

แผนยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐



บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จัดตั้งเป็นองค์การของรัฐตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๑๙ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทกิจการสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงคมนาคม มีภารกิจและขอบเขตความรับผิดชอบในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่ง รับ-ส่ง ผู้โดยสาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง ๕ จังหวัด คือ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และนครปฐม นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในด้านประกอบการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบการขนส่งบุคคล เนื่องจากกิจการเดินรถโดยสารประจำทาง จัดเป็นสาธารณูปโภคชนิดหนึ่งของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและปานกลางเป็นหลัก การดำเนินการจึงมุ่งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีรายได้น้อย โดยไม่หวังผลกำไร

ขสมก. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การ และเป็นเสียงสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางแผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร

อย่างไรก็ตาม ขสมก. ได้มีการจัดทำแผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๖๙) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และพัฒนาสู่ความเป็นองค์กรธรรมาภิบาลที่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางมาตรฐานสากล ซึ่งแผนแม่บทดังกล่าว ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกิจการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในคราวประชุมครั้งที่ ๙/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔ แต่เนื่องจากการจัดทำแผนวิสาหกิจของ ขสมก. ระยะ ๕ ปี เริ่มจากปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนแผนแม่บท CSR ระยะ ๕ ปีของ ขสมก. เป็นแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่ การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ ความต้องการ และความคาดหวังในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง ทศนคติที่มีต่อการบริการของ ขสมก. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต
๒. เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.
๓. เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลักในการดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.
๔. เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ และแผนการสร้าง ความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๓ กรอบแนวคิด

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำ โดยอ้างอิงให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้าน (Core Business Enablers) เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในคู่มือ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model: SE - AM”

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประกาศให้ทุกรัฐวิสาหกิจดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินตั้งแต่ปีบัญชี ๒๕๖๓ เป็นหลัก เนื่องจากเกณฑ์ดังกล่าวอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ AA๑๐๐๐ Stakeholder Engagement Standard (AA๑๐๐๐SES) ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) เพื่อมุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้รัฐวิสาหกิจมีเป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

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

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ให้การสนับสนุนข้อมูลแก่คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรวบรวมคัดเลือก ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่

- รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ชสมก. ที่ผ่านมา
- รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระดับสำนัก และฝ่ายของ ชสมก. ที่ผ่านมา
- ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ของ ชสมก.
- ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ชสมก.
- โอกาสและความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ชสมก. และระดับสำนัก และฝ่าย

- ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และระดับสำนัก และฝ่ายด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่าง ๆ ของ ขสมก.
- การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ ขสมก.
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร
- กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

๒. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ปัจจัย ภายใน และภายนอก และจัดทำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ ขสมก.

๓. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะทำงานระบุความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.

๔. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนด วัตถุประสงค์ ขอบเขต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก. และประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนด วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO) รวมถึงจัดทำร่างยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดค่าเป้าหมายในแต่ละยุทธศาสตร์ ทั้งค่าเป้าหมายระยะยาว และระยะสั้น

๖. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะทำงานจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณา ร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และรับฟังความคิดเห็น (Hearing) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อรับข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

๗. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะทำงานทบทวนร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนนำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

๘. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะทำงานนำเสนอร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่คณะกรรมการ ขสมก. เพื่อพิจารณาเห็นชอบ

- หากมีข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ให้ดำเนินการทบทวนร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ ขสมก. อีกครั้ง

- หากผ่านการพิจารณา ขสมก. เตรียมดำเนินการในการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

๙. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารแผน ยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อให้รับทราบ แผนการดำเนินงาน/ ทิศทางของ ขสมก. ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น

๑๐. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารแผน ยุทธศาสตร์ระยะยาว ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย รวมถึงแผนงานประจำปี ให้กับพนักงาน เพื่อให้นำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

๑๑. ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการติดตามผลดำเนินการและรายงานให้แก่คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรายงานแก่คณะกรรมการจัดการ และคณะกรรมการชสมก. ตามลำดับ

๑๒. คณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ และรวบรวมปัญหาอุปสรรค และความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการเรียนรู้/ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรอบปีที่ผ่านมา

บทที่ ๒

การวิเคราะห์องค์การด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑ นโยบายองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management) เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ดังต่อไปนี้

๑. มุ่งมั่นสนับสนุน และสร้างบรรยากาศด้านการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้เกิดการมีส่วนร่วมกระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจใหม่ ซึ่งสามารถสร้างคุณค่าใหม่ (Value) ให้แก่องค์กรได้อย่างเป็นธรรมชาติ

๒. ส่งเสริมการร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ให้มีการร่วมมือในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต (Productivity) และเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานขององค์กรสู่ความยั่งยืน

๓. กำหนดให้มีการเสริมสร้าง วิสัยทัศน์ และทัศนคติของพนักงาน รวมถึงการส่งเสริมค่านิยม และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

๔. กำหนดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุน ให้พนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

๕. กำหนดให้ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วม ในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าดังกล่าว และมีหน้าที่ในการสนับสนุนด้านทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์แห่งนโยบายนี้

๒.๒ การวิเคราะห์สถานภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สถานภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ (SWOT Analysis) โดยนำผลการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มาทำการวิเคราะห์ เพื่อจำแนกถึงผลที่มีต่อการดำเนินงานใน ๔ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย จุด จุดแข็ง (S : Strengths) จุดอ่อน (W : Weaknesses) โอกาส (O : Opportunities) และอุปสรรค (T : Threats) โดยแสดงผลการวิเคราะห์ ดังนี้

๑. จุดแข็ง (S : Strengths)

S๑. ฝ่ายบริหารมีนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีคณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S๒. มีแผนงานประจำที่สนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S๓. บุคลากรมีความตระหนักในภารกิจของ ขสมก. ในการให้บริการผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

S๔. มีรถโดยสารประจำทางที่ใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

S๕. ตามแผนฟื้นฟูกิจการ ขสมก. จะมีการจัดหาพลังงานไฟฟ้ามาให้บริการ

S๖. บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

พร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กรในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. จุดอ่อน (W : Weaknesses)

- W๑. มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ทำให้ต้องระมัดระวังการใช้จ่ายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- W๒. แผนงานโครงการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาการทำงานของคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงเข้าร่วมกิจกรรมไม่ทั่วถึง
- W๓. โครงการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ มีระยะเวลาดำเนินงาน ๑ ปี ทำให้ขาดความต่อเนื่อง
- W๔. รถโดยสารที่ให้บริการในปัจจุบัน มีสภาพเก่า ทрудโทรม ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
- W๕. ผู้ใช้บริการต้องการให้ ขสมก. ปรับปรุงคุณภาพของรถโดยสาร การบริหารจัดการเดินรถ และการขยายเส้นทางให้เชื่อมต่อการขยายตัวของชุมชนที่พิกอาศัย

๓. โอกาส (O : Opportunities)

- O๑. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- O๒. ข้อกำหนดของ SE - AM ทำให้ได้มีการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. อุปสรรค (T : Threats)

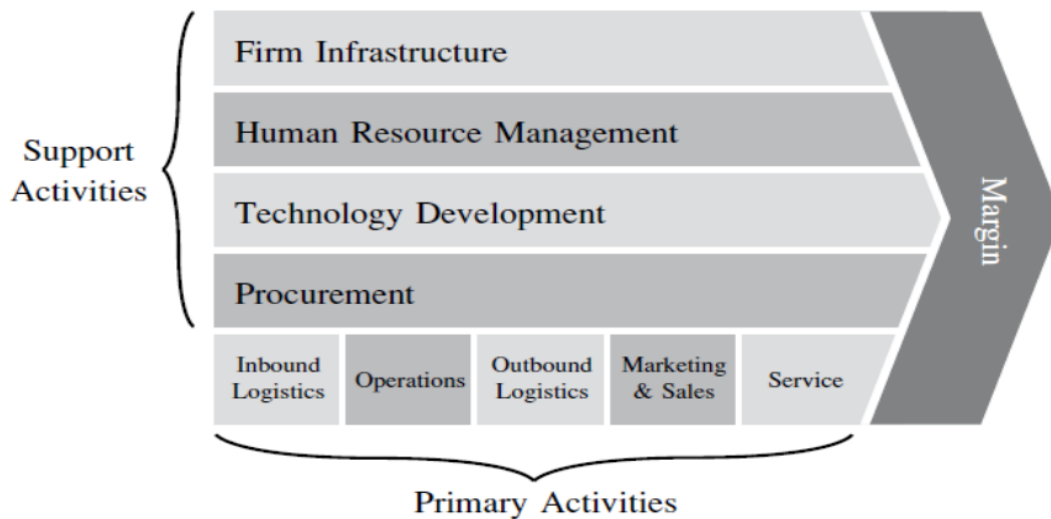
- T๑. การดำเนินงานภายใต้แผนฟื้นฟูกิจการองค์กร อาจส่งผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- T๒. ผู้ใช้บริการรถโดยสาร ขสมก. มีความคาดหวังสูงต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- T๓. ชุมชนโดยรอบสถานที่ทำการเขตการเดินรถที่ ๑ - ๘ ได้รับผลกระทบและมีความกังวลต่อมลพิษ ทั้งเสียง ควันจากท่อไอเสีย ขยะสิ่งปฏิกูล จากการดำเนินงานของ ขสมก.
- T๔. สื่อมวลชนและภาคสังคมให้ความสนใจ และเฝ้าติดตามแผนฟื้นฟูกิจการองค์กร

๒.๓ การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า

หลักการ Value Chain ซึ่งเป็นเครื่องมือในการแจกแจงกิจกรรมที่องค์กรต้องดำเนินการเพื่อนำส่งสินค้าและบริการไปสู่ลูกค้า โดย Value Chain แบ่งกิจกรรมขององค์กรออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑) กิจกรรมหลัก (Primary Activities) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการ ส่งมอบสินค้าขององค์กรให้กับลูกค้า รวมไปถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการขาย และบริการหลังการขาย

๒) กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมหลัก หรือกิจกรรมสนับสนุนด้วยตนเอง อาทิ กิจกรรมด้านบัญชี การเงิน บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดซื้อ การแจกแจงกิจกรรมขององค์กรตามหลักการของ Value Chain แตกต่างจากการอธิบายด้วยการใช้แผนผังโครงสร้างองค์กร เนื่องจาก Value Chain แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเริ่มต้น และสิ้นสุดที่ใด แต่กิจกรรมมีความเชื่อมโยง และผลกระทบซึ่งกันและกัน ซึ่งการแสดงความเชื่อมโยงและผลกระทบต่อกันนี้ องค์กรสามารถนำมาปรับปรุงกิจกรรมเพื่อให้ลดการส่งผลกระทบระหว่างกิจกรรมในเชิงลบ และเพิ่มผลกระทบระหว่างกิจกรรมในเชิงบวกให้เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทั้งภาพรวมของทั้งองค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์ Value Chain มีมาตรฐาน Generic Value Chain



การวิเคราะห์ Value Chain มาตรฐาน (Generic Value Chain) โดยสามารถอธิบายความหมายของกิจกรรมในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ประกอบด้วยกิจกรรม ๕ ส่วน ดังนี้

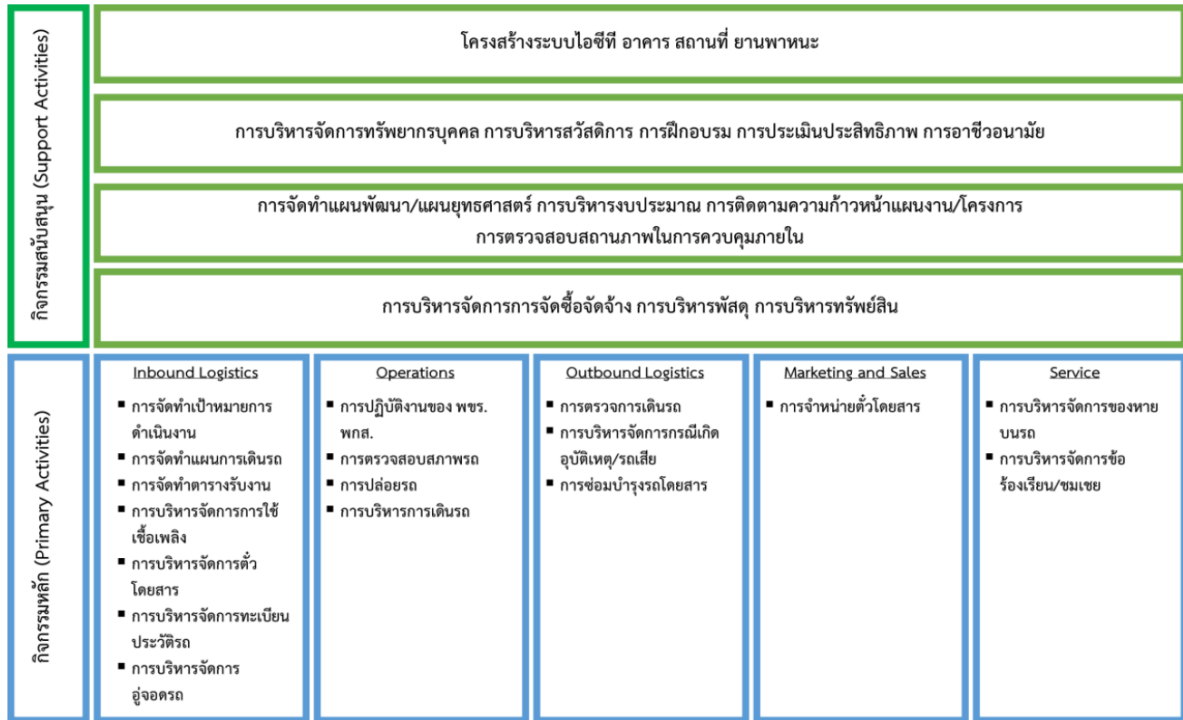
- Inbound Logistics เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการวัตถุดิบที่จำเป็นสำหรับการผลิตสินค้าหรือบริการ
- Operations เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการนำเอาวัตถุดิบมาแปลงให้เป็นสินค้าหรือบริการ
- Outbound Logistics เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสินค้าหรือบริการส่งมอบให้กับลูกค้า
- Marketing and Sales เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขายสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า
- Service เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการหลังการขายสินค้าหรือบริการ

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ประกอบด้วยกิจกรรม ๕ ส่วน ดังนี้

- Procurement เป็นกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการจัดซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือบริการ รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ ใน Value Chain
- Technology Development เป็นเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่องค์กรประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน Value Chain ซึ่งเทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงความรู้ (Knowledge) วิธีปฏิบัติงาน (Procedure) หรือวิทยาการใหม่ ๆ อาทิ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- Human Resource Management เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน Value Chain อาทิ การจัดหา คัดเลือก การว่าจ้าง การฝึกอบรม การกระจายบุคลากรให้กับกิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรม การจ่ายค่าตอบแทน

- Firm Infrastructure เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมด้านการวางแผน งบประมาณ บัญชี การเงิน กฎหมาย การบริหารคุณภาพ รวมถึงระบบโครงสร้างต่าง ๆ อาทิ อาคาร สถานที่ ระบบโทรศัพท์ ระบบโครงสร้างไอซีที

จากแนวทางการแจกแจงกิจกรรมตามหลักการของ Value Chain ที่กล่าวข้างต้นสามารถสรุปกิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) ของ ขสมก. ในปัจจุบันได้ดังภาพ



การวิเคราะห์ Value Chain ของ ขสมก. โดยพิจารณาจากภารกิจหลักของ ขสมก. ที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกในหมวดที่ ๑ คือ เส้นทางรถโดยสารในเขตกรุงเทพและจังหวัดที่มีพื้นที่ต่อเนื่อง และหมวด ๔ คือ เส้นทางรถโดยสารสายใหญ่ และเส้นทางสายย่อยซึ่งแยกไปยังหมู่บ้านหรือแหล่งชุมชนต่าง ๆ ระหว่างจุดต้นทางและปลายทางอยู่รอบเขตกรุงเทพ โดยทาง ขสมก. ได้แบ่งเส้นทางรถโดยสารบางส่วนให้บริษัทเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการ โดย ขสมก. มีหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และแบ่งส่วนรายได้ โดยสามารถสรุปกิจกรรมต่าง ๆ ของ ขสมก. ตามหลักการ Value Chain ได้ ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ของ ขสมก. สามารถแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก คือ

กิจกรรมบริหารรถโดยสารของ ขสมก. เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางโดยสารที่เป็นรถของ ขสมก. โดยสามารถอธิบายกิจกรรมต่าง ๆ แยกตามหลักการของ Value Chain ได้ดังนี้

- Inbound Logistics เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดทำเป้าหมายการเดินทาง การจัดทำแผนการเดินทางรายเดือน เพื่อส่งมอบต่อไปยังฝ่ายปฏิบัติการเดินทางดำเนินการเดินทางให้เป็นไปตามเป้าหมาย และแผนที่กำหนด

- Operations เป็นกิจกรรมที่นำเอาเป้าหมาย และแผนการเดินทางมาเป็นข้อมูลตั้งต้นในการจัดตารางเวลาของ พขร. พกส. การบริหารรอบการเดินรถ การบริหารเชื้อเพลิง การบริหารตัวโดยสาร การวางแผนตรวจการเดินรถการบริหารจัดการทะเบียนประวัติรถโดยสาร อาทิ การต่อทะเบียน การต่ออายุประกันและการซ่อมบำรุงให้รถโดยสารให้มีสภาพพร้อมให้บริการ
- Outbound Logistics เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเดินรถ การตรวจการเดินรถ โดยนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จาก Operations มาปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- Marketing and Sales เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจำหน่ายตัวโดยสารให้กับลูกค้าตามระยะทางการโดยสาร
- Service เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการ Call Center ๑๓๔๘ ที่บริการสอบถามเส้นทางเดินรถ การรับแจ้งของหายบนรถโดยสารและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ชมเชยต่าง ๆ ของลูกค้า

กิจกรรมบริหารรถเอกชนร่วมบริการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการรถเอกชนที่ทำสัญญาเพื่อให้บริการรถโดยสารประจำทางร่วมกับ ขสมก. โดยสามารถอธิบายกิจกรรมต่าง ๆ แยกตามหลักการของ Value Chain ได้ดังนี้

- Inbound Logistics เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการสัญญาการเดินรถระหว่าง ขสมก. กับบริษัทเอกชน
- Operations เป็นกิจกรรมที่นำเอาสัญญาการเดินรถมาบริหารจัดการให้เป็นไปตามเงื่อนไขตามที่สัญญากำหนด รวมถึงกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหาร จัดการทะเบียนประวัติรถโดยสาร อาทิ การต่อทะเบียน การต่ออายุประกัน
- Outbound Logistics เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการตรวจการเดินรถของรถเอกชนร่วมบริการให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา เพื่อรักษามาตรฐานของการบริการ
- Marketing and Sales เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าตอบแทนจากรถเอกชนร่วมบริการ
- Service เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการของ Call Center ๑๓๔๘ ที่บริการสอบถามเส้นทางเดินรถ การรับแจ้งของหายบนรถโดยสารและรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / ชมเชยต่าง ๆ ของลูกค้า

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) สามารถแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่มหลัก ดังนี้

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุ การบริหารทรัพย์สิน
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนพัฒนา/แผนยุทธศาสตร์ การบริหารงบประมาณ การติดตามความก้าวหน้าแผนงาน/โครงการ การตรวจสอบสภาพในการควบคุมภายใน

- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การบริหารสวัสดิการ การฝึกอบรม การประเมินประสิทธิภาพ การอาชีวอนามัย
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบโครงสร้างต่าง ๆ อาทิ โครงสร้างระบบ ไอซีที อาคาร สถานที่ ยานพาหนะ

๒.๔ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ขสมก. ได้ทำการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยมีผู้บริหารระดับ ๕, ๖, ๗ เข้าร่วมให้ความเห็น โดยใช้คำถามในกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อบ่งชี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับ ดังนี้

คำถามที่ใช้ในการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.	บุคลากร	ผู้ใช้บริการ	คู่ค้า	รถร่วม	ผู้ถือหุ้นรัฐบาล	สังคมชุมชน	สื่อมวลชน
1) ขสมก. มีความรับผิดชอบตามกฎหมายกับใครบ้าง	√	√	√	√	√	√	
2) การตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของ ขสมก. สร้างผลกระทบที่ดี หรือ ไม่ดีกับใครบ้าง	√	√	√	√	√	√	
3) ใครบ้างที่มักจะแสดงออกถึงข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการดำเนินการต่างๆ ของ ขสมก.	√	√	√	√	√	√	√
4) ใครบ้างที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการกับประเด็นข้อกังวลในลักษณะทำนองเดียวกันในอดีตที่ผ่านมา	√	√	√	√	√		√
5) ใครบ้างที่สามารถช่วย ขสมก. ในการดำเนินการกับผลกระทบที่มีความเป็นเฉพาะ	√	√	√	√	√		
6) ใครบ้างที่จะส่งผลกระทบต่อความสามารถของ ขสมก. ในการทำในสิ่งที่ ขสมก. ต้องรับผิดชอบให้ถูกล่วง	√	√	√	√	√		√
7) ใครบ้างที่จะเสียประโยชน์หากไม่ได้รับการสานสัมพันธ์	√	√	√	√	√	√	
8) ใครบ้างที่อยู่ในห่วงโซ่แห่งคุณค่าที่ได้รับผลกระทบ	√	√	√	√	√	√	

เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการวิเคราะห์ อิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ ขสมก.






ระดับอิทธิพล	รายละเอียด
สูง (4)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ ขสมก. ซึ่งอาจส่งผลต่อการหยุดดำเนินงานได้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง หรือ กลยุทธ์ของ ขสมก. ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในความสำเร็จของการดำเนินงานของ ขสมก. ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล / ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
ปานกลาง (3)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ขสมก. แต่ไม่ส่งผลให้เกิดการหยุดดำเนินงานของ ขสมก. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ขสมก. มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล / ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
น้อย (2)	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นของ ขสมก. ต่อสาธารณชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ขสมก. แต่มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
เล็กน้อย (1)	<ul style="list-style-type: none"> ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม

เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผลกระทบจากการดำเนินงานของ ขสมก.ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับอิทธิพล	รายละเอียด
สูง (4)	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายของ ขสมก. ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรุนแรง ทั้งในแง่ผลกระทบทางกายภาพ เช่น การบาดเจ็บอย่างรุนแรง ทูพลภาพหรือสูญเสียชีวิตหรือทรัพย์สิน ในแง่ของการดำเนินการตามนโยบาย ส่งผลกระทบรุนแรงต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยากที่จะแก้ไขหรือประนีประนอมได้ การดำเนินงานของ ขสมก. ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อชุมชนหรือบริเวณที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาศัยอยู่ หรือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ถ้า ขสมก. ไม่สามารถควบคุม หรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร ทำให้สูญเสียการยอมรับ หรือได้รับการลงโทษ รวมทั้งการฟ้องร้องเพื่อให้มีการจ่ายค่าชดเชย

<p>ปานกลาง (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายของ ขสมก. ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับปานกลาง โดยในแง่ผลกระทบทางกายภาพ ทำให้เกิดการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการรักษาทางการแพทย์ แต่ไม่ถึงทุพพลภาพหรือสูญเสียชีวิต ● อาจมีการเสียหายของทรัพย์สินในบางส่วน ในแง่ของการดำเนินการตามนโยบาย ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่นั้นๆ แต่อยู่ในระดับที่สามารถจัดการแก้ไขหรือประนีประนอมได้ ● การดำเนินงานของ ขสมก. ส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือบริเวณที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาศัยอยู่ หรือดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ● ขสมก. สามารถควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ แต่ผลกระทบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร ทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>น้อย (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายของ ขสมก. ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับเพียงเล็กน้อย โดยในแง่ผลกระทบทางกายภาพ ทำให้เกิดผลกระทบต่อร่างกาย แต่ไม่ถึงกับบาดเจ็บ ● อาจมีการเสียหายของทรัพย์สินเพียงเล็กน้อย ในแง่ของการดำเนินการตามนโยบาย ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่นั้นๆ เพียงเล็กน้อย และ ขสมก. สามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม ● ขสมก. สามารถควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ แต่ผลกระทบดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กรเพียงเล็กน้อย ไม่มีผลต่อการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>เล็กน้อย (1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการทั้งในแง่กายภาพและการจัดการตามแนวทางนโยบายของ ขสมก. ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลย หรืออาจมีผลกระทบเพียงเล็กน้อย ทั้งในแง่ระดับการรับรู้ผลกระทบและผลกระทบที่แท้จริงที่เกิดขึ้นขสมก. สามารถสื่อสารในแง่การดำเนินการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ได้ผ่านการสื่อสารองค์กร และกิจกรรมในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

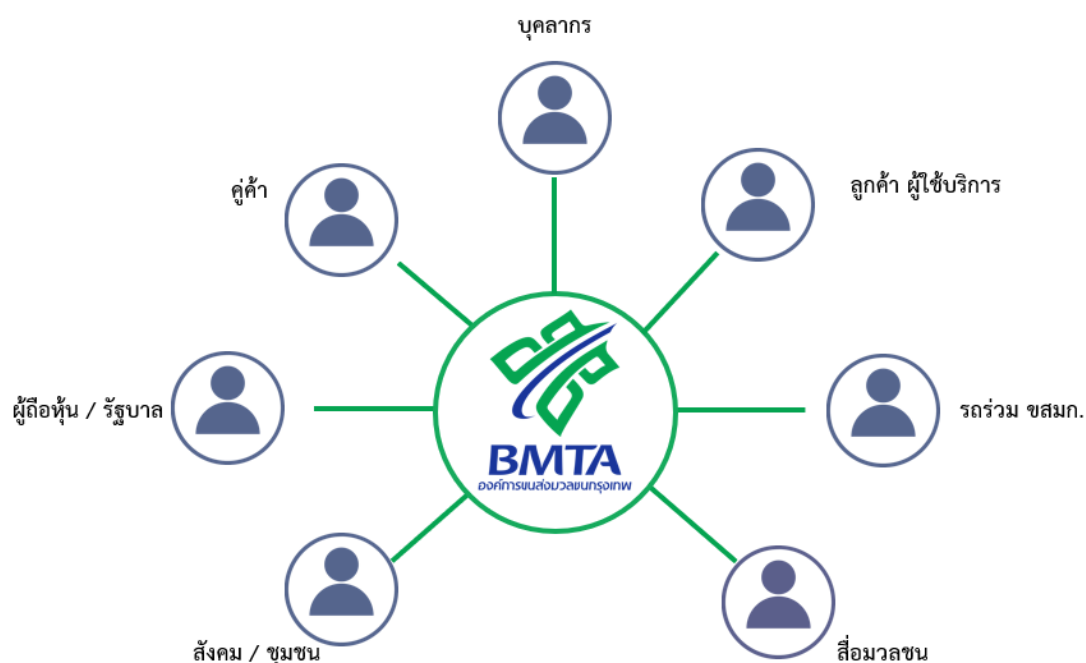
๒.๕ การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.

อิทธิพล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของ ขสมก.	4	 สื่อมวลชน	รถร่วม ขสมก. 	รัฐบาล  ผู้ใช้บริการ บุคลากร
	3		ลูกค้า 	
	2		 สังคม / ชุมชน	
	1			
	1	2	3	4
ผลกระทบ จากการดำเนินงานของ ขสมก. ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				

สี	ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
แดง	สูง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของ ขสมก. และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานของ ขสมก.
เขียว	ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของ ขสมก. แต่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานของ ขสมก.
เหลือง	ปานกลาง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของ ขสมก. แต่มีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานของ ขสมก.
ฟ้า	น้อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบอย่างไม่มีนัยสำคัญ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของ ขสมก. และมีอิทธิพลน้อยต่อการดำเนินงานของ ขสมก.

๒.๖ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ขสมก.

ผลจากการวิเคราะห์ดังกล่าว กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ขสมก. จึงประกอบด้วย 1) บุคลากรของ ขสมก. 2) ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ 3) คู่ค้า 4) รถร่วม ขสมก. 5) ผู้ถือหุ้น/รัฐบาล 6) สังคม/ชุมชน และ 7) สื่อมวลชน



๒.๗ วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงานระดับสำนัก ได้ทำการวิเคราะห์ผลกระทบ ความต้องการและความคาดหวัง ขอบเขตของการมุ่งเน้นบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ต้องให้ความสำคัญของแต่ละหน่วยงานตามลำดับ ดังนี้

สำนักกฎหมาย	สำนักบริหารการเดินรถ	สำนักปฏิบัติการรถเอกชนร่วมบริการ ๑
สำนักแผนงาน	เขตการเดินรถที่ ๑	สำนักปฏิบัติการรถเอกชนร่วมบริการ ๒
สำนักการเจ้าหน้าที่	เขตการเดินรถที่ ๒	สำนักผู้อำนวยการ
สำนักพัฒนาบุคลากร	เขตการเดินรถที่ ๓	สำนักตรวจสอบ
สำนักบริการและจัดซื้อ	เขตการเดินรถที่ ๔	
สำนักบัญชีและกองทุนกลาง	เขตการเดินรถที่ ๕	
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	เขตการเดินรถที่ ๖	
สำนักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	เขตการเดินรถที่ ๗	
	เขตการเดินรถที่ ๘	

การวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ชสมก.
สำนักกฎหมาย

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	๑. นิติกรมีสำนวนคดีที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก ๒. นิติกรอัตราจ้าง ไม่มีความมั่นคงในอาชีพการงาน	๑. ปริมาณงานหรือสำนวนคดีต้องมีความเหมาะสมไม่มากกว่ามาตรฐาน ๒. ต้องการให้องค์การบรรจุเป็นพนักงานประจำ	๑. จัดหาอัตรากำลังเพิ่ม เพื่อรับงานส่วนที่เกินจากนิติกรที่มีอยู่ปัจจุบัน ๒. รายงานปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขให้ผู้มีอำนาจทราบ	๑. มีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและกำหนดวิธปฏิบัติ ๒. ประชุม/แจ้งนิติกรทราบ
ผู้ใช้บริการ	๑. การขอตรวจสอบผลคดีค้างดำเนินการมีความล่าช้า ๒. การแจ้งตอบข้อหารือด้านกฎหมายมีความล่าช้า	๑. ต้องการทราบผลโดยเร็ว เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ๒. ต้องการทราบผลการตอบข้อหารือโดยเร็ว เพื่อดำเนินการต่อไป	๑. จัดระบบตรวจสอบให้อยู่ในจุดเดียวลดขั้นตอนและมีผู้รับผิดชอบโดยตรง ๒. กำหนดตัวนิติกรที่ตอบข้อหารือด้านกฎหมายโดยเฉพาะ	๑. กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาตรวจสอบ/ประกาศแจ้งให้ทราบ ๒. กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาตอบข้อหารือ/ประสานเจ้าของเรื่อง
คู่ค้า/คู่สัญญา	๑. ขอรับหลักประกันคืนล่าช้า ๒. ได้รับอุบัติเหตุจากรถโดยสารประจำทางขององค์การ (รถองค์การเป็นฝ่ายผิด)	๑. ได้รับหลักประกันสัญญาคืนโดยเร็วหลังสัญญาสิ้นสุด ๒. ได้รับชดเชยค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนโดยเร็ว	๑. ให้นำหน่วยงานบริหารสัญญาตรวจ/แจ้งข้อผูกพันเมื่อสัญญาสิ้นสุดโดยเร็ว ๒. ประสานบริษัทประกันภัย หรือนำเสนอผู้มีอำนาจจ่ายค่าเสียหายให้พิจารณาอนุมัติโดยเร็ว	๑. ประกาศ/กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการให้คู่สัญญาทราบ ๒. ประสานกับผู้เสียหายและแจ้งผลความคืบหน้าเป็นระยะ
รถร่วม / รถตู้	๑. ถูกองค์การฟ้องเรียกค่าตอบแทนค้างชำระ/ไล่เบียด/บังคับคดี ๒. การจัดทำสัญญาเข้าร่วมเดินรถหรือต่อสัญญามีความล่าช้า	๑. ขอประนอมหนี้โดยขอลดหนี้ ๒. ประสงค์จะให้การจัดทำสัญญามีความรวดเร็ว	๑. เร่งรัดนิติกรเจ้าของคดีพิจารณาเสนอประนอมหนี้ให้องค์การได้รับประโยชน์ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติโดยเร็ว ๒. กำหนดขั้นตอนการทำงานให้มีความกระชับและถูกต้องรวดเร็ว	๑. กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแจ้งให้ลูกหนี้ทราบ ๒. ประสานคู่สัญญาแจ้งผลดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	-	-	-	-
รัฐบาล -กระทรวงคมนาคม -กระทรวงการคลัง	๑. ขอให้พิจารณาเสนอความด้านกฎหมาย กรณีจัดทำร่าง กฎหมายต่างๆ ไม่เป็นไปตามกำหนด ๒. การส่งเรื่องให้พิจารณาเป็นผู้ที่งานเอกสารไม่สมบูรณ์	๑. ต้องการให้แจ้งตอบตามเวลาที่กำหนด ๒. การส่งเรื่องให้พิจารณาเป็นผู้ที่งานเอกสารต้องถูกต้องและสมบูรณ์	๑. กำหนดตัวนิติกรที่จะตอบพิจารณาเสนอความเห็นไว้เป็นการเฉพาะ ๒. อบรมนิติกรให้เกิดทักษะมีความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว	๑. ให้นิติกรเจ้าของเรื่องประสานกับเจ้าของเรื่องหน่วยงานของรัฐโดยตรง ๒. ให้นิติกรเจ้าของเรื่องประสานกับเจ้าของเรื่องหน่วยงานของรัฐโดยตรง
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-	-	-

สำนักแผนงาน

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากรของหน่วยงาน	๑. บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย ๒. การปรับเปลี่ยนของระบบงานใหม่ เช่น การปรับโครงสร้างองค์การฯ การโยกย้ายพนักงาน ส่งผลให้พนักงานใหม่ต้องใช้เวลาในการศึกษางาน ๓. มีการโยกย้ายพนักงานไม่ตรงกับสายงาน	๑. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพิเศษ ๒. การให้ความรู้และเพิ่มทักษะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ๓. ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความเชื่อมั่นในองค์กร ๔. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่	๑. มีการประเมินผลพนักงานประกอบการพิจารณาขั้นพิเศษ ๒. อบรมให้ความรู้ทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ ๓. พิจารณา/สรรหาบุคลากรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม	๑. มีการประชุมร่วมกันในการพิจารณา ๒. แนะนำ/ให้ความรู้กับบุคลากร ๓. การจัดอบรมสัมมนาเพื่อถ่ายทอดความรู้
บุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ	๑. ได้รับข้อมูลล่าช้าไม่ถูกต้องครบถ้วน ๒. ไม่ได้รับรู้แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน	๑. ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันกาล ๒. เป้าหมาย และระยะเวลาในการดำเนินงานชัดเจน ๓. การได้รับความช่วยเหลือประสานงานด้านข้อมูลอื่น ๆ	๑. จัดทำข้อมูลที่ต้องการตามความต้องการ และส่งให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. ชี้แจงแนวทางและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ทราบ	๑. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ๒. จัดทำแผนงานและกำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
ผู้ให้บริการ	-	-	-	-
คู่ค้า/คู่สัญญา	-	-	-	-
รถร่วม / รถตู้	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ (ระบุง)	-	-	-	-

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล - คค. (สนช., ขบ.) - กค. (สงป., สบน. สคร., สศช.)	การได้รับข้อมูลล่าช้า ไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ตามกรอบการดำเนินงานที่กำหนด	๑. ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและทันกาล ๒. ได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ	๑. มีการสอบถามข้อมูลก่อนจัดส่ง ๒. จัดทำข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการและส่งทันตามระยะเวลาที่กำหนด ๓. ให้ความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานมีความต้องการ	๑. ประสานและทำความเข้าใจในความต้องการข้อมูลให้ตรงกัน ๒. การสร้างกลุ่มไลน์เครือข่ายเพื่อติดต่อประสานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-	-	-

สำนักการเจ้าหน้าที่

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
<p>๑. บุคลากร</p> <p>๑.๑ ผู้บริหาร</p>	<p>๑. การบริหารจัดการข้อมูลด้านอัตรากำลัง เพื่อนำเสนอผู้บริหารยังขาดความรวดเร็ว แม่นยำ และน่าเชื่อถือ เนื่องจากพนักงานมีจำนวนมากกระจายตัวอยู่ตามเขตการเดินทางต่าง ๆ และระบบการจัดการยังไม่พร้อม สมบูรณ์ส่งผลให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ</p> <p>๒. บุคลากรขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๓. ในอดีตที่ผ่านมาในแต่ละช่วงเวลามีการชะลอการแต่งตั้งพนักงานส่งผลให้ปัจจุบันขาดแคลนอัตรากำลังในระดับผู้บริหาร เนื่องจากการเติบโตในสายงานขาดความต่อเนื่อง</p>	<p>๑. บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างรอบด้าน และทั่วถึง ทั้งองค์กร ทั้งทางด้านการทำงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองข้อมูลให้ผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๒. การสรรหาคัดเลือกพนักงานทดแทนกันในระดับตำแหน่ง และสายอาชีพ ต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาพนักงานตามแผน ดำเนินการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>๑. จัดทำแผนการสรรหาคัดเลือก และดำเนินการตามกระบวนการสรรหาคัดเลือกให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๒. จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร และดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>๑. จัดกิจกรรมสื่อสารสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วม ในกิจกรรมและนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ</p> <p>๒. จัดหา และจัดทำวิธีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลายและน่าสนใจเพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการมีส่วนร่วม</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
๑.๒ พนักงาน	<p>๑. โครงสร้าง และนโยบายด้านอัตรากำลัง มีการเปลี่ยนแปลงมีการแต่งตั้งโยกย้ายหน้าที่ ส่งผลกระทบต่อ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความต่อเนื่องในการทำงาน</p> <p>๒. การจัดสรรอัตรากำลังลงในตำแหน่งว่าง ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายเนื่องจากนโยบายด้านอัตรากำลังยังอยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างตามแผนฟื้นฟูกิจการองค์กร</p> <p>๓. อัตรากำลังบุคลากรในสายงานเฉพาะด้านขาดแคลนยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งพนักงานภายในที่สรรหาทดแทนยังไม่สามารถทดแทนได้สมบูรณ์</p> <p>๔. สิทธิและผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ รวมทั้งสวัสดิการที่พนักงานพึงมีพึงได้</p>	<p>๑. การได้รับการดูแล และสนับสนุนในด้านสวัสดิการที่ดี เป็นไปตามกฎหมาย</p> <p>๒. มีความรู้เส้นทางในสายอาชีพที่ตนเองดำรงตำแหน่ง และก้าวหน้าในสายงาน</p> <p>๓. ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการทำงานรองรับนโยบายใหม่ ๆ ขององค์กร</p> <p>๔. มีมาตรฐานในระบบการพิจารณาความดีความชอบ และสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลตอบแทนความดีความชอบ</p> <p>๕. มีความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดี</p> <p>๖. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม</p>	<p>๑. การตรวจสอบปรับปรุง และพัฒนาระบบสวัสดิการให้เป็นไปตามกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป และการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน</p> <p>๒. สร้างความเข้าใจในหน่วยงานที่ดูแลด้านบุคลากรทั้งในส่วนกลางและเขตการเดินทางต่าง ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเจริญเติบโตในสายงานของพนักงาน และสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานได้</p> <p>๓. สร้างระบบการพิจารณาความดีความชอบที่มีมาตรฐานและเป็นธรรมตรวจสอบได้</p>	<p>๑. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และการประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจภารกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยดำเนินการในลักษณะเชิงรุกให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดการรับรู้และตื่นตัว</p> <p>๒. การพูดคุยสนทนาให้คำปรึกษาหารือ ช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
๑.๓ พนักงานอัตราจ้าง	๑. พนักงานอัตราจ้างมีระยะเวลาการจ้างตามสัญญา ขาดความมั่นคงในหน้าที่การงาน ๒. เนื่องจากเป็นพนักงานอัตราจ้างจึงไม่มีการเติบโตในสายงานที่ทำ ๓. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ เป็นไปตามสัญญาจ้างซึ่งไม่เทียบเท่ากับพนักงานขององค์กร ๔. ขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และไม่มีความผูกพันกับองค์กร	๑ การได้รับการพิจารณาต่อสัญญาในระยะยาว หรือการได้รับโอกาสในการพิจารณาเข้าเป็นพนักงานองค์การในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติต้งานอยู่ ๒. ได้รับการพิจารณาในเรื่องสิทธิผลประโยชน์ตอบแทนที่ใกล้เคียงกับพนักงานองค์การมากขึ้น	๑. การพิจารณาต่อสัญญาให้กับพนักงานอัตราจ้างที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี ๒. การพิจารณาปรับเพิ่มอัตราเงินเดือนให้กับพนักงานอัตราจ้างที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และได้รับการต่อสัญญา โดยให้เพิ่มเติมตามระเบียบข้อบังคับขององค์การตามฐานเงินเดือนของพนักงานอัตราจ้าง	๑. จัดกิจกรรมสื่อสารสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ ๒. จัดทำ และจัดทำวิธีการสื่อสารในรูปแบบใหม่ ที่มีความหลากหลาย และน่าสนใจเพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการมีส่วนร่วม
๒. ผู้ใช้บริการ	- บุคลากรในฝ่ายสนับสนุนการเดินทางไม่มีเพียงพอส่งผลกระทบต่อทางอ้อมทำให้ภารกิจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายการเดินทางขาดประสิทธิภาพ	- การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และบริการที่ดี	- การจัดสรรบุคลากรลงในตำแหน่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด	- ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนในกิจกรรมการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. คู่สัญญา	-	-	-	-
๔. รถร่วม/รถตู้	- บุคลากรในส่วนการกำกับดูแลฝ่ายเดินรถเอกชนร่วมบริการมีไม่เพียงพอการกำกับดูแลไม่ทั่วถึงขาดประสิทธิภาพ	- การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา และบริการที่ดีเมื่อมาติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ กับองค์กร	- การจัดสรรบุคลากรลงในตำแหน่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด	- ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนในกิจกรรมการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
๕. ชุมชนสำคัญ	-	-	-	-
๖. รัฐบาล - กระทรวง - สคร.	<p>๑. บุคลากร หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบประสานและรายงานข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ กับหน่วยงานภายนอกยังไม่ชัดเจน</p> <p>๒. การแต่งตั้งโยกย้ายหน้าที่ทำให้บุคลากรที่รับผิดชอบการประสานและรายงานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกไม่ต่อเนื่องบุคลากรที่เข้ามาทำหน้าที่แทนยังไม่เข้าใจและไม่สามารถทำหน้าที่ได้โดยสมบูรณ์</p>	<p>๑. ให้องค์กรรายงานข้อมูลตามนโยบายต่าง ๆ ให้อีกต้องครบถ้วนตรงตามกำหนด</p> <p>๒. ให้องค์กรจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมในกิจกรรม ต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานขอความร่วมมือ</p>	<p>๑. จัดให้มีหน่วยงานหรือ บุคลากรดูแลรับผิดชอบในการประสาน และรายงานข้อมูลให้หน่วยงานภายนอกต่าง ๆ และจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานไว้ ด้วย ในกรณี ที่ผู้รับผิดชอบได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้</p> <p>๒. จัดส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ</p>	- ชี้แจงและรายงานผลการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ให้หน่วยงานภายนอกทราบอย่างสม่ำเสมอ
๗. สื่อมวลชน	-	-	-	-

สำนักพัฒนาบุคลากร

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมรม.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. โครงสร้าง ระบบงาน เปลี่ยนแปลงในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อ คุณภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะของอัตรากำลังคน เนื่องจากมีการโยกย้ายบ่อย ทำให้ไม่สามารถทดแทนอัตราเดิมได้ทัน</p> <p>๒. นโยบายใหม่ๆ ต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการและศึกษาเรียนรู้</p> <p>๓. มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ข้อมูลไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจนไม่ต่อเนื่อง ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>๑. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</p> <p>๒. มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. มีความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดี</p> <p>๔. สถานที่และอุปกรณ์มีความพร้อม</p>	<p>๑. การส่งเสริมสนับสนุนให้โอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะในงาน</p> <p>๒. ให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ในแต่ละภารกิจ</p> <p>๓. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</p> <p>๔. สร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน</p>	<p>๑. การประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจภารกิจและเป้าหมายขององค์กร</p> <p>๒. การพูดคุยสนทนาให้คำปรึกษาหารือ ช่วยเหลือในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว</p> <p>๓. มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน</p>
ผู้ให้บริการ	<p>๑. การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือคำสั่งต่างๆ อาจมีผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน และไม่สามารถจัดได้ตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้</p> <p>๒. การจัดโครงการไม่สอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน</p>	<p>๑. การได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันเหตุการณ์</p> <p>๒. การดำเนินการเป็นไปตามแผนงานและวัตถุประสงค์</p> <p>๓. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้</p>	<p>๑. การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการฝึกอบรม/สัมมนา</p> <p>๒. การพัฒนาและปรับปรุงแผนงานโครงการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๓. มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ</p> <p>๔. การติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>๑. การติดต่อประสานงานที่ดี</p> <p>๒. การสำรวจ/ประเมินความพึงพอใจ</p> <p>๓. การจัดการความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๔. การนำโซเชียลเน็ตเวิร์คมาใช้ในการสื่อสาร</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า/คู่สัญญา -วิทยากร -สถานที่จัดอบรม	๑. การเปลี่ยนแปลง วัน เวลา หรือสถานที่จัดกิจกรรมต่างๆอย่างกะทันหัน ๒. การดำเนินงาน ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ ๓. การติดต่อประสานงานที่ไม่ชัดเจน	๑. การดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ ๒. การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงตามกำหนดเพื่อให้จัดเตรียมสถานที่ได้อย่างเรียบร้อย ๓. การประสานงาน การจัดส่งข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์	๑. การสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อคู่ค้า/คู่สัญญา ๒. มีกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพ ๓. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคการติดต่อประสานงานอย่างต่อเนื่อง	๑. การสื่อสารทางโทรศัพท์ ๒. การนำโซเชียลเน็ตเวิร์คมาใช้ในการสื่อสาร ๓. การสร้าง Template ที่ดีเพื่อติดต่อและแจกแจงรายละเอียดของงาน
รถร่วม/รถตู้	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ(ระบุ)	-	-	-	-
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม	๑. การเข้าสู่กระบวนการจัดแผนฟื้นฟูองค์การที่ยังไม่มีความชัดเจน ๒. การล่าช้าในการประสานงานภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านพัฒนาบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร	๑. การปรับปรุงแผนและข้อมูลด้านการพัฒนาบุคลากรที่ถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้แผนฟื้นฟูเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ๒. การได้รับความร่วมมือจากโครงการต่างๆตามที่กระทรวงคมนาคมต้องการ	๑. มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนฟื้นฟูให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล ๒. สามารถดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรได้ตามความประสงค์ของกระทรวงคมนาคม	๑. การนำโซเชียลเน็ตเวิร์คมาใช้ในการสื่อสาร ๒. การสร้าง Template ที่ดีเพื่อติดต่อและแจกแจงรายละเอียดของงาน
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ(ระบุ)	-	-	-	-

สำนักบริการและจัดซื้อ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. ขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดประสบการณ์ในการทำงาน</p> <p>๒. บุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบไม่ตรงสายงาน</p>	<p>๑. การให้ความรู้และเพิ่มทักษะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีพี่เลี้ยงชี้แนะสอนงาน</p> <p>๒. การแต่งตั้งโยกย้ายให้ตรงกับสายงานตรงกับความรู้ความสามารถและเป็นธรรม</p>	<p>๑. มีการอบรมให้ความรู้เฉพาะทาง</p> <p>๒. มีการประเมินผลงานพนักงานประกอบการพิจารณาขั้นพิเศษ เปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม</p>	<p>๑. การอบรม การประชุม การสัมมนา การสอนงาน</p> <p>๒. การสนทนา การปรึกษาหารือ ทำความเข้าใจ ให้กำลังใจ ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว</p>
บุคลากรหน่วยงานอื่น	<p>๑. ได้รับข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>๒. ได้รับรู้แนวทางการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน</p> <p>๓. การได้รับข้อมูลคลาดเคลื่อน</p>	<p>๑. ได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา</p> <p>๒. ได้รับรู้แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน</p> <p>๓. ได้รับการช่วยเหลือประสานงานด้านข้อมูลที่ต้องการ</p>	<p>๑. จัดทำข้อมูลที่ต้องการตามความต้องการและจัดส่งให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๒. ชี้แจงแนวทางและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เข้าใจอย่างถูกต้อง</p> <p>๓. ให้ความช่วยเหลือประสานงานด้านข้อมูลอย่างถูกต้องและเป็นมิตร</p>	<p>๑. จัดประชุมชี้แจงกับหน่วยงานต่าง ๆ</p> <p>๒. จัดทำแผนงานและกำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ</p> <p>๓. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อรับรู้ปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริง</p>
ผู้ใช้บริการ	-	-	-	-

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ลูกค้า/คู่สัญญา	<p>๑. กระบวนการคัดเลือกไม่เป็นธรรม</p> <p>๒. จ่ายเงินให้ลูกค้าและคู่สัญญาไม่ตรงเวลาตามเงื่อนไขการชำระเงิน</p> <p>๓. ไม่ได้รับข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน</p>	<p>๑. การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส กระทำโดยเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม</p> <p>๒. การชำระเงินตรงตามเวลา ยึดมั่นตามข้อตกลงและสัญญา</p> <p>๓. ข้อมูลคำสั่งซื้อที่ชัดเจน สม่ำเสมอ ส่งคำสั่งซื้อสินค้าล่วงหน้าเพื่อจัดหาสินค้า/บริการได้ทันเวลา</p>	<p>๑. การปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒. ขั้นตอนการดำเนินงาน การตั้งเบิก, การตรวจสอบและการจ่ายเงิน ปฏิบัติด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อป้องกันการฟ้องร้องจากลูกค้า/คู่สัญญา</p> <p>๓. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและวิธีการสื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน</p>	<p>๑. การสำรวจความพึงพอใจ การให้ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างผ่านเว็บไซต์การรับเรื่องร้องเรียนผ่านอีเมล</p> <p>๒. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกส่วนงาน ให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๓. การประชุมร่วมกับลูกค้า สำรวจความคิดเห็นของลูกค้า</p>
รถร่วม/รถตู้	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	-	-	-	-
รัฐบาล	-	-	-	-
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่น ๆ (ระบุ)	-	-	-	-

สำนักบัญชีและกองทุนกลาง

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	๑. สภาพแวดล้อมการทำงานไม่ดีแออัด ฝุ่นละออง ๒. ที่พักอาศัยไกลจากที่ทำงาน ๓. ปริมาณงานมากกว่าอัตรากำลัง	๑. ความมั่นคงของการทำงาน ๒. ได้รับความเป็นธรรม ๓. มีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	๑. ได้รับการพิจารณาขั้นพิเศษอย่างเป็นธรรม ๒. ได้รับการอบรม ฝึกทักษะ อย่างสม่ำเสมอ	๑. สื่อสารให้พนักงานรับทราบข่าวสาร ๒. ประชุมพูดคุยกันบ่อย ๓. จัดสัมมนาเลี้ยงสังสรรค์
ผู้ใช้บริการ	-	-	-	-
ลูกค้า/คู่สัญญา	๑. เงื่อนไขและข้อกำหนดตามสัญญามาก ๒. ขั้นตอนและกระบวนการล่าช้า ๓. รับชำระสินค้าสินค้าและบริการล่าช้า ๔. ต้องเดินทางมารับเงินด้วยตนเอง	๑. มีความโปร่งใส และเป็นธรรม ๒. ส่งมอบงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องได้รับคำตอบแทนตามกำหนด ๓. ได้รับชำระค่าสินค้าและบริการตามกำหนดระยะเวลา ๔. รับชำระโดยการโอนเข้าบัญชี	๑. เผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างทุกโครงการ ๒. จ่ายชำระค่าสินค้าและบริการให้ทันตามกำหนดระยะเวลา ๓. เมื่อรับเรื่องการขอให้เบิกจ่าย โดยดำเนินการตั้งเบิกโดยเร็ว ๔. เมื่อเช็คคลงนามแล้ว แจ้งผู้ประกอบการให้มารับ	๑. ระบบ EGP ๒. เว็บไซต์ต้องค์การ ๓. ปิดประกาศหน้าหน่วยงาน ๔. โทรศัพท์ ๕. ส่งไลน์
รถร่วม/รถตู้	ได้รับเงินคืนค่าหลักประกันสัญญาล่าช้า	ได้รับการติดต่อให้รับเงิน	ประสานฝ่ายรถเอกชนร่วมบริการให้ติดต่อผู้ประกอบการมารับเงิน	โทรศัพท์แจ้ง
ชุมชนสำคัญ	-	-	-	-

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
<p>รัฐบาล</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงการคลัง - กระทรวงคมนาคม - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน - สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) - คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การ 	<p>๑. ได้รับรายงานทางการเงินไม่เป็นไปตามกำหนด</p> <p>๒. จัดทำระเบียบวาระการประชุมไม่ถูกต้องครบถ้วนและทันเหตุการณ์</p>	<p>๑. ได้รับรายงานทางการเงินตามกำหนดระยะเวลา</p> <p>๒. จัดทำระเบียบวาระการประชุมได้ถูกต้องครบถ้วน ทันเหตุการณ์</p>	<p>๑. ปิดบัญชีให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด</p> <p>๒. จัดส่งระเบียบวาระการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>๑. โทรติดต่อและประสานงานกับเจ้าที่ผู้ใช้ข้อมูล</p> <p>๒. จัดส่งข้อมูลเอกสารเบื้องต้นทางอีเมล/ไลน์</p>
สื่อมวลชน	-	-	-	-

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p><u>บุคลากรภายในสำนัก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปิดสอบเลื่อนตำแหน่งหรือการโยกย้ายบุคลากร ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้กระบวนการทำงานและระบบงาน ส่งผลให้ขาดความชำนาญและต้องเรียนรู้ใหม่ <p><u>บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านระบบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การเปิดสอบเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายบุคลากรข้ามสายงาน ทำให้ขาดการเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศต่อเนื่อง - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้อยู่เสมอ - บุคลากรขาดความรู้ในสายงานของตนเอง เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ทำให้การเข้าใจในกระบวนการทำงานใช้เวลานานกว่าปกติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการแต่งตั้งและเติบโตในสายงานของตนเอง - ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - ต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อพัฒนาตนเอง - การได้รับการอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้ใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรได้ - ได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง และสามารถพัฒนาต่อยอดทักษะ - ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับความรู้ใหม่ ให้ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาตนเอง ส่งผลให้เกิดการพัฒนางาน - เพื่อให้การสนับสนุนในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์ของปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> - การสอนงาน การอบรม การเป็นพี่เลี้ยง ให้กับบุคลากรทั้งที่มีอยู่เดิม เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือโยกย้าย ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ - สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับคำชมเชย หรือรางวัล - การรับฟังความคิดเห็น เพื่อเป็นข้อมูลในการส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข - การสร้างกลุ่มไลน์เครือข่ายการทำงานของทุกหน่วย แต่ละระบบ เพื่อได้รับข้อมูลอย่างทันท่วงที และเป็นแนวทางเดียวกัน
ผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงช่องทางการสื่อสารขององค์กร - การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และต้องมีตอบโต้หรือตอบคำถามอย่างทันท่วงที 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างช่องทางการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว - การประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และสามารถประสานข้อมูล และตอบข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว - สร้างสื่อประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้และเข้าถึงได้ง่าย

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า/คู่สัญญา	- นโยบายเร่งด่วนขององค์กร	- สามารถทำสัญญาได้ตามกำหนดระยะเวลา - ต้องการรับเงินตามกำหนด	- ดำเนินการตามกระบวนการเป็นไป ระยะเวลาที่กำหนด	- ติดต่อ สื่อสาร ประสาน อย่าง ต่อเนื่อง
รถร่วม/รถตู้	การพัฒนาระบบเพื่อสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐบาล	ได้รับความสะดวกในการติดต่อการทำธุรกรรม ต่าง ๆ	เพื่อสร้างช่องทางในการติดต่อการ ธุรกรรม โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ สำนักงาน	- ประชุมร่วมกัน เพื่อสร้างความ เข้าใจในการติดต่อประสานงาน - สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ อย่างทั่วถึง
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม - สคร. - คณะกรรมการบริหาร กิจการองค์กร	- ตอบสนองนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้องใน ด้านดิจิทัล - คณะกรรมการบริหารกิจการองค์กร ติดตามและให้คำแนะนำในการดำเนินการ	องค์กรสามารถตอบสนองนโยบายภาครัฐที่ สอดคล้องกับแผนชาติ หรือแผนอื่น ๆ ด้าน ดิจิทัล	เพื่อให้การดำเนินการด้านดิจิทัล สอดคล้องและตอบสนองนโยบายของ ภาครัฐในการเป็นองค์กรดิจิทัล	รายงานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร - บุคลากรภายใน	<p>๑. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และขาดประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจาก มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ ซึ่งไม่ตรงกับสายงาน และต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานใหม่</p> <p>๒. บุคลากรอาจขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบไม่ตรงกับสายงาน</p>	<p>๑. ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพิเศษ</p> <p>๒. การให้ความรู้และเพิ่มทักษะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ความก้าวหน้าในสายอาชีพและความเชื่อมั่นในองค์กร</p> <p>๔. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>๑. มีการประเมินผลพนักงานประกอบการพิจารณาขั้นพิเศษ</p> <p>๒. อบรมให้ความรู้ทักษะที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่</p> <p>๓. พิจารณา/สรรหาบุคลากรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม</p>	<p>๑. มีการประชุมร่วมกันในการพิจารณา</p> <p>๒. แนะนำให้ความรู้กับบุคลากร</p> <p>๓. การจัดอบรมสัมมนาเพื่อถ่ายทอดความรู้</p>
- บุคลากรของหน่วยงานอื่น	<p>๑. ได้รับข้อมูลล่าช้า ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p>๒. ไม่ได้รับรู้แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน</p> <p>๓. การเข้าใจคลาดเคลื่อนข้อมูลในการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์</p>	<p>๑. ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และทันการ</p> <p>๒. เป้าหมาย และระยะเวลาในการดำเนินงานชัดเจน</p> <p>๓. การได้รับความช่วยเหลือประสานงานด้านข้อมูลอื่นที่มีความถูกต้อง และเป็นมิตร</p>	<p>๑. จัดทำข้อมูลที่ต้องตามความต้องการ และส่งให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๒. ชี้แจงแนวทางและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้ทราบ</p> <p>๓. การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลอย่างเป็นกันเอง และจริงใจ</p>	<p>๑. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ</p> <p>๒. จัดทำแผนงานและกำหนดเป้าหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ</p> <p>๓. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อติดต่อสื่อสารและรับรู้ปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริง</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ผู้ให้บริการ	-	-	-	-
ลูกค้า/คู่สัญญา	-	-	-	-
รถร่วม / รถตู้	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	-	-	-	-
รัฐบาล - คณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน - คณะกรรมการติดตามและประเมินผล การควบคุมภายใน	การได้รับข้อมูลล่าช้า ไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ตามกรอบการดำเนินงานที่กำหนด	๑. ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนและทันกาล ๒. ได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ	๑. มีการสอบถามข้อมูลก่อนจัดส่ง ๒. จัดทำข้อมูลที่ถูกต้องตามความต้องการ และส่งทันตามระยะเวลาที่กำหนด ๓. ให้ความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	๑. ประสานและทำความเข้าใจในกรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง ชัดเจน ๒. จัดประชุมรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ๓. การสร้างกลุ่มไลน์เครือข่ายเพื่อติดต่อประสานให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-	-	-

ฝ่ายการเดินรถองค์การ/ สำนักบริหารการเดินรถ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากรพนักงานประจำสำนักงาน	บุคลากรมีปริมาณงานเพิ่มขึ้นซึ่งการเช่ารถโดยสารเป็นงานที่นอกเหนือการปฏิบัติหน้าที่พนักงานจะต้องศึกษาเรียนรู้จากระเบียบการเช่ารถโดยสาร	มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลในเรื่องความดีความชอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	การจัดอบรมหลักสูตรเฉพาะ	การใช้ไลน์กลุ่ม
ผู้ใช้บริการหน่วยงานภายนอก และประชาชนทั่วไปขอเช่ารถโดยสารประจำทาง - รถธรรมดา ครีม-แดง - รถปรับอากาศ	- ต้องการใช้บริการรถโดยสารใหม่ ที่มีสภาพดี - การจัดเดินรถไหว้พระ ๙ วัด เพื่อหารายได้เข้าองค์การอีกทางหนึ่ง	- หน่วยงานที่ขอเช่ารถ ต้องการเช่ารถโดยสารโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - ต้องการเช่ารถโดยสารราคาถูก - การเช่ารถไปต่างจังหวัดค้างคืน - ต้องการรถรับ-ส่งไปทำงาน - ประชาชนต้องการไปเคารพสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ตามวัดที่สำคัญต่างๆทางพุทธศาสนา - จับจ่ายใช้สอยสินค้าพื้นเมือง	- การเช่ารถโดยสาร องค์การปฏิบัติตามระเบียบการเช่ารถโดยสาร ยกเว้นกรณีที่มีผู้ขอเช่ารถโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจะต้องจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการอนุมัติ - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในโครงการไหว้พระ ๙ วัด	องค์การแพร่ระเบียบการเช่ารถโดยสาร ในเว็บไซต์ขององค์การ -เขตการเดินรถที่ ๑ - ๘ ติดต่อประสานงานกับประชาชน โดยติดต่oprสานงานทางโทรศัพท์
คู่ค้า/คู่สัญญาหน่วยงานภายนอก และประชาชนทั่วไป	- การขอเช่ารถโดยสารกระชั้นชิด - การขอความอนุเคราะห์ใช้รถโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย - บางครั้งพนักงานประจำรถไปถึงจุดหมายช้ากว่ากำหนด	- รถโดยสารที่เช่าจะต้องมาตรงตามเวลาที่กำหนด - รถโดยสารจะต้องมีสภาพดี - พนักงานประจำรถบริการดี มีกิริยาวาจาสุภาพ อ่อนน้อม	องค์การอำนวยความสะดวกในการเดินรถ โดยการเลือกเขตการเดินรถที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับผู้เช่ารถ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการไปรับ-ส่ง	ติดต่oprสานกับเขตการเดินรถที่ ๑ - ๘ โดยจัดส่งหนังสือผู้ขอเช่ารถโดยการแพร่เอกสาร การส่งแฟกซ์หรือไลน์

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รถร่วม/รถตู้	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	-	-	-	-
รัฐบาล	องค์การเป็นหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการตามภารกิจด้านการขนส่งภายในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น	การจัดเดินรถไปต่างจังหวัดค้างคืน	องค์การไม่สามารถจัดการเดินรถให้บริการค้างคืน แต่สำหรับการเช่าเพื่อเดินทางไปต่างจังหวัด ยกเว้นเรื่องการกุศล หรือการทำบุญ โดยจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กรมการขนส่งทางบกกำหนดไว้เท่านั้น	การจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ เช่น วันพ่อ วันแม่ เป็นต้น
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ (ระบุ)	-	-	-	-

สำนักปฏิบัติการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ๑

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	๑. บุคลากรมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น ซึ่งงานดังกล่าวเป็นงานใหม่ต้องอาศัยระยะเวลาการศึกษาเรียนรู้ ๒. บุคลากรบางส่วนอาจถูกโยกย้าย เนื่องจากการปรับโครงสร้างองค์กร	๑. ความมั่นคงของอาชีพการงาน ๒. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนพิเศษอย่างยุติธรรม ๓. ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	๑. การพิจารณาขั้นพิเศษอย่างมีเหตุผลมีหลักเกณฑ์ ๒. การให้บุคลากร ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเลื่อนตำแหน่ง	๑. ประชุม พูดคุย กับบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ ๒. การความสำคัญในวันพิเศษของบุคลากร เช่น วันเกิด การได้รับตำแหน่งใหม่ ๓. การไปเยี่ยมบุคลากรหรือญาติ ใกล้ชิดของบุคลากรยามเจ็บป่วย
ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการ	การรับรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกอบการเดินรถร่วมบริการ - การปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ ตามเงื่อนไขใบอนุญาต - การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับขององค์กร - การปรับเพิ่ม – ลด อัตราค่าตอบแทนตามมติคณะกรรมการบริการกิจการองค์กร - อื่นๆ เช่น การปรับเปลี่ยนการเดินรถตามสภาวะฉุกเฉิน	การรับรู้ข้อมูลที่ต้องการและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน	๑. การให้บุคลากรทุกคนรับทราบ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ครอบคลุมทุกประเด็น ๒. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้ประกอบการ	๑. การเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง ขสมก. กับผู้ประกอบการ ๒. การออกหนังสือเวียนให้พนักงานและผู้ประกอบการทราบ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
<p>คู่ค้า/คู่สัญญา ผู้ประกอบการ</p>	<p>การเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ในเนื้องานอย่างกะทันหัน เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบการเดินรถร่วม บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ ตาม เงื่อนไขใบอนุญาต - การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของ องค์การ - การปรับเพิ่ม – ลด อัตราค่าตอบแทน ตามมติคณะกรรมการบริการกิจการ องค์การ - อื่นๆ เช่น การปรับเปลี่ยนการเดินรถ ตามสภาวะฉุกเฉิน 	<p>๑. การดำเนินการตาม กระบวนการ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง สัญญา ที่เกี่ยวข้องอย่างมีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ในทุก ขั้นตอน</p> <p>๒. ผู้บริหาร ขสมก.พิจารณา อนุมัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทันต่อการดำเนินงาน</p>	<p>การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและ ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างสะดวก</p>	<p>๑. การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นิกส์ และสอบถามผู้ประกอบการ เพื่อรับทราบผลการสื่อสาร รายละเอียดข้อมูลที่มีการ เปลี่ยนแปลง</p> <p>๒. การสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อพูดคุยกัน ทั้งเรื่องงาน</p>
<p>ผู้ประกอบการ รถร่วมบริการ ขนาดใหญ่</p>	<p>การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความ เกี่ยวข้องกับรถเอกชนร่วมบริการ และ การร้องเรียน ในส่วนของรถเอกชนร่วม บริการ จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ขององค์การ และผู้ประกอบการรถร่วม สายนั้น ๆ</p>	<p>๑. การจัดเก็บสถิติข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม</p> <p>๒. การนำเสนอข้อมูลของรถร่วมที่ มีความถูกต้องไม่บิดเบือน</p>	<p>มีการทบทวน การสอบถาม ข้อมูล ต่าง ๆ</p>	<p>จัดทำข้อมูลต่าง ๆ ส่งให้กับผู้ บริการฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วม บริการ ได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา และทันการณ์</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนสำคัญ (ระบุง)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม - สคร. - คณะกรรมการ บริหารกิจการ องค์กร	การจัดส่งข้อมูลที่มีความผิดพลาดล่าช้า	การได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องการ	๑. มีการสอบถามข้อมูลก่อนจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และร้องขอ ๒. การให้ความร่วมมือต่างๆ ตามความประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และร้องขอ	การประชุมแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
สื่อมวลชน	การให้ข้อมูลและการนำเสนอข่าวเกี่ยวกับผู้ประกอบการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ต่อสาธารณชนล่าช้า และมีความผิดพลาด	ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์	๑. การจัดส่งข้อมูลต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ และไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ขององค์กร	การประชุมแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

สำนักปฏิบัติการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ๒

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. บุคลากรมีน้อยกว่าอัตรากำลัง ทำให้มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น อีกทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาเรียนรู้</p> <p>๒. องค์กรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้บริหาร สปร.๒ บ่อย ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง เพราะต้องเรียนรู้งานใหม่</p>	<p>๑. ความมั่นคงของในอาชีพ</p> <p>๒. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนพิเศษอย่างยุติธรรม</p> <p>๓. ความเจริญก้าวหน้าตามสายงาน</p>	<p>๑. การพิจารณาขึ้นพิเศษอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์</p> <p>๒. การเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>๑. ประชุม พูดคุย กับบุคลากร อย่างไม่เป็นทางการ</p> <p>๒. ให้ความสำคัญในวันพิเศษของบุคลากร เช่น วันเกิด โอกาสที่ได้รับตำแหน่งใหม่</p> <p>๓. การไปเยี่ยมบุคลากร หรือญาติ ใกล้ชิดของบุคลากรยามเจ็บป่วย</p>
ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการ	<p>- การรับรู้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวดสารต่างๆ เกี่ยวกับการประกอบการเดินรถร่วมบริการ</p> <p>- การปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถตามเงื่อนไขใบอนุญาต</p> <p>- การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับขององค์กร</p> <p>- การปรับเพิ่ม – ลด อัตราค่าตอบแทนตามมติคณะกรรมการบริการกิจการองค์กร</p> <p>- อื่นๆ เช่น การปรับเปลี่ยนการเดินรถตามสถานะฉุกเฉิน</p>	การได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันท่วงทีต่อสถานการณ์ เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน	<p>๑. การให้บุคลากรในสังกัดรับทราบ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวดสารต่างๆ ที่ถูกต้อง ครบคลุม รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์</p> <p>๒. การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้ประกอบการ</p>	<p>๑. การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง ขสมก. กับผู้ประกอบการ</p> <p>๒. การออกหนังสือเวียนให้พนักงานและผู้ประกอบการทราบ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ลูกค้า/คู่สัญญา ผู้ประกอบการ	การเปลี่ยนแปลงรายละเอียด ในเนื้องานอย่างกะทันหัน เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบการเดินรถเอกชน ร่วมบริการ - การปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ ตาม เงื่อนไขใบอนุญาต - การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับของ องค์การ - การปรับเพิ่ม – ลด อัตราค่าตอบแทน ตามมติคณะกรรมการบริการกิจการ องค์การ - อื่นๆ เช่น การปรับเปลี่ยนการเดินรถ ตามสภาวะฉุกเฉิน	๑. การดำเนินการตาม กระบวนการ กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง สัญญา ที่เกี่ยวข้องอย่างโปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ๒. ผู้บริหาร ขสมก.พิจารณาอนุมัติ งานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทันต่อการดำเนินงาน	การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง และ ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	๑. การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสอบถามผู้ประกอบการ เพื่อ รับทราบผลการสื่อสาร รายละเอียด ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ๒. สร้างกลุ่มไลน์ เพื่อการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่างๆ และพูดคุยกันในเรื่องงาน
ผู้ประกอบการรถ เอกชนร่วมบริการ ขนาดเล็ก (รถตู้, รถ สองแถว และรถตู้ใน ซอย)	การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความ เกี่ยวข้องกับรถเอกชนร่วมบริการ รวมถึงการร้องเรียน อันจะส่งผล กระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การ และผู้ประกอบการรถร่วมสายนั้น ๆ	๑. การจัดเก็บสถิติข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม สะดวกต่อ การสืบค้น ๒. การนำเสนอข้อมูลของรถร่วม ที่มีความถูกต้อง ไม่บิดเบือน	มีการทบทวน การสอบถาม ข้อมูล ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	จัดทำข้อมูลต่าง ๆ ส่งให้กับผู้บริการ ฝ่ายการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ได้ อย่างถูกต้อง ตรงเวลา และทันการณ์

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม - สคร. - คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การ	๑. การจัดส่งข้อมูลที่มีความผิดพลาด มีความล่าช้า ๒. การไม่ได้รับความร่วมมือ ตามที่เอกชนร้องขอ	การได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องการ	๑. มีการสอบถามข้อมูลก่อนจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และร้องขอ ๒. การให้ความร่วมมือต่างๆ ตามความประสงค์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และร้องขอ	การประชุมแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
สื่อมวลชน	การให้ข้อมูล และนำเสนอข่าวเกี่ยวกับผู้ประกอบการเดินรถเอกชนร่วมบริการ ต่อสาธารณชนล่าช้า และมีความผิดพลาด	ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์	๑. การจัดส่งข้อมูลต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ และไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งขององค์การ	๑. การประชุมแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ๒. การสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับสื่อมวลชน

สำนักผู้อำนวยการ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. บุคลากรมีปริมาณงานเพิ่มขึ้น ซึ่งงานดังกล่าวเป็นงานใหม่ต้องอาศัยระยะเวลาการศึกษาเรียนรู้</p> <p>๒. บุคลากรบางส่วนอาจถูกโยกย้าย เนื่องจากการปรับโครงสร้างองค์กร</p>	<p>๑. ความมั่นคงของอาชีพการงาน</p> <p>๒. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนพิเศษอย่างยุติธรรม</p> <p>๓. ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน</p>	<p>๑. การพิจารณาขึ้นพิเศษอย่างมีเหตุผลมีหลักเกณฑ์</p> <p>๒. การให้บุคลากร ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>๑. เชิญประชุมบุคลากร</p> <p>๒. การซื้อเค้กวันเกิดให้กับบุคลากร</p> <p>๓. การซื้อกระเช้าไปเยี่ยมบุคลากร หรือญาติของบุคลากรยามเจ็บป่วย</p>
ผู้ใช้บริการ	<p>๑. การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เช่น การปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ กรณีเหตุการณ์ชุมนุม เป็นต้น</p> <p>๒. การรับรู้ผลิตภัณฑ์ใหม่ของ ชมสมก.</p>	<p>๑. การรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์</p> <p>๒. การรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และตรงประเด็น</p>	<p>๑. การให้บุคลากรทุกคนรับรู้ข่าวสาร โดยเฉพาะคอลเซ็นเตอร์ ๑๓๔๘ เพื่อประชาสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง</p> <p>๒. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>๓. การติดตามการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของเขตการเดินรถที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๔. มีการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว</p>	<p>๑. การเปิดเฟซบุ๊ก และทวิตเตอร์ ชมสมก. เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร</p> <p>๒. การออกหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ณ ป้ายหยุดรถโดยสารต่าง ๆ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า/คู่สัญญา	การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดในเนื้องานอย่างกะทันหัน	๑. การดำเนินการตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในทุกขั้นตอน ๒. การได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อใช้ในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ๓. ผู้บริหาร ชมสมก. พิจารณานุมัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทันต่อการส่งมอบงาน ๔. การให้บริษัทดำเนินการตามที่ได้มีการตกลงกันไว้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้องานกะทันหัน ๕. การจ่ายค่าจ้างตรงเวลา	๑. การจัดตั้งคณะกรรมการในการกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละโครงการ ๒. การเชิญหน่วยงานตรวจสอบเข้าร่วมเป็นผู้สังเกตการณ์ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องผ่านทางเว็บไซต์ ชมสมก. ๔. การตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งบริษัท ๕. การติดตามผลการพิจารณาของผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ๖. การพิจารณารายละเอียดใน TOR อย่างรอบคอบ เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงในเนื้องาน	๑. การสื่อสารผ่านทางอีเมล เพื่อสอบถามรายละเอียดข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง ๒. การสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อพูดคุยกันทั้งเรื่องงาน และเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงาน
รถร่วม / รถตู้	๑. การจัดเก็บสถิติเรื่องร้องเรียน ชมเชยในส่วนของรถเอกชนร่วมบริการ ซึ่งหากมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อน จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการรถร่วมสายนั้น ๆ ๒. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับรถเอกชนร่วมบริการ	๑. การจัดเก็บสถิติข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เป็นธรรม ๒. การนำเสนอข้อมูลของรถร่วมที่มีความถูกต้องไม่บิดเบือน	มีการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ก่อนนำเสนอสื่อมวลชน	จัดทำข้อมูลต่าง ๆ ส่งให้กับฝ่ายการเดินทางรถเอกชนร่วมบริการ ได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา และทันการณ์

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม - สคร. - คณะกรรมการบริหารกิจการองค์การ	๑. การจัดส่งข้อมูลที่มีความผิดพลาดล่าช้า ๒. การไม่ได้รับความร่วมมือต่าง ๆ	การได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่กระทรวงคมนาคมต้องการ	๑. มีการสอบถามข้อมูลก่อนจัดส่งกระทรวงคมนาคม ๒. การให้ความร่วมมือต่าง ๆ ตามความประสงค์ของกระทรวงคมนาคม	๑. การสร้างกลุ่มไลน์โฆษกคมนาคม เพื่อพูดคุยในเรื่องต่าง ๆ (ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่กระทรวงคมนาคม และนักประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม)
สื่อมวลชน	๑. การนำเสนอข่าวต่อสาธารณชนล่าช้า และมีความผิดพลาด ๒. การเปลี่ยนแปลง วัน เวลา หรือสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างกะทันหัน	๑. ข้อมูลสำหรับใช้ในการจัดทำข่าวที่มีความถูกต้อง รวดเร็วทันการณ์ ๒. การได้รับความร่วมมือต่าง ๆ ที่สื่อมวลชนต้องการ	๑. การจัดส่งข้อมูลสำหรับใช้ในการจัดทำข่าวที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์ ๒. การให้ความร่วมมือต่าง ๆ เท่าที่สามารถทำได้ และไม่ขัดต่อกฎระเบียบขององค์การ	๑. การจัดสื่อมวลชนสัมพันธ์ (เลี้ยงอาหารสื่อมวลชน) ๒. การจัดที่นั่งและอาหาร สำหรับสื่อมวลชนโดยเฉพาะ กรณีจัดกิจกรรมต่าง ๆ ๓. การสร้างไลน์กลุ่มสื่อมวลชน

สำนักตรวจสอบ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร - หน่วยตรวจสอบภายใน	<p>๑. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในยังมีความรู้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบนโยบายจากองค์กร</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ไม่มีทักษะในการตรวจสอบขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านการตรวจสอบภายใน</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่มีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจสอบเกษียณอายุ การสอนงานหรือสืบทอดตำแหน่งให้กับเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายในที่รับตำแหน่งใหม่ ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน</p>	<p>๑. มีการอบรมและเรียนรู้งานก่อนมีการรับตำแหน่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในเป็นวิชาชีพ</p> <p>๒. ควรมีการสืบทอดตำแหน่งก่อนสิ้นวาระเกษียณอายุ หรือสอนงานเรียนรู้งานก่อนรับตำแหน่ง เพราะเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในต้องรู้งานที่ตนไปตรวจสอบ</p>	<p>๑. สร้างแรงจูงใจในการทำงาน</p> <p>๒. สร้างขวัญกำลังใจและผลตอบแทนในการทำงาน</p>	<p>๑. ประชุมกลุ่มงานย่อย</p> <p>๒. สอนปฏิบัติหน้างาน</p> <p>๓. มีกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายใน</p>
- หน่วยรับตรวจ	<p>๑. ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบมาก</p> <p>๒. ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารประกอบการตรวจสอบ</p> <p>๓. หน่วยรับตรวจไม่เข้าใจงานของหน่วยตรวจสอบภายใน</p>	<p>๑. ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบพอสมควร</p> <p>๒. ไม่สร้างภาระในการค้นหาเอกสาร</p>	<p>๑. สร้างสัมพันธ์ภาพอันดี</p> <p>๒. การแจ้งวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบภายใน</p> <p>๓. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยตรวจสอบภายใน</p>	<p>๑. แจ้งการตรวจสอบด้วยลายลักษณ์อักษร</p> <p>๒. ประชุมเปิดการตรวจสอบเป็นทางการ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
		๓. ผลการตรวจสอบสามารถนำกลับมาพัฒนาและสร้างมูลค่าให้กับงานได้	๔. ข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบสามารถนำมาปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	๓. ประชุมปิดการตรวจ เพื่อแจ้งประเด็นที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะของสำนักตรวจสอบ พร้อมทั้งให้หน่วยรับตรวจเสนอความเห็น ๔. เปิดโอกาสในการสอบถามและให้คำแนะนำเมื่อหน่วยรับตรวจต้องการคำปรึกษา
ผู้ใช้บริการ	-	-	-	-
<p>รัฐบาล</p> <p>- สคร.</p> <p>- คณะกรรมการบริหารฯ</p>	<p>- การดำเนินการอาจไม่เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ สคร. กำหนด</p> <p>- การนำเสนอผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริหารกิจการองค์การเพื่อพิจารณาหรือรับทราบไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>- ดำเนินการอย่างครบถ้วนเป็นไปตามแนวทางที่ สคร. กำหนด</p> <p>- มีการนำเสนอผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารกิจการองค์การ ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>- สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนเป็นไปตามแนวทางที่ สคร. กำหนด</p> <p>- สามารถนำเสนอผลการดำเนินงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>- การประชุมสัมมนาร่วมกับ สคร.</p> <p>- การปรึกษาหารือกรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ</p> <p>- เข้าร่วมประชุมนำเสนอผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ และรับนโยบายจากคณะกรรมการบริหารกิจการองค์การ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
- คณะกรรมการตรวจสอบ	- ข้อมูลที่นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบไม่ครบถ้วน	- ข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือได้ ชัดเจน กระชับ รวดเร็ว ทันกาล	- มีการนำเสนอข้อมูลที่เชื่อถือได้ ชัดเจน กระชับ รวดเร็ว ทันกาล	- การเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำเสนอก่อนเข้าประชุม
รถร่วม/รถตู้	-	-	-	-
ลูกค้า/คู่สัญญา	-	-	-	-
ชุมชนสำคัญ	-	-	-	-
สื่อมวลชน	-	-	-	-

เขตการเดินรถที่ ๑

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรทำให้บุคลากรปรับตัวไม่ทันเกิดความเครียด</p> <p>๒. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและไม่เข้าใจงาน</p> <p>๓. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน</p> <p>๔. ไม่ได้รับการถ่ายทอดงานจาก</p> <p>๕. พนักงานกลัวความเสี่ยงในการติดเชื้อช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙</p>	<p>๑. ความมั่นคงของการทำงานในองค์กร</p> <p>๒. ต้องการให้มีการจัดอบรม/พัฒนาความสามารถในการทำงาน</p> <p>๓. การเจริญเติบโตในสายงานมีการส่งเสริมความรู้ในสายงาน การสืบทอดตำแหน่ง</p> <p>๔. ต้องการให้มีการสอนงาน/การฝึกอบรม</p>	<p>๑. การสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับให้เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร</p> <p>๒. สื่อสาร/อบรม/เรียนรู้การทำงาน/ดูงานจากหน่วยงานอื่น</p> <p>๓. ส่งเสริมให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติม</p> <p>๔. หัวหน้างานถ่ายทอดงาน/ความรู้ให้กับพนักงานในสังกัด</p>	<p>๑. พุดคุยสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร</p> <p>๒. จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กับพนักงานทุกกลุ่ม</p> <p>๓. หัวหน้างานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานในสังกัด</p>
ผู้ใช้บริการ	<p>๑. การปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และการลดจำนวนเที่ยววิ่งช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙</p> <p>๒. ความปลอดภัยในใช้บริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙</p>	<p>๑. ความชัดเจนของการบริหารจัดการเดินรถ เช่น ตารางการปล่อยรถ จำนวนรถที่ให้บริการเพียงพอกับความต้องการ</p> <p>๒. ต้องการแผนการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ บนรถโดยสารประจำทาง</p>	<p>๑. สื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเวลาการเดินรถ การจัดจำนวนรถในการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ</p> <p>๒. จัดแผนมาตรการป้องกันการติดเชื้อบนรถโดยสาร ฉีดพ่นแอลกอฮอล์บนรถโดยสารทุกคัน ตรวจสอบเชื้อเชิงรุกกับพนักงานบนรถ และให้พนักงานฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสให้ครบทุกคน</p>	<p>๑. พนักงานช่วยประชาสัมพันธ์</p> <p>๒. ติดประกาศเวลาการเดินรถ</p> <p>๓. จัดทำข้อมูลเผยแพร่ข่าวสารทางโซเชียลมีเดียทุกช่องทาง</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า/คู่สัญญา	๑. การย้ายรถและพนักงาน ทำให้รายได้การจำหน่ายน้อยลง ๒. มาตรการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ผลประกอบการลดลง ประสบปัญหาขาดทุน	๑. รายละเอียด ความชัดเจน ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง ๒. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓. จัดทำนโยบายมาตรการช่วยเหลือ	๑. สื่อสารให้คู่สัญญาเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. มาตรการ Social Distancing การจัดสถานที่ การเว้นระยะห่างทางสังคม	๑. เชิญผู้ประกอบการเข้าพูดคุย และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. ติดตามประกาศนโยบายตามมาตรการทางสาธารณสุขและเผยแพร่ทางสื่อโซเชียล
รถร่วม/รถตู้	๑. การตรวจสอบรถตู้โดยสารทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์	๑. ผ่อนปรนข้อบังคับในการจำกัดจำนวนรถ และจุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร	๑. จัดเจ้าหน้าที่สายตรวจพิเศษ อำนวยความสะดวกตามจุดจอดรับ-ส่ง ผู้โดยสาร	๑. เชิญผู้เกี่ยวข้องประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	๑. การใช้เครื่องขยายเสียงตั้งแต่เวลา ๐๔.๐๐ น. ๒. เสียงดังจากการซ่อมรถไม่เป็นเวลา ช่างเปิดเพลงเสียงดังประมาณ ๐๓.๐๐-๐๔.๐๐ น. ๓. ท่อน้ำทิ้งจากโรงอาหารและคราบน้ำมันจากการซ่อมรถ ๔. การเปลี่ยนแปลงเวลาการเดินทางช่วงสถานการณ์โควิด	๑. ต้องการให้ ชสมก. เปิดทางเข้า-ออกทางด้านหลังเพื่อให้คนในชุมชนสามารถผ่านเข้า- ออกมาต่อรถได้ ไม่ต้องอ้อมไปเข้า-ออกทางวัดพระศรี ฯ ๒. ปรับปรุงทางเท้าที่เชื่อมต่อจากชุมชนเพื่อให้การเดินทางเข้า-ออก ได้รับความสะดวก	๑. ลดการใช้เครื่องขยายเสียงช่วงเวลากลางคืน ๒. ปรับปรุงเวลาการซ่อมบำรุงรถ และการเปิดเพลงเสียงดัง ๓. ถังดักไขมัน และคราบน้ำมัน ๔. ติดตามประกาศประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงเวลาเดินทาง	๑. เชิญประชุมพนักงานและช่างทำความเข้าใจ ๒. เชิญกรรมการชุมชนพูดคุยสร้างความเข้าใจและวางแผนงานร่วมกัน

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล	๑. การสนับสนุนโครงการต่างๆ ที่ต้องให้การสนับสนุนกิจการขององค์การ	๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	๑. สร้างความเข้าใจกฎหมายและระเบียบวิธีปฏิบัติ	๑. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์
สื่อมวลชน	๑. มีข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ๒. ได้รับข้อมูลข่าวสารช้าไม่ทันเวลา	๑. การเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน ๒. ต้องการความรวดเร็วในการขอข้อมูลข่าวสารจากองค์การ	๑. ตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเสนอ ๒. ให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วตรงกับความเป็นจริง	๑. พุดคุยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน ๒. สื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์

เขตการเดินรถที่ ๒

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. เกิดความไม่ไว้วางใจในกันและกัน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ</p> <p>๒. ขาดความมั่นคง และขาดความเชื่อถือขององค์การลดลง</p> <p>๓. ขาดความโปร่งใสในการพิจารณาขั้น</p>	<p>๑. การทำงานที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการทำงานเป็นทีม มีคุณภาพ และการพิจารณาขั้นที่ยุติธรรม</p>	<p>๑. การนำหลักการบริหารจัดการที่ดี CG เข้ามาใช้ในหน่วยงาน</p> <p>๒. การเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>๑. จัดประชุมย่อยในหน่วยงานเป็นครั้งคราว</p> <p>๒. จัดซื้อของขวัญ รางวัล ให้กับบุคลากรเนื่องในโอกาสสำคัญ</p>
ผู้ใช้บริการ	<p>๑. การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ กรณีมีการปรับเปลี่ยนเส้นทาง เช่นการเปิดสายการเดินรถ ปอ.สาย ๘</p> <p>๒. เรื่องร้องเรียนการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร</p>	<p>๑. การรับรู้ข่าวสารการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเส้นทางให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง</p> <p>๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เขตจะต้องดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง และแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว</p>	<p>๑. ให้เขตการเดินรถที่มีการปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเส้นทางให้บริการแจ้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์โดยเร่งด่วน เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์แจ้งเส้นทางเดินรถที่ปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มเส้นทางเดินรถ ให้กับผู้ใช้บริการ</p> <p>๒. แจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการสอบสวนและการลงโทษ</p>	<p>๑. จัดช่องทางการสื่อสารโดยเปิด Facebook , จัดทำแผ่นพับ , จัดทำ QR CODE เพิ่มรายละเอียดแจ้งข่าวสาร เป็นช่องทางการสื่อสาร และเปิดศูนย์ CALL CENTER ไว้คอยรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ</p> <p>๒. จัดทำกลุ่มไลน์</p> <p>๓. จัดตั้งทีมงานประชาสัมพันธ์ประจำจุดต่างๆ เช่น บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และตามท่ารถต่างๆ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า/สัญญา	<p>๑. สัญญาบางฉบับมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเนื้อหาบางข้อ และมีการขอยกเลิกสัญญาก่อนสัญญาจะสิ้นสุด</p> <p>๒. การต่อสัญญาของบริษัทเหมาซ่อมบางบริษัทของโครงการต่อสัญญาเพียง ๓ เดือน ต่อครั้ง ทำให้บริษัทได้รับความเดือดร้อนในเรื่องของสภาพคล่องทางการเงิน</p>	<p>๑. ก่อนทำสัญญา ฝ่ายที่รับผิดชอบทำสัญญาควรศึกษาเนื้อหาในสัญญาก่อนดำเนินการทำสัญญา</p> <p>๒. ให้องค์กรพิจารณาในเรื่องของการต่อสัญญาในแต่ละครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและบริษัทเหมาซ่อม</p>	<p>๑. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อมูลในสัญญาก่อนตกลง</p> <p>๒. ควรพิจารณารายละเอียดในสัญญา เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาเอกสาร</p>	<p>๑. เชิญบริษัทเหมาซ่อม ที่ทำสัญญาร่วมกับองค์กรมาประชุมหารือเป็นครั้งคราว เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ</p>
รถร่วม/รถตู้	<p>๑. การตรวจสอบรถตู้โดยสารทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์</p> <p>๒. ไม่ชำระค่าตอบแทนให้องค์กร</p>	<p>๑. ผ่อนปรนข้อบังคับในการจำกัดจำนวนรถ และจุดจอดรับ-ส่ง</p> <p>๒. ช่วยลดหย่อนค่าตอบแทน</p>	<p>๑. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตามจุดรับ-ส่ง</p> <p>๒. เสนอกระทรวงคมนาคมพิจารณา</p>	<p>๑. จัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ</p> <p>๒. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์</p>
ชุมชนสำคัญ (ระบุ) หมู่บ้านอมรพันธ์นคร	<p>๑. พนักงานขับรถไม่มีความระมัดระวังในการขับรถเข้าซอยหมู่บ้าน</p> <p>๒. เกิดมลพิษทางอากาศในเรื่องของ PM ๒.๕</p> <p>- การปล่อยน้ำมันเครื่องลงในคูน้ำด้านหลังอู่</p>	<p>๑. จัดทำลูกระนาด และกำชับพนักงานขับรถช้าๆ ก่อนขึ้น-ลงลูกระนาด</p> <p>๒. จัดให้มีการตรวจวัดควันดำก่อนนำรถออกให้บริการ</p>	<p>๑. กำชับพนักงานขับรถให้ขับรถเข้า-ออก ด้วยความระมัดระวังอย่าเร่งเครื่องยนต์ที่จะก่อให้เกิดควันดำเป็นมลภาวะทางอากาศ</p> <p>๒. ร่วมประชุมปรึกษาหารือ กับชุมชนหมู่บ้าน เมื่อมีการประชุมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน</p>	<p>๑. กำชับพนักงานในเรื่องของการขับรถเข้า-ออก ในซอยหมู่บ้าน</p> <p>๒. กรณีชุมชน จัดงานเทศกาลต่างๆ องค์กรจะส่งพนักงานหรือผู้แทนเข้าร่วมงาน</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล	๑. การที่ไม่ได้รับความร่วมมือในเรื่องต่างๆ ๒. การรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชนรอบๆ	๑. ปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดมีการจ่ายสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานกำหนด ๒. การดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างยั่งยืน	๑. การให้ความร่วมมือสนับสนุนโครงการต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ๒. การเป็นตัวอย่างในการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	-
สื่อมวลชน	๑. ข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารต่อสาธารณชน	๑. เปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน	๑. ตรวจสอบข้อมูลก่อนนำเสนอ	๑. พยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ๒. สื่อสารผ่านสังคมออนไลน์

เขตการเดินรถที่ ๓

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคคลากร	การเปลี่ยนแปลงมากขึ้นทำให้ปรับตัวไม่ทัน เกิดความเครียดสะสม และไม่เข้าใจงาน ๒. ลดจำนวนพนักงาน แต่ปริมาณงานคงเดิม พนักงานมีงานภาระในหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น	๑. ความมั่นคงในองค์กร ๒. การพัฒนาความสามารถในการทำงาน	๑. สื่อสารอบรมเรียนรู้การทำงานจากหน่วยงานใกล้เคียง ๒. เรียนรู้จากโซเชียล	๑. พุดคุยสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง ๒. จัดให้มีการฝึกอบรม
ผู้ใช้บริการ	การปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ การเว้นระยะห่างบนรถโดยสารประจำทาง	ความชัดเจนของการบริหารจัดการเดินรถ เช่น ตารางการปล่อยรถ ช่วงเวลาเร่งด่วนไม่ควรปล่อยให้รูดห่างระยะ	๑. สื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเวลาการเดินรถ ๒. ช่วงเวลาเร่งด่วน หรือจุดที่มีผู้โดยสารหนาแน่น จัดรถเข้าไปให้บริการอย่างเพียงพอ	๑. พนักงานช่วยประชาสัมพันธ์ ๒. ติดประกาศเวลาการเดินรถ ๓. ส่งเจ้าหน้าที่ไปคอยประชาสัมพันธ์จุดที่มีปัญหา
รัฐบาล	๑. การสนับสนุนโครงการต่างๆ	๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	๑. สร้างความเข้าใจกฎหมาย และระเบียบวิธีปฏิบัติ	๑. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์
รถร่วม/รถตู้	การตรวจสอบรถตู้โดยสารทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ๒. ไม่ชำระค่าตอบแทนให้องค์การ	๑. ผ่อนปรนข้อบังคับในการจำกัดจำนวนรถ และจุดจอดรับ-ส่ง ๒. ช่วยลดหย่อนค่าตอบแทน	จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตามจุดจอดรับ-ส่ง เสนอกระทรวงคมนาคมพิจารณา	๑. จัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ลูกค้า/คู่สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การย้ายรถและพนักงาน ทำให้รายได้การจำหน่ายน้อยลง ๒. มาตรการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทำให้ผลประกอบการลดลง ประสบปัญหาขาดทุน ๓. เพิ่มมาตรการในการตรวจสอบ วิธีปฏิบัติ ระเบียบข้อบังคับ กฎเกณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. รายละเอียด ความชัดเจน ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง ๒. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ๓. นโยบายมาตรการช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. สื่อสารให้คู่สัญญาเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. Social Distancing จัดสถานที่เว้นระยะห่างทางสังคม ๓. ปฏิบัติตาม ปรับตัวให้เป็นไปตามข้อกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. เชิญผู้ประกอบการเข้าพูดคุย และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. ติดประกาศแจ้งนโยบาย ตามมาตรการทางสาธารณสุข ๓. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ๒. ถนนบริเวณหน้าอู่ฟาร์มจะเข้าขรุขระทรุดโทรม 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ๒. ร่วมปรับปรุงซ่อมแซมให้ถนนมีสภาพดีพร้อมใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. มาช่วยในการปรับปรุงซ่อมแซม ๒. จัดทำโครงการ CSR ปรับปรุงถนนเพื่อชุมชนบริเวณหน้าอู่ฟาร์มจรดเข้ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. เชิญประชุมตัวแทนชุมชนทำความเข้าใจ ๒. พุดคุยสร้างความเข้าใจ
สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารต่อสาธารณะชน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. การเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเสนอ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. พุดคุยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ๒. สื่อสารผ่านสังคมออนไลน์

เขตการเดินรถที่ ๔

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. โครงสร้าง ระบบงาน เปลี่ยนแปลงในอนาคตจะส่งผลกระทบต่อ คุณภาพ ความรู้ความสามารถ ทักษะของอัตรา กำลังคน เนื่องจากมีการโยกย้ายบ่อย ทำให้ไม่สามารถทดแทนอัตราเดิมได้ทัน</p> <p>๒. การขาดบุคลากรในบางตำแหน่งของ เขตที่ส่งผลกระทบต่อ การเดินรถ</p> <p>๓. มีการโยกย้ายของบุคลากร และการโยกย้ายสายงานของบุคลากรทำให้การปฏิบัติงานไม่มีความต่อเนื่อง</p>	<p>๑. มีความมั่นคงในอาชีพการทำงาน</p> <p>๒. มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการปรับเลื่อนตำแหน่ง</p> <p>๓. มีความยุติธรรมในการพิจารณา ความดีความชอบในการปฏิบัติงาน (เลื่อนขั้นเงินเดือน)</p> <p>๔. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>๑. การส่งเสริมสนับสนุนให้โอกาส ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนา ทักษะในงาน</p> <p>๒. ให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและ ชัดเจน ในแต่ละภารกิจ</p> <p>๓. สร้างความสุขในการทำงาน ร่วมกัน</p>	<p>๑. การประชุม เพื่อสร้างความ เข้าใจภารกิจและเป้าหมายของ องค์กร</p> <p>๒. การพูดคุยสนทนาให้ คำปรึกษาหารือ ช่วยเหลือในเรื่อง งานและเรื่องส่วนตัว</p> <p>๓. มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ในหน่วยงาน</p>
ผู้ใช้บริการ	<p>๑. ผลกระทบจากปัญหาผู้ใช้บริการมี จำนวนน้อย</p> <p>๒. การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในเรื่องของรถน้อยคอยนาน</p> <p>๓. เส้นทางเดินรถจะซ้ำซ้อนกันใน เส้นทางเดียวกัน</p> <p>๔. การแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพของ พนักงานประจำรถ</p>	<p>๑. ต้องการให้มีรถให้บริการเพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชน</p> <p>๒. ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ พนักงานประจำรถให้มีความสุภาพ เรียบร้อย</p> <p>๓. ขอให้มีการขยายเส้นทางออกไป นอกชุมชนให้มากขึ้น</p>	<p>๑. การสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้ใช้บริการ</p> <p>๒. การปรับแผนการเดินรถให้ สอดคล้องกับผู้ใช้บริการให้เพียงพอ</p> <p>๓. มีการปรับปรุงเส้นทางเดินรถให้มากขึ้นตามที่กรมการขนส่ง ทางบกกำหนด</p>	<p>๑. มีการประชาสัมพันธ์ให้กับ ผู้ใช้บริการรับทราบในเรื่องของ การเดินรถแต่ละเส้นทาง</p> <p>๒. กำหนดจุดให้บริการและการ ดำเนินการในเรื่องของการแจ้ง การร้องเรียน และชมเชย</p> <p>๓. เขตการเดินรถที่ ๔ มีแผนเพจ คนรักรถเมล์ในบางสายของเขต ๔</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ลูกค้า/คู่สัญญา	๑. การบริหารจัดการในเรื่องของการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์โดยสารไม่ค่อยได้เป็นไปตามแผนการซ่อมบำรุง ๒. การดำเนินงาน ไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ ๓. การจ้างในเรื่องของบริษัท ทำความสะอาด และบริษัทรักษาความปลอดภัย เป็นการว่าจ้างที่ถูก	๑. การดำเนินการให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ ๒. การประสานงาน การจัดส่งข้อมูล ที่ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ๓. การดำเนินการในเรื่องค่าใช้จ่าย ให้มีจำนวนเงินเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ	๑. การสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า/คู่สัญญา ๒. มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	๑. การสื่อสารทางโทรศัพท์ ๒. การสร้าง Template ที่ดีเพื่อติดต่อและแจกแจงรายละเอียดของงาน
รถร่วม/รถตู้	๑. การเดินทางที่ซ้ำซ้อนกับรถขององค์การ ๒. การขับรถแข่งแข่งกันระหว่างรถร่วมและรถองค์การ ๓. การเดินทางของรถร่วมจะเดินทางไม่ถึงจุดหมายปลายทาง	ขอให้องค์การดำเนินการในเรื่องของการเดินทางตามเส้นทางสัมปทานให้กับรถร่วมและรถตู้โดยสารปรับอากาศ	ปัจจุบันองค์การได้ดำเนินการในเรื่องของการรับสัมปทานและเดินรถแบ่งเส้นทางให้กับรถร่วมบริการ	ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการรับทราบในเรื่องของการรับสัมปทานและเดินรถให้ถูกต้อง
ชุมชนสำคัญ(ระบุ)ชุมชนพัฒนาใหม่ (อุบลราชธานี)	มีความเสี่ยงในเรื่องของการเกิดอุบัติเหตุภายในชุมชน และนอกชุมชน	คอยอำนวยความสะดวกและมีการเข้มงวดผู้ที่ผ่านเข้าออกในบริเวณอุบลราชธานี และตรวจตราความเรียบร้อยภายในอุบลราชธานีโดยสาร	เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชนและไม่ส่งผลกระทบต่อรถโดยสารของเขตการเดินรถที่ ๔	ประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการระวังการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรมต่าง ๆ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
รัฐบาล - กระทรวงคมนาคม	๑. การเข้าสู่กระบวนการจัดแผนฟื้นฟูองค์การที่ยังไม่มีความชัดเจน ๒. การดำเนินงานค้าง ๆ ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐบาลและกระทรวงคมนาคม ถึงจะสามารถดำเนินการได้	๑. การปรับปรุงแผนและและการฟื้นฟูองค์การควรให้มีความชัดเจนแน่นอน ๒. เพื่อป้องกันไม่ให้นักงงานที่ได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่ระบบการจัดแผนฟื้นฟูขององค์การ	๑. มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนฟื้นฟูให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล ๒. สามารถดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรได้ตามความประสงค์ของกระทรวงคมนาคม	๑. การนำโซเซียลเน็ตเวิร์กมาใช้ในการสื่อสาร ๒. การสร้าง Template ที่ดีเพื่อติดต่อและแจกแจงรายละเอียดของงาน
สื่อมวลชน	-	-	-	-
อื่นๆ(ระบุ)	-	-	-	-

เขตการเดินรถที่ ๕

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคคลากร	๑. การเปลี่ยนแปลงมากขึ้นทำให้ปรับตัวไม่ทัน เกิดความเครียดสะสม และไม่เข้าใจงาน	๑. ความมั่นคงในองค์กร ๒. การพัฒนาความสามารถในการทำงาน	๑. สื่อสารอบรมเรียนรู้การทำงานจากหน่วยงานใกล้เคียง	๑. พุดคุยสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง
ผู้ใช้บริการ	๑. การปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙	๑. ความชัดเจนของการบริหารจัดการเดินรถ เช่น ตารางการปล่อยรถ	๑. สื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเวลาการเดินรถ	๑. พนักงานช่วยประชาสัมพันธ์ ๒. ติดประกาศเวลาการเดินรถ
ลูกค้า/คู่สัญญา	๑. การย้ายรถและพนักงาน ทำให้รายได้การจำหน่ายน้อยลง ๒. มาตรการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ ทำให้ผลประกอบการลดลง ประสบปัญหาขาดทุน	๑. รายละเอียด ความชัดเจน ระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง ๒. สร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ๓. นโยบายมาตรการช่วยเหลือ	๑. สื่อสารให้คู่สัญญาเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. Social Distancing จัดสถานที่เว้นระยะห่างทางสังคม	๑. เชิญผู้ประกอบการเข้าพุดคุยและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ๒. ติดประกาศแจ้งนโยบาย ตามมาตรการทางสาธารณสุข
รถร่วม/รถตู้	๑. การตรวจสอบรถตู้โดยสารทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์	๑. ผ่อนปรนข้อบังคับในการจำกัดจำนวนรถ และจุดจอดรับ-ส่ง	๑. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตามจุดจอดรับ-ส่ง	๑. จัดประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนสำคัญ (ระบุง)	๑. การใช้เครื่องขยายเสียงช่วงเช้า ๒. ทางเข้า-ออก ถนนพระราม ๒ ซอย ๙๔ ซ้ำรูด ทรุดโทรม	๑. ลดการใช้เครื่องขยายเสียง ๒. ร่วมปรับปรุงซ่อมแซมให้ถนนมีสภาพดีพร้อมใช้งาน	๑. ลดการใช้เครื่องขยายเสียงช่วงเช้า ๒. จัดทำโครงการ CSR ปรับปรุงถนนเพื่อชุมชน พระราม ๒ ซอย ๙๔	๑. เชิญประชุมพนักงานทำความเข้าใจ ๒. พุดคุยสร้างความเข้าใจ
รัฐบาล	๑. การสนับสนุนโครงการต่างๆ	๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	๑. สร้างความเข้าใจกฎหมาย และระเบียบวิธีปฏิบัติ	๑. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์
สื่อมวลชน	๑. ข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน	๑. การเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน	๑. ตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเสนอ	๑. พุดคุยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ๒. สื่อสารผ่านสังคมออนไลน์

เขตการเดินรถที่ ๖

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
๑. บุคลากร	<p>๑. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในขององค์กรทำให้พนักงานปรับตัวไม่ทัน อาจเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ไม่เข้าใจในงาน</p> <p>๒. ขาดความโปร่งใสในการพิจารณาขั้น</p> <p>๓. การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างระบบงาน ทำให้พนักงานมีปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการทำงานลดลงองค์กรขาดความน่าเชื่อถือ</p>	<p>๑. การปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง</p> <p>๒. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน</p> <p>๓. การพิจารณาขั้นด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้</p>	<p>๑. มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานเมื่อมีการเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยีภายในองค์กร</p> <p>๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ และสร้างก้าวหน้าให้กับพนักงาน</p> <p>๓. การใช้หลักธรรมาภิบาลในการพิจารณาขั้นด้วยความเป็นธรรม</p>	<p>๑. อบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. ประชุม พูดคุย เพื่อแสดงความคิดเห็นภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีแก่พนักงาน</p> <p>๓. จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ในหน่วยงาน</p>
๒. ผู้ใช้บริการ	<p>๑. ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนในการให้บริการของพนักงานประจำรถ เช่น การพูดจาไม่สุภาพ ไม่จอรับ-ส่ง ผู้ใช้บริการ - การเกิดอุบัติเหตุ ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก และเสียเวลาในการรอรถคันต่อไป <p>๒. การให้บริการเดินรถไม่สม่ำเสมอเนื่องจากมีการปรับแผนการเดินทางไปตามสถานการณ์ต่าง เช่น การชุมนุมทางการเมือง การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-๑๙ ทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวก</p>	<p>๑. การบริการที่มีคุณภาพ สะดวก ปลอดภัย และความสม่ำเสมอของรถโดยสารที่ให้บริการ</p> <p>๒. การจัดแผนการเดินทางให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบในช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ให้ชัดเจน ถูกต้องเป็นปัจจุบัน</p>	<p>๑. พนักงานประจำรถมีใจรักในให้บริการที่ดี (service mild)</p> <p>๒. สื่อสารให้ผู้บริการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงแผนการเดินทาง การเกิดสถานการณ์ต่าง ๆ</p>	<p>๑. อบรมพนักงานประจำรถตามระบบบริหารงานคุณภาพ</p> <p>๒. จัดตั้งทีมประชาสัมพันธ์ประจำจุดบริการต่าง ๆ เช่น อนุสาวรีย์ชัย และท่าปล่อยรถ</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
		<p>๓. มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวกตามจุดจอดรถที่สำคัญ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ</p>	<p>๓. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางและปรับเปลี่ยนแผนการเดินทาง ให้แจ้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์โดยเร่งด่วนและประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบ เพื่อให้หลีกเลี่ยงเส้นทาง หรือปรับแผนการเดินทาง</p> <p>๔. มีการติดตามดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนให้ทราบ</p>	<p>๓. จัดช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปิดประกาศบนรถโดยสาร - จัดทำไลน์กลุ่ม - เปิดเพจ Face Book - Call Center ๑๓๔๘
<p>๓. คู่ค้า, คู่สัญญา</p>	<p>๑. ขาดความน่าเชื่อถือหากมีการทุจริตและการเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยครั้ง</p> <p>๒. การย้ายรถและพนักงานทำให้รายได้การจำหน่ายน้อยลง ทำให้องค์กรประสบภาวะขาดทุน</p> <p>๓. ขาดการสร้างคุณค่าผลประโยชน์ระหว่างคู่ค้า</p> <p>๔. ได้รับบริการ/สินค้า ที่มีคุณภาพต่ำ</p>	<p>๑. ความโปร่งใส เป็นธรรม รวดเร็ว ชัดเจน ในขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง</p> <p>๒. ปฏิบัติตามสัญญาจ้างที่กำหนดไว้</p> <p>๓. ความพึงพอใจในบริการและสินค้า</p> <p>๔. มีแผนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน</p>	<p>๑. ให้ข้อมูล ทำความเข้าใจ ขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างแก่บุคลากรในองค์กร และภายนอกองค์กร</p> <p>๒. มีการตรวจสอบสัญญาจ้าง และกำหนดกรอบในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๓. สื่อสารให้คู่สัญญาเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสัญญา และนโยบายขององค์กร</p> <p>๔. พัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างให้คู่ค้า/คู่สัญญา ติดตามสถานะสัญญา การตรวจรับงาน การจ่ายเงินให้คู่ค้า/คู่สัญญาผ่านระบบขององค์กร</p>	<p>๑. งานสัมพันธ์กับคู่ค้า/คู่สัญญา</p> <p>๒. การร้องเรียนการทุจริตผ่านทางอีเมล</p> <p>๓. เชิญคู่ค้าคู่สัญญาเข้าร่วมประชุมพูดคุยทำความเข้าใจ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายในองค์กร</p> <p>๔. ติดต่อ ประสานงานกับคู่ค้า / คู่สัญญาตลอดเวลา</p> <p>๕. ปิดประกาศบนรถโดยสาร เมื่อมีการย้ายรถโดยสารเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
๔. รถร่วม/รถตู้	<p>๑. การตรวจสอบรถตู้โดยสารทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์</p> <p>๒. สูญเสียรายได้/ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นคู่แข่งในการหารายได้จากค่าโดยสาร</p> <p>๓. ผู้ประกอบการรถร่วม/รถตู้ มีการค้างจ่ายค่าตอบแทนให้กับองค์กรทำสูญเสียรายได้</p>	<p>๑. ผ่อนปรนนโยบายเรื่องการจำกัดจำนวนรถ จุดรับ-ส่ง และขยายระยะเวลาอายุสัญญารถตู้โดยสาร</p> <p>๒. เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์เพิ่มความสะดวก ลดการค้างชำระค่าตอบแทน ทดแทนการชำระเงินรูปแบบเดิม</p> <p>๓. มีการแข่งขันเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ ให้ผู้ใช้บริการได้มีทางเลือก</p>	<p>๑. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตามจุดจอดรับ-ส่ง</p> <p>๒. สร้างช่องทางการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์, QR-Code หรือผ่านทางบัญชีธนาคาร</p> <p>๓. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เข้าถึงผู้ประกอบการรถร่วม/รถตู้</p>	<p>๑. ออกหนังสือเวียนให้ผู้ประกอบการรถร่วม /รถตู้ได้รับทราบ</p> <p>๒. จัดประชุม หรือสัมมนาให้ผู้ประกอบการรถร่วม/รถตู้ ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็น</p> <p>๓. มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไลน์ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบ</p>
๕. ชุมชนสำคัญ (ระบุง)	<p>๑. การใช้เครื่องขยายเสียงในช่วงเช้า</p> <p>๒. การทำให้เกิดมลภาวะทางอากาศแก่ชุมชน</p> <p>๓. การจราจรติดขัดเนื่องจากมีตลาดนัดในวันหยุดราชการ</p>	<p>๑. ลดการใช้เครื่องขยายเสียง</p> <p>๒. มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>๓. มีจราจรที่สะดวก ไม่แออัด และมีรถให้บริการอย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>๑. ลดการใช้เครื่องขยายเสียงช่วงเช้า</p> <p>๒. ตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานและตรวจวัดควันดำอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>๓. มีการวางแผนการเดินทางที่เหมาะสมสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อลดความแออัดในพื้นที่</p>	<p>๑. ลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการในชุมชน</p> <p>๒. ร่วมจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาและเทศกาลต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน</p> <p>๓. พุดคุยทำความเข้าใจกับร่วมชุมชนเพื่อรับทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไขให้ทันต่อสถานการณ์</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
		๔. โครงการเพื่อสังคมมีความเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔. จัดทำโครงการพื้นที่สีเขียว เพื่อปรับปรุงสิ่งแวดล้อมบริเวณวัดไร่ขิง เช่น ปลูกต้นไม้ การทำความสะอาดร่วมกัน ๕. จัดทำโครงการจิตอาสา โดยให้นายตรวจเจ้าหน้าที่ สตพ. และหัวหน้างานคอยอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้กับชุมชนวัดไร่ขิง ในวันสำคัญทางศาสนาและเทศกาลต่าง ๆ	๔. จัดจิตอาสา นายตรวจ คอยอำนวยความสะดวก และประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบ ในวันสำคัญทางศาสนาและเทศกาลต่าง ๆ
๖. รัฐบาล	๑. นโยบายการปรับปรุงเส้นทางการเดินรถทำให้สูญเสียเส้นทางสายหลักที่สำคัญ ทำให้องค์กรสูญเสียโอกาสและรายได้หลักจากการเดินรถ ๒. ได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนจากโครงการ และนโยบายต่าง ๆ จากภาครัฐล่าช้า	๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ๒. การเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้องและทันเวลา ๓. การดำเนินงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้	๑. ดำเนินการตามกฎหมาย และเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ๒. บริหารจัดการภายในเพื่อจัดส่งข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐได้เร็วขึ้น ๓. การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ อื่นๆ	๑. การประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานราชการ ๒. การจัดสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างเข้าใจกับภาครัฐ ๓. เผยแพร่ข้อมูลผ่านสังคมออนไลน์
๗. สื่อมวลชน	๑. ข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ๒. ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย	๑. การเปิดเผยข้อมูล ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว ๒. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ให้สังคม ๓. การนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริงให้กับสังคม	๑. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนนำเสนอ ๒. ไม่ปกปิด บิดเบือนข้อมูล ที่ส่งผลกระทบต่อทศจริตขององค์กร	๑. การสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ ๒. การจัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานทั้งภายนอกและภายใน ได้รับรู้ความเคลื่อนไหวกิจกรรมภายในองค์กร

เขตการเดินรถที่ ๗

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	<p>๑. สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นทำให้บุคลากรเกิดความเครียด</p> <p>๒. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน</p> <p>๓. บุคลากรไม่ได้รับการถ่ายทอดเรียนรู้งาน</p>	<p>๑. หน่วยงานมีความมั่นคง</p> <p>๒. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</p> <p>๔. ต้องการความรู้ในการปฏิบัติงาน</p>	<p>๑. สื่อสารทำความเข้าใจพนักงานทุกระดับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร</p> <p>๒. จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงาน</p> <p>๓. หัวหน้างานสอนงานและถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงาน</p>	<p>๑. ประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน</p> <p>๒. จัดทำประกาศเผยแพร่ให้พนักงานทุกหน่วยงาน</p> <p>๓. ผู้บริหารหัวหน้างานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน</p>
ผู้ใช้บริการ	<p>๑. ขสมก. ไม่มีเส้นทางเดินรถช่วงถนนบางกรวย-ไทรน้อย</p> <p>๒. การปรับเปลี่ยนเวลาการเดินรถและเที่ยววิ่งช่วงสถานการณั้แพร่ระบาด ไวรัสโคโรนา ๑๙</p> <p>๓. ความปลอดภัยในการใช้บริการเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโครา ๑๙</p>	<p>๑. ต้องการให้ ขสมก. ขยายเส้นทางและเปิดเส้นทาง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย</p> <p>๒. ความแน่นอนเวลาในการเดินรถและจำนวนเที่ยววิ่งบริการให้เพียงพอกับความต้องการ</p> <p>๓. ต้องการความปลอดภัยและการป้องกันเชื้อไว้นรถโดยสาร</p>	<p>๑. สำรวจเส้นทางและความต้องการของใช้บริการ เพื่อขออนุญาตในการเดินรถต่อกรมขนส่งทางบก</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการการเปลี่ยนแปลงเวลาเดินรถตามสถานการณั้การแพร่ระบาดโควิด ๑๙</p> <p>๓. มีมาตรการป้องกันการติดเชื้อบนรถโดยสาร ฉีดพ่นแอลกอฮอล์บนรถโดยสารทุกคัน ตรวจสอบเชื้อและฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสพนักงานประจำรถทุกคน</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบ ขสมก. ได้ยื่นเรื่องขอเดินรถแล้วอยู่ระหว่างกรมขนส่งออกใบอนุญาต</p> <p>๒. ประชาสัมพันธ์ตีประกาศแจ้งเวลาเดินรถ</p> <p>๓. เผยแพร่ข่าวทางสื่อโซเชียล มาตรการการป้องกัน</p>

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ลูกค้า/คู่สัญญา	๑. การย้ายรถโดยสารและพนักงาน ทำให้การจำหน่ายน้อยลง ๒. มาตรการตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา ๑๙ ทำให้ผลประกอบการลดลง และขาดทุน	๑. ให้องค์กรช่วยเหลือ ๒. มีนโยบายมาตรการการช่วยเหลือมีความชัดเจน	๑. สื่อสารทำความเข้าใจให้คู่สัญญาผู้ประกอบการเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง ๒. จัดทำมาตรการช่วยเหลือ	๑. ประชุมชี้แจงกับผู้ประกอบการเกี่ยวกับเปลี่ยนแปลง ๒. แจงนโยบายและมาตรการการช่วยเหลือ
รัฐบาล	๑. สนับสนุนโครงการต่างๆ	๑. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	๑. สร้างความเข้าใจกฎหมาย และระเบียบวิธีปฏิบัติ	๑. เผยแพร่ข้อมูลผ่านโซเชียลระบบออนไลน์
รถร่วม/รถตู้	๑. สถานที่การติดต่อการดำเนินการกับ ขสมก. มีจุดเดียวที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น	๑. สามารถยื่นเรื่องและติดการดำเนินการตามเขตการเดินรถได้	๑. มีความพึงพอใจได้รับความสะดวก	๑. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการรับทราบ
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	๑. ขออนุญาตเส้นทางเดินรถโดยสาร และขยายเส้นทาง รongรับและบริการชุมชนในเส้นทาง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย	๑. ต้องการให้ ขสมก. ขยายเส้นทางและเปิดเส้นทาง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย	๑. มีทางเลือกในการเดินทางเพิ่มขึ้น ได้รับความสะดวกในการเดินทาง	๑. ประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบ
สื่อมวลชน	๑. ข้อจำกัดการเสนอข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ	๑. รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์และชัดเจน	๑. ตรวจสอบข้อมูลก่อนเผยแพร่	๑. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ๒. พุดคุยทำความเข้าใจกับสื่อมวลชน

เขตการเดินรถที่ ๘

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ขสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
บุคลากร	๑. ขาดความโปร่งใสในการพิจารณาขั้น ๒. ขาดความมั่นคง และความเชื่อถือขององค์กรลดลง ๓. เกิดความไม่ไว้วางใจกัน และการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ	- การทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมถึงการทำงานที่มีคุณภาพและการพิจารณาขั้นที่ยุติธรรม	๑. การนำหลักบริหารจัดการที่ดี CG เข้ามาใช้ในหน่วยงาน ๒. การให้บุคลากรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มโอกาสในการสอบเลื่อนตำแหน่ง	๑. จัดประชุมย่อยในหน่วยงาน เป็นครั้งคราว ๒. จัดเลี้ยงสังสรรค์ในหน่วยงาน ย่อยในช่วงเทศกาลต่าง ๆ
ผู้ใช้บริการ	๑. ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย - เรื่องร้องเรียนการให้บริการของพนักงานขับรถ และพนักงานเก็บค่าโดยสาร - เรื่องร้องเรียนพนักงานขับรถหวาดเสียว เป็นอันตราย ๒. การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ กรณีมีการปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถ สาเหตุเกิดจากมีการนัดชุมนุมทางการเมือง	๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เขตจะต้องดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง และแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ๒. การรับรู้ข่าวสารการปรับเปลี่ยนเส้นทางเดินรถที่ถูกต้อง รวดเร็ว	๑. แจ้งผลการสอบสวนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการสอบสวน และการลงโทษ ๒. ให้เขตการเดินรถที่มีเส้นทางที่ถูกปรับ เปลี่ยนการเดินรถ แจ้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์โดยเร่งด่วน เพื่อให้งานประชาสัมพันธ์ แจ้งเส้นทางเดินรถที่ปรับเปลี่ยนให้กับผู้ใช้บริการได้รับทราบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการหลีกเลี่ยงเส้นทาง	๑. จัดตั้งทีมงานประชาสัมพันธ์ประจำจุดบริการต่างๆ เช่น บริเวณรอบอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และตามท่ารถต่าง ๆ ๒. จัดช่องทางการสื่อสาร โดย - เปิด FACEBOOK เป็นช่องทางการสื่อสาร และเปิดศูนย์ CALL CENTER ไว้คอยรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ - จัดทำไลน์กลุ่ม

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
คู่ค้า / สัญญา	<ul style="list-style-type: none"> - สัญญาบางฉบับ มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเนื้อหาบางข้อและมีการขอบอกเลิกสัญญาก่อนสัญญาจะสิ้นสุด - การต่อสัญญาของบริษัทเหมาซ่อมบางบริษัท องค์กรต่อสัญญาเพียง 3 เดือนต่อครั้ง ทำให้บริษัทได้รับความเดือดร้อนในเรื่องของสภาพคล่องทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อนทำสัญญา ฝ่ายที่รับผิดชอบทำสัญญาควรศึกษาเนื้อหาในสัญญาก่อนดำเนินการทำสัญญา - ให้องค์กรพิจารณาในเรื่องของการต่อสัญญาในแต่ละครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและบริษัทเหมาซ่อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อมูลในสัญญาก่อนตกลง - ควรพิจารณารายละเอียดในสัญญา เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - เชิญบริษัทเหมาซ่อม ที่ทำสัญญาร่วมกับองค์กร มาประชุมหารือเป็นครั้งคราวเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ
รถร่วม / รถตู้	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจวัดควันดำของรถโดยสาร ถ้ารถคันใดไม่ผ่านเกณฑ์ จะต้องให้ผู้เหมาซ่อมดำเนินการแก้ไขทันทีก่อนนำรถออกวิ่งบริการ - การที่รถร่วมไม่ได้ขึ้นค่าโดยสารเหมือนกับรถองค์กร และองค์กรกำหนดให้รถร่วมจะต้องจัดหารถใหม่ แต่บริษัทไม่สามารถดำเนินการจัดหาใหม่ได้เนื่องจากขาดสภาพคล่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารที่ดี และความสะอาดของรถโดยสาร - การขอขึ้นราคาค่าโดยสาร ซึ่งในปัจจุบันนี้ ราคาค่าโดยสารไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง 	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ก่อนนำเสนอสื่อมวลชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เชิญบริษัทรถร่วมบริการมาประชุม และร่วมฟังความคิดเห็นรวมถึงปัญหาต่าง ๆ

กลุ่ม	ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินงานของ ชมสมก.	ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์
ชุมชนสำคัญ (ระบุ)	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานขับรถไม่มีความระมัดระวังในขณะที่ขับรถเข้าซอยหมู่บ้าน - การใช้เครื่องขยายเสียงในตอนเช้ามีด - เกิดมลภาวะทางอากาศในเรื่องของ PM 2.5 - การปล่อยน้ำมันเครื่องลงในคูน้ำตานหลังโรงซ่อม 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำลูกกระนวด และกำชับให้พนักงานขับรถช้า ๆ ก่อนขึ้น-ลงจากลูกกระนวด - ขอความร่วมมืองดใช้เครื่องขยายเสียงในช่วงเวลาเช้ามีด - จัดให้มีการตรวจวัดควันดำก่อนนำรถออกวิ่งบริการ ห้ามเร่งเครื่องยนต์ - จัดทำบ่อพักน้ำมันเครื่องก่อนปล่อยทิ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - กำชับพนักงานขับรถให้ขับรถเข้า-ออก ด้วยความระมัดระวังอย่างเร่งเครื่องยนต์ที่จะก่อให้เกิดควันดำเป็นมลภาวะทางอากาศ - ร่วมประชุม ปรึกษาหารือ กับชุมชนหมู่บ้าน เมื่อมีการประชุมกับคณะกรรมการหมู่บ้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำประกาศปิดด้านหน้าอู่ - กำชับพนักงานในเรื่องของการขับรถเข้า-ออกในซอยหมู่บ้าน - กรณีชุมชน หรือ จัดงานเทศกาลต่าง ๆ องค์กรจะส่งพนักงานหรือผู้แทนเข้าร่วมงาน
รัฐบาล	<ul style="list-style-type: none"> - การไม่ได้รับความร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ - การรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชนรอบ ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามกฎหมายที่รัฐบาลกำหนด - มีการจ่ายสวัสดิการตามกฎหมายแรงงานกำหนด - การดูแลรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการอยู่ร่วมกันกับชุมชนอย่างยั่งยืน 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้ความร่วมมือสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ - การเป็นตัวอย่างในการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม 	
สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> - การนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อสาธารณชนล่าช้า - การเปลี่ยนแปลงเส้นทางเดินรถอย่างกะทันหัน กรณีมีกลุ่มผู้ชุมนุมทางการเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งข้อมูลการปรับเปลี่ยนเส้นทางควรจัดส่งข้อมูลการเดินทางที่ชัดเจน ไม่คลาดเคลื่อน 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดส่งข้อมูล สำหรับใช้ในการจัดทำข่าวที่มีความถูกต้องรวดเร็ว - การให้ความร่วมมือต่าง ๆ เท่าที่สามารถทำได้ และไม่ขัดต่อกฎ ระเบียบ ขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดศูนย์ CALL CENTER ๑๓๔๘ และจัดพนักงานให้เพียงพอกับการติดต่อ - จัดตั้งทีมประชาสัมพันธ์

๒.๘ สรุปประเด็นความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ขสมก. ใช้วิธีการจัดกลุ่มตามประเด็น/ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ขสมก.	สรุปประเด็น/ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ที่ใช้ในการแบ่งกลุ่ม	
บุคลากร	ภายใน	ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน/ขึ้นเงินเดือนพิเศษ คุณภาพชีวิตที่ดี
ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	ภายนอก	ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และตรงเวลา
รถร่วม ขสมก.	ภายนอก	การรับทราบนโยบายในการดำเนินงานที่ทันต่อเหตุการณ์ การได้รับความช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ
สื่อมวลชน	ภายนอก	ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และการได้รับความ สะดวกในการประสานข้อมูลต่าง ๆ
สังคม/ชุมชน	ภายนอก	เพิ่มผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบจากการ ดำเนินงานของ ขสมก.
ผู้ถือหุ้น/รัฐบาล	ภายนอก	การดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/ อนุญาตในการดำเนินงาน และการตอบสนองต่อความต้องการ ที่เกี่ยวข้องกับ ขสมก.
คู่ค้า	ภายนอก	การร่วมกันปฏิบัติงานตามสัญญา

๒.๙ ชุมชนสำคัญของ ขสมก.

ขสมก. มีภาระหน้าที่ในการจัดบริการรถโดยสารประจำทางวิ่งรับส่งประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี นครปฐม ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ จัดรถวิ่งบริการในเส้นทางต่าง ๆ จำนวน ๑๑๗ เส้นทาง และกำกับควบคุมดูแลรถเอกชนร่วมบริการ จำนวน ๒๘๙ เส้นทาง รวมจำนวน ๔๐๖ เส้นทาง แบ่งเขตความรับผิดชอบในการบริหารจัดการเดินรถเป็น ๘ เขตการเดินรถ โดยใช้ ความสามารถหลักขององค์กร คือ “เชี่ยวชาญเส้นทางพร้อมประสิทธิภาพการเดินรถโดยสาร ในราคาที่ประหยัด” ในการดูแลผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงการบริการที่มีคุณภาพของ ขสมก. ได้อย่างสะดวกทั่วถึง และถึงที่หมายด้วยความปลอดภัย

ที่ตั้งสำนักงานเขตการเดินรถที่ ๑ - ๘ ซึ่งแต่ละเขตการเดินรถมีกลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถจำนวน ๓ กลุ่มงาน โดยกระจายอยู่ในเขตพื้นที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดเชื่อมต่อ ดังนี้

เขตการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๑๓ อุบางเขน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน

กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๑๓ อุบางเขน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๕๙/๓๘๒-๓๘๔ อูรังสิต ถนนรังสิต-ปทุมธานี ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๓๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๕๙/๓๘๒-๓๘๔ อูรังสิต ถนนรังสิต-ปทุมธานี ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๓๐

เขตการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘/๑๙๒-๑๙๘ ซอยสวนสยาม ๙ แขวงคั่นนายาว

เขตคั่นนายาว กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๑

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๐/๑ หมู่ ๑๓ ซอยตลาดใหม่ แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๕๑๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘/๑๙๒-๑๙๘ ซอยสวนสยาม ๙ แขวงคั่นนายาว เขตคั่นนายาว กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๑
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘/๑๙๒-๑๙๘ ซอยสวนสยาม ๙ แขวงคั่นนายาว เขตคั่นนายาว กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๑

เขตการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๐๐ หมู่ ๘ ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี

จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๔๑ หมู่ ๑๔ ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภोधระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๒๘๗ หมู่ ๖ ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๘๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๘๔ หมู่ ๕ ซอย ๓๙ ตำบลท้ายบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐

เขตการเดินรถที่ ๔ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๔๘ ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย

กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๔๘ ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งอยู่ใต้ทางด่วนสาธิตประดิษฐ์ แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๔๙/๓ ถนนวัฒนธรรม แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐

เขตการเดินรถที่ ๕ สถานที่ตั้งเลขที่ ๖๖/๙ ถนนพระราม ๒ แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน
กรุงเทพฯ ๑๐๑๕๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๓๘/๑๐ หมู่ ๖ ตำบลบางครุ
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๑๓๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑ ถนนราชพฤกษ์ แขวงปากคลอง
ภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๖๖/๙ ถนนพระราม ๒ แขวงสาม
ยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ ๑๐๑๕๐

เขตการเดินรถที่ ๖ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๔ ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์
เขตทวีวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๒๓/๓๘ หมู่ ๗ ตำบลวัดไร่ขิง
อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ๗๓๒๑๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๔ ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลา
ธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๔ ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลา
ธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ๑๐๑๗๐

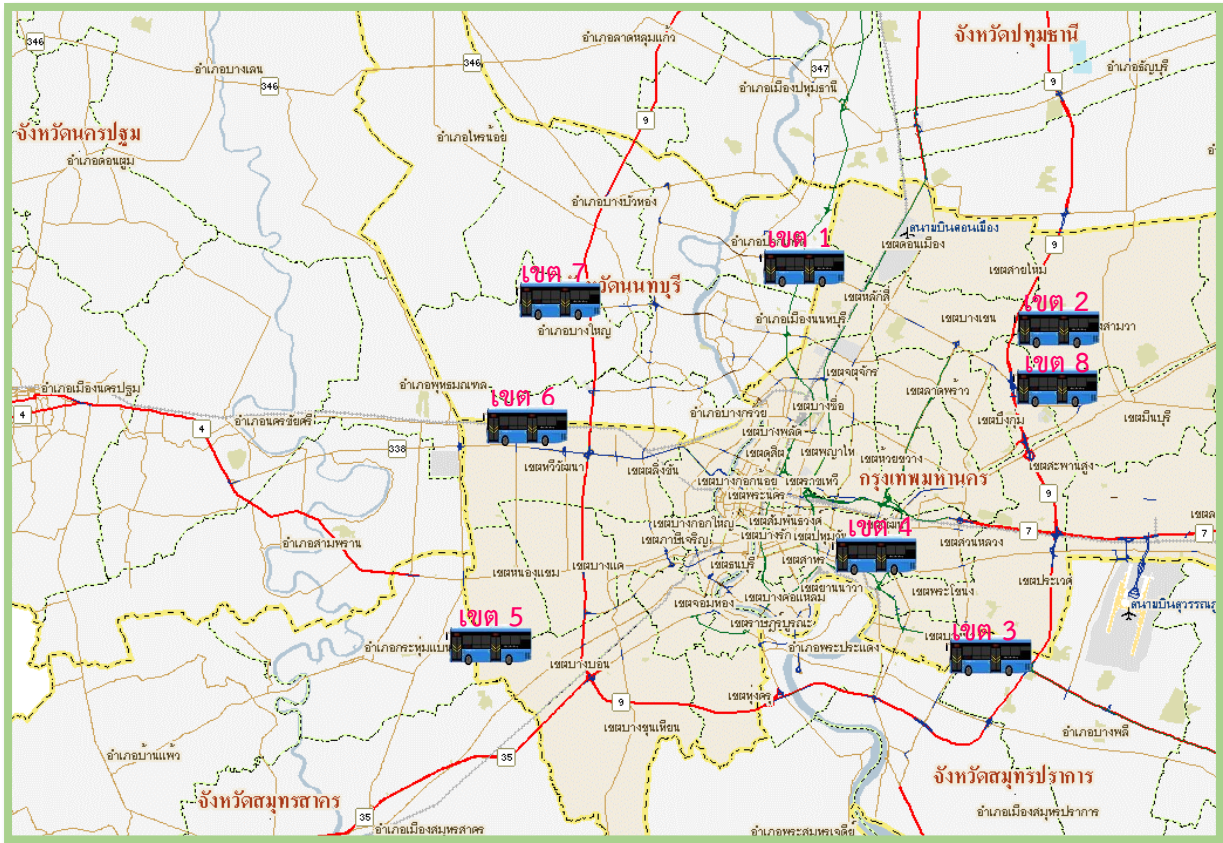
เขตการเดินรถที่ ๗ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๕ หมู่ ๔ ถนนบางกรวย - ไทรน้อย ตำบลบางบัวทอง
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๑๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๖/๑๕๑ หมู่ ๑ ถนนบางกรวย - ไทรน้อย
ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๑๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๒/๓ หมู่ ๓ ซอยท่าอิฐ ถนนรัตนวิบูลย์
ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘๒/๓ หมู่ ๓ ซอยท่าอิฐ ถนนรัตนวิบูลย์
ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

เขตการเดินรถที่ ๘ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๐๙๐๐๘/๑๘๕-๑๙๑ ซอยสวนสยาม ๙ แขวงคันทนา
เขตคันทนา กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๐

- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๑ สถานที่ตั้งเลขที่ ๕๙๘ แขวงจตุจักร เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๒ สถานที่ตั้งเลขที่ ๑๐๐ แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน
กรุงเทพฯ ๑๐๒๒๐
- กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถที่ ๓ สถานที่ตั้งเลขที่ ๘/๑๘๕-๑๙๑ ซอยสวนสยาม ๙
แขวงคันทนา เขตคันทนา กรุงเทพฯ ๑๐๒๓๐

แผนที่ภาพรวมที่ตั้ง สำนักงานเขต ทั้ง ๘ แห่ง



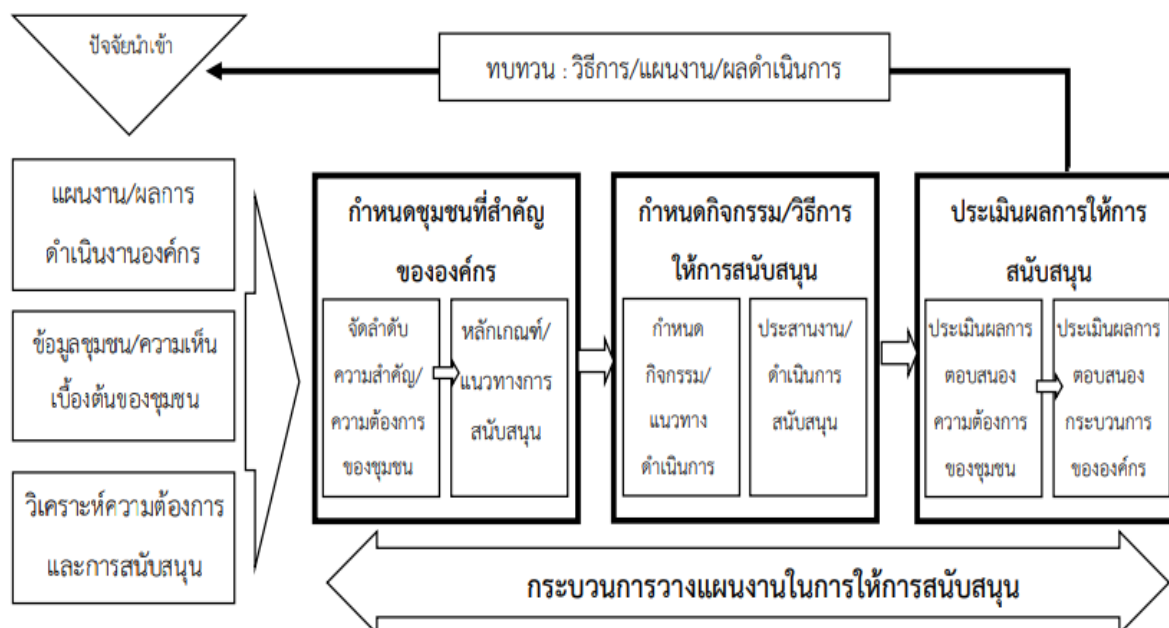
สำนักงานเขตการเดินรถทั้ง ๘ เขต ตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นแหล่งชุมชน เช่น ที่พักอาศัย วัด โรงเรียน โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งการให้บริการเดินรถประจำทางของ ขสมก. ได้ส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ อาทิ ปัญหาเสียงดัง ควันพิษ ฝุ่นละออง ขยะปฏิกูล เส้นทางถนนชำรุด การจราจรติดขัด เป็นต้น

ดังนั้น แผนแม่บทการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกชุมชนสำคัญของ ขสมก. ดังนี้

หลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ

- ๑) การคัดเลือกชุมชนสำคัญ ให้เขตการเดินรถเป็นผู้พิจารณาจากชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบของที่ทำ การเขตการเดินรถ หรือ อู่จอดรถก่อนเป็นลำดับแรก
- ๒) หากพื้นที่โดยรอบของสำนักงานเขตการเดินรถ หรือ อู่จอดรถ ไม่มีชุมชนตั้งอยู่ ให้พิจารณาชุมชนที่อยู่ห่างออกไปได้ แต่ให้อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเขตการเดินรถนั้นๆ
- ๓) ให้เขตการเดินรถทำการสำรวจชุมชน โดยใช้แบบสำรวจชุมชน เพื่อรวบรวมปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ ขสมก. ความต้องการเร่งด่วนในการให้ ขสมก. แก้ไขปัญหา รวมถึงปัญหาของชุมชนที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ขสมก. และ ปัญหาภายในชุมชนที่ ขสมก.สามารถใช้ศักยภาพของบุคลากร ทรัพยากร และ ความรู้ความสามารถของ ขสมก. ช่วยเหลือแก้ไขปัญหากับชุมชนนั้นๆ ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่ดีของชุมชน (Good Corporate Citizenship)

ขสมก. กำหนดแนวทางการพิจารณาในการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม หรือให้การสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนโดยรอบที่ทำการของ ขสมก. ไว้ดังนี้



๑) พิจารณาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ แผนงานด้านสังคม/ชุมชน ผลดำเนินงานของ ขสมก. ข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน ผลวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการของชุมชน และความสามารถในการให้การสนับสนุนของ ขสมก. เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการสนับสนุน

๒) วางแผนงานในการให้การสนับสนุน โดยพิจารณาข้อมูลจากการปัจจัยนำเข้า ลำดับความสำคัญ และความต้องการของชุมชน หลักเกณฑ์ในการให้การสนับสนุนของ ขสมก. และแนวทางการดำเนินการของชุมชน กำหนดกิจกรรมหรือวิธีการสนับสนุนสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและความสามารถของ ขสมก. ประสานงานความร่วมมือผู้เข้าร่วมกิจกรรม

๓) นำเสนอแผนงานฯ ดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรม รายงานการดำเนินการและประเมินผล

๔) ทบทวนผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ผ่านมา เช่น วิธีการให้การสนับสนุน กิจกรรมที่ดำเนินการ อุปสรรคปัญหา แนวทางแก้ไข เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้การสนับสนุนและการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ขสมก.

โดยเขตการเดินรถที่ ๑ - ๘ ได้ทำการสำรวจชุมชนสำคัญ ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของเขตการเดินรถ ตามแบบฟอร์มการสำรวจชุมชนที่กำหนดขึ้น และ มีผลการสำรวจดังนี้

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 1 วันที่ 15 มิถุนายน 2564

<p>ชื่อชุมชน สุขสันต์พัฒนา 53...และ 55</p> <p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>(v) ชุมชนดั้งเดิม () หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่นๆ</p> <p>จำนวนผู้อาศัย/ทำงานอยู่ในชุมชนประมาณ 1,200 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>นายประเสริฐ โพธิ์รอด โทร. 092.955.6225.....</p>	 <p>รูปแผนที่ที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก.</p>
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้เครื่องขยายเสียงตั้งแต่เวลา 04.00น. 2. เสียงดังจากการซ่อมรถไม่เป็นเวลา ช่วงเปิดเพลงเสียงดังประมาณ 03.00-04.00 น. 3. ท่อน้ำทิ้งจากโรงอาหารและครวนน้ำมันจากการซ่อมรถ 4. การเปลี่ยนแปลงเวลาการเดินทางช่วงสถานการณ์โควิด 	<p>ความต้องการของชุมชน ให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ลดการใช้เครื่องขยายเสียงช่วงเวลากลางคืน 2. ปรับปรุงเวลาการซ่อมบำรุงรถ และการเปิดเพลงเสียงดัง 3. ถังดักไขมัน และครวนน้ำมัน 4. ติดประกาศประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงเวลาเดินทาง
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องการให้ ชสมก.เปิดทางเข้า-ออกทางด้านหลังอู่ให้คนในชุมชนสามารถผ่านเข้า-ออกมาต่อรถได้ ไม่ต้องอ้อมไปเข้า-ออกทาง วัดพระศรีฯ 2. ปรับปรุงทางเท้าที่เชื่อมต่อจากชุมชนเพื่อให้เกิดการเดินทางเข้า-ออก...ได้รับความสะดวก 	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำโครงการ CSR ปรับปรุงทางเท้าที่เชื่อมต่อมาจากชุมชน สุขสันต์พัฒนา..... 2. หาแนวทางเปิดทางเข้า-ออก ให้คนในชุมชนสามารถผ่านเข้ามาขึ้นรถได้ เพื่อความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร
<p>รูปภาพสำคัญของชุมชน</p>	
	

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 2 วันที่ 15 กรกฎาคม 2564

ชื่อชุมชน หมู่บ้านอมรพันธ์นคร สวนสยาม	รูปแผนที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก.	
<p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>(/) ชุมชนดั้งเดิม (/) หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่น ๆ</p> <p>จำนวนผู้อาศัย/ทำงานอยู่ในชุมชนประมาณ 2,500 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อได้</p> <p>ด.ต.วิชัย ศิริรักษ์ ประธานชุมชน โทร.081 258 2958</p>		
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <p>1. เรื่องการจราจร</p> <p>2. เรื่องมลพิษ</p>	<p>ความต้องการของชุมชน ให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <p>1.ลดการใช้ความเร็วขณะเข้า -ออกซอย</p> <p>2.ถึงดักจับไขมัน และคราบน้ำมัน</p>	
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.สร้างลูกกระพรวน งดใช้ความเร็วในการขับรถเข้า - ออก ช่วงเร่งด่วนให้ รถเข้า - ออกไม่เกิน 3-4 คัน ภายในซอยสวนสยาม 9</p> <p>2.ห้ามติดเครื่องยนต์ทั้งขณะอยู่ในอุ้หรือเร่งเครื่องยนต์ เสียงดังมีฝุ่นละออง</p> <p>3.ห้ามปล่อยน้ำเสียที่มีคราบน้ำมันลงแหล่งน้ำสาธารณะ</p> <p>4.ห้ามไม่ให้พนักงานนำรถส่วนตัวจอดริมรั้วด้านนอกอยู่ เพื่อไม่เกิดปัญหาด้านการจราจร</p>	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.จัดทำโครงการ CSR ปรับปรุงถนนทางเข้า - ออกซอย แก้ไขการจราจรช่วงเร่งด่วน อย่าให้รถเข้า - ออก เกิน 3-4 คัน</p> <p>2. งดการใช้เสียง หรือสตาร์ทเครื่องยนต์ขณะอยู่ในอุ้</p> <p>3. จัดทำถังดักจับไขมัน และคราบน้ำมันก่อนปล่อยลงคลองสาธารณะ</p> <p>4. จัดทำที่จอดรถให้พนักงานให้เป็นที่เฉพาะ เพื่อลดปัญหาการจราจร</p>	
<p>รูปภาพสำคัญของชุมชน</p>		
		

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ เขตการเดินรถที่ 3 กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 2 (อุฬารมจรเข้) วันที่ 12 กรกฎาคม 2564

<p>ชื่อ ชุมชนวัดทองคง</p> <p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>(✓) ชุมชนดั้งเดิม () หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานะที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่นๆ</p> <p>จำนวนผู้อาศัย / ทำงาน อยู่ในชุมชนประมาณ 700 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>ผู้ใหญ่บ้านเฉลียว สุกุลวงษ์ โทรศัพท์ 08 6020 7526</p>	<p>รูปแผนที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก. (Google Map)</p> 		
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <p>1.บริเวณชุมชนและอุจจารรถโดยสารประจำทาง เป็นถนนที่ใช้ร่วมกัน แต่เนื่องจากจากรถโดยสารมีขนาดใหญ่และน้ำหนักเยอะ ทำให้ถนนเกิดชำรุด ทรุดโทรมเร็วขึ้น</p> <p>2.การอยู่ร่วมกันของผู้อาศัยในชุมชน วัด และพนักงานของ ชสมก. ทำให้เกิดขยะสะสมเพิ่มขึ้น</p>	<p>ความต้องการของชุมชนให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <p>1.ร่วมซ่อมแซม ปรับปรุงถนนให้มีสภาพดี พร้อมใช้งาน เนื่องจากเป็นถนนที่ใช้ร่วมกัน</p> <p>2.ร่วมกับชุมชนจัดกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณะประโยชน์ ทำความสะอาดถนน วัด ชุมชน</p>		
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.การเกิดมลภาวะทางอากาศ การติดเครื่องยนต์ เขม่าควันจากรถโดยสาร ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ การถ่ายเทอากาศไม่ดี</p> <p>2.การใช้ความเร็วในที่ชุมชน เนื่องจากเป็นถนน 2 เลน วิ่งสวน บางครั้งอาจทำให้เกิดอันตรายได้</p>	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.อบรม ย้ำเตือน กำชับพนักงานขับรถห้ามติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้</p> <p>2.ติดป้ายประชาสัมพันธ์ อบรม ย้ำเตือนและให้หัวหน้างานควบคุมไม่ให้ใช้ความเร็วในที่ชุมชน</p>		
รูปภาพสำคัญของชุมชน			
			

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 4 วันที่ 5 กรกฎาคม 2564

<p>ชื่อชุมชน พัฒนาใหม่ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย จ.กรุงเทพมหานคร</p> <p>(/) ชุมชนดั้งเดิม () หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่น.....</p> <p>จำนวนผู้อาศัย/ทำงาน อยู่ในชุมชน 1,500 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>นางรัศมี ศรีจันทร์ โทร 061 453 4631</p>	
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.มลพิษ เช่น เสียง, ควัน, ฝุ่นละออง 2.การขับรถเข้า-ออกในซอยเกิดเสียงดังน่ารำคาญ 3.สภาพแวดล้อมในชุมชนแออัด 4. ทางเข้า-ออกชุมชนเป็นหลุมเป็นบ่อ 	<p>ความต้องการของชุมชนให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.สนับสนุนในเรื่องของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในบริเวณชุมชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น 2.สนับสนุนและให้ความร่วมมือในเรื่องของการปรับปรุงสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อของทางเข้า-ออกชุมชน 3.อำนวยความสะดวกจัดรถรับส่งประชาชนเมื่อมีการร้องขอ
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ปรับปรุงภูมิทัศน์ในทางเข้า-ออกให้มีสภาพที่สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย 2.สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานมีจิตสาธารณะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ 	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงภูมิทัศน์ในเรื่องของการเข้า-ออกของชุมชน 2.จัดพนักงานจิตอาสาเข้าพัฒนา ร่วมกับวัด
<p style="text-align: center;">รูปภาพสำคัญของชุมชน</p> 	

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กลุ่มงานปฏิบัติการเดินรถ 2 เขตการเดินรถที่ 5
วันที่ 2 มิถุนายน 2564

<p>ชื่อชุมชน ชุมชนหน้าวัดโคกนอย.....</p> <p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>(✓) ชุมชนดั้งเดิม () หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่นๆ</p> <p>จำนวนผู้อาศัย/ทำงาน อยู่ในชุมชน ประมาณ 1,200 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>นายณวัชรินทร์ สุภากร โทร. 081-451-4654.....</p>	<p>รูปแผนที่ที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก.</p> 		
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <p>1..ควันจากท่อไอเสียรถโดยสารที่ก่อให้เกิดมลพิษต่อชุมชน</p>	<p>ความต้องการของชุมชน ให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <p>1..งดการติดเครื่องยนต์ทิ้งไว้เพื่อลดมลพิษที่จะไปถึงชุมชน</p> <p>2..งดการเร่งเครื่องยนต์ภายในอยู่..</p>		
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.. เมื่อเกิดอุทกภัยหรือไฟฟ้าดับภายในชุมชน ขอให้ช่วยเหลือด้วยการจัดสรรพื้นที่บางส่วนภายในอยู่เพื่อจัดตั้งที่พักชั่วคราวให้กับคนในชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อน</p> <p>2.. การให้คนว่างงานในชุมชนสามารถสมัครงานเป็นพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5 ได้</p>	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>1.. จัดสรรพื้นที่บางส่วนภายในอุ้งกัลปพฤกษ์จัดตั้งที่พักชั่วคราวให้กับคนในชุมชนเมื่อเกิดอุทกภัยหรือไฟฟ้าดับ</p> <p>2.. ให้สิทธิการสมัครเป็นพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5 แก่คนในชุมชนหน้าวัดโคกนอยที่ว่างงานและประสงค์ที่จะทำงานกับองค์การเป็นกรณีพิเศษ</p>		
<p>รูปภาพสำคัญของชุมชน</p>			
			

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการศึกษา องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 วันที่ 2 มิถุนายน 2564

<p>ชื่อชุมชน วัดไร่ขิงพระอารามหลวง ต.ไร่ขิง อ.สามพราน จ.นครปฐม</p> <p>() ชุมชนดั้งเดิม () หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่น.....</p> <p>จำนวนผู้อาศัย/ทำงาน อยู่ในชุมชน 2,000 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้ นายพรเทพ ปัลวิ โทร 081 291 0261</p>	
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.มลพิษ เช่น เสียง, ควัน 2.การเดินทางขององค์การทำให้การจราจรแออัด 3.การเดินทางในช่วงอากาศแห้งแล้งมีฝุ่นละอองในเส้นทาง 4.พนักงานขับรถใช้ความเร็วในเขตบริเวณวัด 	<p>ความต้องการของชุมชนให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานมีจิตสำนึกในการขับรถ 2.ระมัดระวังไม่ใช้ความเร็วภายในเขตบริเวณวัด 3.อำนวยความสะดวกจัดรถรับส่งประชาชนเมื่อมีการร้องขอในช่วงเทศกาลงานบุญของวัด
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.ปรับปรุงรถโดยสารให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรง 2.สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานมีจิตสาธารณะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของวัด 	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.จัดพนักงานสายตรวจพิเศษเข้าอำนวยความสะดวก 2.จัดรถรับส่งอำนวยความสะดวกให้กับพระภิกษุ 3.จัดเดินรถให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในช่วงเทศกาลงานบุญของวัด 4.จัดพนักงานจิตอาสาเข้าพัฒนาร่วมกับวัด
<p>รูปภาพสำคัญของชุมชน</p>	
	

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

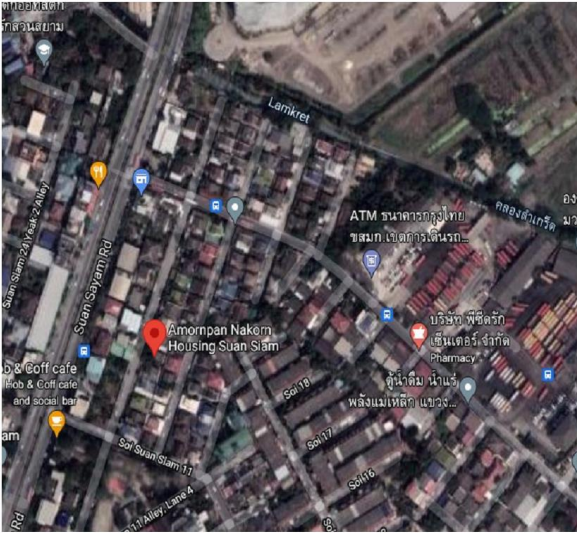
หน่วยงานที่ทำการสำรวจ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 7

วันที่ 7 มิถุนายน 2564

<p>ชื่อชุมชน โครงการบ้านเอื้ออาทร บางบัวทอง 2, หมู่บ้านบัวทองเคหะ</p> <p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>() ชุมชนดั้งเดิม (✓) หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน</p> <p>() อื่น ๆ</p> <p>จำนวนผู้อยู่อาศัย/ทำงาน อยู่ในชุมชน ประมาณ 11,500 คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>นายสมโภชน์ เสถียรมล โทร. 099-2455974</p> <p>น.ส.ลัดดา แซ่หมื่น โทร. 091-7080548</p>	<p>รูปแผนที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก.</p> 
<p>ปัญหาสำคัญที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <p>- ไม่มีรถประจำทางของ ชสมก. วิ่งบริการ รับ - ส่ง ตลอดเส้นทางถนนบางกรวย - ไทรน้อย</p>	<p>ความต้องการของชุมชนให้ ชสมก.เร่งแก้ไขปัญหา</p> <p>- อยากให้รถโดยสารของ ชสมก. วิ่งบริการรับ - ส่ง ประชาชน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน และเพิ่มช่องทาง ในการเดินทาง</p>
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>- ไม่มีรถประจำทางเข้ามาวิ่งบริการประชาชนถนน บางกรวย-ไทรน้อย</p>	<p>แนวทางปฏิบัติที่ ชสมก.สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>- พิจารณาเสนอขอขยายเส้นทาง</p>

แบบสำรวจชุมชนสำคัญของ ชสมก.

หน่วยงานที่ทำการสำรวจ.....เขตการเดินรถที่ 8.....วันที่ 1 / มิ.ย./ 64.....

<p>ชื่อชุมชน.....หมู่บ้านอมรพันธ์นคร สวนสยาม.....</p> <p>ลักษณะของชุมชน</p> <p>() ชุมชนดั้งเดิม (✓) หมู่บ้านจัดสรร () อาคารพาณิชย์</p> <p>() โรงเรียน วัด โรงพยาบาล สถานที่ราชการ</p> <p>.....</p> <p>() ธุรกิจ ห้างร้าน โรงงาน.....</p> <p>() อื่นๆ.....</p> <p>จำนวนผู้อาศัย / ทำงาน อยู่ในชุมชน ประมาณ 1.683...คน</p> <p>ชื่อตัวแทนสมาชิกชุมชนที่ติดต่อประสานงานได้</p> <p>1..คุณวิชัย.....ศิริรักษ์..... โทร...081...258...2958.....</p> <p>2..ร.ต.ท.บุญโรจน์ ธาราภิบาลโทร...081...484...6489.....</p> <p>3..คุณลัดดา.....ศิริรักษ์..... โทร...084...166...2052.....</p>	<p>รูปแผนที่ตั้งของชุมชน กับ ที่ตั้งของหน่วยงาน ชสมก. (Google Map)</p> 
<p>ปัญหาสำคัญ ที่ชุมชนได้รับผลกระทบจาก ชสมก.</p> <p>1. การขั่นรถเข้า-ออก ในซอยเกิดเสียงดังน่ารำคาญ.....</p> <p>2. การใช้เครื่องขยายเสียงในการแจ้งรถออกวิ่ง.....</p> <p>3. เกิดมลภาวะทางเสียง และมลภาวะทางอากาศ.....</p> <p>.....ในเรื่องของฝุ่นละออง PM 2.5.....</p> <p>4. การปล่อยน้ำมันเครื่องลงในท่อระบายน้ำ.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>ความต้องการของชุมชน ให้ ชสมก. เร่งแก้ไขปัญหา</p> <p>1. ควรจัดทำลูกกระพอน และก๊อซิปให้ พชร. ขั่นรถเบา ๆ.....</p> <p>2. อยากให้งดการใช้เครื่องขยายเสียงในช่วงเวลาเช้ามืด.....</p> <p>3. จัดให้มีการตรวจวัดควีนต้า ก่อนนำรถออกวิ่งให้บริการ.....</p> <p>.....เพื่อเป็นการลดค่าฝุ่นละออง PM 2.5 และควรก๊อซิป.....</p> <p>.....ให้พนักงานอย่างเร่งเครื่องยนต์ในขณะนำรถออกวิ่ง.....</p> <p>4. ควรที่จะจัดทำน้อพักน้ำมันเครื่อง หรือ น้อนำบัดของเสีย.....</p> <p>.....อย่าให้ทิ้งลงในท่อระบายน้ำ หรือ คู คลอง.....</p> <p>.....</p>
<p>ปัญหาสำคัญของชุมชน ที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>- ก๊อซิป หรือ สิ่งการให้ปฏิบัติยึดถือตามความต้องการ.....</p> <p>- เมื่อชุมชนมีกิจกรรม หรือมีการประชุมในแต่ละครั้ง.....</p> <p>.....เขต 8 จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ หรือ ตัวแทน เข้าร่วมประชุม.....</p> <p>.....เพื่อรวบรวมปัญหา และหาแนวทางแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ.....</p>	<p>แนวทางปฏิบัติ ที่ ชสมก. สามารถช่วยเหลือได้</p> <p>.....เมื่อชุมชนมีความต้องการให้เขต 8. ร่วมช่วยเหลือใน.....</p> <p>.....เรื่องต่าง ๆ เขต 8 ก็จะทำให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

บทที่ ๓

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

จากการพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ตลอดจนวิเคราะห์ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ขสมก. ควรให้ความสำคัญและตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลมากขึ้นต่อความสำเร็จและการดำเนินงานของ ขสมก. จึงให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตลอดจนมีกระบวนการติดตามและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ ขสมก. เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปบูรณาการการทำงานให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน นำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ ดังนี้

๓.๑ วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

“สานสัมพันธ์ สร้างสรรค์ เพื่อให้ ขสมก. เป็นรถเมล์ของคน”

พันธกิจ

๑. สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนภารกิจของ ขสมก.
๒. ยกระดับความสัมพันธ์ และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายด้านการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
๓. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการจัดการเดินรถ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓.๒ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

๑. ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นพันธมิตรและเกิดความผูกพันกับองค์กร
๒. ขยายการยอมรับและพัฒนาความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

๓.๓ เป้าประสงค์

๑. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์ของ ขสมก.

๒. ขสมก. มีผลการประเมินตามเกณฑ์ Core Business Enabler ด้านการมุ่งเน้นการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๓.๔ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐



แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างและขยายเครือข่ายความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนภารกิจของ ขสมก.
2. ยกระดับความสัมพันธ์ และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายด้านการให้บริการโดยสารประจำทาง
3. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการจัดการเดินรถ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์ (Vision)

“สานสัมพันธ์ สร้างสรรค์ เพื่อให้ ขสมก. เป็นรถเมล์ของคน”

เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM) : พัฒนา ยกระดับและขับเคลื่อน



ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาระบบกำกับดูแล
ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน



ยุทธศาสตร์ที่ 2

ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ
และการมีส่วนร่วมของผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
และภายใน



ยุทธศาสตร์ที่ 3

ยกระดับความรู้ความสามารถ
และทัศนคติ
ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของทุนมนุษย์



ยุทธศาสตร์ที่ 4

ขับเคลื่อน Enablers ผู้มี
ส่วนได้ส่วนเสีย
สู่ความเป็นเลิศ



แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM)

เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM) : พัฒนา ยกระดับและขับเคลื่อน

ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยุทธศาสตร์ที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 3	ยุทธศาสตร์ที่ 4
พัฒนาระบบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน	ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน	ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุนมนุษย์	ขับเคลื่อน Enablers ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความเป็นเลิศ
<p>กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาและบูรณาการแนวทางการกำกับดูแล และกระบวนการทำงานด้าน SM ครอบคลุม Stakeholders ที่สำคัญ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 2 ทบทวนปรับปรุงคู่มือ/กฎระเบียบ/ข้อบังคับ ขสมก. ที่เกี่ยวข้องกับ SM</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 4 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</p> <p>กลยุทธ์ที่ 5 : บริหารจัดการพันธมิตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 6 พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติด้าน SM แก่ ผู้บริหาร ขสมก.</p> <p>กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติด้าน SM แก่ พนักงาน ขสมก.</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 8 ปิด GAP ตามเกณฑ์ Enablers: SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง</p> <p>กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนา Stakeholders Profile ทั่วทั้ง องค์กร</p>



ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน		ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน		
<p>กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาและบูรณาการแนวทางการกำกับดูแล และกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 2 ทบทวนปรับปรุงคู่มือ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 4 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 5 บริหารจัดการพันธมิตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)</p>
<p>แผนปฏิบัติการที่ 1 การจัดทำและพัฒนากำกับดูแล การบูรณาการ และการติดตามการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>แผนปฏิบัติการที่ 2 การทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานและระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>แผนปฏิบัติการที่ 3 การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</p>	<p>แผนปฏิบัติการที่ 4 การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม</p>	<p>แผนปฏิบัติการที่ 5 การจัดทำแผนการบริหารจัดการพันธมิตรธุรกิจทั่วทั้งองค์กรอย่างบูรณาการตามกรอบหลัก</p>



ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุนมนุษย์		ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อน Enablers ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความเป็นเลิศ	
กลยุทธ์ที่ 6 พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้บริหาร ชสมก.	กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน ชสมก.	กลยุทธ์ที่ 8 ปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง	กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร
แผนปฏิบัติการที่ 6 การจัดทำแผนงาน แนวทาง และการดำเนินการในพัฒนาศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้บริหารระดับสูง	แผนปฏิบัติการที่ 7 การจัดทำแผนงาน แนวทาง และการดำเนินการในพัฒนาศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้พนักงาน	แผนปฏิบัติการที่ 8 การพัฒนาแนวทางเพื่อปิดช่องว่าง (Gap) ตามเกณฑ์ Enablers: SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง	แผนปฏิบัติการที่ 9 พัฒนาฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Profile) ทั่วทั้งองค์กร



ความเชื่อมโยงหัวข้อของ SE-AM กับยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SM)

1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน	กลยุทธ์ที่ 1 : พัฒนาและบูรณาการแนวทางการกำกับดูแล และกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กลยุทธ์ที่ 2 : ทบทวนปรับปรุงคู่มือ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ชสมก. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน	กลยุทธ์ที่ 3 : ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ กลยุทธ์ที่ 4 : ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับ และการมีส่วนร่วม ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์ที่ 5 : บริหารจัดการพันธมิตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุนมนุษย์	กลยุทธ์ที่ 6 : พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้บริหาร ชสมก. กลยุทธ์ที่ 7 : พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน ชสมก.
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อน Enablers ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความเป็นเลิศ	กลยุทธ์ที่ 8 : ปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ที่ 9 : พัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร

การเชื่อมโยงระหว่างแผนวิสาหกิจกับแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



๓.๕ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

ปีงบประมาณ	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์	พัฒนา	ยกระดับ	ยกระดับ	ขับเคลื่อน	ขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์ ที่ ๑ พัฒนาระบบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน					
กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบกำกับดูแลและกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๑ การจัดทำและพัฒนาระบบกำกับดูแล การบูรณาการและการติดตามการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	√	√	√	√

ปีงบประมาณ	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์	พัฒนา	ยกระดับ	ยกระดับ	ขับเคลื่อน	ขับเคลื่อน
กลยุทธ์ที่ ๒ ทบทวนปรับปรุงคู่มือ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๒ การทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	√	√	√	√
ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ ยกระดับความเชื่อมั่นยอมรับและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๓ ยกระดับความเชื่อมั่นยอมรับและการมีส่วนร่วม หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๓ การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๔ ยกระดับความเชื่อมั่นยอมรับ และการมีส่วนร่วมชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๔ การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหารและพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๕ บริหารจัดการพันธมิตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)	√	√	√	√	√

ปีงบประมาณ	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์	พัฒนา	ยกระดับ	ยกระดับ	ขับเคลื่อน	ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๕ การจัดทำแผนการบริหารจัดการพันธมิตรธุรกิจทั่วทั้งองค์กรอย่างบูรณาการตามกรอบหลัก	√	√	√	√	√
ยุทธศาสตร์ ที่ ๓ ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุนมนุษย์	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๖ พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้บริหาร ขสมก.	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๖ การจัดทำแผนงาน แนวทาง และการดำเนินการในการพัฒนาศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้บริหารระดับสูง	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๗ พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน ขสมก.	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๗ การจัดทำแผนงาน แนวทาง และการดำเนินการในการพัฒนาศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้พนักงาน	√	√	√	√	√
ยุทธศาสตร์ ที่ ๔ ขับเคลื่อน Enablers ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความเป็นเลิศ	√	√	√	√	√

ปีงบประมาณ	๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
เป้าหมายและตำแหน่งยุทธศาสตร์	พัฒนา	ยกระดับ	ยกระดับ	ขับเคลื่อน	ขับเคลื่อน
กลยุทธ์ที่ ๘ ปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๘ การพัฒนาแนวทางเพื่อปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง	√	√	√	√	√
กลยุทธ์ที่ ๙ พัฒนารฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร	√	√	√	√	√
แผนปฏิบัติการที่ ๙ พัฒนารฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Profile) ทั่วทั้งองค์กร	√	√	√	√	√

ยุทธศาสตร์ ที่ ๑ พัฒนาระบบกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความยั่งยืน							
กลยุทธ์ที่ ๑ : พัฒนาระบบกำกับดูแล และกระบวนการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๑ : การจัดทำแผนพัฒนาการกำกับดูแล การบูรณาการ และการติดตามการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. จัดทำแผนในการพัฒนา ๒. ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินการแผนพัฒนาและบูรณาการ ๓. ดำเนินการตามแนวทาง ๔. สรุปผลการดำเนินการ	การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนดและสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนายกระดับ	/				
กลยุทธ์ที่ ๒ : ทบทวนปรับปรุงคู่มือ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๒ : การทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. จ้างที่ปรึกษาในการทบทวนและปรับปรุง ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ติดตามและประเมินผล	ดำเนินการตามคู่มือที่กำหนด	/				

ยุทธศาสตร์ ที่ ๒ ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายใน							
กลยุทธ์ที่ ๓ ยกระดับความเชื่อมั่น ยอมรับและการมีส่วนร่วม หน่วยงานกำกับ ดูแลและภาครัฐ							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๓ การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	๑. จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงาน ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ดำเนินการตามแผน ๔. ติดตามประเมินผล	การดำเนินการเป็นไปตามแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนด	/				
กลยุทธ์ที่ ๔ ยกระดับความเชื่อมั่นยอมรับ และการมีส่วนร่วมชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๔ การจัดทำแผนงานพัฒนาศักยภาพ ผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อรองรับการบริหารจัดการชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อม	๑. จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและพนักงาน ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ดำเนินการตามแผน ๔. ติดตามประเมินผล	ดำเนินการตามแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนด	/	/	/	/	

กลยุทธ์ที่ ๕ บริหารจัดการพันธมิตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๕ การจัดทำแผนการบริหารจัดการพันธมิตรธุรกิจทั่วทั้งองค์กรอย่างบูรณาการตามกรอบหลัก	๑. จัดทำแผนการบริหารจัดการพันธมิตรธุรกิจ ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ดำเนินการตามแผน ๔. ติดตามประเมินผล	ดำเนินการตามแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนด	/	/	/	/	/
ยุทธศาสตร์ ที่ ๓ ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุนมนุษย์							
กลยุทธ์ที่ ๖ พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้บริหาร ชสมก.							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๖ การจัดทำแผนงานแนวทาง และการดำเนินการในการพัฒนาศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้บริหารระดับสูง	๑. จัดทำแผนงานแนวทาง และการดำเนินการในการพัฒนาศักยภาพ ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ดำเนินการตามแผน ๔. ติดตามประเมินผล ๕. ปรับปรุงแผน/แนวทาง	ดำเนินการตามแผนงานและแนวทางที่กำหนด	/				

กลยุทธ์ที่ ๗ พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่พนักงาน ชสมก.							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๗ การจัดทำแผนงาน แนวทาง และการดำเนินการในการพัฒนา ศักยภาพความรู้และทัศนคติด้านผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียให้พนักงาน	๑. จัดทำแผนงานในการพัฒนาศักยภาพ ๒. เผยแพร่สู่ผู้ปฏิบัติ ๓. ดำเนินการตามแผน ๔. ติดตามประเมินผล	ดำเนินการตามแผนงานและวัตถุประสงค์ที่กำหนด	/	/	/	/	/

ยุทธศาสตร์ ที่ ๔ ขับเคลื่อน Enablers ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ความเป็นเลิศ							
กลยุทธ์ที่ ๘ ปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๘ การพัฒนาแนวทางเพื่อปิดช่องว่าง (GAP) ตามเกณฑ์ Enablers : SM (ระบบ SE-AM) อย่างต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> จัดตั้งทีมงานที่มีหน้าที่ดูแลการดำเนินการอย่างใกล้ชิด สนับสนุนให้พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ 	จำนวนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเกณฑ์ SM	/				
กลยุทธ์ที่ ๙ พัฒนารฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร							
แผนปฏิบัติการ	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย				
			๒๕๖๖ พัฒนา	๒๕๖๗ ยกระดับ	๒๕๖๘ ยกระดับ	๒๕๖๙ ขับเคลื่อน	๒๕๗๐ ขับเคลื่อน
แผนปฏิบัติการที่ ๙ พัฒนารฐานข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Profile) ทั่วทั้งองค์กร	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำ Stakeholder Profile พัฒนาระบบ IT เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบ IT รองรับและเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	จำนวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้นจากเดิม	≥ ๗๐%	≥ ๗๕%	≥ ๘๐%	≥ ๘๕%	≥ ๙๐%

