED	34	4.79	มากที่สุด
7) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	40	4.83	มากที่สุด
8) กิจกรรม Garden Food truck & Music	32	4.81	มากที่สุด

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินการในปี 2566 (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	จำนวนตัวอย่าง ที่สำรวจ (คน)	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
9) กิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)	30	4.57	มากที่สุด
10) กิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริม สุขภาพจิต	30	4.60	มากที่สุด
11) กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ	82	4.70	มากที่สุด
12) กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปูกระเบื้อง)	34	4.88	มากที่สุด
13) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน	40	4.73	มากที่สุด
3. การสำรวจรายไตรมาส			
1) กิจกรรมดักบาตรประจำสัปดาห์	136	4.68	มากที่สุด
2) กิจกรรมบริจาคโลหิต	134	4.74	มากที่สุด
3) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส)	124	4.68	มากที่สุด
4) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio)	120	4.73	มากที่สุด
5) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ)	120	4.68	มากที่สุด
6) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running)	130	4.77	มากที่สุด
7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	126	4.77	มากที่สุด
8) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	132	4.76	มากที่สุด
9) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	138	4.74	มากที่สุด
10) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)	195	4.78	มากที่สุด
11) การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News	142	4.58	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	2,403	4.70	มากที่สุด

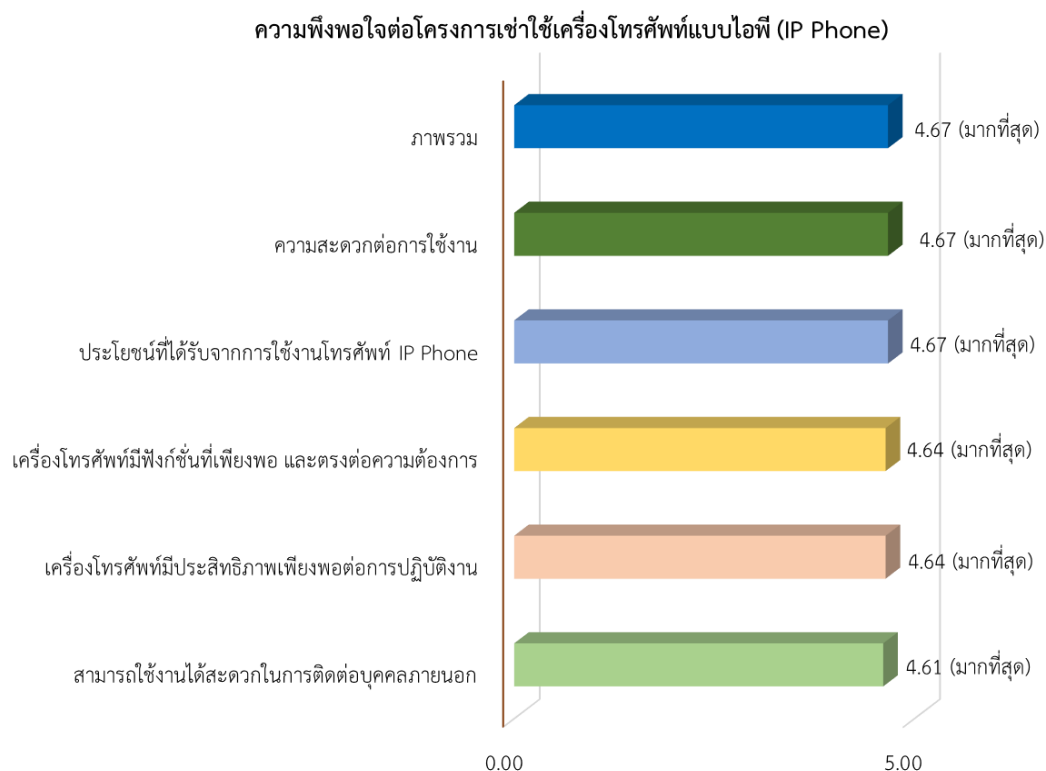
1. ผลการประเมินรายโครงการ

1) โครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)

โครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone) โดยดำเนินการจัดจ้างเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone) เนื่องจากพบปัญหาเครื่องโทรศัพท์ไม่เพียงพอต่อบุคลากรของ ธพส. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีเครื่องโทรศัพท์ที่รองรับการใช้งานที่จะเพิ่มขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างเพียงพอ และเพื่อให้มีเครื่องโทรศัพท์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน และสามารถติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะดวกต่อการใช้งาน และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานโทรศัพท์ IP Phone (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) เครื่องโทรศัพท์มีฟังก์ชันที่เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ และ เครื่องโทรศัพท์มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.64 เท่ากัน) สามารถใช้งานได้สะดวกในการติดต่อบุคคลภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.61) (แผนภูมิที่ 4-85)

แผนภูมิที่ 4-85 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)



2) โครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

โครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตำแหน่งที่ตั้งแผนที่ไปยังสถานที่หน่วยงานหรือร้านค้าภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมถึงอำนวยความสะดวกและเพิ่มความพึงพอใจให้กับหน่วยงานผู้ใช้ประโยชน์ในพื้นที่ และประชาชนผู้มาติดต่อมากยิ่งขึ้น

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถบอกทิศทางไปยังหน่วยงาน และร้านค้าต่างๆ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.71) ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ แสดงข้อความ เนื้อหา หรือโฆษณาที่น่าสนใจ และ ความสะดวกในการใช้งานระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 4.64 เท่ากัน) บริเวณติดตั้งระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในตำแหน่งที่สามารถพบเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60) (แผนภูมิที่ 4-86)

แผนภูมิที่ 4-86 ความพึงพอใจต่อโครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

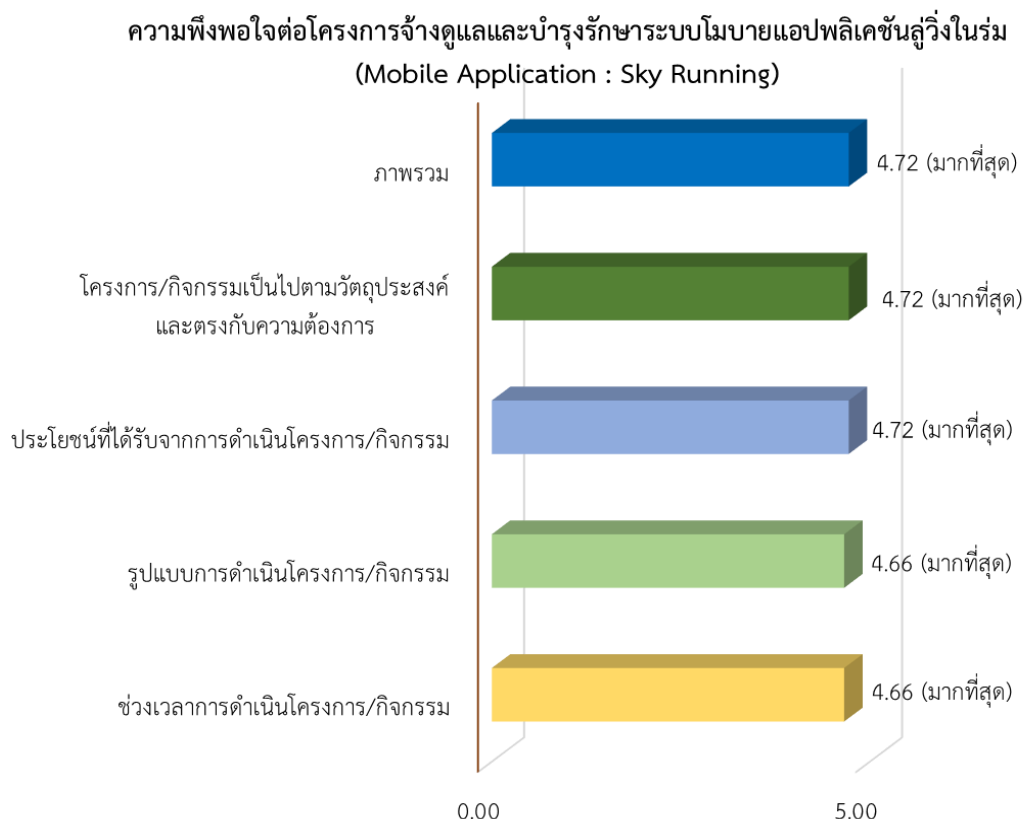


3) โครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชันลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application: Sky Running)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินโครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษาระบบโมบายแอปพลิเคชันลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application : Sky Running) เพื่อความทันสมัยด้วยระบบจับรอบสำหรับเก็บระยะทางด้วยบลูทูธ อาศัยการทำงานของแอปพลิเคชัน Sky Running ที่จะใช้ระยะทางวิ่งบนหน้าจอทุกครั้งที่ยิงผ่านจุด Check Point หมดปัญหาเรื่องสัญญาณ GPS ที่ไม่เสถียร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษาระบบโมบายแอปพลิเคชันลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application : Sky Running) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.66 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-87)

แผนภูมิที่ 4-87 ความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษาระบบโมบายแอปพลิเคชันลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application : Sky Running)

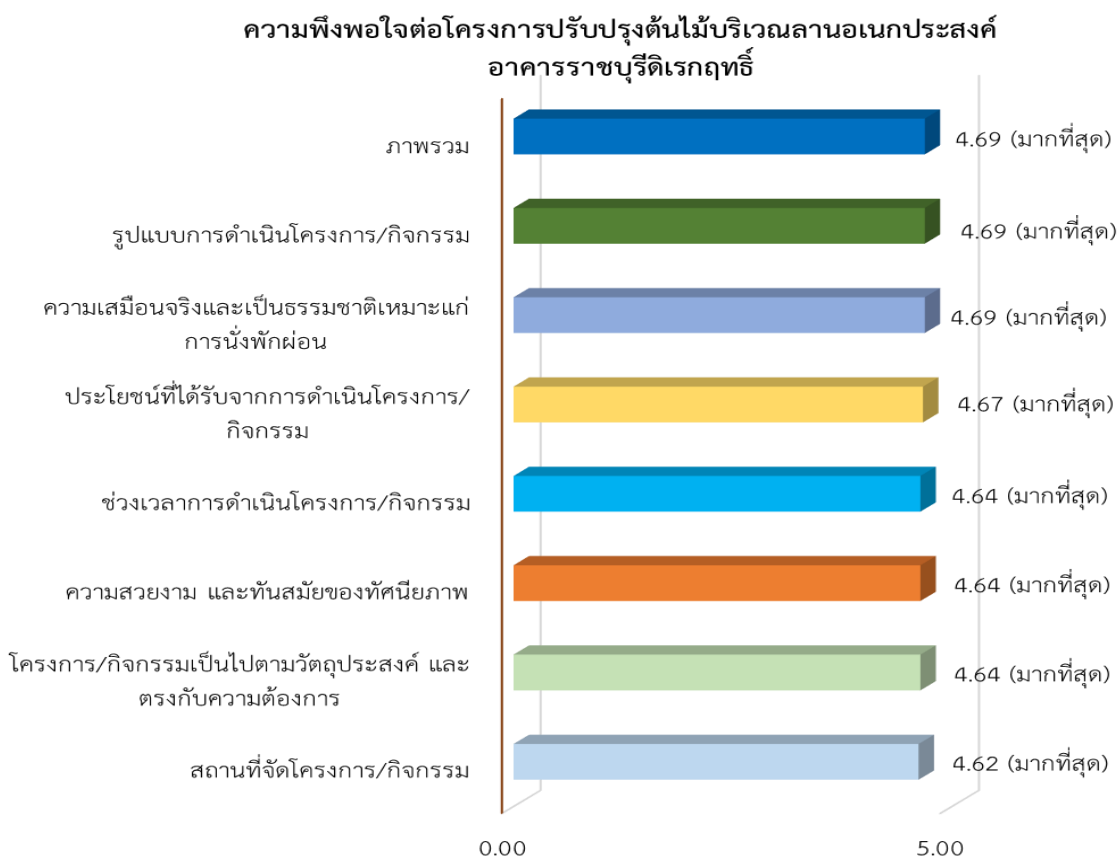


4) โครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินโครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เนื่องจากต้นไม้ประดิษฐ์ที่ตกแต่งที่นั้งพักคอยบริเวณลานเอนกประสงค์ ชั้น 2 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ พบว่า เกิดการชำรุดและเสื่อมโทรมจากการใช้งานตั้งแต่เปิดอาคาร จึงจะต้องดำเนินการปรับปรุงต้นไม้ประดิษฐ์ให้มีทัศนียภาพที่มีความสวยงามและคงทนพร้อมใช้งาน และเป็นจุดพักผ่อนของผู้ใช้อาคาร รวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ความเสมือนจริงและเป็นธรรมชาติเหมาะแก่การนั่งพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 4.69 เท่ากัน) ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ความสวยงาม และทันสมัยของทัศนียภาพ และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.64 เท่ากัน) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.62) (แผนภูมิที่ 4-88)

แผนภูมิที่ 4-88 ความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์

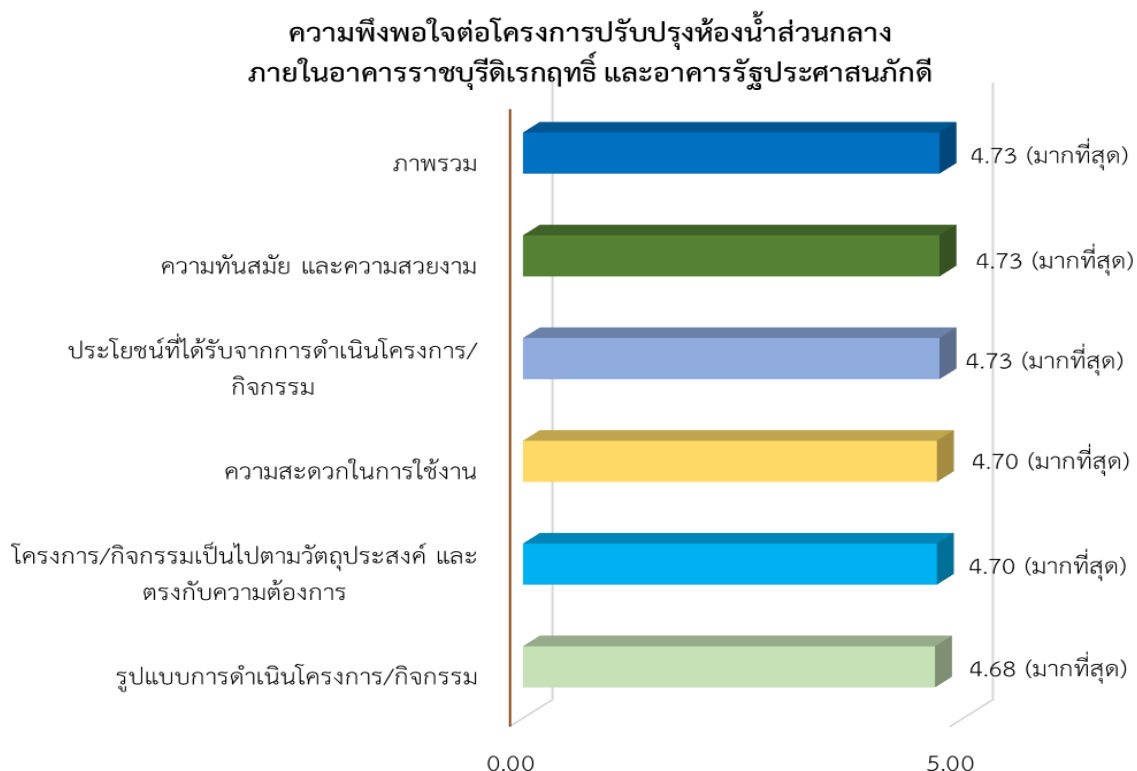


5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี

โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลาง ดำเนินการโดยบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) โดยปรับปรุงห้องน้ำชาย และหญิง รวมทั้งห้องน้ำสำหรับคนพิการ บริเวณ Core W ชั้น 2 และ Core N3 ชั้น 2 จำนวน 2 ห้อง ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ บริเวณ Core W4 ชั้น 1 Core W1 ชั้น 2 และ Core E1 ชั้น 2 จำนวน 3 ห้อง ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) จาก 5 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความทันสมัย และความสวยงาม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) ความสะดวกในการใช้งาน และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.70 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.68) (แผนภูมิที่ 4-89)

แผนภูมิที่ 4-89 ความพึงพอใจต่อโครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี

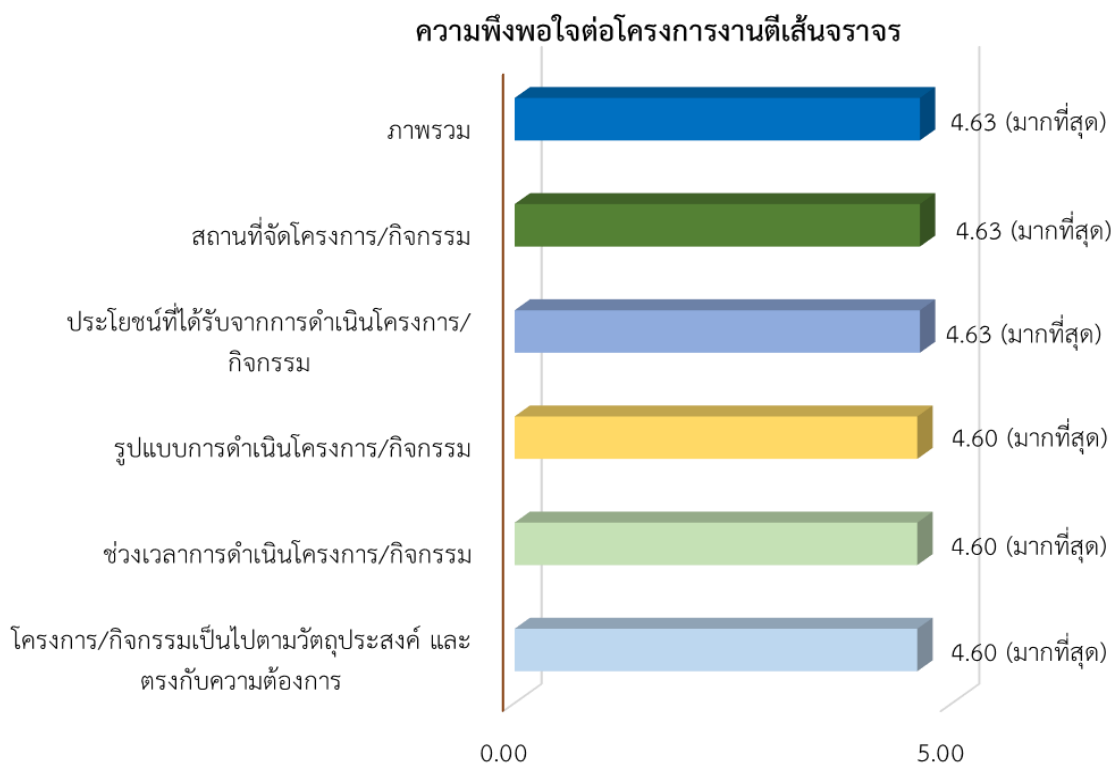


6) โครงการงานดีเส้นจรรยา

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินโครงการงานดีเส้นจรรยาณหมายเลข 12 ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการจรรยา และเกิดความปลอดภัยต่อผู้ที่ใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการงานดีเส้นจรรยา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-90)

แผนภูมิที่ 4-90 ความพึงพอใจต่อโครงการงานดีเส้นจรรยา

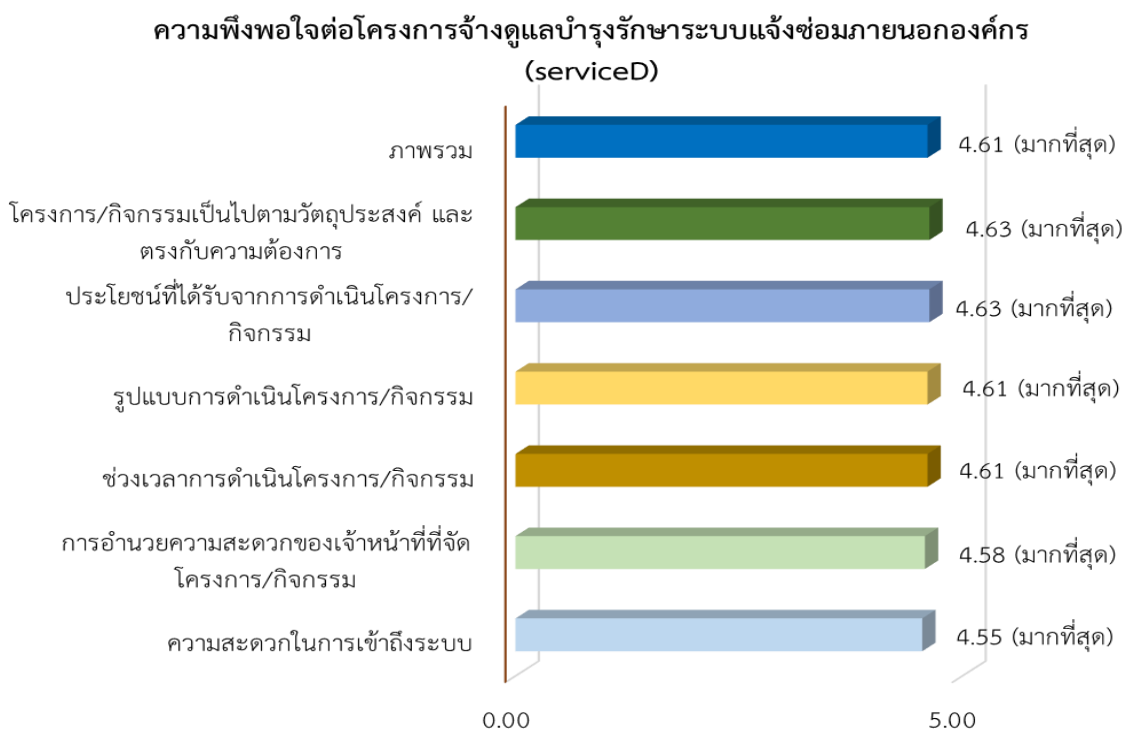


7) โครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ทพส.) ดำเนินโครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD) เพื่อให้การซ่อมแซมแก้ไขงานบำรุงรักษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.61 เท่ากัน) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.55) (แผนภูมิที่ 4-91)

แผนภูมิที่ 4-91 ความพึงพอใจต่อโครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD)

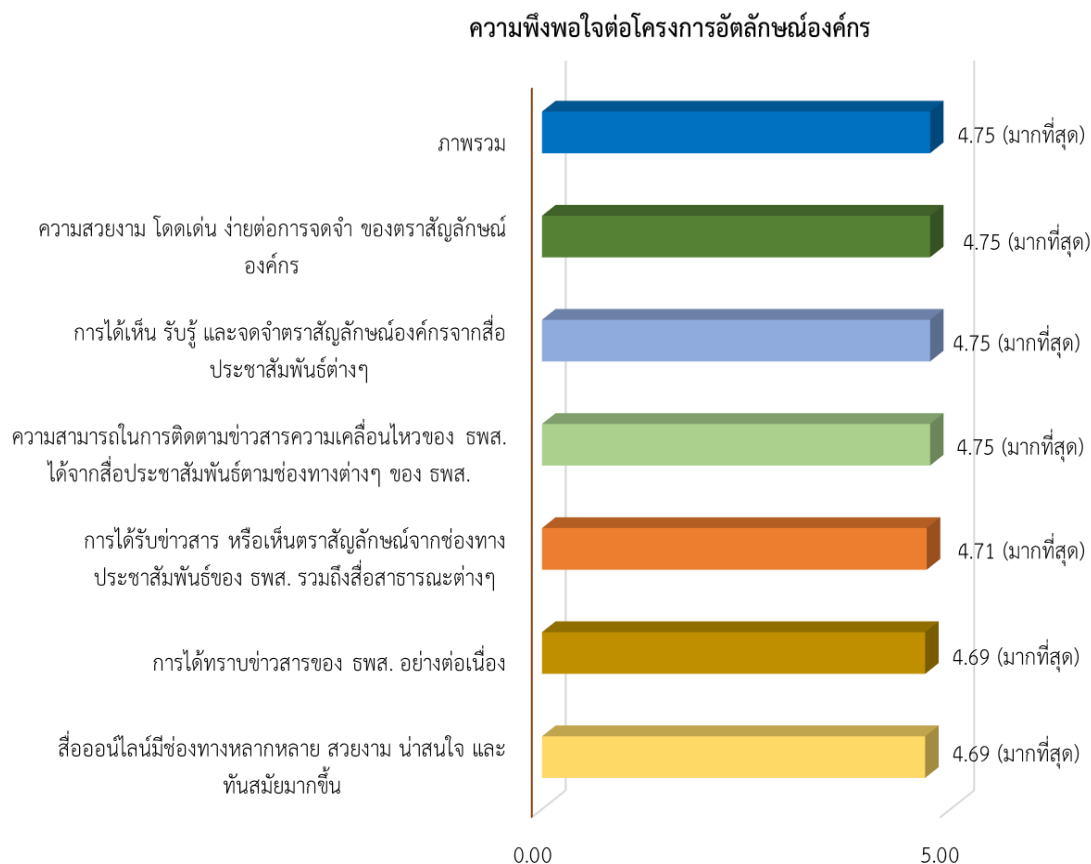


8) โครงการอัตลักษณ์องค์กร

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินโครงการอัตลักษณ์องค์กร โดยการจัดทำสื่อ Online และช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึง และสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวางสู่ภายนอก เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และมีการนำไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการอัตลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสวยงาม โดดเด่น ง่ายต่อการจดจำ ของตราสัญลักษณ์องค์กร การได้เห็น รับรู้ และจดจำตราสัญลักษณ์องค์กรจากสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ และ ความสามารถในการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของ ธพส. ได้จากสื่อประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่างๆ ของ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน) การได้รับข่าวสาร หรือเห็นตราสัญลักษณ์จากช่องทางประชาสัมพันธ์ของ ธพส. รวมถึงสื่อสาธารณะต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.71) การได้ทราบข่าวสารของ ธพส. อย่างต่อเนื่อง และ สื่อออนไลน์มีช่องทางหลากหลาย สวยงาม น่าสนใจ และทันสมัยมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.69 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-92)

แผนภูมิที่ 4-92 ความพึงพอใจต่อโครงการอัตลักษณ์องค์กร

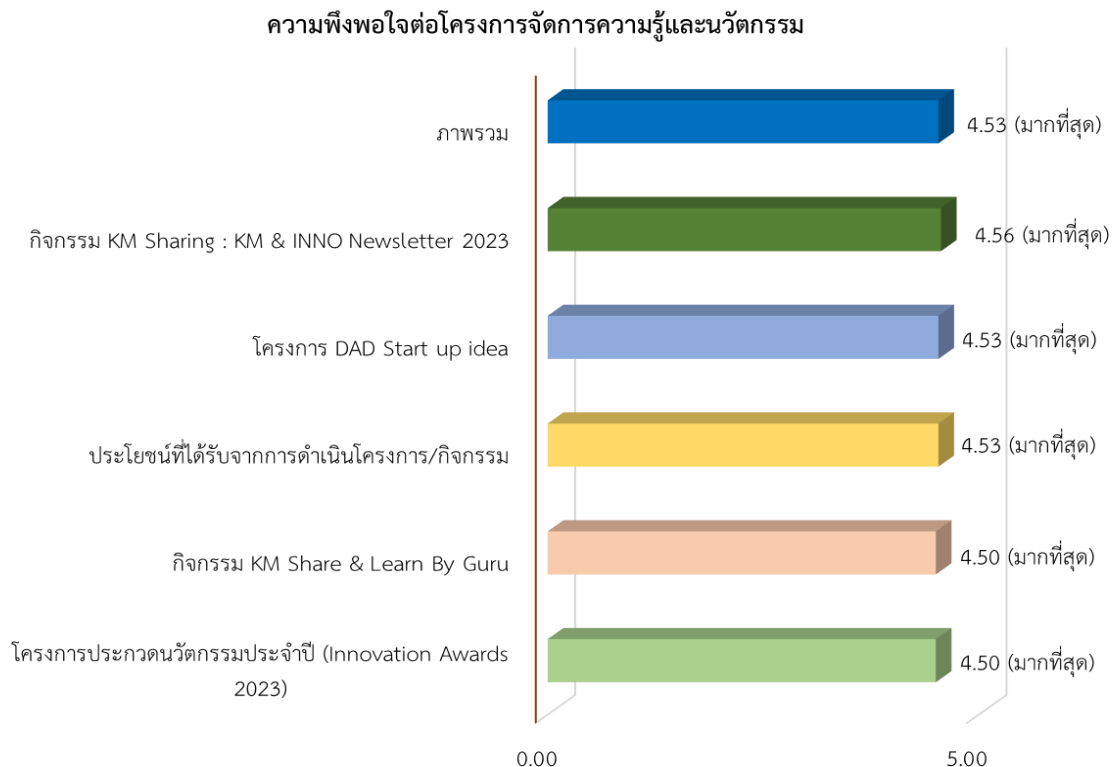


9) โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ตระหนักถึงการสร้างเสริมองค์ความรู้ และนวัตกรรมต่างๆ ที่จะนำมาพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ จึงดำเนินโครงการและกิจกรรม ภายใต้โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม ดังนี้ 1) โครงการ DAD Start up idea 2) โครงการประกวดนวัตกรรมประจำปี (Innovation Awards 2023) 3) กิจกรรม KM Sharing : KM & INNO Newsletter 2023 4) กิจกรรม KM Share & Learn By Guru

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อโครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจกรรม KM Sharing : KM & INNO Newsletter 2023 (ค่าเฉลี่ย 4.56) โครงการ DAD Start up idea (ค่าเฉลี่ย 4.53) ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.53) กิจกรรม KM Share & Learn By Guru (ค่าเฉลี่ย 4.50) โครงการประกวดนวัตกรรมประจำปี (Innovation Awards 2023) (ค่าเฉลี่ย 4.50) (แผนภูมิที่ 4-93)

แผนภูมิที่ 4-93 ความพึงพอใจต่อโครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม



2. ผลการประเมินรายการกิจกรรม

1) กิจกรรมออมบุญ

กิจกรรมออมบุญ ดำเนินกิจกรรม จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

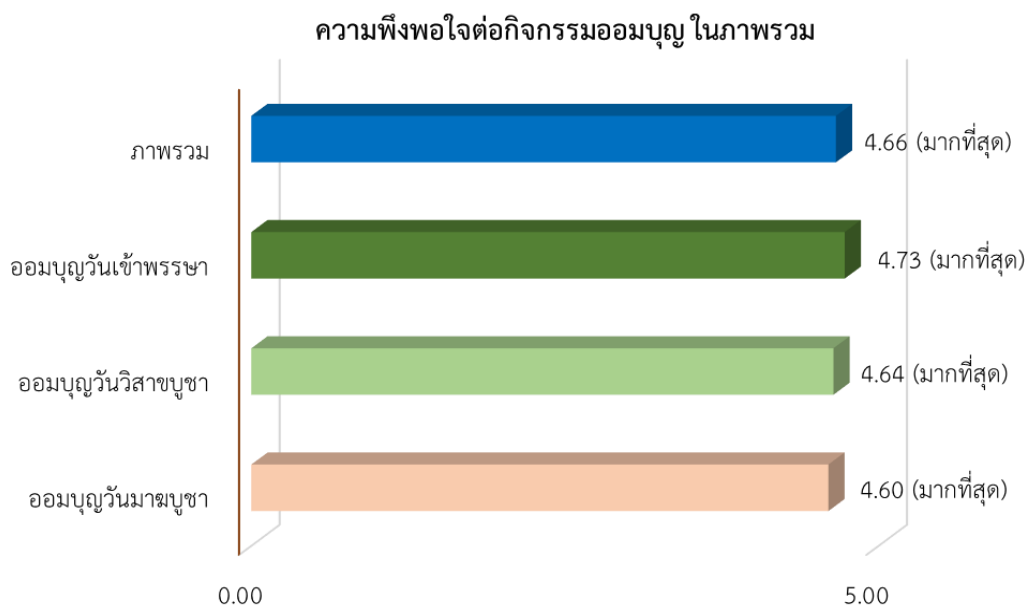
1.1) ออมบุญวันมาฆบูชา วันที่ 1 มีนาคม 2566 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เวลา 08.00-09.30 น. และ วันที่ 3 มีนาคม 2566 เวลา 08.00-09.30 น. โดยได้นิมนต์พระสงฆ์ จำนวน 9 รูป จากวัดหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

1.2) ออมบุญวันวิสาขบูชา วันที่ 22 พฤษภาคม 2566 เวลา 08.00-09.30 น. ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี และวันที่ 23 พฤษภาคม 2566 เวลา 08.00-09.30 น. ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ โดยได้นิมนต์พระสงฆ์ จำนวน 9 รูป จากวัดคลองบ้านใหม่ กรุงเทพมหานคร

1.3) ออมบุญวันเข้าพรรษา วันที่ 21 กรกฎาคม 2566 เวลา 08.00-09.30 น. ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และวันที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 08.00-09.30 น. ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี โดยได้นิมนต์พระสงฆ์ จำนวน 9 รูป จากวัดเวฬุวนาราม (วัดไผ่เขียว) ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

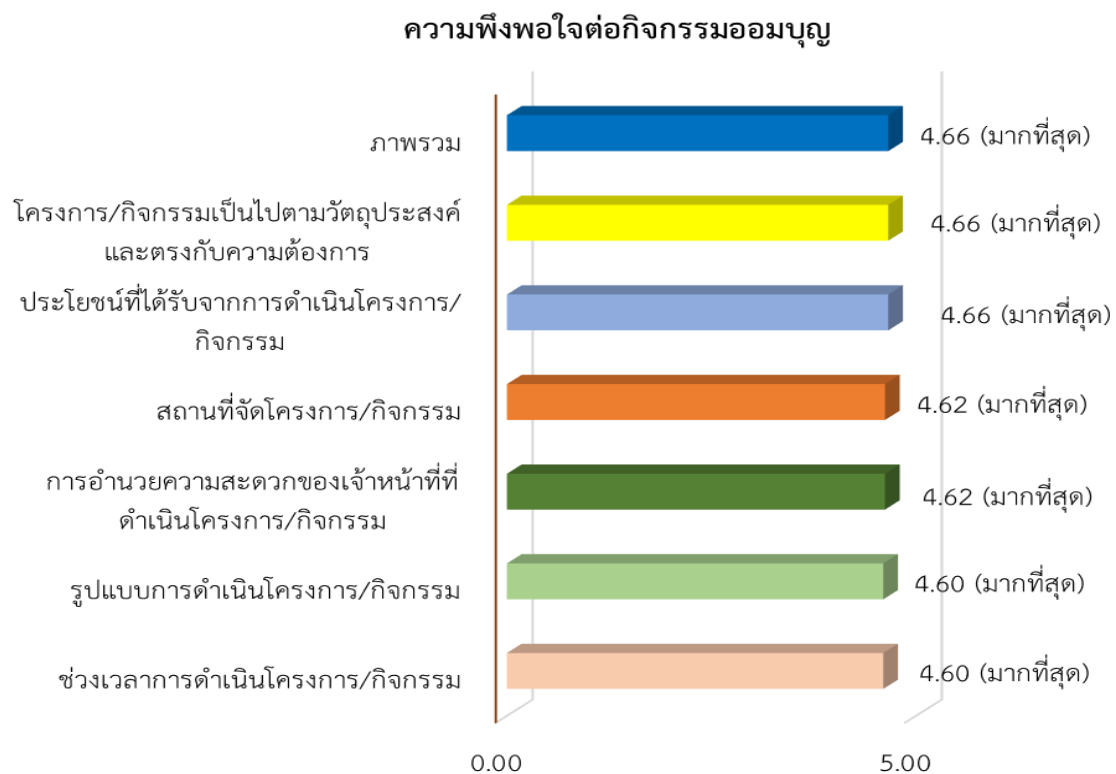
ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ ทั้ง 3 ครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ออมบุญวันเข้าพรรษา (ค่าเฉลี่ย 4.73) ออมบุญวันวิสาขบูชา (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ ออมบุญวันมาฆบูชา (ค่าเฉลี่ย 4.60) (แผนภูมิที่ 4-94)

แผนภูมิที่ 4-94 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ ในภาพรวม



ทั้งนี้ จาก 6 ประเด็นที่ประเมินในภาพรวม พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.66 เท่ากัน) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.62 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-95)

แผนภูมิที่ 4-95 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมออมบุญ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน ในภาพรวม



กิจกรรมออมบุญ

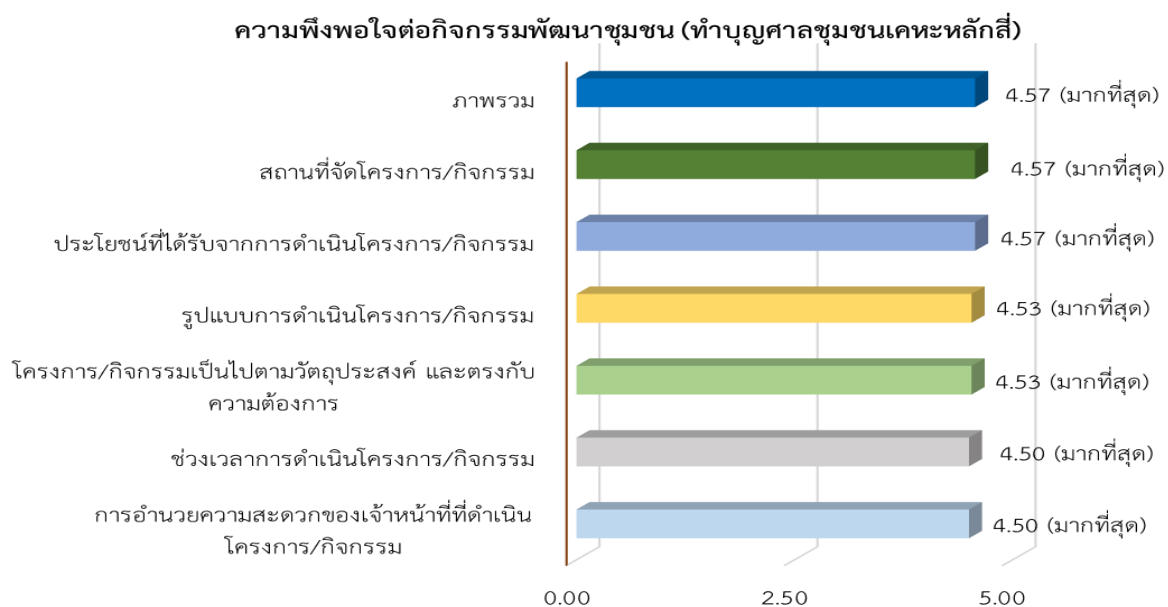


2) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. จึงดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชนเคหะหลักสี่ จัดพิธีทำบุญไหว้ศาลพ่อปู่ ชัยมงคล และร่วมทำบุญถวายภัตตาหารพระภิกษุสงฆ์ เพื่อเป็นสิริมงคลแก่ผู้พักอาศัย ภายในชุมชนเคหะหลักสี่

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-96)

แผนภูมิที่ 4-96 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)



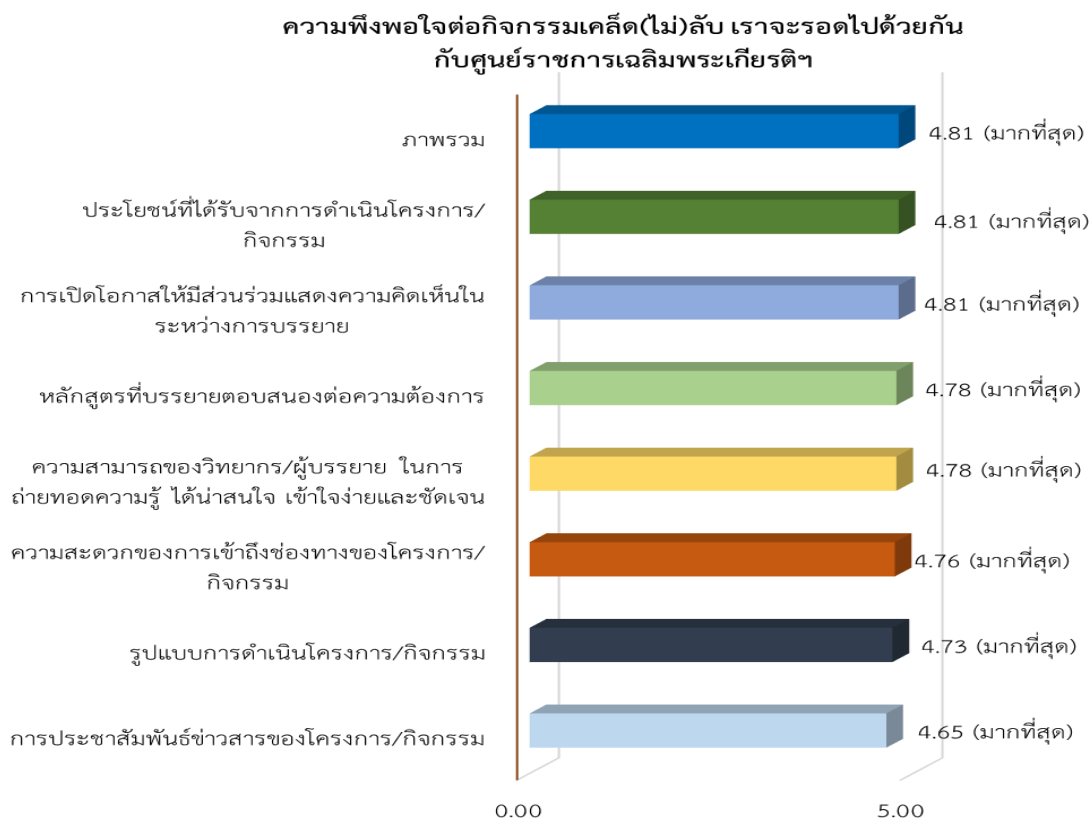
3) กิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

กิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ เป็นกิจกรรมที่ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้เล็งเห็นถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกอบการรายย่อยมีรายได้ลดลง เนื่องจากไม่สามารถเปิดร้านขายของได้ตามปกติ ประกอบกับกระแสพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากการซื้อของตามร้านค้าทั่วไปสู่ออนไลน์มากขึ้น ทำให้ธุรกิจออนไลน์เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ในยุคดิจิทัล ธพส. จึงได้จัดกิจกรรม “เคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกันกับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ในวันเสาร์ที่ 8 กรกฎาคม 2566

เวลา 09.00-16.30 น. โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้เรียนรู้ทักษะในการสร้างธุรกิจให้เติบโตพร้อมกับสร้างรายได้มากยิ่งขึ้นผ่าน 5 หลักสูตรออนไลน์ ได้แก่ หลักสูตรเคล็ดลับการสร้างธุรกิจบนโลกออนไลน์ หลักสูตรการสร้างตัวตนบนโลกออนไลน์ สื่อสารอย่างไรให้มีแคร็กเตอร์ หลักสูตรเทคนิคการถ่ายภาพและตัดต่อคลิปวิดีโอให้น่าสนใจด้วยโทรศัพท์มือถือ หลักสูตร Into Metaverse Era เข้าสู่ยุคโลกเสมือน และ หลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารแบบมีเสน่ห์

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกันกับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่าทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในระหว่างการบรรยาย และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน) หลักสูตรที่บรรยายตอบสนองต่อความต้องการ และ ความสามารถของวิทยากร/ผู้บรรยาย ในการถ่ายทอดความรู้ ได้น่าสนใจ เข้าใจง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.78 เท่ากัน) ความสะดวกของการเข้าถึงช่องทางของโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.76) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.73) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.65) (แผนภูมิที่ 4-97)

แผนภูมิที่ 4-97 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมเคล็ด(ไม่)ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

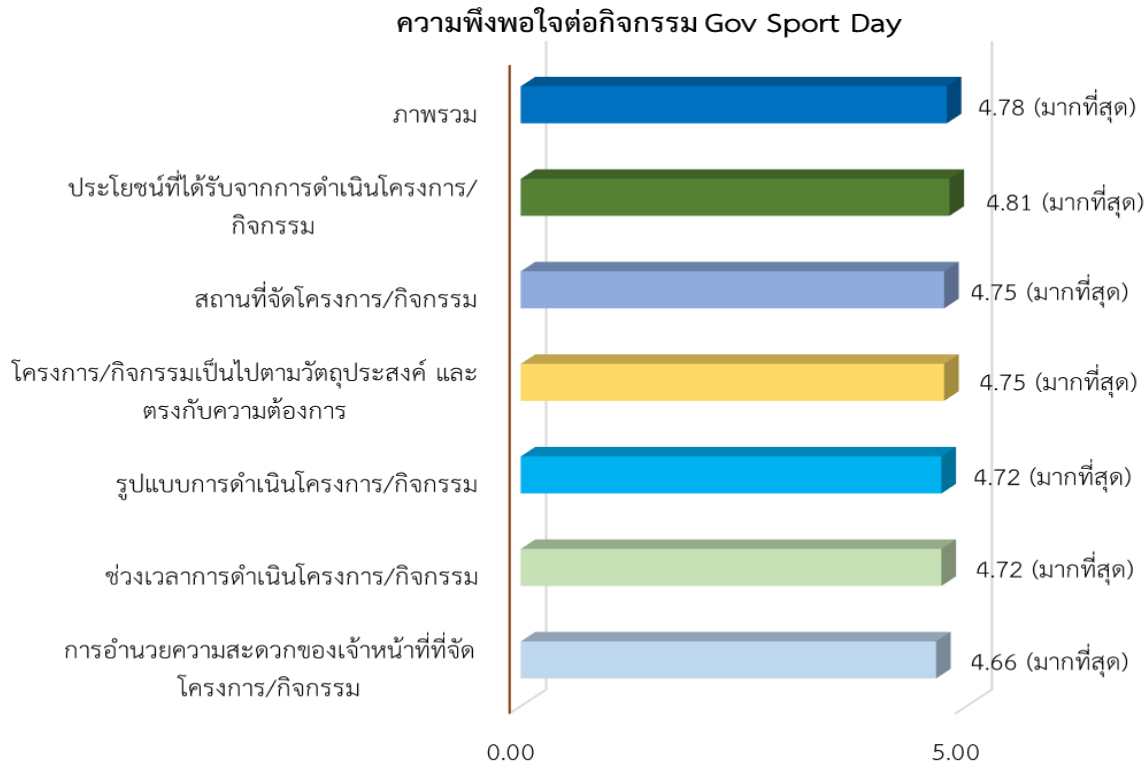


4) กิจกรรม Gov Sport Day

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้ตระหนักถึงการทำงานในปัจจุบัน ที่ต้องเร่งรีบ ท่ามกลางการทำงาน ส่งผลให้เกิดโรค Office Syndrome กันมาก ธพส. จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการออกกำลังกาย ในสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกสบาย อันจะส่งผลให้มีสุขภาพที่ดี จึงได้จัดกิจกรรม Corporate Social Responsibility (CSR) ขึ้นเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ในการสร้างความตระหนัก ส่งเสริม สนับสนุน การเล่นกีฬาภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จึงได้จัดโครงการประกวดคลิปสั้น ในหัวข้อ : พิตลดพุง GOV FIT DAY ภายใต้กิจกรรม Gov Sport Day ขึ้นเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการออกกำลังกายภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและการมีส่วนร่วมกับผู้เช่าภาครัฐ ผู้เช่าภาคเอกชน รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม Gov Sport Day อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.81) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.72 เท่ากัน) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.66) (แผนภูมิที่ 4-98)

แผนภูมิที่ 4-98 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม Gov Sport Day



กิจกรรม Gov Sport Day

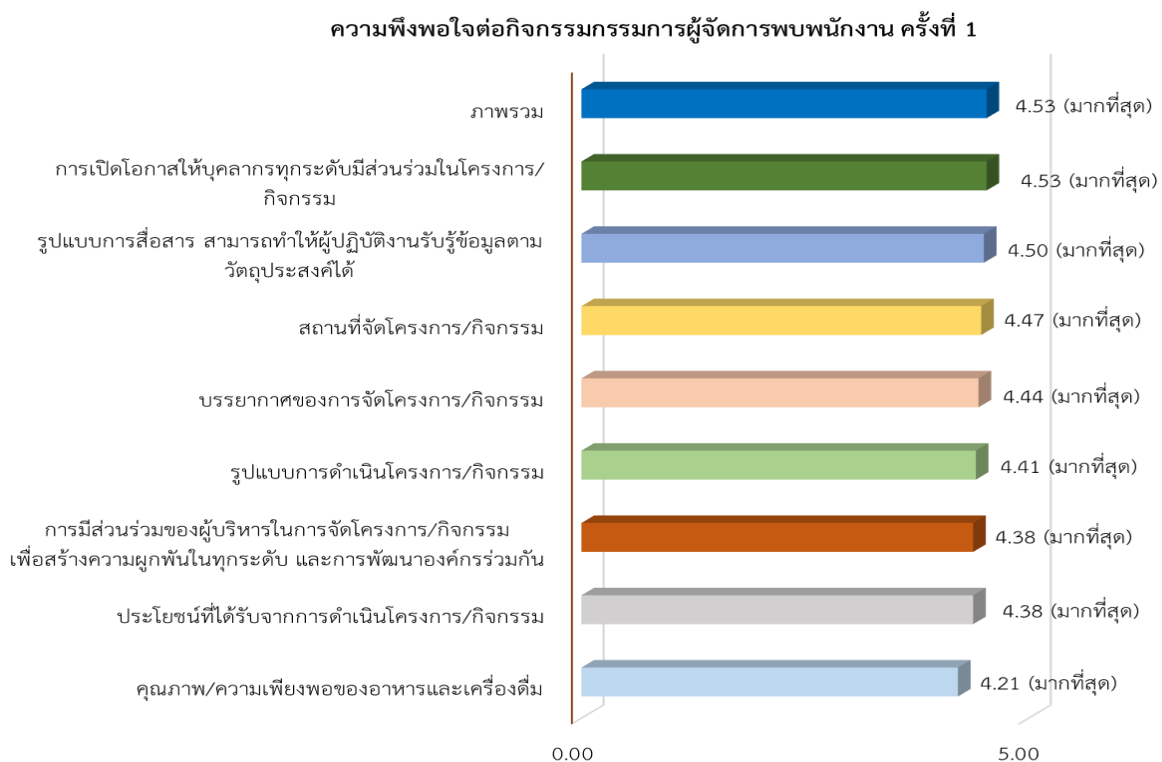


5) กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566

กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1 ดำเนินการวันที่ 20 เมษายน 2566 เวลา 11.00 – 16.00 น. ณ อาคารทรงกลม ชั้น 1 ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) โดยภายในกิจกรรม ประกอบด้วย การสัมมนาชี้แจงและทำความเข้าใจถึงทิศทางและวิสัยทัศน์ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HR) การจัดการความรู้และนวัตกรรม (KM & IM) รวมถึงหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานของ ธพส. ในปี 2565

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) จาก 8 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.53) รูปแบบการสื่อสาร สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.47) บรรยากาศของการจัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.44) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.41) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างความผูกพันในทุกระดับ และการพัฒนาองค์กรร่วมกัน และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) คุณภาพ/ความเพียงพอของอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.21) (แผนภูมิที่ 4-99)

แผนภูมิที่ 4-99 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566



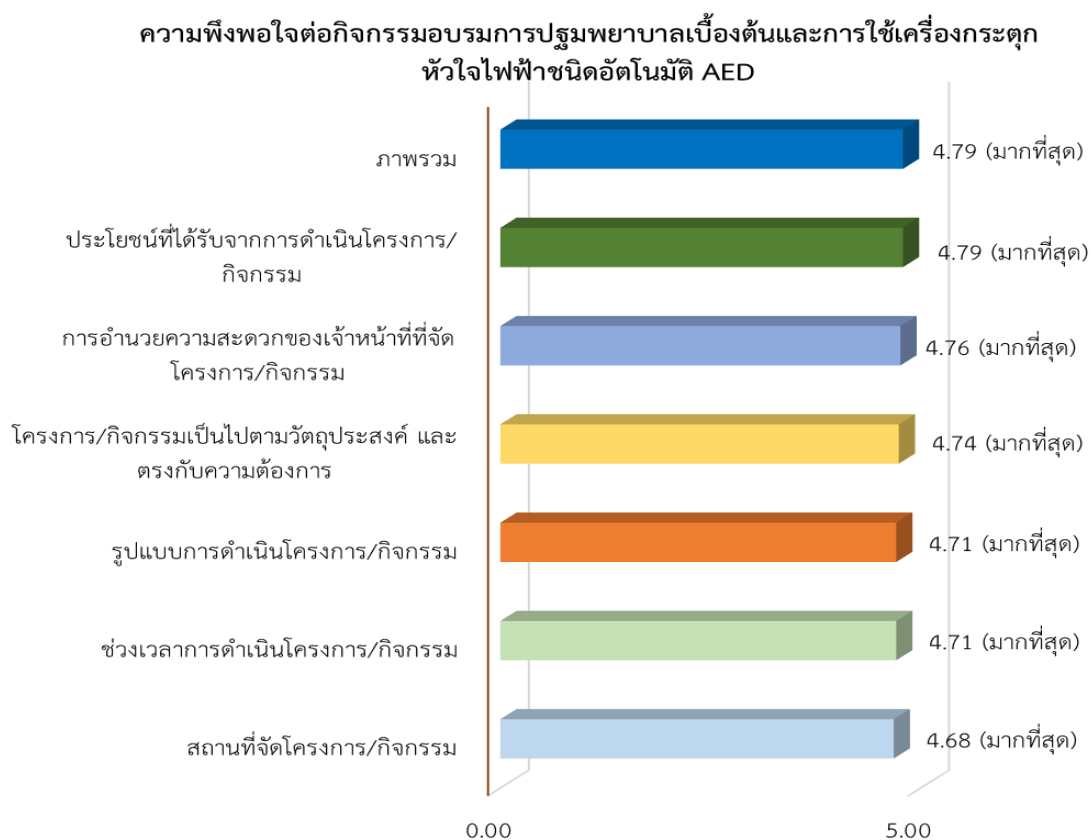
6) กิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ

AED

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินกิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED ให้แก่หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ สำหรับหลักสูตรที่อบรม ได้แก่ การปฐมพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency first aid) ในภาวะต่าง ๆ การช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) การจัดทำพนักฟื้นผู้ป่วยเจ็บทั่วไป การแก้ทางเดินหายใจถูกอุดกั้น (Choking) และสาธิตการใช้เครื่องฟื้นคืนคลื่นไฟฟ้าหัวใจแบบอัตโนมัติ AED

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) จาก 6 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.79) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.76) โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.68) (แผนภูมิที่ 4-100)

แผนภูมิที่ 4-100 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED

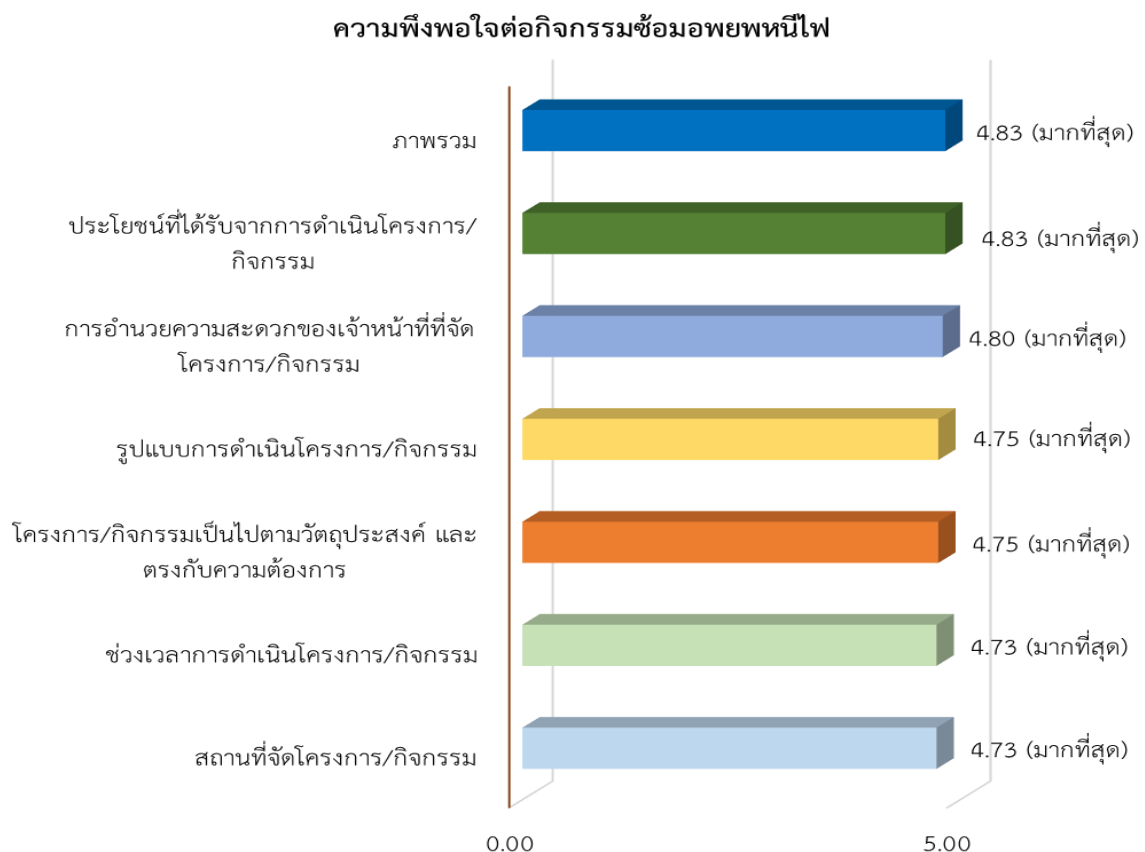


7) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านปลอดภัยของประชาชนภายในและบริเวณใกล้เคียง อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี จึงได้ทำการจัดกิจกรรมการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ในวันศุกร์ที่ 3 พฤศจิกายน 2566 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และวันศุกร์ที่ 17 พฤศจิกายน 2566 ณ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.83) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.80) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-101)

แผนภูมิที่ 4-101 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ



กิจกรรมซ้อมอพยพหนีไฟ

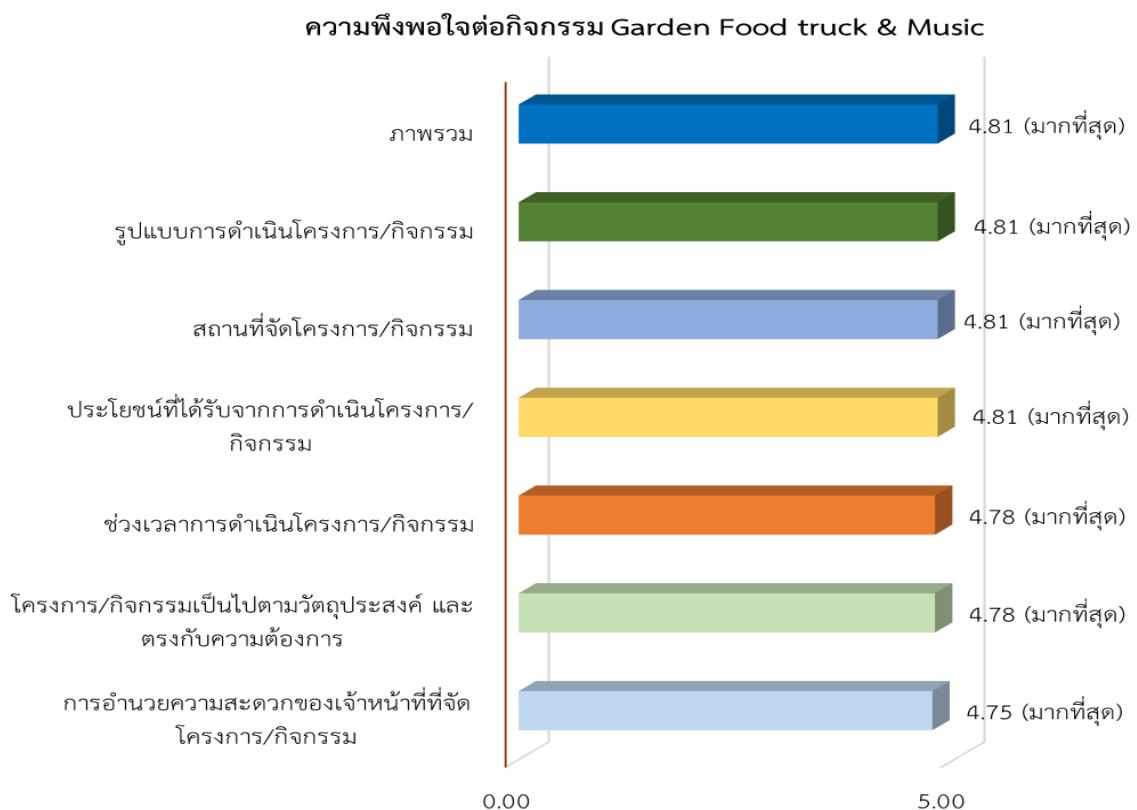


8) กิจกรรม Garden Food truck & Music

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินการจัดกิจกรรม CSR ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยดำเนินกิจกรรม GARDEN FOOD TRUCK ณ บริเวณสวนหลังศาลพระพรหม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทั้งนี้ ภายในกิจกรรมสามารถพักผ่อนเพลิดเพลินกับการจิบอาหาร Food Truck มากกว่า 15 ร้าน นอกจากนี้ ยังมีการแสดงดนตรี พร้อมทั้งอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม ที่หลากหลาย ตามแนวคิดตะลอนทัวร์อาหาร 4 ภาค ในวันศุกร์ที่ 1, 8, 15 และ 22 ธันวาคม 2566 ตั้งแต่เวลา 17.00-20.00 น.

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม Garden Food truck & Music อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.78 เท่ากัน) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.75) (แผนภูมิที่ 4-102)

แผนภูมิที่ 4-102 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม Garden Food truck & Music



กิจกรรม Garden Food Truck & Music



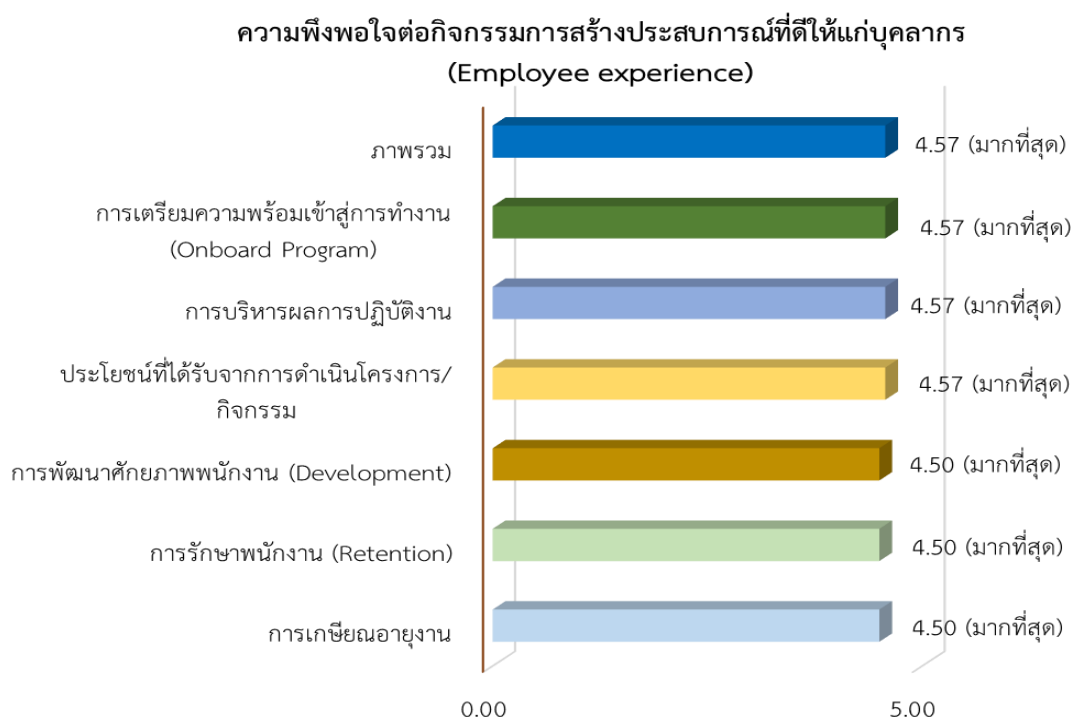
9) กิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินกิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience) โดยมีรายละเอียดของกิจกรรม ดังนี้

- 1) การเตรียมความพร้อมเข้าสู่การทำงาน (Onboard Program) (การอบรมพนักงานใหม่/กรรมการผู้จัดการพบพนักงานใหม่)
- 2) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS))
- 3) การพัฒนาศักยภาพพนักงาน (Development) (การอบรมพัฒนาพนักงานทุกระดับ เช่น พัฒนาพนักงานตาม IPD พัฒนากลุ่ม Talent พัฒนากลุ่ม Successor)
- 4) การรักษาพนักงาน (Retention) (จัดกิจกรรมรักษาความสามัคคีและความผูกพันองค์กร เช่น กิจกรรมส่งเสริมค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (CUPID Day) กิจกรรมวันธรรมมาภิบาล (CG Day))
- 5) การเกษียณอายุงาน (กิจกรรมมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุ)

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเตรียมความพร้อมเข้าสู่การทำงาน (Onboard Program) การบริหารผลการปฏิบัติงาน และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.57 เท่ากัน) การพัฒนาศักยภาพพนักงาน (Development) การรักษาพนักงาน (Retention) และ การเกษียณอายุงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-103)

แผนภูมิที่ 4-103 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)

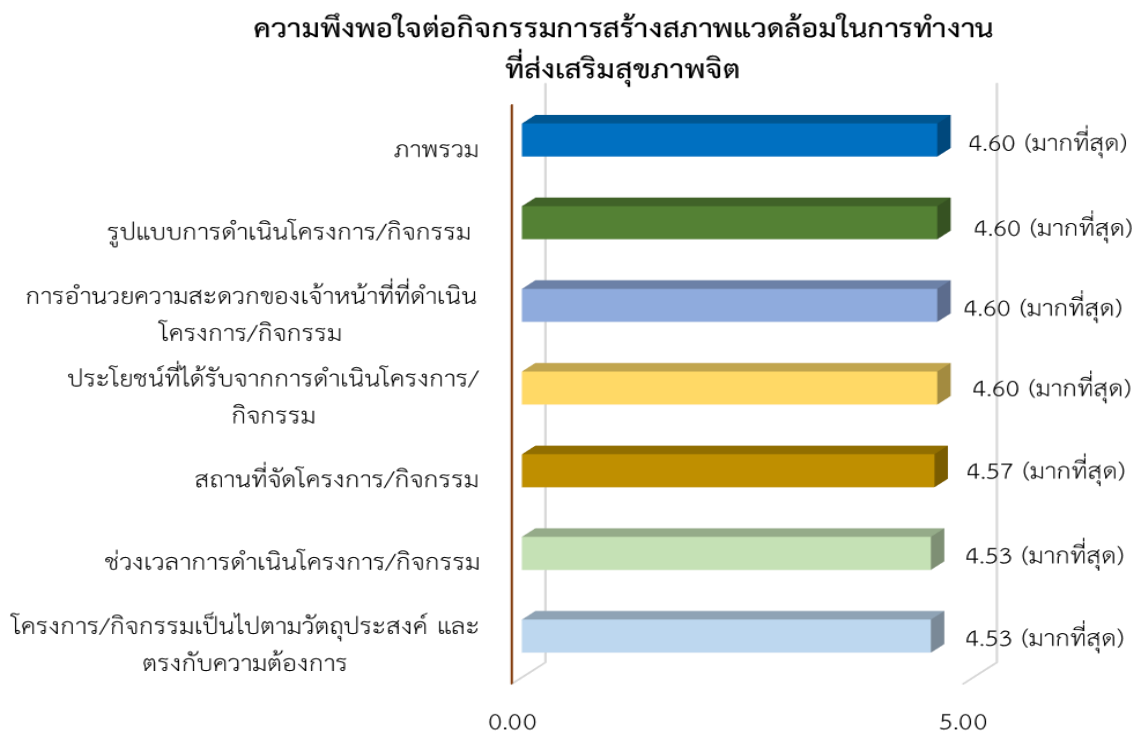


10) กิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ดำเนินกิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต โดยมีการรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการ/การคัดกรอง/ประเมินสุขภาพจิต/ให้คำปรึกษา และให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจิต เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.57) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-104)

แผนภูมิที่ 4-104 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต

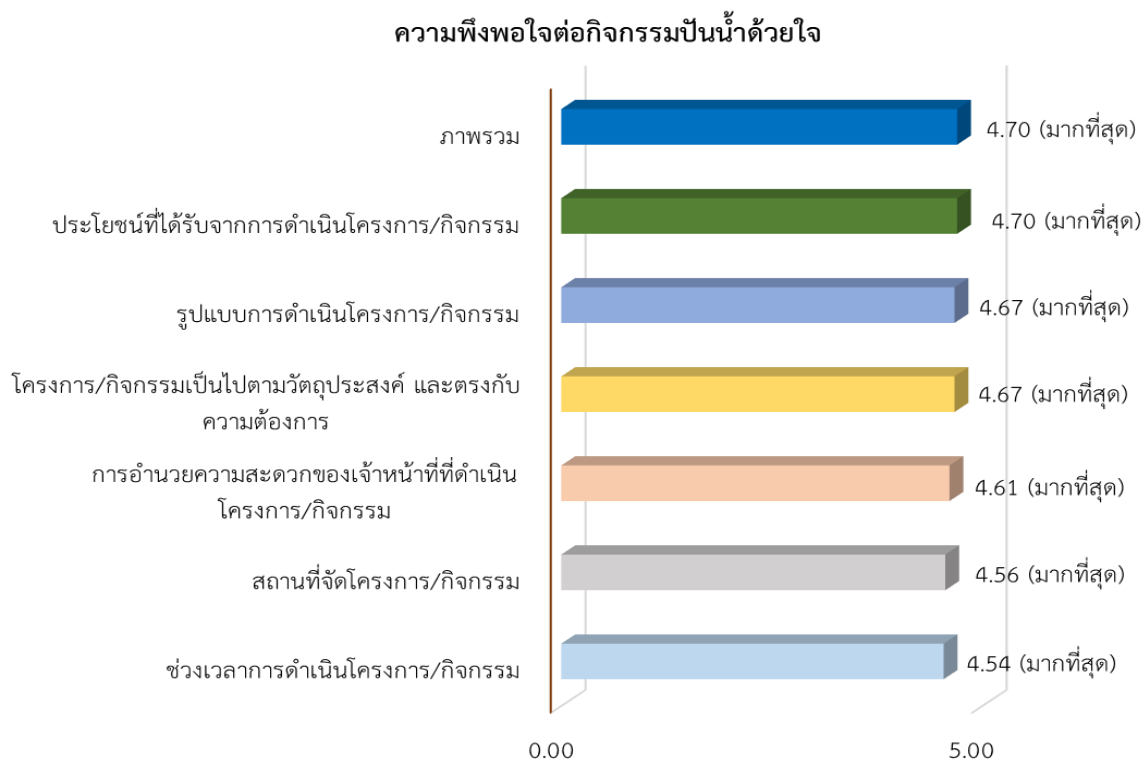


11) กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ

กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ ดำเนินกิจกรรมโดยการส่งมอบตู้น้ำดื่ม จำนวน 6 เครื่อง ให้แก่โรงเรียนทุ่งสองห้อง (คุปตัชฌีรอุทิศ) โดยนางสาวกฤษมา ทรงผาสุก ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เป็นผู้ส่งมอบให้กับนางระวีพร แสนพยุห์ ผู้อำนวยการโรงเรียน พร้อมคณะครูและนักเรียน รับมอบตู้น้ำดื่ม ณ โรงเรียนทุ่งสองห้อง (คุปตัชฌีรอุทิศ) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในวันอังคารที่ 6 มิถุนายน 2566

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมปันน้ำด้วยใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.70) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน) การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.61) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.56) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.54) (แผนภูมิที่ 4-105)

แผนภูมิที่ 4-105 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมปันน้ำด้วยใจ



กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ

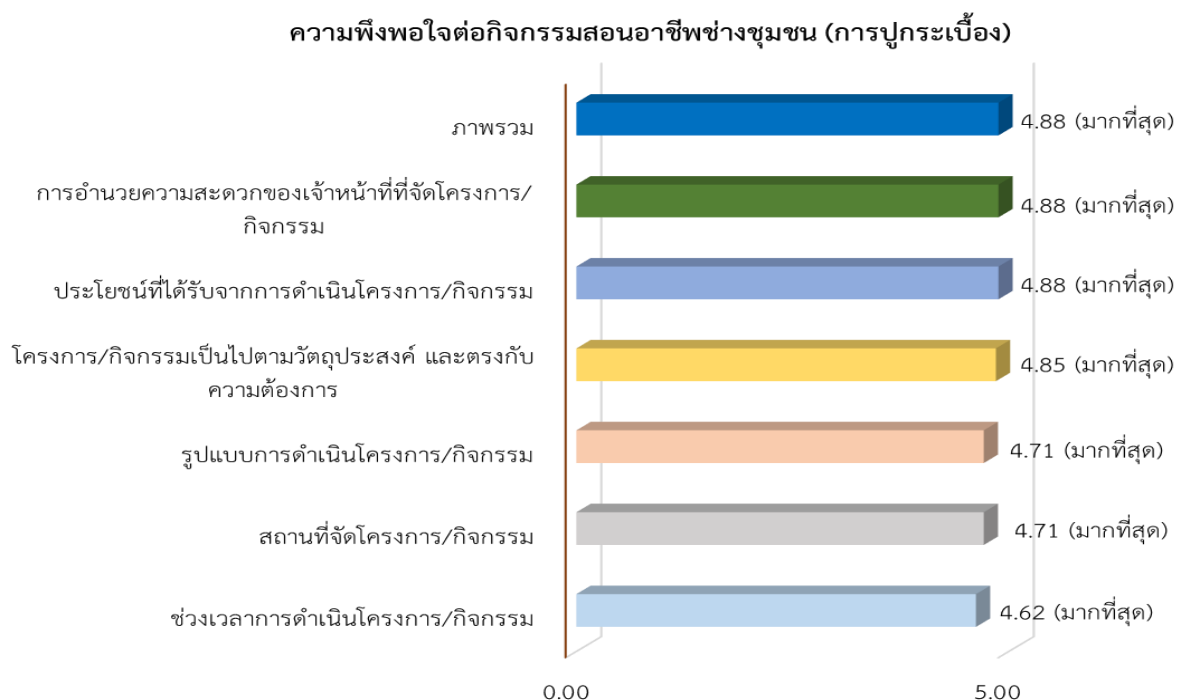


12) กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปุกระเบียง)

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. และได้ตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนบริเวณโดยรอบ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จึงดำเนินการสอนปูพื้นกระเบื้อง ภายใต้กิจกรรมสอนอาชีพชุมชน ณ เคหะชุมชนหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ นางสาวกฤษมา ทรงผาสุก ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และ นายวรชัย ตั้งคุณากรณ์ ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) และคณะ ได้ดำเนินการส่งมอบพื้นที่ปรับปรุงการปุกระเบียงให้แก่ชุมชน เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2566

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปุกระเบียง) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.88 เท่ากัน) โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.62) (แผนภูมิที่ 4-106)

แผนภูมิที่ 4-106 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปุกระเบียง)



กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปูกระเบื้อง)



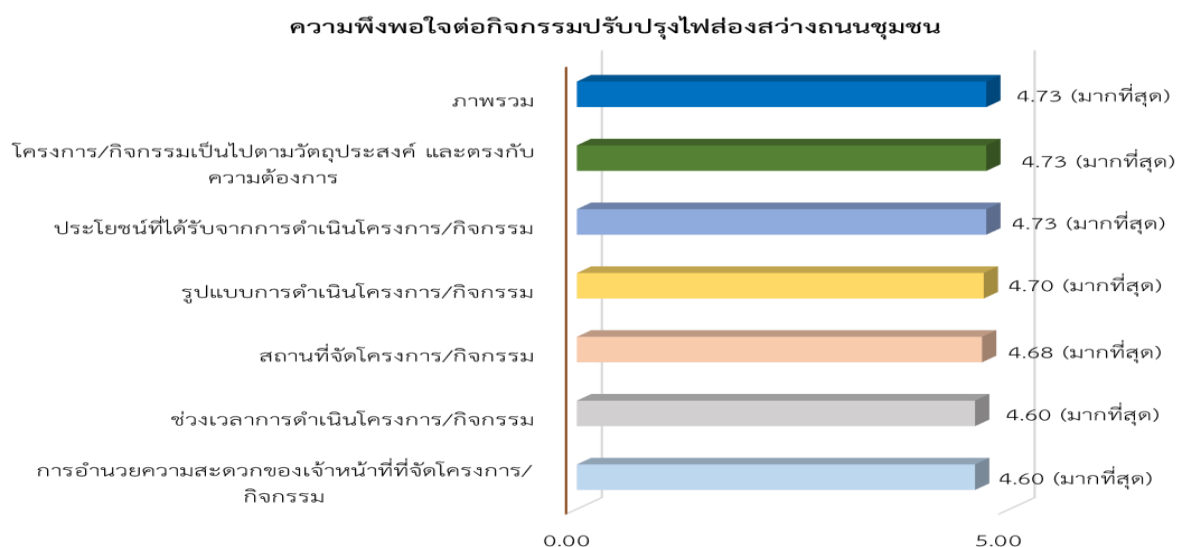
13) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ตระหนักถึงความสำคัญของชุมชนรอบข้าง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงไฟส่องสว่าง ถนนเคหะชุมชนหลักสี่ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้พักอาศัยในชุมชนดังกล่าว โดยดำเนินการติดตั้งไฟส่องสว่างในพื้นที่ส่วนกลางของชุมชนจำนวน 18 จุด หรือ 18 โคม และส่งมอบให้กับชุมชนเป็นที่เรียบร้อย พร้อมกับซ่อมแซมกรณีเสาไฟเก่ามีจุดชำรุดเสียหาย โดยแสงสว่างช่วยป้องกันอุบัติเหตุ เพิ่มความปลอดภัยและลดการเกิดอาชญากรรม ให้แก่ผู้พักอาศัยภายในชุมชน อีกทั้งช่วยสร้างสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้นในเวลากลางคืน



ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โครงการ/กิจกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตรงกับความต้องการ และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.70) สถานที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.68) ช่วงเวลาการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่จัดโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน) (แผนภูมิที่ 4-107)

แผนภูมิที่ 4-107 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน



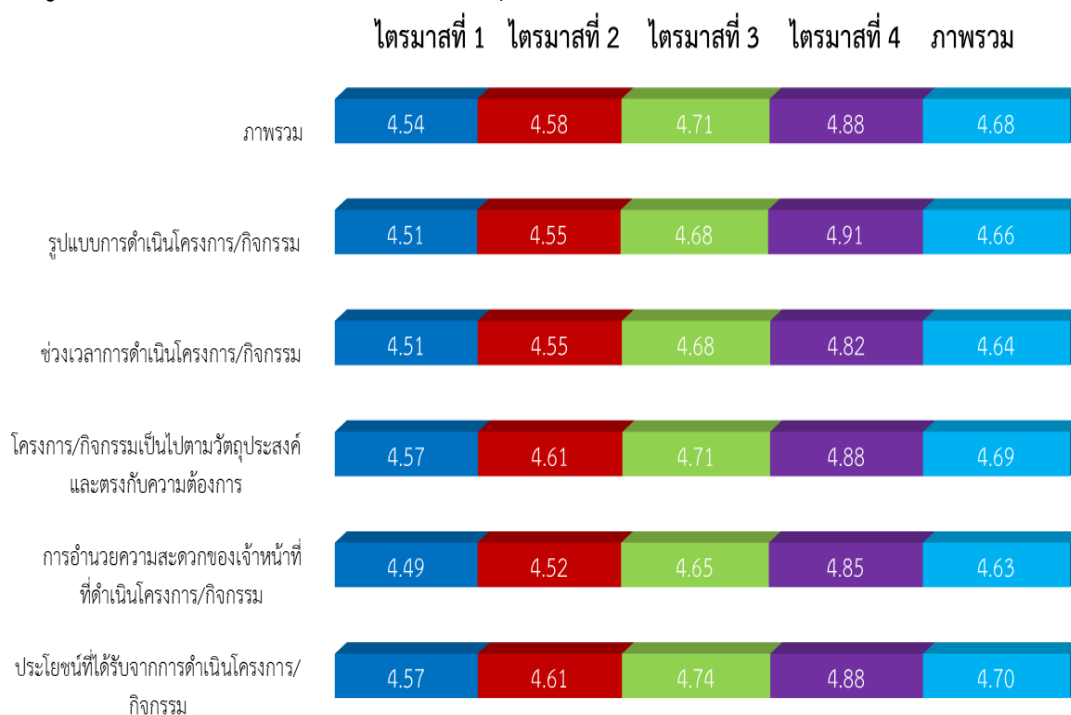
3. ผลการประเมินรายไตรมาส

1) กิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์

กิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์ ดำเนินการทุกวันพฤหัสบดี เวลา 07.00-09.00 น. โดยนิมนต์พระสงฆ์ จากวัดพรหมรังษี กรุงเทพฯ ณ บริเวณประตูทางเข้าประตู 6 ชั้น 1 ณ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และนิมนต์ พระสงฆ์จากวัดจันทรสุนัข จังหวัดปทุมธานี ณ บริเวณหน้าศูนย์อาหารใกล้ท็อปส์ เดลี (Top Daily) ชั้น 1 หรือ บริเวณหน้าศูนย์อาหารใกล้ธนาคารกรุงไทย ชั้น 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) จาก 5 ประเด็นที่ประเมินพบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-108)

แผนภูมิที่ 4-108 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์ (รายไตรมาส)

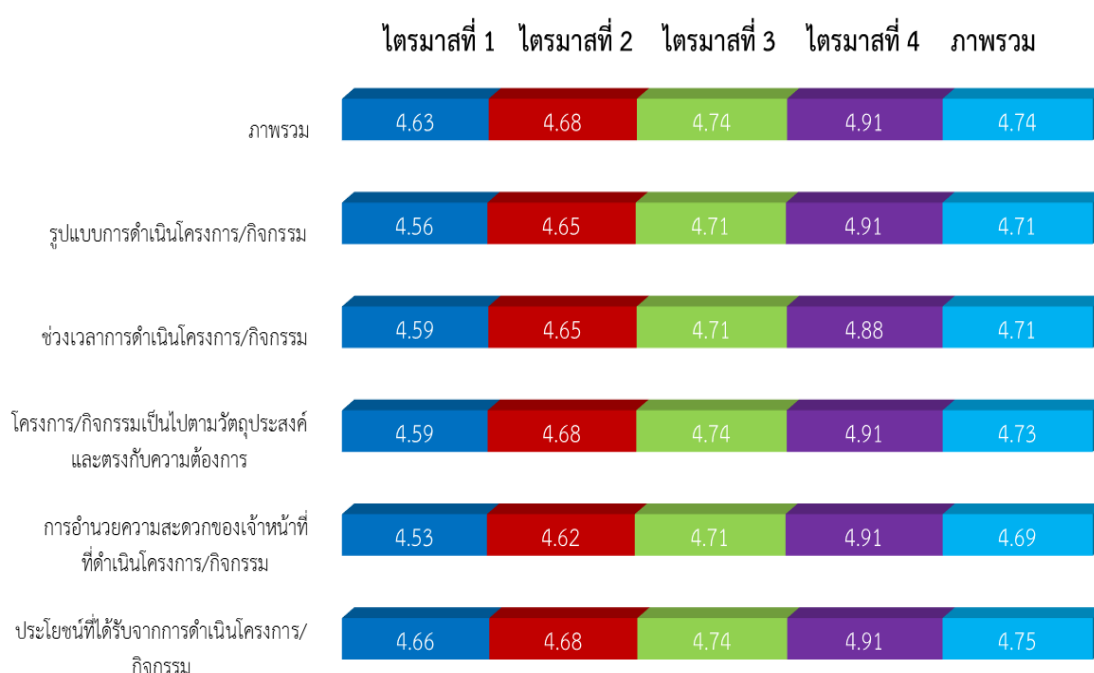


2) กิจกรรมบริจาคโลหิต

กิจกรรมบริจาคโลหิต โดยมีหน่วยงานราชการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ รวมถึงผู้ให้บริการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ร่วมกันบริจาคโลหิต อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-109)

แผนภูมิที่ 4-109 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมบริจาคโลหิต (รายไตรมาส)



กิจกรรมบริจาคโลหิต

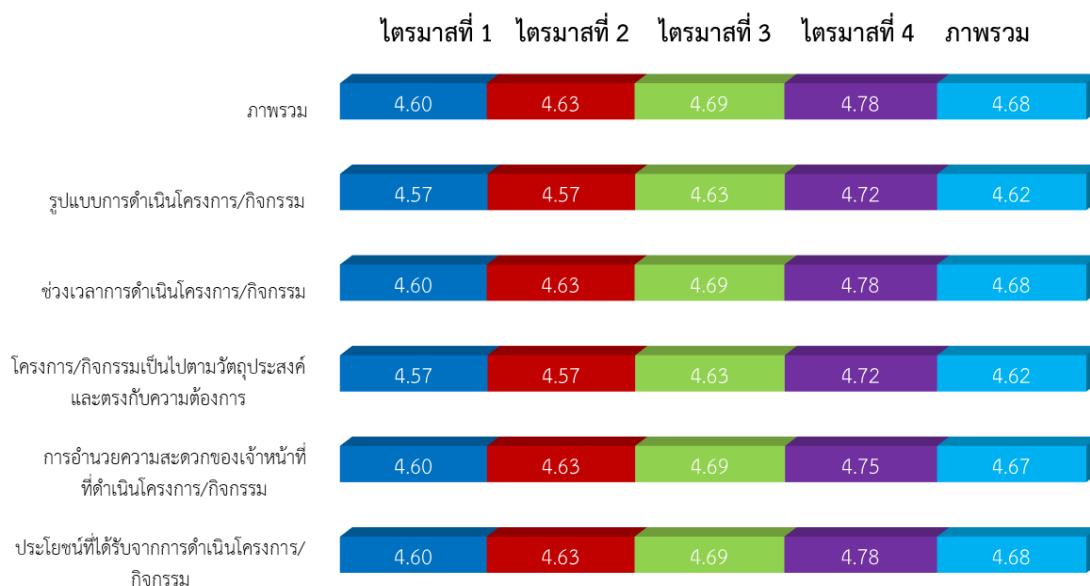


3) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส)

กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส) เปิดให้บริการสำหรับหน่วยงานราชการ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และ ผู้ประกอบการที่เช่าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 16.30-19.00 น. ณ ห้องเทเบิลเทนนิส ชั้น 4 ประตู 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-110)

แผนภูมิที่ 4-110 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส) (รายไตรมาส)



กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส)

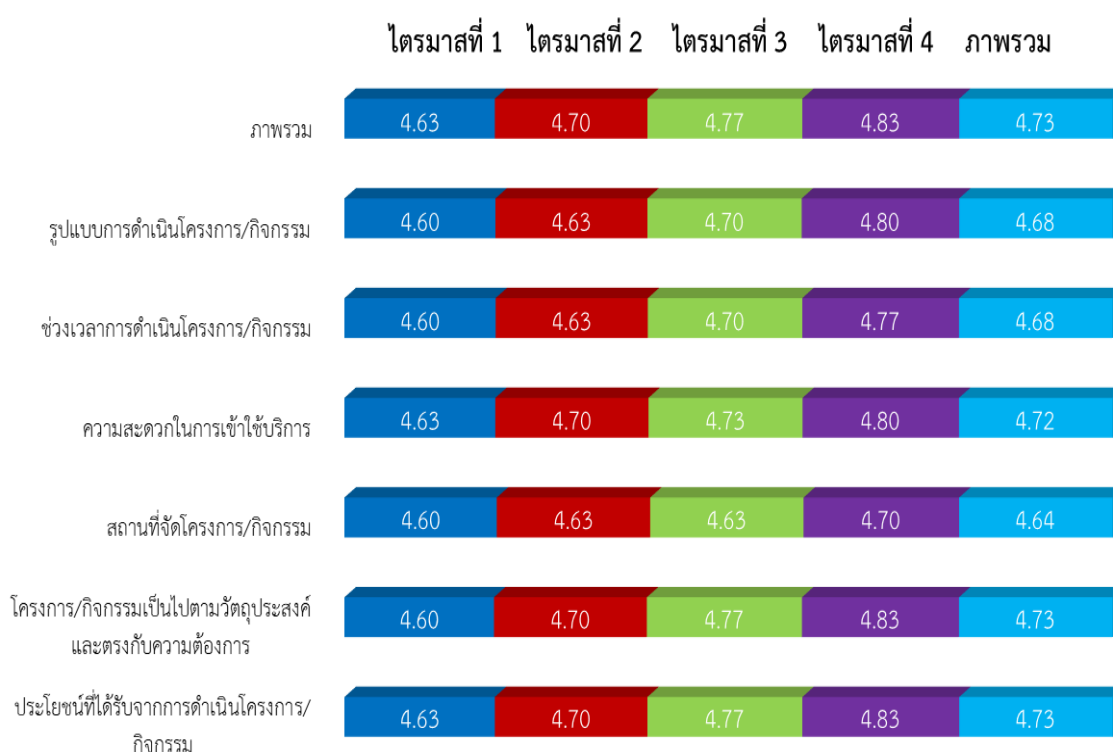


4) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio)

กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio) เปิดให้บริการสำหรับหน่วยงานราชการภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และ ผู้ประกอบการที่เช่าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ โดยแบ่งเป็น 2 รอบ คือ เวลา 16.30-17.30 น. และ 17.45-18.45 น. ณ ห้องสันทนาการ ชั้น 5 ประตู 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-111)

แผนภูมิที่ 4-111 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio) (รายไตรมาส)



กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio)

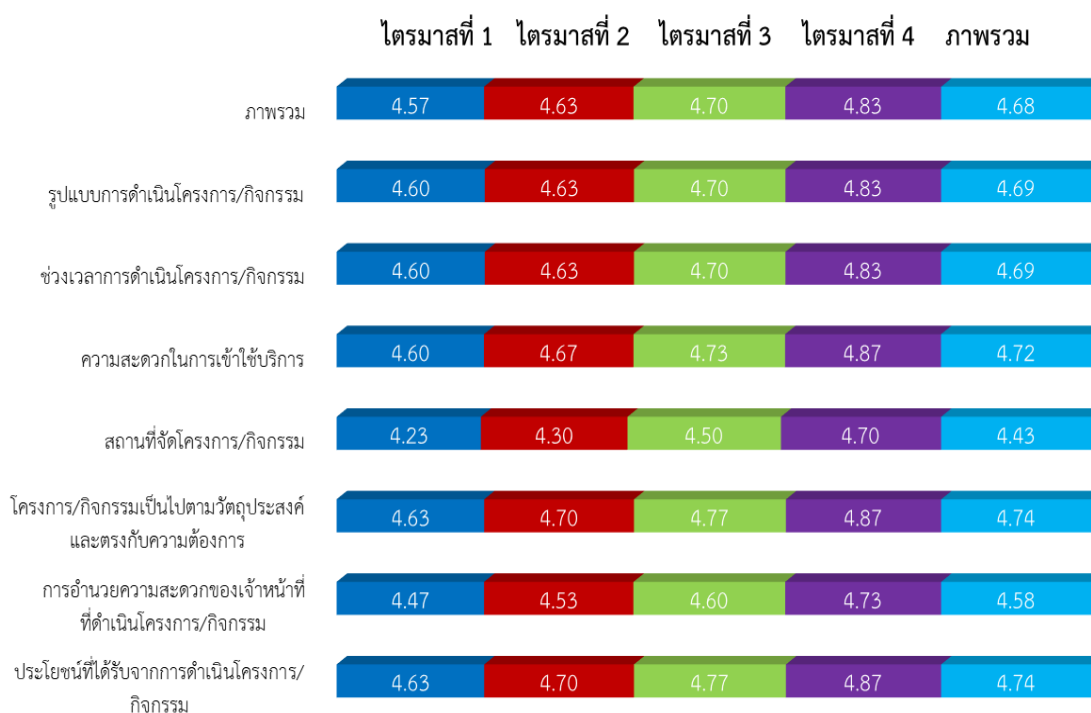


5) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ)

กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ) เปิดให้บริการสำหรับหน่วยงานราชการภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และ ผู้ประกอบการที่เข้าพื้นที่ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ทุกวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 17.15-18.30 น. ณ ห้องสนทนาการ ชั้น 3 ประตู 1 อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-112)

แผนภูมิที่ 4-112 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ) (รายไตรมาส)



กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ)

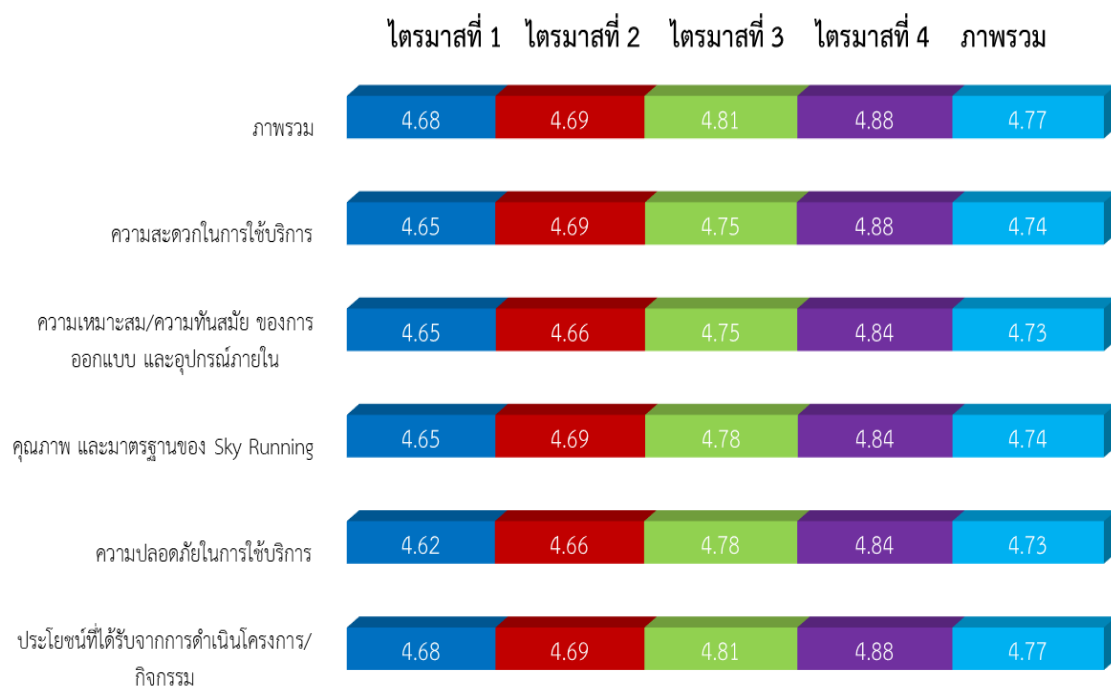


6) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running)

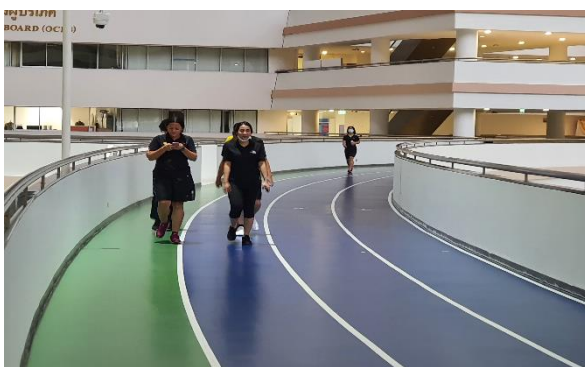
กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running) ลู่วิ่งติดแอร์ลอยฟ้า ณ บริเวณชั้น 4 อาคารรัฐประศาสนภักดี เปิดให้บริการสำหรับข้าราชการ และประชาชนทั่วไป โดยมีความพิเศษตรงตัวพื้นที่ทำจากยางที่ใช้สำหรับการวิ่งในร่มโดยเฉพาะ (Indoor Running) ซึ่งเป็นวัสดุระดับเดียวกับที่ใช้ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ระยะทางต่อรอบอยู่ที่ 412 เมตรเทียบเท่าลู่วิ่งมาตรฐาน แบ่งเป็นสามลู่วิ่งได้แก่ ลู่วิ่ง ลู่วิ่งจ็อกกิ้ง และลู่วิ่งสำหรับผู้ที่ต้องการทำความเร็ว โดยเว้นพื้นที่สีเขียวไว้เป็นทางเดินให้พนักงานในอาคาร มีล็อกเกอร์และห้องน้ำไว้ให้บริการ แต่ไม่มีห้องอาบน้ำ นอกจากนี้ ลู่วิ่งแห่งนี้ยังทันสมัยด้วยระบบจับรอบสำหรับเก็บระยะทางด้วยบลูทูธ อาศัยการทำงานของแอปพลิเคชัน Sky Running ที่จะโชว์ระยะทางวิ่งบนหน้าจอ ทุกครั้งที่คุณวิ่งผ่านจุด Check Point หมดปัญหาเรื่องสัญญาณ GPS ที่ไม่เสถียร

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-113)

แผนภูมิที่ 4-113 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running) (รายไตรมาส)



กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running)

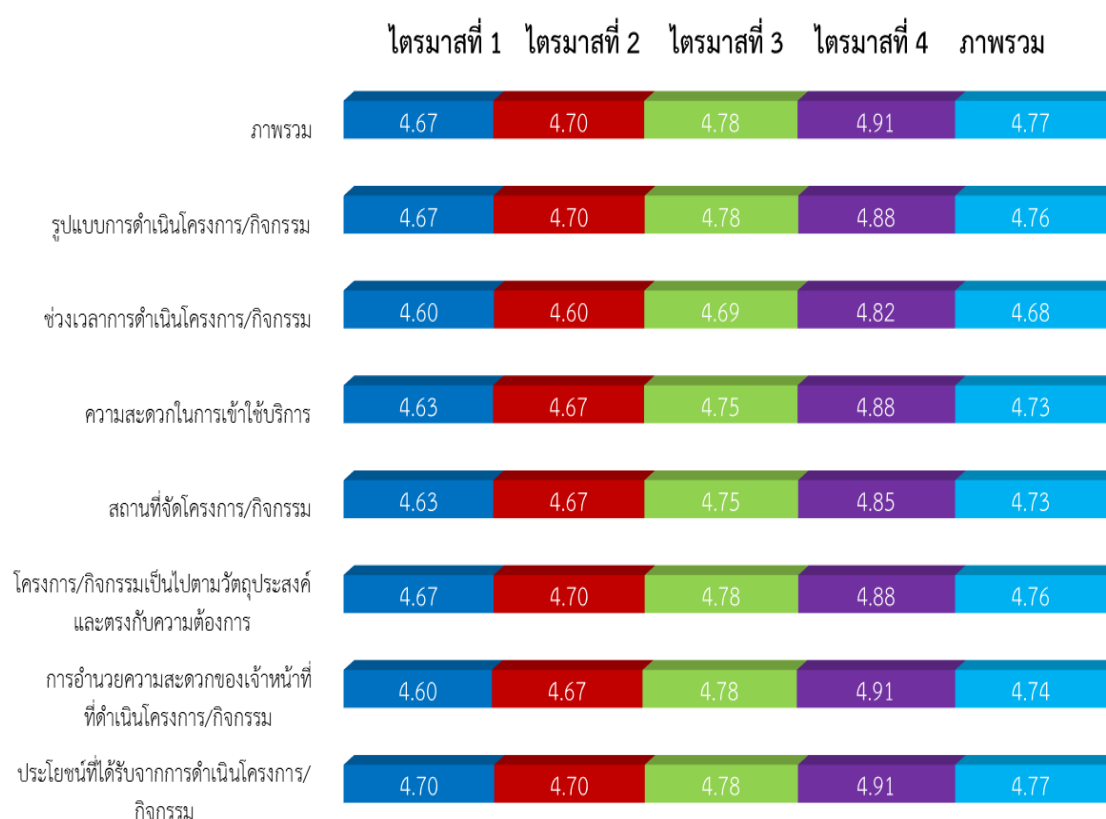


7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)

กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) เป็นการบริการตัดผมให้กับประชาชนภายในชุมชนเคหะหลักสี่ ซอยแจ้งวัฒนะ 5 กรุงเทพฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-114)

แผนภูมิที่ 4-114 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม) (รายไตรมาส)



กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)

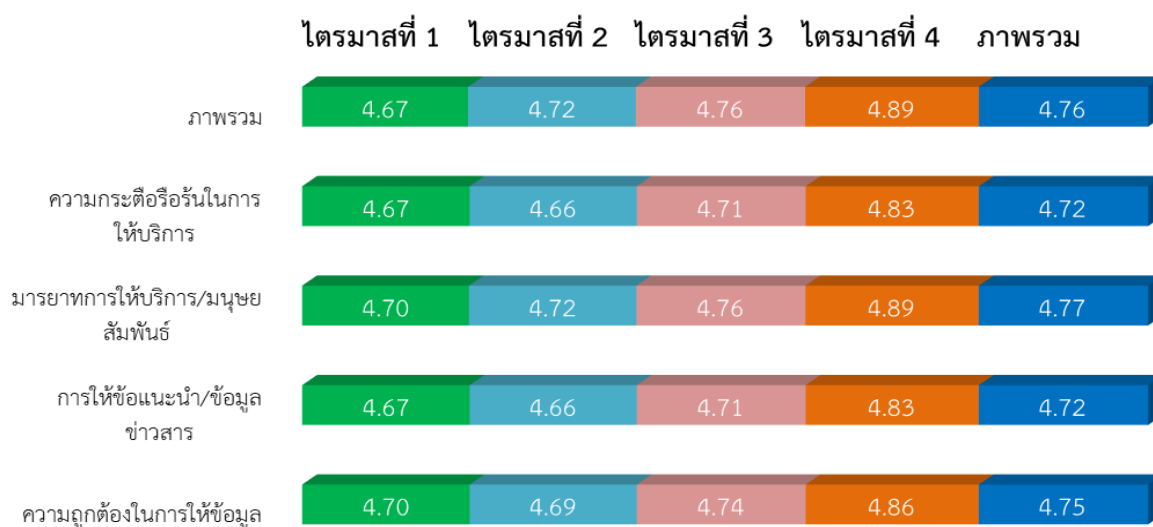


8) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ โดยการประสานงานติดตามงาน จากระบบแจ้งซ่อม แนะนำทางให้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ และจัดกิจกรรม CSR

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-115)

แผนภูมิที่ 4-115 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (รายไตรมาส)

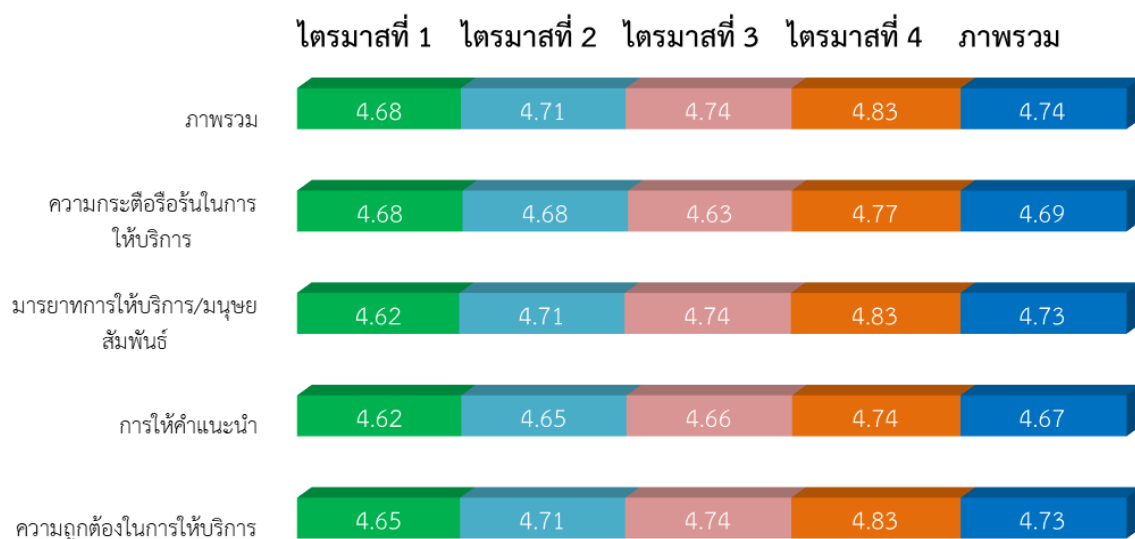


9) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์

การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ โดยจัดให้บริการพื้นที่พาณิชย์ของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในพื้นที่ที่กำหนดตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย และการจัดหา/ติดต่อประสานงานในรายละเอียด/จัดทำสัญญาเช่าลูกค้ายจนเสร็จสมบูรณ์ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการต่างๆ หลังการขาย/เช่า แก่ผู้เช่าพื้นที่/ผู้รับบริการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-116)

แผนภูมิที่ 4-116 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์ (รายไตรมาส)

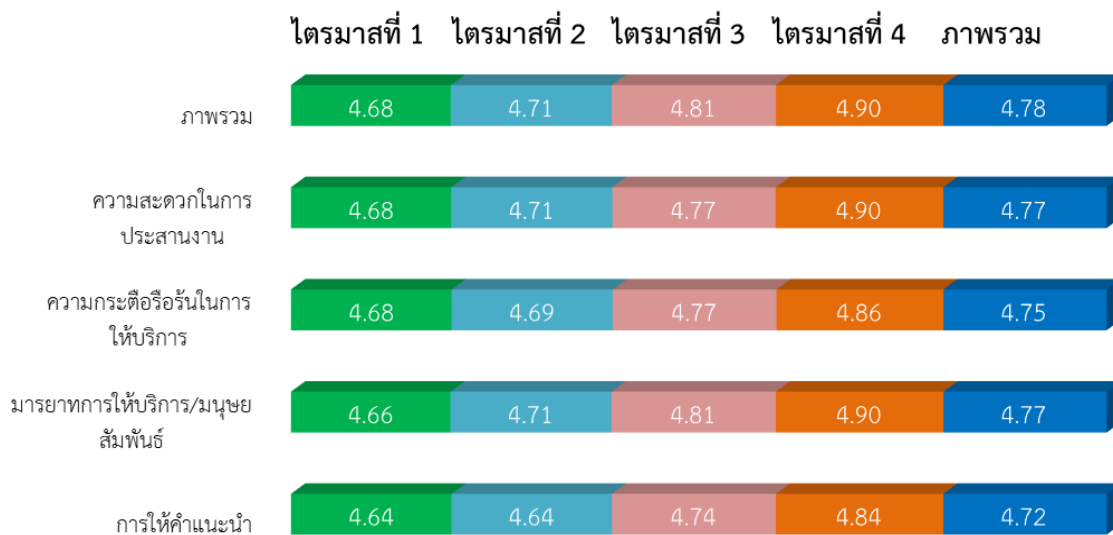


10) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)

การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing) เป็นผู้ประสานงานพื้นที่หน่วยงานภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยดูแลและรับผิดชอบในพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมาย สามารถให้บริการเชิงรุก ในการดูแลครอบคลุมทุกพื้นที่ รวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-117)

แผนภูมิที่ 4-117 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing) (รายไตรมาส)

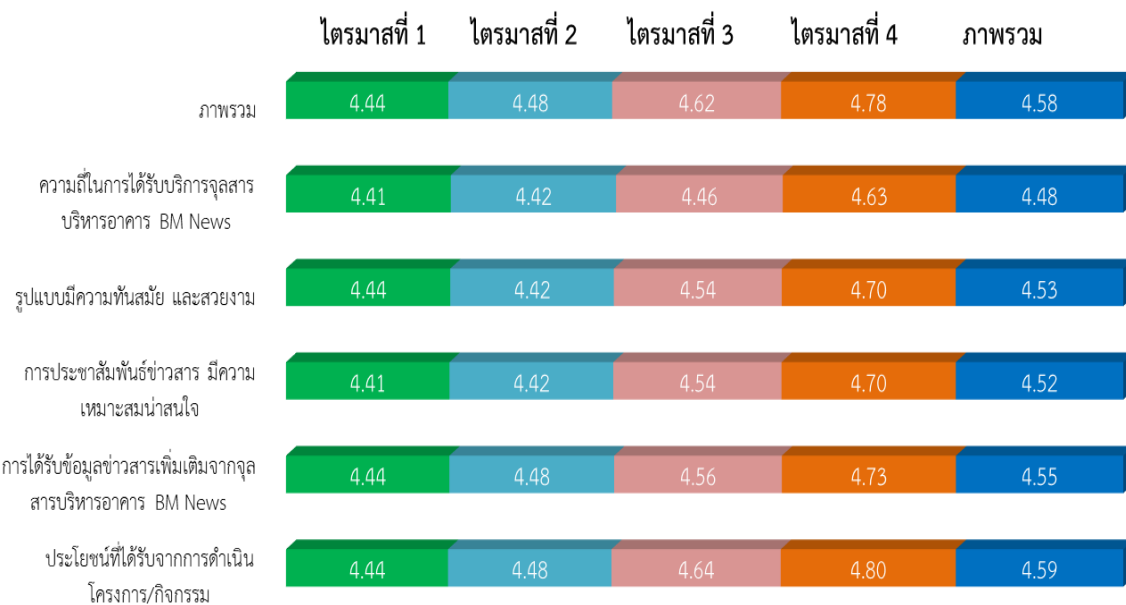


11) การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News

การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News เป็นการเผยแพร่ข่าวสาร และความรู้ต่างๆ ในด้านการบริหารจัดการอาคารภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในรูปแบบจุลสาร ให้แก่หน่วยงานภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) จาก 5 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (แผนภูมิที่ 4-118)

แผนภูมิที่ 4-118 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News (รายไตรมาส)

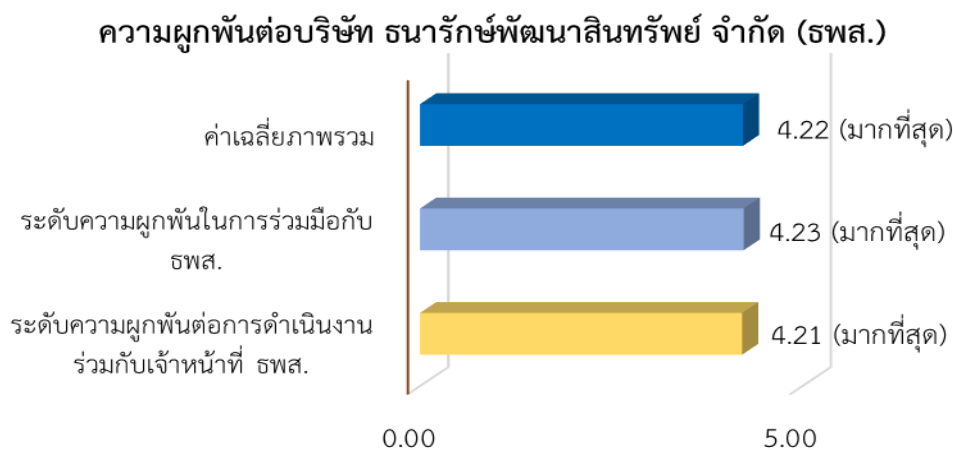


ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในภาพรวม ความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ระดับความผูกพันในการร่วมมือกับ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ระดับความผูกพันต่อการดำเนินงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ ธพส. (ค่าเฉลี่ย 4.21)

(แผนภูมิที่ 4-119)

แผนภูมิที่ 4-119 ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.39) กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.31) สำหรับกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 และ ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และผู้เช่าภาครัฐ มีความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 และ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มีความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59)

(ตารางที่ 4-17)

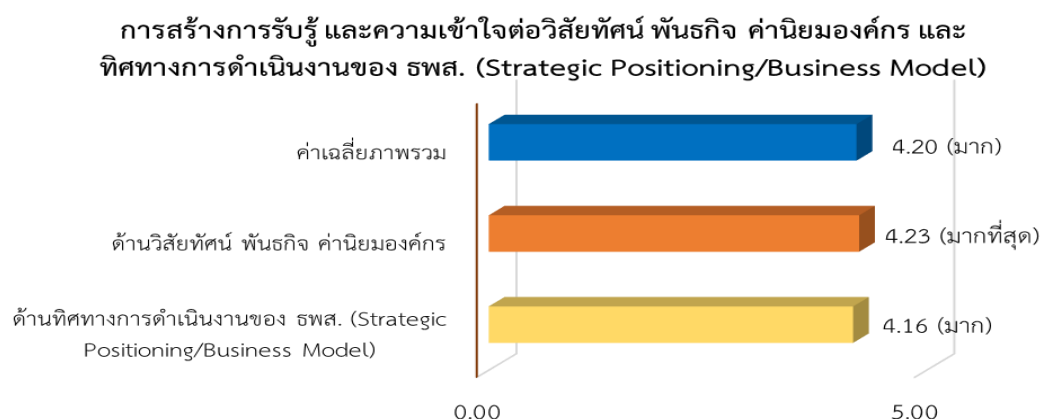
ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.17			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
1. ระดับความผูกพันในการร่วมมือกับ ธพส.	4.23	4.33	4.51	3.60	4.30	4.46	4.02	4.40
2. ระดับความผูกพันต่อการดำเนินงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ ธพส.	4.21	4.28	4.68	3.57	4.32	4.32	3.97	4.30
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.22	4.31	4.60	3.59	4.31	4.39	4.00	4.35

ส่วนที่ 5 ผลการสำรวจการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในภาพรวม การสร้างการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) จาก 2 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนด้านทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) (แผนภูมิที่ 4-120)

แผนภูมิที่ 4-120 ค่าเฉลี่ยการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง ที่มีการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.37) กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.28) สำหรับ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ มีการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และ ทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34 และ ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มีการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

(ตารางที่ 4-18)

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ยการสร้างการรับรู้ และความเข้าใจต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร และทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/Business Model) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.08			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ ใช้ บริการ				
1. ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร	4.23	4.29	4.33	3.63	4.38	4.27		4.50
2. ด้านทิศทางการ ดำเนินงานของ ธพส. (Strategic Positioning/ Business Model)	4.16	4.26	4.35	3.62	4.36	4.29		4.10
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.20	4.28	4.34	3.63	4.37	4.28		4.30

ส่วนที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มี 2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับอีก 3 กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.20) กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46 และ ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

(ตารางที่ 4-19)

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ค่าเฉลี่ยภาพรวม
1. กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	4.21
1.1 กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ	4.23
1.2 กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน	4.46
1.3 กลุ่มผู้ให้บริการ	3.94
2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	4.20
3. กลุ่มพันธมิตร	4.15
3.1 กลุ่มพันธมิตร	4.13
3.2 กลุ่มพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่	4.17
4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	4.15
5. กลุ่มคณะกรรมการ	4.35
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.21

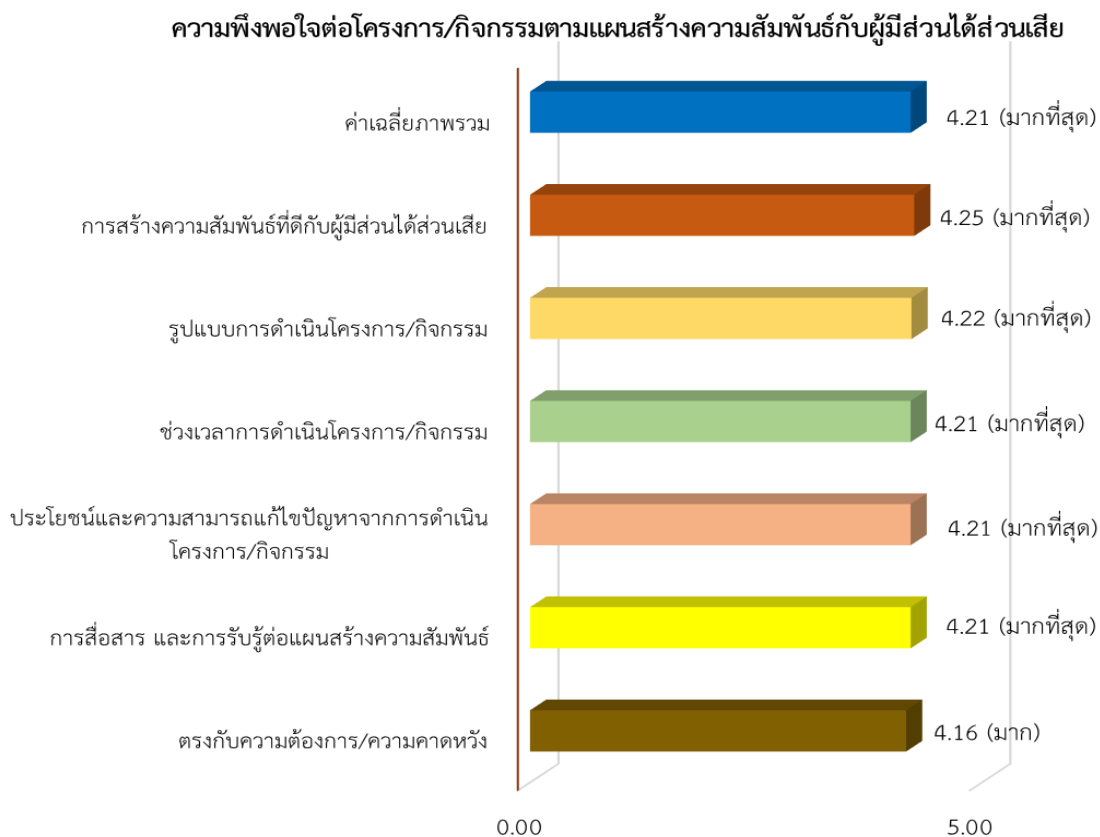
ทั้งนี้ ประเด็นที่ประเมินของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ความรับผิดชอบของ ธพส. จำแนกตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ/ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร/ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างได้รับความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 5 ประเด็นที่ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.25) รูปแบบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.22) ช่วงเวลาการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ประโยชน์และความสามารถแก้ไขปัญหาจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ การสื่อสาร และการรับรู้ต่อแผนสร้างความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับประเด็น ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ตรงกับความต้องการ/ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.16)

(แผนภูมิที่ 4-121)

แผนภูมิที่ 4-121 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ/ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร/ กลุ่มตัวอย่าง ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ ในภาพรวม จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

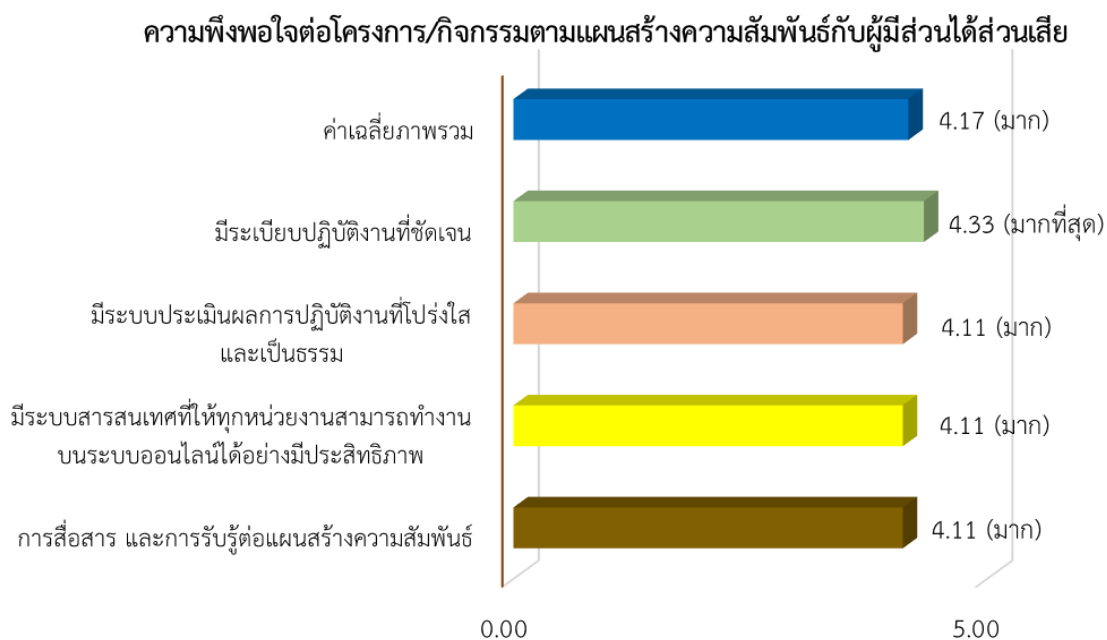


2. กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) จาก 4 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 1 ประเด็น คือ มีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) สำหรับอีก 3 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงานสามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ การสื่อสาร และการรับรู้ต่อแผนสร้างความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

(แผนภูมิที่ 4-122)

แผนภูมิที่ 4-122 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร: เจ้าหน้าที่ โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่



3. กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน

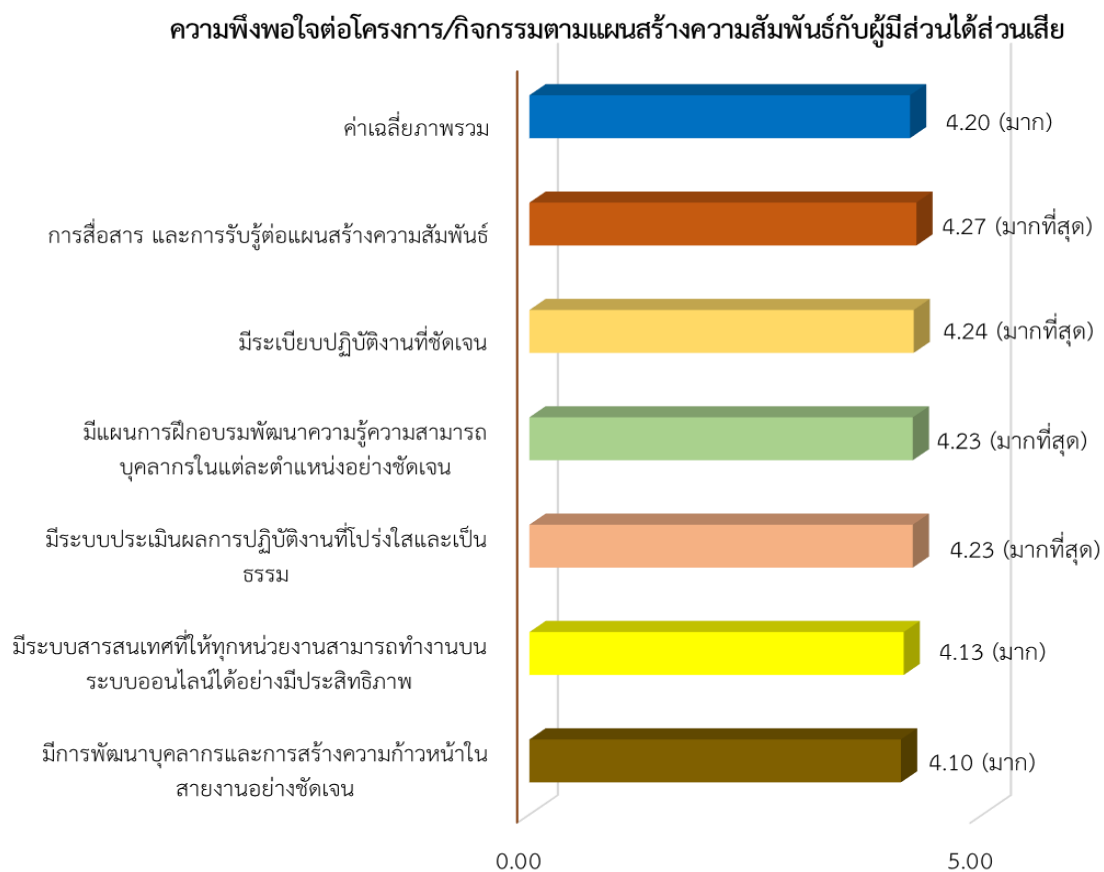
ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) จาก 6 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 4 ประเด็น ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) การสื่อสาร และการรับรู้ต่อแผนสร้างความสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)
- 2) มีระเบียบปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24)
- 3) มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.23)
- 4) มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.23)

สำหรับประเด็น มีระบบสารสนเทศที่ให้ทุกหน่วยงานสามารถทำงานบนระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ มีการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 และ ค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ)

(แผนภูมิที่ 4-123)

แผนภูมิที่ 4-123 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรมตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน



ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ผลการสำรวจความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวม

ผลการสำรวจความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในภาพรวม พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) โดยการแสดงความภักดีในด้านพร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ ยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้ และ พร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน) ยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน แสดงความภักดี(Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59 และ ค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างแสดงความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.52) กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.42) (ตารางที่ 4-20)

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.46			พนักงานและ หน่วยงานภายใน
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ	
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้	4.44	4.33	4.52	4.45	4.47
2. ท่านยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้	4.53	4.43	4.59	4.48	4.63
3. ท่านยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้	4.54	4.48	4.55	4.45	4.66
4. ท่านพร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้	4.55	4.48	4.57	4.46	4.67
5. ท่านพร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้	4.54	4.49	4.54	4.45	4.67

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.46			พนักงานและ หน่วยงานภายใน
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ	
6. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้	4.48	4.42	4.50	4.40	4.61
7. ท่านยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น	4.45	4.40	4.46	4.37	4.58
8. ท่านไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้	4.40	4.35	4.42	4.36	4.47
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.49	4.42	4.52	4.43	4.59

2. ผลการสำรวจความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566

ผลการสำรวจความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 ในภาพรวม พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) โดยการแสดงความภักดีในด้านพร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้ และ พร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54 เท่ากัน) รองลงมา คือ ยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.53) ยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.51) ยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ ไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน แสดงความภักดี(Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59 และ ค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างแสดง ความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.63) กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) (ตารางที่ 4-21)

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.45			พนักงานและ หน่วยงานภายใน
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ	
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้	4.43	4.25	4.65	4.36	4.44
2. ท่านยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้	4.50	4.38	4.66	4.36	4.59
3. ท่านยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้	4.53	4.47	4.65	4.35	4.66
4. ท่านพร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้	4.54	4.48	4.67	4.35	4.67
5. ท่านพร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้	4.54	4.48	4.65	4.35	4.69
6. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้	4.51	4.43	4.66	4.32	4.63
7. ท่านยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น	4.45	4.34	4.59	4.25	4.61
8. ท่านไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้	4.37	4.33	4.49	4.19	4.45
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.48	4.40	4.63	4.32	4.59

3. ผลการสำรวจความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม

ผลการสำรวจความภักดีต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 ในภาพรวม พบว่า มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) โดยการแสดงความภักดีในด้านยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ พร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้ และ พร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.53 เท่ากัน) รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้ และ ยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.45 เท่ากัน) ไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน แสดงความภักดี(Loyalty)

ต่อการใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59 และค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างแสดงความภักดี (Loyalty) ต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.40) (ตารางที่ 4-22)

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความภักดี (Loyalty) ต่อการให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.46			พนักงานและ หน่วยงานภายใน
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ	
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาใช้บริการในสถานที่แห่งนี้	4.46	4.41	4.38	4.53	4.50
2. ท่านยินดีให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในสถานที่แห่งนี้	4.57	4.48	4.52	4.60	4.66
3. ท่านยินดีที่จะช่วยดูแลปกป้องทรัพย์สินภายในสถานที่แห่งนี้	4.53	4.48	4.45	4.54	4.65
4. ท่านพร้อมที่จะช่วยดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานที่แห่งนี้	4.54	4.48	4.46	4.56	4.66
5. ท่านพร้อมที่จะช่วยประหยัดการใช้น้ำประปา/ไฟฟ้าภายในสถานที่แห่งนี้	4.53	4.50	4.42	4.55	4.64
6. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการภายในสถานที่แห่งนี้	4.45	4.41	4.33	4.47	4.58
7. ท่านยินดีที่จะให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการภายในสถานที่แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น	4.45	4.45	4.32	4.48	4.54
8. ท่านไว้วางใจในการบริหารงานภายในสถานที่แห่งนี้	4.43	4.37	4.35	4.53	4.48
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.50	4.45	4.40	4.53	4.59

ส่วนที่ 8 ผลการสำรวจภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

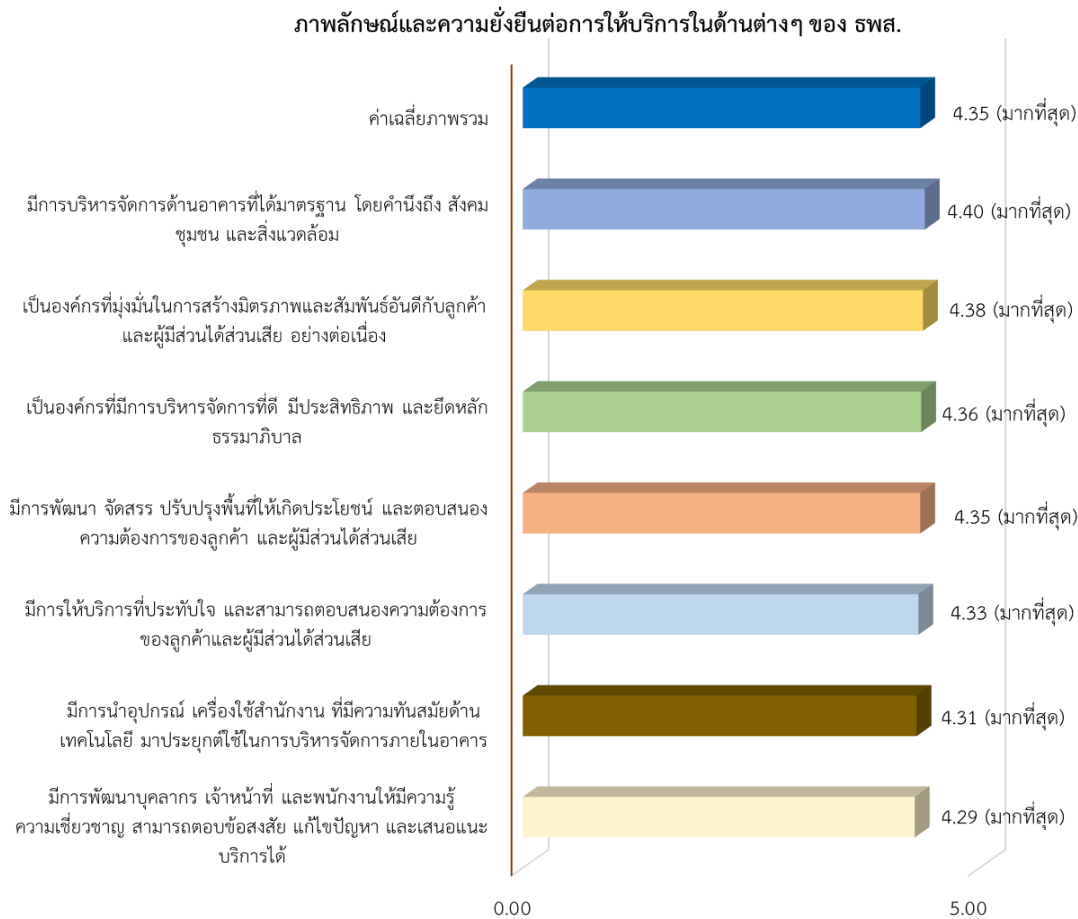
1. ผลการสำรวจภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ในภาพรวม

ในภาพรวม ภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึง สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.40)
- 2) เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- 3) เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 4) มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 5) มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.33)
- 6) มีการนำอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- 7) มีการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

(แผนภูมิที่ 4-124)

แผนภูมิที่ 4-124 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส.ของ กลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ที่เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.41) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า และผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ จะพบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยภาพรวมสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ และ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51, ค่าเฉลี่ย 4.35 และ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ)

(ตารางที่ 4-23)

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.39			พนักงานและหน่วยงานภายใน	พันธมิตร	ชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่าภาครัฐ	ผู้เช่าภาคเอกชน	ผู้ใช้บริการ				
1. เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง	4.38	4.37	4.52	4.33	4.45	4.26	4.26	4.50
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล	4.36	4.37	4.54	4.29	4.39	4.24	4.21	4.50
3. มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.33	4.35	4.49	4.32	4.43	4.13	4.22	4.40
4. มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐานโดยคำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	4.40	4.40	4.57	4.34	4.44	4.32	4.23	4.50
5. มีการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้	4.29	4.30	4.51	4.28	4.38	4.11	4.17	4.30
6. มีการนำอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร	4.31	4.31	4.39	4.29	4.37	4.17	4.15	4.50

ตารางที่ 4-23 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.39			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
7. มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.35	4.33	4.54	4.30	4.40	4.20	4.21	4.50
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.35	4.35	4.51	4.31	4.41	4.20	4.21	4.46

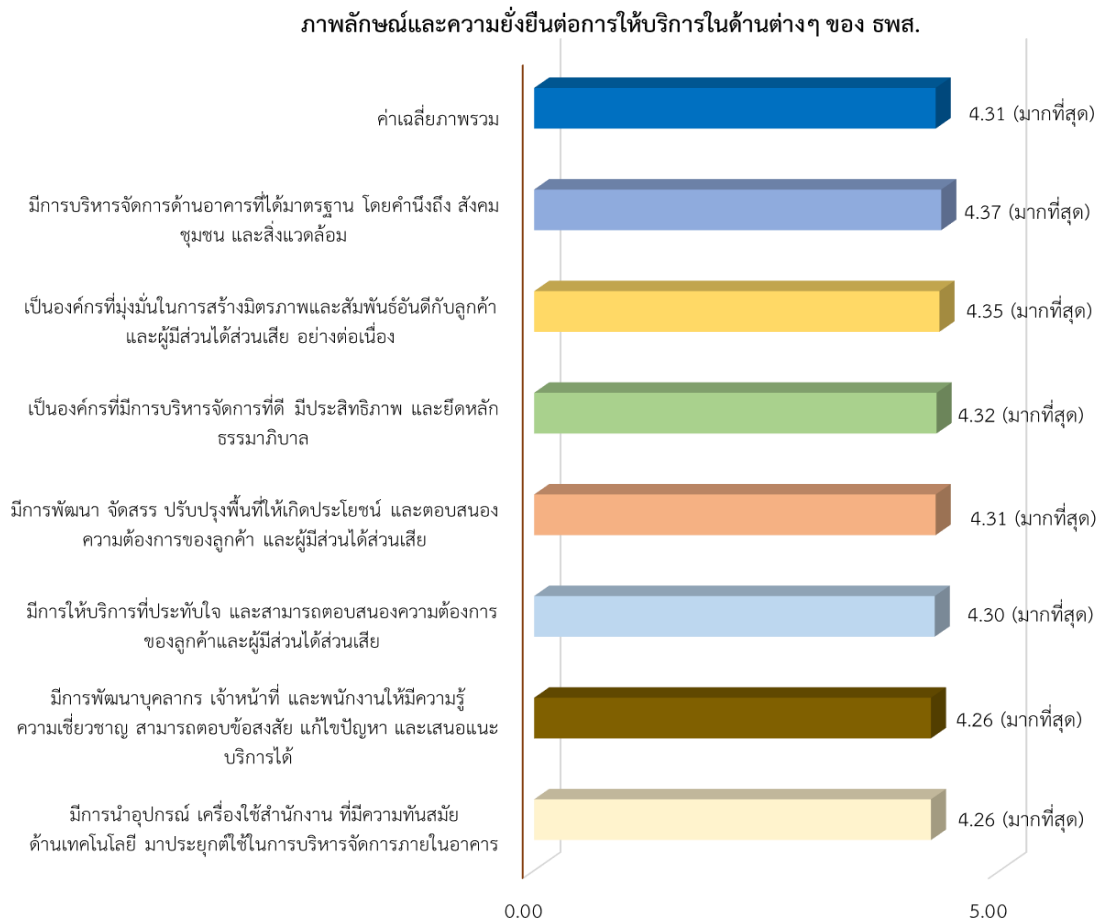
2. ผลการสำรวจภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566

ในภาพรวม ภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึง สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.37)
- 2) เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 3) เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 4) มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- 5) มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.30)
- 6) มีการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 7) มีการนำอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.26)

(แผนภูมิที่ 4-125)

แผนภูมิที่ 4-125 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ที่เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.38) กลุ่มตัวอย่างลูกค้า และผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44 และ ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

(ตารางที่ 4-24)

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.31			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
1. เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง	4.35	4.36	4.49	4.17	4.40	4.26	4.26	4.50
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล	4.32	4.37	4.50	4.12	4.33	4.24	4.21	4.50
3. มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.30	4.31	4.49	4.16	4.42	4.13	4.22	4.40
4. มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	4.37	4.43	4.52	4.18	4.41	4.32	4.23	4.50
5. มีการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้	4.26	4.27	4.48	4.11	4.37	4.11	4.17	4.30
6. มีการนำอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร	4.26	4.30	4.16	4.17	4.36	4.17	4.15	4.50

ตารางที่ 4-24 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

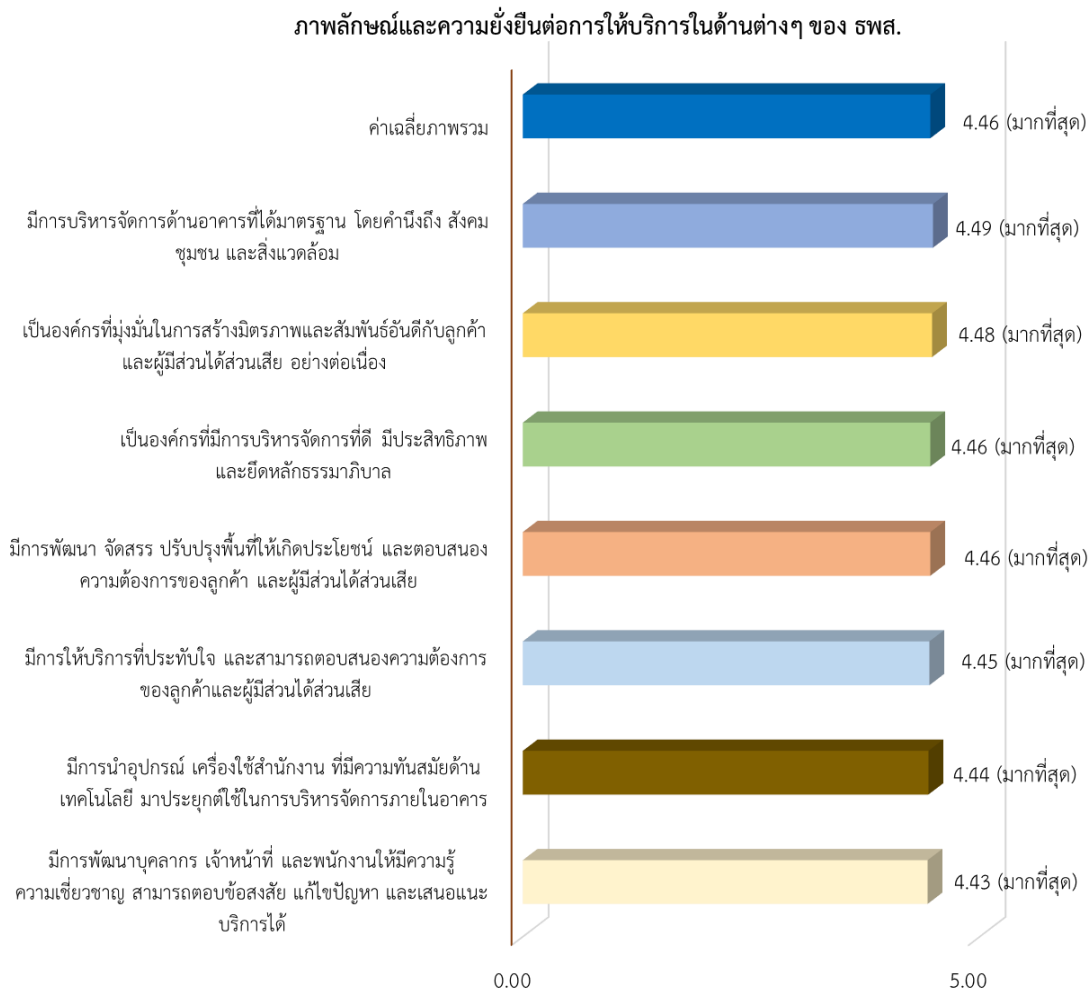
ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.31			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
7. มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.31	4.33	4.46	4.12	4.38	4.20	4.21	4.50
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.31	4.34	4.44	4.15	4.38	4.20	4.21	4.46

3. ผลการสำรวจภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจย่อย รายโครงการ/กิจกรรม

ในภาพรวม ภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึง สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 4.49)
 - 2) เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.48)
 - 3) เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 4.46)
 - 4) มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.46)
 - 5) มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.45)
 - 6) มีการนำอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.44)
 - 7) มีการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- (แผนภูมิที่ 4-126)

แผนภูมิที่ 4-126 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 2 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการ จะพบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างเห็นภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยด้านภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.57, ค่าเฉลี่ย 4.47 และ ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ)

(ตารางที่ 4-25)

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจย่อย
รายโครงการ/กิจกรรม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.47			พนักงานและหน่วยงานภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
1. เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการสร้างมิตรภาพและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง	4.48	4.39	4.54	4.49	4.50			
2. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยึดหลักธรรมาภิบาล	4.46	4.38	4.58	4.46	4.44			
3. มีการให้บริการที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.45	4.38	4.48	4.48	4.44			
4. มีการบริหารจัดการด้านอาคารที่ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม	4.49	4.38	4.63	4.50	4.47			
5. มีการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ และพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา และเสนอแนะบริการได้	4.43	4.33	4.55	4.45	4.40			
6. มีการนำอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภายในอาคาร	4.44	4.33	4.62	4.42	4.38			

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของ ธพส. จากการสำรวจย่อย
รายโครงการ/กิจกรรม จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.47			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะ กรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
7. มีการพัฒนา จัดสรร ปรับปรุงพื้นที่ให้เกิด ประโยชน์ และ ตอบสนอง ความ ต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.46	4.33	4.61	4.47	4.42			
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.46	4.36	4.57	4.47	4.44			

ส่วนที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process จำแนกตาม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ ธพส.

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41 และ ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)

(ตารางที่ 4-26)

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในภาพรวม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	ค่าเฉลี่ยภาพรวม
1. กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	4.26
1.1 กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ	4.24
1.2 กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน	4.41
1.3 กลุ่มผู้ให้บริการ	4.12
2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	4.29
3. กลุ่มพันธมิตร	4.17
4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ)	4.17
5. กลุ่มคณะกรรมการ	4.46
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.27

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process โดยจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ ธพส. รายละเอียด ดังนี้

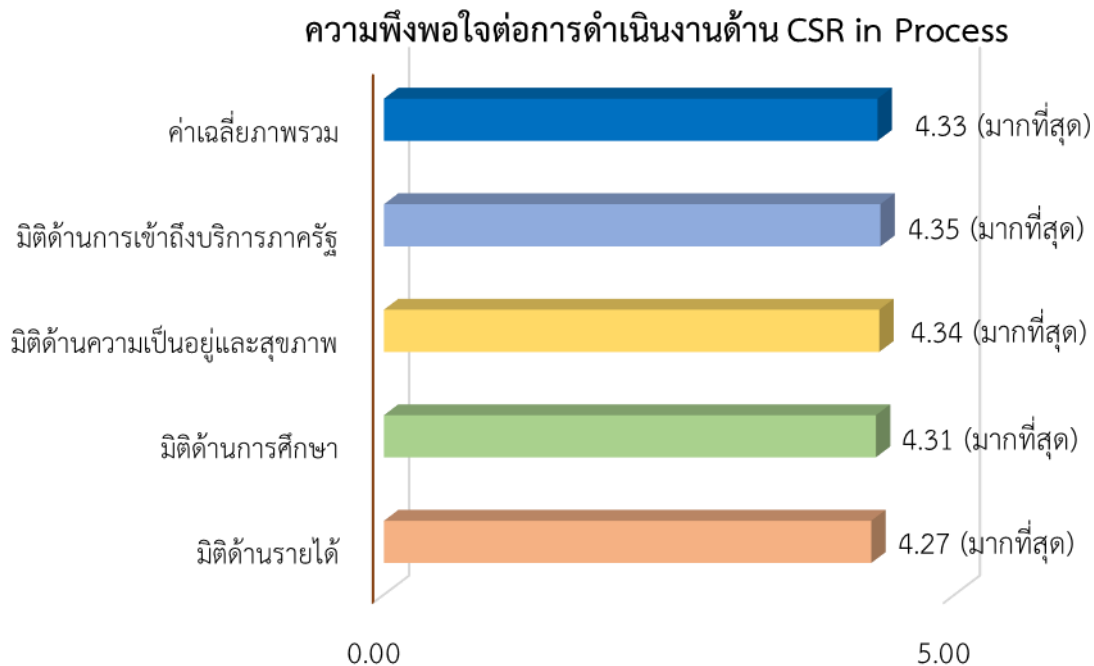
1. กลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C / กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า ทุกประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.35)
- 2) มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34)
- 3) มิติด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- 4) มิติด้านรายได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

(แผนภูมิที่ 4-127)

แผนภูมิที่ 4-127 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C / กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (รพส.) ภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C / กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่าง ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.47) กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.29) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.62 และ ค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

(ตารางที่ 4-27)

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์
และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C /
กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ จำแนกตาม
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.31			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะ กรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ				
1. มิติด้านความเป็นอยู่ และสุขภาพ	4.34	4.12	4.61	4.22	4.30	4.17	4.47	4.49
1) การออกแบบ และก่อสร้าง อาคารจอดรถ และซ่อมบำรุง (DEPOT)	4.36	4.19	4.58	4.18	4.33	4.33	4.41	4.50
2) การยกระดับการ บริหารจัดการ จราจร เช่น ปรับปรุงถนน และเส้นจราจร เป็นต้น	4.26	4.17	4.60	4.19	4.23	4.00	4.50	4.10
3) การใช้มาตรการ ลดผลกระทบที่ เกิดขึ้นจากการ ก่อสร้างต่างๆ	4.33	4.07	4.64	4.12	4.27	4.33	4.49	4.40
4) การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการ รับรู้ความเข้าใจ	4.30	4.02	4.65	4.20	4.29	4.00	4.41	4.50
5) การปรับปรุงการ ให้บริการผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ปรับปรุง ทัศนียภาพภายใน อาคาร เป็นต้น	4.35	4.23	4.61	4.24	4.29	4.00	4.47	4.60

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์
และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C /
กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ จำแนกตาม
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.31			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะ กรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ				
6) การสนับสนุน โครงการก่อสร้าง ถนนตัดผ่าน เสมอระดับทาง รถไฟไปยังถนน วิภาวดี-รังสิต	4.38	4.25	4.58	4.26	4.29	4.33	4.47	4.50
7) การสร้าง ความสัมพันธ์ กับลูกค้า เช่น การตรวจ สุขภาพ เป็นต้น	4.32	4.02	4.66	4.24	4.37	4.00	4.44	4.50
8) การบริหารตาม หลักมาตรฐาน อาคารยั่งยืน	4.41	4.11	4.61	4.26	4.32	4.33	4.52	4.70
9) การประเมิน ประสิทธิภาพ เชิงนิเวศน์ เศรษฐกิจ (Eco- efficiency)	4.35	4.00	4.60	4.26	4.31	4.17	4.52	4.60
2. มิติด้านการศึกษา	4.31	4.11	4.61	4.26	4.26	4.00	4.47	4.40
1) การส่งเสริม วัฒนธรรมเพื่อ มุ่งเน้นการบริหาร จัดการ และ องค์ความรู้	4.30	4.12	4.61	4.28	4.25	4.00	4.51	4.30

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์
และอาคารรัฐประศาสนภักดี / โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยายโซน C /
กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน และ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ จำแนกตาม
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

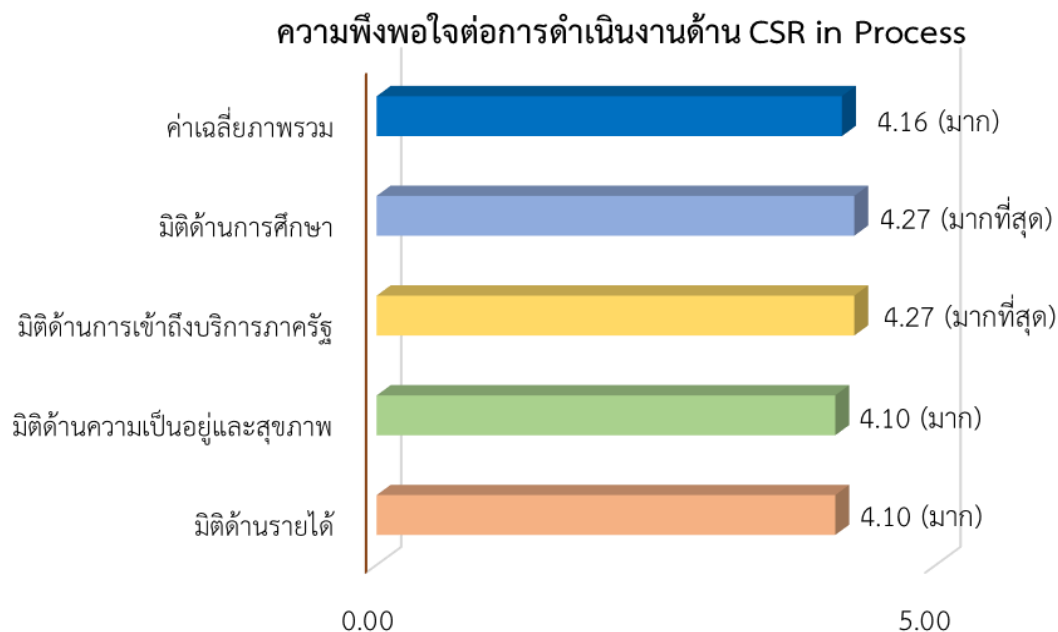
ประเด็น	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.31			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะ กรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ				
2) การเสริมสร้าง วัฒนธรรมและ ความรู้ความ เข้าใจการกำกับ ดูแลกิจการที่ดี และธรรมาภิบาล	4.31	4.10	4.61	4.23	4.27	4.00	4.43	4.50
3. มิติด้านรายได้	4.27	3.93	4.64	4.16	4.26	4.00	4.44	4.45
1) การจัดทำแผน พัฒนาช่องทาง การรับฟังความ คิดเห็นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	4.26	3.88	4.64	4.17	4.25	4.00	4.47	4.40
2) การบริหารพื้นที่ และจัดเก็บรายได้	4.27	3.97	4.65	4.14	4.25	4.00	4.40	4.50
4. มิติด้านการเข้าถึง บริการภาครัฐ	4.35	4.04	4.67	4.33	4.25	4.33	4.55	4.30
1) การส่งเสริมความ ปลอดภัยและ ชีวอนามัย เช่น ปรับปรุงการ อำนวยความสะดวก สำหรับ ผู้พิการ และ ผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.35	4.04	4.67	4.33	4.24	4.33	4.55	4.30
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.33	4.08	4.62	4.22	4.29	4.13	4.47	4.46

2. กลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มิติด้านการศึกษา และ มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน) สำหรับอีก 2 ประเด็นหลัก คือ มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ และ มิติด้านรายได้ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 เท่ากัน)

(แผนภูมิที่ 4-128)

แผนภูมิที่ 4-128 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ จำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มพันธมิตร ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) สำหรับกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 และ ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 และ ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ) (ตารางที่ 4-28)

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี / โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ และ โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามา-ธนารักษ์ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

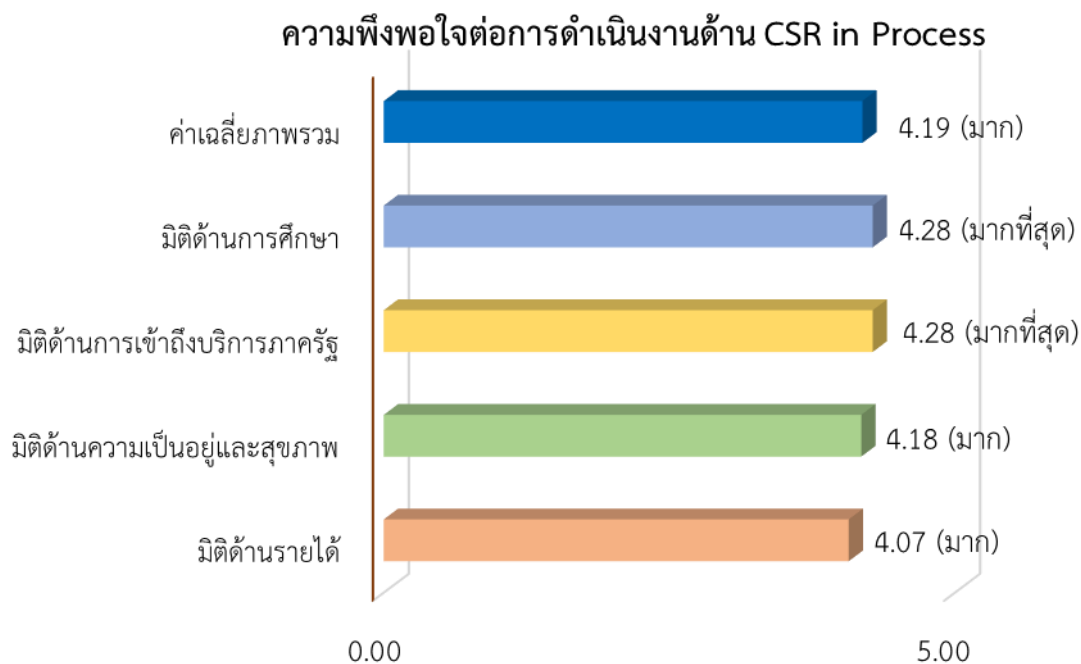
ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.16			พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาคเอกชน	ผู้ให้บริการ		
1. มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ	4.10	4.19	4.06	4.00	4.19	4.05
1) การติดต่อประสานงานโครงการ	4.14	4.22	4.17	4.00	4.26	4.05
2) การเตรียมความพร้อมมาตรการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการก่อสร้างด้านต่างๆ	4.09	4.22	4.00	4.00	4.16	4.05
3) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ	4.06	4.11	4.00	4.00	4.16	4.05
2. มิติด้านการศึกษา	4.27	4.33	4.33	4.12	4.37	4.18
1) การส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการ และองค์ความรู้	4.27	4.33	4.33	4.12	4.37	4.18
2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมและความรู้ความเข้าใจการกำกับดูแลกิจการที่ดีและธรรมาภิบาล	4.27	4.33	4.33	4.12	4.37	4.18
3. มิติด้านรายได้	4.10	4.11	4.17	4.08	4.16	4.00
1) การจัดทำแผนพัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.10	4.11	4.17	4.08	4.16	4.00
2) การบริหารพื้นที่และจัดเก็บรายได้	4.10	4.11	4.17	4.08	4.16	4.00
4. มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ	4.27	4.33	4.33	4.12	4.37	4.18
1) การส่งเสริมความปลอดภัยและชีวอนามัย เช่น ปรับปรุงการอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.27	4.33	4.33	4.12	4.37	4.18
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.16	4.22	4.19	4.07	4.25	4.09

3. กลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า มี 2 ประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มิติด้านการศึกษา และ มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.28 เท่ากัน) สำหรับอีก 2 ประเด็นหลัก คือ มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ และ มิติด้านรายได้ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ)

(แผนภูมิที่ 4-129)

แผนภูมิที่ 4-129 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมิน ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร และกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19, ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ)

(ตารางที่ 4-29)

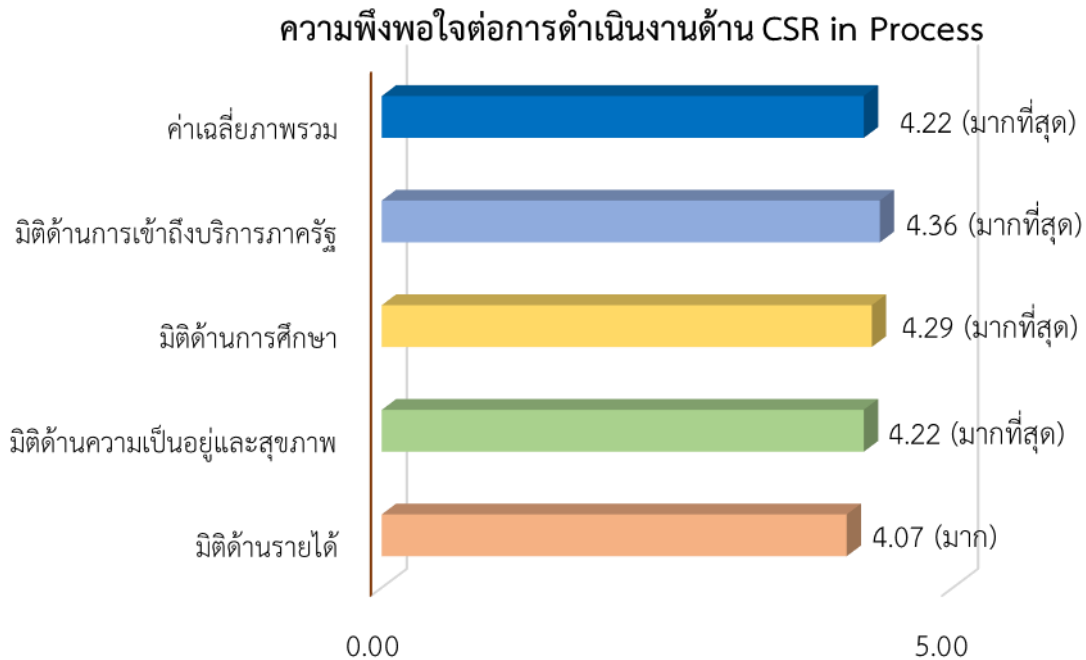
ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พ้องอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และ โครงการสวัสดิการที่พ้องอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ใช้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)
1. มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ	4.18	4.37	4.17	4.00
1) การสร้างการมีส่วนร่วมผ่านกระบวนการทำงาน	4.23	4.37	4.33	4.00
2) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ความเข้าใจ	4.12	4.37	4.00	4.00
2. มิติด้านการศึกษา	4.28	4.37	4.33	4.15
1) การส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการ และองค์ความรู้	4.28	4.37	4.33	4.15
2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมและความรู้ความเข้าใจการกำกับดูแลกิจการที่ดี และธรรมาภิบาล	4.28	4.37	4.33	4.15
3. มิติด้านรายได้	4.07	4.21	4.00	4.00
1) การจัดทำแผนพัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.07	4.21	4.00	4.00
2) การบริหารพื้นที่และจัดเก็บรายได้	4.07	4.21	4.00	4.00
4. มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ	4.28	4.37	4.33	4.15
1) การส่งเสริมความปลอดภัยและชีวอนามัย เช่น ปรับปรุงการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.28	4.37	4.33	4.15
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.19	4.32	4.19	4.06

4. กลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) จาก 4 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่า มี 3 ประเด็นหลักได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มิติด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับประเด็นมิติด้านรายได้ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) (แผนภูมิที่ 4-130)

แผนภูมิที่ 4-130 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามประเด็นหลักที่ประเมินในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ภายใต้โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ) และ กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

(ตารางที่ 4-30)

ตารางที่ 4-30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้าน CSR in Process ของกลุ่มตัวอย่างภายใต้
โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและ ผู้ให้บริการ (ผู้เช่าภาครัฐ)	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)
1. มิติด้านความเป็นอยู่และสุขภาพ	4.22	4.40	4.25	4.00
1) การใช้มาตรการลดผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการก่อสร้างด้านต่างๆ	4.24	4.40	4.33	4.00
2) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ	4.19	4.40	4.17	4.00
2. มิติด้านการศึกษา	4.29	4.40	4.33	4.14
1) การส่งเสริมวัฒนธรรมเพื่อมุ่งเน้นการ บริหารจัดการ และองค์ความรู้	4.29	4.40	4.33	4.14
2) การเสริมสร้างวัฒนธรรมและความรู้ ความเข้าใจการกำกับดูแลกิจการที่ดี และธรรมาภิบาล	4.29	4.40	4.33	4.14
3. มิติด้านรายได้	4.07	4.20	4.00	4.00
1) การจัดทำแผนพัฒนาช่องทางการรับฟัง ความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.07	4.20	4.00	4.00
2) การบริหารพื้นที่และจัดเก็บรายได้	4.07	4.20	4.00	4.00
4. มิติด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ	4.36	4.60	4.33	4.14
1) การส่งเสริมความปลอดภัยและ ชีวอนามัย เช่น ปรับปรุงการอำนวยความสะดวก สำหรับผู้พิการ และ ผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.36	4.60	4.33	4.14
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.22	4.37	4.21	4.06

**ส่วนที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนก
ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ในภาพรวม ความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) จาก 10 ประเด็นหลักที่ประเมิน พบว่ามี 9 ประเด็นหลักที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

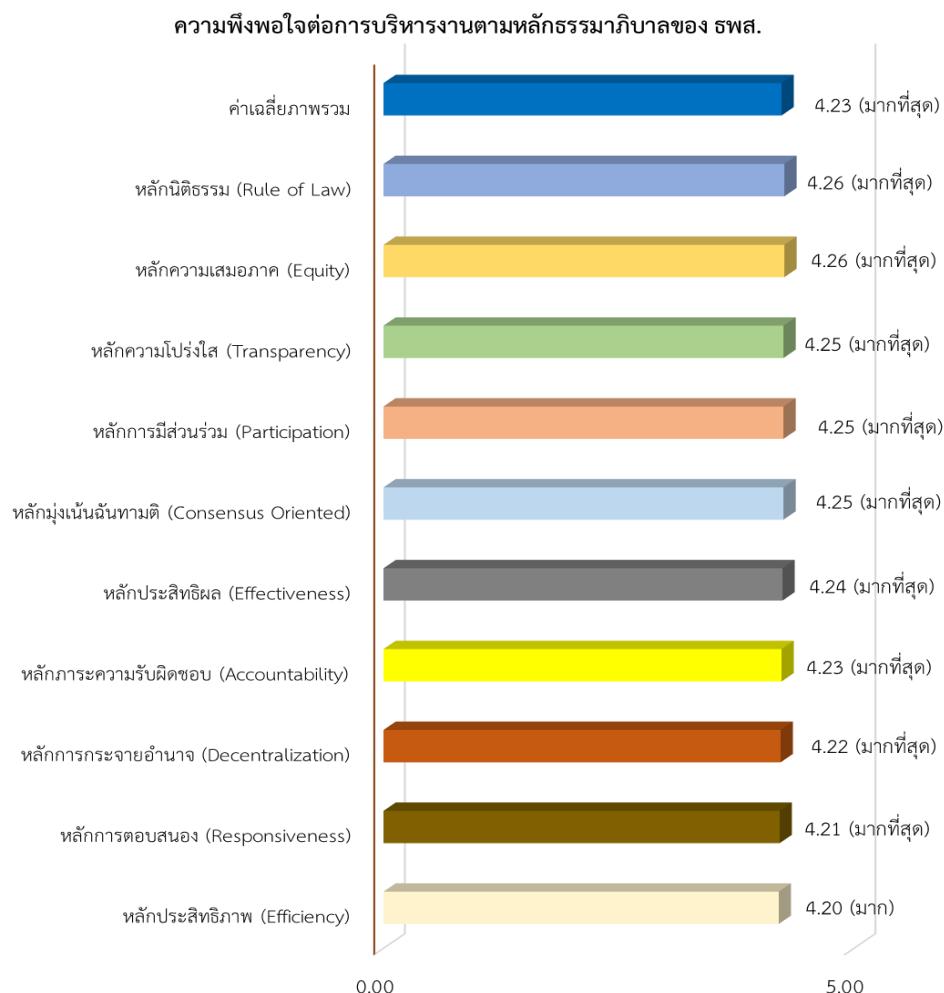
- 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 2) หลักความเสมอภาค (Equity) (ค่าเฉลี่ย 4.26)
- 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) (ค่าเฉลี่ย 4.25)

- 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) (ค่าเฉลี่ย 4.25)
- 5) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) (ค่าเฉลี่ย 4.25)
- 6) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.24)
- 7) หลักภาระความรับผิดชอบ (Accountability) (ค่าเฉลี่ย 4.23)
- 8) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) (ค่าเฉลี่ย 4.22)
- 9) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.21)

สำหรับประเด็นหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

(แผนภูมิที่ 4-131)

แผนภูมิที่ 4-131 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. ของกลุ่มตัวอย่าง
ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 3 กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับกลุ่มตัวอย่างพันธมิตร และ กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 เท่ากัน)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 และ ค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ)

(ตารางที่ 4-31)

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.21			พนักงานและ หน่วยงานภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	4.24	4.23	4.31	3.99	4.36	4.18	4.14	4.47
1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่สอดคล้องกับพันธกิจและค่านิยมขององค์กรและมีการประกาศให้รับรู้ร่วมกัน	4.27	4.24	4.32	4.02	4.40	4.18	4.14	4.60
2) มีการติดตามประเมินผลพัฒนา และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ	4.22	4.24	4.31	3.97	4.34	4.16	4.14	4.40
3) มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณที่ได้รับ	4.22	4.20	4.30	3.98	4.35	4.19	4.14	4.40

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.21			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	4.20	4.10	4.28	4.05	4.28	4.15	4.21	4.37
1) มีการบริหารกระบวนการทำงานที่มุ่งเน้นในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ	4.23	4.10	4.33	4.05	4.32	4.21	4.22	4.40
2) มีการบริหารงานที่ใช้ทรัพยากร แรงงานและเวลา อย่างคุ้มค่า	4.19	4.06	4.32	4.04	4.22	4.10	4.20	4.40
3) มีการนำระบบเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัยมาบริหารงาน	4.18	4.13	4.18	4.05	4.28	4.13	4.21	4.30
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	4.21	4.12	4.30	4.06	4.29	4.20	4.19	4.30
1) สามารถตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.20	4.12	4.31	4.05	4.27	4.17	4.16	4.30
2) สามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.22	4.11	4.29	4.06	4.31	4.23	4.21	4.30
4. หลักการความรับผิดชอบ (Accountability)	4.23	4.16	4.38	4.09	4.31	4.18	4.11	4.35
1) มีความรับผิดชอบต่อความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.24	4.15	4.47	4.09	4.32	4.13	4.14	4.40
2) มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนสำรองในกรณีที่เกิดปัญหา	4.21	4.17	4.29	4.09	4.30	4.23	4.07	4.30

ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.21			พนักงานและ หน่วยงานภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)	4.25	4.26	4.44	4.02	4.30	4.25	4.21	4.30
1) มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้	4.26	4.26	4.44	4.02	4.29	4.31	4.22	4.30
2) มีระบบที่รองรับการตรวจสอบจากภายนอก และทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ	4.24	4.26	4.44	4.02	4.30	4.18	4.20	4.30
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	4.25	4.15	4.46	4.05	4.31	4.11	4.18	4.50
1) มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงการทำงาน	4.26	4.15	4.45	4.05	4.30	4.18	4.22	4.50
2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสได้เข้าร่วมในการเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหา	4.24	4.15	4.47	4.05	4.31	4.03	4.14	4.50
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	4.22	4.09	4.44	4.09	4.20	4.13	4.21	4.40
1) มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร	4.20	4.10	4.44	4.08	4.21	4.10	4.20	4.30
2) มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.24	4.07	4.44	4.09	4.18	4.16	4.21	4.50

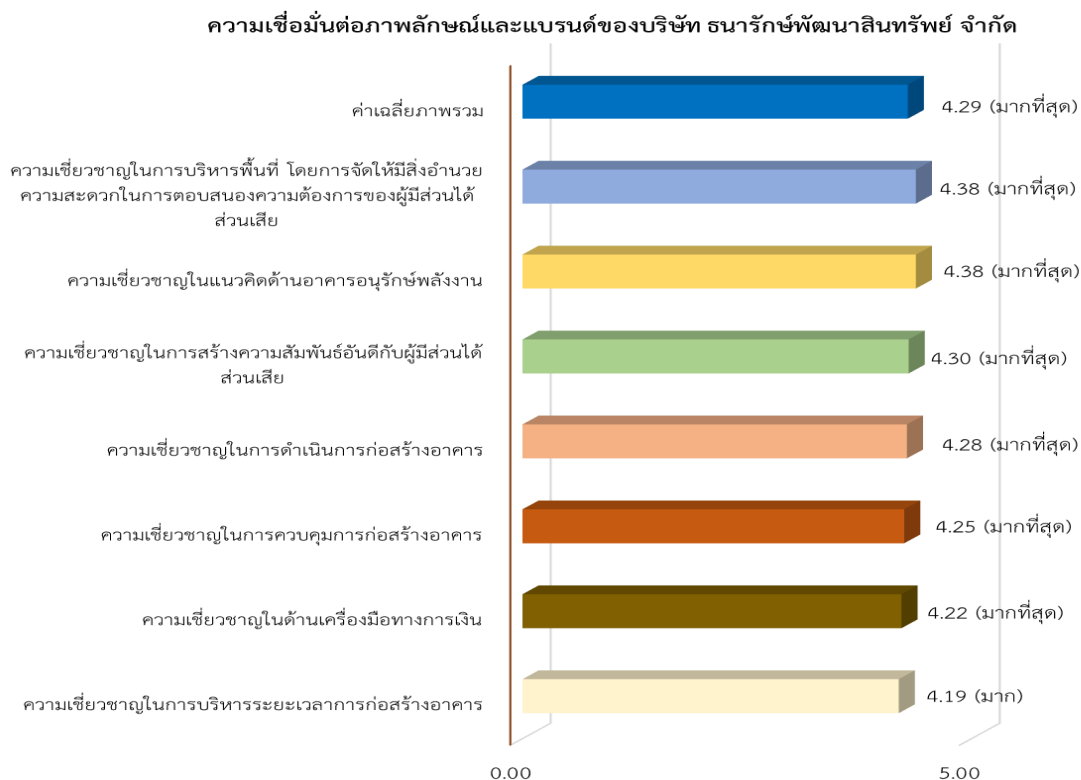
ตารางที่ 4-31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ธพส. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.21			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)	4.26	4.22	4.46	4.08	4.35	4.13	4.15	4.40
1) มีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	4.22	4.45	4.08	4.34	4.11	4.15	4.40
2) มีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.26	4.22	4.47	4.07	4.35	4.14	4.14	4.40
9. หลักความเสมอภาค (Equity)	4.26	4.20	4.46	4.09	4.25	4.17	4.21	4.45
1) การส่งเสริมการดำเนินงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียม โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.27	4.20	4.45	4.09	4.25	4.21	4.21	4.50
2) การควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความเสมอภาคเป็นธรรมและเท่าเทียม	4.25	4.19	4.46	4.08	4.25	4.13	4.21	4.40
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	4.25	4.16	4.45	4.10	4.30	4.18	4.09	4.50
1) มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.25	4.13	4.44	4.10	4.29	4.23	4.09	4.50
2) การดำเนินการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานตามข้อตกลง	4.25	4.18	4.45	4.09	4.30	4.13	4.08	4.50
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.23	4.17	4.39	4.06	4.29	4.17	4.17	4.40

ส่วนที่ 11 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (รพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในภาพรวมความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (รพส.) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) จาก 7 ประเด็นที่ประเมิน พบว่า มี 6 ประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเชี่ยวชาญในการบริหารพื้นที่ โดยการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความเชี่ยวชาญในแนวคิดด้านอาคารอนุรักษ์พลังงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความเชี่ยวชาญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการก่อสร้างอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความเชี่ยวชาญในการควบคุมการก่อสร้างอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความเชี่ยวชาญในด้านเครื่องมือทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำหรับประเด็นความเชี่ยวชาญในการบริหารระยะเวลาการก่อสร้างอาคาร ได้รับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) (แผนภูมิที่ 4-132)

แผนภูมิที่ 4-132 ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (รพส.) ของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม



หากพิจารณาเป็นรายกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (รพส.) จำนวน 5 กลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวน 4 กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.30) กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและ

ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) สำหรับกลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) มีความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และกลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ ได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34 และ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ) สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้รับความเชื่อมั่นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) (ตารางที่ 4-32)

ตารางที่ 4-32 ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์และแบรนด์ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ลูกค้าและผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยภาพรวม = 4.26			พนักงาน และ หน่วยงาน ภายใน	พันธมิตร	ชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้ โครงการ)	คณะกรรมการ
		ผู้เช่า ภาครัฐ	ผู้เช่า ภาค เอกชน	ผู้ใช้ บริการ				
1. ความเชี่ยวชาญในการบริหารพื้นที่ โดยการทำให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.38	4.41	4.48	4.16	4.35	4.28	4.25	4.70
2. ความเชี่ยวชาญในแนวคิดด้านอาคารอนุรักษ์พลังงาน	4.38	4.43	4.29	4.19	4.39	4.39	4.25	4.70
3. ความเชี่ยวชาญในการดำเนินการก่อสร้างอาคาร	4.28	4.38	4.29	4.09	4.28	4.32	4.13	4.50
4. ความเชี่ยวชาญในการควบคุมการก่อสร้างอาคาร	4.25	4.35	4.27	4.04	4.25	4.27	4.15	4.40
5. ความเชี่ยวชาญในการบริหารระยะเวลาการก่อสร้างอาคาร	4.19	4.20	4.28	3.99	4.18	4.27	4.14	4.30
6. ความเชี่ยวชาญในด้านเครื่องมือทางการเงิน	4.22	4.20	4.29	4.06	4.32	4.18	4.10	4.40
7. ความเชี่ยวชาญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.30	4.32	4.47	4.16	4.31	4.25	4.20	4.40
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.29	4.33	4.34	4.10	4.30	4.28	4.17	4.49

บทที่ 5

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2566

บทที่ 5

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ประจำปี 2566

จากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 ได้มีการนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 และความคิดเห็นจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2566 มาชี้แจง ในที่ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และที่ประชุมได้ดำเนินการพิจารณาได้ผล ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ

1.1 ผู้เช่าภาครัฐ (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านระบบการจราจร			
1.1) ควรจัดหาพื้นที่จอดรถยนต์ภายในอาคาร ให้เพียงพอต่อการใช้บริการ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่อาคารจอดรถและซ่อมบำรุง (Depot) คาดว่าจะเปิดใช้งานในเดือนธันวาคม 2566	-	-
1.2) ควรเพิ่มจำนวนรถรับ-ส่งภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในช่วงเวลาเร่งด่วน	-	- ธพส. จะดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีพ.ศ. 2567	-
1.3) ควรปรับปรุงผิวถนนที่เป็นหลุมบ่อ และขรุขระ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เนื่องจากกรณีฝนตกจะมีน้ำท่วมขังอยู่บ่อยครั้ง	-	- ธพส. จะดำเนินการปรับปรุง ในปีพ.ศ. 2567	-
1.4) ควรจัดทำทางเชื่อมระหว่างสถานีรถไฟฟ้าเข้าสู่ภายในอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง	-	- ธพส. กำลังดำเนินการ คาดว่าจะแล้วเสร็จในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2567	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1.5) ควรมีมาตรการในการ ดำเนินการกับรถยนต์ ที่จอดอยู่ในบริเวณห้ามจอด รวมทั้งการขั้บรถย้อนศร เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ	-	- ธพส. จะดำเนินการในปี พ.ศ. 2567	-
1.6) ควรปรับปรุงป้ายจราจร ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ ให้มี ความชัดเจนมากขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2566 และจะดำเนินการต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2567	-	-
1.7) การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่จราจร ควร ให้สัญญาณจราจรไปใน ทิศทางเดียวกัน	- ธพส. ได้ดำเนินการอบรม เจ้าหน้าที่จราจร เป็นประจำทุกปี	-	-
1.8) ควรจัดหาเส้นทางเข้า-ออก เพิ่มเติม เพื่อให้การจราจร ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ มีความ คล่องตัวมากยิ่งขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดหาเส้นทาง บริเวณถนนหมายเลข 10 เพิ่มเติม คาดว่าจะแล้วเสร็จ ภายในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2567	-	-
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม			
2.1) ควรเข้มงวดกับผู้ที่สูบบุหรี่ ในบริเวณพื้นที่ที่ไม่ได้จัด ไว้ให้สูบบุหรี่	- ธพส. ได้ดำเนินการแจ้งประชาสัมพันธ์ สถานที่สูบบุหรี่ ในที่ประชุม คณะกรรมการประสานงานฯ	-	-
2.2) ควรรณรงค์ให้ผู้เข้าภาครัฐ ทุกหน่วยงานภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ คัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ Facebook	-	-
3) ด้านการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ			
- ควรปรับปรุงข้อมูลผู้เข้า ภาครัฐภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ ให้เป็น ปัจจุบัน	- ธพส. ได้ดำเนินการปรับปรุง รายชื่อหน่วยงาน ภายในเว็บไซต์ ธพส.	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 4.1) ควรเพิ่มร้านอาหารภายนอกศูนย์อาหาร ให้มีความหลากหลาย เช่น KFC MK เป็นต้น 4.2) ควรปรับปรุงทางขึ้น-ลงพื้นที่จอดรถภายในอาคารให้เป็นรูปแบบทางลาดเพื่อให้รถเข็น หรือ วีลแชร์สำหรับผู้พิการขึ้น-ลงและเข้า-ออกภายในอาคารได้อย่างสะดวก 4.3) ควรหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนกลางที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำภายในห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และถ้าหากชำรุด ให้รีบปรับปรุงแก้ไขทันที 4.4) ควรกำจัดสัตว์รบกวนในพื้นที่ เช่น หนู แมลงสาบ ให้หมดไปจากภายในอาคาร 4.5) ควรจัดทำแผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ 5 ปี อาคารมีความเสื่อมสภาพตามกาลเวลา เพื่อปรับปรุงดูแลรักษาระบบอาคารให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคาร Zone C ให้มีร้านอาหารเหมือนห้างสรรพสินค้า - ธพส. ได้ดำเนินการให้มีทางขึ้น-ลงเป็นทางลาดภายในอาคารจอดรถอยู่แล้ว - ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ RM และแม่บ้านดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำ และจะส่งเรื่องให้ดำเนินการแก้ไขโดยจะมี SLA กำหนดระยะเวลาดำเนินการ - ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีทีมกำจัดสัตว์และแมลงรบกวนเข้าไปที่หน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ต้องขอความร่วมมือหน่วยงานในการกำจัดเศษอาหาร - ธพส. ได้ดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี และจะดำเนินการต่อเนื่องในทุกปี	- - - - -	- - - - -

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4.6) ควรปรับปรุงชั้นดาดฟ้าภายในอาคารให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายพร้อมกับจัดทำสระว่ายน้ำที่มีมาตรฐาน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคาร Zone C ปรับปรุงให้มีลู่วิ่งลอยฟ้า	-	-
4.7) ควรประสานกับธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อให้บริการอาคารรัฐประศาสนภักดีดังเช่นที่เคยเปิดให้บริการในช่วงที่ผ่านมา	- ปัจจุบันธุรกรรมส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบออนไลน์ ดังนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีนโยบายลดสาขาลง	-	-
4.8) ควรมีตู้กดน้ำดื่ม ให้บริการฟรีภายในอาคาร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ลดการใช้ภาชนะแบบใช้แล้วทิ้งโดยไม่จำเป็น ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข	- ธพส. ได้ดำเนินการภายในศูนย์อาหาร อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ รวมถึงภายในศูนย์อาหารบริเวณข้าง Tops Daily และศูนย์อาหารบริเวณข้างธนาคารกรุงไทย อาคารรัฐประศาสนภักดี	-	-
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย			
5.1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรมีความเข้มงวดในการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยทั้งภายในอาคาร และภายนอกอาคาร และควรปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ ของ ธพส. อย่างเคร่งครัด	- ธพส. ได้ดำเนินการกำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีความเข้มงวดและเคร่งครัด	-	-
5.2) ควรตรวจสอบ และบำรุงรักษากล้องวงจรปิด (CCTV) อย่างสม่ำเสมอ	- ธพส. ได้ดำเนินการดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี	-	-
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด			
- ควรหมั่นดูแลห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคาร บริเวณที่มีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนมาก ไม่ให้มีกลิ่น และเกิดความสกปรก	- ธพส. ได้ดำเนินการให้แม่บ้านทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มความถี่ในการดูแลรักษาความสะอาด	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7) ด้านอื่นๆ			
7.1) ควรปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความกระชับ และไม่ควรมีประเด็นคำถามมากจนเกินไป เนื่องจากบางประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตอบประเด็นดังกล่าวได้ เช่น ด้าน CSR in Process เป็นต้น	- ธพส. ได้ดำเนินการประชุมร่วมกับทุกภาคส่วนภายในองค์กร และปรับปรุงแบบสอบถาม ปี พ.ศ. 2567 ให้มีความกระชับรัดกุมเรียบร้อยแล้ว	-	-
7.2) ควรปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้งานได้	- ธพส. ได้ดำเนินการเก็บคืนตู้ชาร์จโทรศัพท์ ที่ไม่สามารถใช้งานได้	-	-
7.3) ควรปรับเวลานาฬิกา ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจากนาฬิกาเดินช้า ไม่ตรงตามเวลาสากล	- ธพส. ได้ดำเนินการเก็บคืนนาฬิกาแบบแขวน	-	-
7.4) ควรตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แม่บ้าน อาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจากการนั่งรวมตัวกันบริเวณบันไดขึ้น-ลง ชั้น 3 ลงชั้น 2 เหมือนจะรับประทานอาหาร ซึ่งเป็นการกีดขวางทางเดิน และภาพลักษณ์ที่ไม่ดี	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.5) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดบริเวณจุดล้างจาน ประจำอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.6) ควรปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือ ตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.7) ควรปรับปรุงการบริการด้าน ให้สัญญาณจราจร ของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยที่ไม่ถูกต้องตาม กฎจราจร	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือ ตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.8) ควรปรับปรุงทางเข้าจุด ตรวจสัมภาระระหว่าง เจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อ เนื่องจากทางเข้าจุดตรวจ สัมภาระแบ่งแยกระหว่าง เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย และผู้มาติดต่อ เป็น 2 ช่องทาง แต่ตอน ตรวจสัมภาระเหลือ ช่องทางเดียว ทำให้ เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ ไม่ได้รับความสะดวกและ ก้ำกั๊ให้เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ประตุ 2 ชั้น 2 เข้มงวดด้านการ รักษาความปลอดภัยก่อน เข้าภายในอาคารอย่าง ทัดเทียมกัน เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่บางท่านเดิน ผ่านจุดตรวจสัมภาระ โดย ไม่ได้รับการตรวจสัมภาระ	- ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือน เจ้าหน้าที่ และเพิ่มความเข้มงวด ในการปฏิบัติงาน	-	-
7.9) ควรตรวจสอบคุณภาพ ปริมาณของอาหาร ร้านค้าฝั่งศูนย์อาหาร Tops Daily	- ได้ดำเนินการขอโทษลูกค้า และ ตักเตือนร้านค้า	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.10) ควรตรวจสอบการบริการ ของร้านค้าภายในอาคาร รัฐประศาสนภักดีบริเวณ ชั้น 1 ประตู่ 3 เนื่องจาก พุดจาไม่สุภาพกับลูกค้า	- ได้ดำเนินการขอโทษลูกค้า และ ตักเตือนร้านค้า	-	-
7.11) ควรปรับลดหรือควบคุม เสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการ ออกบูธจำหน่ายสินค้า เนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไป	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปี ถัดไป
7.12) ควรปรับปรุงการจัด กิจกรรมโรดโชว์ของศิลปิน ที่มีการแสดงร้องเพลง บริเวณชั้น 1 ให้อยู่ภายใน เวลาพักเท่านั้น เนื่องจาก เสียงดนตรีดังมากทำให้ รบกวนช่วงเวลาปฏิบัติงาน	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.13) ควรเพิ่มจำนวนจุดทิ้งขยะ บริเวณชั้น 2 ภายใน อาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจาก จุดทิ้งขยะ มีจำนวนน้อยมาก	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.14) ควรกำหนดบtlองโทษ ที่เข้มงวดสำหรับผู้สูบบุหรี่ ภายในอาคาร และ ควรจัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ เป็นภาษาจีนเพิ่มเติม	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.15) ควรปรับปรุงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการเงินของ ธพส.	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.16) ควรจัดระเบียบการจอดรถในบริเวณที่ห้ามจอด	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.17) ควรตรวจสอบการขายสินค้าของร้านค้าช่วงที่มาก่ออกบูธบนลานกิจกรรมชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.18) ควรบริหารจัดการที่จอดรถอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ในช่วงที่มีการจัดกิจกรรมออกบูธ เนื่องจากผู้ที่มาออกบูธ จอดรถในช่องจอดรถของหน่วยงานไปรษณีย์	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.19) ควรตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขด้านกลิ่นอาหารช่วงที่มีการจัดกิจกรรมบนลาน ชั้น 2 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนหน่วยงานที่อยู่บริเวณรอบๆ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

1.2 ผู้เข้าภาครัฐ (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการฯ รวมถึงการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทาง Government Complex ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ Zone C	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ควรเชิญผู้เช่าภาครัฐโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประสานงานฯ หลังจากโครงการเปิดดำเนินการ	-	- ธพส. จะดำเนินการในปี พ.ศ. 2567	-

1.3 ผู้เช่าภาคเอกชน (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านระบบการจราจร 1.1) การบริหารจัดการระบบการจราจรภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ให้มีความคล่องตัว 1.2) ควรปรับปรุงสัญลักษณ์เส้นจราจรให้มีความชัดเจน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่จราจร ตั้งแต่เวลา 15.30 - 17.00 น. เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในเวลาเร่งด่วน - ธพส. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปีพ.ศ 2566 - 2567	-	-
2) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 2.1) ควรปรับปรุงระบบการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องใช้ซ่อมบำรุง ให้เกิดความพร้อมอยู่เสมอ 2.2) ควรปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศไม่ให้มีน้ำรั่วซึมลงมาภายในอาคาร	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อให้เกิดความพร้อมในการซ่อมบำรุง อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี - ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนเปลี่ยนฉนวนบริเวณท่อน้ำเย็นป้องกันน้ำรั่วซึม	-	-
3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย 3.1) ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในการรักษาสถานที่และทรัพย์สิน	- ธพส. ได้ดำเนินการกำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้มีความเข้มงวด และเคร่งครัด	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ			
3.2) ควรมีมาตรการในการ รักษาความปลอดภัย เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทุกพื้นที่ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบ การใช้อาคารที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	-	-

2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน

2.1 กลุ่มพนักงาน ธพส.

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ควรมุ่งเน้นนวัตกรรมที่สอดคล้อง กับการปฏิบัติงานสถานการณ์ ปัจจุบัน	- ธพส. ได้ดำเนินการพัฒนา นวัตกรรมผ่านการทำ Hackathon Camp มุ่งเน้น VOC/VOS ในแต่ละปี ทบทวน ระเบียบข้อบังคับการทำงาน “การปฏิบัติงานนอกสถานที่” ซึ่งอ้างอิงนิยามจากระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ ส่วนราชการ พ.ศ.2565 สามารถ กำหนดเวลาการทำงานและ สถานที่การทำงานได้อย่าง ยืดหยุ่นยิ่งขึ้น	-	-
2) ควรให้พนักงานทุกระดับมี ส่วนร่วมในด้านการจัด องค์ความรู้ และนวัตกรรมทุก กิจกรรมที่จัดขึ้นให้บุคลากร ได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม องค์กร เพื่อความยั่งยืน ของธพส. ต่อไป	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดโครงการ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice: CoP) จัดกิจกรรม KM Sharing : KM & INNO Newsletter 2023 เป็นกิจกรรมการแบ่งปัน เรื่องราวความรู้ของสมรรถนะหลัก องค์กร องค์ความรู้ทั่วไป ความรู้ ที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานเพื่อ ส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อม	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
3) ควรสร้างเสริมกระบวนการและรายละเอียดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
4) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธพส. เข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมอย่างเต็มใจ ต้องการที่จะแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมให้องค์กรโดยไม่หวังผลประโยชน์	- ธพส. ได้ดำเนินการส่งเสริมผ่านกิจกรรมการกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินสมรรถนะ	-	-
5) การพัฒนาด้านนวัตกรรม ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานก่อนการลงทุน ในด้านนวัตกรรม นั้นๆ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านนวัตกรรมอย่างมีเป้าหมาย Knowledge-Based Innovation - ธพส. ได้ดำเนินการภายใต้กิจกรรม Hackathon Camp ได้มีการอบรม เรื่อง Lean Start up การทำงานแบบ Agile Team	-	-
6) การปรับปรุงขยายกรอบอัตราค่าตอบแทนพนักงาน เพื่อให้ไม่ให้เต็มขั้นเพดานที่ได้กำหนดไว้	- ธพส. ได้ดำเนินการโครงการ ทบทวน และพัฒนาระบบการบริหารทุนมนุษย์ ปี 2566 ซึ่งที่ปรึกษาได้นำกรอบอัตราค่าจ้างขั้นสูงสุดของพนักงานระดับรองกรรมการผู้จัดการตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบเพื่อจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุง	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7) ควรปรับปรุงด้านการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม และพิจารณาคำตอบแทนการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรมปราศจากอคติ	โครงสร้างอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ-ขั้นสูงของพนักงานและลูกจ้างใหม่ - ธพส. ได้ดำเนินการทบทวนหลักเกณฑ์ ร่วมกับฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการทำงานของผู้บริหารและพนักงาน	-	-
8) ควรมีการส่งเสริมและนำเทคโนโลยีการบริการเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างสะดวกและมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเสียเวลาสามารถรวบรวมข้อมูล data เพื่อการวิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ได้แบบเรียลไทม์ รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	- ธพส. ได้ดำเนินการให้ความรู้ในหัวข้อพัฒนารูปแบบการให้บริการทางด้านข้อมูลตลอดถึงข่าวสาร ให้ตอบโจทย์การใช้งานของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านระบบ PVD CONNEXT แทนระบบบัวหลวงไอฟันด์ (Bualuang Funds) ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้อมูลการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านช่องทาง Mobile Application และ/หรือ Website	-	-
9) การพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรให้ครบทุกด้านทุกมิติ โดยมีนโยบายกำกับที่ชัดเจน อาทิ ด้านลูกค้าและการบริการ อาคารสถานที่ อัตลักษณ์บุคลากร เป็นต้น	- ธพส. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำและปรับเปลี่ยนระหว่าง ปี พ.ศ. 2566 - 2567 เช่น ป้ายบอกทาง Stationary ต่างๆ เครื่องแบบเจ้าหน้าที่ Information Counter เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการทบทวนค่านิยม (Core Values) C : Customer Relation & Satisfaction ความสัมพันธ์ที่ดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-

2.2 กลุ่มหน่วยงานภายใน ธพส.

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) การรับฟังความคิดเห็นและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายงานภายในองค์กรเพื่อสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ	- ธพส. ได้ดำเนินการ จัดตั้ง Scrum Team พื้นที่พาณิชย์โซน A,B และ C ตามคำสั่ง 121/2566 และแต่งตั้ง Scrum Team ความยั่งยืนและความโปร่งใสตามคำสั่ง 115/2566	-	-
2) ควรเพิ่มโครงการ/กิจกรรมศึกษาดูงานต่างประเทศให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาการดำเนินงานให้กับองค์กร	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดหลักสูตรการอบรม และโครงการศึกษาดูงานภายใน ตามนโยบายของ ธพส. และสอดคล้องตามตัวชี้วัดขององค์กร	-	-
3) การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ควรคำนึงถึงความต่อเนื่อง และความยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนงานต่างๆ สอดคล้องตามปัจจัยยั่งยืนขององค์กร เช่น CSR in Process โครงการ D-A-D Smart Service ซึ่งเป็นกระบวนการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละฝ่ายงาน	- ทบทวนแผนโครงการและ กิจกรรม ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	-

3. กลุ่มพันธมิตร

3.1 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ควรนำเทคโนโลยี และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยตามแบบอย่างของบริษัทเอกชนชั้นนำมาใช้ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กรให้ประชาชนรับรู้ถึงความแตกต่าง และพัฒนาของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัยเทียบเท่าเอกชนชั้นนำ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางสร้างการรับรู้ เช่น Facebook ธพส./ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นต้น	-	-
3) ควรมุ่งเน้นนวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาระบบภายในอาคาร	- ธพส. ได้ดำเนินการนวัตกรรมด้าน Smart City Command Center โซน C เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่รองรับการเชื่อมต่อข้อมูลจากนวัตกรรมต่างๆ ที่จะช่วยในการวิเคราะห์ ประมวลผล สั่งการได้อย่างทันท่วงที และพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซน C	-	-

3.2 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
- ควรมีการอัปเดตข้อมูล หรือสถานะของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก	- ธพส. ได้ดำเนินการประกาศข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)	-	-

4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี และ โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) อยากให้ ธพส. ดูแลและสร้างสัมพันธภาพที่ดีอย่างนี้ตลอดไปอย่างยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการพบปะพูดคุย เยี่ยมเยียนและรับฟังความคิดเห็นกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	-	-
2) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมร่วมกับชุมชน อาทิ เช่น กิจกรรมทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่, กิจกรรมบริการตัดผมชุมชนเคหะ	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
	หลักสี่ และ โครงการปรับปรุงไฟส่องสว่างและรั้วถนนชุมชนแจ้งวัฒนะผาสุข เป็นต้น		
3) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการปรับปรุงบริเวณทางเดินรอบสนามภายในชุมชน เพื่อสามารถเดินออกกำลังกายได้อย่างสะดวก	- ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2564 โดยปรับปรุงบริเวณทางเดินรอบสนามภายในชุมชนเพื่อใช้เดินออกกำลังกายปัจจุบันยังคงใช้อย่างต่อเนื่อง	-	-
4) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการปรับปรุงลู่วิ่งภายในเคหะชุมชนหลักสี่	- ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2565 โดยปรับปรุงลู่วิ่งในสนามและปัจจุบันยังคงใช้ได้อย่างต่อเนื่อง	-	-
5) ควรสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับชุมชนในการจัดการแข่งขันกีฬา	- ธพส. ได้ดำเนินจัดกิจกรรมฟุตบอลสร้างความสัมพันธ์ และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา	-	-
6) ควรจัดโครงการ/กิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่วมกับชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ	- ธพส. ได้ดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านประธานและกรรมการชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดประชาสัมพันธ์ทุกอาคาร	-	-
7) การสนับสนุน และความร่วมมือในการจัดกิจกรรมหรือการทำประโยชน์ให้กับชุมชน	- ธพส. ได้จัดทำแผนการดำเนินการจัดกิจกรรม และโครงการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	-	-
8) ควรมีกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อชุมชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการปรับปรุงสนามเด็กเล่นเมื่อปี พ.ศ. 2563 และปรับปรุงสนามฟุตบอลเมื่อปี พ.ศ. 2562	-	-

5. กลุ่มคณะกรรมการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านการบริหารจัดการทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. 1.1) การบริหารจัดการทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุโดยรวมมีประสิทธิภาพทันสมัย ใส่ใจความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม 1.2) การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักกฎหมาย เป็นที่ยอมรับโดยมีระเบียบอย่างถูกต้องและโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ส่งผลให้ผู้สนใจเข้ามาทำธุรกรรมในพื้นที่อย่างมั่นใจ สามารถสร้างรายได้เป็นที่น่าพึงพอใจ 1.3) การบริหารจัดการที่สามารถประสานประโยชน์ของภาครัฐกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.4) การบริหารจัดการสามารถสร้างรายได้และประโยชน์สูงสุดให้กับทรัพย์สินของภาครัฐ	- ธพส. ได้ดำเนินการออกแบบโครงการก่อสร้างครอบคลุมความทันสมัย ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - มีมาตรการด้านความสะอาด ด้านฝุ่นละออง ด้านความปลอดภัยช่วงก่อสร้างทุกโครงการ - ธพส. ได้ดำเนินการกึ่งตามกฎหมายกำหนดที่ประกาศบังคับใช้กับ ธพส. เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยมีผู้แทนทุกหน่วยงานเป็นกรรมการ - ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารลูกค้าและการตลาดโดยกำหนดเป้าหมายของรายได้แต่ละปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดย่อย และคณะกรรมการชุด ธพส. ก่อนดำเนินการ และจะมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	- - - -	- - - -

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ด้านธพส. ควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก 2.1) การบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐในที่ราชพัสดุแทนหน่วยงานราชการ 2.2) การรับเป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรม ด้านการจัดประโยชน์ในทรัพย์สิน และด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ 2.3) การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลัก เช่น การให้บริการดูแลรักษาพื้นที่ โดยไม่ขัดกับการกิจที่ดำเนินการได้ตามกฎหมาย 2.4) การดำเนินธุรกิจรับบริหารงานทั่วไปแก่อาคารรัฐ เช่น การรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน เป็นต้น 2.5) การดำเนินธุรกิจเป็นที่ปรึกษาด้านอาคารประหยัดพลังงาน	- ธพส. ได้ดำเนินการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โครงการรามาศ-ธนารักษ์ เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อม โดยรวบรวมองค์ความรู้ด้านวิศวกรรม ด้านบริหารจัดการอาคาร (การจัดทำแผนปฏิบัติการ) และอบรมการเป็นวิทยากรมืออาชีพ - ธพส. ได้ดำเนินการสอดคล้องและ/หรือไม่ขัดต่อข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธพส. เช่น การดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 การดำเนินการตามราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 เป็นต้น - -	- - - - -	- - - - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
3) ด้านผลการดำเนินงานโดยรวมของ ธพส. 3.1) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามแผนงานและเป้าหมาย 3.2) การดำเนินงานในภาพรวมสามารถเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย 3.3) ผลการดำเนินงานโดยรวมสามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีให้องค์กรและนำเสนอเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำไปจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาประเทศได้	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนวิสาหกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติ และมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนพัฒนาวิสาหกิจหมุดหมายที่ 13 โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ชัดเจน - ธพส. ได้ดำเนินการ Smart City Command Center โซน C เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่รองรับการเชื่อมต่อข้อมูลจากนวัตกรรมต่างๆ ที่จะช่วยในการวิเคราะห์ประมวลผล สั่งการได้อย่างทันท่วงที และพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซน C ได้แก่การควบคุมการเข้าออกพื้นที่ ระบบขนส่ง ระบบจราจร ระบบสื่อประชาสัมพันธ์ และระบบแอปพลิเคชันศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ -	- - -	- - - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมโดยรวมของ ธพส. 4.1) การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานการออกแบบ เพื่อให้มีความทันสมัย ปลอดภัย ประหยัดพลังงาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 4.2) การส่งเสริมให้โอกาสบุคลากรภายในองค์กรร่วมกันปฏิบัติงาน โดยสร้างนวัตกรรมแต่ละส่วนงานและนำมาบูรณาการร่วมกัน โดยในแต่ละปีจะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่งโดยเฉพาะการคัดเลือก และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมคณะไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ทำให้เปิดโลกทัศน์และทำให้มีความคิด สร้างสรรค์มีแผนงานและมีนวัตกรรมที่โดดเด่น ประกอบกับผู้บริหารและผู้นำองค์กรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
5) ด้านภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยรวมของธพส. 5.1) การดำเนินธุรกิจเชิงรุกในการเติมเต็ม การให้บริการภาครัฐเพิ่มขึ้นสามารถทำให้งานมีอย่าง	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
ต่อเนื่อง โดยลดภาระ งบประมาณการก่อสร้าง จากภาครัฐ			
5.2) การสร้างความน่าเชื่อถือ	- ธพส. ได้รับความไว้วางใจในการ ดำเนินโครงการใหม่ๆ เช่น โครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการ และสนามกีฬาของกรมพลศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารที่พัก อาศัยของบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น	-	-
5.3) ภาพลักษณ์ของ ธพส. เป็น ผู้บริหารจัดการอย่างมี อาชีพอย่างเป็นที่เชื่อมั่น และยอมรับในสังคมการ บริการที่มีคุณภาพ ความใส่ใจทั้งลูกค้าและ สิ่งแวดล้อม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ผู้บริหาร และ บุคลากรที่มีความเอาใจ ใส่ในการให้บริการของ ธพส. และปัจจุบันสิ่งที่ทำ ให้รู้จักและสามารถ ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ องค์กรได้เป็นอย่างดี คือ รูปแบบของบุคลากร	- ธพส. ได้ดำเนินการสร้างอัตลักษณ์ องค์กร เช่น ชุดเครื่องแบบ เสื้ออัตลักษณ์องค์กร ชุดสูท ประชาสัมพันธ์ มาสคอต CUPID BOY การใช้สีประจำองค์กร สีฟ้าครามฝรั่ง และสีเหลืองดิน เช่น สีต่างๆ ของ ธพส. ร่วมแจก ชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	-	-
5.4) การดำเนินโครงการเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดความลำบาก ในการบริหารจัดการด้าน มาตรฐาน	- ธพส. ได้ดำเนินการก่อสร้างตาม กฎหมาย และกำหนดมาตรฐาน ด้านต่างๆ เช่น มาตรฐานบริหาร อาคาร มาตรฐานด้านบริการ มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อกำกับในแต่ละด้าน	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
6) ด้านอื่นๆ 6.1) ธพส. ควรจะต้องพัฒนาให้ เป็นมืออาชีพอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้ ถ้าหากกล่าวถึงศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ ที่ทันสมัยจะต้องคำนึงถึง ธพส. เท่านั้น 6.2) ธพส. จะต้องเป็นองค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ อย่างตลอดเวลา 6.3) ธพส. ควรประชาสัมพันธ์ องค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่หน่วยงานภาครัฐ และผู้รับบริการอื่นๆ ยิ่งขึ้น	- - - ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง 12 ช่องทาง ทั้ง offline และonline เช่น FB และเว็บไซต์ ธพส. ศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ กระทรวงการคลัง ลิฟต์โดยสาร Viral Clip Sport วิทย์ เป็นต้น	- - -	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป -

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา

บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา

1. สรุปผลการศึกษา

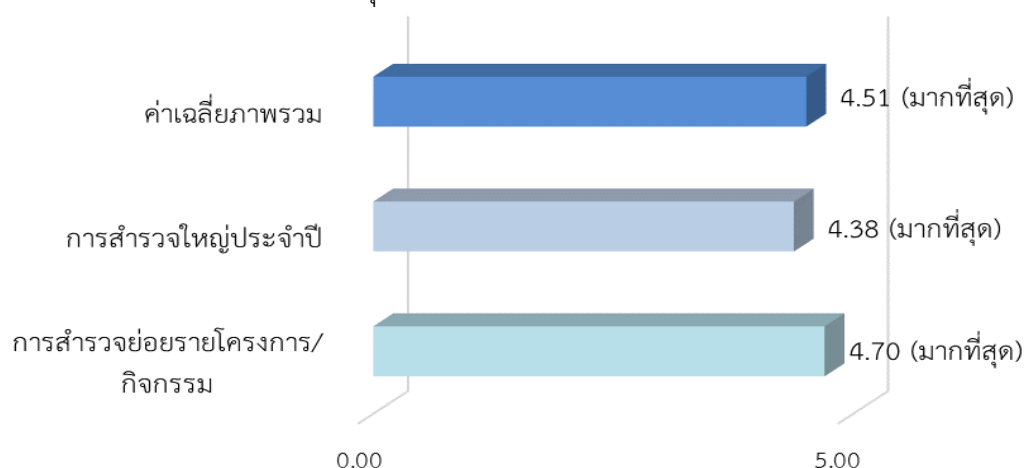
การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสำรวจใหญ่ประจำปี ปีละ 1 ครั้ง โดยใช้แบบสอบถาม และ QR Code ดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ 1. กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ 2) กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน และ 3) กลุ่มผู้ใช้บริการ 2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน 3. กลุ่มพันธมิตร 4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ 5. กลุ่มคณะกรรมการ จำนวน 855 ราย และการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม โดยใช้แบบสอบถาม QR Code และ ลิงก์แบบสอบถาม สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,403 ราย รวมทั้งสิ้น 3,258 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี ร้อยละ 60 รวมกับ ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 40

ในภาพรวม ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.38) รวมกับผลการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.70)

(แผนภูมิที่ 6-1)

ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.44) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.07)

แผนภูมิที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการสำรวจ



1.1 การสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 855 ราย ประกอบด้วย 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ 2) กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน 3) กลุ่มพันธมิตร 4) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) และ 5) กลุ่มคณะกรรมการจาก 8 โครงการที่ทำการประเมิน ประกอบด้วย 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี 2) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C 3) โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี 4) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ 6) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ 7) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ และ 8) โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต

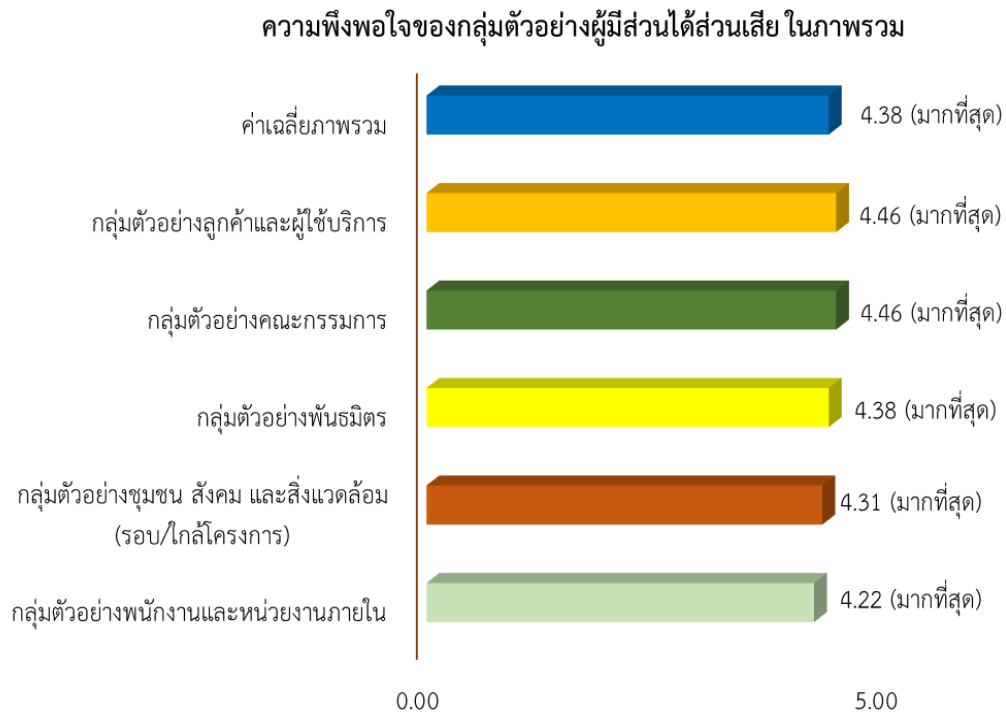
ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยของการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) จาก 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ที่ทำการประเมิน พบว่า ทุกกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- 2) กลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)
- 3) กลุ่มตัวอย่างพันธมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.38)
- 4) กลุ่มตัวอย่างชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) (ค่าเฉลี่ย 4.31)
- 5) กลุ่มตัวอย่างพนักงานและหน่วยงานภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.30) พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.08)

(แผนภูมิที่ 6-2)

แผนภูมิที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก



หากพิจารณาในรายกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จะพบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาคเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้เช่าภาครัฐ และ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52, ค่าเฉลี่ย 4.46 และ ค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากการสำรวจใหญ่ ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.21) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.25)

(ตารางที่ 6-1)

ตารางที่ 6-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ ในภาพรวม

กลุ่ม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		ผลการเปรียบเทียบ
		ปี 2565	ปี 2566	
กลุ่มลูกค้าและผู้ให้บริการ	1. กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ	4.55	4.46	-0.09
	2. กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน	4.00	4.52	+0.052
	3. กลุ่มผู้ให้บริการ	4.06	4.40	+0.34
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		4.21	4.46	+0.25

1.2 การสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 จำแนกตามโครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ในภาพรวม

ในภาพรวมความพึงพอใจจากการสำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการในความรับผิดชอบของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจใหญ่ประจำปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.30) พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (+0.08) ทั้งนี้ จาก 8 โครงการที่ทำการประเมิน พบว่า มี 7 โครงการ ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

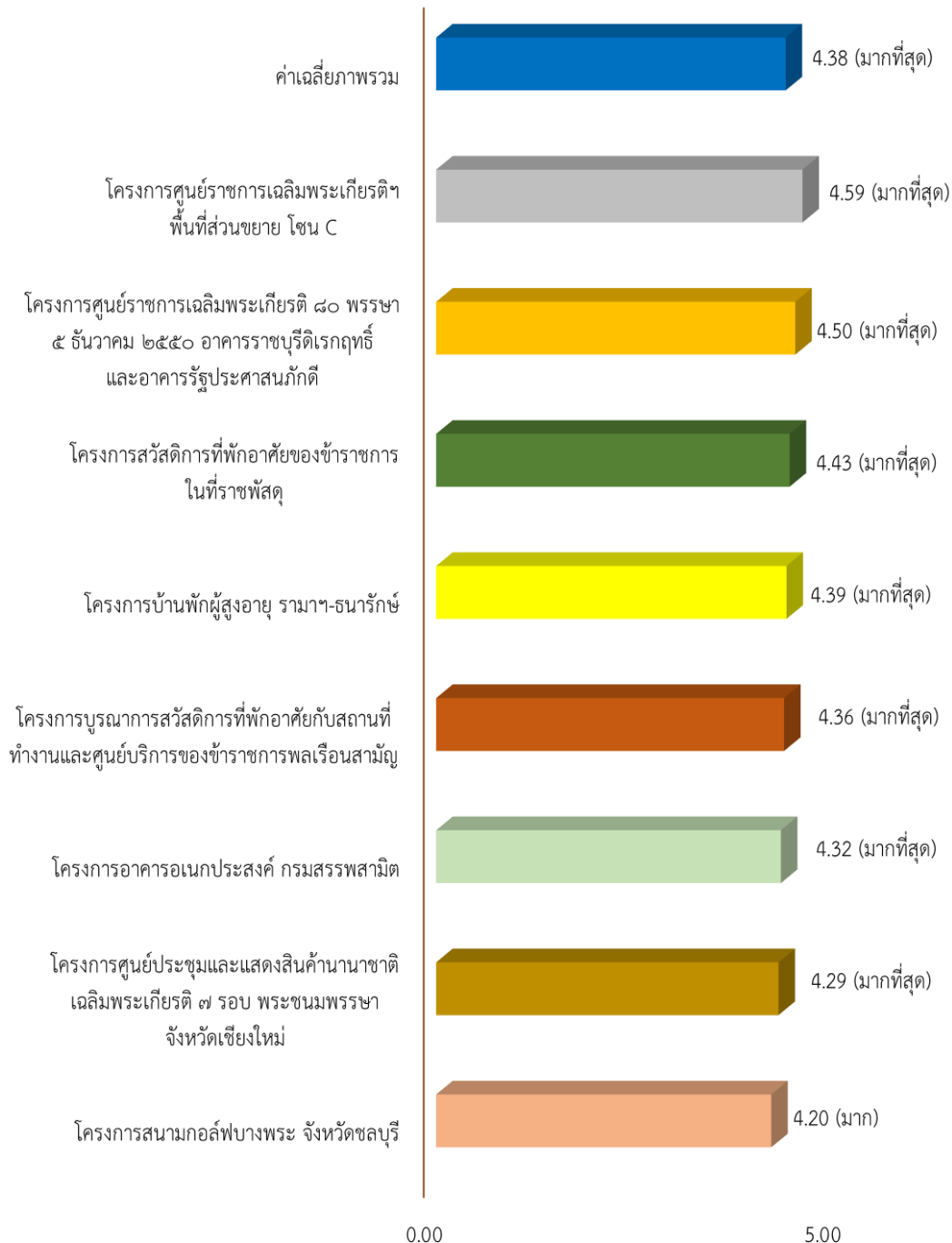
- 1) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C (ค่าเฉลี่ย 4.59)
- 2) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี (ค่าเฉลี่ย 4.50)
- 3) โครงการสวัสดิการที่พักอาศัยของข้าราชการในที่ราชพัสดุ (ค่าเฉลี่ย 4.43)
- 4) โครงการบ้านพักผู้สูงอายุ รามาฯ-ธนารักษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39)
- 5) โครงการบูรณาการสวัสดิการที่พักอาศัยกับสถานที่ทำงานและศูนย์บริการของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ค่าเฉลี่ย 4.36)
- 6) โครงการอาคารอเนกประสงค์ กรมสรรพสามิต (ค่าเฉลี่ย 4.32)
- 7) โครงการศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ ๗ รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างภายใต้โครงการสนามกอล์ฟบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

(แผนภูมิที่ 6-3)

แผนภูมิที่ 6-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามโครงการ ที่ทำการประเมิน

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจใหญ่ประจำปี จำแนกตามโครงการ ที่ทำการประเมิน



1.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากการสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ในปี 2566 จำนวน 33 โครงการ/กิจกรรม โดยในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และจาก 33 โครงการ/กิจกรรม ที่ประเมิน พบว่าทุกโครงการ/กิจกรรม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 6-2)

ตารางที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม

โครงการ/กิจกรรม	ค่าเฉลี่ยภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ
1. โครงการ		
1) โครงการเข้าใช้เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)	4.67	มากที่สุด
2) โครงการเข้าใช้ระบบป้ายบอกทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	4.67	มากที่สุด
3) โครงการจ้างดูแลและบำรุงรักษา ระบบโมบายแอปพลิเคชัน ลู่วิ่งในร่ม (Mobile Application: Sky Running)	4.72	มากที่สุด
4) โครงการปรับปรุงต้นไม้บริเวณลานเอนกประสงค์ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	4.69	มากที่สุด
5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี	4.73	มากที่สุด
6) โครงการงานตีเส้นจราจร	4.63	มากที่สุด
7) โครงการจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบแจ้งซ่อมภายนอกองค์กร (serviceD)	4.61	มากที่สุด
8) โครงการอัตลักษณ์องค์กร	4.75	มากที่สุด
9) โครงการจัดการความรู้และนวัตกรรม	4.53	มากที่สุด
2. กิจกรรม		
1) กิจกรรมออมบุญ (วันมาฆบูชา/วันวิสาขบูชา/วันเข้าพรรษา)	4.66	มากที่สุด
2) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (ทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่)	4.57	มากที่สุด
3) กิจกรรมเคล็ดไม่ลับ เราจะรอดไปด้วยกัน กับ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	4.81	มากที่สุด
4) กิจกรรม Gov Sport Day	4.78	มากที่สุด
5) กิจกรรมกรรมการผู้จัดการพบพนักงาน ครั้งที่ 1/2566	4.53	มากที่สุด
6) กิจกรรมอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ AED	4.79	มากที่สุด
7) กิจกรรมซ่อมอพยพหนีไฟ	4.83	มากที่สุด
8) กิจกรรม Garden Food truck & Music	4.81	มากที่สุด

ตารางที่ 6-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการ/กิจกรรม ในภาพรวม จำแนกตามโครงการ/กิจกรรม (ต่อ)

โครงการ/กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย ภาพรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
9) กิจกรรมการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่บุคลากร (Employee experience)	4.57	มากที่สุด
10) กิจกรรมการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพจิต	4.60	มากที่สุด
11) กิจกรรมปันน้ำด้วยใจ	4.70	มากที่สุด
12) กิจกรรมสอนอาชีพช่างชุมชน (การปูกระเบื้อง)	4.88	มากที่สุด
13) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน	4.73	มากที่สุด
3. การสำรวจรายได้ไตรมาส		
1) กิจกรรมตักบาตรประจำสัปดาห์	4.68	มากที่สุด
2) กิจกรรมบริจาคโลหิต	4.74	มากที่สุด
3) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (การบริการห้องเทเบิลเทนนิส)	4.68	มากที่สุด
4) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Dance Studio)	4.73	มากที่สุด
5) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (โยคะ)	4.68	มากที่สุด
6) กิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ (Sky Running)	4.77	มากที่สุด
7) กิจกรรมพัฒนาชุมชน (บริการตัดผม)	4.77	มากที่สุด
8) การให้บริการเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	4.76	มากที่สุด
9) การให้บริการเจ้าหน้าที่พื้นที่พาณิชย์	4.74	มากที่สุด
10) การให้บริการเจ้าหน้าที่ ธพส. (Relation Marketing)	4.78	มากที่สุด
11) การบริการจุลสารบริหารอาคาร BM News	4.58	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.70	มากที่สุด

2. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจ ประจำปี 2566

เนื่องจากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยที่ทุกกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นความพึงพอใจเป็นหลัก จึงทำให้ไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจ แต่ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ ธพส. นำไปปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ และพัฒนาระดับของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

3. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร

การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ (Risk Profile) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร จำนวน 4 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ ประกอบด้วย 1) โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 2) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566 3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 และ 4) โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566 โดยแบ่งเกณฑ์ประเมินความเสี่ยง ดังนี้

ระดับความเสี่ยง		ระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยง	ความหมาย
ควบคุมภายใน	ต่ำ	1 - 4	ยอมรับได้ โดยไม่ต้องควบคุม/มีการจัดการเพิ่มเติม
	ปานกลาง	5 - 9	ยอมรับ แต่ต้องมีการติดตาม ควบคุม/เฝ้าระวังมิให้ระดับความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ภายใต้การควบคุมภายในตามมาตรฐานความเสี่ยง
ความเสี่ยง	สูง	10 - 12	ไม่สามารถยอมรับได้ ต้องมีการบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
	สูงมาก	15 - 25	ไม่สามารถยอมรับได้ และจำเป็นต้องเร่งบริหารจัดการโดยกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างใกล้ชิด และให้ลำดับความสำคัญในการจัดการก่อน เพื่อให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมั่นใจได้ว่าจะสามารถลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียโอกาส ในการสร้างมูลค่าองค์กร

จากแผนสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 โครงการ ที่ ธพส. ดำเนินการ สามารถสรุปความเสี่ยงของแต่ละโครงการ ดังนี้

1) โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยกระดับบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้

1.1) กิจกรรมประกวด Innovation Awards ประจำปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O8 การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	O8.1 กระบวนการพัฒนา และการใช้ประโยชน์ Talent & Successors ยังไม่เป็นระบบ	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

1.2) กิจกรรมประกวดความคิดสร้างสรรค์ DAD Start-up Idea

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O8 การพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	O8.2 ไม่สามารถพัฒนาบุคลากรให้มี Multi – Skill ต่อภารกิจใหม่	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการบริหารจัดการพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ปี 2566 จำนวน 2 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5

3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

2) โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 2 กิจกรรม ดังนี้

2.1) กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O2 การสร้างอัตลักษณ์องค์กร ไม่มีความชัดเจน	O2.1 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับต่ำ (ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

2.2) กิจกรรมแผนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ประจำปี 2565

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O2 การสร้างอัตลักษณ์องค์กร ไม่มีความชัดเจน	O2.1 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับต่ำ (ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ปี 2566 จำนวน 2 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

3) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 3 กิจกรรม ดังนี้

3.1) กิจกรรมปรับปรุงดีเส้นเครื่องหมายจราจร ภายในพื้นที่ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

3.2) กิจกรรมสร้างอาคารจอดรถภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุ ความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการ ในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้าง ประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตาม ความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความ พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ไม่ได้ตาม เป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการ จัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ ติดตามงานและรายงาน ผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

3.3) กิจกรรมสร้างพื้นที่สีเขียว

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปี 2566 จำนวน 3 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4) **โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566** เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี และคุณค่าร่วม (Shared Value) ให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ธพส. โดยแบ่งเป็น 4 กิจกรรม ดังนี้

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

4.1) กิจกรรมสอนอาชีพชุมชน (ปูกระเบื้อง)

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

4.2) กิจกรรม GARDEN FOOD TRUCK ปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการความคาดหวังทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

4.3) กิจกรรมสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

4.4) กิจกรรมปรับปรุงไฟส่องสว่างถนนชุมชน

ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ก่อนการบริหารความเสี่ยง			แนวทาง/มาตรการในการจัดการ	เป้าหมายของระดับความเสี่ยงคงเหลือ		
		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง		โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความรุนแรง
1. ด้านกลยุทธ์	-	-	-	-	-	-	-	-
2. ด้านการดำเนินงาน O1 การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ครบถ้วนตามความต้องการ ความคาดหวัง ทุกมิติ	O1.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ได้ตามเป้าหมาย	3	3	9 ปานกลาง	ควบคุมภายในโดยการจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์ติดตามงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ	2	3	6 ปานกลาง
3. ด้านการเงิน	-	-	-	-	-	-	-	-
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	-	-	-	-	-	-	-	-

จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกิจกรรมภายใต้โครงการเพิ่มความรู้ให้แก่ชุมชน ปี 2566 จำนวน 4 กิจกรรม ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
2. ด้านการดำเนินงาน ระดับความเสี่ยงปานกลาง เท่ากับ 9
 - โอกาสเกิด ระดับปานกลาง (3) แนวโน้มความสำเร็จตามแผนเทียบกับเป้าหมายรายปี เท่ากับ หรือมากกว่า 85 -90 %
 - ผลกระทบด้านการดำเนินงาน ระดับปานกลาง (3) ใช้เกณฑ์การประเมินข้อ 3.2 ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงองค์กร (คุณภาพการให้บริการ/ดำเนินงาน) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ ≥ 4.5
3. ด้านการเงิน เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นความเสี่ยงที่มีอยู่โดยทั่วไป สามารถบริหารจัดการได้ มีการปรับปรุงพัฒนาระบบ แต่อยู่ในช่วงเริ่มต้น

4. ปัญหา และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ ธพส.

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โครงการ/กิจกรรม หลายรายการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ธพส. ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งมีข้อจำกัดในมาตรการหลายๆ ด้านทั้งจากภาครัฐ และด้านความปลอดภัย จึงส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ เช่น เปลี่ยนเป็นกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้อาจไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ธพส. ได้มีการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

5. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการประชุม Focus Group ประจำปี 2566

จากการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566 ได้มีการนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จากการสำรวจใหญ่ประจำปี 2566 และความคิดเห็นจากการดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี 2566 มาชี้แจง ในที่ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และที่ประชุมได้ดำเนินการพิจารณาได้ผล ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการ

1.1 ผู้เช่าภาครัฐ (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านระบบการจราจร			
1.1) ควรจัดหาพื้นที่จอดรถยนต์ภายในอาคาร ให้เพียงพอต่อการใช้บริการ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่อาคารจอดรถและซ่อมบำรุง (Depot) คาดว่าจะเปิดใช้งานในเดือนธันวาคม 2566	-	-
1.2) ควรเพิ่มจำนวนรถรับ-ส่งภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ในช่วงเวลาเร่งด่วน	-	- ธพส. จะดำเนินการในช่วงไตรมาสที่ 3 ปีพ.ศ. 2567	-
1.3) ควรปรับปรุงผิวถนนที่เป็นหลุมบ่อ และขรุขระ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เนื่องจากกรณีฝนตกจะมีน้ำท่วมขังอยู่บ่อยครั้ง	-	- ธพส. จะดำเนินการปรับปรุง ในปีพ.ศ. 2567	-
1.4) ควรจัดทำทางเชื่อมระหว่างสถานีรถไฟฟ้าเข้าสู่ภายในอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง	-	- ธพส. กำลังดำเนินการ คาดว่าจะแล้วเสร็จในช่วงไตรมาสที่ 1 ปีพ.ศ. 2567	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1.5) ควรมีมาตรการในการ ดำเนินการกับรถยนต์ ที่จอดรถในบริเวณห้ามจอด รวมทั้งการขั้บรถย้อนศร เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ	-	- ธพส. จะดำเนินการในปี พ.ศ. 2567	-
1.6) ควรปรับปรุงป้ายจราจร ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ ให้มี ความชัดเจนมากขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2566 และจะดำเนินการต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2567	-	-
1.7) การอำนวยความสะดวก ของเจ้าหน้าที่จราจร ควร ให้สัญญาณจราจรไปใน ทิศทางเดียวกัน	- ธพส. ได้ดำเนินการอบรม เจ้าหน้าที่จราจร เป็นประจำทุกปี	-	-
1.8) ควรจัดหาเส้นทางเข้า-ออก เพิ่มเติม เพื่อให้การจราจร ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ มีความ คล่องตัวมากยิ่งขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดหาเส้นทาง บริเวณถนนหมายเลข 10 เพิ่มเติม คาดว่าจะแล้วเสร็จ ภายในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2567	-	-
2) ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม			
2.1) ควรเข้มงวดกับผู้ที่สูบบุหรี่ ในบริเวณพื้นที่ที่ไม่ได้จัด ไว้ให้สูบบุหรี่	- ธพส. ได้ดำเนินการแจ้งประชาสัมพันธ์ สถานที่สูบบุหรี่ ในที่ประชุม คณะกรรมการประสานงานฯ	-	-
2.2) ควรรณรงค์ให้ผู้เข้าภาครัฐ ทุกหน่วยงานภายใน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ คัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ Facebook	-	-
3) ด้านการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศ			
- ควรปรับปรุงข้อมูลผู้เข้า ภาครัฐภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ ให้เป็น ปัจจุบัน	- ธพส. ได้ดำเนินการปรับปรุง รายชื่อหน่วยงาน ภายในเว็บไซต์ ธพส.	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ 4.1) ควรเพิ่มร้านอาหารภายนอกศูนย์อาหาร ให้มีความหลากหลาย เช่น KFC MK เป็นต้น 4.2) ควรปรับปรุงทางขึ้น-ลงพื้นที่จอดรถภายในอาคารให้เป็นรูปแบบทางลาดเพื่อให้รถเข็น หรือ วีลแชร์สำหรับผู้พิการขึ้น-ลงและเข้า-ออกภายในอาคารได้อย่างสะดวก 4.3) ควรหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ส่วนกลางที่ชำรุด เช่น ก๊อกน้ำภายในห้องน้ำ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และถ้าหากชำรุด ให้รีบปรับปรุงแก้ไขทันที 4.4) ควรกำจัดสัตว์รบกวนในพื้นที่ เช่น หนู แมลงสาบ ให้หมดไปจากภายในอาคาร 4.5) ควรจัดทำแผนดำเนินงาน/แผนปฏิบัติการ 5 ปี อาคารมีความเสื่อมสภาพตามกาลเวลา เพื่อปรับปรุงดูแลรักษาระบบอาคารให้มีความทันสมัยอยู่ตลอด	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคาร Zone C ให้มีร้านอาหารเหมือนห้างสรรพสินค้า - ธพส. ได้ดำเนินการให้มีทางขึ้น-ลงเป็นทางลาดภายในอาคารจอดรถอยู่แล้ว - ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ RM และแม่บ้านดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำ และจะส่งเรื่องให้ดำเนินการแก้ไขโดยจะมี SLA กำหนดระยะเวลาดำเนินการ - ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีทีมกำจัดสัตว์และแมลงรบกวนเข้าไปที่หน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ต้องขอความร่วมมือหน่วยงานในการกำจัดเศษอาหาร - ธพส. ได้ดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี และจะดำเนินการต่อเนื่องในทุกปี	- - - - -	- - - - -

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4.6) ควรปรับปรุงชั้นดาดฟ้าภายในอาคารให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายพร้อมกับจัดทำสระว่ายน้ำที่มีมาตรฐาน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคาร Zone C ปรับปรุงให้มีลู่วิ่งลอยฟ้า	-	-
4.7) ควรประสานกับธนาคารไทยพาณิชย์เพื่อให้บริการอาคารรัฐประศาสนภักดีดังเช่นที่เคยเปิดให้บริการในช่วงที่ผ่านมา	- ปัจจุบันธุรกรรมส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบออนไลน์ ดังนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้มีนโยบายลดสาขาลง	-	-
4.8) ควรมีตู้กดน้ำดื่ม ให้บริการฟรีภายในอาคาร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ลดการใช้ภาชนะแบบใช้แล้วทิ้งโดยไม่จำเป็น ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข	- ธพส. ได้ดำเนินการภายในศูนย์อาหาร อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ รวมถึงภายในศูนย์อาหารบริเวณข้าง Tops Daily และศูนย์อาหารบริเวณข้างธนาคารกรุงไทย อาคารรัฐประศาสนภักดี	-	-
5) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย			
5.1) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ควรมีความเข้มงวดในการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยทั้งภายในอาคาร และภายนอกอาคาร และควรปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ ของ ธพส. อย่างเคร่งครัด	- ธพส. ได้ดำเนินการกำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มีความเข้มงวดและเคร่งครัด	-	-
5.2) ควรตรวจสอบ และบำรุงรักษากล้องวงจรปิด (CCTV) อย่างสม่ำเสมอ	- ธพส. ได้ดำเนินการดำเนินการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี	-	-
6) ด้านระบบรักษาความสะอาด			
- ควรหมั่นดูแลห้องน้ำส่วนกลางภายในอาคาร บริเวณที่มีผู้ใช้บริการ เป็นจำนวนมาก ไม่ให้มีกลิ่น และเกิดความสกปรก	- ธพส. ได้ดำเนินการให้แม่บ้านทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มความถี่ในการดูแลรักษาความสะอาด	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7) ด้านอื่นๆ			
7.1) ควรปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความกระชับ และไม่ควรมีประเด็นคำถามมากจนเกินไป เนื่องจากบางประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตอบประเด็นดังกล่าวได้ เช่น ด้าน CSR in Process เป็นต้น	- ธพส. ได้ดำเนินการประชุมร่วมกับทุกภาคส่วนภายในองค์กร และปรับปรุงแบบสอบถาม ปี พ.ศ. 2567 ให้มีความกระชับรัดกุมเรียบร้อยแล้ว	-	-
7.2) ควรปรับปรุงตู้ชาร์จโทรศัพท์มือถือที่สามารถใช้งานได้	- ธพส. ได้ดำเนินการเก็บคืนตู้ชาร์จโทรศัพท์ ที่ไม่สามารถใช้งานได้	-	-
7.3) ควรปรับเวลานาฬิกา ภายในอาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจากนาฬิกาเดินช้า ไม่ตรงตามเวลาสากล	- ธพส. ได้ดำเนินการเก็บคืนนาฬิกาแบบแขวน	-	-
7.4) ควรตรวจสอบการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่แม่บ้าน อาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจากการนั่งรวมตัวกันบริเวณบันไดขึ้น-ลง ชั้น 3 ลงชั้น 2 เหมือนจะรับประทานอาหาร ซึ่งเป็นการกีดขวางทางเดิน และภาพลักษณ์ที่ไม่ดี	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.5) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดบริเวณจุดล้างจาน ประจำอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.6) ควรปรับปรุงการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือ ตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.7) ควรปรับปรุงการบริการด้าน ให้สัญญาณจราจร ของ เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยที่ไม่ถูกต้องตาม กฎจราจร	- ธพส. ได้ดำเนินการทำหนังสือ ตักเตือนเจ้าหน้าที่	-	-
7.8) ควรปรับปรุงทางเข้าจุด ตรวจสัมภาระระหว่าง เจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อ เนื่องจากทางเข้าจุดตรวจ สัมภาระแบ่งแยกระหว่าง เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย และผู้มาติดต่อ เป็น 2 ช่องทาง แต่ตอน ตรวจสัมภาระเหลือ ช่องทางเดียว ทำให้ เจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อ ไม่ได้รับความสะดวกและ ก้ำกั๊ให้เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ประตุ 2 ชั้น 2 เข้มงวดด้านการ รักษาความปลอดภัยก่อน เข้าภายในอาคารอย่าง ทัดเทียมกัน เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่บางท่านเดิน ผ่านจุดตรวจสัมภาระ โดย ไม่ได้รับการตรวจสัมภาระ	- ได้ดำเนินการทำหนังสือตักเตือน เจ้าหน้าที่ และเพิ่มความเข้มงวด ในการปฏิบัติงาน	-	-
7.9) ควรตรวจสอบคุณภาพ ปริมาณของอาหาร ร้านค้าฝั่งศูนย์อาหาร Tops Daily	- ได้ดำเนินการขอโทษลูกค้า และ ตักเตือนร้านค้า	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.10) ควรตรวจสอบการบริการ ของร้านค้าภายในอาคาร รัฐประศาสนภักดีบริเวณ ชั้น 1 ประตู่ 3 เนื่องจาก พุดจาไม่สุภาพกับลูกค้า	- ได้ดำเนินการขอโทษลูกค้า และ ตักเตือนร้านค้า	-	-
7.11) ควรปรับลดหรือควบคุม เสียงเพลงบนลานกิจกรรม ชั้น 2 ในช่วงที่มีการ ออกบูธจำหน่ายสินค้า เนื่องจากเสียงเพลงดังเกินไป	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปี ถัดไป
7.12) ควรปรับปรุงการจัด กิจกรรมโรดโชว์ของศิลปิน ที่มีการแสดงร้องเพลง บริเวณชั้น 1 ให้อยู่ภายใน เวลาพักเท่านั้น เนื่องจาก เสียงดนตรีดังมากทำให้ รบกวนช่วงเวลาปฏิบัติงาน	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.13) ควรเพิ่มจำนวนจุดทิ้งขยะ บริเวณชั้น 2 ภายใน อาคารรัฐประศาสนภักดี เนื่องจาก จุดทิ้งขยะ มีจำนวนน้อยมาก	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.14) ควรกำหนดบทลงโทษ ที่เข้มงวดสำหรับผู้สูบบุหรี่ ภายในอาคาร และ ควรจัดทำป้ายห้ามสูบบุหรี่ เป็นภาษาจีนเพิ่มเติม	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป
7.15) ควรปรับปรุงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการเงินของ ธพส.	-	-	- เป็นปัจจัย นำเข้าในการ ทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7.16) ควรจัดระเบียบการจอดรถในบริเวณที่ห้ามจอด	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.17) ควรตรวจสอบการขายสินค้าของร้านค้าช่วงที่มาก่ออกบูธบนลานกิจกรรมชั้น 2 อาคารรัฐประศาสนภักดี	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.18) ควรบริหารจัดการที่จอดรถอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ในช่วงที่มีการจัดกิจกรรมออกบูธ เนื่องจากผู้ที่มาออกบูธ จอดรถในช่องจอดรถของหน่วยงานไปรษณีย์	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
7.19) ควรตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขด้านกลิ่นอาหารช่วงที่มีการจัดกิจกรรมบนลาน ชั้น 2 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์เนื่องจากมีกลิ่นอาหารรบกวนหน่วยงานที่อยู่ในบริเวณรอบๆ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

1.2 ผู้เข้าภาครัฐ (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ความถี่ในการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าของโครงการ รวมถึงการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทาง Government Complex ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ Zone C	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ควรเชิญผู้เช่าภาครัฐโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประสานงานฯ หลังจากโครงการเปิดดำเนินการ	-	- ธพส. จะดำเนินการในปี พ.ศ. 2567	-

1.3 ผู้เช่าภาคเอกชน (โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านระบบการจราจร 1.1) การบริหารจัดการระบบการจราจรภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ให้มีความคล่องตัว 1.2) ควรปรับปรุงสัญลักษณ์เส้นจราจรให้มีความชัดเจน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่จราจร ตั้งแต่เวลา 15.30 - 17.00 น. เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในเวลาเร่งด่วน - ธพส. ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในปีพ.ศ 2566 - 2567	-	-
2) ด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ 2.1) ควรปรับปรุงระบบการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ต้องใช้ซ่อมบำรุง ให้เกิดความพร้อมอยู่เสมอ 2.2) ควรปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศไม่ให้มีน้ำรั่วซึมลงมาภายในอาคาร	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อให้เกิดความพร้อมในการซ่อมบำรุง อย่างสม่ำเสมอตลอดทั้งปี - ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนเปลี่ยนฉนวนบริเวณท่อน้ำเย็นป้องกันน้ำรั่วซึม	-	-
3) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย 3.1) ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในการรักษาสถานที่และทรัพย์สิน	- ธพส. ได้ดำเนินการกำชับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ให้มีความเข้มงวด และเคร่งครัด	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ			
3.2) ควรมีมาตรการในการ รักษาความปลอดภัย เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทุกพื้นที่ภายในศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติฯ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำระเบียบ การใช้อาคารที่เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	-	-

2. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน

2.1 กลุ่มพนักงาน ธพส.

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ควรมุ่งเน้นนวัตกรรมที่สอดคล้อง กับการปฏิบัติงานสถานการณ์ ปัจจุบัน	- ธพส. ได้ดำเนินการพัฒนา นวัตกรรมผ่านการทำ Hackathon Camp มุ่งเน้น VOC/VOS ในแต่ละปี ทบทวน ระเบียบข้อบังคับการทำงาน “การปฏิบัติงานนอกสถานที่” ซึ่งอ้างอิงนิยามจากระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ ส่วนราชการ พ.ศ.2565 สามารถ กำหนดเวลาการทำงานและ สถานที่การทำงานได้อย่าง ยืดหยุ่นยิ่งขึ้น	-	-
2) ควรให้พนักงานทุกระดับมี ส่วนร่วมในด้านการจัด องค์ความรู้ และนวัตกรรมทุก กิจกรรมที่จัดขึ้นให้บุคลากร ได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม องค์กร เพื่อความยั่งยืน ของธพส. ต่อไป	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดโครงการ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice: CoP) จัดกิจกรรม KM Sharing : KM & INNO Newsletter 2023 เป็นกิจกรรมการแบ่งปัน เรื่องราวความรู้ของสมรรถนะหลัก องค์กร องค์ความรู้ทั่วไป ความรู้ ที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานเพื่อ ส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อม	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
3) ควรสร้างเสริมกระบวนการและรายละเอียดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
4) การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกภาคส่วน ทั้งผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ธพส. เข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรมอย่างเต็มใจ ต้องการที่จะแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมให้องค์กรโดยไม่หวังผลประโยชน์	- ธพส. ได้ดำเนินการส่งเสริมผ่านกิจกรรมการกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินสมรรถนะ	-	-
5) การพัฒนาด้านนวัตกรรม ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างแท้จริงในการปฏิบัติงานก่อนการลงทุน ในด้านนวัตกรรม นั้นๆ	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมด้านนวัตกรรมอย่างมีเป้าหมาย Knowledge-Based Innovation - ธพส. ได้ดำเนินการภายใต้กิจกรรม Hackathon Camp ได้มีการอบรม เรื่อง Lean Start up การทำงานแบบ Agile Team	-	-
6) การปรับปรุงขยายกรอบอัตราค่าตอบแทนพนักงาน เพื่อให้ไม่ให้เต็มขั้นเพดานที่ได้กำหนดไว้	- ธพส. ได้ดำเนินการโครงการ ทบทวน และพัฒนาระบบการบริหารทุนมนุษย์ ปี 2566 ซึ่งที่ปรึกษาได้นำกรอบอัตราค่าจ้างขั้นสูงสุดของพนักงานระดับรองกรรมการผู้จัดการตามที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบเพื่อจัดทำข้อเสนอในการปรับปรุง	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
7) ควรปรับปรุงด้านการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรม และพิจารณาค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานอย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ	โครงสร้างอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ-ขั้นสูงของพนักงานและลูกจ้างใหม่ - ธพส. ได้ดำเนินการทบทวนหลักเกณฑ์ ร่วมกับฝ่ายแผนและบริหารความเสี่ยง เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการทำงานของผู้บริหารและพนักงาน	-	-
8) ควรมีการส่งเสริมและนำเทคโนโลยีการบริการเข้ามาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างสะดวกและมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเสียเวลาสามารถรวบรวมข้อมูล data เพื่อการวิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ได้แบบเรียลไทม์ รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	- ธพส. ได้ดำเนินการให้ความรู้ในหัวข้อพัฒนารูปแบบการให้บริการทางด้านข้อมูลตลอดถึงข่าวสาร ให้ตอบโจทย์การใช้งานของสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านระบบ PVD CONNEXT แทนระบบบัวหลวงไอฟอนด์ (Bualuang Funds) ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้อมูลการลงทุนในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านช่องทาง Mobile Application และ/หรือ Website	-	-
9) การพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรให้ครบทุกด้านทุกมิติ โดยมีนโยบายกำกับที่ชัดเจน อาทิ ด้านลูกค้าและการบริการ อาคารสถานที่ อัตลักษณ์บุคลากร เป็นต้น	- ธพส. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำและปรับเปลี่ยนระหว่าง ปี พ.ศ. 2566 - 2567 เช่น ป้ายบอกทาง Stationary ต่างๆ เครื่องแบบเจ้าหน้าที่ Information Counter เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการทบทวนค่านิยม (Core Values) C : Customer Relation & Satisfaction ความสัมพันธ์ที่ดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-

2.2 กลุ่มหน่วยงานภายใน ธพส.

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) การรับฟังความคิดเห็นและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายงานภายในองค์กรเพื่อสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้า ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ	- ธพส. ได้ดำเนินการ จัดตั้ง Scrum Team พื้นที่พาณิชย์โซน A,B และ C ตามคำสั่ง 121/2566 และแต่งตั้ง Scrum Team ความยั่งยืนและความโปร่งใสตามคำสั่ง 115/2566	-	-
2) ควรเพิ่มโครงการ/กิจกรรมศึกษาดูงานต่างประเทศให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาการดำเนินงานให้กับองค์กร	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดหลักสูตรการอบรม และโครงการศึกษาดูงานภายใน ตามนโยบายของ ธพส. และสอดคล้องตามตัวชี้วัดขององค์กร	-	-
3) การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ควรคำนึงถึงความต่อเนื่อง และความยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนงานต่างๆ สอดคล้องตามปัจจัยยั่งยืนขององค์กร เช่น CSR in Process โครงการ D-A-D Smart Service ซึ่งเป็นกระบวนการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละฝ่ายงาน	- ทบทวนแผนโครงการและ กิจกรรม ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	-

3. กลุ่มพันธมิตร

3.1 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ และอาคารรัฐประศาสนภักดี

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ควรนำเทคโนโลยี และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยตามแบบอย่างของบริษัทเอกชนชั้นนำมาใช้ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กรให้ประชาชนรับรู้ถึงความแตกต่าง และพัฒนาของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัยเทียบเท่าเอกชนชั้นนำ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ด้านการประชาสัมพันธ์ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	- ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางสร้างการรับรู้ เช่น Facebook ธพส./ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ เป็นต้น	-	-
3) ควรมุ่งเน้นนวัตกรรมใหม่ๆ มาพัฒนาระบบภายในอาคาร	- ธพส. ได้ดำเนินการนวัตกรรมด้าน Smart City Command Center โซน C เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่รองรับการเชื่อมต่อข้อมูลจากนวัตกรรมต่างๆ ที่จะช่วยในการวิเคราะห์ ประมวลผล สั่งการได้อย่างทันท่วงที และพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซน C	-	-

3.2 โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
- ควรมีการอัปเดตข้อมูล หรือสถานะของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้ชัดเจน และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก	- ธพส. ได้ดำเนินการประกาศข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)	-	-

4. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม (รอบ/ใกล้โครงการ) โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์และอาคารรัฐประศาสนภักดี และ โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ พื้นที่ส่วนขยาย โซน C)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) อยากให้ ธพส. ดูแลและสร้างสัมพันธภาพที่ดีอย่างนี้ตลอดไปอย่างยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการพบปะพูดคุย เยี่ยมเยียนและรับฟังความคิดเห็นกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	-	-
2) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการ/กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น	- ธพส. ได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมร่วมกับชุมชน อาทิ เช่น กิจกรรมทำบุญศาลชุมชนเคหะหลักสี่, กิจกรรมบริการตัดผมชุมชนเคหะ	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
3) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการปรับปรุงบริเวณทางเดินรอบสนามภายในชุมชน เพื่อสามารถเดินออกกำลังกายได้อย่างสะดวก	หลักสี่ และ โครงการปรับปรุงไฟส่องสว่างและรั้วถนนชุมชนแจ้งวัฒนะผาสุข เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2564 โดยปรับปรุงบริเวณทางเดินรอบสนามภายในชุมชนเพื่อใช้เดินออกกำลังกายปัจจุบันยังคงใช้อย่างต่อเนื่อง	-	-
4) ควรสนับสนุนการจัดทำโครงการปรับปรุงลู่วิ่งภายในเคหะชุมชนหลักสี่	- ธพส. ได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2565 โดยปรับปรุงลู่วิ่งในสนามและปัจจุบันยังคงใช้ได้อย่างต่อเนื่อง	-	-
5) ควรสนับสนุนการจัดโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับชุมชนในการจัดการแข่งขันกีฬา	- ธพส. ได้ดำเนินจัดกิจกรรมฟุตบอลสร้างความสัมพันธ์ และสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา	-	-
6) ควรจัดโครงการ/กิจกรรมประชาสัมพันธ์ร่วมกับชุมชนเพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ	- ธพส. ได้ดำเนินการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านประธานและกรรมการชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดประชาสัมพันธ์ทุกอาคาร	-	-
7) การสนับสนุน และความร่วมมือในการจัดกิจกรรมหรือการทำประโยชน์ให้กับชุมชน	- ธพส. ได้จัดทำแผนการดำเนินการจัดกิจกรรม และโครงการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง	-	-
8) ควรมีกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อชุมชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างยั่งยืน	- ธพส. ได้ดำเนินการปรับปรุงสนามเด็กเล่นเมื่อปี พ.ศ. 2563 และปรับปรุงสนามฟุตบอลเมื่อปี พ.ศ. 2562	-	-

5. กลุ่มคณะกรรมการ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
1) ด้านการบริหารจัดการทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุ โดย ธพส. 1.1) การบริหารจัดการทรัพย์สิน/ที่ราชพัสดุโดยรวมมีประสิทธิภาพทันสมัย ใส่ใจความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม 1.2) การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักกฎหมาย เป็นที่ยอมรับโดยมีระเบียบอย่างถูกต้องและโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ส่งผลให้ผู้สนใจเข้ามาทำธุรกรรมภายในพื้นที่อย่างมั่นใจ สามารถสร้างรายได้เป็นที่น่าพึงพอใจ 1.3) การบริหารจัดการที่สามารถประสานประโยชน์ของภาครัฐกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.4) การบริหารจัดการสามารถสร้างรายได้และประโยชน์สูงสุดให้กับทรัพย์สินของภาครัฐ	- ธพส. ได้ดำเนินการออกแบบโครงการก่อสร้างครอบคลุมความทันสมัย ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม - มีมาตรการด้านความสะอาด ด้านฝุ่นละออง ด้านความปลอดภัยช่วงก่อสร้างทุกโครงการ - ธพส. ได้ดำเนินการกึ่งตามกฎหมายกำหนดที่ประกาศบังคับใช้กับ ธพส. เช่น กฎหมายควบคุมอาคาร กฎหมายจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการประสานงานเพื่อการบริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โดยมีผู้แทนทุกหน่วยงานเป็นกรรมการ - ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารลูกค้าและการตลาดโดยกำหนดเป้าหมายของรายได้แต่ละปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการชุดย่อย และคณะกรรมการชุด ธพส. ก่อนดำเนินการ และจะมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส	- - - -	- - - -

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
2) ด้านธพส. ควรทำธุรกิจประเภทใดเพิ่มเติมอีก 2.1) การบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐในที่ราชพัสดุแทนหน่วยงานราชการ 2.2) การรับเป็นที่ปรึกษาด้านวิศวกรรม ด้านการจัดประโยชน์ในทรัพย์สิน และด้านการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ 2.3) การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลัก เช่น การให้บริการดูแลรักษาพื้นที่ โดยไม่ขัดกับการกิจที่ดำเนินการได้ตามกฎหมาย 2.4) การดำเนินธุรกิจรับบริหารงานทั่วไปแก่อาคารรัฐ เช่น การรักษาความปลอดภัย แม่บ้าน เป็นต้น 2.5) การดำเนินธุรกิจเป็นที่ปรึกษาด้านอาคารประหยัดพลังงาน	- ธพส. ได้ดำเนินการโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โครงการรามาศ-ธนารักษ์ เป็นต้น - ธพส. ได้ดำเนินการเตรียมความพร้อม โดยรวบรวมองค์ความรู้ด้านวิศวกรรม ด้านบริหารจัดการอาคาร (การจัดทำแผนปฏิบัติการ) และอบรมการเป็นวิทยากรมืออาชีพ - ธพส. ได้ดำเนินการสอดคล้องและ/หรือไม่ขัดต่อข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของธพส. เช่น การดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 การดำเนินการตามราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 เป็นต้น - -	- - - - -	- - - - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
3) ด้านผลการดำเนินงานโดยรวมของ ธพส. 3.1) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพตามแผนงานและเป้าหมาย 3.2) การดำเนินงานในภาพรวมสามารถเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย 3.3) ผลการดำเนินงานโดยรวมสามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีให้องค์กรและนำเสนอเป็นรายได้ให้รัฐบาลนำไปจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาประเทศได้	- ธพส. ได้ดำเนินการจัดทำแผนวิสาหกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติ และมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนพัฒนาวิสาหกิจหมุดหมายที่ 13 โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ชัดเจน - ธพส. ได้ดำเนินการ Smart City Command Center โซน C เพื่อเป็นศูนย์ปฏิบัติการที่รองรับการเชื่อมต่อข้อมูลจากนวัตกรรมต่างๆ ที่จะช่วยในการวิเคราะห์ประมวลผล สั่งการได้อย่างทันท่วงที และพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) โซน C ได้แก่การควบคุมการเข้าออกพื้นที่ ระบบขนส่ง ระบบจราจร ระบบสื่อประชาสัมพันธ์ และระบบแอปพลิเคชันศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ -	- - -	- - - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
4) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมโดยรวมของ ธพส. 4.1) การนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานการออกแบบ เพื่อให้มีความทันสมัย ปลอดภัย ประหยัดพลังงาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 4.2) การส่งเสริมให้โอกาสบุคลากรภายในองค์กรร่วมกันปฏิบัติงาน โดยสร้างนวัตกรรมแต่ละส่วนงานและนำมาบูรณาการร่วมกัน โดยในแต่ละปีจะสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่งโดยเฉพาะการคัดเลือก และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมคณะไปศึกษาดูงานต่างประเทศ ทำให้เปิดโลกทัศน์และทำให้มีความคิด สร้างสรรค์มีแผนงานและมีนวัตกรรมที่โดดเด่น ประกอบกับผู้บริหารและผู้นำองค์กรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป
5) ด้านภาพลักษณ์และความยั่งยืนต่อการให้บริการในด้านต่างๆ โดยรวมของธพส. 5.1) การดำเนินธุรกิจเชิงรุกในการเติมเต็ม การให้บริการภาครัฐเพิ่มขึ้นสามารถทำให้งานมีอย่าง	-	-	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
ต่อเนื่อง โดยลดภาระ งบประมาณการก่อสร้าง จากภาครัฐ			
5.2) การสร้างความน่าเชื่อถือ	- ธพส. ได้รับความไว้วางใจในการ ดำเนินโครงการใหม่ๆ เช่น โครงการก่อสร้างอาคารที่ทำการ และสนามกีฬาของกรมพลศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารที่พัก อาศัยของบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น	-	-
5.3) ภาพลักษณ์ของ ธพส. เป็น ผู้บริหารจัดการอย่างมี อาชีพอย่างเป็นที่เชื่อมั่น และยอมรับในสังคมการ บริการที่มีคุณภาพ ความใส่ใจทั้งลูกค้าและ สิ่งแวดล้อม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ผู้บริหาร และ บุคลากรที่มีความเอาใจ ใส่ในการให้บริการของ ธพส. และปัจจุบันสิ่งที่ทำ ให้รู้จักและสามารถ ส่งเสริมภาพลักษณ์ของ องค์กรได้เป็นอย่างดี คือ รูปแบบของบุคลากร	- ธพส. ได้ดำเนินการสร้างอัตลักษณ์ องค์กร เช่น ชุดเครื่องแบบ เสื้ออัตลักษณ์องค์กร ชุดสูท ประชาสัมพันธ์ มาสคอต CUPID BOY การใช้สีประจำองค์กร สีฟ้าครามฝรั่ง และสีเหลืองดิน เช่น สีต่างๆ ของ ธพส. ร่วมแจก ชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	-	-
5.4) การดำเนินโครงการเพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดความลำบาก ในการบริหารจัดการด้าน มาตรฐาน	- ธพส. ได้ดำเนินการก่อสร้างตาม กฎหมาย และกำหนดมาตรฐาน ด้านต่างๆ เช่น มาตรฐานบริหาร อาคาร มาตรฐานด้านบริการ มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อกำกับในแต่ละด้าน	-	-

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2566	การดำเนินงานของ ธพส. ประจำปี พ.ศ. 2567	หมายเหตุ
6) ด้านอื่นๆ 6.1) ธพส. ควรจะต้องพัฒนาให้เป็นผู้มีอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ถ้าหากกล่าวถึงศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ ที่ทันสมัยจะต้องคำนึงถึง ธพส. เท่านั้น 6.2) ธพส. จะต้องเป็นองค์กรที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ อย่างตลอดเวลา 6.3) ธพส. ควรประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักแก่หน่วยงานภาครัฐ และผู้รับบริการอื่นๆ เพิ่มขึ้น	- - - ธพส. ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง 12 ช่องทาง ทั้ง offline และonline เช่น FB และเว็บไซต์ ธพส. ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ กระทรวงการคลัง ลิฟต์โดยสาร Viral Clip Sport วิทย์ เป็นต้น	- - -	- เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป - เป็นปัจจัยนำเข้าในการทำแผนปีถัดไป -

ภาคผนวก 1

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการ
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อต้านระบบการจราจร จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. สัญลักษณ์และป้ายจราจร/ป้ายและ สีถนนบอกทาง	4.43	0.66	4.20	0.78	4.61	0.49	4.49	0.70
1) ตำแหน่งในการติดตั้งป้ายจราจร สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	4.47	0.66	4.24	0.78	4.65	0.48	4.53	0.71
2) ความเพียงพอ รวมถึงความชัดเจน ของป้ายจราจร สามารถอำนวยความสะดวก สะดวกในการเดินทางไปยังจุดหมาย ได้อย่างถูกต้อง	4.39	0.66	4.15	0.78	4.56	0.50	4.45	0.69
2. การให้บริการพื้นที่จอดรถยนต์	4.39	0.57	4.14	0.83	4.58	0.54	4.55	0.66
1) มีพื้นที่จอดรถของหน่วยงานที่ชัดเจน	4.35	0.46	4.13	0.86	4.58	0.52		
2) มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่ จอดรถ	4.43	0.67	4.14	0.80	4.59	0.56	4.55	0.66
3. การจัดให้มีรถโดยสาร รับ-ส่ง ภายใน สถานที่	4.56	0.57	4.38	0.69	4.61	0.50	4.69	0.51
1) ความสะดวกในการใช้บริการ	4.54	0.60	4.33	0.77	4.61	0.51	4.66	0.51
2) ความสะอาดเรียบร้อยของรถ	4.56	0.57	4.40	0.69	4.59	0.52	4.71	0.49
3) มารยาทของพนักงานขับรถ	4.60	0.54	4.44	0.62	4.69	0.46	4.68	0.54
4) ความเหมาะสมของเส้นทางในการเดินทาง	4.54	0.57	4.34	0.70	4.56	0.52	4.71	0.49
4. ภาพรวมด้านระบบการจราจรของ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ	4.49	0.61	4.27	0.75	4.60	0.51	4.61	0.58

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

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. ความเหมาะสมของการจัดให้มีพื้นที่ สูบบุหรี่ ภายนอกอาคาร	4.35	0.68	3.98	0.82	4.56	0.52	4.50	0.69
1) มีป้ายสัญลักษณ์บ่งบอกพื้นที่สูบบุหรี่ และแบ่งสัดส่วนอย่างชัดเจน	4.35	0.68	3.97	0.82	4.59	0.52	4.49	0.69
2) มีพื้นที่เป็นสัดส่วนเฉพาะสำหรับผู้ สูบบุหรี่	4.35	0.68	4.00	0.83	4.54	0.52	4.51	0.68
2. การบริหารจัดการคัดแยกขยะอย่าง เหมาะสม ทั้งภายในและภายนอกอาคาร	4.46	0.64	4.22	0.80	4.64	0.51	4.53	0.61
1) ความเพียงพอของจุดตั้งถังขยะภายใน อาคาร	4.46	0.63	4.22	0.79	4.65	0.50	4.51	0.61
2) ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม ของจุดแยกขยะภายนอกอาคาร	4.46	0.65	4.22	0.80	4.62	0.51	4.55	0.62
3. ทักษะภาพโดยรวมมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	0.53	4.44	0.71	4.64	0.48	4.79	0.41
1) ภูมิทัศน์ภายนอกอาคารโดยรวม	4.62	0.54	4.45	0.70	4.61	0.49	4.78	0.41
2) ภูมิทัศน์ภายในอาคารโดยรวม	4.65	0.51	4.49	0.66	4.64	0.48	4.82	0.39
3) การจัดให้มีโครงการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการลดการใช้ พลาสติก เป็นต้น	4.61	0.55	4.37	0.76	4.67	0.47	4.77	0.42
4. ภาพรวมด้านการบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม	4.50	0.61	4.25	0.77	4.62	0.50	4.63	0.55

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

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
 ต่อด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. บริการ เว็บไซต์ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (www.governmentcomplex.com)	4.38	0.60	4.24	0.66	4.63	0.52	4.26	0.61
1) มีความทันสมัย และความพร้อมในการใช้งาน	4.37	0.61	4.19	0.69	4.63	0.52	4.28	0.62
2) มีความเป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	4.38	0.59	4.25	0.64	4.65	0.48	4.26	0.64
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	4.38	0.60	4.29	0.66	4.60	0.58	4.26	0.57
2. บริการเว็บไซต์ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (www.dad.co.th)	4.35	0.59	4.28	0.65	4.52	0.54	4.26	0.57
1) มีความทันสมัย และความพร้อมในการใช้งาน	4.33	0.59	4.27	0.67	4.50	0.53	4.23	0.56
2) มีความเป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	4.36	0.58	4.29	0.65	4.53	0.50	4.26	0.58
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	4.37	0.61	4.28	0.64	4.53	0.59	4.29	0.59
3. บริการ Mobile Application ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (GovComplex)	4.34	0.58	4.25	0.66	4.54	0.51	4.23	0.57
1) มีความทันสมัย และความพร้อมในการใช้งาน	4.32	0.57	4.26	0.65	4.49	0.50	4.21	0.57
2) มีความเป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	4.36	0.58	4.23	0.65	4.59	0.50	4.25	0.59
3) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และเป็นประโยชน์	4.33	0.59	4.26	0.66	4.52	0.54	4.21	0.57
4. บริการ Facebook ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (Government Complex)	4.39	0.62	4.22	0.67	4.66	0.54	4.29	0.64
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	4.38	0.62	4.18	0.69	4.69	0.53	4.29	0.63
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	4.38	0.61	4.22	0.64	4.64	0.55	4.27	0.65
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	4.40	0.62	4.25	0.68	4.64	0.55	4.31	0.63

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
5. บริการ Facebook บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด	4.32	0.60	4.19	0.71	4.52	0.53	4.26	0.56
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	4.31	0.59	4.17	0.72	4.52	0.53	4.23	0.50
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	4.30	0.60	4.18	0.70	4.47	0.53	4.27	0.58
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	4.35	0.61	4.24	0.70	4.56	0.53	4.27	0.58
6. บริการ Facebook ศูนย์ราชการ Zone C (Government Complex Zone C)	4.31	0.62	4.17	0.69	4.52	0.51	4.23	0.66
1) ข้อมูลข่าวสารมีความเป็นปัจจุบันและน่าสนใจ	4.28	0.62	4.15	0.71	4.48	0.54	4.23	0.61
2) ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่เป็นประโยชน์	4.30	0.63	4.16	0.70	4.51	0.50	4.23	0.69
3) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ	4.34	0.62	4.21	0.67	4.57	0.50	4.23	0.69
7. ภาพรวมด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.35	0.60	4.23	0.67	4.56	4.56	4.25	0.60

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

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
 ต่อด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การบริหารจัดการด้านระบบลิฟท์/ปรับอากาศ และแสงสว่าง ภายในพื้นที่ส่วนกลาง	4.59	0.57	4.33	0.71	4.74	0.44	4.70	0.54
1) ความพร้อมใช้งานระบบลิฟท์/บันไดเลื่อน	4.62	0.55	4.40	0.70	4.72	0.45	4.74	0.49
2) การจัดการระบบปรับอากาศ และระบบหมุนเวียนอากาศ	4.54	0.59	4.22	0.75	4.75	0.43	4.64	0.57
3) การจัดการระบบแสงสว่างพื้นที่ส่วนกลางภายในเวลาราชการ	4.61	0.56	4.37	0.69	4.75	0.43	4.72	0.55
2. การบริหารจัดการด้านพื้นที่พาณิชย์	4.70	0.46			4.70	0.46		
1) ความสะดวกในการต่อสัญญา/ทำสัญญา	4.66	0.48			4.66	0.48		
2) ความสะดวกจากช่องทางการชำระเงิน ค่าเช่า ค่าบริการ	4.74	0.44			4.74	0.44		
3) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	0.46			4.69	0.46		
4) ความถูกต้องของเอกสาร	4.72	0.45			4.72	0.45		
3. การบริหารจัดการการรับเรื่องแจ้งซ่อม (Service D)	4.39	0.63	4.16	0.77	4.63	0.49		
1) ความสะดวกของช่องทางการแจ้งซ่อม	4.40	0.64	4.20	0.79	4.60	0.49		
2) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าตรวจสอบ	4.39	0.63	4.14	0.77	4.64	0.48		
3) ความรวดเร็วและตอบสนองต่อการเข้าซ่อม	4.39	0.63	4.15	0.77	4.64	0.48		
4) ระยะเวลาแก้ไขเรื่องแจ้งซ่อมเป็นไปตามที่กำหนด	4.39	0.62	4.14	0.76	4.64	0.48		
4. การบริหารจัดการการรับเรื่องร้องเรียน	4.58	0.55	4.35	0.72	4.71	0.46	4.69	0.49
1) ความสะดวกหลากหลายของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	4.62	0.55	4.42	0.73	4.72	0.45	4.71	0.46
2) ความรวดเร็วในการประสานงานเรื่องร้องเรียน	4.58	0.54	4.35	0.70	4.72	0.45	4.69	0.47
3) ความรวดเร็วในการตอบสนองการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	4.55	0.57	4.28	0.72	4.70	0.46	4.66	0.54

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
 ต่อด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน (ต่อ)

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
5. พื้นที่พาณิชย์	4.51	0.63	4.26	0.74			4.75	0.52
5.1. ศูนย์อาหาร	4.56	0.57	4.29	0.73			4.83	0.41
1) ความถูกต้องสุลักษณะของร้านอาหาร	4.59	0.54	4.36	0.67			4.83	0.42
2) การแต่งกายของผู้ประกอบการเป็นระเบียบ สะอาด	4.60	0.51	4.36	0.65			4.84	0.37
3) ความหลากหลายของประเภทอาหาร	4.55	0.60	4.27	0.78			4.83	0.42
4) ความเหมาะสมของราคา	4.49	0.62	4.16	0.82			4.81	0.43
5.2. ร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ภายนอกศูนย์อาหาร (เช่น ห้องกงนืดเติ้ลเซสเตอร์กริลล์ ร้านเครื่องดื่ม เป็นต้น)	4.49	0.62	4.20	0.80			4.78	0.44
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	4.52	0.61	4.25	0.79			4.80	0.44
2) ความหลากหลายของประเภทร้านอาหาร/เครื่องดื่ม	4.50	0.60	4.21	0.79			4.78	0.41
3) ความเหมาะสมของราคา	4.45	0.65	4.14	0.83			4.76	0.46
5.3. ร้านจำหน่ายสินค้า	4.47	0.68	4.24	0.71			4.69	0.64
1) ความเพียงพอของจำนวนร้านจำหน่ายสินค้า	4.47	0.66	4.24	0.69			4.70	0.63
2) ความหลากหลายของสินค้า	4.46	0.69	4.24	0.73			4.68	0.66
5.4. บูธแสดงสินค้า (บริเวณชั้น 1)	4.45	0.72	4.22	0.74			4.68	0.69
1) ความเหมาะสมของรูปแบบบูธแสดงสินค้า	4.46	0.70	4.22	0.73			4.69	0.67
2) ความหลากหลายของสินค้า	4.44	0.73	4.21	0.74			4.67	0.71
5.5 การบริหารจัดการพื้นที่ในการจัดกิจกรรม บนลานอเนกประสงค์ (บริเวณชั้น 2)	4.53	0.66	4.35	0.71			4.69	0.61
1) ความหลากหลายของกิจกรรม	4.53	0.66	4.35	0.71			4.70	0.60
2) ความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	4.52	0.66	4.35	0.72			4.69	0.61
6. ภาพรวมด้านการบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ	4.56	0.57	4.26	0.74	4.69	0.46	4.73	0.52

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

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อด้านระบบรักษาความปลอดภัย จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบบุคคลเข้าออกภายในอาคาร	4.60	0.56	4.36	0.72	4.65	0.53	4.78	0.44
2. การรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบสิ่งของด้วยระบบเครื่อง X-RAY	4.54	0.61	4.25	0.77	4.65	0.48	4.72	0.57
3. การรักษาความปลอดภัยด้วยการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตามจุดต่างๆ	4.60	0.54	4.38	0.69	4.67	0.47	4.76	0.45
4. ภาพรวมด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.58	0.57	4.33	0.73	4.65	0.49	4.75	0.49

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

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ให้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อด้านระบบรักษาความสะอาด จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เช่าภาครัฐ		ผู้เช่าภาคเอกชน		ผู้ให้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. การรักษาความสะอาดภายในอาคาร	4.65	0.53	4.50	0.69	4.67	0.47	4.78	0.44
2. การรักษาความสะอาดภายนอกอาคาร	4.61	0.55	4.42	0.68	4.67	0.47	4.74	0.51
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด	4.67	0.52	4.51	0.66	4.72	0.45	4.80	0.46
4. ภาพรวมด้านระบบรักษาความสะอาด	4.65	0.54	4.48	0.68	4.69	0.47	4.77	0.47

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

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าและผู้ใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ โซน A , B
ต่อด้านลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามประเด็นที่ประเมิน

ประเด็นการประเมิน	ภาพรวม		ผู้เข้าภาครัฐ		ผู้เข้าภาคเอกชน		ผู้ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. เป็นช่องทางในการติดต่อประสานงานได้ทุกเรื่อง	4.63	0.53	4.40	0.69	4.71	0.48	4.78	0.41
2. Call Center ใช้หมายเลข 22233 ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.56	0.59	4.33	0.75	4.65	0.53	4.71	0.49
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center	4.65	0.53	4.45	0.72	4.66	0.49	4.83	0.38
1) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.64	0.53	4.42	0.73	4.67	0.47	4.82	0.39
2) มารยาทการให้บริการ/มนุษยสัมพันธ์	4.66	0.52	4.49	0.70	4.65	0.50	4.85	0.36
3) การให้คำแนะนำ/ข้อมูลข่าวสาร	4.65	0.53	4.45	0.71	4.67	0.50	4.82	0.39
4) การให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	4.65	0.53	4.45	0.71	4.66	0.50	4.83	0.38
4. ภาพรวมด้านลูกค้าสัมพันธ์	4.63	0.54	4.42	0.72	4.67	0.50	4.80	0.40

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

ภาคผนวก 2

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประจำปี 2566



แบบสอบถามสำรวจย่อยรายโครงการ/กิจกรรม/ไตรมาส

