



แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปี 2566 – 2570

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

TRIS
CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด



สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	1
แนวคิดและแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	11
บทที่ 1 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	15
1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่สำคัญ.....	15
1.2 การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.....	74
1.3 การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.	82
1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม..	86
1.5 การกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม..	88
บทที่ 2 แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 ของ รฟม.....	91
2.1 วิสัยทัศน์ (Vision).....	91
2.2 วัตถุประสงค์ (Purpose).....	91
2.3 ขอบเขต (Scope)	91
2.4 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis).....	91
2.5 ความเชื่อมโยงระหว่าง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) กับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage) 94	
2.6 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	97
2.7 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ พ.ศ. 2566 – 2570	98
2.8 ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ	99
บทที่ 3 แนวทางการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570	
สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของ รฟม.	106
3.1 กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของ รฟม.	106
3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	106

สารบัญ

บทที่ 4 แนวทางการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	109
4.1 การรายงานผลการดำเนินงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน	109
4.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	109
บทที่ 5 แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	110
ภาคผนวก	114

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ในปี 2565 รฟม. ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 ศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยงและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ให้บริการด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมดุลและยั่งยืน”

วัตถุประสงค์ (Purpose)

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

ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้การสนับสนุนและปฏิบัติงานตามทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญ และคำแนะนำที่ได้รับจากกลุ่มคณะกรรมการ
- 2) บริหารจัดการกลุ่มบุคลากร รฟม. ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 3) ผลักดันการดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายตามกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่กำหนดไว้
อย่างบูรณาการ
- 4) ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของกลุ่มการเงิน และบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) กำหนดและควบคุมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ

- 6) ส่งมอบสินค้าและบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
- 7) ดำเนินงานตามภารกิจของ รฟม. ที่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชุมชน ประชาสังคมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 8) ติดตามข้อมูลสารสนเทศ และสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว
- 9) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่งคู่เทียบเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และความต้องการ ความคาดหวัง

- 1) กลุ่มคณะกรรมการ มีความต้องการ ความคาดหวังในการกำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพที่สูงสุดของ รฟม.
- 2) กลุ่มบุคลากร รฟม. มีความต้องการ ความคาดหวังในการเป็นบุคลากรและหน่วยงานภายในของ รฟม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ
- 3) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ มีความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ
- 4) กลุ่มการเงิน มีความต้องการ ความคาดหวังในการเจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไข การรับ-จ่ายเงิน
- 5) กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ
- 6) กลุ่มลูกค้า มีความต้องการ ความคาดหวังที่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
- 7) กลุ่มชุมชน ประชาสังคม มีความต้องการ ความคาดหวังเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 8) กลุ่มสื่อมวลชน มีความต้องการ ความคาดหวังให้ รฟม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- 9) กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)

SC1: การขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- SC2: การรวบรวมองค์ความรู้ และจัดทำ Stakeholder Profile จากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
- SC3: การทบทวนกฎระเบียบและสัญญาที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SC4: การบริหารจัดการ Fake News โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์
- SC5: การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยบูรณาการร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

- SA1: มีประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร
- SA2: บุคลากรมีความพร้อมในการสร้างเสริมองค์ความรู้การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร
- SA3: ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะกรรมการ รพม. และผู้บริหาร รพม.

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด (KPI) และค่าเป้าหมาย (Goal) พ.ศ. 2566 - 2570

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	Strategic Objectives
SA1 SA2	SC1	SO1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
SA2	SC1 SC3 SC4 SC5	SO2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ
SA1 SA2 SA3	SC1 SC2	SO3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Strategic Objectives	Key Goal	KPI	Goal
SO1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	1) มีระบบการติดตามการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความสำเร็จของการดำเนินงานตาม SM ของระบบ SE-AM	1) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครบทุกประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) มีการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามความถี่ที่กำหนด	ครอบคลุมทุกประเด็น ร้อยละ 100
SO2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ	1) แนวปฏิบัติในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 2) ความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย 3) สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย	1) ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 2) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย 3) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบายอยู่ในระดับดีขึ้นไป	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100 ร้อยละ 80

Strategic Objectives	Key Goal	KPI	Goal
SO3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) ระดับความสมบูรณ์ของข้อมูล 2) ความพึงพอใจของหน่วยงานต่อระบบสารสนเทศในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม.	ข้อมูลมีความครบถ้วน ร้อยละ 80 ร้อยละ 100

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ตัวชี้วัด (KPI) ค่าเป้าหมาย (Goal) และผู้รับผิดชอบ (Owner)

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
SO1 : เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ								
1.1 การพัฒนากรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการออกแบบและทบทวนกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 	ร้อยละ	100	-	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการติดตามและรายงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกฝ่าย/สำนัก
1.2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จของการให้ความรู้ความเข้าใจ/ศึกษาดูงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะกรรมการ รฟม. คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะอนุกรรมการฯ 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สผว. สตส.
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการประเมินหลังการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	ร้อยละ	80	80	80	80	80	<ul style="list-style-type: none"> ทุกฝ่าย/สำนัก

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมการเสริมสร้างบรรยากาศ และพฤติกรรมที่ดีตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	ผนย.
	<ul style="list-style-type: none"> ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 		A	A	A	AA	AA	ผนย.
SO2 : การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ								
2.1 การดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ระดับคุณภาพของการจัดทำแผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีระดับฝ่าย/สำนัก ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ (Top 2 Boxes) 	ระดับ	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	• ทุกฝ่าย/สำนัก
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	• ทุกฝ่าย/สำนัก
		ร้อยละ	> 2565	> 2566	> 2567	> 2568	> 2569	• ทุกฝ่าย/สำนัก
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงระบบการเดินทาง 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	ผพธ.

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนตามแนวสายทางรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงินและม่วง 	ร้อยละ	ร้อยละ	≥75	≥75	≥80	≥80	≥85	สสอ.
	○ สายสีน้ำเงินและม่วง	ร้อยละ	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	
	○ สายสีชมพูและสีเหลือง	ร้อยละ	≥65	≥65	≥70	≥70	≥75	
	○ สายสีส้ม (ศูนย์วัฒนธรรม-มีนบุรี (สุวินทวงศ์))	ร้อยละ	-	-	-	≥65	≥65	
<ul style="list-style-type: none"> • ระดับการรับรู้ของสาธารณะชนถึงบทบาทและภาพลักษณ์ของ รฟม. ที่เพิ่มขึ้น 	ร้อยละ	ร้อยละ	≥70	≥70	≥75	≥75	≥80	สสอ.
	○ ผลสำรวจด้านการรู้จัก	ร้อยละ	≥80	≥80	≥85	≥85	≥90	
	○ ผลสำรวจด้านความเชื่อถือ	ร้อยละ	≥80	≥80	≥85	≥85	≥90	
	○ จำนวนพันธมิตรทางยุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	ราย	+5	+5	+5	+5	+5	
<ul style="list-style-type: none"> • ความสำเร็จและจำนวนการเชื่อมโยงระบบในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการให้บริการ 	ร้อยละ	ร้อยละ	100	-	-	100	-	ฝกท.
	○ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการให้บริการ	ร้อยละ	100	-	-	100	-	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
2.2 การบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบายอย่างบูรณาการ	○ จำนวนการเชื่อมโยงของระบบฯ กับหน่วยงานภายนอก	ราย	-	+1	+2	-	+2	
	○ จำนวนการเชื่อมต่อระบบการทำงานภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัล	การเชื่อมต่อ	พัฒนาการเชื่อมต่อ	+1	+1	+1	+1	
	● ยกระดับคะแนนประเมิน ESG	ระดับคะแนน	Baseline	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	สสอ.
	● ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	● ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย
	● ความคืบหน้าของโครงการเพื่อสังคมในเมืองใหญ่ของประเทศ		≥30%	≥70%	100% ≥ 1 โครงการ	≥ 1 โครงการ	≥ 1 โครงการ	
	● ร้อยละของประชาชนและ/หรือหน่วยทางสังคมในกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการของ รฟม.	ร้อยละ	≥80	≥80	≥80	≥80	≥85	

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
2.3 การทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ความสำเร็จของการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	100	-	100	-	100	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทุกฝ่าย/สำนัก
3.1 ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> • ความสำเร็จการออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ รวมถึงคุณภาพ ความครบถ้วนของข้อมูลในการจัดเก็บ • ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานต่อระบบสารสนเทศในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Top 2 Boxes) 	ร้อยละ	100	100	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ผทท. • ทุกฝ่าย/สำนัก
3.2 การจัดทำมีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม.	ร้อยละ	100	100	100	100	100	<ul style="list-style-type: none"> • ผพร.

หมายเหตุ : สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ รฟม. สอดคล้องกับแผนบท CSR

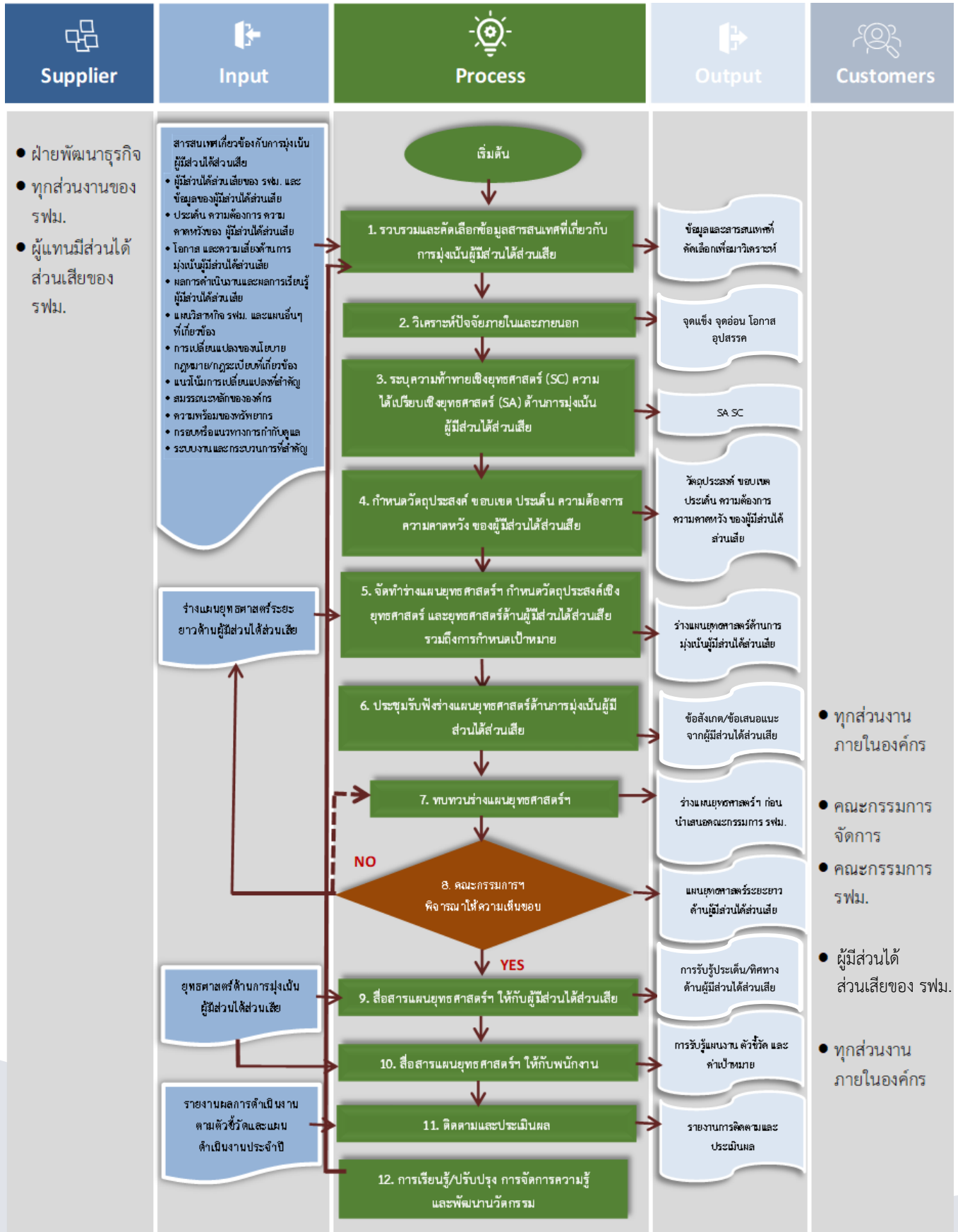
แนวคิดและแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

เพื่อส่งเสริมให้ รฟม. สามารถตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินภารกิจ/ธุรกิจ การแข่งขัน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และ บริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นต้น รวมถึงนโยบายสำคัญ เช่น ไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมด้วยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทางหรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กร

ดังนั้นเพื่อศึกษาและเรียนรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต นำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม สร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบทางลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน จึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และศึกษาทบทวนข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร วิเคราะห์ Value Chain และกรอบ Governance และ ระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ทั้งในภาพระดับองค์กรและระดับสายงาน/ฝ่าย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ที่ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งกำหนดแนวทางการวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ดังนี้



ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

1. ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องถึงระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน ของ รฟม. ให้การสนับสนุนข้อมูลให้แก่คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) เพื่อรวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่
 - รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่ผ่านมา
 - รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานของ รฟม. ที่ผ่านมา
 - ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ของ รฟม.
 - ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ รฟม.
 - โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน
 - ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
 - แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ของ รฟม.
 - การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ รฟม.
 - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร
 - เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
 - สมรรถนะหลักขององค์กร
 - ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
 - ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
2. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก และจัดทำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.
3. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) ระบุความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ รฟม.
4. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO) รวมถึงจัดทำร่างยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดค่าเป้าหมายในแต่ละยุทธศาสตร์ทั้งค่าเป้าหมายระยะยาว และระยะสั้น

6. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และรับฟังความคิดเห็น (Hearing) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อรับข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ
7. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) ทบทวนร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนนำเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณา
8. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) นำเสนอร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่คณะกรรมการ รพม. เพื่อพิจารณาเห็นชอบ
 - หากมีข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ให้ดำเนินการทบทวนร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ รพม. อีกครั้ง
 - หากผ่านการพิจารณา รพม. เตรียมดำเนินการในการสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับสมบูรณ์ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง
9. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อให้รับทราบแผนการดำเนินงาน/ทิศทางของ รพม. ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น
10. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย รวมถึงแผนงานประจำปี ให้กับพนักงาน เพื่อให้นำไปปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน
11. ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามผลดำเนินการและรายงานให้แก่คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) เพื่อรายงานแก่คณะกรรมการจัดการ และคณะกรรมการ รพม. ตามลำดับ
12. คณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.)) วิเคราะห์และรวบรวมปัญหา อุปสรรค และความสำเร็จในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการเรียนรู้/ปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรอบปีที่ผ่านมา

บทที่ 1 การศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่สำคัญ

ปัจจุบัน รฟม. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ จึงเน้นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. เพื่อการระบุถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเด็นต่างๆ โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศทั้งแบบปฐมภูมิผ่านการสัมภาษณ์ จัดประชุม/Workshop และการจัดทำแบบสอบถามหรือแบบฟอร์มเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศแบบทุติยภูมิผ่านการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่ผ่านมา

จากแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 – 2570 ของ รฟม. ได้จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ไว้ดังนี้

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

1.1.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานของ รฟม. ที่ผ่านมา

ในปี 2565 รฟม. ได้มีการทบทวนและรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก Value Chain ของกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานของ รฟม. ทั้งหมด และจัดทำเป็นข้อมูลสรุปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่าย/สำนัก และสำนักงานที่ขึ้นตรงกับผู้ว่าฯ และรองผู้ว่าฯ ตามโครงสร้างองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สำนักผู้ว่าฯ

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะกรรมการบริหาร 	คณะอนุกรรมการกั้นการจราจรวิสาหกิจ (สคร.)	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. ผู้บริหารระดับสูง รฟม. คณะกรรมการจัดการ 		<ul style="list-style-type: none"> ฝ่าย/สำนัก/สำนักงานต่างๆ ประธานคณะต่างๆ (ประธานคณะทำงานย่อยที่ถูกส่งเรื่องขึ้นมา) ส่วนงานเจ้าของระเบียบวาระการประชุม
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม (กองกฎหมาย) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม 	คณะรัฐมนตรี	หน่วยงานภายนอก (กรรมการผู้แทนหน่วยงาน,)
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			บุคคลภายนอก
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งผู้เทียบ			

สำนักตรวจสอบ

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการตรวจสอบ (AC) 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชา 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ (ผวก.) 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยรับตรวจ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งผู้เทียบ			

สำนักงานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ			
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม./ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยการทำงาน 		สำนัก/ฝ่าย
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงแรงงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กทม. พื้นที่ 5 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 12 (มีนบุรี) กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ		<ul style="list-style-type: none"> ที่ปรึกษาคำนวณความปลอดภัยโครงการก่อสร้างรถไฟ ผู้รับจ้างงานก่อสร้าง 	
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			

สำนักสื่อสารองค์กร

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. 		
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน(ผู้ว่าการ รฟม./ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. / ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กร) ผู้จัดการโครงการ เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของ รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหาร และพนักงาน รฟม. (รวมทั้งหมด) ฝ่ายต่างๆ ภายใน รฟม. เจ้าหน้าที่แผนกเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ราชการ สะดวก สำนักสื่อสารองค์กร (รท. ครส. สสอ.)
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> รัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม กระทรวงคมนาคม (กองสารนิเทศ) กระทรวงคมนาคม (กองตรวจราชการ) รัฐบาล/ภาครัฐ/หน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ผู้ส่งมอบ(ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา)/คู่ค้า (ผู้รับสัมปทาน) ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อร้องเรียน 		
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ประชาชนผู้ร้องเรียน ประชาชน ชุมชนตามแนวสายทาง 		
กลุ่มสื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> สื่อมวลชน 		

สำนักกฎหมาย

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะอนุกรรมการกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ที่เกี่ยวข้อง ส่วนงานภายในที่ทราบข้อเท็จจริง หน่วยงานภายในที่ทราบข้อเท็จจริง สำนักผู้ว่าการ
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถูกฟ้องคดี ผู้ฟ้องคดี

ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ			
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. รองผู้ว่าการฯ (บริหาร) ผู้ช่วยผู้ว่าการฯ ผู้อำนวยการฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ผอ.ฝถ.) 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการกองกรรมสิทธิ์ที่ดิน 1-3 (ผอ.กท. 1-3) ผู้อำนวยการกองสำรวจและประเมินราคา (ผอ.กสป.) ผู้อำนวยการกองแผนงานจัดการกรรมสิทธิ์ (ผอ.กผจ.) 	
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม 		
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม		<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถูกเวนคืน 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งผู้เทียบ			

สำนักนิติกรรม

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	คณะกรรมการ รฟม.		
กลุ่มบุคลากร รฟม.	ผู้ว่าการ รฟม./	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. 	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		<ul style="list-style-type: none"> คณะรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM)		<ul style="list-style-type: none"> ที่ปรึกษา ผู้รับจ้าง/ผู้รับสัมปทาน
กลุ่มลูกค้า			

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		คณะกรรมการ รฟม. (Board)	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	ผู้บริหารระดับสูง ฝ่าย/สำนัก (ผู้ใช้และผู้เผยแพร่ข้อมูล) คณะกรรมการจัดทำร่าง TOR คณะกรรมการ พิจารณาผล/ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ คณะทำงานเทคโนโลยีดิจิทัล ของ รฟม. คณะกรรมการบริหารระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ	คณะกรรมการจัดการ (MC) คณะอนุกรรมการบริหาร (Excom)	พนักงานของ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			กรมบัญชีกลาง
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	บริษัทผู้รับจ้าง		บริษัทผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้รับจ้างในการจัดหา/พัฒนา และบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ บริษัทภายนอกที่ได้สำรวจราคาตามท้องตลาด
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (บุคคลภายนอก)
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			

ฝ่ายจัดซื้อและบริการ

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	• คณะกรรมการ รฟม.		
กลุ่มบุคลากร รฟม.	• ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ผู้ว่าการ รฟม./ รองผู้ว่าการ รฟม.(บริหาร)/ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม./ ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อและบริการ	• ส่วนงานภายใน รฟม. ที่ขอซื้อของจ้าง • คณะกรรมการร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อหรือจ้าง • คณะกรรมการซื้อหรือจ้าง/คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ • คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	• ฝ่ายบัญชีและการเงิน • สำนักกฎหมาย • สำนักสื่อสารองค์กร • ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		• สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) • กระทรวงคมนาคม (คค.) • คณะรัฐมนตรี (ครม.) • กรมบัญชีกลาง • คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ	
กลุ่มการเงิน			• สถาบันการเงินที่ออกหลักประกันการเสนอราคา • สถาบันการเงินที่ออกหลักประกันสัญญา
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	• คู่ค้า	• ผู้ประกอบการ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการ ผู้รับจ้าง	
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			
กลุ่มสื่อมวลชน	• สื่อมวลชน		
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	คณะกรรมการ รฟม.	คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์	คณะอนุกรรมการกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม./ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. ฝ่าย/สำนัก ใน รฟม. พนักงาน รฟม. 		
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	กระทรวงคมนาคม	
กลุ่มการเงิน			ผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			

ฝ่ายธุรกิจบัตรโดยสาร

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		คณะกรรมการ รฟม.	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	ผู้ว่าการ รฟม./		<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการจัดการ สำนักผู้ว่าการ สำนักนิติกรรม ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายบัญชีและการเงิน
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการนโยบายระบบตั๋วร่วม (คนต.) 	<ul style="list-style-type: none"> คณะรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม 	กรมบัญชีกลาง
กลุ่มการเงิน			หน่วยงานภาคธนาคาร
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการเครื่อง EDC หน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมระบบบัตรโดยสาร
กลุ่มลูกค้า			

ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะอนุกรรมการบริหาร คณะอนุกรรมการบริหาร/คณะอนุกรรมการ (GRC) 		
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ ผู้บริหารระดับสูง (ระดับรอง ผู้ช่วย) คณะทำงานจัดทำแผนดำเนินงานและบริหารความเสี่ยงระดับองค์กร คณะกรรมการกำกับและบริหารงานตามหลักเกณฑ์การประเมิน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (CBEs SC) คณะกรรมการจัดการ (Management Committee) 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการควบคุมภายใน คณะกรรมการบริหารระบบบริหารคุณภาพ Risk Owner (ระดับองค์กร ระดับสายงาน ระดับแผนปฏิบัติการ) 	<ul style="list-style-type: none"> ทุกฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร(สนข.) 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) 	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงบประมาณ
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ		<ul style="list-style-type: none"> MASCI (หน่วยงานภายนอกที่ออกใบ Certification ISO) 	

ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. 		
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. 		<ul style="list-style-type: none"> Project Team
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม 	<ul style="list-style-type: none"> การประปานครหลวง (กปน.) การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) กรุงเทพมหานคร (กทม.) คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับจ้างงานโยธา ที่ปรึกษาโครงการ
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			<ul style="list-style-type: none"> ผู้ถูกเวนคืน ผู้สัญจรตามแนวสายทาง ชุมชนตามแนวสายทางก่อสร้าง
กลุ่มสื่อมวลชน			

ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. 		<ul style="list-style-type: none"> Project Team
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานเจ้าของพื้นที่ เช่น กทม. ทล. และหน่วยงานในสังกัด เป็นต้น หน่วยงานสาธารณสุขโลก 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับจ้างงานโยธา/ ผู้รับสัมปทาน ที่ปรึกษาโครงการ
กลุ่มลูกค้า			

ฝ่ายบัญชีและการเงิน

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		คณะกรรมการ รฟม.	คณะอนุกรรมการต่างๆ
กลุ่มบุคลากร รฟม.		ส่วนงานภายใน รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.) ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.) ฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน (ฝกท.) พนักงาน รฟม.ทุกคน
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 	<ul style="list-style-type: none"> กระทรวงคมนาคม สำนักงานประมาณ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 	
กลุ่มการเงิน	ธนาคารผู้ให้กู้เงิน	JICA	
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	ผู้รับจ้างงานโยธา และที่ปรึกษา โครงการรถไฟฟ้ามหานคร		บริษัท/องค์กร/บุคคลภายนอกที่ทำสัญญาหรือทำงานให้กับ รฟม. และต้องได้รับเงินค่าวัสดุ/ค่าตอบแทน/ค่าจ้างจาก รฟม.

สำนักงานพัฒนาระบบงาน

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะอนุกรรมการบริหาร (Excom) 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.		<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. รองผู้ว่าการ รฟม. ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. คณะทำงาน KM&IM 	
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			

ฝ่ายปฏิบัติการ

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ			
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา พนักงาน ฝปก. 		- ฝ่าย/สำนัก ภายใน รฟม.
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทผู้รับสัมปทาน (BEM) Net cost บริษัทผู้รับสัมปทาน (BEM) Gross cost บริษัท มาร์จินอล จำกัด ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า 		
กลุ่มลูกค้า	- ผู้สนใจเข้ารับการฝึกอบรม (ภายนอก,ภายใน)		- ผู้ใช้บริการ (อาคารและลานจอด,ผู้ใช้รถไฟฟ้า)
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			

ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คกก.รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> คชก. กก.วล. 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผวก./รผก./ผชก./ผอ.ฝพค. 	<ul style="list-style-type: none"> รผป./รผว./รผบ./รผง. 	<ul style="list-style-type: none"> ฝจบ/ฝวส/ฝรฟ/ฝกท/ฝสก/ฝสอ/ฝบค.1/ฝบค.2/ฝชง/ฝปอ/ฝปก/ฝพช/ฝรภ.
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		<ul style="list-style-type: none"> กรม/รพค. สคร./สศช./คค./ชร./สผ. 	
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			

ฝ่ายระบบรถไฟฟ้า

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ น.36 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการโครงการรถไฟฟ้า (สายสีส้มตะวันออก, สายสีม่วงใต้) ผู้อำนวยการโครงการรถไฟฟ้า (สายสีเหลืองและสายสีชมพู) ผู้ว่าการ รฟม. รองผู้ว่าการฯ (ปฏิบัติการ) คณะกรรมการตรวจการจ้างที่ปรึกษา คณะกรรมการตรวจจ้างงานสัมปทาน คณะกรรมการคัดเลือกที่ปรึกษา กระทรวงคมนาคม 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการร่างขอบเขตงาน คณะกรรมการคัดเลือกที่ปรึกษา ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมกรรม
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ		<ul style="list-style-type: none"> ที่ปรึกษาควบคุมงานระบบรถไฟฟ้า (MESC) 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับจ้างงานระบบรถไฟฟ้า (ผู้รับสัมปทาน) ที่ปรึกษาจัดทำเอกสารข้อกำหนดเพื่อคัดเลือกผู้รับจ้างและผู้รับสัมปทานงานระบบรถไฟฟ้า (BMTO, BMTP, EBM, NBM) ที่ปรึกษากำกับการดำเนินงานโครงการ ที่ปรึกษางานศึกษา ที่ปรึกษาควบคุมงานระบบรถไฟฟ้า
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			

ฝ่ายพัฒนารูขี

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ		<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะอนุกรรมการบริหาร (Excom) 	
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารูขี ผู้ว่าการ รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการจัดการ (MC) คณะกรรมการร่าง TOR, คณะกรรมการดำเนินงานจ้าง, คณะกรรมการตรวจรับ ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. รองผู้ว่าการฯ (ปฏิบัติการ) ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝ่าย.) ฝ่ายบัญชีและการเงิน (ฝ่าย.) คณะกรรมการตรวจการจ้าง ผู้มีอำนาจลงนามในบันทึกหนังสืออนุญาตและสัญญา 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฝ่าย.) ฝ่ายพัฒนารูขี (ฝ่าย.) ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (ฝ่าย.) ฝ่ายปฏิบัติการ (ฝ่าย.) ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและผู้ภัย (ฝ่าย.) ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ฝ่าย.1), ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ฝ่าย.2)
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		<ul style="list-style-type: none"> สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สปร.) / IRDP กระทรวงคมนาคม (คค.) คณะรัฐมนตรี (ครม.) 	<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> BEM บริษัทผู้รับจ้าง บริษัทที่ปรึกษา ผู้ออกอนุญาตเชื่อมต่อ
กลุ่มลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า 		<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ ผู้ใช้บริการ/เจ้าของทรัพย์สิน ผู้ประกอบการใกล้เคียงพื้นที่ข้อใช้ประโยชน์ ผู้เช่าพื้นที่ของ รฟม.
กลุ่มชุมชน ประชาสังคม			<ul style="list-style-type: none"> ผู้ยื่นความประสงค์ขอใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.

ฝ่ายวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ			
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการกำหนด TOR คณะกรรมการตรวจการจ้าง ผู้ว่าการ รฟม. 	<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายจัดซื้อและบริการ (ฝจบ.) ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (ฝบก.1) ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 2 (ฝบก.2) ฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ฝพค.) 	
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับจ้างโครงการรถไฟฟ้า ผู้รับจ้างโครงการภายใน รฟม. ที่ปรึกษาโครงการ ที่ปรึกษาออกแบบ ผู้ผลิต
กลุ่มลูกค้า			
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม	<ul style="list-style-type: none"> กรมศิลปากร (ผู้ได้รับผลกระทบจากการออกแบบ/เวนคืน) 		
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			

ฝ่ายรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย

Stakeholders	Sub-Stakeholders		
	สำคัญมาก (A) ***	สำคัญ (B) **	สำคัญน้อย (C) *
กลุ่มคณะกรรมการ			
กลุ่มบุคลากร รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชา ผู้ว่าการ รฟม. รองผู้ว่าการ/ผู้ช่วยผู้ว่าการฯ (รฟป./ผชก.) 		<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบัญชีและการเงิน
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ			<ul style="list-style-type: none"> หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มการเงิน			
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ			<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับสัมปทาน
กลุ่มลูกค้า			<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้านานคร สายฉลองรัชมงคล และ สายฉลองรัชธรรม ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.
กลุ่มชุมชน ประชาชนสังคม			
กลุ่มสื่อมวลชน			
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ			


1.1.3 ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ของ รฟม.

ที่ผ่านมา รฟม. มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ Stakeholder Profile อย่างเป็นระบบ มีการเก็บข้อมูลการติดต่อ ประสานงาน และการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงาน เช่น ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า เป็นต้น มีการศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมความคิดเห็นของแต่ละส่วนงานระดับฝ่าย/สำนักงานทั้งหมดของ รฟม. โดยมีฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ของ รฟม. โดยมีรายละเอียดองค์ประกอบตามตัวอย่าง ดังนี้

Stakeholders Profile ของ รฟม. (หน่วยงาน)			
ชื่อหน่วยงาน: บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (เป็เอ็มเอ็น)		กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	กลุ่มลูกค้า
วันสถาปนาองค์กร	25 กุมภาพันธ์ 2552	ระดับความสัมพันธ์ปัจจุบัน:	การร่วมมือกัน
ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงานต่อ รฟม.	นายสมบัติ กิจจาลักษณ์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง:	การร่วมมือกัน
ผู้ประสานงานติดต่อกับ รฟม.	นายภควัต ธนบุญไพศาล	วันที่ระบุข้อมูล:	24 สิงหาคม 2565
เบอร์ติดต่อผู้ประสานงาน:	06 4536 5456		
ที่อยู่หน่วยงาน:	832 ถนนสุทธิสาร แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร		
เบอร์ติดต่อหน่วยงาน:	0 2690 8200		
บทบาทความสัมพันธ์ต่อ รฟม.	ความต้องการ/ความคาดหวังสำคัญที่หน่วยงานต้องการจาก รฟม.	ความต้องการ/ความคาดหวังสำคัญที่ รฟม. ต้องการจากหน่วยงาน	หน่วยงานของ รฟม. ที่รับผิดชอบ
ลูกค้าเข้าพื้นที่กับ รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> - ได้พื้นที่เช่าตามที่ได้แจ้งความประสงค์ - ได้รับข้อมูลการเช่าพื้นที่ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือแจ้งความประสงค์เข้าพื้นที่ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน 	กองวางแผนธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

Stakeholders Profile ของ รฟม. (หน่วยงาน)			
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
วันสถาปนาองค์กร	18 กันยายน พ.ศ. 2458	ระดับความสัมพันธ์ปัจจุบัน:	สำคัญ
ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงานต่อ รฟม.	ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง:	การร่วมมือกัน
ผู้ประสานงานติดต่อกับ รฟม.	นางสุกัญญา บุญรักษ์ (หัวหน้าผู้ปฏิบัติงาน)	วันที่ระบุข้อมูล:	25 สิงหาคม พ.ศ. 2565
เบอร์ติดต่อผู้ประสานงาน:	02 271 8146 (สำนักงานตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุ ที่ 12)		
ที่อยู่หน่วยงาน:	ถนนพระราม 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. 10400		
เบอร์ติดต่อหน่วยงาน:	02 271 8000		
บทบาทความสัมพันธ์ต่อ รฟม.	ความต้องการ/ความคาดหวังสำคัญที่หน่วยงานต้องการจาก รฟม.	ความต้องการ/ความคาดหวังสำคัญที่ รฟม. ต้องการจากหน่วยงาน	หน่วยงานของ รฟม. ที่รับผิดชอบ
<ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบรายงานงบการเงินของ รฟม. • ร่วมประชุมในการวางแผนตรวจสอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • รฟม. นำส่งรายงานงบการเงินที่ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานบัญชี • รฟม. นำงบประมาณที่ได้รับไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ /ไม่มีกรทุจริต • รฟม. ดำเนินการตามกฎหมาย /ระเบียบข้อบังคับ /นโยบายต่างๆ ที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> • สตง. ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อ ช่วยปรับปรุงการดำเนินงานในองค์กร • รฟม. ได้รับการรับรองรายงานงบการเงิน /รายงานงบทางการเงินของ รฟม. มีความน่าเชื่อถือ 	

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile) ของ รฟม. (บุคคล)



ชื่อ นายสรารัฐ ทรงศิริไฉ
ตำแหน่ง ประธานกรรมการ รฟม.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : คณะกรรมการ รฟม.
ระดับความสัมพันธ์ปัจจุบัน : การร่วมมือกัน
ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง : ระดับสูง
ที่อยู่ : กรมทางหลวง 2/486 ถนนศรีอยุธยา
แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400
เบอร์ติดต่อ : 02 354 6800
E-mail : -
Line : -
ประวัติการศึกษา :
ปริญญาโท - วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (ขนส่ง)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปริญญาตรี - วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการทำงาน :
อธิบดีกรมการขนส่งทางบก (2562)
ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (2561 - 2562)
ผู้ตรวจราชการกระทรวง กว่าการคมนาคม (2560 - 2561)
รองอธิบดีกรมทางหลวง (ฝ่ายบำรุงทาง) (2557 - 2560)
รองอธิบดีกรมทางหลวง (ฝ่ายวิชาการ) (2556 - 2557)

บทบาทความสัมพันธ์ต่อ รฟม. <ul style="list-style-type: none"> ประธานกรรมการ รฟม. 	จุดประสงค์ที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้การประชุมคณะกรรมการ รฟม. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 	บุคลากรของ รฟม. ที่สนิท <ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ รฟม. 	ความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น (ถ้ามี) <ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. ผู้บริหารกระทรวงคมนาคม
ผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest) ที่มีกับ รฟม. (ถ้ามี) <ul style="list-style-type: none"> - 	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน ในการสร้างความสัมพันธ์ ที่ผ่านมาก 3 ปี แยกตามปี <ul style="list-style-type: none"> ปี 2563 : กำหนดวันประชุมคณะกรรมการ รฟม. ประจำปี ปี 2564 : กำหนดวันประชุมคณะกรรมการ รฟม. ประจำปี และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ปี 2565 : กำหนดวันประชุมคณะกรรมการ รฟม. ประจำปี และลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานขององค์กร 	ระดับความสัมพันธ์กับบุคลากร รฟม. <ul style="list-style-type: none"> ระดับสูง 	
กิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> การประชุมงานกับประธานกรรมการ รฟม. เพื่อพิจารณากำหนดวันประชุมคณะกรรมการ รฟม. ประจำปี ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร 		ความชอบ/งานอดิเรก (Lifestyle) <ul style="list-style-type: none"> - 	ปัญหาอุปสรรคในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา <ul style="list-style-type: none"> -
ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ถ้ามี) <ul style="list-style-type: none"> - 	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์ปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความสำเร็จของการประชุมได้ตามปฏิทินการประชุมของคณะกรรมการ รฟม. ร้อยละความสำเร็จของการจัดระเบียบวาระได้ตามกำหนดเวลา 	ผู้รับผิดชอบของ รฟม. ในการสร้างความสัมพันธ์ในปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> ผอ.สพว. (ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ รฟม.) 	วันที่ระบุข้อมูล 24 สิงหาคม 2565

ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Profile) ของ รฟม. (บุคคล)



ชื่อ นายธีรภัทร ประเสริฐติ
ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ รฟม.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : คณะกรรมการระดับความสัมพันธ์ปัจจุบัน : สำคัญมาก
ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง : การร่วมมือกัน
ที่อยู่ :
เบอร์ติดต่อ :
E-mail :
Line :
ประวัติการศึกษา :
ปริญญาเอก Conservation Biology (ชีววิทยาเชิงอนุรักษ์), University of Minnesota, USA
ปริญญาโท วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน : ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

บทบาทความสัมพันธ์ต่อ รฟม. <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบการดำเนินงานของ รฟม. 	จุดประสงค์ที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้การประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 	บุคลากรของ รฟม. ที่สนิท <ul style="list-style-type: none"> ... 	ความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น (ถ้ามี) คณะกรรมการตรวจสอบ.... <ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ รฟม. คณะกรรมการตรวจสอบ (AC)
ผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest) ที่มีกับ รฟม. (ถ้ามี) <p>ไม่มี</p>	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน ในการสร้างความสัมพันธ์ ที่ผ่านมาก 3 ปี แยกตามปี <ul style="list-style-type: none"> ปี 65 : นำเสนอแผนการตรวจสอบประจำปี และรายงานผลการตรวจสอบภายใน 	ระดับความสัมพันธ์กับบุคลากร รฟม. <ul style="list-style-type: none"> ... 	
กิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> นำเสนอแผนการตรวจสอบประจำปี และรายงานผลการตรวจสอบภายใน 		ความชอบ/งานอดิเรก (Lifestyle) <ul style="list-style-type: none"> 	ปัญหาอุปสรรคในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา <p>ไม่มี</p>
ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ถ้ามี) <p>ภาษา : ... ศาสนา : ... อื่นๆ : ...</p>	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์ปัจจุบัน <p>ได้รับรายงานผลการประชุมตามระเบียบวาระการประชุมได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	ผู้รับผิดชอบของ รฟม. ในการสร้างความสัมพันธ์ในปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> ผอ.สสส. (เลขาธิการคณะกรรมการตรวจสอบ รฟม.) 	วันที่ระบุข้อมูล 25 สิงหาคม พ.ศ. 2565

1.1.4 ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ รฟม.

ในปี 2565 จากการรวบรวมความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ รฟม. และความต้องการ ความคาดหวังที่ รฟม. มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงปัญหา/อุปสรรคที่ผ่านมาระหว่างการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รวบรวมจากส่วนงานระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานของ รฟม. รวมถึงการสัมภาษณ์และข้อมูลจากการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสรุปตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

กลุ่มคณะกรรมการ มีความต้องการ ความคาดหวังในการกำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพที่สูงสุดของ รฟม.

กลุ่มบุคลากร รฟม. มีความต้องการ ความคาดหวังในการเป็นบุคลากรและหน่วยงานภายในของ รฟม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ

กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ มีความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ

กลุ่มการเงิน มีความต้องการ ความคาดหวังในการเจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไข การรับ-จ่ายเงิน

กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ

กลุ่มลูกค้า มีความต้องการ ความคาดหวังที่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า

กลุ่มชุมชน ประชาสังคม มีความต้องการ ความคาดหวังเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กลุ่มสื่อมวลชน มีความต้องการ ความคาดหวังให้ รฟม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

อย่างไรก็ตามพบว่าทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน และการสื่อสารข้อมูลต่างๆ จาก รฟม.

1.1.5 โอกาส และความเสียด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กรด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

ในปี 2565 รฟม. มีการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยได้กำหนดความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญกับการไม่บรรลุตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของ รฟม. เป็นหนึ่งในส่วนในการพิจารณาแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน และจัดทำประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน ครบทุกส่วนงาน และรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงทั้งหมดเพื่อพิจารณาบริหารจัดการความเสี่ยงตามแนวทางคู่มือบริหารความเสี่ยงของ รฟม. รวมถึงมาจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) หรือแผนบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน

นอกจากนั้น รฟม. ได้ดำเนินการทบทวนกระบวนการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยในปี 2565 ได้มีการปรับปรุงแนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และแนวทางการกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และได้สื่อสารและจัดประชุมเชิงปฏิบัติการระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงานอย่างครบถ้วน รวมถึงมีการทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนากรอบ SM Governance และ ระบบงาน (Work System) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ที่เกี่ยวกับบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระยะยาวและระยะสั้น

1.1.6 แผนวิสาหกิจ ของ รฟม. และแผนแม่บทที่สำคัญ

แผนวิสาหกิจปีงบประมาณ 2566-2570

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รฟม. ได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2566 – 2570 โดยมุ่งเน้นพิจารณาความสอดคล้องในการดำเนินงานกับทิศทางเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) นโยบายและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของภาครัฐที่เกี่ยวข้อง นโยบาย ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นจากหน่วยงานกำกับ (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, กรกฎาคม 2565) เพื่อนำมาปรับแก้ไขตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ ให้มีการสะท้อนพัฒนาการ ที่ต่อเนื่องของ รฟม. มีการปรับ Business Model Canvas ในส่วนของ Value Propositions เพื่อให้สอดคล้องกับตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ใหม่ที่ได้ปรับแก้ไข มีการปรับแก้ไขกรอบยุทธศาสตร์ ให้เป็น 6 ยุทธศาสตร์ 3 Strategic Objectives และ 8 Strategic Goals รวมถึงมีการปรับแก้ไขกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

◆ วิสัยทัศน์ (Vision)

“ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”

เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายและการดำเนินงานของ รฟม. ที่ถูกยกระดับให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการบูรณาการกับทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้เกิดการ “ร่วม” ดำเนินงานที่แท้จริงในการ “ยกระดับเมือง” ตามบทบาทภารกิจของ รฟม. คือการสร้าง และพัฒนา “โครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน” เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมือง อีกทั้ง รฟม. มีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านรถไฟฟ้ามากกว่า 30 ปี จึงส่งผลให้ รฟม. เป็นองค์กรที่มีองค์ความรู้ และสามารถนำมาพัฒนาเป็น “นวัตกรรม” ที่สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้บรรลุประสิทธิผล อีกทั้งยังสามารถดำเนินกิจการด้านรถไฟฟ้าได้อย่างสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิด “ความยั่งยืน” โดยดำเนินการภายใต้ความใส่ใจในการรักษาคุณภาพระหว่างมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

“ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”



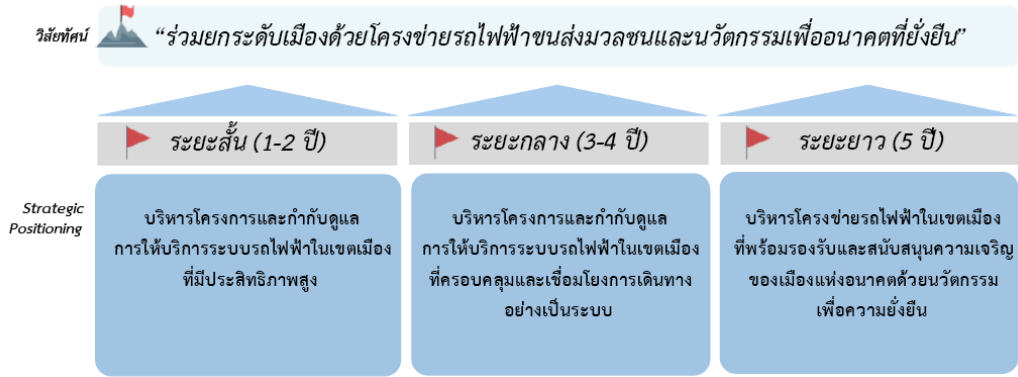
ภาพที่ 2.4 - 1 : วิสัยทัศน์ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570

◆ ภารกิจ

จากการทบทวนข้อมูลภารกิจขององค์กรตามแผนวิสาหกิจ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 ร่วมกับข้อมูลปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงาน จึงได้มีการกำหนดภารกิจของ รฟม. ขึ้นใหม่ใน 5 ภารกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ตามแผนวิสาหกิจ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 ดังนี้

- 1) กำกับการศึกษา ออกแบบ และก่อสร้าง เพื่อขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ยกระดับและเชื่อมโยงระบบการบริการร่วมกับขนส่งมวลชนที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับประสบการณ์การเดินทางให้ประชาชน
- 3) พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ชุมชน และทิศทางการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
- 4) ถ่ายทอดองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และต่อยอดเป็นนวัตกรรมสนับสนุนระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของประเทศ
- 5) พัฒนาบุคลากรและองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง สร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วนเพื่อร่วมดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างยั่งยืน

◆ ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)



ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะสั้น (1-2 ปี):
 “บริหารโครงการและกำกับดูแลการให้บริการระบบรถไฟฟ้าในเขตเมืองที่มีประสิทธิภาพสูง”

คำอธิบาย: ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะสั้นของ รฟม. ที่กำหนดไว้ข้างต้นนั้น สะท้อนเป้าหมายย่อยที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จ ในด้านการยกระดับ *ประสิทธิภาพ* ของการดำเนินงานในปัจจุบันให้สูงขึ้น โดยพัฒนาต่อจากผลการดำเนินการเดิม ซึ่งสามารถพิจารณาตีความประสิทธิภาพในการดำเนินงานหลายส่วน โดยมีค่าสำคัญ ที่เปรียบเสมือนเป้าหมายย่อยๆ ที่ต้องบรรลุให้สำเร็จ เพื่อไปถึงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะสั้นที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น “ความตรงต่อเวลา (On-time)” “คุณภาพ (Quality)” “ความสะดวกสบาย (Convenient)” “เป็นที่พึงพอใจ (Desirable)” และ “ปลอดภัย (Secure)”

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะกลาง (3-4 ปี):
 “บริหารโครงการและกำกับดูแลการให้บริการระบบรถไฟฟ้าในเขตเมือง ที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงการเดินทางอย่างเป็นระบบ”

คำอธิบาย: ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะกลางของ รฟม. ที่กำหนดไว้ข้างต้นนั้น สะท้อนเป้าหมายย่อยที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จ ในด้าน *การให้บริการระบบรถไฟฟ้าในเขตเมืองที่ครอบคลุม และเชื่อมโยงการเดินทางอย่างเป็นระบบ* โดยสามารถพิจารณาตีความเพิ่มเติม โดยมีค่าสำคัญ ที่เปรียบเสมือนเป้าหมายย่อยๆ ที่ต้องบรรลุให้สำเร็จ เพื่อไปถึงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะกลางที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น “ความครอบคลุม (Coverage)” “การเชื่อมต่ออย่างแนบสนิท (Seamless)” “การให้บริการอย่างครอบคลุม (Inclusive)” และ “อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green)”

ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะยาว (5 ปี):
 “บริหารโครงข่ายรถไฟฟ้าในเขตเมืองที่พร้อมรองรับและสนับสนุนความเจริญของเมืองแห่งอนาคตด้วยนวัตกรรม เพื่อความยั่งยืน”

คำอธิบาย: ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะยาวของ รฟม. ที่กำหนดไว้ข้างต้นนั้น สะท้อนเป้าหมายย่อยที่ต้องดำเนินการให้สำเร็จ ในด้านการ *รองรับและสนับสนุนความเจริญของเมืองแห่งอนาคต* ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า รฟม. มองบทบาทในระยะยาวมากกว่าการขับเคลื่อนในระดับเฉพาะหน่วยงาน รฟม. แต่ยังมีมองถึงการพัฒนาคะแนนความเจริญขององค์ประกอบของพื้นที่โดยรอบด้วยเช่นกัน สามารถพิจารณาตีความเพิ่มเติม โดยมีค่าสำคัญที่เปรียบเสมือนเป้าหมายย่อยๆ ที่ต้องบรรลุให้สำเร็จ เพื่อไปถึงตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในระยะยาวที่กำหนดไว้ ยกตัวอย่างเช่น “ความยั่งยืน (Sustainable)” “องค์ความรู้/ปัญญา (Intellectual)” “นวัตกรรม (Innovation)” และ “ชุมชนและระบบนิเวศ (Community & Ecosystem)”

◆ ค่านิยมร่วม



ซึ่งประกอบด้วยคำที่มีความหมายสะท้อนถึงพันธกิจ วิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม อีกทั้งยังเป็นการกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกันของบุคลากร รฟม. ต่อไปในอนาคต ดังนี้

องค์ประกอบของค่านิยม	รายละเอียด
R : Resilient ความยืดหยุ่น พร้อมปรับตัว	<ul style="list-style-type: none"> ➢ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งที้อาจเกิดขึ้นในอนาคตที่อยู่เสมอ โดยเฉพาะการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน ➢ รู้จักและสามารถรับผิดชอบตนเองได้ ➢ มองนอกกรอบ กล้าตัดสินใจ บนฐานข้อมูลสนับสนุนที่ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ➢ เรียนรู้จากความผิดพลาด และสามารถแสวงหาโอกาส หรือแนวทางใหม่อย่างรวดเร็ว/ ล้มไวลุกไว
A : Aware ความใส่ใจและตระหนักรู้	<ul style="list-style-type: none"> ➢ คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปัจจัยแวดล้อมอย่างครอบคลุมในขั้นตอนการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ➢ เปิดมุมมองความใส่ใจและความรับผิดชอบต่อผู้คนแวดล้อม ไม่เพียงแต่ผู้รับบริการแต่รวมถึงประชาชน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ➢ มีความสามารถในการเชื่อมโยงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกด้านต่างๆ กับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้
P : Professional มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพ ➢ สามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้

องค์ประกอบของค่านิยม	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ มุ่งเน้นการดำเนินงานที่สร้างประโยชน์เพื่อประชาชนเป็นสำคัญ
<p>I : Integrated ความสามารถในการสร้าง ความร่วมมืออย่างบูรณาการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สามารถในการทำงาน การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ข้ามสายงาน และข้ามวัย โดยมุ่งทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ➤ แสวงหาโอกาสการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบริหารความสัมพันธ์ในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างก้าวกระโดด
<p>D : Determined ความมุ่งมั่นและตั้งใจจริง</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งมั่น ต่อการดำเนินงานให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อ ➤ มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าอย่างละเอียด รอบคอบ ➤ มีความรู้ลึกในสิ่งที่ทำ พร้อมทั้งหมั่นแสวงหาความรู้และโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร ➤ มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก โดยมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

◆ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives)

จากความสำเร็จและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดขึ้น เมื่อนำพิจารณาร่วมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และค่านิยมร่วม ดังรายละเอียดข้างต้น ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นตามทิศทางขององค์กรที่กำหนดในวิสัยทัศน์ ซึ่งสามารถกำหนดขึ้นเป็นวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรใน 3 ประเด็น ดังนี้

SO1 M: Modernize inclusively

การพัฒนาองค์กรด้วยแนวคิดและเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งการพัฒนาต้องพิจารณาทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง โดยการพัฒนาในกลุ่มนี้มุ่งเน้นไปที่งานบริการ การพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และการพัฒนาพื้นที่ตามภารกิจที่ 2 ยกระดับและเชื่อมโยงระบบการบริการร่วมกับขนส่งมวลชนที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับประสบการณ์ การเดินทางให้ประชาชน และภารกิจที่ 3 พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องและร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ชุมชน และทิศทางการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับประชาชนในเมือง ประชาชนรอบแนวเส้นทางรถไฟฟ้า รวมไปถึงผู้ใช้บริการ ซึ่งการดำเนินงานในส่วนนี้จำเป็นต้องมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ และการอำนวยความสะดวกของทุกกลุ่มทุกคน ทุกช่วงวัย ตามแนวคิดความครอบคลุมของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม (Inclusivity) เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับเมืองอย่างยั่งยืน ตามที่ได้กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์

SO2 R: Reinvent continuously

การดำเนินงานตามภารกิจเดิมด้วยรูปแบบใหม่ เป็นภารกิจหลักที่ทาง รฟม. ดำเนินงานมาตั้งแต่การจัดตั้งองค์กรจนมีความเชี่ยวชาญและสั่งสมขึ้นเป็นองค์ความรู้ทางด้านโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ ภารกิจที่ 1 กำกับการศึกษาออกแบบและก่อสร้าง เพื่อขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอย่างมีประสิทธิภาพ และภารกิจที่ 4 ถ่ายทอดองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และต่อยอดเป็นนวัตกรรมสนับสนุนระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของประเทศ ซึ่งภารกิจที่ 1 นั้นเป็นการดำเนินงานของ รฟม. ที่มีอยู่เดิม แต่ต้องมีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนภารกิจที่ 4 เป็นการต่อยอดประสบการณ์ องค์ความรู้ต่างๆ ที่ทาง รฟม. ได้ดำเนินงานอยู่ในรูปแบบใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาขึ้นเป็นนวัตกรรม ให้เกิดมูลค่าเพิ่มและต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับการดำเนินงานขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

SO3 T: Transform professionally

การเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เกิดการพัฒนาอย่างมืออาชีพ และเป็นทีภาคภูมิขององค์กรและประเทศ นอกจากการดำเนินงานในธุรกิจหลักขององค์กร ทั้งในด้านการกำกับดูแลงานก่อสร้าง เติมนรถ และงานบริการ รวมไปถึงการพัฒนาธุรกิจ และการพัฒนาพื้นที่แล้ว ภารกิจสนับสนุนขององค์กรทั้งในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสารและพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร การบริหารงานบุคคล และการบริหารความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เป็นภารกิจสนับสนุนที่เป็นรากฐานสำคัญขององค์กรที่จะสามารถผลักดันการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งตรงกับภารกิจที่ 5 พัฒนาบุคลากรและองค์กร รวมไปถึงการปรับโครงสร้างองค์กร

กฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (รวมถึง พ.ร.บ. รพม. 2543) ให้เกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพสูง มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วน ที่จะร่วมดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างยั่งยืน

◆ เป้าประสงค์ (Goals)

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด
G1. เชื่อมโยงระบบการเดินทางและพัฒนาบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดี	1.1) ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงระบบการเดินทาง 1.2) อัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเส้นทางที่เพิ่มขึ้น
G2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และธุรกิจเพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้องค์กร	2.1) ความสำเร็จและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการใหม่ 2.2) ร้อยละของรายได้จากธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่เพิ่มขึ้นต่อปี
G3. พัฒนาพื้นที่โครงข่ายรถไฟฟ้าควบคู่กับการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ภายใต้หลักคิด TOD	3.1) ความคืบหน้าของโครงการเพื่อสังคมในเมืองใหญ่ของประเทศ 3.2) ร้อยละของประชาชนและ/หรือหน่วยงานสังคมในกลุ่มเป้าหมาย ที่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการของ รพม.
G4. พัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน	4.1) ร้อยละของโครงการที่สำเร็จตามแผนการก่อสร้างและการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าสายต่างๆ 4.2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนตามแนวสายทางรถไฟฟ้า รพม. เฉลี่ยต่อปี
G5. สร้างนวัตกรรมระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ต่อยอดองค์ความรู้ และสร้างคุณค่าในการดำเนินงาน	5.1) จำนวนนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาและนำมาใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นในแต่ละปี
G6. ยก ระดับ ภาพ ลั ก ษณ์ และ บริ หาร ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	6.1) ระดับการรับรู้ของสาธารณชนถึงบทบาทและภาพลักษณ์ของ รพม. ที่เพิ่มขึ้น 6.2) จำนวนพันธมิตรทางยุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นในแต่ละปี
G7. พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับการดำเนินงานและสนับสนุนระบบการให้บริการอย่างบูรณาการ	7.1) ความสำเร็จและจำนวนการเชื่อมโยงระบบในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการให้บริการ 7.2) จำนวนการเชื่อมต่อระบบการทำงานภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัล
G8. พัฒนาการบริหารองค์กรให้พร้อมรับการขยายงาน และการเปลี่ยนแปลงอย่างมีธรรมาภิบาล	8.1) ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะ 8.2) ระดับความผูกพันของบุคลากร 8.3) ผลผลิตภาพองค์กรรวมขององค์กร (Productivity) 8.4) ระดับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

◆ กรอบยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทาง

กลยุทธ์

M1. Develop the Feeder System: พัฒนาระบบบริการเชื่อมโยงการเดินทางร่วมกับผู้ให้บริการขนส่งในรูปแบบต่างๆ

M2. Co-generate the Common Payment System: ร่วมผลักดันการใช้ระบบชำระค่าโดยสารร่วม (บัตร/อุปกรณ์/อัตราค่าโดยสาร) เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเดินทางแก่ประชาชน

M3. Redesign Service Packages & Information for all: ยกกระดับการให้บริการและการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ผ่านการออกแบบและเพิ่มประสิทธิภาพ รูปแบบบริการ การใช้งานขบวนรถไฟฟ้าที่หลากหลาย ปลอดภัย เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และยกระดับการให้ข้อมูลในการบริการ ที่รวดเร็ว และครบถ้วน

M4. Enhance Mechanism of Assets Utilization: พัฒนากลไกการเพิ่มศักยภาพและประโยชน์การใช้พื้นที่/อาคารจอดรถ พื้นที่พาณิชย์ ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า และประชาชนในพื้นที่ ภายใต้อำนาจตามกฎหมายที่มี

M5. Personalize Product Packages & Promotions: พัฒนาผลิตภัณฑ์ตัวโดยสาร/อัตราค่าโดยสารที่สอดคล้องกับผู้โดยสารเฉพาะกลุ่ม (Customer Segmentation) ควบคู่กับการพัฒนาแผนการตลาดส่งเสริมการใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์และจัดผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม ตามพฤติกรรมและความสนใจ

M6. Develop New Business: พัฒนาธุรกิจต่อเนื่องรูปแบบใหม่ และต่อยอดการดำเนินงานเดิม เพื่อขยายโอกาสการสร้างรายได้ให้องค์กร ภายใต้อำนาจตามกฎหมายที่มี

M7. Generate Income from Related Businesses: พัฒนาธุรกิจจากทรัพยากรและขอบเขตความสามารถขององค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่ม ในรูปแบบต่างๆ โดยศึกษาแนวทางโอกาสความเป็นไปได้ และผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายเพื่อมุ่งเน้นการหารายได้ให้องค์กร และสามารถช่วยลดภาระค่าโดยสารของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาพื้นที่โครงข่ายรถไฟฟ้าตลอดสายทางของเมืองใหญ่ในประเทศ

กลยุทธ์

M8. Co-create Inclusive Projects: ริเริ่มและดำเนินโครงการที่คำนึงถึงบริบทแวดล้อมของพื้นที่ ทั้งเอกลักษณ์ ลักษณะทางกายภาพ สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมการเดินทางและการดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม รวมถึงพื้นที่สาธารณะประโยชน์ตามแนวเส้นทาง อย่างสอดคล้องกับหลักคิด TOD ร่วมกับพันธมิตร (โดยเฉพาะภูมิภาค) ภายใต้อำนาจตามกฎหมายที่มี

M9. Manage Urban Impacts & Relationships: บริหารผลกระทบและความสัมพันธ์ อย่างเข้าใจและรับผิดชอบ รวมถึงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนรอบโครงการ (โดยเฉพาะภูมิภาค) เพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความตั้งใจในการดำเนินงานของ รฟม. อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบและแรงต้านของประชาชน ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างสรรค์ระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีผลิตภาพสูงและล้ำสมัย

กลยุทธ์

R1. Reinforce Productivity of MRT Network Development: พัฒนาประสิทธิภาพการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และบริหารงาน การขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและการเชื่อมต่อการเดินทาง ให้สามารถดำเนินงานได้ตามแผนงาน มีการบริหารผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน

R2. Balance Concession Contracts Systematically: บริหารจัดการสัญญาสัมปทานในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพสูง และเป็นระบบ โดยสามารถติดตามผลการดำเนินงานของสัญญาแต่ละโครงการ เปรียบเทียบกันได้ รวมถึงมีรายละเอียดรายโครงการสำหรับใช้ในการพิจารณาประเมิน เจริญต่อรอง หาแนวทางการปรับแนวทางการดำเนินงานร่วมกับคู่สัญญา ที่สร้างสมดุลกับพันธมิตรร่วมให้บริการ เพื่อมุ่งสร้างประโยชน์แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : สร้างนวัตกรรมระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สร้างมูลค่าเพิ่มและใช้งานได้จริง

กลยุทธ์

R3. Execute & Publicize Knowledge Assets พัฒนากลไกการบริหารจัดการองค์ความรู้ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เชิงเทคนิคด้านการก่อสร้าง ด้านระบบรถไฟฟ้า ด้านการให้บริการเดินรถและบำรุงรักษา โดยดำเนินการร่วมกับที่ปรึกษา ผู้รับเหมา ผู้รับสัมปทาน และผู้เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการเผยแพร่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปศึกษาต่อยอด

R4. Innovate MRT Products & Services ขยายและเพิ่มนวัตกรรมด้านระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน และการบริการร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรสถาบันการศึกษา ภาครัฐและเอกชน รวมหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาชิ้นส่วน/อะไหล่ การพัฒนาแอปพลิเคชันชำระค่าโดยสาร เป็นต้น

R5. Create Internal Knowledge & Innovation พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน รวมถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ หรือภารกิจใหม่ขององค์กร (Business Model)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : ยกระดับความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สู่การเป็นพันธมิตรและหุ้นส่วนขององค์กร

T1. Strengthen the MRTA Brand & Proactive Communications: สื่อสารภาพลักษณ์องค์กร เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อการบริการของ รฟม. และพัฒนารูปแบบ ช่องทางและเครือข่ายพันธมิตรที่หลากหลายสำหรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุก ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

T2. Stakeholders Management: พัฒนา บริหาร และขยายความสัมพันธ์อันดีกับพันธมิตรขององค์กร ผู้ได้รับผลกระทบ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ผ่านการทำความเข้าใจถึงความต้องการเชิงลึก สร้างการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของ รฟม. อย่างต่อเนื่อง จนขยายเป็นความผูกพัน และความเกื้อกูล ที่สามารถต่อยอดให้เกิดโอกาสการพัฒนาใหม่ๆ ขององค์กรในระยะยาว

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างมั่นคง และมีธรรมาภิบาล

T3. Develop & Connect Ridership Data Systems: ร่วมผลักดันการพัฒนาระบบข้อมูลการเดินทางของผู้ใช้บริการ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลโครงข่ายการเดินทางและสนับสนุนการให้บริการ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการเชื่อมโยงโครงข่ายการเดินทางอย่างไร้รอยต่อ

T4. Improve Internal IT Systems: พัฒนาระบบดิจิทัลภายในองค์กรเพื่อสนับสนุนการเป็น e MRTA อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระและความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน

T5. Reorganize Structure & Operations: ทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร รูปแบบการดำเนินงาน ระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตภาพให้ดีขึ้น ควบคู่กับการเตรียมพร้อมรองรับการขยายงานในต่างจังหวัด และการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่อง

T6. Review Related Rule & Regulation: ทบทวน ออกแบบ ปรับปรุง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

T7. Boost up Financial Management: พัฒนาระบบการและรูปแบบการบริหารจัดการทางการเงิน ผ่านการบริหารจัดการรายได้และต่อยอดสู่การลงทุนที่สร้างอัตราผลตอบแทนไม่น้อยกว่าตลาด และ

การบริหารจัดการต้นทุนที่ชัดเจน มีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ ในการจัดสรรทรัพยากรที่มีให้เกิดผลผลิตภาพสูง เพื่อสนับสนุนให้องค์กรมีความมั่นคงทางการเงินอย่างยั่งยืน

T8. Enhance HR management: พัฒนาประสิทธิภาพและผลผลิตภาพการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลที่มีความเหมาะสม สามารถดึงดูดบุคลากรใหม่ และรักษาบุคลากรเดิมที่มีศักยภาพให้ร่วมงานได้ ในระยะยาว พัฒนาให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ มีสมรรถนะสูง และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร มีความ เด็บโตในสายงานอย่างเหมาะสม และสร้างความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของ รฟม.

T9. Ensure Corporate Governance: ผลักดันและติดตามการดำเนินงานขององค์กรที่ สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี พร้อมทั้งพัฒนาการกำกับ/ประเมินการปฏิบัติงานตามกฎหมายฯ (compliance) ให้มีประสิทธิภาพและให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

สรุปกรอบแผนวิสาหกิจ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570

วิสัยทัศน์	“ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”									
3 SO	M: Modernize inclusively			R: Reinvent continuously			T: Transform professionally			
8 Goals	1. เชื่อมโยงระบบการเดินทางและพัฒนาบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ดี	2. พัฒนากลไกและธุรกิจเพื่อสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้องค์กร	3. พัฒนาระบบที่โครงข่ายรถไฟฟ้าความเร็วสูง พัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน ภายใต้หลักคิด TOD	4. พัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน	5. สร้างนวัตกรรมระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ต่อยอดองค์ความรู้ และสร้างคุณค่าในการดำเนินงาน	6. ยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	7. พัฒนาระบบดิจิทัลรองรับการดำเนินงานและสนับสนุนระบบการให้บริการอย่างบูรณาการ	8. พัฒนาการบริหารองค์กรให้พร้อมรับการขยายงาน และการเปลี่ยนแปลงอย่างมีธรรมาภิบาล		
6 Strategies	S1: พัฒนาบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทาง		S2: พัฒนาระบบที่โครงข่ายรถไฟฟ้าตลอดสายทางของเมืองใหญ่ในประเทศ	S3: สร้างสรรค์ระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่มีผลผลิตสูง และล้ำสมัย	S4: สร้างนวัตกรรมระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สร้างมูลค่าเพิ่มและใช้งานได้จริง	S5: ยกระดับความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้ที่เป็นพันธมิตร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง		S6: ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างมั่นคง และมีธรรมาภิบาล		
23 Tactics	M1. Develop the Feeder System	M4. Enhance Mechanism of Assets Utilization	M8. Co-create Inclusive Projects in Regions	R1. Reinforce Productivity of MRT network development	R3. Execute & Publicize Knowledge Assets	T1. Strengthen the MRTA Brand & Proactive Communication	T3. Develop & Connect Ridership Data System	T5. Reorganize Structure & Operations		
	M2. Co-generate Common Payment system	M5. Personalize Product Packages & Promotions	M9. Manage Urban Impacts & Relationships	R2. Balance Contracts Systematically	R4. Innovate MRT Products & Services	T2. Stakeholder Engagement	T4. Improve Internal IT Systems	T6. Review Related Rule & Regulation		
	M3. Redesign Service Packages & Information for all	M6. Develop New Business			R5. Create Internal Knowledge & Innovation			T7. Boost up Financial Management		
		M7. Generate Income from Related Businesses						T8. Enhance HR Management		
								T9. Ensure Corporate Governance		

ภาพแผนที่กลยุทธ์ แผนวิสาหกิจ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570

แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570

แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างเครือข่ายและยกระดับความร่วมมือสู่การสร้างคุณค่าและนวัตกรรม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน” และมีประเด็นยุทธศาสตร์หลักทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความเป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเครือข่ายสู่การสร้างคุณค่าร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

วิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ รฟม.	เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างเครือข่ายและยกระดับความร่วมมือสู่การสร้างคุณค่าร่วมและนวัตกรรม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน		
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ รฟม.	1 : มุ่งเน้นแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล	2 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือและสร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	3 : ส่งเสริมการสร้างสรรค์และการใช้นวัตกรรมกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสู่สังคม
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Goal) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ รฟม.	1 : เพื่อให้ รฟม. เป็นองค์กรชั้นนำและได้รับการยอมรับในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	2 : รฟม. มีความร่วมมือกับเครือข่าย เพื่อสร้างคุณค่าร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน	3 : รฟม. มีนวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ยุทธศาสตร์ (Strategy) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ รฟม.	1 : การเสริมสร้างความเป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล	2 : การยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเครือข่ายการสร้างคุณค่าร่วม	3 : การส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การเสริมสร้างความเป็นเลิศด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล</p> <p>กลยุทธ์ 1.1 : การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมด้าน CSR in Process</p> <p>กลยุทธ์ 1.2 : การส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลสู่ความเป็นเลิศ</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การยกระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเครือข่ายสู่การสร้างคุณค่าร่วม</p> <p>กลยุทธ์ 2.1 : การส่งเสริมและพัฒนาชุมชนให้ เป็นต้นแบบในการพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน</p> <p>กลยุทธ์ 2.2 : การสร้างเครือข่ายพันธมิตรและการเติบโตร่วมกัน</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การส่งเสริมการพัฒนาวัตกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน</p> <p>กลยุทธ์ 3.1 : การส่งเสริมและพัฒนาการใช้ นวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม</p> <p>กลยุทธ์ 3.2 : การส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ</p>
--	--	--

แผนยุทธศาสตร์การบริหารทุนมนุษย์ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570

แผนยุทธศาสตร์การบริหารทุนมนุษย์ รฟม. ประจำปีงบประมาณ 2566 - 2570 กำหนดวิสัยทัศน์ “ดำเนินการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร สู่วิถีความเป็นเลิศ” และมีประเด็นยุทธศาสตร์หลักทั้งหมด 5 ประเด็น ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามต้องการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้สู่การมีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร คุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลที่ดี
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความผูกพัน

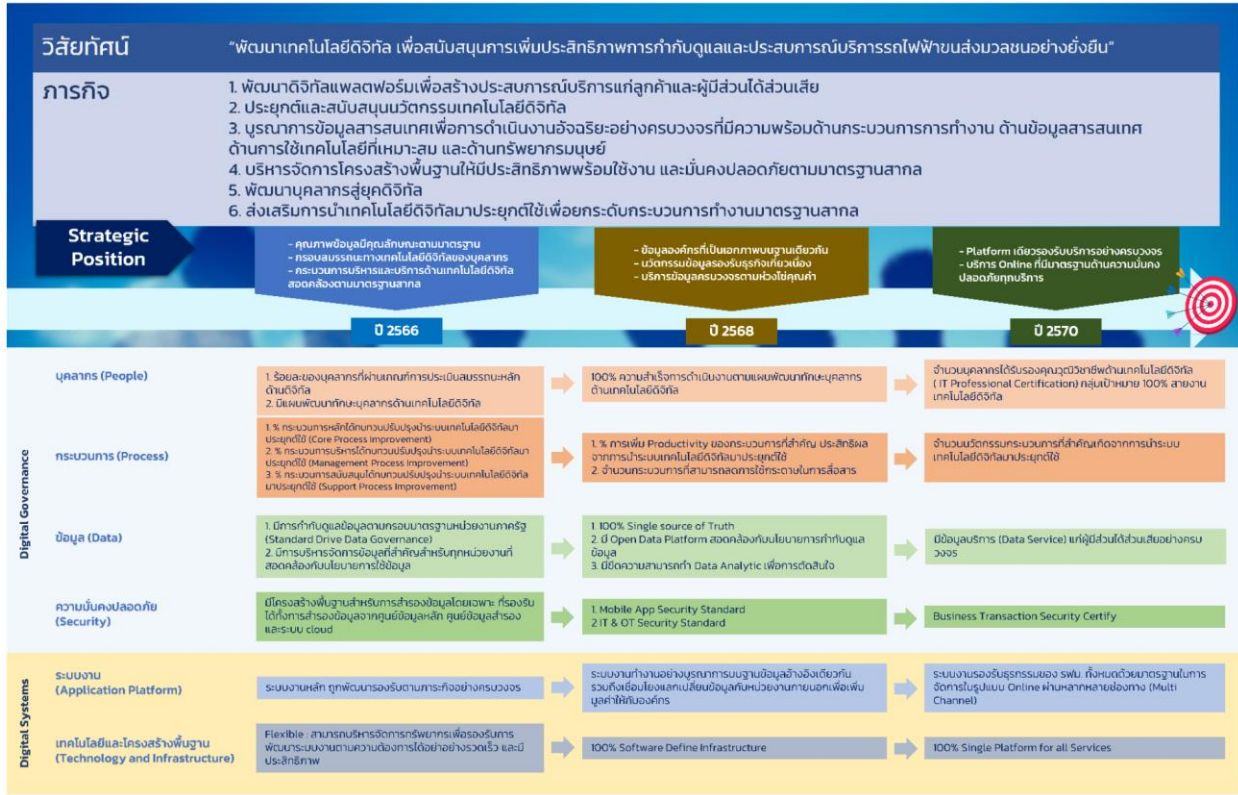
แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 กำหนดวิสัยทัศน์ “พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและประสบการณ์บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอย่างยั่งยืน” และมีประเด็นยุทธศาสตร์หลักทั้งหมด 4 ประเด็น ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและประสบการณ์บริการที่ดี
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 จัดการคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานอัจฉริยะ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจด้วยประสิทธิภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างทักษะบุคลากรและยกระดับกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล



ภาพเป้าหมายการพัฒนาดิจิทัลของ รฟม.



วิสัยทัศน์ : พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและประสบการณ์บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอย่างยั่งยืน

ภารกิจ	1. พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสร้างประสบการณ์บริการแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. ประยุกต์และสนับสนุนนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล	3. บูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานเชิงรุกอย่างครบวงจรที่มีความพร้อมด้านกระบวนการทำงาน ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และด้านทรัพยากรมนุษย์	4. บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน และมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล	5. พัฒนาบุคลากรสู่ยุคดิจิทัล	6. ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับกระบวนการทำงานมาตรฐานสากล			
เป้าประสงค์	1. มีการพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อบริการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2. มีการบูรณาการระบบงานภายในองค์กรที่สอดคล้องกัน	3. สามารถบริหารจัดการและเพิ่มรายได้จากธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	4. มีการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องตามมาตรฐานและครอบคลุมตามหัวใจคุณค่า	5. มีโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย เชื่อถือได้ และมีประสิทธิภาพในการบริการ	6. มีกระบวนการในการบริหารและการกำกับดูแลเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานสากล			
ตัวชี้วัด	1. ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม (Stakeholder) 2. ร้อยละ ความสำเร็จของการพัฒนาแพลตฟอร์ม (Stakeholder)	1. ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม การบริการภายใน 2. ร้อยละ ความสำเร็จของการพัฒนาแพลตฟอร์ม การบริการภายใน	จำนวน แพลตฟอร์ม บริการธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือ นวัตกรรม	1. ร้อยละการดำเนินงานตามมาตรฐานข้อมูลภาครัฐ 2. จำนวนหน่วยงานภายในตามแผนที่มีความสามารถในการบริหารข้อมูล 3. ร้อยละความสำเร็จตามแผนการบริหารข้อมูล ข้อมูลภายในองค์กรที่เชื่อมโยงได้	1. ร้อยละของข้อมูลที่เปิดเผยได้ตามแผน (Public Data) 2. ร้อยละความสำเร็จของกระบวนการจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 3. อุปกรณ์ด้านไอทีที่มีความพร้อมในการบริหารจัดการ หรือการอย่างเหมาะสม	1. เวลาเฉลี่ยในการตอบข้อสงสัยที่ต่ำกว่าเป้าหมาย (ชั่วโมง) 2. ความสำเร็จของกระบวนการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3. การปรับปรุงมาตรฐาน Mobile Application Security ตามมาตรฐานสากล	1. ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการประเมินผลระยะหลังการดำเนินงานด้านดิจิทัล 2. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 3. ร้อยละของบุคลากรสายงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้รับรางวัลหรือรางวัลด้านเทคโนโลยีดิจิทัล		
ยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแลและประสบการณ์บริการที่ดี	ยุทธศาสตร์ที่ 2 จัดการคุณภาพข้อมูลสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานเชิงรุก	ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลของข้อมูล	ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลของข้อมูล	ยุทธศาสตร์ที่ 5 เสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลของข้อมูล	ยุทธศาสตร์ที่ 6 เสริมสร้างทักษะบุคลากรและยกระดับกระบวนการบริหารการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล			
กลยุทธ์	1.1 การพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อกระตุ้นและสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.2 การพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภายในองค์กร และ การกำกับดูแลการรถไฟที่	1.3 พัฒนาดิจิทัลสนับสนุนธุรกิจที่เกี่ยวข้องและนวัตกรรม	2.1 เสริมสร้างความปลอดภัยในการใช้ข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลของข้อมูล	2.2 การบูรณาการและการบริการข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.1 การเพิ่มประสิทธิภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานและการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ	3.2 การบริหารความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	4.1 การเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญบุคลากรด้านดิจิทัล	4.2 การยกระดับกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความยั่งยืน

แผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมของ รฟม. ปีงบประมาณ 2564 - 2570

แผนแม่บทการจัดการนวัตกรรมของ รฟม. ปีงบประมาณ 2564 - 2570 ฉบับปรับปรุงปีงบประมาณ 2566 มีประเด็นยุทธศาสตร์หลักทั้งหมด 4 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและบูรณาการระบบขนส่งมวลชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารทรัพยากรด้วยระบบการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านรถไฟฟ้ามหานครสำหรับประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสู่องค์กรที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม

“เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้ามหานครที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน”					
ยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและบูรณาการระบบขนส่งมวลชน	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารการเงิน และสร้างรายได้จากธุรกิจต่อเนื่อง	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองวิถีชีวิตสังคมเมือง	ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศูนย์กลางความรู้ด้านรถไฟฟ้ามหานครระดับประเทศ และเตรียมความพร้อมสู่ระดับภูมิภาคอาเซียน	ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการนวัตกรรมของ รฟม. (MRTA Innovation Management Strategy)					
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SO1 : พัฒนาระบบรถไฟฟ้ามหานครที่ตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ด้านการเงิน SO2 : บริหารทรัพยากรด้วยระบบการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ	ด้านการเติบโตและการเรียนรู้ SO3 : ยกระดับองค์ความรู้ด้านรถไฟฟ้ามหานคร เสริมสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพสู่สหกรณ์ขนส่งมวลชนบรรจ	ด้านกระบวนการภายใน SO4 : มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมสร้างกระบวนการนวัตกรรมในองค์กร	
ยุทธศาสตร์ IM	ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและบูรณาการระบบขนส่งมวลชนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารทรัพยากรด้วยระบบการจัดการนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านรถไฟฟ้ามหานครสำหรับประเทศ	ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการเป็นองค์กรที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม	
เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	1.ยกระดับความพึงพอใจในการเชื่อมต่อการเดินทางด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม 2.เพิ่มจำนวนผู้โดยสารจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการเชื่อมต่อ	เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มจากการบริหารทรัพยากรด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	1.การบูรณาการและต่อยอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านรถไฟฟ้ามหานครสำหรับประเทศ 2.การเป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและสามารถให้คำปรึกษาด้านรถไฟฟ้ามหานคร	เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ด้วยการพัฒนาระบบการ วัฒนธรรม และบุคลากรที่มีสมรรถนะในด้านนวัตกรรม	
กลยุทธ์	1.การประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรมเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการเชื่อมต่อการเดินทาง 2.พัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ	1.การสร้างรายได้จากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ 2.บริหารจัดการต้นทุนจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม 3.การสร้างคุณค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ด้วยนวัตกรรม	1.มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถสร้างนวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญาด้านรถไฟฟ้ามหานครจากองค์ความรู้และ ความเชี่ยวชาญขององค์กร 2.พัฒนาหน่วยงานภายในให้สามารถประยุกต์ใช้ แยกแยะและให้คำปรึกษาด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับรถไฟฟ้ามหานครผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ	1.การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการนวัตกรรมตามกรอบระยะเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ 2.การสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการใช้ความคิดสร้างสรรค์ พร้อมทั้งการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีสมรรถนะด้านนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม	
เป้าหมายหลัก	1.ร้อยละความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการเชื่อมต่อการเดินทางที่เชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์เสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC และ VOS) 2.ปริมาณผู้โดยสารที่ใช้ผลงานนวัตกรรมจากการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น	1.รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนานวัตกรรมสำหรับธุรกิจต่อเนื่อง 2.ต้นทุนการดำเนินงานที่ลดลงจากการสร้างและพัฒนานวัตกรรมเพื่อไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน (Key Work Process) 3.ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและมูลค่าที่เพิ่มขึ้นจากสินทรัพย์ที่มีอยู่ขณะปัจจุบันเนื่องมาจากนวัตกรรม	1.มีนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการต่อยอดองค์ความรู้ด้านรถไฟฟ้ามหานครและนำไปสู่การจดสิทธิบัตรทางปัญญา 2.มีการพัฒนาและทดลองนำไปใช้กับการให้บริการทั้งในส่วนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.มีการเผยแพร่และให้คำปรึกษาผลงานนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับรถไฟฟ้ามหานคร	1.มีกระบวนการจัดการนวัตกรรมที่ทันสมัยและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจริง 2.องค์กรมีวัฒนธรรม ค่านิยม กิจกรรม และพื้นที่ที่สนับสนุนต่อการใช้ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรม 3.มีการสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดสมรรถนะด้านนวัตกรรม	
โครงการภายใต้แผนแม่บท	IM.1 โครงการรับเรื่องร้องเรียน IM.2 โครงการพัฒนาระบบการตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง IM.3 โครงการสำรวจและพัฒนาข้อเสนอ ความต้องการที่เสนอต่อกระทรวงการพาณิชย์ IM.4 โครงการนำข้อมูลใช้บริหารโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและบูรณาการให้บริการใหม่ (Data Analytics) IM.5 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงานนวัตกรรมแบบใหม่ IM.6 โครงการเพิ่มผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Robot Parking)	IM.1 โครงการเพิ่มผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (Robot Parking) IM.2 โครงการให้บริการสนับสนุนผู้ประกอบการในการตอบสนองต่อความต้องการของออนไลน์ IM.2 ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Key Work Process) IM.3 โครงการพัฒนาคุณค่าใช้ประโยชน์ของระบบเศรษฐกิจ IM.4 โครงการเพิ่มรายได้จากธุรกิจต่อเนื่องและบริหารค่าใช้จ่ายในขนาด IM.5 โครงการพัฒนากระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	IM.1 โครงการพัฒนารูปแบบ (MRTA Academy & MRTA Innovator) IM.2 โครงการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง IM.3 โครงการฝึกอบรมทักษะผู้ประกอบการเชิงดิจิทัล IM.4 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเรียนรู้ (Learning Organization) IM.5 โครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการแลกเปลี่ยนความรู้และพัฒนาศักยภาพด้านรถไฟฟ้ามหานคร IM.6 โครงการส่งเสริมการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ IM.7 โครงการจัดการความรู้ด้านการดำเนินงาน (โมเดล) IM.8 โครงการพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบรถไฟฟ้ามหานคร	IM.4 โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการเรียนรู้ (Learning Organization) IM.1 โครงการติดตาม และประเมินผลแผนปฏิบัติการจัดการโครงการ (Project Management System: PMS) IM.2 โครงการจัดทำรายงานการพัฒนานวัตกรรม IM.3 โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร IM.4 โครงการพัฒนาบุคลากรประจำปี IM.5 โครงการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ IM.6 โครงการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงทางระบบการปฏิบัติงานแบบการติดตามนวัตกรรม ระยะที่ 2 (ระบบปฏิบัติการ) IM.7 โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมมุ่งเน้นการได้รางวัลระดับสากลและนวัตกรรม	

แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ฉบับร่าง)

แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของ รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 (ฉบับร่าง) มีประเด็นยุทธศาสตร์หลักทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนการดำเนินงานทางธุรกิจด้วยการจัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนการจัดการความรู้ด้วยการปลูกฝังค่านิยมองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ขับเคลื่อนการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรด้วยการจัดการความรู้

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาว รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570

แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาว รฟม. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ได้เป็น 4 วัตถุประสงค์ ดังนี้

SO1 : Connecting and Facilities พัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ การเชื่อมต่อระบบขนส่งและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตอบสนองความต้องการ

SO2 : Alliance and Value Added แสวงหาโอกาสทางธุรกิจ สร้างพันธมิตรทางการค้า เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

SO3 : Co-Experience and Urbanization สร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ร่วมกับผู้ใช้บริการ รองรับรูปแบบการใช้ชีวิตในเมือง

SO4 : Innovation and Integration นวัตกรรมจัดการเพื่อบูรณาการดิจิทัลเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์บริการให้แตกต่างอย่างตอบโจทย์

โดยกำหนด 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

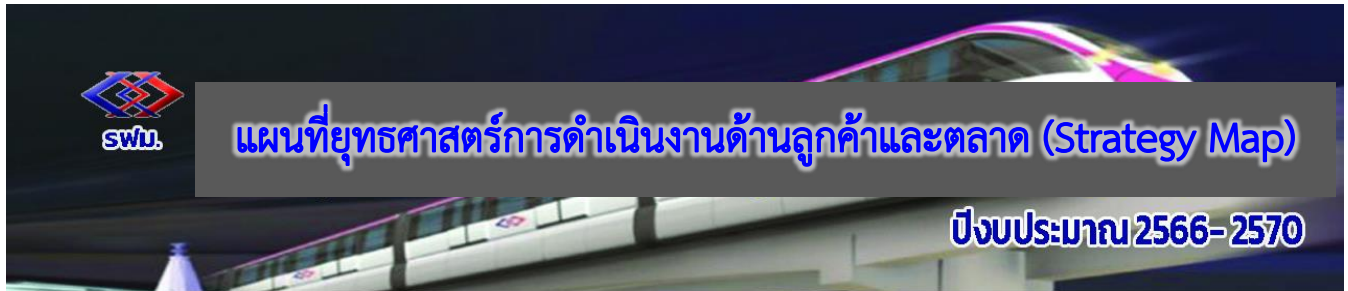


ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับระบบการเชื่อมต่อการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวก

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานและบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อบูรณาการผลิตภัณฑ์และบริการ



วิสัยทัศน์

“ร่วมยกระดับเมืองด้วยโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนและนวัตกรรม เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน”

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

M: Modernize inclusively

R: Reinvent continuously

T: Transform professionally

6 ยุทธศาสตร์

S1: พัฒนาบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อสนับสนุนการยกระดับคุณภาพชีวิตในการเดินทาง	S2: พัฒนาพื้นที่โครงข่ายรถไฟฟ้าตลอดสายทางของเมืองใหญ่ในประเทศ	S3: สร้างสรรค์ระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ล้ำสมัย	S4: สร้างนวัตกรรมระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สร้างมูลค่าเพิ่มและใช้งานได้จริง	S5: ยกระดับความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้การเป็นพันธมิตร และหุ้นส่วนขององค์กร	S6: ปฏิรูปองค์กรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างมั่นคง และมีธรรมาภิบาลที่ดี
---	---	--	---	--	--

ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)	SO1 : Connecting and Facilities (CF)	SO2 : Alliance and Value Added (AV)	SO3 : Co-Experience and Urbanization (CU)	SO4 : Innovation and Integration (II)
8 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Goals)	SG1 เชื่อมต่อระบบโครงข่ายรถไฟฟ้าและระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ SG2 บริการที่สะดวก ปลอดภัย และครอบคลุมพื้นที่	SG3 ส่งเสริมการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์ รอบสถานีและตามแนวสายทางรถไฟฟ้า SG4 สร้างพันธมิตรทางการค้า และแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ	SG5 บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการดำเนินงานและให้บริการ SG6 ยกระดับมาตรฐานการบริการ	SG7 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทาง SG8 บูรณาการฐานข้อมูลของประชาชน นำไปใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
14 กลยุทธ์ (Tactics)	CF1. พัฒนาระบบการเชื่อมต่อการเดินทางรวมถึงอำนวยความสะดวก บริการที่เป็นเลิศ ตอบสนองความต้องการที่มีชีวิตแบบสังคมเมืองที่เพิ่มขึ้น CF4. สร้างพันธมิตรทางคุณภาพในการให้บริการ มีงานปณิธานที่ชัดเจน รวดเร็ว และมีสถานที่จอดรถครอบคลุมทุกเส้นทาง	AV1. พัฒนาระบบพันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวสายทางรถไฟฟ้า สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ AV2. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมพื้นที่ที่ได้รับบริการตามมาตรฐานสากล เพื่อรองรับประชาชนทุกกลุ่ม	CU1. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีศักยภาพ เพื่อพัฒนาบริการและยกระดับคุณภาพของบริการ CU2. สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีศักยภาพ เพื่อพัฒนาบริการและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานและให้บริการ CU3. ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานและการบริการของพันธมิตร (% ของผลงาน) CU4. ระบบพันธมิตรที่เชื่อมโยงกัน สามารถนำไปใช้ร่วมกันกับพันธมิตรทางสาขา	II1. นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้เพิ่มความสะดวกและปลอดภัยของประชาชน II2. นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ II3. นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ
4 ยุทธศาสตร์ (Strategies)	S-1. ยกระดับระบบการเชื่อมต่อการเดินทางและสิ่งอำนวยความสะดวก	S-2 ส่งเสริมการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์ สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ	S-3 บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานและบริการ	S-4 นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ



นอกจากนี้จากการวิเคราะห์แผนวิสาหกิจ แผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แผนยุทธศาสตร์การบริหารทุนมนุษย์ แผนปฏิบัติการดิจิทัล แผนแม่บทการจัดการนวัตกรรม แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะยาว พบว่ามีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มคณะกรรมการ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
4. กลุ่มการเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ
6. กลุ่มลูกค้า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม
8. กลุ่มสื่อมวลชน
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ

1.1.7 กฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ รฟม.

กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ รฟม. ได้แก่

1) พระราชบัญญัติ เช่น พ.ร.บ. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดของพนักงานในองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2502 พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 พ.ร.บ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 พ.ร.บ. วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พ.ร.บ. ว่าด้วยการจัดหาอสังหาริมทรัพย์เพื่อกิจการขนส่งมวลชน พ.ศ. 2540 พ.ร.บ. การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 พ.ร.บ. ว่าด้วยการเวนคืนและการได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2562 พ.ร.บ. การร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พ.ร.บ. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. มาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 พ.ร.บ. คุณสมบัติมาตรฐานสำหรับกรรมการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ. แร่งงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 พ.ร.บ. วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 พ.ร.บ. วิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 พ.ร.บ. การบริหารหนี้สาธารณะ พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และ พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

2) ข้อบังคับ เช่น ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 6 ว่าด้วยลูกจ้าง และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 7 ว่าด้วยค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลา ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 8 ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 10 ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานหรือฝึกอบรมภายในประเทศ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 14 ว่าด้วยความรับผิดทางแพ่งของพนักงาน ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 11 ว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนแก่วิทยากรในการฝึกอบรมหรือสัมมนา ข้อบังคับองค์การรถไฟฟ้ามหานคร ฉบับที่ 22 ว่าด้วยการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการรับเงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2562 ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยระเบียบของผู้ว่าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง พ.ศ. 2564 ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการให้พนักงานลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย พ.ศ. 2563 ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อการกีฬาและนันทนาการ พ.ศ. 2548 ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วยสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย ว่าด้วย

เงินค่าช่วยเหลือบุตร พ.ศ. 2551 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยเงิน ค่าช่วยเหลือ การศึกษาของบุตร พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วย การประชุมของคณะกรรมการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2553 ข้อบังคับการรถไฟฟ้า ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการมอบอำนาจให้กระทำการเฉพาะอย่างที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกแทน ผู้ว่าการ พ.ศ. 2554 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของการ รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2556 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วย เงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. 2556 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยบัญชี ตำแหน่งและเงินเดือนของพนักงาน พ.ศ. 2557 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการ จัดแบ่งส่วนงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2563 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย ว่าด้วยคาร์รับรอง พ.ศ. 2558 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการ บริจาคเงินเพื่อการกุศลและสาธารณประโยชน์ พ.ศ. 2558 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยรถปฏิบัติงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย ว่าด้วยพนักงาน พ.ศ. 2559

3) กฎกระทรวง เช่น กฎกระทรวงออกตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดหาสิ่งสาริมทรัพย์ เพื่อกิจการขนส่งมวลชน กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ว่าด้วยความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขตระบบรถไฟฟ้า เช่น มาตรฐานการออกแบบเพื่อคนพิการตามกฎหมายกระทรวง

ซึ่งพบว่ามีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มคณะกรรมการ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
4. กลุ่มการเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ
6. กลุ่มลูกค้า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม
8. กลุ่มสื่อมวลชน

1.1.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

สภาพแวดล้อมภายนอกของ รฟม. ตามแผนวิสาหกิจปีงบประมาณ 2566-2570 ได้แก่

1) นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) แผนการปฏิรูปประเทศ 13 ด้าน (พ.ศ. 2561-2580) (ร่าง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) (ร่าง) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566-2570) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ระยะ 20 ปี (M-MAP) (พ.ศ. 2553-2572) และ (ร่าง) แผนแม่บทขนส่งมวลชนทางรางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (พื้นที่ต่อเนื่อง) ระยะที่ 2 (M-MAP2) (ร่าง) แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2566-2570

2) ภาวะเศรษฐกิจไทยปี พ.ศ. 2565 จากรายงานภาวะเศรษฐกิจไทย 2564-2565 โดย สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และ Economic Outlook 2022 โดย Krungsri Research ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

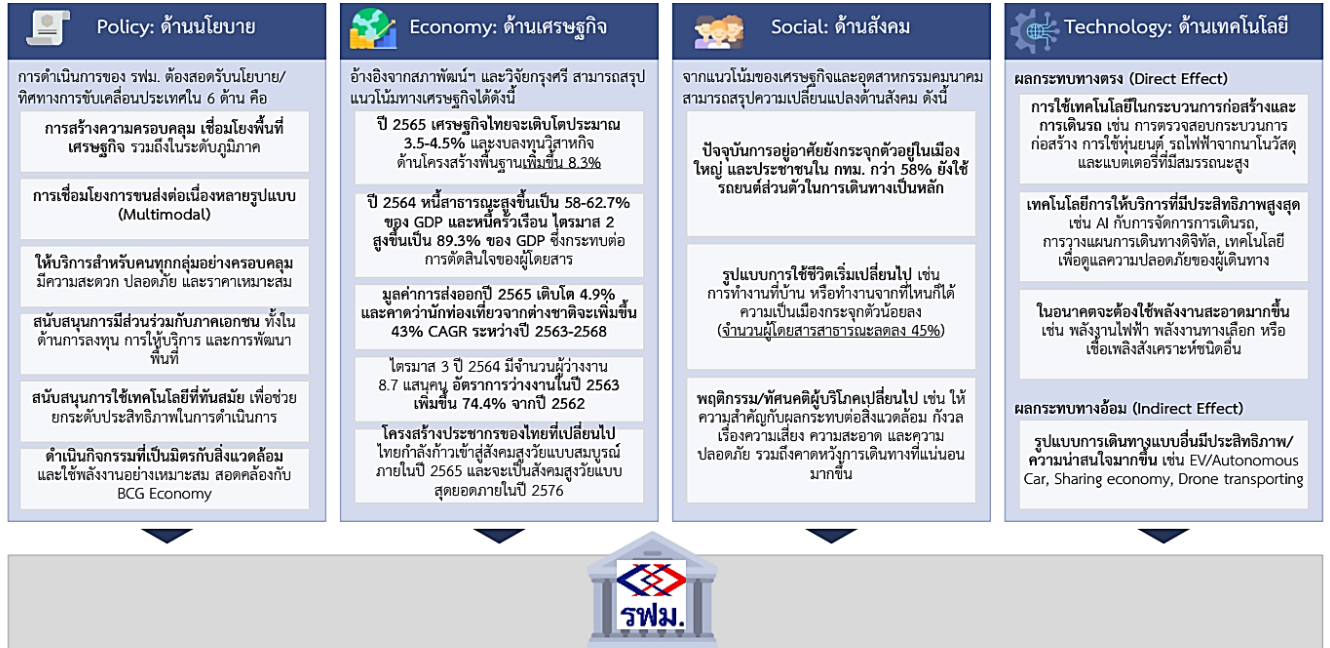
3) แนวโน้มอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากรายงาน The Future of Rail 2050 (แนวโน้มอุตสาหกรรมรถไฟฟ้า และตัวอย่างการพัฒนานวัตกรรม ในภาพรวมของโลก) รายงาน Future of living (NIA) รายงาน Future of play (NIA) รายงาน Future of sustainability (NIA) รายงาน Future of work (NIA) รายงาน Future of mobility (NIA) Mobility Changes (Google) ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อรูปแบบการเดินทาง รายงาน 10 Post-COVID-19 Trends (Future Tales Lab) แนวทางการรับมือสถานการณ์โควิด-19 ของระบบรถไฟฟ้าสาธารณะในต่างประเทศ หนังสือ Livable Proximity: Ideas for the City that Cares ของ Ezio Manzini

4) สถานการณ์อุตสาหกรรมรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในประเทศไทย จากรายงานศักยภาพด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ของประเทศไทยและต่างประเทศ จาก World Economic Forum Report เป็นต้น รายงานอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจาก สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม กระทรวงคมนาคม เป็นต้น ข้อมูลระบบขนส่งทางรางในประเทศไทย โดยใช้ข้อมูลจากรายงาน Sustainable Urban Transport Index for Bangkok and Impacts of Covid-19 on Mobility ของ UN ESCAP และข้อมูลจากรายงานประจำปี พ.ศ. 2563 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นต้น ความครอบคลุมของเส้นทางเดินรถของ รฟม. เปรียบเทียบกับการขยายตัวของ ประชากร กรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและให้บริการรถไฟฟ้า

5) ข้อมูลมุมมองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร (รวม 4 กลุ่มเป้าหมาย) ได้แก่ การสำรวจมุมมองและความคิดเห็นจากสาธารณชน ผ่านแบบสอบถาม (จำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 599 ราย) การสำรวจมุมมองและความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (จำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 20 ราย) การสำรวจมุมมองและความคิดเห็นจากกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ผ่านการจัดประชุมกลุ่มย่อย (ผู้ร่วมการประชุมทั้งหมด

16 ราย) การสำรวจมุมมองและความคิดเห็นจากกลุ่มผู้สนใจด้านรถไฟ การเดินทาง และการพัฒนาเมือง ผ่านแบบสำรวจออนไลน์ (จำนวนผู้ให้ข้อมูลรวม 8 ราย)

สรุปปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร



ที่มา: การวิเคราะห์ของบริษัทฯ

จากข้อมูลสถานการณ์และปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นนี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยในแต่ละด้านนั้น ส่งผลกระทบได้ในหลากหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับประเทศ ระดับอุตสาหกรรมการเดินทางและขนส่ง หรือระดับองค์กร รฟม. ดังนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดที่ รฟม. ควรให้ความสำคัญว่าปัจจัยในข้างต้น จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการในระดับองค์กรของ รฟม. ในด้านใด จึงได้มีการวิเคราะห์และสรุปผลกระทบของปัจจัยภายนอก ต่อการดำเนินการในด้านต่างๆ ของ รฟม. โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่อการดำเนินการของ รฟม.



ที่มา: การวิเคราะห์ของที่ปรึกษา

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของสภาพแวดล้อมจะนำไปวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของ รฟม. ซึ่งพบว่ามีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

จุดแข็ง ได้แก่ มีประสบการณ์ในการกำกับดูแลงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนนี้ และบริการรถไฟฟ้า เป็นบริการที่เป็นที่ต้องการของประชาชน และมีแรงต่อต้านน้อย

จุดอ่อน ได้แก่ พรบ. รฟม. พ.ศ. 2543 บางข้อยังคงเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานด้านการหารายได้ เนื่องจากไม่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่องในแนวสายทางรถไฟฟ้าได้อย่างเต็มศักยภาพ

โอกาส ได้แก่ รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาตัวร่วมส่งผลดีต่อ รฟม. และรัฐบาลให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

อุปสรรค ได้แก่ การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความล่าช้าของโครงการก่อสร้างที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

1.1.9 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)

รฟม. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564 ตามกรอบ GRI Standard 2016 โดยรายงานการดำเนินงานที่ รฟม. ได้ดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามกรอบปัจจัยความยั่งยืนที่เป็นประเด็นสาระสำคัญ 16 ประเด็นในมิติทั้ง 3 ด้าน ที่ประกอบด้วย

ประเด็นสาระสำคัญ (Materiality Issues) ที่มึนัยสำคัญสูงของ รฟม.		
รฟม.	ปัจจัยความยั่งยืน (Materiality)	SDGs
มิติเศรษฐกิจ (Economic)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ธรรมชาติและความโปร่งใส 2. สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร 3. ความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลา 4. การสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจใหม่ และจากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 5. การก่อสร้างและการขยายเส้นทาง 6. การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้า 7. การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ 8. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเดินรถ 9. การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ 	
มิติสังคม (Social)	<ol style="list-style-type: none"> 10. การสร้างความผูกพันกับบุคลากร 11. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน 12. การออกแบบเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ 13. ปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน ความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ 	
มิติสิ่งแวดล้อม (Environment)	<ol style="list-style-type: none"> 14. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการอนุรักษ์พลังงาน 15. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม 16. การออกแบบที่เป็นมิตรต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม 	

โดยรายงานถึงแนวทางในการดำเนินงานที่ รฟม. ได้มีการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และผลของการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาและปีก่อนหน้าที่ รฟม. มีการดำเนินการในประเด็นต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผลซึ่งในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2565 (ฉบับต่อไป) รฟม. จะมีการปรับการรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องตามกรอบ GRI Standard 2021 ที่ได้มีการประกาศและมีผลบังคับใช้ในปี 2566 ต่อไปได้

ในส่วนของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) รฟม. มีการกำหนดมิติในการดำเนินการตาม SDGs ไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564 ประกอบด้วย มิติทางเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นด้านที่ 8, 9, 11 และ 12 มิติทางสังคมมุ่งเน้นด้านที่ 3, 5, 8, 10, 11 และ 16 ส่วนมิติทางสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นด้านที่ 7, 12, 13 และ 15 และได้มีการนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรผ่านการทบทวนจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



1.1.10 สมรรถนะหลักขององค์กร

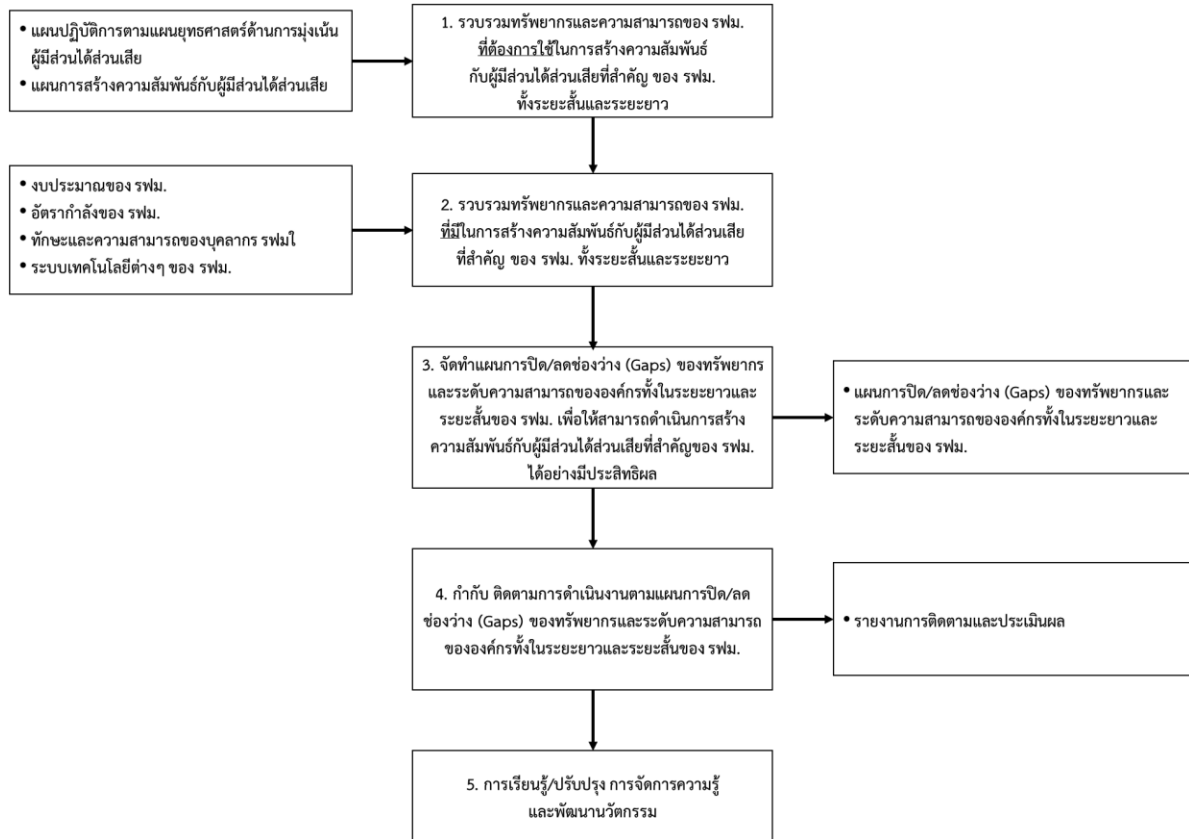
จากแผนวิสาหกิจ รฟม. ปีงบประมาณ 2566-2570 ได้มีการพิจารณาประเด็นความสามารถพิเศษขององค์กรในปัจจุบัน คือ CONNECT ประกอบไปด้วย 5 ประเด็นหลัก คือ Construction, Network, Execution Management, Customer, Transit Technology ดังนั้น การกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กรขึ้นใหม่ เป็นการต่อยอดความสามารถพิเศษขององค์กรเดิม พร้อมทั้งนำจุดแข็ง และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ มาเพิ่มเติม และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีอหิพมากยิ่งขึ้น โดยแนวคิดในการกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กรนี้ สามารถพัฒนาเพิ่มเติมจากความสามารถพิเศษขององค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสนับสนุนให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดให้เป็น CONNECT โดยมีรายละเอียดความสามารถพิเศษขององค์กรและนิยามใหม่ดังนี้

ความสามารถพิเศษขององค์กร	นิยามใหม่
<p>CCC1. “CONcept & CONstruction” ความสามารถในการศึกษา/กำกับดูแล การออกแบบและบริหารการก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การออกแบบตามหลักวิศวกรรมที่มีความปลอดภัยเป็นมาตรฐานระดับสากล โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การต่อยอดทุนทางวัฒนธรรมของพื้นที่ในแนวเส้นทาง และรองรับผู้ใช้บริการอย่างครอบคลุม ● การบริหารจัดการโครงการก่อสร้างอย่างบูรณาการและสำเร็จตามแผน
<p>CCC2. “Network & Nexus” ความสามารถในการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและเชื่อมต่อระบบการเดินทางอื่นอย่างเป็นระบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การขยายระบบรถไฟฟ้าให้เชื่อมต่อกับรูปแบบการเดินทางอื่นอย่างเป็นระบบ ● เชื่อมต่อประสบการณ์การเดินทางอย่างไร้รอยต่อ รวมถึงการพัฒนาที่จอดรถเพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้า ● เป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับการพัฒนาเมืองทั้งในพื้นที่ กทม. และต่างจังหวัด
<p>CCC3. “Execution & Engagement” ความสามารถในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อร่วมดำเนินงานกับองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● กำกับดูแล/บริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม ● ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการดำเนินการขององค์กร เพื่อสร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ● ขยายความเข้มแข็งของสร้างเครือข่ายพันธมิตรความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างบูรณาการ
<p>CCC4. “Citizen Centric” ความสามารถในการพัฒนาด้านธุรกิจที่มุ่งสร้างประโยชน์แก่ประชาชนในสังคมเมืองและตอบโจทย์ด้านสังคม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินการที่ให้ความสำคัญกับการสร้างประโยชน์แก่ประชาชน และสังคม ที่ร่วมสร้างคุณค่าของเมือง (Social Value Creation) ● ขับเคลื่อนองค์กรและการดำเนินธุรกิจอย่างสมดุล โดยสามารถบริหารจัดการต้นทุนอย่างเหมาะสมและสามารถลดภาระงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐในการดำเนินการ

ความสามารถพิเศษ ขององค์กร	นิยามใหม่
<p>CCC5. “Transportation Technology”</p> <p>ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อยกระดับการดำเนินการและการให้บริการเพื่อรองรับระบบขนส่งในภาพรวม</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี/นวัตกรรมเพื่อยกระดับประสิทธิภาพระบบรถไฟฟ้าที่เหมาะสม รองรับการพัฒนาของการใช้พลังงานสีเขียว (Green Energy) ● สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเดินทาง ของผู้ใช้บริการรายบุคคล (Personalization) ● การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการภายในองค์กรเพื่อให้รองรับโอกาสการดำเนินการธุรกิจและการให้บริการใหม่ๆ ในอนาคต

1.1.11 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

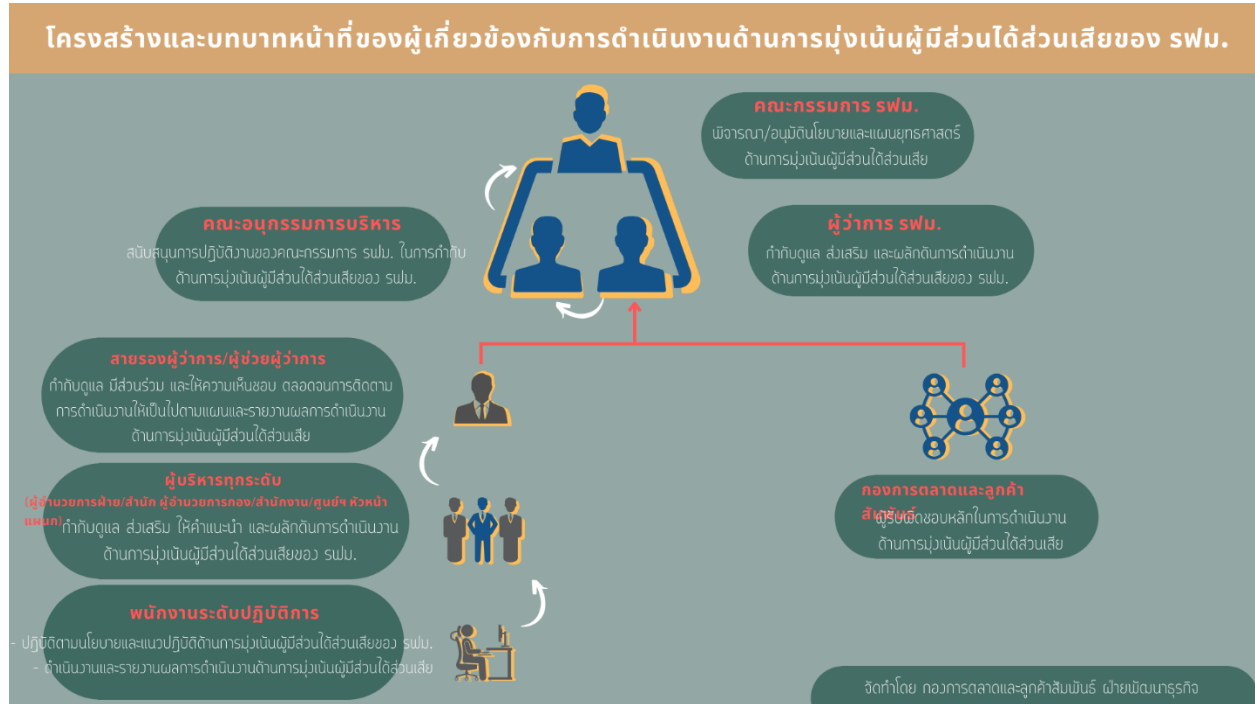
ในปี 2565 รฟม. ได้ จัดทำประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน โดยรวบรวมทรัพยากรและความสามารถที่ต้องการใช้ เทียบกับที่มี ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อจัดทำแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม. เพื่อให้สามารถดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการบริหารจัดการความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



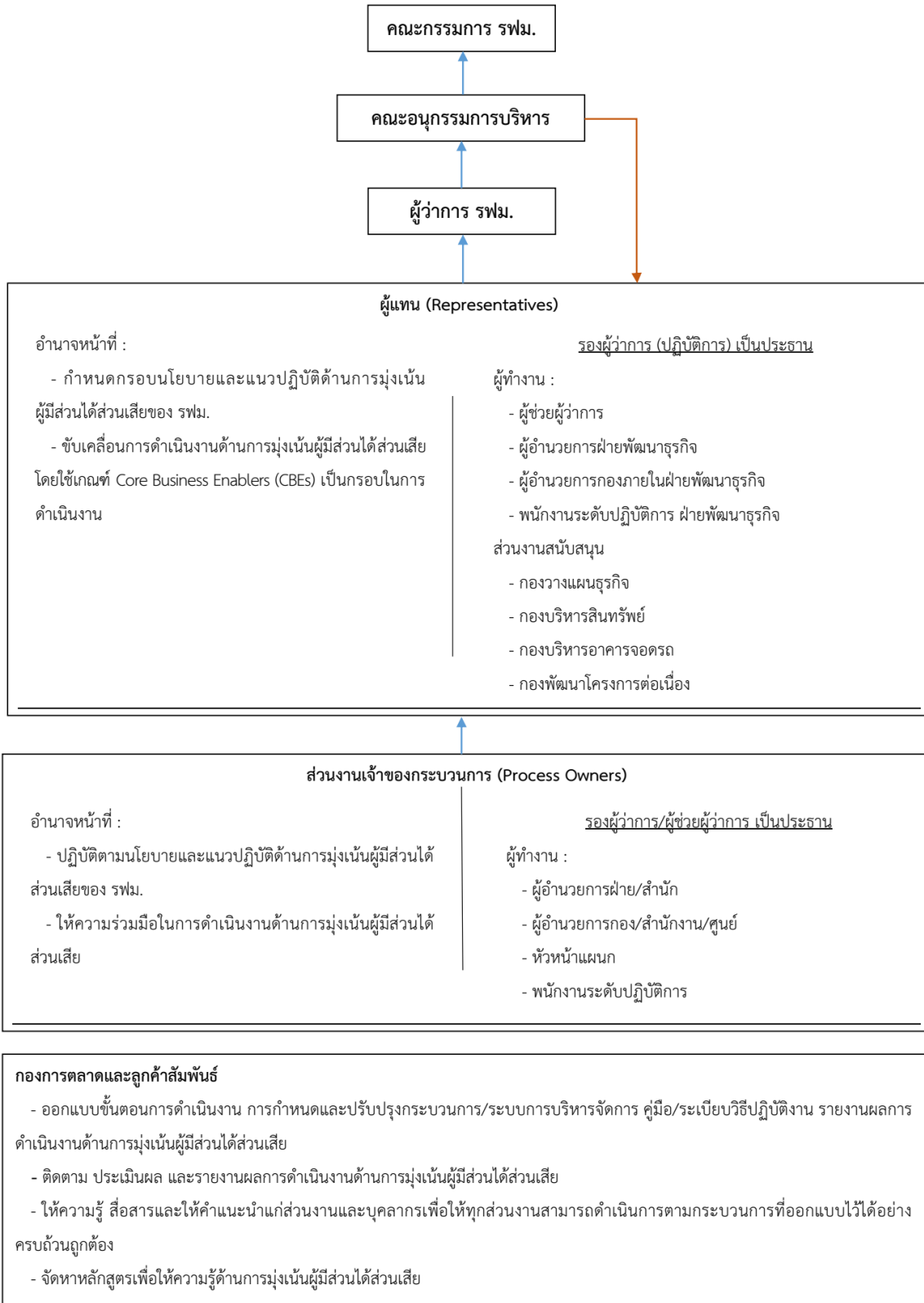
ซึ่งที่ผ่านมา รฟม. ได้มีการรวบรวมทรัพยากร และความสามารถที่ต้องการใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ซึ่งรายละเอียดการรวบรวมมีการระบุตั้งแต่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพบว่าช่องว่าง (Gaps) ที่สำคัญของทรัพยากรและระดับความสามารถของ รฟม. เกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. และระบบในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ดังนั้น รฟม. จึงมีการจัดทำแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรทั้งในระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม. โดยระยะสั้นที่ผ่านมา รฟม. ได้มีการจัดอบรมหลักสูตรให้กับบุคลากรของ รฟม. ในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปแล้ว อย่างไรก็ตามการพัฒนาทักษะ ความรู้ความเข้าใจจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว และในระยะยาวมีแผนในการจัดทำระบบในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

1.1.12 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

รฟม. ได้มีการทบทวนกรอบหรือแนวทางการกำกับดูแลการบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีรายละเอียดดังนี้



โครงสร้างผู้รับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.



โครงสร้างผู้รับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่
ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ รฟม.

1. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

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

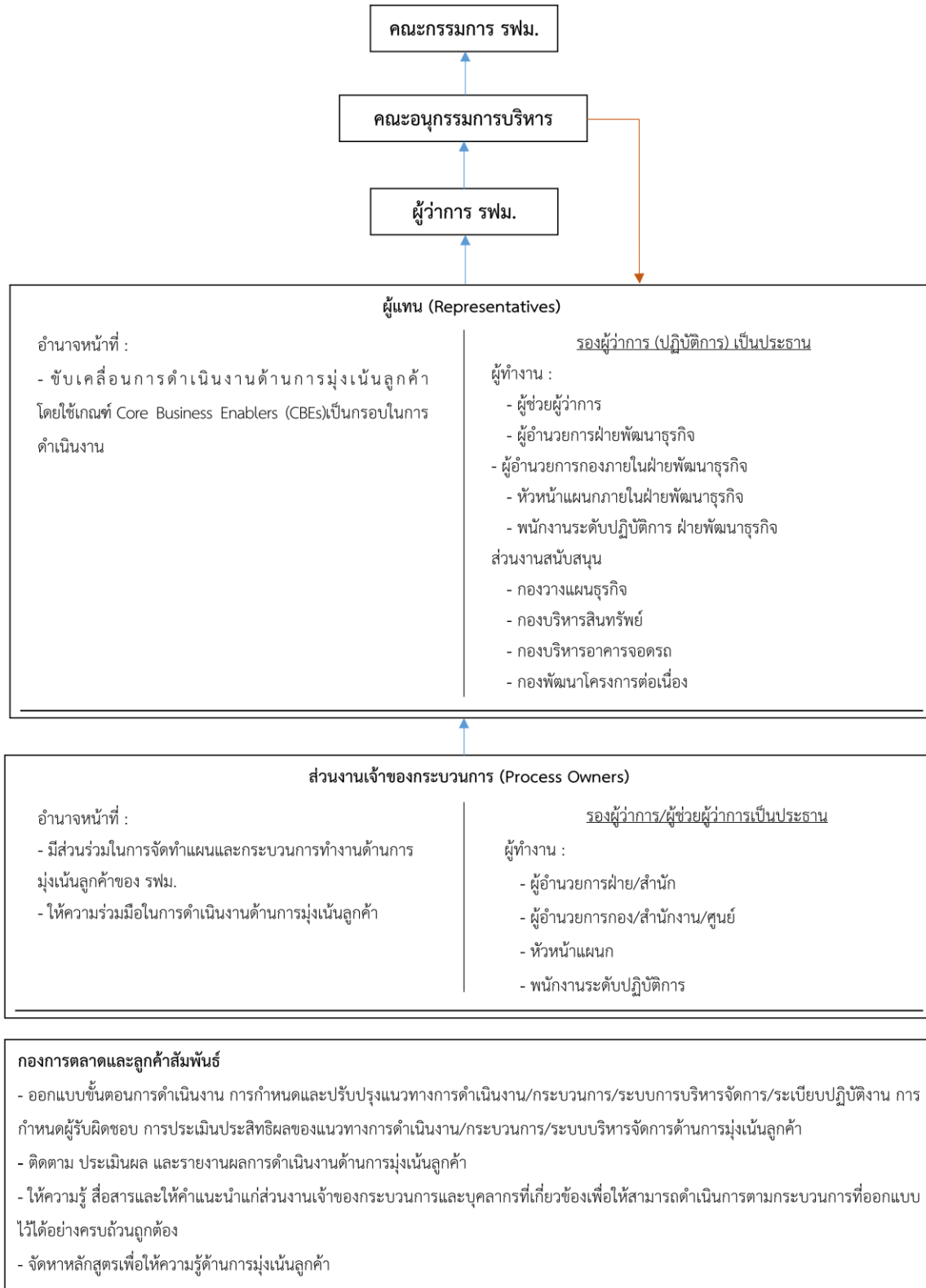
ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
<p>4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ</p>	<p>4.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>4.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเคร่งครัด</p> <p>4.3 ให้ความเห็นชอบการกำหนด/ปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน/การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บริหารจัดการให้สอดคล้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>4.4 มีส่วนร่วมและให้ความเห็นชอบต่อแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>4.5 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>4.6 เป็นผู้มีสิทธิ์ เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>
<p>5. ผู้บริหารทุกระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก - ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ - หัวหน้าแผนก 	<p>5.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>5.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเคร่งครัด ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ของ รฟม. รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง</p> <p>5.3 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุง กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>5.4 เป็นผู้มีสิทธิ์ เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
<p>6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ</p>	<p>6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>6.2 วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนให้ความร่วมมือจัดทำแผนงานและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>6.3 ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ตลอดจนจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) อย่างเป็นระบบ</p> <p>6.4 เพื่อทบทวน/ปรับปรุงแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>6.5 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>
<p>7. ผู้แทน (Representatives)</p>	<p>7.1 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>7.2 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนการดำเนินงาน การกำหนดและปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ คู่มือ/ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ของ รฟม.</p> <p>7.3 เป็นผู้รับผิดชอบหลักการจัดทำแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>7.4 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานภาพรวมด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีที่เปิดที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน</p> <p>7.5 รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)</p> <p>7.6 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p> <p>7.7 ประสานงานส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลในการติดตามประเมินผล และรายงานผลเพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี และ</p>

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รฟม.</p> <p>7.8 สื่อสารและให้คำแนะนำแก่ส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการรับรู้ มีความเข้าใจ ในการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>



โครงสร้างผู้รับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.



2. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
1. คณะกรรมการ รฟม.	วางนโยบาย กำกับดูแล และสนับสนุนให้ รฟม. ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. คณะอนุกรรมการบริหาร (Executive Committee)	2.1 กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม. 2.2 ให้ความเห็นชอบการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ 2.3 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. ผู้ว่าการ รฟม.	3.1 ให้ความเห็นชอบการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม. 3.2 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	4.1 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4.2 มีส่วนร่วมในการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม. 4.3 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.

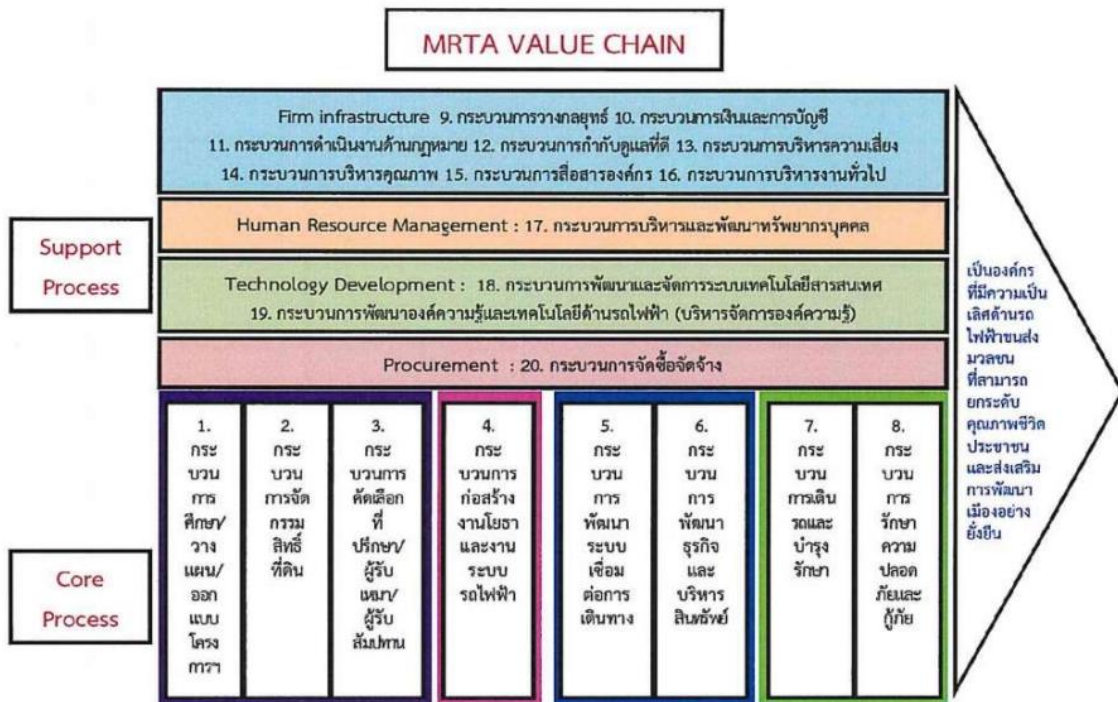
ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
<p>5. ผู้บริหารทุกระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก - ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ - หัวหน้าแผนก 	<p>5.1 มีส่วนร่วมในการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ การจำแนกลูกค้า การกำหนด/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/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>
<p>6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ</p>	<p>6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p> <p>6.2 รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุง และรายงานผลการดำเนินงาน ตลอดจนให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p>
<p>7. ผู้แทน (Representatives)</p>	<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>

รฟม. มีกรอบการกำกับดูแลผ่านนโยบายการบูรณาการ Corporate Governance, Risk Management และ Compliance (GRC) ซึ่งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการองค์กรแบบองค์รวม เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายรัฐบาลและเป้าหมายขององค์กร มีการเติบโตที่ยั่งยืน ซึ่งขอบเขตการดำเนินงานตามกรอบการกำกับดูแลมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มคณะกรรมการ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1.13 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

รฟม. ได้มีการทบทวนระบบงานโดยรวม ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามเกณฑ์การประเมิน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers : CBEs) ด้านที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning : SP) ข้อ 3 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) ประเด็น ย่อยข้อ 3.3 การออกแบบระบบงาน (Work Systems) โดยมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 20 กระบวนการ แบ่งออกเป็น 1) กระบวนการหลัก จำนวน 8 กระบวนการ และ 2) กระบวนการสนับสนุน จำนวน 12 กระบวนการ และยังคงสามารถตอบสนองกับภารกิจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ของแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2566-2570 ซึ่งแสดงดังรูป MRTA Value Chain



รูป MRTA Value Chain

โดยที่ SP12.15 กระบวนการการจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการ SP12 กระบวนการกำกับดูแลที่ดี มีรายละเอียดดังนี้

SP12 กระบวนการกำกับดูแลที่ดี

กระบวนการกำกับดูแลที่ดี แบ่งผู้รับผิดชอบออกเป็น 4 ฝ่าย/สำนัก คือ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (ฝพธ.) ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ฝนโยบาย) สำนักตรวจสอบ (สทส.) สำนักผู้ว่าการ (สพว.) โดยมีขอบเขตงาน คือครอบคลุมงานดูแลและการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง งานป้องกันและปราบปรามการทุจริต งานตรวจสอบ งานสนับสนุนบทบาทคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ งานจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าโดยมีกระบวนการทำงาน จำนวน 15 กระบวนการ ซึ่งแสดงดังรูป SP12 กระบวนการกำกับดูแลที่ดี

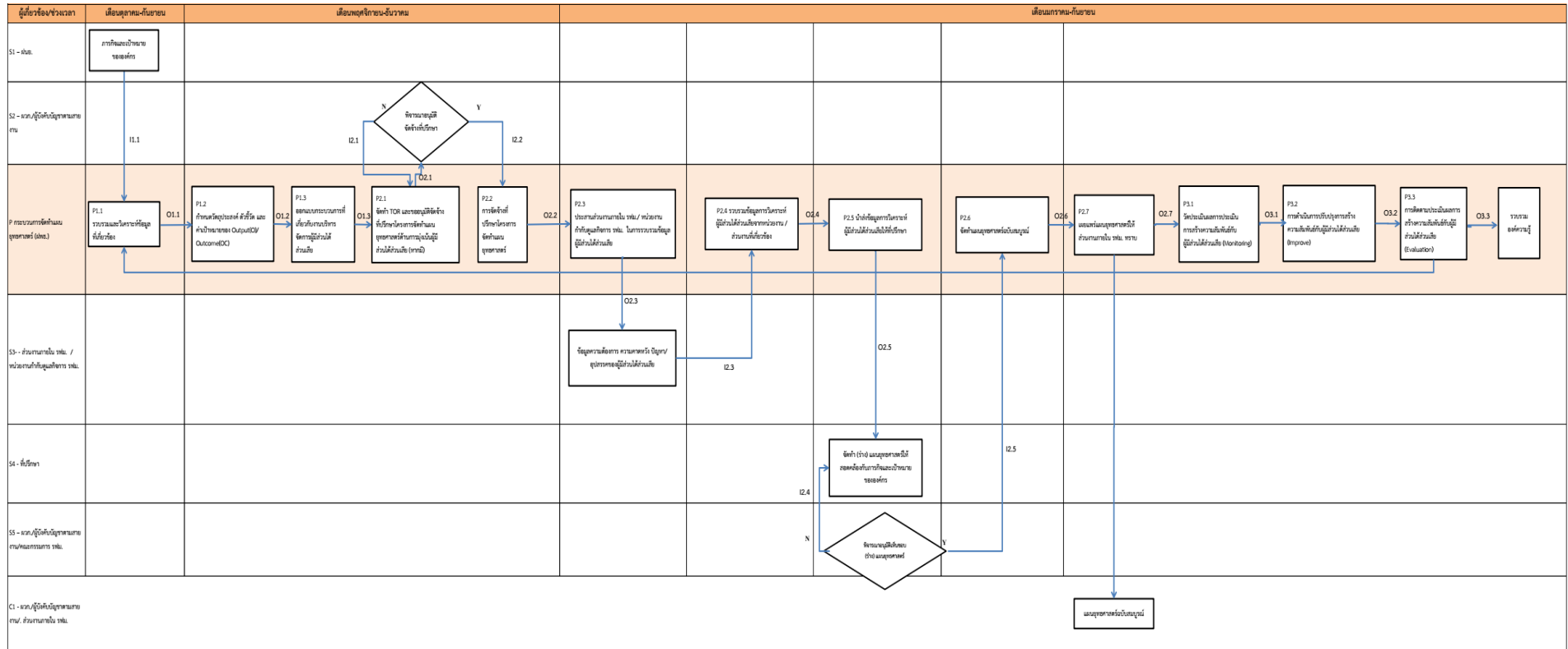


รูปSP12 กระบวนการกำกับดูแลที่ดี

SP12.15 กระบวนการการจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ผพธ. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของกระบวนการการจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในรูป Service Blueprint และได้จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการออกแบบระบบงาน (ตาราง SIPOC) ดังแสดงในตาราง

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการที่เกี่ยวกับจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
 ผู้รับผิดชอบ : แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาระบบ



ตารางข้อกำหนดกระบวนการ (ตาราง SIPOC)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการที่เกี่ยวกับงานจัดการความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
 ผู้รับผิดชอบ : แผนกลูกค้าสัมพันธ์ กองการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	ข้อมูลนำเข้า (Input)	กระบวนการทำงาน (Process)	ผลผลิต (Output)	ลูกค้า (Customer)
S1 - ฝ่าย. S2 - ผวก. / ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน (อนุมัติ TOR) S3- - ส่วนงานภายใน รฟม. S4 - ที่ปรึกษา S5 - ผวก. / ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน / คณะกรรมการ รฟม. (อนุมัติแผนยุทธศาสตร์)	I1.1 - ข้อมูลภารกิจและเป้าหมายขององค์กร I2.1 - ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขบันทึกจัดทำ TOR และขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I2.2 - บันทึกขอจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I2.3 - ข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย I2.4 - ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขบันทึกจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร I2.5 - (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายขององค์กร	P1.1 - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง P1.2 - กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของ Output(O) / Outcome (OC) P1.3 - ออกแบบกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ P2.1 - จัดทำ TOR และขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ P2.2 - การจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ P2.3 - ประสานส่วนงานภายใน รฟม. /หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ในการรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหา/อุปสรรคของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย P2.4 - รวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. P2.5 - นำส่งข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ที่ปรึกษา P2.6 - จัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับสมบูรณ์ P2.7 - เผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ P3.1 - วัดประเมินผลการประเมินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Monitoring) P3.2 - การดำเนินการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Improve) P3.3 - การติดตามประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Evaluation)	O1.1 - ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสอดคล้องกับการกิจและเป้าหมายขององค์กร O1.2 - วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายของ Output(O)/ Outcome(OC) O1.3 - Service Blueprint และ SIPOC ของกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O2.1 - ร่าง TOR จัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O2.2 - TOR จัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O2.3 - บันทึกขอความอนุเคราะห์ส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ในการรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O2.4 - ข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. O2.5 - บันทึกนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ที่ปรึกษานำไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต่อไป O2.6 - แผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านความเห็นชอบจาก ผวก./ ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/คณะกรรมการ รฟม. เรียบร้อยแล้ว O2.7 - ผลการติดตามระหว่างดำเนินการงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O3.1 - ผลการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O3.2 - ผลประเมินการดำเนินงานของกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O3.3 - องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	C1 - ผวก. / ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน / ส่วนงานภายใน รฟม.

วัตถุประสงค์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Outcome)	คุณสมบัติและเงื่อนไขของข้อมูลนำเข้า (Input Specification)	เงื่อนไขและวิธีการทำงานของกระบวนการทำงาน (Process Specification)	คุณสมบัติและเงื่อนไขของผลผลิต (Output Specification)	วัตถุประสงค์ของลูกค้า (Customer Outcome)
<p>SO1 – เพื่อให้ ผ.น. ได้รับการประสานงานในการจัดส่งข้อมูลภารกิจและเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผนในการจัดทำกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>SO2 – เพื่อให้ ผ.ว./ผู้บังคับบัญชา ได้รับการประสานงานในการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องของนิติบัญญัติที่ปรึกษาในโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จนนำไปใช้ประกอบการพิจารณาของนิติบัญญัติโครงการจ้างที่ปรึกษาได้เป็นอย่างดี</p> <p>SO3 – เพื่อให้ ผ.พ. ได้รับการประสานงานในการจัดส่งข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>SO4 – เพื่อให้ที่ปรึกษา ได้รับข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ขอบเขตงานและรายละเอียดงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน จนนำไปใช้เป็นแนวทางและในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของ รฟม. ได้เป็นอย่างดี</p> <p>SO5 – เพื่อให้ ผ.ว./ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/คณะกรรมการ รฟม. ได้รับการประสานงานในการให้ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไข (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จนนำไปสู่การได้ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ผ่านความเห็นชอบแล้ว</p>	<p>IS1.1 – เพื่อให้ได้รับรายงานผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>IS2.1 – เพื่อให้ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องของนิติบัญญัติที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า</p> <p>IS2.2 – เพื่อให้ได้รับบันทึกขอจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า</p> <p>IS2.3 – เพื่อให้ได้รับข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า</p> <p>IS2.4 – เพื่อให้ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขการจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>IS2.5 – เพื่อให้ได้รับร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>PS1.1 – เพื่อให้ขั้นตอนรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องทำตามกรอบระยะเวลาและวิธีการดำเนินงาน</p> <p>PS1.2 – เพื่อให้ขั้นตอนกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และคำเป้าหมายของ Output(O)/ Outcome(OC) ต้องได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และคำเป้าหมายได้ครบถ้วน</p> <p>PS1.3 – เพื่อให้ขั้นตอนออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทาง Service Blueprint และ SIPOC ได้เป็นอย่างดี</p> <p>PS2.1 – เพื่อให้ขั้นตอนจัดทำ TOR และขออนุมัติจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ต้องได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องของนิติบัญญัติที่ปรึกษาที่ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>PS2.2 – เพื่อให้ขั้นตอนการจัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ที่ได้รับความเห็นชอบแล้วต้องดำเนินการตามระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดจ้างที่ปรึกษา ได้แก่ พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลังที่กำหนดไว้</p> <p>PS2.3 – เพื่อให้ขั้นตอนประสานกับส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>PS2.4 – เพื่อให้ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>PS2.5 – เพื่อให้ขั้นตอนนำส่งข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่ที่ปรึกษาครบถ้วน</p> <p>PS2.6 – เพื่อให้ขั้นตอนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนดตามแนวทางประเมินประสิทธิภาพการทำงาน</p> <p>PS2.7 – เพื่อให้ขั้นตอนแจ้งผลการดำเนินงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่ส่วนงานภายใน รฟม. ทราบต้องได้รับการแจ้งผลการดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>PS3.1 – เพื่อให้ขั้นตอนวัดประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Monitoring) ที่ได้รับผลการดำเนินงานตาม</p>	<p>OS1.1 – เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องกับการกิจและเป้าหมายขององค์กรที่มีความครบถ้วนทุกมิติในทุกช่องทางและมีความเป็นปัจจุบัน</p> <p>OS1.2 – เพื่อให้ได้วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และคำเป้าหมายของ Output(O)/ Outcome(OC) ที่สอดคล้องกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>OS1.3 – เพื่อให้ได้ Service Blueprint และ SIPOC ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และคำเป้าหมายของ Output(O)/ Outcome(OC) ของกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>OS2.1 – เพื่อให้ได้ร่าง TOR จัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าตรงตามความต้องการ และวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์</p> <p>OS2.2 – เพื่อให้ได้ TOR จัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่สอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ ในการจัดจ้างที่ปรึกษา ได้แก่ พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลังที่กำหนดไว้</p> <p>OS2.3 – เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความครบถ้วนทุกมิติจากช่องทางที่กำหนดและมีความเป็นปัจจุบัน</p> <p>OS2.4 – เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รวบรวมจากส่วนงานภายใน รฟม. ให้แก่ที่ปรึกษา</p> <p>OS2.5 – เพื่อให้ได้บันทึกนำเสนอรายงานการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. ให้แก่ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์</p> <p>OS2.6 – เพื่อให้ได้แผนยุทธศาสตร์ฉบับสมบูรณ์ผ่านการอนุมัติเห็นชอบจาก ผ.ว./ ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/ คณะกรรมการ รฟม. และเผยแพร่ให้ ผ.ว./ ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน/ ส่วนงานภายใน รฟม. ทราบถึงแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า</p>	<p>CO1 – เพื่อให้ ผ.ว./ ผู้บังคับบัญชา ตามสายงาน/ ส่วนงานภายใน รฟม. ได้รับรู้ถึงแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า</p>

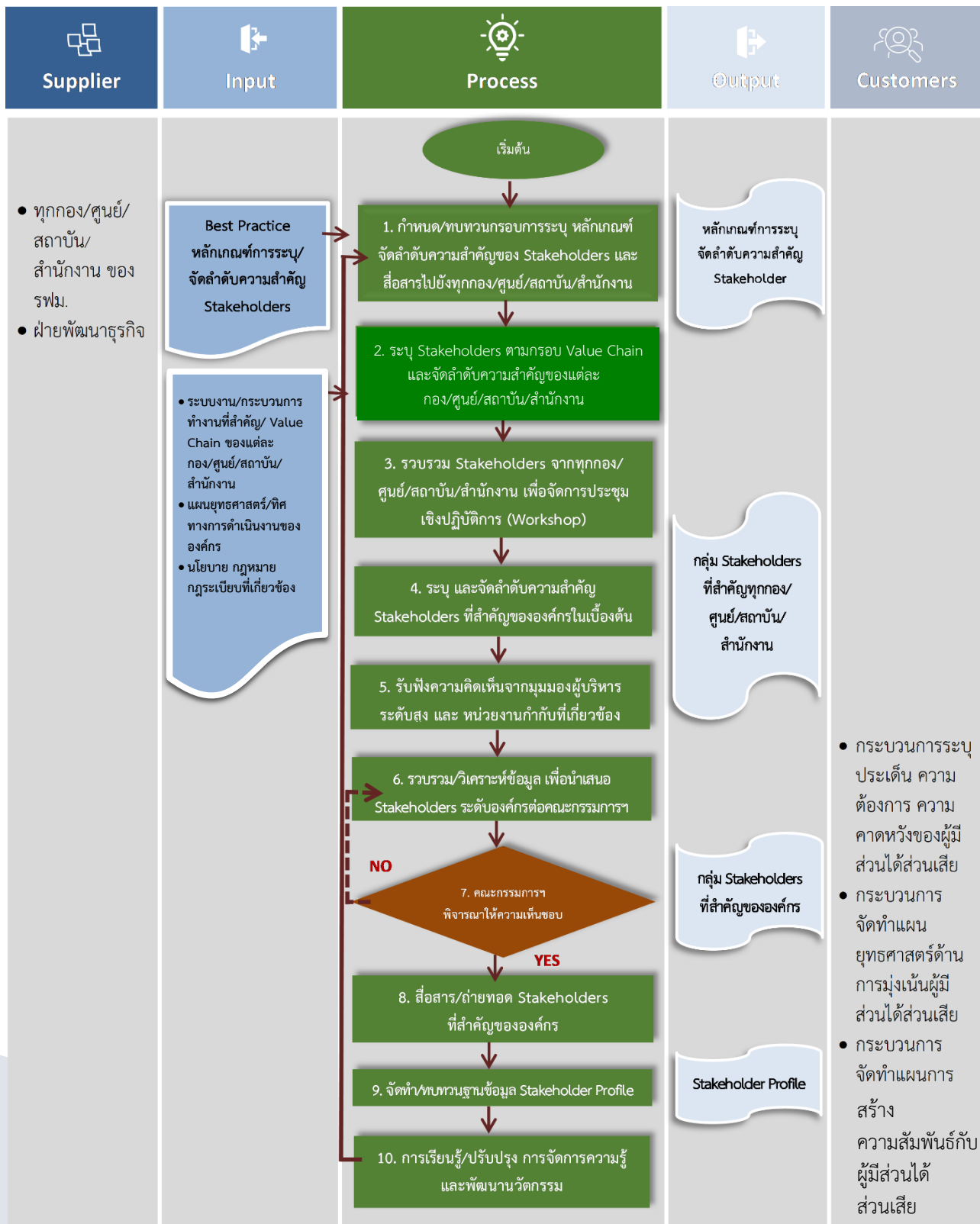
วัตถุประสงค์ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Outcome)	คุณสมบัติและเงื่อนไขของข้อมูลนำเข้า (Input Specification)	เงื่อนไขและวิธีการทำงานของกระบวนการทำงาน (Process Specification)	คุณสมบัติและเงื่อนไขของผลผลิต (Output Specification)	วัตถุประสงค์ของลูกค้า (Customer Outcome)
		<p>ตัวชี้วัดต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนดและตามแนวทางประเมินประสิทธิผลการทำงาน</p> <p>PS3.2 – เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Improve) ที่ได้รับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากส่วนงานภายใน รพม. ต้องทำภายในระยะเวลาที่กำหนดตามแนวทางประเมินประสิทธิผลการทำงาน</p> <p>PS3.3 – เพื่อให้ขั้นตอนการติดตามประเมินผลการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Evaluation) ต้องได้รับผลการติดตามระหว่างดำเนินการ หรือผลการปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนดและตามแนวทางประเมินประสิทธิผลการทำงาน จนสามารถนำข้อมูลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายใน รพม. นำไปใช้ป็นองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี</p>	<p>OS2.7 – เพื่อให้ได้รายงานผลการดำเนินงานที่ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>OS3.1 – เพื่อให้ได้แนวทางการปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>OS3.2 – เพื่อให้ได้ผลประเมินการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>OS3.3 – เพื่อให้ได้องค์ความรู้ในกระบวนการที่เกี่ยวกับงานบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	

ตัวชี้วัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder (KPI))	ตัวชี้วัดของข้อมูลนำเข้า (Input (KPI))	ตัวชี้วัดของกระบวนการทำงาน (Process (KPI))	ตัวชี้วัดของผลผลิต (Output (KPI))	ตัวชี้วัดของลูกค้า (Customer (KPI))
<p>KPI – S1 ร้อยละการดำเนินงานในการจัดส่งข้อมูลผลการดำเนินงานตามภารกิจและเป้าหมายขององค์กรภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – S2 ระยะเวลาในการจัดส่งข้อมูลเพื่อขออนุมัติภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – S3 ระยะเวลาในการดำเนินการประสานเพื่อรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>KPI – S4 ร้อยละการดำเนินงานจัดจ้างที่ปรึกษาได้ตามแผนงานที่กำหนด</p> <p>KPI – S5 ระยะเวลาในการจัดส่งข้อมูลเพื่อขออนุมัติภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>KPI – I2.5 ร้อยละการดำเนินงานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>KPI – P1.1 ร้อยละการดำเนินงานได้ตามแผนงาน</p> <p>KPI – P2.1 ร้อยละความถูกต้องของงานในการจัดทำบันทึกงานจัดจ้างที่ปรึกษา</p> <p>KPI – P2.2 ร้อยละการดำเนินงานตามแผนงานจัดจ้างที่ปรึกษาได้ตามแผนงาน</p> <p>KPI – P2.3 ระยะเวลาในการประสานส่วนงานที่ภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตามแผนงาน</p> <p>KPI – P2.4 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. เพื่อส่งมอบข้อมูลให้ที่ปรึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – P2.5 ระยะเวลาในการนำส่งข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ให้ที่ปรึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – P2.6 ระยะเวลาในการได้แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – P2.7 ระยะเวลาในการแจ้งแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้ส่วนงานภายใน รฟม. ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>KPI – O1.1 ร้อยละการดำเนินงานได้ตามแผนงาน</p> <p>KPI – O2.1 ระยะเวลาในการจัดทำร่าง TOR จัดจ้างที่ปรึกษาโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – O2.2 ร้อยละการดำเนินงานตามแผนงานจัดจ้างที่ปรึกษาได้ตามแผนงาน</p> <p>KPI – O2.3 ระยะเวลาในการจัดทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – O2.4 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – O2.5 ระยะเวลาในการจัดทำบันทึกนำส่งรายงานการรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากส่วนงานภายใน รฟม. / หน่วยงานกำกับดูแลกิจการ รฟม. ให้แก่ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – O2.7 ระยะเวลาในการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ให้แก่ส่วนงานภายใน รฟม. ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>KPI – O3.1 ระยะเวลาในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>	<p>KPI – C1 ระยะเวลาที่ ผว ก. / ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน / ส่วนงานภายใน รฟม. ได้รับการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด</p>

ซึ่งพบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

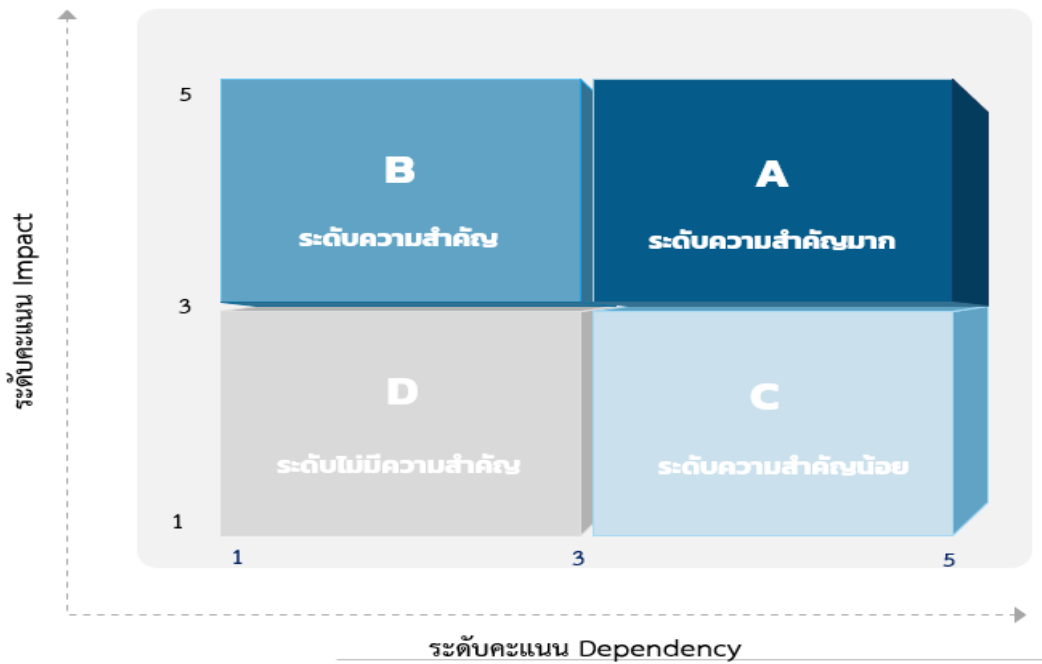
1. กลุ่มคณะกรรมการ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
4. กลุ่มการเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ
6. กลุ่มลูกค้า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม
8. กลุ่มสื่อมวลชน
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ

1.2 การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.



1.2.1 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญเพื่อคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.

รฟม. มีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มใน 2 มิติ ซึ่งชี้ให้เห็นมุมมองระหว่าง ผลกระทบ (Impact) และความเกี่ยวเนื่อง (Dependency) เพื่อระบุตำแหน่งของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มให้สะท้อนถึงน้ำหนักความสำคัญที่องค์กรควรปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบเมตริกซ์ (Matrix)



ซึ่ง ผลกระทบ (Impact) พิจารณาทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่

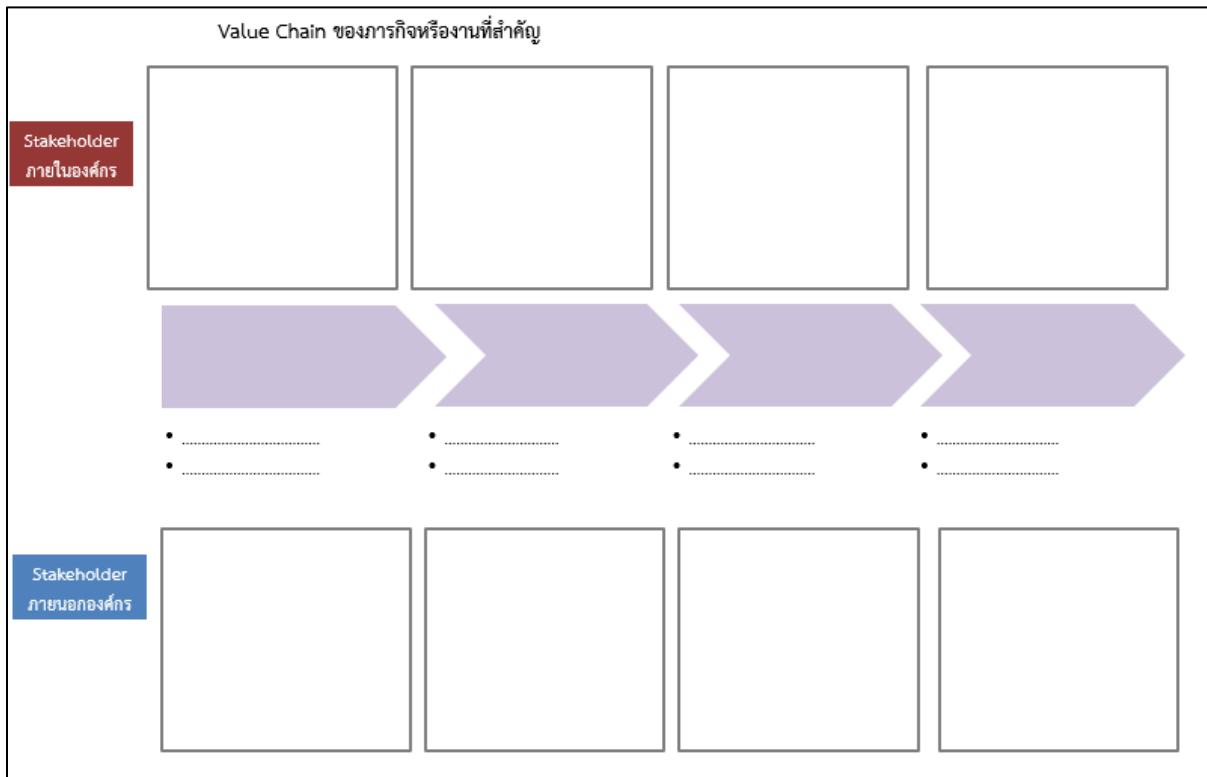
- 11 มีอำนาจสั่งการ/เปลี่ยนแปลง นโยบาย/ทิศทางการดำเนินงาน/แผนต่างๆ/วิธีหรือกระบวนการทำงาน
- 12 มีอำนาจอนุมัติ/เปลี่ยนแปลง งบประมาณ/ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน
- 13 สามารถขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงาน
- 14 สามารถดำเนินการอันส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง

ความเกี่ยวเนื่อง (Dependency) พิจารณาทั้งหมด 3 ประเด็น ได้แก่

- D1 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการทำงานประจำวัน/การดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- D2 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลประกอบการทางการเงินที่เพิ่มหรือลด
- D3 ได้รับผลกระทบเชิงลบ จากผลิตภัณฑ์/บริการ

1.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของระดับกอง/ศูนย์/สถาบัน/สำนักงาน ของ รฟม.

เพื่อให้การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ครบถ้วนตามกระบวนการทำงานทั้งหมดของ รฟม. จึงมีการวิเคราะห์ข้อมูลจาก Bottom-Up จากการเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์มที่วิเคราะห์จาก Value Chain ทั้งในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละหน่วยงานระดับกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน



กลุ่ม Stakeholder	ชื่อ Stakeholder	Impact					Dependency			
		I1	I2	I3	I4	คะแนนเฉลี่ย	D1	D2	D3	คะแนนเฉลี่ย

ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของระดับกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน ของ รฟม. พบว่าสอดคล้องกับการวิเคราะห์ตามกระบวนการทำงานที่สำคัญของ รฟม. ซึ่งมีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. กลุ่มคณะกรรมการ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
4. กลุ่มการเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ
6. กลุ่มลูกค้า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม
8. กลุ่มสื่อมวลชน
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ



1.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานของ รฟม.

จากข้อมูลข้างต้นที่รวบรวมในปี 2565 เพื่อให้การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับ รฟม. ครบถ้วนนอกเหนือจากการดำเนินงานตามกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานระดับกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน จึงมีการสอบถามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานของ รฟม. ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

แหล่งข้อมูล	กลุ่ม คณะกรรมการ	กลุ่ม บุคลากร รฟม.	กลุ่ม หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	กลุ่ม การเงิน	กลุ่ม พันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	กลุ่ม ลูกค้า	กลุ่ม ชุมชน ประชาสังคม	กลุ่ม สื่อมวลชน	กลุ่ม คู่แข่งคู่เทียบ
แผนยุทธศาสตร์	●	●	●	●	●	●	●	●	●
รายงานความยั่งยืน	●	●	●	●	●	●	●	●	●
แผนแม่บทต่างๆ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ปัจจัยเสี่ยง	●	●	●	●	●	●	●	●	●
กฎหมาย/กฎระเบียบ/มาตรฐาน	●	●	●	●	●	●	●	●	●
กระบวนการทำงานที่สำคัญ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
แบบฟอร์มจากกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน	●	●	●	●	●	●	●	●	●
การสัมภาษณ์ผู้แทน คณะกรรมการ ผู้บริหารและผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	●	●	●	●	●	●	●	●	●

1.2.4 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของ รฟม.

การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ใช้วิธีการจัดกลุ่มตามประเด็น/ความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Issue) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	สรุปประเด็น/ความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Issue) ที่ใช้ในการแบ่งกลุ่ม	
1. กลุ่มคณะกรรมการ	ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับ การดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพที่สูงที่สุดของ รฟม.
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.	ภายใน	<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรและหน่วยงานภายในของ รฟม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงาน เพื่อให้ รฟม. ภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อบรรลุ เป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ

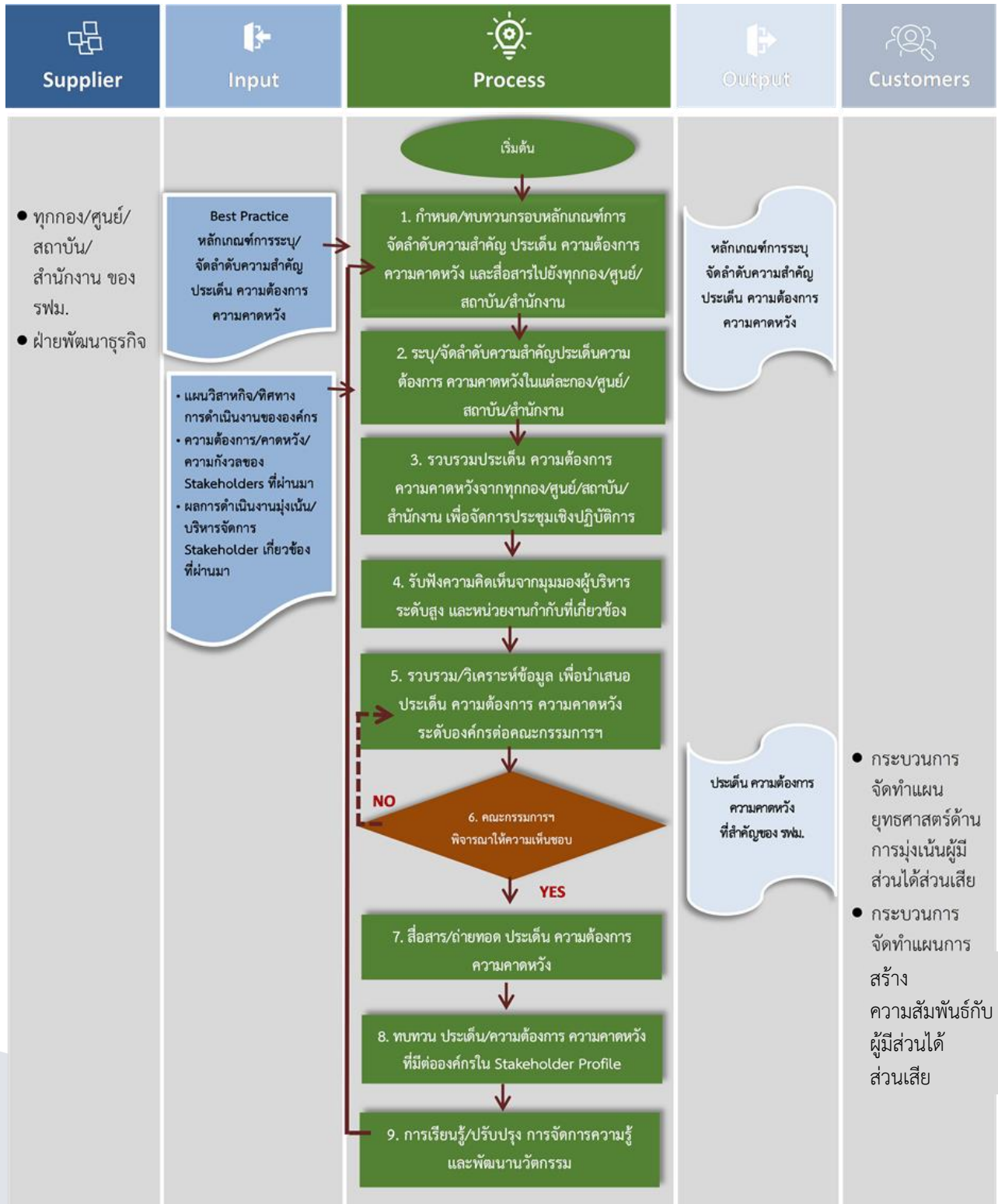
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	สรุปประเด็น/ความต้องการและความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Issue) ที่ใช้ในการแบ่งกลุ่ม	
4. กลุ่มการเงิน	ภายนอก	• เจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไข การรับ-จ่ายเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	ภายนอก	• การร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ
6. กลุ่มลูกค้า	ภายนอก	• ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	ภายนอก	• เพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
8. กลุ่มสื่อมวลชน	ภายนอก	• รฟม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	ภายนอก	• สร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	นิยาม
1. กลุ่มคณะกรรมการ	• กลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ และมีเป้าหมายร่วมกันกับ รฟม. เช่น คณะกรรมการ รฟม. คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ รฟม. โดยมีตัวแทนคณะกรรมการ รฟม. หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ภายนอกที่ได้รับมอบหมายเป็นองค์ประกอบ
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.	• ผู้ที่มีหน้าที่บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และส่วนงาน ของ รฟม. เช่น ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ รฟม. คณะทำงานภายในของ รฟม. เช่น คณะกรรมการจัดการ คณะทำงานโครงการ เป็นต้น
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	• ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติ/อนุญาตการดำเนินงานของ รฟม. ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กรมการขนส่งทางราง สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรุงเทพมหานคร (กทม.) เป็นต้น
4. กลุ่มการเงิน	• องค์กร สถาบันการเงิน ที่เป็น แหล่งทุน แหล่งเงินกู้ และมีส่วนในการทำธุรกรรมทางการเงินกับ รฟม.
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	• กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ รฟม. ตามที่ได้ทำสัญญาร่วมกันไว้ เช่น ผู้รับเหมา ผู้รับสัมปทาน ที่ปรึกษา สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย เป็นต้น
6. กลุ่มลูกค้า	• ผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ รฟม. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ รฟม.
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	• กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รฟม.
8. กลุ่มสื่อมวลชน	• บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	• องค์กรที่เป็น คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่แข่งเปรียบเทียบ (Benchmark) ของ รฟม.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.
1. กลุ่มคณะกรรมการ	1.1 คณะกรรมการ รฟม. 1.2 คณะอนุกรรมการฯ ต่างๆ	<ul style="list-style-type: none"> • คณะกรรมการที่แต่งตั้งตามพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 • คณะอนุกรรมการหรือที่ปรึกษาที่คณะกรรมการ รฟม. แต่งตั้งเพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด โดยมีบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มบุคลากร รฟม. เป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 1 คน
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.	2.1 ผู้ว่าการ ผู้บริหาร รฟม. พนักงาน 2.2 คณะทำงานฯ รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ที่มีหน้าที่บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และส่วนงาน ของ รฟม. รวมถึง สภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณ หรืออดีตพนักงาน ที่เกี่ยวข้องของ รฟม. • คณะทำงานฯ และคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่มีหน้าที่บริหาร หรือปฏิบัติงาน ของ รฟม.
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	3.1 ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ รฟม. 3.2 ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ รฟม. 3.3 ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> • หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ รฟม. • หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้อนุมัติอนุญาตในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ รฟม. • ผู้ที่ถือครองหุ้นในทางกฎหมาย โดย ผู้ถือหุ้นของ รฟม. คือ กระทรวงการคลัง
4. กลุ่มการเงิน	4.1 เจ้าหนี้/แหล่งทุน/แหล่งเงินกู้ 4.2 สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> • องค์กร สถาบันการเงิน ที่เป็น แหล่งทุน แหล่งเงินกู้ให้กับ รฟม. • องค์กร สถาบันการเงิน ที่มีส่วนในการทำธุรกรรมทางการเงิน กับ รฟม.
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	5.1 ผู้ส่งมอบ 5.2 พันธมิตร คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> • บุคคล องค์กร หรือกลุ่มบุคคลที่จัดหาสินค้าและบริการให้กับ รฟม. • บุคคล องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ รฟม. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงมีความร่วมมือในการดำเนินการกับ รฟม. ที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน

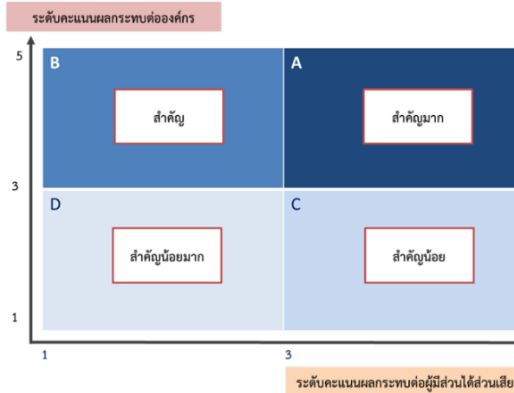
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.
6. กลุ่มลูกค้า	6.1 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 6.2 ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ 6.3 ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ที่เดินทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีที่อยู่อาศัยอยู่รอบเส้นทางรถไฟฟ้าและไม่มีที่อยู่อาศัยรอบเส้นทางรถไฟฟ้าแต่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางบริเวณรอบเส้นทางรถไฟฟ้า • ผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วเดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้าไปยังจุดหมายปลายทาง และผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วไม่ได้เดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้า • ลูกค้าของการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์การใช้พื้นที่
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	7.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่ 7.2 ผู้ได้รับผลกระทบ	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชน บุคคล ผู้นำชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รฟม. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ รฟม. กำหนด • ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งเชิงผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ
8. กลุ่มสื่อมวลชน	8.1 สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม 8.2 สื่อสังคมออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> • บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการดั้งเดิมของการสื่อสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น • บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอินเทอร์เน็ตมาเป็นองค์ประกอบ
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark)	<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ที่ รฟม. ต้องใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบกับทั้งในธุรกิจรถไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

1.3 การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ รฟม.



1.3.1 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

เนื่องจากระดับความสำคัญของประเด็นมีส่วนสำคัญในการกำหนดว่า รฟม. ควรตอบสนองต่อประเด็นนั้น ๆ อย่างเข้มข้นและรวดเร็วเพียงใดซึ่งแนวทางการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. พิจารณาผลกระทบต่อองค์กร และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เกณฑ์จัดลำดับประเด็นที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผลกระทบต่อองค์กร		ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวข้องกับ KPI (ตัวชี้วัด) ระดับใด 5 = KPI องค์กร 3 = KPI ฝ่าย/สำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน/บุคคล 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับ KPI	เกี่ยวข้องกับ KRI (ปัจจัยเสี่ยง) ระดับใด 5 = KRI องค์กร 3 = KRI ฝ่าย/สำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน/บุคคล 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับ KRI	เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ ระดับใด 5 = ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญระดับสูง 3 = ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญระดับต่ำและระดับกลาง 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

เกณฑ์เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญระดับใด

เกี่ยวข้องกับประเด็นเหล่านี้อย่างน้อยอย่างใดอย่างหนึ่ง = คะแนน 5	เกี่ยวข้องกับประเด็นเหล่านี้อย่างน้อยอย่างใดอย่างหนึ่ง = คะแนน 3
<input type="checkbox"/> สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> ความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลา <input type="checkbox"/> ผลประกอบการด้านการเงิน <input type="checkbox"/> การสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจใหม่ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการการก่อสร้างที่มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้า <input type="checkbox"/> การบริการที่ปลอดภัย <input type="checkbox"/> ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเดินรถ <input type="checkbox"/> ธรรมเนียมปฏิบัติและความโปร่งใส <input type="checkbox"/> การสื่อสาร 2 ทางและการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> การสร้างความผูกพันกับบุคลากร <input type="checkbox"/> การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน <input type="checkbox"/> การออกแบบเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการอนุรักษ์พลังงาน <input type="checkbox"/> การจัดการระบบการจราจร	<input type="checkbox"/> ราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม <input type="checkbox"/> การขยายเส้นทางและเชื่อมต่อเส้นทางสู่ปริมณฑลและจังหวัดใกล้เคียง <input type="checkbox"/> แผนบริหารความเสี่ยง และแผนการเงินระยะสั้น - ระยะยาว <input type="checkbox"/> ความคุ้มค่าด้านเศรษฐกิจและสังคมของโครงการ <input type="checkbox"/> ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใน <input type="checkbox"/> การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ <input type="checkbox"/> การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรดำเนินงานรถไฟฟ้าแก่ประชาชน <input type="checkbox"/> การป้องกันมลพิษและการอนุรักษ์ทรัพยากร

1.3.2 ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

กลุ่มคณะกรรมการ มีความต้องการ ความคาดหวังในการกำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพที่สูงสุดของ รฟม.

กลุ่มบุคลากร รฟม. มีความต้องการ ความคาดหวังในการเป็นบุคลากรและหน่วยงานภายในของ รฟม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ

กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ มีความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ

กลุ่มการเงิน มีความต้องการ ความคาดหวังในการเจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไข การรับ-จ่ายเงิน

กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ

กลุ่มลูกค้า มีความต้องการ ความคาดหวังที่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า

กลุ่มชุมชน ประชาสังคม มีความต้องการ ความคาดหวังเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

กลุ่มสื่อมวลชน มีความต้องการ ความคาดหวังให้ รฟม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ มีความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

อย่างไรก็ตามในรายละเอียดของแต่ละหน่วยงานระดับกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน จะจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ดังตัวอย่าง

สำนักกฎหมาย (กองนิติการ/กองคดี/กองคดี2)

Sub-Stakeholder	ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรค ที่ผ่านมา ต่อการดำเนินงานกับ Stakeholder	จัดลำดับประเด็น			ความสำคัญ
		KPI	KRI	GRI	
คณะกรรมการ รพม.	<ul style="list-style-type: none"> ต้องการแผนที่มีคุณภาพ และส่งก่อนประชุมภายใน 7 วัน ต้องการคณะกรรมการที่มีประสิทธิภาพด้านการจัดทำ แผน CSR ที่ประยุกต์เข้ากับเกณฑ์ Enablers ของ สสร. รวมถึงกรรมการที่มีความเข้าใจไม่โต้แย้งประชุมในวาระพิจารณา 	3	1	1	สำคัญน้อยมาก
		1	1	1	สำคัญน้อยมาก
กระทรวงการคลัง	<ul style="list-style-type: none"> การเห็นชอบร่างข้อบังคับ 	3	1	5	สำคัญน้อย
ผู้ฟ้องคดี	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับการแก้ไขเยียวยาจากผลกระทบที่เกิดขึ้น 	1	5	5	สำคัญมาก
ฝ่าย/สำนักที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> พิจารณาค่าขอล่าช้า 	3	3	5	สำคัญมาก
	<ul style="list-style-type: none"> ชี้แจงข้อมูลและเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนด 	3	3	5	สำคัญมาก
	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับเอกสารไม่ครบถ้วนหรือเกินระยะเวลาที่กำหนด 	3	3	5	สำคัญมาก
	<ul style="list-style-type: none"> ได้ร่างสัญญาตามเจตนารมณ์และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 	3	3	5	สำคัญมาก
	<ul style="list-style-type: none"> การรับทราบและถือปฏิบัติตามระเบียบ 	1	1	5	สำคัญน้อย

ฝ่ายบริหารงานก่อสร้าง 1 (กองบริหารงานก่อสร้าง 1-3)

Sub-Stakeholder	ประเด็น/ปัญหา/อุปสรรค ที่ผ่านมา ต่อการดำเนินงานกับ Stakeholder	จัดลำดับประเด็น			ความสำคัญ
		KPI	KRI	GRI	
ที่ปรึกษาโครงการ	ที่ปรึกษาโครงการต้องการนโยบายที่ชัดเจนจาก รพม.	1	1	5	สำคัญน้อย
	รพม. ต้องการให้ที่ปรึกษาโครงการกำกับและควบคุมงานก่อสร้างให้มีความก้าวหน้างานโยธาเป็นไปตามแผนและเงื่อนไขสัญญา	5	5	5	สำคัญมาก
	รพม. ต้องการให้ที่ปรึกษาโครงการกำกับและควบคุมการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนงบลงทุน	5	5	5	สำคัญมาก
	รพม. ต้องการให้ที่ปรึกษาโครงการกำกับและควบคุมงานก่อสร้างให้มีความปลอดภัยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจร	5	5	5	สำคัญมาก
ผู้ถูกเวนคืน	รพม. ต้องการให้ผู้ถูกเวนคืนมีความสัมพันธ์ที่ดี เข้าใจ และให้ความร่วมมือ	1	1	5	สำคัญน้อย
	รพม. ต้องการให้ผู้ถูกเวนคืนมีความพึงพอใจต่อการลดผลกระทบ	1	1	5	สำคัญน้อย
	เกิดข้อร้องเรียนจากการได้รับผลกระทบ	1	1	5	สำคัญน้อย
ผู้ติดตามแนวสายทาง	ผู้ติดตามแนวสายทางต้องการได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจรผ่านตามแนวสายทางก่อสร้าง	5	5	5	สำคัญมาก
	รพม. ต้องการให้ผู้สัญจรมีความพึงพอใจต่อการจัดการจราจร	5	5	5	สำคัญมาก
	เกิดข้อร้องเรียนจากการได้รับผลกระทบ และฟ้องร้องเป็นคดีความ	1	1	5	สำคัญน้อย
	ผู้ติดตามแนวสายทางต้องการความปลอดภัยในการสัญจร	1	1	5	สำคัญน้อย

1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐาน AA1000

Figure 4: Purpose, Scope and Stakeholders



แนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตตามมาตรฐาน AA1000SES

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ การดำเนินงานขององค์กร ไม่ใช่เพียงเพื่อให้องค์กรสร้างสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่านั้น แต่ต้องตอบสนองต่อเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กรด้วย
- วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการสร้างสัมพันธ์และผลลัพธ์ที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จจากการ สร้างความสัมพันธ์ เช่น เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงการร่วมกันแก้ไขปัญหา การดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันกาล เป็นต้น
- ขอบเขต คือ ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและบริการ ที่เกี่ยวข้อง พื้นที่ดำเนินการ และกรอบระยะเวลา เช่น ประชุมร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการทุกภาค ส่วนทุกเดือนเพื่อติดตามการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนกว่าจะบรรลุเป้าหมายของ โครงการ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ (Purpose)

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

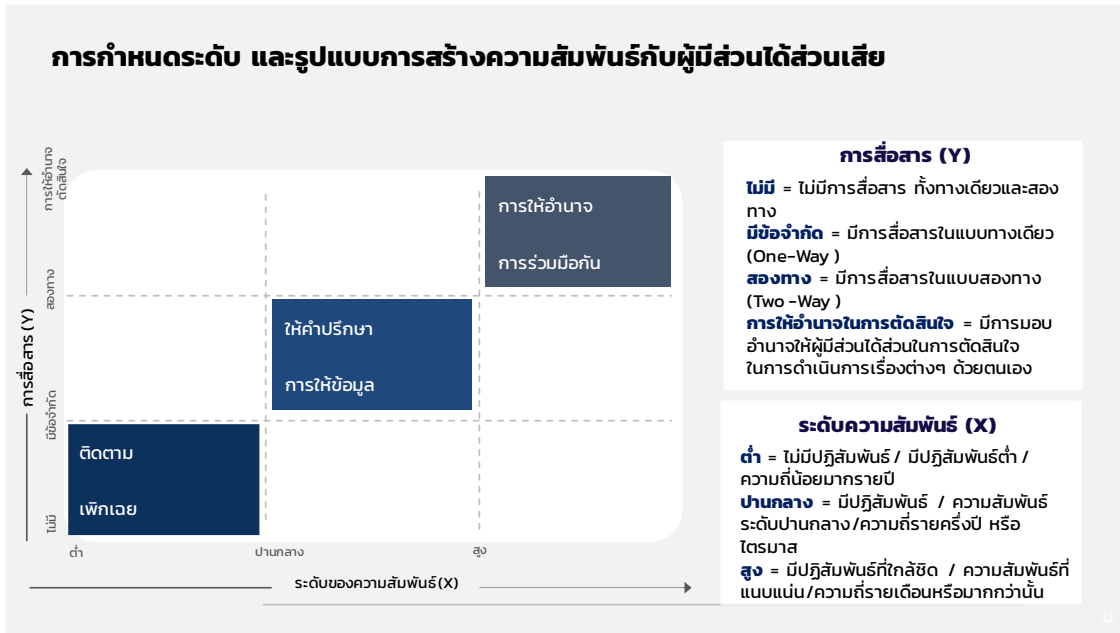
ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้การสนับสนุนและปฏิบัติงานตามทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญ และคำแนะนำที่ได้รับจากกลุ่มคณะกรรมการ
- 2) บริหารจัดการกลุ่มบุคลากร รฟม. ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 3) ผลักดันการดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายตามกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่กำหนดไว้อย่างบูรณาการ
- 4) ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของกลุ่มการเงิน และบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) กำหนดและควบคุมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ
- 6) ส่งมอบสินค้าและบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
- 7) ดำเนินงานตามภารกิจของ รฟม. ที่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชุมชน ประชาสังคมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 8) ติดตามข้อมูลสารสนเทศ และสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว
- 9) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่งคู่เทียบเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มย่อย (Sub-Stakeholder)	ประเด็น/ ความต้องการ/ ความคาดหวัง	วัตถุประสงค์ในการสร้าง ความสัมพันธ์ (จุดมุ่งหมายของการสร้าง ความสัมพันธ์และผลลัพธ์ที่องค์กร ต้องการบรรลุผลสำเร็จ)	วัตถุประสงค์ในการ ดำเนินธุรกิจของ รฟม.	ขอบเขตของการ สร้างความสัมพันธ์

1.5 การกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



นิยามของระดับ และวิธีการรูปแบบ (Level & Method) การสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) (จากน้อยไปมาก)	ระดับของความสัมพันธ์ (X)	ระดับการสื่อสาร(Y)	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
เพิกเฉย	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	ไม่มีการสื่อสาร หรือ การสื่อสารแบบทางเดียว One-way รฟม. สื่อสารให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการสื่อสาร ให้ข้อมูลพื้นฐาน ของ รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> จดหมาย เว็บไซต์ของ รฟม.
ติดตาม	ต่ำ (มีปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One-way) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสาร มายัง รฟม.	เพื่อติดตามมุมมอง / ความคิดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผ่านสื่อ Social Media ติดตามผ่านสื่อต่างๆ
การให้ข้อมูล	ปานกลาง (มีปฏิสัมพันธ์ / ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One-way) รฟม. สื่อสาร ให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อให้ข้อมูล/ ความรู้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> รายงาน การเสวนา / ประชุม การนำเสนอต่อสาธารณชน พบปะ ตรวจสอบ สำรวจ
ให้คำปรึกษา	ปานกลาง (มีปฏิสัมพันธ์ / ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) รฟม. ถาม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบ	เพื่อให้ได้รับข้อมูล และ Feedback จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการตัดสินใจ ภายในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> การทำ Focus Group การประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม การประชุม Workshop การทักเิจกรมร่วมกัน
การร่วมมือกัน	สูง (มีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด / ความสัมพันธ์ที่แบบแน่น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติงานร่วมกัน	เพื่อสร้างความร่วมมือ หรือสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนวทาง แก้ปัญหา และ วางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> การทำโครงการร่วมกัน ความเป็น Partnerships การวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน การจัดคณะทำงานร่วมกัน
การให้อำนาจ	สูง (มีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด / ความสัมพันธ์ที่แบบแน่น)	การให้อำนาจในการตัดสินใจ การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจการตัดสินใจ / บทบาทในการกำหนดแนวทางของ รฟม.	เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจไปประเด็นต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแล กลยุทธ์และการดำเนินงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มย่อย (Sub-Stakeholder) (ที่อยู่ในลำดับ ความสำคัญ "A - C")	ระดับของ ความสัมพันธ์ (X) ที่คาดหวัง	ระดับการสื่อสาร (Y) ที่คาดหวัง	ระดับของการสร้าง ความสัมพันธ์ (Level) ที่คาดหวัง	วิธีการรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์ (Method) ที่คาดหวัง	ความถี่ในการสร้าง ความสัมพันธ์ (รายปี/ครึ่งปี/ไตรมาส/ เดือน/สัปดาห์/วัน)	ระดับของการสร้าง ความสัมพันธ์ (Level) ในปัจจุบัน

วิธีการรูปแบบ (Level & Method) การสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับของการสร้าง ความสัมพันธ์ (Level) (จากน้อยไปมาก)	วิธีการรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์ (Method)
เพิกเฉย	<ul style="list-style-type: none"> จดหมาย เว็บไซต์ของ รฟม.
ติดตาม	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผ่านสื่อ Social Media ติดตามผ่านสื่อต่างๆ
การให้ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> รายงาน การเสวนา / ประชุม การนำเสนอต่อสาธารณชน ทบทวน ตรวจสอบ
ให้คำปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจ การทำ Focus Group/การประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม การประชุม Workshop การทำกิจกรรมร่วมกัน
การร่วมมือกัน	<ul style="list-style-type: none"> การทำโครงการร่วมกัน การเป็น Partnerships การวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน การตั้งคณะทำงานร่วมกัน
การให้อำนาจ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแล กลยุทธ์และการดำเนินงาน

แนวทางการกำหนดรายละเอียดแผนงานปฏิบัติการด้านการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วางแผน – Plan

- ตั้งคณะทำงาน/ระบุผู้รับผิดชอบ
- ออกแบบวิธีการสร้างสัมพันธ์ เช่น
 - ติดตาม/ติดตามผ่านสื่อ Social Media = รวบรวมประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ และสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง
 - การให้ข้อมูลทบทวน ตรวจสอบ = ตรวจสอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกไตรมาส
 - ให้คำปรึกษาการประชุม Workshop= จัดประชุมเชิงปฏิบัติการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกครึ่งปี
 - การร่วมมือกันการทำโครงการร่วมกัน = จัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน จัดประชุมร่วมกันรายเดือน

ปฏิบัติตามแผน – Do

- สื่อสารแผนงานปฏิบัติการฯ
- ดำเนินการตามแผนงานฯ

ตรวจสอบปฏิบัติตามแผน – Check

- รายงานผลการปฏิบัติการ
- ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องระดับของการสร้างสัมพันธ์ที่คาดหวัง

ปรับปรุงแก้ไข – Act

- ทบทวนระดับของการสร้างสัมพันธ์ (Level) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบการสร้างสัมพันธ์ (Method)

บทที่ 2 แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 ของ รฟม.

2.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

“ให้บริการด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมดุลและยั่งยืน”

2.2 วัตถุประสงค์ (Purpose)

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

2.3 ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้การสนับสนุนและปฏิบัติงานตามทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญ และคำแนะนำที่ได้รับจากกลุ่มคณะกรรมการ
- 2) บริหารจัดการกลุ่มบุคลากร รฟม. ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่างๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 3) ผลักดันการดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายตามกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่กำหนดไว้อย่างบูรณาการ
- 4) ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของกลุ่มการเงิน และบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) กำหนดและควบคุมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ
- 6) ส่งมอบสินค้าและบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าอย่างมีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
- 7) ดำเนินงานตามภารกิจของ รฟม. ที่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มชุมชน ประชาสังคมทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- 8) ติดตามข้อมูลสารสนเทศ และสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว
- 9) วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่งคู่แข่งเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

2.4 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

S

TRENGTH

1. รฟม. มีประสบการณ์ในการกำกับดูแลงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนนี้ (มีความสามารถในการกำกับดูแลโครงการก่อสร้างให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน และมีการระดมองค์ความรู้ในด้านการออกแบบและการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าเกือบ 30 ปี) (I,E,T,S)
2. คณะกรรมการ และ ผู้นำระดับสูง ของ รฟม. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ Stakeholders ขององค์กร (I)
3. บริการรถไฟฟ้า เป็นบริการที่เป็นที่ต้องการของประชาชน และมีแรงต่อต้านน้อย (I,T)
4. บุคลากร รฟม. มีค่านิยมที่ดีในการให้บริการข้อมูล การประสานงาน และการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพทั้งกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน) (E,S)

1. การบริหารอัตรากำลัง และยกระดับความรู้ความสามารถด้าน SM ของบุคลากรยังไม่เป็นระบบและสอดคล้องตามบริบทความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง (O)
2. องค์ความรู้การสร้างความสัมพันธ์กับ Stakeholders ของ รฟม. ส่วนใหญ่ติดตัวไปกับผู้บริหารและพนักงานที่เกษียณอายุ (มีความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินธุรกิจไม่เพียงพอ เช่น การร่างและบริหารสัญญาสัมปทาน และการใช้ข้อมูลผู้ใช้บริการ การดำเนินการมาปรับใช้กับการปรับรูปแบบการให้บริการและการบริหารสัมปทาน) (O,I,B,T,S)
3. รฟม. ขาดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการบริหารจัดการ Stakeholders (วัฒนธรรม บรรยากาศ กลไกการทำงานยังไม่สามารถสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพได้อย่างเพียงพอ เช่น กระบวนการพัฒนาและเส้นทางความก้าวหน้าที่สอดคล้องกับพฤติกรรมบุคลากรรุ่นใหม่ ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น) (I,S)
4. กฎหมายและกฎระเบียบบางประการไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ของ รฟม. (ข้อจำกัดด้านกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องกับกิจการรถไฟฟ้าตามพ.ร.บ. รฟม. พ.ศ.2543 ทำให้การหารายได้จากช่องทางอื่นเป็นไปได้ยาก โดยเฉพาะหลังปี 2572 จะขาดรายได้ส่วนหนึ่งจากสัญญาสัมปทานสายเฉลิมรัชมงคล) (I,T,S)

W

EAKNESS

O PPORTUNITY

1. เกณฑ์ SCM ตามระบบ SE-AM ของกระทรวงการคลัง ที่มีการใช้ประเมินรัฐวิสาหกิจ ตั้งแต่ปี 2563 (I,T)
2. SM ตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 26000, GRI และเกณฑ์รางวัล TQA ถือเป็นปัจจัยหนึ่งของความยั่งยืนขององค์กรในปัจจุบัน (I,T)
3. หน่วยงานภายนอก/NGO/สถาบันการศึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนใหญ่ มีความเต็มใจที่จะร่วมดำเนินงานหรือถ่ายทอดองค์ความรู้ด้าน SM (B,T)
4. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาตัวร่วมส่งผลดีต่อ swm. (นโยบายด้านคมนาคมมีเป้าหมายการใช้ระบบขนส่งทางรางเป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนารถไฟฟ้าในพื้นที่เมือง) (I,T,S)
5. รัฐบาลให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (การพัฒนาของเทคโนโลยีระบบขนส่งทางรางและตัวรถช่วยประหยัดพลังงานสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารได้ดีขึ้น สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของโลก และพฤติกรรมของประชาชน) (I,T,S)

1. มีผู้ให้บริการรถไฟฟ้าหลายระบบ สร้างความสับสนต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ swm. (B,T)
2. Fake News ที่เพิ่มขึ้นทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเกี่ยวข้องทางอ้อมกับ swm. โดยเฉพาะผ่าน Social Media (E,T)
3. การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การแพร่ระบาดของ Covid-19 ส่งผลต่อจำนวนผู้โดยสารลดลง) (I,E,S)
4. ความล่าช้าของโครงการก่อสร้างที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ (รูปแบบโครงการ การดำเนินงานของ swm. เป็นโครงการขนาดใหญ่และมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ความล่าช้าของการดำเนินการบางขั้นตอน สามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการโครงการในภาพรวม) (I,T,S)

T HREAT

ที่มา SWOT

O = OFI/Feedback Enablers: SM

I = บทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง/ผลการดำเนินงาน ของ รฟม.

E = บทสัมภาษณ์/ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

B = Best/Good Practices

T = องค์กรความรู้/ฐานข้อมูล/ความคิดเห็นที่ปรึกษา

S = สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ รฟม.



2.5 ความเชื่อมโยงระหว่าง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) กับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

การนำ SWOT มาค้นหาปัจจัยสำคัญเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ผ่านเครื่องมือ Strategic Factors Analysis Summary: SFAS โดยให้คะแนนน้ำหนักของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตำแหน่งทางการแข่งขันขององค์กร ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และทำการประเมินความสามารถขององค์กรในการลดผลกระทบ หรือเพิ่มโอกาสให้องค์กรประสบความสำเร็จ แล้วจึงคำนวณหาค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighted Score) เพื่อสรุปปัจจัยที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และโอกาส (Opportunities) ที่มีระดับ Score สูงเป็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage) และสรุปจุดอ่อน (Weakness) และอุปสรรค (Threat) เป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) ขององค์กร โดยการวิเคราะห์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรสามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสถานภาพองค์กรได้อย่างแท้จริง

โดย SWOT ที่สำคัญที่จะถูกนำมาพิจารณาเป็นประเด็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage) ขององค์กร ซึ่งสรุปประเด็นที่มี Ranking สูง ได้ดังนี้

SW/O/T	ประเด็น
S1	รฟม. มีประสบการณ์ในการกำกับดูแลงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนนี้
S2	คณะกรรมการ และ ผู้นำระดับสูง ของ รฟม. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ Stakeholders ขององค์กร
S4	บุคลากร รฟม. มีค่านิยมที่ดีในการให้บริการข้อมูล การประสานงาน และการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
W1	การบริหารอัตรากำลัง และยกระดับความรู้ความสามารถด้าน SM ของบุคลากรยังไม่เป็นระบบ และสอดคล้องตามบริบทความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
W2	องค์ความรู้การสร้างความสัมพันธ์กับ Stakeholders ของ รฟม. ส่วนใหญ่ติดตัวไปกับผู้บริหาร และพนักงานที่เกษียณอายุ
W3	รฟม. ขาดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการบริหารจัดการ Stakeholders
W4	กฎหมายและกฎระเบียบบางประการไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน ของ รฟม.
O1	เกณฑ์ SCM ตามระบบ SE-AM ของกระทรวงการคลัง ที่มีการใช้ประเมินรัฐวิสาหกิจ ตั้งแต่ปี 2563
O2	SM ตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 26000, GRI และเกณฑ์รางวัล TQA ถือเป็นปัจจัยหนึ่งของความยั่งยืนขององค์กรในปัจจุบัน

S/W/O/T	ประเด็น
O3	หน่วยงานภายนอก/NGO/สถาบันการศึกษา/ผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนใหญ่ มีความเต็มใจที่จะร่วมดำเนินงานหรือถ่ายทอด องค์ความรู้ด้าน SM
O4	รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาตัวร่วมส่งผลดีต่อ รฟม.
T1	มีผู้ให้บริการรถไฟฟ้าหลายระบบ สร้างความสับสนต่อผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ รฟม.
T2	Fake News ที่เพิ่มขึ้นทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเกี่ยวข้องทางอ้อมกับ รฟม. โดยเฉพาะผ่าน Social Media

การระบุความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA) และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix ซึ่งจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับข้อจำกัด จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับข้อจำกัด ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลแต่ละคู่ สามารถสรุปเป็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ได้ดังนี้

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge : SC)	STRENGTH	WEAKNESS	OPPORTUNITY	THREAT
SC1 : การขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		W1 W2	O1 O2	
SC2 : การรวบรวมองค์ความรู้และจัดทำ Stakeholder Profile จากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร		W2 W3	O1	
SC3 : การทบทวนกฎระเบียบและสัญญาที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		W4	O4	

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge : SC)	STRENGTH	WEAKNESS	OPPORTUNITY	THREAT
SC4 : การบริหารจัดการ Fake News โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์	S2 S4			T2
SC5 : การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยบูรณาการร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ	S2	W3		T1

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA)	STRENGTH	WEAKNESS	OPPORTUNITY	THREAT
SA1 : มีประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร	S1		O1 O4	
SA2 : บุคลากรมีความพร้อมในการสร้างเสริมองค์ความรู้การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร	S2 S4		O1 O3	
SA3 : ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะกรรมการ รฟม. และผู้บริหาร รฟม.	S2		O1	

2.6 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

2.6.1 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)

SC1: การขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

SC2: การรวบรวมองค์ความรู้ และจัดทำ Stakeholder Profile จากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

SC3: การทบทวนกฎระเบียบและสัญญาที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

SC4: การบริหารจัดการ Fake News โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์

SC5: การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยบูรณาการร่วมกันทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

2.6.2 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

SA1: มีประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดีในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร

SA2: บุคลากรมีความพร้อมในการสร้างเสริมองค์ความรู้การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั่วทั้งองค์กร

SA3: ได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากคณะกรรมการ รพม. และผู้บริหาร รพม.

2.7 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ พ.ศ. 2566 – 2570

2.7.1 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	Strategic Objectives
SA1 SA2	SC1	SO1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
SA2	SC1 SC3 SC4 SC5	SO2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ
SA1 SA2 SA3	SC1 SC2	SO3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.7.2 เป้าประสงค์ (Key Goal) และตัวชี้วัด (KPI) ค่าเป้าหมาย (Goal)

Strategic Objectives	Key Goal	KPI	Goal
SO1 เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	1) มีระบบการติดตามการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความสำเร็จของการดำเนินงานตาม SM ของระบบ SE-AM	1) มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครบทุกประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) มีการรายงานความคืบหน้าและผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามความถี่ที่กำหนด	ครอบคลุมทุกประเด็น ร้อยละ 100
SO2 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างบูรณาการ	1) แนวปฏิบัติในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 2) ความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย 3) สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย	1) ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 2) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย 3) ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบายอยู่ในระดับดีขึ้นไป	ร้อยละ 100 ร้อยละ 100 ร้อยละ 80

Strategic Objectives	Key Goal	KPI	Goal
SO3 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) ระดับความสมบูรณ์ของข้อมูล 2) ความพึงพอใจของหน่วยงานต่อระบบสารสนเทศในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม.	ข้อมูลมีความครบถ้วน ร้อยละ 80 ร้อยละ 100

2.8 ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ

2.8.1 ยุทธศาสตร์ (Strategic) ตัวชี้วัด (KPI) ค่าเป้าหมาย (Goal) และผู้รับผิดชอบ (Owner)

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
SO1 : เสริมสร้างกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ								
1.1 การพัฒนากรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	• ความสำเร็จของการออกแบบและทบทวนกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ร้อยละ	100	-	-	-	-	• ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	• ความสำเร็จของการติดตามและรายงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	• ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทุกฝ่าย/สำนัก
1.2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ความสำเร็จของการให้ความรู้ความเข้าใจ/ศึกษาดูงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะกรรมการ รฟม. คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะอนุกรรมการฯ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	• ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • สผว. • สตส.
	• ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการประเมินหลังการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	80	80	80	80	80	• ทุกฝ่าย/สำนัก

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมการเสริมสร้างบรรยากาศ และพฤติกรรมที่ดีตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	ผนย.
	<ul style="list-style-type: none"> ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) 		A	A	A	AA	AA	ผนย.
2.1 การดำเนินงานตามภารกิจของแต่ ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ระดับคุณภาพของการจัดทำแผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีระดับฝ่าย/สำนัก 	ระดับ	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	• ทุกฝ่าย/สำนัก
	<ul style="list-style-type: none"> ความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	• ทุกฝ่าย/สำนัก
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ (Top 2 Boxes) 	ร้อยละ	> 2565	> 2566	> 2567	> 2568	> 2569	• ทุกฝ่าย/สำนัก
	<ul style="list-style-type: none"> ระดับความสำเร็จของการเชื่อมโยงระบบการ เดินทาง 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	ผพร.
	<ul style="list-style-type: none"> ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและชุมชนตาม แนวสายทางรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล 	ร้อยละ	≥75	≥75	≥80	≥80	≥85	สสอ.

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
	○ สายสีน้ำเงินและม่วง	ร้อยละ	≥85	≥85	≥85	≥85	≥85	
	○ สายสีชมพูและสีเหลือง	ร้อยละ	≥65	≥65	≥70	≥70	≥75	
	○ สายสีส้ม (ศูนย์วัฒนธรรมมีนบุรี (สุวินทวงศ์))	ร้อยละ	-	-	-	≥65	≥65	
	● ระดับการรับรู้ของสาธารณะจนถึงบทบาทและภาพลักษณ์ของ รฟม. ที่เพิ่มขึ้น							
	○ ผลสำรวจด้านการรู้จัก	ร้อยละ	≥70	≥70	≥75	≥75	≥80	สสอ.
	○ ผลสำรวจด้านความเชื่อถือ	ร้อยละ	≥80	≥80	≥85	≥85	≥90	
	○ จำนวนพันธมิตรทางยุทธศาสตร์เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	ราย	+5	+5	+5	+5	+5	
	● ความสำเร็จและจำนวนการเชื่อมโยงระบบในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการให้บริการ							ฝทท.
	○ ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการให้บริการ	ร้อยละ	100	-	-	100	-	
	○ จำนวนการเชื่อมโยงของระบบฯ กับหน่วยงานภายนอก	ราย	-	+1	+2	-	+2	

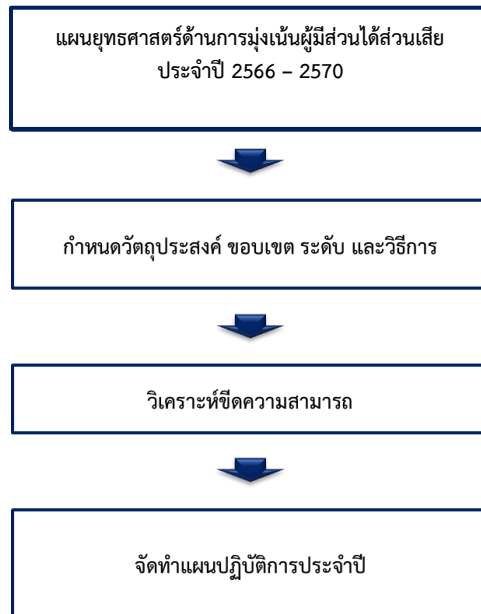
ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
	○ จำนวนการเชื่อมต่อระบบการทำงานภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัล	การเชื่อมต่อ	พัฒนาการเชื่อมต่อ	+1	+1	+1	+1	
	● ยกระดับคะแนนประเมิน ESG	ระดับคะแนน	Baseline	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น	สสอ.
2.2 การบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบายอย่างบูรณาการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย ● ความสำเร็จของโครงการเพื่อสังคมในเมืองใหญ่ของประเทศ ● ร้อยละของประชาชนและ/หรือหน่วยงานสังคมในกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์จากกิจกรรม/โครงการของ รฟม. 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	<ul style="list-style-type: none"> ● ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย
			≥30%	≥70%	100% ≥ 1 โครงการ	≥ 1 โครงการ	≥ 1 โครงการ	
		ร้อยละ	≥80	≥80	≥80	≥80	≥85	
2.3 การทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ความสำเร็จของการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	100	-	100	-	100	● ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
			2566	2567	2568	2569	2570	
								<ul style="list-style-type: none"> • ทุกฝ่าย/สำนัก
3.1 ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> • ความสำเร็จการออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ รวมถึงคุณภาพ ความครบถ้วนของข้อมูลในการจัดเก็บ 	ร้อยละ	100	100	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ฝทท. • ทุกฝ่าย/สำนัก
	<ul style="list-style-type: none"> • ร้อยละความพึงพอใจของหน่วยงานต่อระบบสารสนเทศในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Top 2 Boxes) 	ร้อยละ			Baseline	> 2568	> 2569	<ul style="list-style-type: none"> • ฝทท.
3.2 การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> • ความสำเร็จของการดำเนินตามแผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม. 	ร้อยละ	100	100	100	100	100	<ul style="list-style-type: none"> • ฝพธ.
<p>หมายเหตุ : สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ รฟม. สอดคล้องกับแผนบท CSR</p>								

บทที่ 3 แนวทางการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570
สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของ รฟม.

3.1 กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว สู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของ รฟม.



เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 บรรลุเป้าหมายที่ต้องการจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดผล ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอนได้แก่

วิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570 เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับที่คาดหวังและวิธีการ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองระดับที่คาดหวัง ครอบคลุมทุกกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน

วิเคราะห์ขีดความสามารถในการตอบสนองกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน ที่ครอบคลุมประเด็นตามยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 – 2570

จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีรายละเอียดแผนงาน ขั้นตอนกิจกรรมที่ตอบสนองต่อระดับที่คาดหวัง สอดคล้องกับวิธีการของการสร้างความสัมพันธ์ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ทรัพยากร และความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ครอบคลุมทุกกอง/ศูนย์ฯ/สถาบัน/สำนักงาน

3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสื่อสาร	การวัดผลการสื่อสารและเป้าหมาย
ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ol style="list-style-type: none"> 1) SIPOC ของกระบวนการแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว 2) รายงานการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถดำเนินงานได้ครบถ้วนตาม SIPOC ของกระบวนการแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว • สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวได้ครบถ้วน
ทุกส่วนงานของ รฟม.	<ol style="list-style-type: none"> 1) แบบฟอร์มการทบทวนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวในแต่ละหน่วยงาน 2) รายงานการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถส่งข้อมูลตามแบบฟอร์มการทบทวนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวในแต่ละหน่วยงานให้กับคณะผู้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ฝพธ.) ตามระยะเวลาที่กำหนด • สามารถส่งข้อมูลตามรายงานการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวให้กับส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระยะเวลาที่กำหนด
คณะกรรมการจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) พิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่ผ่านการทบทวน 2) รายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว 	<ul style="list-style-type: none"> • พิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่ผ่านการทบทวนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด • แต่ละส่วนงานสามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวได้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการสื่อสาร	การวัดผลการสื่อสารและเป้าหมาย
คณะกรรมการ รฟม.	1) พิจารณาร่างแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่ผ่านการทบทวน 2) รายงานสรุปผลการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวตามระยะเวลาที่กำหนด • รับทราบและให้ข้อเสนอแนะผลการติดตามและประเมินผลตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว
ผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	1) สัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่ผ่านมา 2) แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบรับการสัมภาษณ์และให้ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ที่ผ่านมา • สามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกได้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

บทที่ 4 แนวทางการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การรายงานผลการดำเนินงาน และการติดตามผลการดำเนินงาน

ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในส่วนของแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับฝ่าย/กอง รายงานผลการดำเนินงานให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบในการติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกลไกและความถี่ที่กำหนด รวมทั้งนำเสนอคณะกรรมการจัดการ และ คณะอนุกรรมการบริหาร หรือ คณะกรรมการ รพม. อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

4.2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ

ส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการประเมินผลกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รพม. และนำผลที่ได้จากการประเมินไปทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบ การจัดการ ความรู้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

บทที่ 5 แผนปฏิบัติการประจำปี 2566

ยุทธศาสตร์*	แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสนับสนุน
1.1 การพัฒนารอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	1) แผนการออกแบบและทบทวนรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ทุกฝ่าย/สำนัก
	2) แผนการติดตามและรายงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ทุกฝ่าย/สำนัก
1.2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3) แผนการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ฝ่ายทรัพยากรบุคคล • สำนักผู้ว่าการ • สำนักตรวจสอบ
	4) โครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร	เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ รพม. และแผนแม่บท CSR รพม.	
	5) โครงการยกระดับผลการดำเนินงานด้าน ESG (ESG Performance Boost-up)	เป็นไปตามแผนแม่บท CSR รพม.	
	6) โครงการเสริมสร้างการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ	เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ รพม.	

ยุทธศาสตร์*	แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสนับสนุน
<p>2.1 การดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>7) แผนการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ระดับฝ่าย/สำนัก และโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย – มีนบุรี ▪ โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย – มีนบุรี (สุวินทวงศ์) ▪ โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว – สำโรง ▪ โครงการเสริมสร้างความพึงพอใจต่อมาตรการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและจราจรจากการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ 	<p>• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ</p>	<p>• ทุกฝ่าย/สำนัก</p> <p style="text-align: center;">เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ รฟม.</p>

ยุทธศาสตร์*	แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสนับสนุน
	8) โครงการศึกษา พัฒนา ปรับปรุงเพิ่มเติมพื้นที่สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเชื่อมต่อการเดินทาง 9) มาตรการขับเคลื่อนนโยบายระบบตัวร่วมของกระทรวงคมนาคม 10) โครงการนำข้อมูลผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการใช้บริการใหม่ๆ (Data Analytics) 11) โครงการพัฒนาระบบ Enterprise Resource Management	เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ รฟม.	
2.2 การบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่/ โครงการตามนโยบายอย่างบูรณาการ	12) โครงการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนตามแนวสายทางรถไฟ 13) โครงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน/ประชาชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟต่างจังหวัด 14) โครงการปรับปรุงระบบจอตลอดและภูมิทัศน์ ลานจอตลอด โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ รฟม.	
2.3 การทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15) แผนการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนารูขี	• ทุกฝ่าย/สำนัก

ยุทธศาสตร์*	แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสนับสนุน
3.1 ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	16) แผนการออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
3.2 การจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17) แผนการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระยะยาวและระยะสั้นของ รฟม.	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	

หมายเหตุ : สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ รฟม. สอดคล้องกับแผนบท CSR

ภาคผนวก

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก จึงจัดทำ “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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.	องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ จากการดำเนินงานของ รฟม. รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบจากการดำเนินงานในอนาคตของ รฟม.

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รฟม. มีเจตนารมณ์ที่จะพัฒนาองค์กร ให้บริการด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกอย่างสมดุลและยั่งยืน รับฟังความคิดเห็นหรือความกังวล รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.

ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสำคัญที่ชัดเจนตามความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รฟม. โดยวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกจาก Value Chain ทั้งในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละหน่วยงานอย่างครบถ้วน (Bottom-Up) รวมถึงการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกตามยุทธศาสตร์ และทิศทางการดำเนินงานของ รฟม. (Top-Down) นอกจากนี้จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากผลกระทบ (Impact) และความเกี่ยวเนื่อง (Dependency)

เพื่อตระหนักว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มมีมุมมอง และความคาดหวังที่แตกต่างกัน การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีความแตกต่างกัน รวมถึงเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ รฟม. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและยั่งยืน ซึ่งปัจจุบัน รฟม. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด 9 กลุ่ม ดังนี้

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

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

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.	นิยามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ รฟม.
		กิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราวเมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน
6. กลุ่มลูกค้า	6.1 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร 6.2 ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ 6.3 ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ รฟม.	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ที่เดินทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งมีที่อยู่อาศัยอยู่รอบเส้นทางรถไฟฟ้าและไม่มีที่อยู่อาศัยรอบเส้นทางรถไฟฟ้าแต่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางบริเวณรอบเส้นทางรถไฟฟ้า • ผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วเดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้าไปยังจุดหมายปลายทาง และผู้ที่นำรถยนต์มาจอดแล้วไม่ได้เดินทางต่อด้วยรถไฟฟ้า • ลูกค้าของการพัฒนาธุรกิจต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์การใช้พื้นที่
7. กลุ่มชุมชนประชาสังคม	7.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่ 7.2 ผู้ได้รับผลกระทบ	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชน บุคคล ผู้นำชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ รฟม. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ รฟม. กำหนด • ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งเชิงผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ
8. กลุ่มสื่อมวลชน	8.1 สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม 8.2 สื่อสังคมออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> • บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการดั้งเดิมของการสื่อสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น • บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง โดยใช้วิธีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอินเทอร์เน็ตมาเป็นองค์ประกอบ
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และ คู่เปรียบเทียบ (Benchmark)	<ul style="list-style-type: none"> • กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ที่ รฟม. ต้องใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ ทั้งในธุรกิจรถไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2. การระบุประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.

ระบุประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. โดยรวบรวม ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ รฟม. และความต้องการ ความคาดหวังที่ รฟม. มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงปัญหา/อุปสรรคที่ผ่านมา ระหว่างการดำเนินงานร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รวบรวมจากความคิดเห็นของแต่ละส่วนงานของ รฟม. และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ นอกจากนี้จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลกระทบต่อ รฟม. และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ การตอบสนองต่อประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ซึ่งในปัจจุบัน รฟม. มีประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญของ รฟม.	ประเด็น ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.
1. กลุ่มคณะกรรมการ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการกำหนดกรอบทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญขององค์กร ให้คำแนะนำ กำกับการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยคำนึงถึงผลตอบแทน/ประสิทธิภาพ ที่สูงสุดของ รฟม.
2. กลุ่มบุคลากร รฟม.	มีความต้องการ ความคาดหวังในการเป็นบุคลากรและหน่วยงานภายในของ รฟม. ร่วมกันปฏิบัติและดำเนินงาน ภายใต้การบริหารจัดการและคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่าง ๆ
3. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินการตามนโยบาย/กฎหมายที่กำหนด การขออนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน และตอบสนองต่อความต้องการที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานนั้น ๆ
4. กลุ่มการเงิน	มีความต้องการ ความคาดหวังในการเจรจาต่อรองผลตอบแทน การปฏิบัติตามสัญญา และเงื่อนไข การรับ - จ่ายเงิน
5. กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการร่วมกันปฏิบัติหรือดำเนินงานตามสัญญา เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่าง ๆ
6. กลุ่มลูกค้า	มีความต้องการ ความคาดหวังที่ได้รับสินค้าหรือบริการที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และคุ้มค่า
7. กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	มีความต้องการ ความคาดหวังเพิ่มผลกระทบเชิงบวก และ ลดผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของ รฟม. ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
8. กลุ่มสื่อมวลชน	มีความต้องการ ความคาดหวังให้ รฟม. ต้องสื่อสาร ทำความเข้าใจ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
9. กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	มีความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสามารถในการแข่งขันโดยเปรียบเทียบ

3. วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. เพื่อเป็นกรอบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบัน รฟม. มีวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ดังนี้

วัตถุประสงค์ (Purpose)

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

ขอบเขต (Scope)

- 1) ให้การสนับสนุนและปฏิบัติงานตามทิศทาง เป้าหมายที่สำคัญ และคำแนะนำที่ได้รับจากคณะกรรมการ
- 2) บริหารจัดการกลุ่มบุคลากร รฟม. ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานต่าง ๆ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- 3) ผลักดันการดำเนินงานตามนโยบาย/กฎหมายตามกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่กำหนดไว้
อย่างบูรณาการ
- 4) ปฏิบัติตามสัญญาและเงื่อนไขของกลุ่มการเงิน และบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) กำหนดและควบคุมสัญญาที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ เพื่อให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่าง 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 และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี เพื่อการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และติดตามประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ รายงานผลการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในภาพรวมครอบคลุมถึงสิ่งที่ได้รับ ผลกระทบ และขอบเขตการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างการสื่อสาร อย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างความยั่งยืนให้กับ รฟม.

ทั้งนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องพิจารณาและให้ความสำคัญครอบคลุมอย่างน้อยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบต่อชุมชน ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการต่อต้านการทุจริต และคอร์รัปชัน

5. กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

โครงสร้างผู้รับผิดชอบ บทบาท และหน้าที่ ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ รฟม.

1. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
1. คณะกรรมการ รฟม.	1.1 ให้ความเห็นชอบนโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์ และขอบเขตการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 1.2 กำกับดูแล และสนับสนุนให้ รฟม. ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. คณะอนุกรรมการบริหาร (Executive Committee)	2.1 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2.2 กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ รฟม. 2.3 ให้ความเห็นชอบการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามความเหมาะสม 2.4 ให้ความเห็นชอบต่อแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน 2.5 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
3. ผู้ว่าการ รฟม.	3.1 กำกับดูแล และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 3.2 ให้ความเห็นชอบการกำหนด/ปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บริหารจัดการให้สอดคล้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 3.3 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 3.4 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ
4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ	4.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 4.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในสายการบังคับบัญชาได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเคร่งครัด 4.3 ให้ความเห็นชอบการกำหนด/ปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงาน/การกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบ บริหารจัดการให้สอดคล้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 4.4 มีส่วนร่วมและให้ความเห็นชอบต่อแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากรความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน 4.5 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 4.6 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ
5. ผู้บริหารทุกระดับ - ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก - ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ - หัวหน้าแผนก	5.1 รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. 5.2 กำกับดูแล ส่งเสริม ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้พนักงานในฝ่าย/สำนัก/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ได้รับทราบ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างเคร่งครัด ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ และแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>สำนักงาน/ศูนย์ฯ ของ รฟม. รวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยง</p> <p>5.3 มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุง กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขต การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ ตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>5.4 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>
<p>6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ</p>	<p>6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>6.2 วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุง แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ตลอดจนให้ความร่วมมือจัดทำแผนงานและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>6.3 ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ตลอดจนจัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) อย่างเป็นระบบ</p> <p>6.4 เพื่อทบทวน/ปรับปรุงแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีของส่วนงานระดับกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>6.5 เป็นผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล Stakeholder Profile ตามขอบเขตที่รับผิดชอบ</p>
<p>7. ผู้แทน (Representatives)</p>	<p>7.1 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัตถุประสงค์และขอบเขต การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.</p> <p>7.2 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำแผนการดำเนินงาน การกำหนด และปรับปรุงกระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ คู่มือ/ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ของ รฟม.</p>

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>7.3 เป็นผู้รับผิดชอบหลักการจัดทำแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความพร้อมทั้งด้านทรัพยากร ความสามารถ และการบริหารจัดการความเสี่ยงในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>7.4 เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานภาพรวมด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีที่เปิดที่เผยแพร่ต่อสาธารณชน</p> <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 การ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่
	<p>กำหนดผู้รับผิดชอบ การประเมินประสิทธิผลของแนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p> <p>3.2 กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผล ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>
<p>4. สายรองผู้ว่าการ / ผู้ช่วยผู้ว่าการ</p>	<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"> - ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก - ผู้อำนวยการกอง/สำนักงาน/ศูนย์ฯ - หัวหน้าแผนก 	<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>
<p>6. พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหาร และ/หรือ เจ้าของกระบวนการ</p>	<p>6.1 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามแผนงาน/แนวทางการดำเนินงาน/กระบวนการ/ระบบการบริหารจัดการ/ระเบียบปฏิบัติงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้าของ รฟม.</p>

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

การอบรมและสื่อสารเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับบุคลากร รฟม.

การสื่อสารแนวทางการดำเนินงาน
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
11 พฤษภาคม 2565

QR-CODE
เอกสารการประชุม/วิดีโอย้อนหลัง
Meeting ID : 910 8142 9514
Passcode : 222153

Who is stakeholder ?



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ

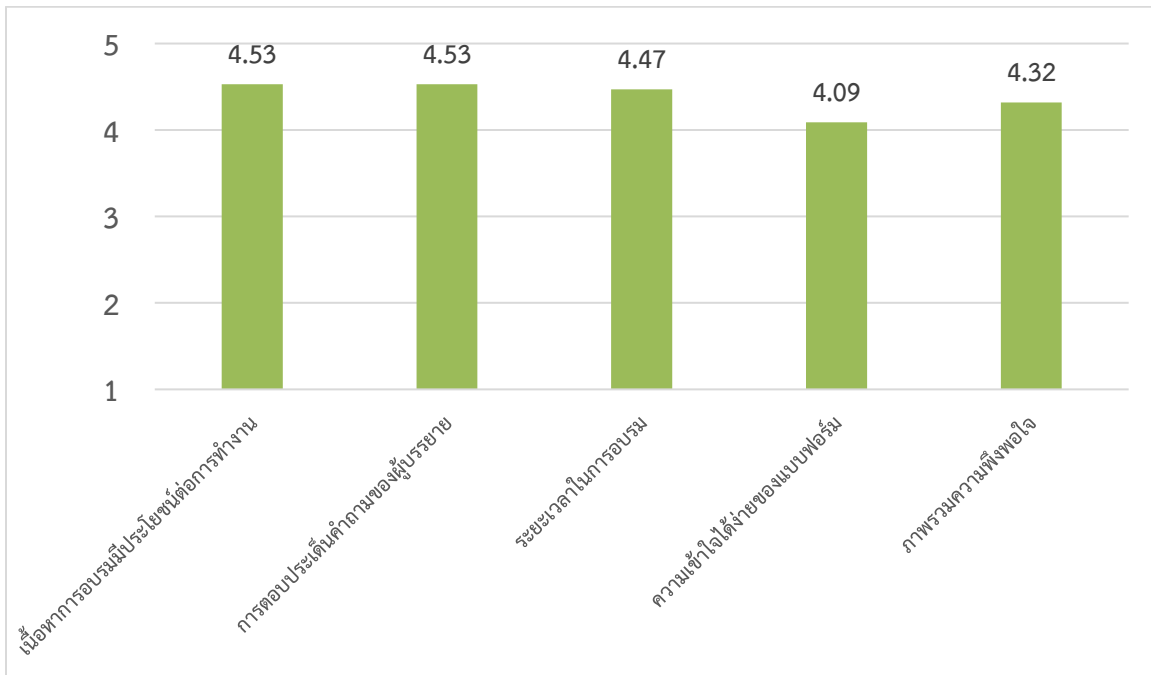


มิติ 1
องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล
ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่**ดำเนินงาน**
และส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ ต่อรัฐวิสาหกิจ
รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และ
บุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต **ซึ่งมีโอกาส**
ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบต่อ
รัฐวิสาหกิจ



มิติ 2
องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคล
ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน
ที่**ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบ จากการ**
ดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กร/
หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญ
ทั้งหมด **ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและ**
ลบจากการดำเนินงานในอนาคตของรัฐวิสาหกิจ

ผลประเมินความคิดเห็นการอบรมและสื่อสารแบบฟอร์มการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รพม.

- ผู้เข้าอบรมจำนวน 92 ราย
- ผ่านการทดสอบ 80% จำนวน 83 ราย
- ร้อยละผู้ผ่านการทดสอบ 80% เท่ากับ 90.22%

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการอบรม

- ควรยกตัวอย่างการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มให้มากขึ้น

แบบฟอร์มการทบทวนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวในแต่ละหน่วยงานระดับกอง



การประชุมชี้แจงการให้คำปรึกษาการจัดทำ
แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปี 2565
ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่
เกี่ยวข้องตามเกณฑ์
(Core Business Enablers : CBEs)
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)
22 มิถุนายน 2565
ห้องประชุม 2 ชั้น 9 อาคาร 1 SWU.

โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ

แผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 – 2570



ยุทธศาสตร์*	แผนปฏิบัติการประจำปี 2565	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบสนับสนุน
1.1 การพัฒนาการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	1) แผนการออกแบบและทบทวนกรอบการกำกับดูแลการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 2) แผนการติดตามและรายงานการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ทุกฝ่าย/สำนัก
1.2 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3) แผนการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ฝ่ายทรัพยากรบุคคล • สำนักผู้ว่าการ • สำนักตรวจสอบ
2.1 การดำเนินงานตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4) แผนการจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีระดับฝ่าย/สำนัก และโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบาย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ทุกฝ่าย/สำนัก
2.2 การบริหารจัดการโครงการขนาดใหญ่/โครงการตามนโยบายอย่างบูรณาการ	5) แผนการลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	
2.3 การทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6) แผนการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/สัญญา ของ รฟม. ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ทุกฝ่าย/สำนัก
3.1 ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	7) แผนการออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ที่สำคัญ	• ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565



จำนวนหัวข้อมีทั้งหมด 5 templates

5

WORKSHOP #1

ร่วมทบทวน/พิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และจัดลำดับความสำคัญ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของระดับกอง

6

กลุ่ม Stakeholders ที่สำคัญของ SWM.



Stakeholder	Sub-Stakeholder
กลุ่มคณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> คณะกรรมการ SWM. คณะอนุกรรมการฯ ต่างๆ
กลุ่มบุคลากร SWM.	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ว่าการ ผู้บริหาร SWM. พนักงาน คณะทำงานฯ SWM.
กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานของ SWM. ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ SWM. ผู้ถือหุ้น
กลุ่มการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหนี้/แหล่งทุน/แหล่งเงินทุน สถาบันการเงิน

Stakeholder	Sub-Stakeholder
กลุ่มพันธมิตร คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ
กลุ่มลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร ผู้ใช้บริการอาคารและลานจอดรถ ผู้เช่าอสังหาริมทรัพย์ของ SWM.
กลุ่มชุมชน ประชาสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่ ผู้ได้รับผลกระทบ
กลุ่มสื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม สื่อออนไลน์ (Social Media)
กลุ่มคู่แข่งคู่เทียบ	<ul style="list-style-type: none"> คู่แข่ง สินค้าทดแทน และ คู่เปรียบเทียบ (Benchmark)

การจัดอันดับความสำคัญ Stakeholders ของ กอongกิจการองค์กร



Impact

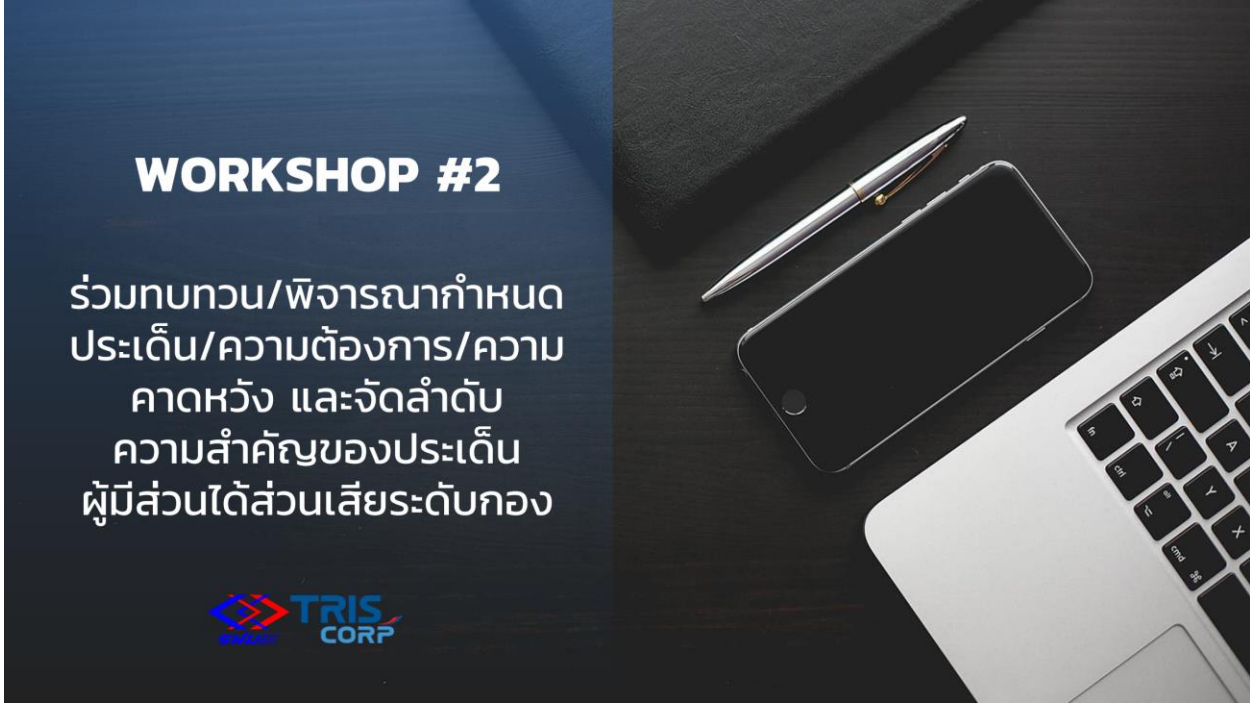
- I1 มีอำนาจสั่งการ/เปลี่ยนแปลง นโยบาย/ทิศทางการดำเนินงาน/แผนต่างๆ/วิธีหรือกระบวนการทำงาน
- I2 มีอำนาจอนุมัติ/เปลี่ยนแปลง งบประมาณ/ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน
- I3 สามารถขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงาน
- I4 สามารถดำเนินการอันส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง

Dependency

- D1 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการดำเนินงานประจำวัน/การดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- D2 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลประโยชน์ทางการเงินที่เพิ่มหรือลด
- D3 ได้รับผลกระทบเชิงลบ จากผลิตภัณฑ์/บริการ

Sub-Stakeholders	Impact				Impact	Dependency			Dependency	ความสำคัญ
	I1	I2	I3	I4		D1	D2	D3		
ลูกค้า	1	1	1	3	1.5	1	1	3	1.67	D
กระทรวงคมนาคม	5	3	1	3	3.0	3	1	1	1.67	B





WORKSHOP #2

ร่วมทบทวน/พิจารณากำหนด
ประเด็น/ความต้องการ/ความ
คาดหวัง และจัดลำดับ
ความสำคัญของประเด็น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับกอง



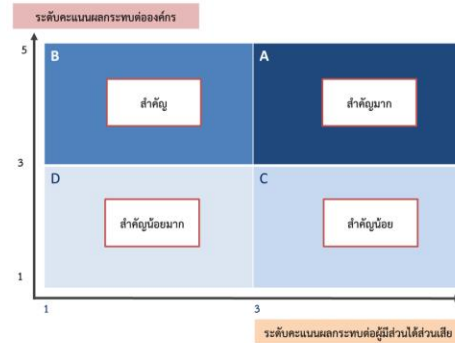
กำหนดประเด็น/ความต้องการ/ความคาดหวัง ของ Stakeholders และจัดลำดับความสำคัญของประเด็น



เกณฑ์จัดลำดับประเด็นที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผลกระทบต่อองค์กร		ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวข้องกับ KPI (ตัวชี้วัด) ระดับใด (50%) 5 = KPI องค์กร 3 = KPI ฝ่าย/สำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน/บุคคล 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับ KPI	เกี่ยวข้องกับ KRI (ปัจจัยเสี่ยง) ระดับใด (50%) 5 = KRI องค์กร 3 = KRI ฝ่าย/สำนัก/กอง/ศูนย์/สถาบัน/บุคคล 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับ KRI	เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืน ที่สำคัญ ระดับใด 5 = ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญระดับสูง 3 = ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญระดับต่ำและระดับกลาง 1 = ไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญระดับใด

เกี่ยวข้องกับประเด็นเหล่านี้ได้อย่างน้อยหนึ่ง = คะแนน 5	เกี่ยวข้องกับประเด็นเหล่านี้ได้อย่างน้อยหนึ่ง = คะแนน 3
<input type="checkbox"/> สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> ความสะดวก รวดเร็ว และตรงเวลา <input type="checkbox"/> ผลประกอบการด้านการเงิน <input type="checkbox"/> การสร้างรายได้จากการดำเนินงานธุรกิจใหม่ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการการก่อสร้างที่มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้ามหานคร <input type="checkbox"/> การบริการที่ปลอดภัย <input type="checkbox"/> ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเดินรถ <input type="checkbox"/> ธรรมชาติและความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> การสื่อสาร 2 ทางและการจัดการข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> การสร้างความผูกพันกับบุคลากร <input type="checkbox"/> การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน <input type="checkbox"/> การออกแบบเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ <input type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและการอนุรักษ์พลังงาน <input type="checkbox"/> การจัดการระบบการจราจร	<input type="checkbox"/> ราคาตั๋วโดยสารที่เป็นธรรม <input type="checkbox"/> การขยายเส้นทางและเชื่อมต่อเส้นทางสู่บริเวณชานเมืองจังหวัดใกล้เคียง <input type="checkbox"/> แผนบริหารความเสี่ยง และแผนการเงินระยะสั้น - ระยะยาว <input type="checkbox"/> ความคุ้มค่าด้านเศรษฐกิจและสังคมของโครงการ <input type="checkbox"/> ประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใน <input type="checkbox"/> การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ <input type="checkbox"/> การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานรถไฟฟ้ามหานคร <input type="checkbox"/> การป้องกันมลพิษและการอนุรักษ์ทรัพยากร



กองกิจกรรมองค์กร

Sub-Stakeholders (เรียงตาม A-C)	ประเด็น/ความต้องการ ความคาดหวัง ที่ผ่านมา ต่อการดำเนินงานกับ Stakeholders	จัดลำดับประเด็น			ระดับความสำคัญ ของประเด็น
		KPI	KRI	GRI	
ผู้บังคับบัญชาตาม สายงาน (ผวก. / ผชก.นาย ถนอมฯ / ผอ.สสอ.) (A)	การอนุมัติโครงการและงบประมาณในการจัดกิจกรรม ของ สวม.	3	3	3	สำคัญมาก
คณะกรรมการ (B)	การสนับสนุนงบประมาณด้านสาธารณกุศลและกิจกรรมตามที่ คค. ขอ ความร่วมมือ	1	1	1	สำคัญน้อยมาก
	การจัดพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ คค. ขอความร่วมมือ	1	1	1	สำคัญน้อยมาก
ผู้บริหาร และ พนักงาน สวม. (C)	การให้ความร่วมมือ ในโครงการ/กิจกรรม CSR ของ สวม. และที่ หน่วยงานภายนอกขอความร่วมมือ	3	3	5	สำคัญมาก
ชุมชนตามแนวสาย ทาง (C)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และชุมชนตามแนวสายทาง โครงการรถไฟฟ้า	5	5	5	สำคัญมาก

WORKSHOP #3

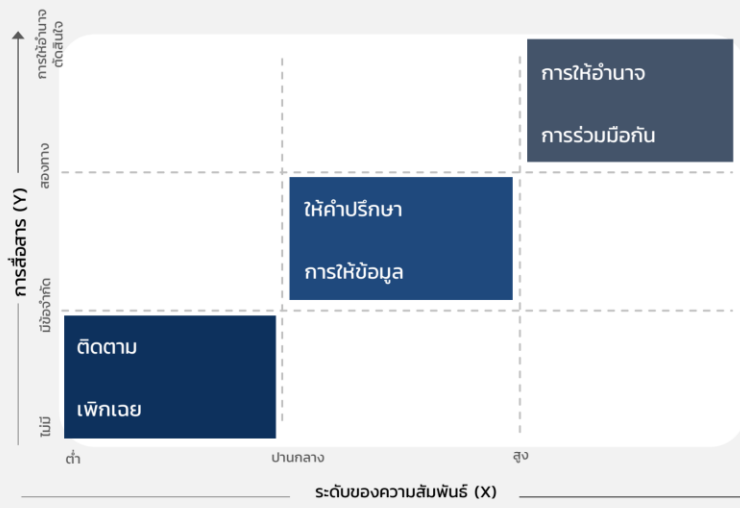
ร่วมกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
ของการสร้างความสัมพันธ์/
บริหารจัดการกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับกอง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มย่อย (Sub-Stakeholder) (ที่อยู่ในลำดับ ความสำคัญ "A - C")	ประเด็น/ความต้องการ/ ความคาดหวัง (ที่อยู่ในลำดับ ความสำคัญ "สำคัญมาก")	วัตถุประสงค์ในการสร้าง ความสัมพันธ์ (จุดมุ่งหมายของการ สร้างความสัมพันธ์และ ผลลัพธ์ที่องค์กร ต้องการบรรลุผลสำเร็จ)	วัตถุประสงค์ในการดำเนิน ธุรกิจของ สฟม.	ขอบเขตของการสร้าง ความสัมพันธ์
ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน (พวก. / พชก.บายถนอมฯ / ผอ.สสอ.) (A)	การอนุมัติโครงการและ งบประมาณในการจัดกิจกรรม ของ สฟม. (สำคัญมาก)	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้ได้รับการอนุมัติ โครงการและงบประมาณตาม แผนที่กำหนดไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอย่างมีประสิทธิภาพและมี การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองประเด็น ความ ต้องการ ความคาดหวังของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ อย่างสมดุส 	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารสร้างความเข้าใจ การประชุม/หารือ
ผู้บริหาร และ พนักงาน สฟม. (C)	การให้ความร่วมมือ ในโครงการ/ กิจกรรม CSR ของ สฟม. และที่ หน่วยงานภายนอกขอความ ร่วมมือ (สำคัญมาก)	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการ เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม CSR ของ สฟม. และที่ หน่วยงานภายนอกขอความ ร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่สำคัญให้สามารถ ขยายโครงการให้การให้บริการ รถไฟฟ้าและระบบเชื่อมต่อ เป็นไปตามเป้าหมาย บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอย่างมีประสิทธิภาพและมี การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์
ชุมชนตามแนวสายทาง (C)	การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กร และชุมชนตามแนวสาย ทางโครงการรถไฟฟ้า (สำคัญ มาก)	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กร และชุมชนตาม แนวสายทางโครงการ รถไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่สำคัญให้สามารถ ขยายโครงการให้การให้บริการ รถไฟฟ้าและระบบเชื่อมต่อ เป็นไปตามเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ตามแนวสายทาง สิ่งพื้นที่จัดกิจกรรม

WORKSHOP #4

ร่วมกำหนดระดับ (Levels)
ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบ
(Methods) ของการสร้าง
ความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับทอง

การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การสื่อสาร (Y)

ไม่มี = ไม่มีการสื่อสาร ทั้งทางเดียวและสองทาง
มีข้อจำกัด = มีการสื่อสารในแบบทางเดียว (One-Way)
สองทาง = มีการสื่อสารในแบบสองทาง (Two-Way)
การให้อำนาจในการตัดสินใจ = มีการมอบอำนาจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตัดสินใจในการดำเนินการเรื่องต่างๆ ด้วยตนเอง

ระดับความสัมพันธ์ (X)

ต่ำ = ไม่มีปฏิสัมพันธ์ / มีปฏิสัมพันธ์ต่ำ / ความถี่น้อยมากรายปี
ปานกลาง = มีปฏิสัมพันธ์ / ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง / ความถี่รายครึ่งปี หรือ ไตรมาส
สูง = มีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด / ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น / ความถี่รายเดือนหรือมากกว่านั้น

นิยามของระดับ และวิธีการรูปแบบ (Level & Method) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) (จากน้อยไปมาก)	ระดับของความสัมพันธ์ (X)	ระดับการสื่อสาร (Y)	วัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
เพิกเฉย	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	ไม่มีการสื่อสาร หรือการสื่อสารแบบทางเดียว One-way รพม. สื่อสารให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่มีการสื่อสาร ให้ข้อมูลพื้นฐานของ รพม.	<ul style="list-style-type: none"> จดหมาย เว็บไซต์ของ รพม.
ติดตาม	ต่ำ (มีปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One-way) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารมายัง รพม.	เพื่อติดตามมุมมอง/ ความคิดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผ่านสื่อ Social Media ติดตามผ่านสื่อต่างๆ
การให้ข้อมูล	ปานกลาง (มีปฏิสัมพันธ์ / ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One-way) รพม. สื่อสาร ให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อให้ข้อมูล/ ความรู้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> รายงาน การเสวนา / ประชุม การนำเสนอต่อสาธารณชน พบปะ ตรวจสอบ
ให้คำปรึกษา	ปานกลาง (มีปฏิสัมพันธ์ / ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) รพม. ถาม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบ	เพื่อให้ได้รับข้อมูล และ Feedback จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการตัดสินใจ ภายในองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจ การทำ Focus Group ร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม การประชุม Workshop การทำกิจกรรมร่วมกัน
การร่วมมือกัน	สูง (มีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด / ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติงานร่วมกัน	เพื่อสร้างความร่วมมือ หรือสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา และ วางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> การทำโครงการร่วมกัน การเป็น Partnerships การวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน การตั้งคณะกรรมการร่วมกัน
การให้อำนาจ	สูง (มีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด / ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	การให้อำนาจในการตัดสินใจ การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจการตัดสินใจ/ บทบาทในการกำหนดแนวทางของ รพม.	เพื่อกระจายอำนาจการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประชุมเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแล กฤษฎีและการดำเนินงาน

กองกิจกรรมองค์กร



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มย่อย (Sub-Stakeholder) (ที่อยู่ในลำดับความสำคัญ "A - C")	ระดับของความสัมพันธ์ (X) ที่คาดหวัง	ระดับการสื่อสาร (Y) ที่คาดหวัง	ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) ที่คาดหวัง	วิธีการรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method) ที่คาดหวัง	ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์ (รายปี/ครึ่งปี/ไตรมาส/เดือน/สัปดาห์/วัน)	ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) ในปัจจุบัน
ผู้บังคับบัญชาตามสายงาน (พวก.) (A)	ปานกลาง	มีข้อจำกัด	การให้ข้อมูล	รายงาน	รายไตรมาส	การให้ข้อมูล
/พชก.ภยถนอมฯ (A)	ปานกลาง	สองทาง	ให้คำปรึกษา	การประชุมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม	รายไตรมาส	ให้คำปรึกษา
/พอ.สสอ. (A)	สูง	สองทาง	การร่วมมือกัน	การวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	รายเดือน	การร่วมมือกัน
ผู้บริหาร และพนักงาน swm. (C)	ปานกลาง	สองทาง	ให้คำปรึกษา	การทำกิจกรรมร่วมกัน	รายไตรมาส	ให้คำปรึกษา
ชุมชนตามแนวสายทาง (C)	ปานกลาง	สองทาง	ให้คำปรึกษา	การทำกิจกรรมร่วมกัน	รายไตรมาส	ให้คำปรึกษา

หมายเหตุ : คัดเลือกเฉพาะ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็น/ความต้องการ/คาดหวังที่สำคัญมาก

WORKSHOP #5

การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกอง

วิธีการรูปแบบ (Level & Method) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) (จากน้อยไปมาก)	วิธีการรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
เพิกเฉย	<ul style="list-style-type: none"> จดหมาย เว็บไซต์ของ รพม.
ติดตาม	<ul style="list-style-type: none"> ติดตามผ่านสื่อ Social Media ติดตามผ่านสื่อต่างๆ
การให้ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> รายงาน การเสวนา / ประชุม การนำเสนอต่อสาธารณชน พบปะ ตรวจสอบ
ให้คำปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> สำรวจ การทำ Focus Group การประชุมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม การประชุม Workshop การทำกิจกรรมร่วมกัน
การร่วมมือกัน	<ul style="list-style-type: none"> การทำโครงการร่วมกัน การเป็น Partnerships การวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน การตั้งคณะทำงานร่วมกัน
การให้อำนาจ	<ul style="list-style-type: none"> ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแล กอชชชและกำกับการดำเนินงาน

แนวทางการกำหนดรายละเอียดแผนงานปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
วางแผน - Plan

- ตั้งคณะทำงาน/ระบุผู้รับผิดชอบ
- ออกแบบวิธีการสร้างความสัมพันธ์ เช่น
 - ติดตาม/ติดตามผ่านสื่อ Social Media = รวบรวมประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ และสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง
 - การให้ข้อมูล/พบปะ ตรวจสอบ = ตรวจสอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกไตรมาส
 - ให้คำปรึกษา/การประชุม Workshop = จัดประชุมเชิงปฏิบัติการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกครึ่งปี
 - การร่วมมือกัน/การทำโครงการร่วมกัน = จัดตั้งคณะทำงานร่วมกัน จัดประชุมรวมกันรายเดือน

ปฏิบัติตามแผน - Do

- สื่อสารแผนงานปฏิบัติการฯ
- ดำเนินการตามแผนงานฯ

ตรวจสอบปฏิบัติตามแผน - Check

- รายงานผลการปฏิบัติการ
- ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องระดับของการสร้างความสัมพันธ์ที่คาดหวัง

ปรับปรุงแก้ไข - Act

- ทบทวนระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)

แผนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและ
ชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า

แผนงานปฏิบัติการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กองกิจกรรมองค์กร			
ชื่อแผนงาน/โครงการ	แผนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	ชุมชนตามแนวสายทางบุคลากร SWU.
ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ	กองกิจกรรมองค์กร		
วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์	เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนตามแนวสายทางในพื้นที่จัดกิจกรรม
ระดับ ((Levels) ที่คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ให้คำปรึกษา	วิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์	การทำกิจกรรมร่วมกัน
รายละเอียดแผนงาน/โครงการ			
ระยะเวลาดำเนินการ	15 เดือน	ระยะเวลาเริ่มต้น - สิ้นสุดโครงการ	ก.ค. 2565 - ก.ย. 2566

ขั้นตอนกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ไตรมาส 4 / 2565			ไตรมาส 1 / 2566			ไตรมาส 2 / 2566			ไตรมาส 3 / 2566			ไตรมาส 4 / 2566		
		1	2	3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ศึกษา ทำความเข้าใจลักษณะของชุมชนที่เข้าไปลงพื้นที่	กองกิจกรรมองค์กร															
2. ประชุม/หารือ เพื่อกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสมแต่ละชุมชน	กองกิจกรรมองค์กร															
3. กำหนดแผนสื่อสารการตลาด (หัวข้อในการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมาย)	กองกิจกรรมองค์กร															
4. ประชาสัมพันธ์ผ่านป้าย และสื่อออนไลน์	กองกิจกรรมองค์กร															
5. กิจกรรม CSR ร่วมกับชุมชน	กองกิจกรรมองค์กร															
6. ประเมินผลการดำเนินงานหลังร่วมกิจกรรม	กองกิจกรรมองค์กร															
7. ประเมินความพึงพอใจกับชุมชนตามแนวสายทางหลังดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ	กองกิจกรรมองค์กร															



ทรัพยากรที่ต้องการ	
1. บุคลากร	ระดับปฏิบัติการ 20 คน
2. ทักษะ/ องค์ความรู้ที่จำเป็น	ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสานงาน ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. งบประมาณ	500,000 (ค่าล่วงเวลา ค่าสื่อประชาสัมพันธ์ ค่าวัสดุในการทำกิจกรรม)
4. เทคโนโลยี/ ระบบ	สื่อโซเชียล

การประเมินความเสี่ยง	
ความเสี่ยง	• กิจกรรมไม่สร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน
แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans)	• แผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามผลภายหลังจากการจัดกิจกรรม

ทรัพยากรที่ต้องการ :

	ประเภท (ตำแหน่ง)	จำนวน	ทักษะของบุคลากรในปัจจุบัน (มีความเพียงพอในการทำกิจกรรมหรือไม่)	ทักษะที่ต้องการให้บุคลากรมีเพิ่มเติม
ด้านบุคลากร	ระดับปฏิบัติการ	20	เพียงพอ	-

	ประเภท	เทคโนโลยี/ ระบบที่ต้องการเพิ่มเติม	ความสอดคล้องกับแผนดิจิทัลขององค์กร
ด้านเทคโนโลยี/ ระบบ	สื่อโซเชียลมีเดีย	ไม่มี	-





การวัดเป้าหมาย/ตัวชี้วัด :

ประเภทตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย 2565
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ตามแนวสายทางเป็นไปตามแผน	ราย	ไม่น้อยกว่า 100 คน
	จำนวนพนักงาน SWM. ที่เข้าร่วม กิจกรรมตามแผนที่กำหนด	ราย	ไม่น้อยกว่า 50 คน
ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน หรือผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจาก แผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ	ร้อยละ 80

32

แบบฟอร์มการระบุความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 ตามคู่มือการวิเคราะห์ 2 มิติ ได้แก่
 1. มีความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานประกอบการ
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 และ
 2. มีความเสี่ยงที่การดำเนินงานของสิทธิ์ข้ามแนวสายทางของสถานประกอบการ
 ของ SWM.

ความเสี่ยง	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	ระดับโอกาส	ระดับผลกระทบ	(L x I)
1. ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถานประกอบการ	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	ระดับโอกาส	ระดับผลกระทบ	(L x I)
2. ความเสี่ยงที่การดำเนินงานของสิทธิ์ข้ามแนวสายทางของสถานประกอบการ	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	ระดับโอกาส	ระดับผลกระทบ	(L x I)

ลำดับ	มิติ	Risk Inventory	ประสิทธิผลของการควบคุมที่มีอยู่				ปี 2565 (ระดับการควบคุม 3 - 5 ถึงมีการควบคุมเพียงพอไม่ เป็นปัจจัยเสี่ยง)	ระดับความรุนแรง		
			ผลการดำเนินงาน	กระบวนการควบคุม/ กิจกรรมควบคุม	การติดตาม	ระดับการควบคุม (พิจารณาในระดับที่ น้อยที่สุดจาก 3 มิติ)		ระดับโอกาส	ระดับผลกระทบ	(L x I)
1	1	โควิด-19 ทำให้บุคลากร SWM. และชุมชนตามแนวสายทางไม่เข้าร่วมกิจกรรม	5	4	5	บูรณาการ	x	-	-	-
2	1	กิจกรรมไม่สร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน	3	3	1	เบื้องต้น	✓	5	4	20
3	2	กิจกรรมไม่น่าสนใจ ทำให้ผู้เข้าร่วมการประชุมน้อยกว่าเป้าหมาย	4	3	3	เป็นระบบ	x	-	-	-

33



ความเสี่ยง :

ปัจจัยเสี่ยงของแผนงาน/ โครงการ	มาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน	ระดับผลกระทบ (I)	ระดับโอกาสของการเกิด ความเสี่ยง (L)	แผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (หากระดับความเสี่ยงมากกว่า 15 ปีระดับ)
มิตความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
โควิด-19 ทำให้บุคลากร SWU. และชุมชนตามแนวสายทางไม่เข้า ร่วมกิจกรรม	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และลงทะเบียนเข้า ร่วมกิจกรรมล่วงหน้า	3	3	-
กิจกรรมไม่สร้างความยั่งยืนให้กับ ชุมชน	มีการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนจัด กิจกรรม แต่ยังไม่มีการติดตามการดำเนินงาน ภายหลังการดำเนินกิจกรรม	5	4	แผนการเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตาม ผลภายหลังจากการจัดกิจกรรม
มิตความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการของ SWU.				
กิจกรรมไม่น่าสนใจทำให้มี ผู้เข้าร่วมการประชุมน้อยกว่า เป้าหมาย	มีการหารือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนจัด กิจกรรม และจัดทำแบบสำรวจความสนใจของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกิจกรรม	3	3	-

หมายเหตุ : ระดับผลกระทบ (I)

ระดับ 1 : ผลกระทบต่ำมาก, ไม่กระทบต่อระดับความผูกพัน

ระดับ 2 : ผลกระทบต่ำ, -

ระดับ 3 : ผลกระทบปานกลาง, อาจส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ระดับ 4 : ผลกระทบสูง, -

ระดับ 5 : ผลกระทบสูงมาก, ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันลดต่ำลง

หมายเหตุ : ระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง (L)

ระดับ 1 : ความเสี่ยงต่ำมาก, ไม่เคยเกิดความเสี่ยง

ระดับ 2 : ความเสี่ยงต่ำ, ไม่เคยเกิดความเสี่ยงใน 3 ปีที่ผ่านมา

ระดับ 3 : ความเสี่ยงปานกลาง, ไม่เคยเกิดความเสี่ยงใน 1 ปีที่ผ่านมา

ระดับ 4 : ความเสี่ยงสูง, เกิดเหตุในรอบปีที่ผ่านมา

ระดับ 5 : ความเสี่ยงสูงมาก, เคยเกิดเหตุขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง ใน 1 ปีที่ผ่านมา

แบบฟอร์มคำถามการสัมภาษณ์ผู้แทนคณะกรรมการ รฟม. และผู้บริหารระดับสูง รฟม.

วัตถุประสงค์: เป็นข้อคำถาม/ประเด็น เพื่อสัมภาษณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรมีการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามเกณฑ์ประเมินผลใหม่ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร

ประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้แทนคณะกรรมการ รฟม.

- ในปัจจุบันและอนาคต บริบทหรือทิศทางอุตสาหกรรมระบบขนส่งมวลชน จะเป็นอย่างไร โดยเฉพาะอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน รวมถึงบทบาทในอนาคตของ รฟม. ควรมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหรือไม่อย่างไร
- ท่านคิดว่า องค์กร/บุคคล ไດเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของอุตสาหกรรมระบบขนส่งมวลชน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
- ท่านคิดว่าที่ผ่านมาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม. มีจุดแข็ง และจุดอ่อน อย่างไร
- จากการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา คณะกรรมการ รฟม. มีความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหา อุปสรรคที่สำคัญในภาพรวมของ รฟม. และฝ่ายบริหาร รฟม. อย่างไร (ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต) รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทาง/กิจกรรมที่จะทำให้การทำงานร่วมกันหรือการประสานงานระหว่างคณะกรรมการ รฟม. และ รฟม. มีความบูรณาการและลดปัญหาอุปสรรค ได้มากขึ้นหรือไม่อย่างไร
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. มีหลายกลุ่ม ซึ่งในแต่ละกลุ่มอาจมีความต้องการที่ขัดแย้งกัน เช่น ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าต้องการราคาค่าโดยสารที่ราคาต่ำ ในขณะที่กระทรวงการคลังต้องการรายได้จาก รฟม. ที่มากยิ่งขึ้น เป็นต้น เมื่อเกิดความต้องการที่ขัดแย้งกัน คณะกรรมการ รฟม. มีนโยบายในการสร้างสมดุล (Balance) ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. อย่างไรบ้าง
- ท่านคิดว่าร่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. มีความครบถ้วนแล้วหรือยัง ควรมีการปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติมหรือไม่อย่างไร
- จากร่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม. ท่านคิดว่ามีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดบ้างที่ รฟม. มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ได้ดี และมีกลุ่มใดบ้างที่ รฟม. ควรเร่งสร้างความสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น (ถ้ามี)
- สุดท้ายนี้ ท่านสามารถฝากประเด็น/ข้อคิดเห็น/ข้อสังเกต อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม. รวมทั้งประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ท่านอยากรับข้อเสนอ

ประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง รฟม.

- ตามภารกิจ บทบาทหน้าที่/การทำงานของหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านคิดว่า ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) ทั้งภารกิจในปัจจุบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเกี่ยวข้องกับภารกิจหรือทิศทางการดำเนินงานในอนาคต ภายในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า (“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” นิยามคือ หน่วยงาน/กลุ่มคน/บุคคลที่ได้รับผลกระทบ (Active) จากการดำเนินงานของ รฟม. รวมทั้งหน่วยงาน/กลุ่มคน/บุคคลทั้งหมด ที่ดำเนินงานหรือปฏิบัติงาน และส่งผลกระทบ (Passive) ต่อหน่วยงาน รฟม.)
- จากการดำเนินงานในช่วง 3-5 ปี ที่ผ่านมา หน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เคยมีประเด็นปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกี่ยวข้องหรือมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ (เช่น พนักงาน คณะกรรมการ พนักงาน คู่ค้า/ คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ชุมชนสังคม สื่อมวลชน เป็นต้น) อย่างไร
- ต่อเนื่องจากคำถามที่ 2 จากสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบัน หน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ มีประเด็น/ความต้องการ ปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกี่ยวข้องหรือมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ และท่านมีแนวทาง/มาตรการ/นโยบาย ในการตอบสนองต่อประเด็นดังกล่าวอย่างไร
- หน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เคยมีการรวบรวมและวิเคราะห์ ความต้องการ ความคาดหวังหรือประเด็นความกังวล (Voice of Stakeholders หรือ Issues) ครอบคลุมทุกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ หรือไม่ อย่างไรถ้าไม่เคย ท่านคิดว่าต้องมีแนวทางหรือวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ อย่างไร
- ท่านคิดว่า ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) หน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ มีจุดแข็ง และจุดอ่อน อย่างไร และในอนาคตท่านมีแนวคิด/แนวทางการบริหารจัดการเรื่องดังกล่าวอย่างไร
***สามารถใช้ 7S ในการพิจารณา Strategy (กลยุทธ์) Structure (โครงสร้าง) System (ระบบ) Style (รูปแบบ) Staff (การจัดการบุคคล) Skill (ทักษะ) Shared Value (ค่านิยมร่วม)
- ท่านคิดว่าอะไรคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด (Key Success Factor) ของการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม.
- ท่านมีความเห็นอย่างไรกับร่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ รฟม.
- สุดท้ายนี้ ท่านสามารถฝากประเด็น/ข้อคิดเห็น/ข้อสังเกต อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม. รวมทั้งประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ท่านอยากนำเสนอ

แบบฟอร์มคำถามการสัมภาษณ์ผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

วัตถุประสงค์: เพื่อนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าสำคัญในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นสำคัญ รวมทั้งเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสม ตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวัง ของ รฟม.

ประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- ในปัจจุบันหน่วยงานของท่านกับ รฟม. มีความจำเป็นต้องประสานงานหรือต้องทำงานร่วมกันในการกิจหรืองานด้านใดบ้าง และปัจจุบันการทำงานดังกล่าวราบรื่นหรือมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่อย่างไร
- ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม. ท่านมีความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญในภาพรวม ต่อ รฟม. อย่างไร (ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต)
- ในการทำงานร่วมกันกับ รฟม. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม. มีจุดแข็ง และจุดอ่อน อย่างไร และมีข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของ รฟม. กับหน่วยงานอื่นๆ อย่างไร
- ท่านคิดว่ากิจกรรมต่อไปนี้จะสามารถทำให้การประสานงานหรือทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่าน และ รฟม. มีความบูรณาการและลดปัญหาอุปสรรค ได้มากขึ้นหรือไม่อย่างไร
 - การประชุมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอรายเดือน/ไตรมาส ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ
 - การบูรณาการแผนการทำงานประจำปีระหว่างสองหน่วยงาน
 - การแลกเปลี่ยนหรือพัฒนาฐานข้อมูลและองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกัน
 - การเยี่ยมชมหรือดูงานระหว่างสองหน่วยงาน
 - กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อื่นๆ
- อยากให้ท่านรบกวนแลกเปลี่ยน/ให้ความรู้ ในการบริหารจัดการหรือการสร้างความสัมพันธ์หน่วยงานท่าน กับ หน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงบประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น
- ประเด็น/ข้อคิดเห็น/ข้อสังเกต อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) ของ รฟม.