



**การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย**  
**MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND**  
รัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม  
A STATE ENTERPRISE UNDER SUPERVISION OF MINISTER OF TRANSPORT

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก จึงจัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรและพัฒนาสู่ความยั่งยืนของ รฟม.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ดังนี้

มิติ 1	มิติ 2
องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อ รฟม. รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคตซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อ รฟม. ทั้งเชิงบวกและลบต่อ รฟม.	องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ จากการดำเนินงานของ รฟม. รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ จากการดำเนินงานในอนาคตของ รฟม.

**นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

รฟม. มีเจตนาธรรมที่จะพัฒนาองค์กร ให้บริการด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมดุลและยั่งยืน รับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**ขั้นตอนแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

**1. การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.**

ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสำคัญที่ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รฟม. โดยวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกจาก Value Chain ทั้งในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละ

/หน่วยงานอย่าง ...

หน่วยงานอย่างครบถ้วน (Bottom-Up) รวมถึงการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอก ตามยุทธศาสตร์ และทิศทางการดำเนินงานของ รพม. (Top-Down) นอกจากนี้จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากผลกระทบ (Impact) และความเกี่ยวเนื่อง (Dependency) เพื่อตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมอง และความคาดหวังที่แตกต่างกัน การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีความแตกต่างกัน รวมถึงเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ รพม. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและยั่งยืน ซึ่งปัจจุบัน รพม. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด 9 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	นิยาม
1. กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ และมีเป้าหมายร่วมกันกับ รพม. เช่น คณะกรรมการ รพม. คณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของ รพม. โดยมีผู้แทนคณะกรรมการ รพม. หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ได้รับมอบหมายเป็นองค์ประกอบ</li> </ul>
2. กลุ่มบุคลากร รพม.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ที่มีหน้าที่บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และส่วนงาน ของ รพม. เช่น ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ รพม. คณะทำงานภายในของ รพม. เช่น คณะกรรมการจัดการ คณะทำงานโครงการ เป็นต้น</li> </ul>
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติ/อนุญาตการดำเนินงานของ รพม. ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางราง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรุงเทพมหานคร เป็นต้น</li> </ul>
4. กลุ่มการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>องค์กร สถาบันการเงิน ที่เป็น แหล่งทุน แหล่งเงินกู้ และมีส่วนในการทำธุรกรรมทางการเงิน กับ รพม.</li> </ul>
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ รพม. ตามที่ได้ทำสัญญาร่วมกันไว้ เช่น ผู้รับเหมา ผู้รับสัมปทาน ที่ปรึกษา สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย เป็นต้น</li> </ul>
6. กลุ่มลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ รพม. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ รพม.</li> </ul>
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รพม.</li> </ul>
8. กลุ่มสื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง</li> </ul>
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>องค์กรที่เป็น คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ของ รพม.</li> </ul>



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.
1. กลุ่มคณะกรรมการ	1.1 คณะกรรมการ รพม. 1.2 คณะอนุกรรมการฯ ต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คณะกรรมการที่แต่งตั้งตาม พ.ร.บ. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543</li> <li>• คณะอนุกรรมการหรือที่ปรึกษาที่คณะกรรมการ รพม. แต่งตั้งเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด โดยมีบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มบุคลากร รพม. เป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 1 คน</li> </ul>
2. กลุ่มบุคลากร รพม.	2.1 ผู้ว่าการ ผู้บริหาร รพม. พนักงาน 2.2 คณะทำงานฯ รพม.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ที่มีหน้าที่บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และส่วนงานของ รพม. รวมถึง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ รพม.</li> <li>• คณะทำงานฯ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีหน้าที่บริหาร หรือปฏิบัติงาน ของ รพม.</li> </ul>
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	3.1 ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ รพม. 3.2 ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ รพม. 3.3 ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>• หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ รพม.</li> <li>• หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้อนุมัติอนุญาตในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ รพม.</li> <li>• ผู้ที่ถือครองหุ้นในทางกฎหมาย โดยผู้ถือหุ้นของ รพม. คือ กระทรวงการคลัง</li> </ul>
4. กลุ่มการเงิน	4.1 เจ้าหนี้/แหล่งทุน/แหล่งเงินกู้ 4.2 สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>• องค์กร สถาบันการเงิน ที่เป็น แหล่งทุน แหล่งเงินกู้ให้กับ รพม.</li> <li>• องค์กร สถาบันการเงิน ที่มีส่วนในการทำธุรกรรมทางการเงิน กับ รพม.</li> </ul>
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	5.1 ผู้ส่งมอบ 5.2 พันธมิตร คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคคล องค์กร หรือกลุ่มบุคคลที่จัดหาสินค้าและบริการให้กับ รพม.</li> <li>• บุคคล องค์กร หรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ รพม. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อ</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.
		ปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงมีความร่วมมือในการดำเนินการกับ รพม. ที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน
6. กลุ่มลูกค้า	<p>6.1 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร</p> <p>6.2 ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ</p> <p>6.3 ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รพม.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ผู้ที่เดินทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีที่อยู่อาศัยอยู่รอบเส้นทางรถไฟฟ้าและไม่มีที่อยู่อาศัยรอบเส้นทางรถไฟฟ้าแต่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางบริเวณรอบเส้นทางรถไฟฟ้า</li> <li>• ผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วเดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้าไปยังจุดหมายปลายทาง และผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วไม่ได้เดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้า</li> <li>• ลูกค้าของการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์การใช้พื้นที่</li> </ul>
7. กลุ่มชุมชนประชาสังคม	<p>7.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่</p> <p>7.2 ผู้ได้รับผลกระทบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ชุมชน บุคคล ผู้นำชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รพม. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ รพม. กำหนด</li> <li>• ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รพม. ทั้งเชิงผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ</li> </ul>
8. กลุ่มสื่อมวลชน	<p>8.1 สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม</p> <p>8.2 สื่อสังคมออนไลน์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการดั้งเดิมของการสื่อสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น</li> <li>• บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอินเทอร์เน็ตมาเป็นองค์ประกอบ</li> </ul>



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รพม.
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และ คู่เปรียบเทียบ (Benchmark)	• กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ที่ รพม. ต้องใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ ทั้งในธุรกิจรถไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

## 2. การระบุประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.

ระบุประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม. โดยรวบรวมประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ รพม. และความต้องการ ความคาดหวังที่ รพม. มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงปัญหา/อุปสรรคที่ผ่านมา ระหว่างการดำเนินงานร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รวบรวมจากความคิดเห็นของแต่ละส่วนงานของ รพม. และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ นอกจากนี้ จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลกระทบต่อ รพม. และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการการตอบสนองต่อประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม. ซึ่งในปัจจุบัน รพม. มีประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.
1. กลุ่มคณะกรรมการ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการกำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพ ที่สูงสุดของ รพม.
2. กลุ่มบุคลากร รพม.	มีความต้องการ ความคาดหวังในการเป็นบุคลากรและหน่วยงานภายในของ รพม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงาน ภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ รพม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่าง ๆ
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.	ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รพม.
4. กลุ่มการเงิน	มีความต้องการ ความคาดหวังในการเจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญา และเงื่อนไข การรับ - จ่ายเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้าผู้ส่งมอบ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รพม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่าง ๆ
6. กลุ่มลูกค้า	มีความต้องการ ความคาดหวังที่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	มีความต้องการ ความคาดหวังเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รพม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
8. กลุ่มสื่อมวลชน	มีความต้องการ ความคาดหวังให้ รพม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

### 3. วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. เพื่อเป็นกรอบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบัน รพม. มีวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ (Purpose)

- 1) กำกับดูแลและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ
- 2) ตอบสนองประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างสมดุล
- 3) สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้สามารถขยายโครงข่ายการให้บริการรถไฟฟ้าและระบบเชื่อมต่อเป็นไปตามเป้าหมาย
- 4) บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

#### ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้การสนับสนุนและปฏิบัติงานตามทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญ และคำแนะนำที่ได้รับจากคณะกรรมการ
- 2) บริหารจัดการกลุ่มบุคลากร รพม. ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่าง ๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- 3) ผลักดันการดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายตามกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่กำหนดไว้  
อย่างบูรณาการ
- 4) ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของกลุ่มการเงิน และบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) กำหนดและควบคุมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายใน  
การดำเนินงานต่าง ๆ
- 6) ส่งมอบสินค้าและบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ  
และคุ้มค่า
- 7) ดำเนินงานตามภารกิจของ รฟม. ที่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชุมชน ประชาสังคมทั้งทางเศรษฐกิจ  
สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 8) ติดตามข้อมูลสารสนเทศ และสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชน  
อย่างรวดเร็ว
- 9) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่งคู่เทียบเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

#### 4. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการรายงานผล

จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับ  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี เพื่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และติดตามประเมินผลการสร้าง  
ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในภาพรวมครอบคลุม  
ถึงสิ่งที่ได้รับ ผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างการสื่อสาร อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิด  
ความเข้าใจที่ถูกต้องอันนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความยั่งยืน  
ให้กับ รฟม.

ทั้งนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องพิจารณาและให้ความสำคัญครอบคลุมอย่างน้อย  
เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบต่อ  
ชุมชน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน



## 5. กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ รพม.

## 1. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
1. คณะกรรมการ รพม.	<p>1.1 ให้ความเห็นชอบนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ และขอบเขตการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>1.2 กำกับดูแล และสนับสนุนให้ รพม. ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
2. คณะอนุกรรมการบริหาร (Executive Committee)	<p>2.1 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>2.2 กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ รพม.</p> <p>2.3 ให้ความเห็นชอบการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามความเหมาะสม</p> <p>2.4 ให้ความเห็นชอบต่อแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนการติดตามการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>2.5 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p>
3. ผู้ว่าการ รพม.	<p>3.1 กำกับดูแล และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>3.2 ให้ความเห็นชอบการกำหนด/ปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บริหารจัดการให้สอดคล้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>3.3 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>3.4 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>



ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	<p>4.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>4.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. อย่างเคร่งครัด</p> <p>4.3 ให้ความเห็นชอบการกำหนด/ปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน/การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บริหารจัดการให้สอดคล้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>4.4 มีส่วนร่วมและให้ความเห็นชอบต่อแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>4.5 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>4.6 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>
<p>5. ผู้บริหารทุกระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก</li> <li>- ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ</li> <li>- หัวหน้าแผนก</li> </ul>	<p>5.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>5.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. อย่างเคร่งครัด ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ของ รพม. รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง</p> <p>5.3 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุง กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขต การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี</p>

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>ของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>5.4 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ</p>	<p>6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>6.2 วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ด้านการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนให้ความร่วมมือจัดทำแผนงานและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>6.3 ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ตลอดจนจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) อย่างเป็นระบบ</p> <p>6.4 เพื่อทบทวน/ปรับปรุงแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>6.5 เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>7. ผู้แทน (Representatives)</p>	<p>7.1 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม.</p> <p>7.2 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนการดำเนินงาน การกำหนดและปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ คู่มือ/ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการดำเนินงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ของ รพม.</p> <p>7.3 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>7.4 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานภาพรวมด้านการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีที่เปิดที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน</p>



ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>7.5 รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)</p> <p>7.6 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p> <p>7.7 ประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลในการติดตามประเมินผล และรายงานผลเพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รพม.</p> <p>7.8 สื่อสารและให้คำแนะนำแก่ส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการรับรู้ มีความเข้าใจ ในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>

## 2. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
1. คณะกรรมการ รพม.	วางนโยบาย กำกับดูแล และสนับสนุนให้ รพม. ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. คณะอนุกรรมการบริหาร (Executive Committee)	<p>2.1 กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รพม.</p> <p>2.2 ให้ความเห็นชอบการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ</p> <p>2.3 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
3. ผู้ว่าการ รพม.	3.1 ให้ความเห็นชอบการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รพม.

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	3.2 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	<p>4.1 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>4.2 มีส่วนร่วมในการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p> <p>4.3 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p>
<p>5. ผู้บริหารทุกระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก</li> <li>- ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ</li> <li>- หัวหน้าแผนก</li> </ul>	<p>5.1 มีส่วนร่วมในการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการ ตลอดจนการติดตาม ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p> <p>5.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p>
6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ	6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.



ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	6.2 รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินงาน ตลอดจนให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.
7. ผู้แทน (Representatives)	<p>7.1 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ จัดทำ ทบทวน และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ตลอดจนการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม. โดยประสานงานส่วนงานเจ้าของกระบวนการและส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ</p> <p>7.2 สื่อสารและให้คำแนะนำแก่ส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการรับรู้ มีความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p>

การดำเนินการใด ๆ ตามนโยบายนี้ให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ รฟม. ตลอดจนแนวทางปฏิบัติอื่นใดที่ รฟม. เห็นสมควรกำหนดภายหลังเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายนี้

ประกาศ ณ วันที่..... 29 กันยายน 2565.....

  
(นายสรารัฐ ทรงศิริไล)

ประธานกรรมการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย