

2566-2570

แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว
และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567



กันยายน 2566
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 กรอบแนวคิด	4
1.4 วิธีการดำเนินงาน	6
บทที่ 2 การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและสถานภาพขององค์กร	7
2.1 สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (Task Environment)	8
2.2 การวิเคราะห์สถานภาพภายในองค์กร	10
2.2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)	10
2.3 ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	12
2.3.1 รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว. ที่ผ่านมา	12
2.3.2 รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา	14
2.3.3 ฐานข้อมูลเพื่อบ่งชี้/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14
2.3.4 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15
2.3.5 ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
2.3.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ของ วว. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17
2.3.7 แผนวิสาหกิจ วว. ปี 2566-2570	18
2.3.8 นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	29
2.3.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	34
2.3.10 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)	38
2.3.11 สมรรถนะหลักของ วว. และความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง	39
2.3.12 กรอบและแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	39
2.3.13 ระบบงานและกระบวนการสำคัญ	42
บทที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์	43
3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยและประเด็นเชิงยุทธศาสตร์	43
3.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis)	43
3.1.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA)	45
3.1.3 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC)	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงาน	45
3.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	48
3.2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	48
3.2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	55
3.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน ของ วว.	66
3.2.4 การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	72
บทที่ 4 การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ กองและห้องปฏิบัติการ	75
4.1 อภิปรายผลการสำรวจ	76
4.2 สรุปผลสำรวจความคิดเห็น	77
4.3 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	77
4.4 ข้อเสนอแนะ	79
บทที่ 5 นโยบาย แนวทางบริหารจัดการ และแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว (ปี 2566-2570)	88
5.1 นโยบาย แนวทางบริหารจัดการ	88
5.2 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนวิสาหกิจปี 2566 – 2570	91
5.3 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ปี 2566 – 2570	92
5.4 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566-2570	93
บทที่ 6 แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	98
6.1 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567	98
6.2 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ในระดับภายนอก	100
6.3 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567	108
6.4 การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110
6.5 แนวทางการเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567	115
ภาคผนวก	116

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1-1	กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
ภาพที่ 1-2	หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
ภาพที่ 1-3	กรอบแนวคิดการบูรณาการการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	5
ภาพที่ 2-1	Organization Environment ของ วว.	7
ภาพที่ 2-2	สรุปวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (Task Environment Analysis) ของ วว.	9
ภาพที่ 2-3	สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (McKinsey 7S Model) ของ วว.	11
ภาพที่ 2-4	ตัวอย่างฐานข้อมูลเพื่อกำหนดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	14
ภาพที่ 2-5	รูปแบบการให้บริการ วทน. ของ วว. ในลักษณะ Shared production service	32
ภาพที่ 2-6	การบูรณาการการทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix	33
ภาพที่ 2-7	ความสอดคล้องของแผนวิสาหกิจปี 2566-2570 และแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
ภาพที่ 2-8	โครงสร้างการบริหารงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	40
ภาพที่ 2-9	โครงสร้างของคณะกรรมการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าของ วว.	42
ภาพที่ 3-1	กระบวนการสำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ วว.	48
ภาพที่ 3-2	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	64
ภาพที่ 3-3	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	74
ภาพที่ 4-1	การระบุตำแหน่งในแผนผังของการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality Matrix) ของ วว.	78
ภาพที่ 5-1	ความสอดคล้องของแผนวิสาหกิจปี 2566-2570 และแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2-1	15
ตารางที่ 2-2	20
ตารางที่ 2-3	21
ตารางที่ 2-4	21
ตารางที่ 2-5	22
ตารางที่ 2-6	23
ตารางที่ 2-7	23
ตารางที่ 2-8	24
ตารางที่ 2-9	25
ตารางที่ 2-10	25
ตารางที่ 2-11	27
ตารางที่ 2-12	28
ตารางที่ 2-13	35
ตารางที่ 3-1	46
ตารางที่ 3-2	47
ตารางที่ 3-3	51
ตารางที่ 3-4	54
ตารางที่ 3-5	55
ตารางที่ 3-6	57
ตารางที่ 3-7	65
ตารางที่ 4-1	75
ตารางที่ 4-2	77
ตารางที่ 4-3	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4-4	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ	83
ตารางที่ 4-5	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	84
ตารางที่ 4-6	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มลูกค้า	85
ตารางที่ 4-7	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มคู่ค้า	86
ตารางที่ 4-8	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มชุมชนและสังคม	86
ตารางที่ 4-9	ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มสื่อมวลชน	87
ตารางที่ 5-1	ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการสำคัญ ปี 2566 – 2570	92
ตารางที่ 5-2	แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1	93
ตารางที่ 5-3	แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2	93
ตารางที่ 5-4	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	94
ตารางที่ 5-5	การจัดทำงบประมาณการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567	95
ตารางที่ 6-1	ผัง SIPOC กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ระดับสายงาน/ฝ่าย	99
ตารางที่ 6-2	ภาพรวมกระบวนการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	102
ตารางที่ 6-3	รายละเอียดกระบวนการการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ วว. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ้างอิงตามผลการวิเคราะห์ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches)	103
ตารางที่ 6-4	กระบวนการติดตามและประเมินผล	109
ตารางที่ 6-5	การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.	111

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ บุคคล และกลุ่มอื่นๆ ที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร หรือสนใจหรือรับผลกระทบจากกิจกรรมขององค์กร การสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การรู้ความจำเป็นและความคาดหวังและการทำให้สอดคล้องนี้ทำได้หลากหลายรูปแบบวิธี ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือ ต่อรอง เจรจา การจ้าง หรือการยกเลิก หรือ การทำให้มีกิจกรรม

แต่ดั้งเดิมระบบการจัดการบริหารและการดำเนินธุรกิจ มักมีขอบเขตครอบคลุมเฉพาะในกระบวนการดำเนินงานของตนเอง กล่าวคือมองเพียงในระดับกระบวนการผลิตและส่งมอบสินค้าและบริการของธุรกิจเท่านั้น ต่อมาเมื่อแนวคิดวาระการบริหารธุรกิจและการดำเนินธุรกิจขององค์กรหนึ่ง ไม่ได้เป็นผลมาจากการบริหารจัดการและการดำเนินงานของตัวธุรกิจเองเท่านั้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานของตนเองด้วยว่ามีการบริหารจัดการและการดำเนินงานอย่างไร มีการสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธุรกิจมองเห็นและคิดว่าจะมีความสำคัญหรือไม่อย่างไร เป็นไปตามจุดยืน ตามแผนการตลาด ตามกรอบกลยุทธ์องค์กรหรือไม่อย่างไร

จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรหรือธุรกิจนั้นคือใคร มีลักษณะเฉพาะอย่างไร มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจในระดับใดบ้าง ทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ แนวโน้มเศรษฐกิจไทยและต่างประเทศจะเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใด สิ่งแวดล้อม รวมถึงมีความสอดคล้องกันระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคุณค่าของธุรกิจอย่างไร ไม่ว่าอย่างไร แต่ละองค์กรหรือธุรกิจย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งในประเด็นที่มุ่งเน้นและในระดับความสำคัญของแต่ละประเด็น หรือประเภทของอุตสาหกรรมที่ธุรกิจนั้นดำเนินงานอยู่ จึงต้องทำการระบุและบริหารจัดการในรูปแบบที่อาจแตกต่างกันในแต่ละองค์กร

องค์กรจึงต้องทราบความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเชิงผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องระหว่างกันทั้งด้านบวกและลบเพื่อทำการจัดทำ นำไปใช้และปรับปรุงระบบการจัดการธุรกิจ จำต้องมีที่มาของกรอบการดำเนินงานธุรกิจ ซึ่งการทำให้ได้คำตอบเหล่านี้ ธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการที่เรียกว่า การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อนำไปสู่ผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ถือหุ้นที่ต้องการลงทุน ลูกค้าที่ต้องการพอใจในสินค้าที่ซื้อ คู่ค้าพันธมิตรร่วมในการประกอบธุรกิจด้วย พนักงานยินดีปฏิบัติงานกับองค์กร การได้รับการยอมรับจากสังคม และชุมชนให้ธุรกิจเข้ามาประกอบกิจการในพื้นที่โดยไม่คัดค้าน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงเป็นข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาดังกล่าวมี

ส่วนร่วม ซึ่งมีใช่เพียงการสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่ยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันให้ธุรกิจ และการมีความเข้าใจและได้ให้ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีให้แก่องค์กรเมื่อเกิดปัญหา เพราะผู้ที่มีส่วนได้เสียจะมีความไว้วางใจเชื่อใจว่าธุรกิจจะสามารถจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นได้ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริบทการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา และยังคงจะเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องต่อไปในอีกหลายปีข้างหน้า เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเริ่มเข้ามามีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริโภค พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ โดยคาดหวังให้องค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสังคมต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

ความต้องการและค่านิยมที่แตกต่างกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับมุมมองที่มีต่อการเติบโตและไม่จำกัดอยู่เพียงการให้ความสำคัญกับการเพิ่มผลผลิตหรือผลตอบแทนทางการเงินในระยะสั้นเท่านั้น องค์กรทั้งหลายเริ่มตระหนักว่าการดำเนินงานไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ในสังคมที่ล้มเหลว ด้วยเหตุนี้องค์กรต่างๆ จึงพยายามหาจุดสมดุลระหว่างผลตอบแทนทางเศรษฐกิจกับผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันก็มุ่งมั่นที่จะสร้างการเติบโตที่เอื้อประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริโภค พนักงาน คู่ค้าและสังคมโดยกว้าง

ในการประชุม World Economic Forum 2020 ในปี พ.ศ.2563 ได้มีการกำหนดให้ Stakeholders for a cohesive and sustainable world เป็นประเด็นหลักในการประชุม รวมทั้งปรับแถลงการณ์ (Manifesto) การประชุมประจำปีโดยระบุเป็น Universal Purpose ขององค์กรธุรกิจไว้ว่า “The purpose of a company is to engage all its stakeholders in shared and sustained value creation.” ที่มุ่งเน้นระบบการบริหารองค์กรคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งลูกค้า ผู้ผลิตวัตถุดิบ ชุมชน ผู้ถือหุ้น การดูแลพนักงานอย่างเป็นธรรม การลงทุนและให้ความสำคัญกับชุมชนและสังคมรอบข้าง การนำเสนอสินค้าและบริการที่ดีและมีคุณค่าให้กับลูกค้า การแข่งขันกับคู่แข่งอย่างเป็นธรรม โดยภายใต้ระบบการบริหารนี้เป้าหมายขององค์กรคือการสร้างมูลค่าสูงสุดในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ไม่ใช่เพียงการทำกำไรสูงสุดและสร้างผลตอบแทนสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้นเหมือนที่ผ่านมา

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านการวิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดเทคโนโลยี บริการอุตสาหกรรมและการสร้างนวัตกรรม สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) นับเป็นหน่วยงานมีศักยภาพดีเยี่ยมในการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี รวมทั้งการให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการในทุกระดับ รวมถึงการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีไปช่วยส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมหรือระบบเศรษฐกิจฐานรากของประเทศไทย มีการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับหลายภาคส่วนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ดังนั้นจึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่คุณค่าของการบริการงานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (วทน.) ในหลายภาคส่วน และมีเป้าหมายในการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยและบริการด้าน วทน. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่จะบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (SDGs) โดยในส่วนของ วว. เอง มุ่งเน้นการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนและเกื้อกูลในระยะยาว ที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ภายใต้แนวคิด

Partner to your success คือบูรณาการการดำเนินงานและร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย วว. ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในการนำผลงานวิจัยและพัฒนาและบริการของ วว. ไปใช้ในเชิงขยายขอบเขตมากขึ้น ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันทางธุรกิจและการได้รับการยอมรับในมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

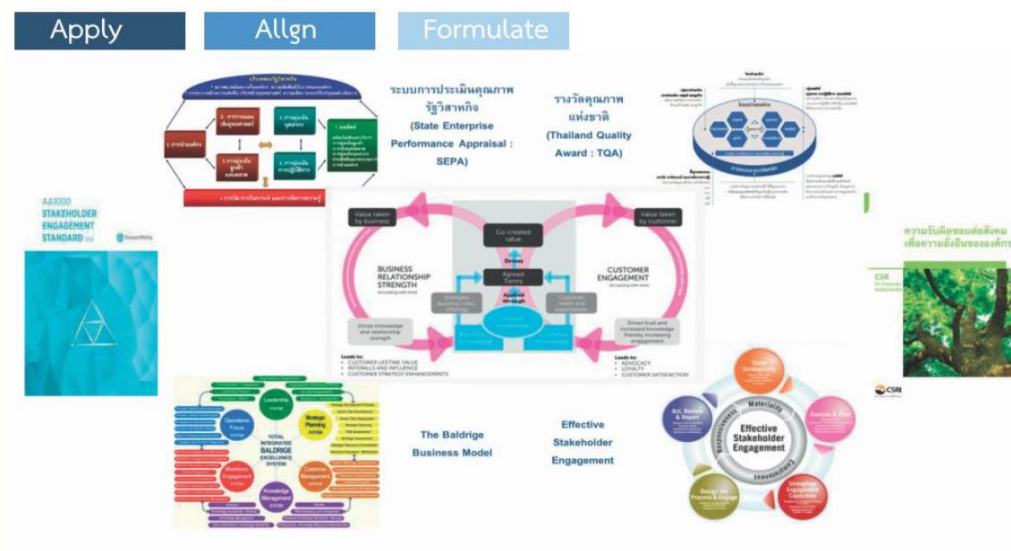
ดังนั้น วว. จึงได้จัดทำได้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี 2566-2570 โดยครอบคลุมหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาในการดำเนินตามภารกิจหลักและภารกิจอื่น ของ วว. ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องตามแผนวิสาหกิจของ วว. ปี 2566-2570 และบริบทการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน รวมทั้งช่วยบริหารความเสี่ยง ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การใช้ทรัพยากรอื่นทดแทนการมองหาทางเลือกใหม่ๆ และการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี 2566-2570 ฉบับนี้ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ ทิศทางระยะยาว ที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน นโยบาย/พันธกิจ/เป้าประสงค์ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ที่ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ครบถ้วนมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และเป้าหมายระยะยาวกับวัตถุประสงค์การจัดตั้ง พันธกิจและแสดงความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจ วว. ปี 2566-2570 พร้อมกับรายละเอียด แผนงาน โครงการ/กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้ วว. มีแนวทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการและแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตาม AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลด้านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้บริบทภายในและภายนอกอย่างครอบคลุมครบถ้วน
- (2) ศึกษาและวิเคราะห์ การรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงานขององค์กรและตอบเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบ State Enterprise Assessment Model: SE-AM ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (4) เพื่อกำหนดมาตรการ แผนงาน โครงการและกิจกรรมการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- (5) เพื่อให้บุคลากรของ วว. มีส่วนร่วมในการรับรู้ ตระหนักและดำเนินการ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 กรอบแนวคิด

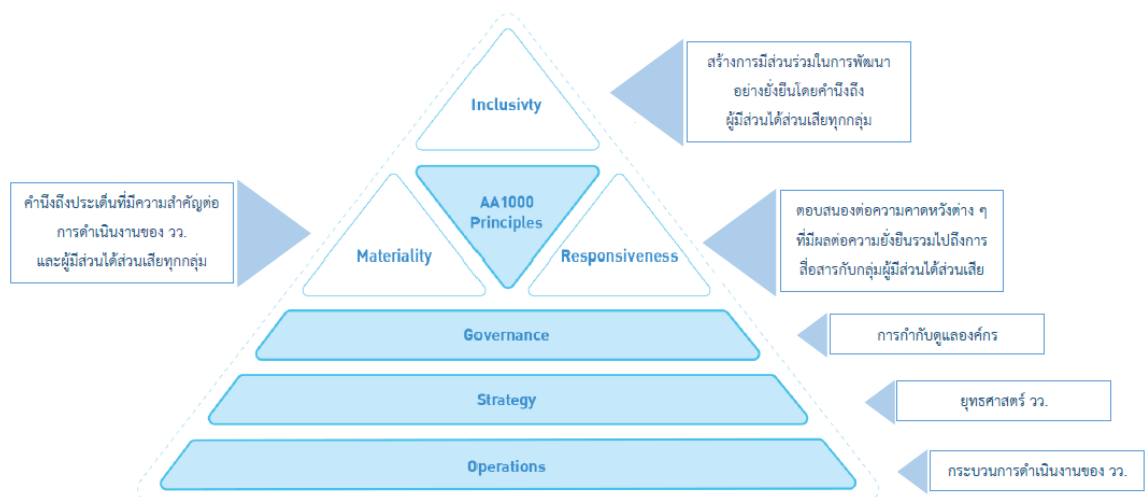
การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี 2566-2570 และแผนการสร้าง ความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ว. กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำ โดยใช้ เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) ซึ่งอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และ เกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัล คุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เพื่อให้รัฐวิสาหกิจรับทราบ เรียนรู้ คาดการณ์ถึงความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวล ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีระบบ



ภาพที่ 1-1 กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มา: คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

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

ภาพ 1-2 หลักเกณฑ์การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มา: คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)



ภาพ 1-3 กรอบแนวคิดการบูรณาการการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

1.4 วิธีการดำเนินงาน

(1) ทบทวน วิเคราะห์และจัดเตรียมข้อมูลที่เป็น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กรกระบวนการดำเนินงานขององค์กรตามห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากแผนยุทธศาสตร์และเอกสารอื่น ๆ ของ วว. และหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(3) สำรวจและวิเคราะห์ระดับการรับรู้ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกฝ่าย/สายงาน/ศูนย์/สำนัก/กอง/ห้องปฏิบัติการ ตามห่วงโซ่คุณค่าเพื่อให้ได้ประเด็นที่ต้องการ

(4) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี 2566-2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567

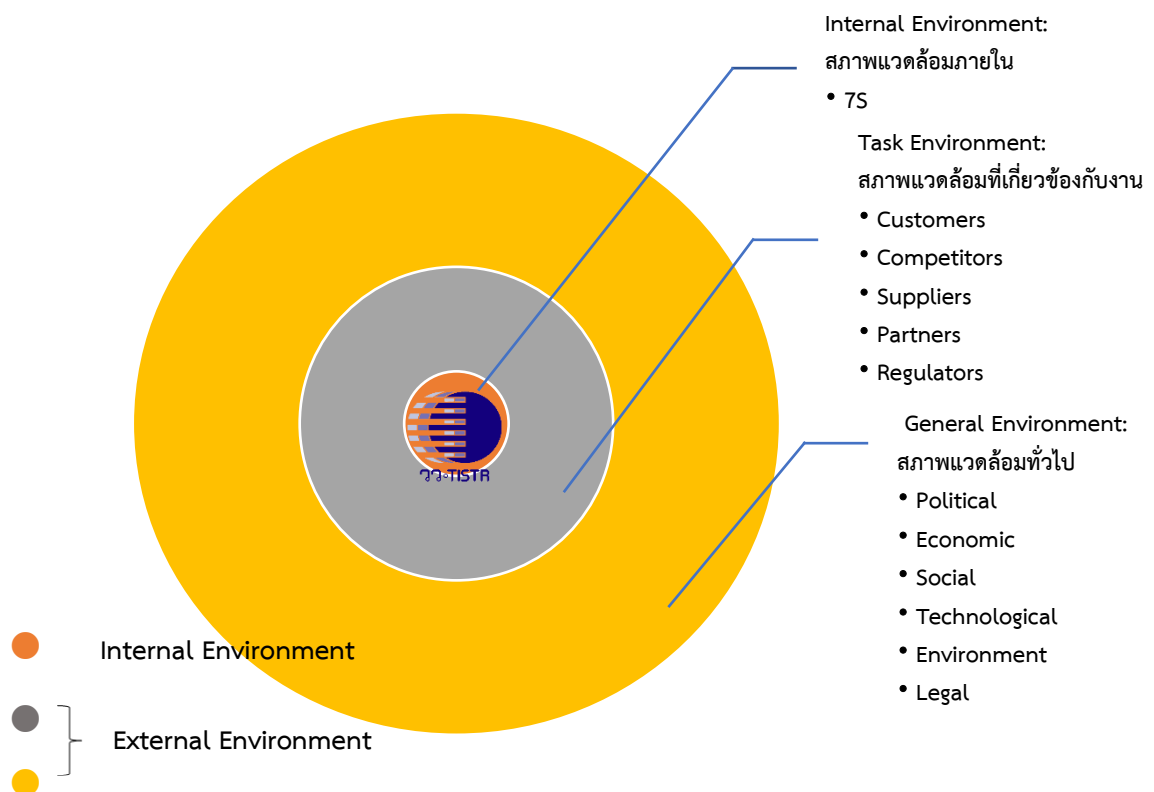
(5) ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี 2566-2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้

บทที่ 2

การตรวจสอบสภาพแวดล้อมและสถานภาพขององค์กร

สภาพแวดล้อมขององค์กร (Corporate Environment) เป็นกลุ่มของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อความก้าวหน้าและความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมหมายถึงการติดตาม ตรวจสอบ พยากรณ์และ/หรือคาดการณ์และประเมินความเป็นไปในสภาพแวดล้อมขององค์กรเพื่อจะกำหนดประเด็นสำคัญเกี่ยวกับอุปสรรคและโอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมอาจมีบทบาทที่แตกต่างกันในแต่ละระดับหรือหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ดังนี้



ภาพที่ 2-1 Organization Environment ของ วว.

2.1. สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (Task Environment)

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแตกต่างจากสภาพแวดล้อมทั่วไปในแง่ของ
ความมีอิทธิพลต่อองค์กร กล่าวคือสภาพแวดล้อมทั่วไปจะมีอิทธิพลในลักษณะทั่ว ๆ ไปต่อองค์กร
แต่สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อองค์กรและความสำเร็จขององค์กร
มากกว่า โดยสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของที่สำคัญมี 5 ประการคือ

- (1) ลูกค้า
- (2) คู่แข่งขัน
- (3) คู่ค้า
- (4) พันธมิตร
- (5) ผู้กำกับดูแลกฎระเบียบ/มาตรฐาน

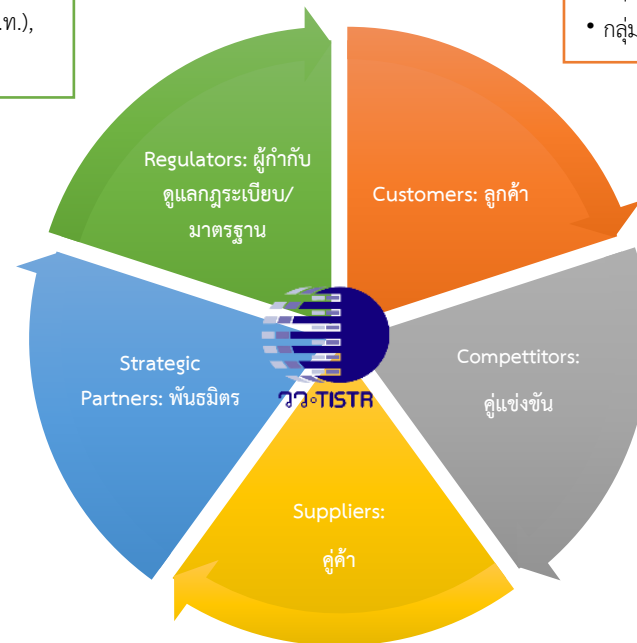
โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (Task
Environment Analysis) ของ วว. ได้ดังนี้

กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงานงบประมาณ, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กวท., คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น

หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคล/กลุ่มบุคคล ซึ่งเป็นผู้หวังพึ่งพาหรือได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ วว. โดยอาจจะไม่มีหรือมีตอบแทนของสินค้าหรือบริการเป็นการแลกเปลี่ยนก็ได้ แบ่งเป็น

- กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ คือกลุ่มลูกค้าที่มีค่าสินค้าหรือค่าบริการเป็นการแลกเปลี่ยน
- กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม คือกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีค่าสินค้าหรือค่าบริการเป็นการแลกเปลี่ยน

- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธกส. Exim Bank
- สถาบันอุดมศึกษาหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น
- หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชย์จังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด
- หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น



- หน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, สถาบันอาหาร, กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมวิทยาศาสตร์บริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาควิชาเทคโนโลยีอาหาร คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นต้น
- ภาคเอกชน เช่น ศูนย์พัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ เครือซีเมนต์ไทย, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เป็นต้น

หน่วยงานหรือนิติบุคคลหรือบุคคลที่ดำเนินการในด้านจัดหาบุคลากร, จัดหาผลิตภัณฑ์, จัดหาบริการ เช่น ผู้จำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์, สารเคมี, ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ด้าน IT, ผู้รับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น

ภาพที่ 2-2 สรุปลวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (Task Environment Analysis) ของ วว.

2.2 การวิเคราะห์สถานภาพภายในองค์กร

2.2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)

สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นสภาพแวดล้อมที่องค์กรสามารถควบคุมได้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยตรงและเป็นแรงกดดันที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในด้านการบริหารจัดการ ซึ่งการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทำได้โดยการค้นหาจุดแข็งหรือความสามารถและค้นหาจุดอ่อนหรือสถานการณ์ที่ด้อยความสามารถในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นการพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆ ด้าน ได้แก่

- (1) โครงสร้างองค์กร (Structure)
- (2) กลยุทธ์ (Strategy)
- (3) การจัดการบุคลากร (Staff)
- (4) ระบบการทำงาน (System)
- (5) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill)
- (6) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)
- (7) ค่านิยมร่วม (Shared Values)

โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (7S Analysis) โดยใช้เครื่องมือ McKinsey 7S model ที่พัฒนาโดย Tom Peters และ Robert Waterman ซึ่งจำแนกเป็นปัจจัยที่เป็นจุดแข็งและปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนที่มีผลต่อการดำเนินงานของ วว. ได้ดังนี้

(+) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมายอย่างชัดเจน ตาม พ.ร.บ.ว. พ.ศ. 2522

(+) จัดทำแผนยุทธศาสตร์และทบทวนยุทธศาสตร์ตามกรอบการทบทวนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์การดำเนินงานภายใต้การเชื่อมโยงกับนโยบายระดับชาติ

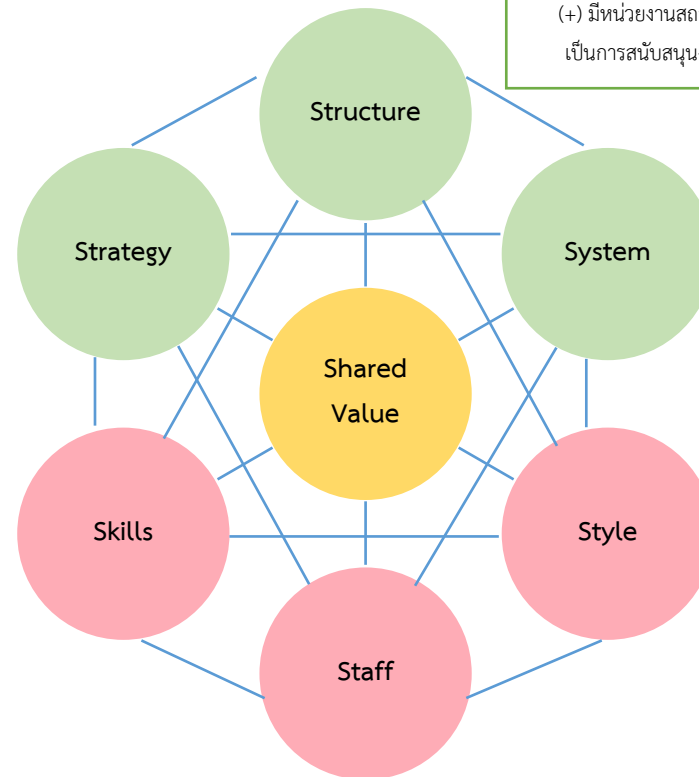
(-) ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการดำเนินงาน โดยต้องการพึ่งพิงงบประมาณจากรัฐบาลเป็นหลักและมีข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อหารายได้เชิงพาณิชย์

(+) มีการกำหนด TISTR Core Value และประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบ โดยคำนึงร่วมดังกล่าวนีความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์องค์กร

(+) บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานได้หลากหลายและสามารถทำงานได้เฉพาะทางตรงตามภาระงาน (Job Description) และมีประสบการณ์ในการทำงานที่สามารถพัฒนาต่อยอดในการทำงานภารกิจอื่น ๆ ได้

(-) การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรยังอยู่ในระดับบุคคลควรส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและให้เชื่อมโยงให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ในระดับองค์กร

ภาพที่ 2-3 สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (McKinsey 7S Model) ของ วว.



(+) ตาม พ.ร.บ.ว. พ.ศ. 2522 และการปรับโครงสร้างองค์กรปี พ.ศ. 2561 มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานและกำหนดบทบาทหน้าที่แต่ละฝ่าย/ศูนย์/สำนัก รวมถึงได้มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึง

(+) มีหน่วยงานสถานีวิจัยในภูมิภาคส่งผลให้เกิดกิจกรรมต่อเนื่องร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตร เป็นการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปยังพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มขึ้น

(+) มีการดำเนินงานที่ได้รับการรับรองระบบตามมาตรฐานสากล

(+) มีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน ตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบการตรวจสอบ การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในพนักงานทุกระดับ

(-) ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านการงบประมาณ กฎระเบียบและข้อบังคับบางส่วนไม่เอื้อต่อการภารกิจในการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชนและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

(+) มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบการทำงานตามพันธกิจ ภายใต้แนวคิด Partner to your success คือบูรณาการการดำเนินงานและร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย วว. ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในการนำผลงานวิจัยและพัฒนาและบริการของ วว. ไปใช้ในเชิงขยายขอบเขตมากขึ้น

(+) บุคลากรมีความรู้ความสามารถตรงตามตำแหน่งงาน ตามมาตรฐาน กำหนดตำแหน่ง นอกจากนั้นยังมีการจัดทำ Skill Matrix และ Training Needs เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น สนับสนุนการฝึกอบรมและให้มีการรายงานผลการฝึกอบรมตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อจัดให้เป็นองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อเผยแพร่ให้พนักงานได้นำไปใช้ประโยชน์

(-) การพัฒนาบุคลากรทดแทนพนักงานที่เกษียณไม่เพียงพอ

หมายเหตุ:

- Hard elements องค์ประกอบที่จับต้องได้ สามารถกำหนดได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรง
- Soft elements เป็นองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อยกว่าที่องค์กรแสดงผ่านการดำเนินงาน

2.3 ข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาบูรณาการ พัฒนาและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี โดยมีรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศดังนี้

1. รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ที่ผ่านมา
2. รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
3. ฐานข้อมูลเพื่อบูรณาการ/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ของ วว. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. แผนวิสาหกิจขององค์กร
8. นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
9. การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร
10. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
11. สมรรถนะหลักของ วว. และความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง
12. กรอบและแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
13. ระบบงานและกระบวนการสำคัญ

2.3.1 รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว. ที่ผ่านมา

ในปีที่ผ่านมา วว. จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ วว. ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการดำเนินงานส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ วว. ที่สอดคล้องตามห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร

นอกจากนี้ วว. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสอดคล้องกับเป้าหมายอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์จากปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ วิเคราะห์ประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบูรณาการข้อมูลของแต่ละสายงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.
หน่วยกำกับดูแล	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงานปรมาณู, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กวท., คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานการตรวจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.
	เงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน - ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ธกส. Exim Bank - สถาบันอุดมศึกษาหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, ศูนย์ประสานงาน อว. ประจำภูมิภาค, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น - หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชย์จังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด เช่น นราธิวาส, ปัตตานี, ยะลา, สงขลา, ประจวบคีรีขันธ์, จันทบุรี, ตราด, แพร่, ลำปาง, ลำพูน, เชียงรายและกระบี่ - หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม เป็นต้น
ลูกค้า	บริษัท โล่ออน (ประเทศไทย) จำกัด, มูลนิธิโครงการหลวง, การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น
คู่ค้า	หน่วยงานหรือนิติบุคคลหรือบุคคลที่ดำเนินการในด้านจัดหาบุคลากร, จัดหาผลิตภัณฑ์, จัดหาบริการ เป็นต้น
ชุมชนสำคัญชุมชนและสังคม	- ชุมชนสำคัญ เช่น ชุมชนคลองห้า, ชุมชนลำตะคอง, ชุมชนบางปู เป็นต้น - ชุมชน เช่น ชุมชนตำบลคลองใหญ่ อำเภอองครักษ์ นครนายก ที่อยู่ในพื้นที่ดำเนินโครงการของ วว. และเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการดังกล่าว เป็นต้น - สังคม เช่น กลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด 19 วว. จึงได้มีการจัดทำแอลกอฮอล์เจลและนำไปแจกจ่าย เป็นต้น
พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.	พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.
สื่อมวลชน	- หนังสือพิมพ์ - วิทยุ - โทรทัศน์ - เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ - สื่อสังคมออนไลน์

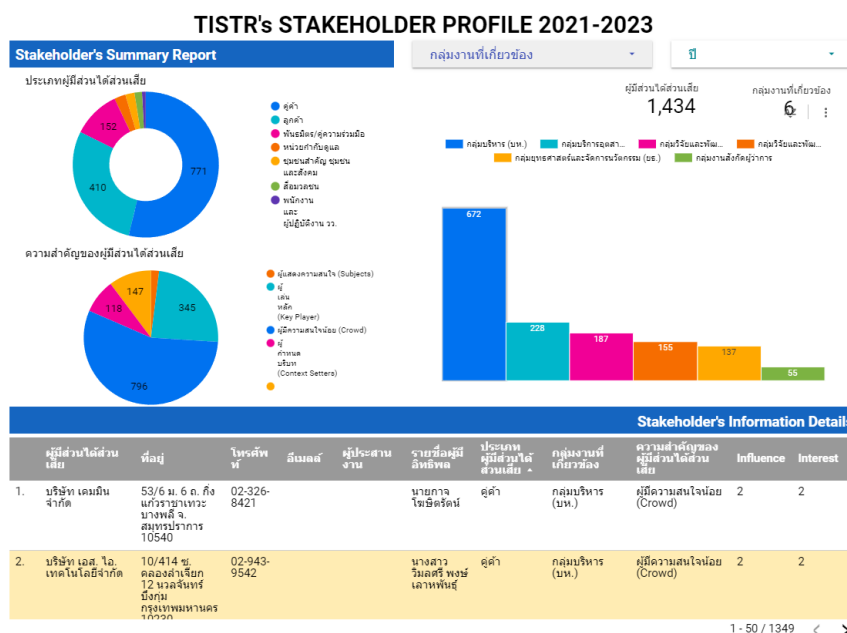
2.3.2 รายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย มีการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน ในระดับกอง/ห้องปฏิบัติการ เป็นประจำทุกปี ซึ่งรายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ ชื่อหน่วยงาน ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อ สถานะ และประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น โดยข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการจัดเก็บอยู่ในระบบฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.3 ฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้นและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบดิจิทัล สนับสนุนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่มขององค์กรและมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- ข้อมูลรายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. (ชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ชื่อผู้ประสานงานในหน่วยงาน/ชื่อผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน/ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ระดับอิทธิพลและความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ วว.)
- ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 2-4 ตัวอย่างฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้นการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.4 ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 2-1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.
1.กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ -การประชุมระดมความคิดเห็น “บทบาทการดำเนินงานของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยในอนาคต” -ข้อสังเกตหรือประเด็นปัญหาที่ได้จากการดำเนินงานปี 2565 จาก สคร. -ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล อว. -การสำรวจความพึงพอใจกลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ วว. ปี 2566	1.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐคาดหวังให้ วว. ดำเนินงานบรรลุผลตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง
	2.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐคาดหวังให้ วว. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการติดตาม/ตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม
	3.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐคาดหวังให้ วว. ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการ กฎระเบียบในการให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส
	4.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐคาดหวังให้ วว. ดำเนินเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก
	5.ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล การประสานงาน และการตอบข้อซักถาม
2.กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ -การสำรวจความพึงพอใจพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ วว. ปี 2566	1.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือการสื่อสาร คาดหวังให้ วว. ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
	2.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ วว. มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
	3.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ วว. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน
	4.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ วว. มีกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพียงพอ
	5.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ วว. ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับข่าวสารจาก วว. มีความชัดเจน รวดเร็ว และเพียงพอ
	6.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ วว. สื่อสาร ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
3.กลุ่มลูกค้า	1.ลูกค้าคาดหวังให้ วว. มีผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.
แหล่งข้อมูล -การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า วว. ปี 2566	ความสามารถ ความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ชัดเจนในการให้บริการ
	2. ลูกค้าคาดหวังให้ วว. ส่งมอบผลงานที่ตรงตามความต้องการ(สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด)
	3.ลูกค้าคาดหวังให้ วว. พัฒนาขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
	4.ลูกค้าคาดหวังให้ วว. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า มีมารยาท
	5. .ลูกค้าคาดหวังให้ วว. สร้างและส่งมอบผลงานที่มีความน่าเชื่อถือ คุณภาพผลงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าธรรมเนียมบริการ
4.กลุ่มคู่ค้า	1.คู่ค้าและผู้ส่งมอบ คาดหวังให้ วว.เปิดเผยข้อมูล ความต้องการในการจัดซื้อที่ครบถ้วนและชัดเจนและให้สื่อสารแนวทางการดำเนินงานพัสดุเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
	2.คู่ค้าและผู้ส่งมอบ คาดหวังให้ วว.ตรวจรับงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว ,การเบิกจ่ายเงินที่ตรงเวลาและรวดเร็ว
	3.คู่ค้าและผู้ส่งมอบ คาดหวังให้ วว.นำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชีและการเงินเพิ่มขึ้น
	4.คู่ค้าและผู้ส่งมอบ คาดหวังให้ วว. เผยแพร่และให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของการยื่นข้อร้องเรียน คัดค้านการประกาศผล
	5.คู่ค้าและผู้ส่งมอบ คาดหวังให้ วว. มีช่องทางให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก)
5.กลุ่มชุมชนและสังคม -รายงานความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์ วว. ปี 2566	1.ชุมชน คาดหวังให้ วว.สนับสนุนองค์ความรู้และจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของชุมชนเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ เพิ่มความสามารถในการยกระดับวิถีชีวิตและผลิตภัณฑ์
	2.ชุมชน คาดหวังให้ วว.สนับสนุนโครงการช่วยเหลือและเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิต(อาชีพ)และรายได้
	3.ชุมชน คาดหวังให้ วว. ประชาสัมพันธ์ภารกิจสถานีและกิจกรรมของสถานีให้ประชาชนรับทราบเพิ่มขึ้น และมี

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.
	ช่องทางการติดต่อ สื่อสารระหว่าง วว. กับชุมชนที่มีความหลากหลาย/เหมาะสม
6.กลุ่มสื่อมวลชน	1.สื่อมวลชนคาดหวังให้ วว. ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ น่าเชื่อถือ ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อใช้เผยแพร่ต่อสาธารณะเกิดประโยชน์ต่อสังคม
	2.สื่อมวลชนคาดหวังให้ วว. เข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมกับกลุ่มสื่อมวลชนเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์
7.กลุ่มพนักงานและปฏิบัติงาน วว	1.การส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร
	2.สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน
	3. ระบบและช่องทางการสื่อสารใหม่ๆที่เข้าถึงได้ง่าย อาทิ Social Media ต่างๆ

2.3.5 ความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. มีการบริหารและประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. โดยได้นำกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ร่วมกับระบบมาตรฐาน ISO 31000: Risk Management มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม/ปัจจัยเสี่ยงหรือกระบวนการที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำการศึกษาข้อมูล ระดมความคิดเห็นร่วมกับผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งรายละเอียดการบริหารจัดการความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยง 2 มิติ ได้แก่ 1. ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ วว.

2.3.6 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ของ วว. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. นำผลวิเคราะห์การดำเนินงานตามแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย และพัฒนาแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

2.3.7 แผนวิสาหกิจ วว. ปี 2566-2570

1) วิสัยทัศน์

“สร้างความเข้มแข็งให้ SMEs และชุมชนผ่านระบบนิเวศ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน”

นิยาม

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งอนาคต สะท้อนถึง พันธกิจการทำงานของ วว.และสมรรถนะหลักและการวางตำแหน่งความเชี่ยวชาญของ วว. ที่จะสร้างวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งอนาคตสำหรับ SMEs และชุมชน

- **SMEs และชุมชน** สะท้อนถึงกลุ่มเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองของ วว.ที่จะต้องเข้าไปพัฒนาตามหมุดหมายแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13
- **การสร้าง ความยั่งยืน** แสดงให้เห็นถึงเป้าหมาย/ทิศทางของ วว.อย่างชัดเจนที่ต้องการขับเคลื่อนในอนาคตตามความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นเป้าหมายที่องค์กรส่วนใหญ่มุ่งเป้าแสดงในวิสัยทัศน์ สอดคล้องกับเป้าหมายแผนพัฒนาฯฉบับที่ 13 ที่กำหนดการสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน
- **ระบบนิเวศนวัตกรรม** เป็นการได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของ วว. ด้านความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานร่วมมือกับพันธมิตรในการสร้างนวัตกรรมสนับสนุน SMEs
- เป็นคำที่สั้นกระชับสามารถจดจำและเข้าใจได้ง่ายโดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

2) พันธกิจ

(1) วิจัยพัฒนาและบูรณาการด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่ามูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจประเทศบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพ ตอบสนองการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

(2) ถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรมและวิสาหกิจชุมชน และผลักดันให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

(3) บริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ รับรองระบบคุณภาพ อบรมและที่ปรึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานและความสามารถในการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรม

(4) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรสู่องค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัยและมีธรรมาภิบาล

3) ค่านิยม

Smart TISTR - มุ่งเน้นลูกค้า พัฒนาตนเอง

- T = Team work การทำงานเป็นทีม
- I = Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรม
- S = Satisfaction ความพึงพอใจของลูกค้า

- T = Trustworthy ความศรัทธาและเชื่อถือ

- R = Responsibility ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่ ปี 2564 วว. ได้กำหนดประเด็น Core value ขององค์กรเพิ่มเติม โดยมุ่งเน้นให้มีการดำเนินงานตามแนวทาง 3S+ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- S = Speed ความรวดเร็ว ว่องไว

- S = Satisfaction สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

- S = Sharing ร่วมมือร่วมใจ แบ่งปันกันได้ทุกคน

- + = Sustainable การดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืน

4) วัฒนธรรมองค์กร

สร้างองค์กรแห่งปัญญา สร้างคุณค่านวัตกรรม

5) เป้าหมายการดำเนินงาน

1. ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ BCG
2. ยกระดับความสามารถการแข่งขันของผู้ประกอบการ
3. ป้องกันผลกระทบจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อม และความท้าทายใหม่
4. สร้างความมั่นคง/ยั่งยืนให้กับองค์กร
5. ยกระดับความสามารถการดำเนินงานเชิงพาณิชย์

6) ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ปี พ.ศ. 2566-2570

แผนวิสาหกิจปี 2566-2570 ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ไว้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 วทน.สนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อยกระดับเศรษฐกิจ BCG

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

KR 1.1 มูลค่าผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม BCG

KR 1.2 ผลงานวิจัยระดับ TRL ระดับ 1-5: 6-9 อยู่ในสัดส่วนตามเป้าหมาย

KR 1.3 จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ ที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์

KR 1.4 จำนวนความร่วมมือที่เกิดขึ้นในการพัฒนาชุมชนนวัตกรรม

KR 1.5 เพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์/ปลอดภัย

กลยุทธ์

1.1 นวัตกรรมเกษตรและอาหารเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ เตรียมความพร้อมสู่สังคมผู้สูงอายุ

1.2 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน

1.3 สร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยศักยภาพภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม เชื่อมโยงการพัฒนา

ตลอดห่วงโซ่มูลค่า

1.4 การพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานความหลากหลายชีวภาพ

ตารางที่ 2-2 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 1

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	หน่วยนับ	เป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
KR 1.1 มูลค่าผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคม BCG	ล้านบาท	507.66	507.66	538.12	570.41	616.04	อช., พย., บอ., ยธ.
KR 1.2 ผลงานวิจัยระดับ TRL ระดับ 1-5: 6-9 อยู่ในสัดส่วนตามเป้าหมาย	สัดส่วน	90 : 10	90 : 10	80 : 20	80 : 20	70 : 30	อช., พย., ยธ.
KR 1.3 จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีการนำไปใช้ประโยชน์ ที่นำไปต่อยอดเชิงพาณิชย์	เรื่อง	18	18	20	20	22	อช., พย., ยธ.
KR 1.4 จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกิดจากการพัฒนาชุมชนนวัตกรรมตามแนวทาง BCG	ผลิตภัณฑ์	26	26	28	28	34	อช., พย., บอ., ยธ.
KR 1.5 เพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์/ปลอดภัย	ไร่	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	อช.

ยุทธศาสตร์ที่ 2 วนท.สนับสนุนการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมเพื่อยกระดับขีดความสามารถของ SMEs และอุตสาหกรรมเป้าหมาย

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

KR 2.1 จำนวน SMEs ที่ได้รับการฟื้นฟูและ ลดต้นทุนการผลิต

KR 2.2 จำนวนรายการที่ให้บริการแก่ SMEs ให้เป็นไปตามมาตรฐานประเทศและมาตรฐานสากล

KR 2.3 มูลค่าเพิ่มของสินค้าและบริการธุรกิจ SMEs ที่เกิดจากการนำ วทน. ของ วว. ไปประยุกต์ใช้

KR 2.4 การให้บริการแบบ Solution Package

กลยุทธ์

2.1 พัฒนานวัตกรรมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันSMEs และภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน

2.2 พัฒนาความสามารถในการให้บริการ วทน.

2.3 เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการเทคโนโลยี นวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันให้แก่วิสาหกิจและภาคอุตสาหกรรม

ตารางที่ 2-3 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 2

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	หน่วยนับ	เป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
KR 2.1 จำนวน SMEs ที่ได้รับการฟื้นฟูและลดต้นทุนการผลิต	ราย	70	70	80	80	90	อช., พย., บอ., ยธ
KR 2.2 จำนวนรายการที่ให้บริการแก่ SMEs ให้เป็นไปตามมาตรฐานประเทศและมาตรฐานสากล	รายการ	25,000	25,000	26,000	27,000	30,000	บอ.
KR 2.3 มูลค่าเพิ่มของสินค้าและบริการธุรกิจ SMEs ที่เกิดจากการนำ วท. ไปประยุกต์ใช้ของ วว. ไปประยุกต์ใช้	ล้านบาท	10,000	10,000	11,000	11,000	14,000	อช., พย., บอ., ยธ
KR 2.4 การให้บริการแบบ Solution Package	รายการ	10	10	12	12	14	บอ.

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนานวัตกรรมพลังงาน และสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนภาคธุรกิจและสังคม เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

KR 3.1 จำนวนต้นแบบและองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน จากผลงานวิจัยแล้วเสร็จที่ถูกนำไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์

- 1.1 การเพิ่มศักยภาพด้านการพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานสะอาดเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน
- 1.2 การเพิ่มศักยภาพด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- 1.3 นวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความท้าทายใหม่

ตารางที่ 2-4 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 3

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	หน่วยนับ	เป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
KR 3.1 จำนวนต้นแบบและองค์ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม และพลังงานจากผลงานวิจัยแล้วเสร็จถูกนำไปใช้ประโยชน์	เรื่อง	16	16	17	18	20	พย.

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาองค์กรสมรรถนะสูง HPIO (High Performance Innovation Organization)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- KR 4.1 คะแนนผลประเมินการดำเนินงาน
- KR 4.2 ดำเนินงานตามแผน EA
- KR 4.3 การประเมินประสิทธิภาพนิเวศน์เชิงเศรษฐกิจ (Eco Efficiency)

กลยุทธ์

- 4.1 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการทุนทางทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
- 4.2 การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการและพัฒนาระบบดิจิทัล

ตารางที่ 2-5 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 4

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	หน่วยนับ	เป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
KR 4.1 คะแนนผลประเมินการดำเนินงาน	คะแนน	≥4.2558	≥4.000 (ไม่รวม handicap)	≥ 4.0094 (ไม่รวม handicap)	≥ 4.0528 (ไม่รวม handicap)	≥ 4.0978 (ไม่รวม handicap)	ทุกกลุ่มงาน
KR 4.2 ดำเนินงานตามแผน EA	ร้อยละ	40	50	100	100	-	บพ.
KR 4.3 ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศน์ (Eco Efficiency)	ตามเกณฑ์ประเมิน PA	≥4	≥4	≥4	≥4	≥4	ทุกกลุ่มงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 เพิ่มความสามารถในการพึ่งพาตนเอง (Financial stability)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- KR 5.1 การขยายตัวของรายได้
- KR 5.2 ร้อยละค่าใช้จ่ายต่อรายได้

กลยุทธ์

- 5.1 ส่งเสริมการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ
- 5.2 การเพิ่มประสิทธิภาพการตลาดการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 2-6 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 5

ตัวชี้วัดเป้าประสงค์	หน่วยนับ	เป้าหมายการดำเนินงาน					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
KR 5.1 การขยายตัวของรายได้	ร้อยละ	2.5	2.5	5	5	7	ยธ. พย. อช. บห.
KR 5.2 ร้อยละค่าใช้จ่ายต่อรายได้	ร้อยละ	≤ 110	≤ 110	≤ 108	≤ 108	≤ 106	ทุกกลุ่มงาน

7) แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับของผลผลิต/โครงการสำคัญ

แผนการดำเนินงานของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 7 แผนงาน ดังนี้

1) แผนงานบุคลากรภาครัฐ: ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการดำเนินการวิจัย พัฒนานวัตกรรม และการบริการด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

2) แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน: ดำเนินการให้บริการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ได้รับการรับรองความสามารถตามมาตรฐานสากล เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ประกอบการ ให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและสามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2-7 โครงการสำคัญของแผนงานพื้นฐานด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
ผลผลิตที่ 1 : การให้บริการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	แผนการดำเนินงาน : ให้บริการวิเคราะห์ ทดสอบ ตรวจสอบผลิตภัณฑ์สมบัติของวัสดุ ชิ้นส่วนวิศวกรรม คุณภาพของวัสดุ และบรรจุภัณฑ์ สอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือวัดทางวิทยาศาสตร์ด้านต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แสงและอุณหภูมิ วิศวกรรมทางกล พัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมภายในประเทศให้ได้ตามมาตรฐานสากล สามารถสร้างตราสินค้าไทย ลดอัตราการนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการได้รับบริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ และรับรองระบบคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล ดังนี้ 1) จำนวนรายการวัดของห้องปฏิบัติการที่ได้รับการพัฒนาและรับรองระบบงานตามมาตรฐานสากล ไม่น้อยกว่า 22,000 รายการ 2) ร้อยละของการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3

3) แผนงานยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง แข่งขันได้: ดำเนินการส่งเสริมการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ในการเพิ่มศักยภาพและยกระดับขีด

ความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2-8 ผลผลิต/โครงการสำคัญของแผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาผู้ประกอบการ และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง แข่งขันได้

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
โครงการที่ 1 : โครงการยกระดับคุณภาพมาตรฐานสินค้าและบริการ	แผนการดำเนินงาน : ยกระดับมาตรฐานบรรจุภัณฑ์ด้วยการออกแบบทั้งด้านโครงสร้างและกราฟิก การทดสอบวัสดุและบรรจุภัณฑ์ การประเมินและยืดอายุการเก็บผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้บรรจุภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม ทั้งเพื่อช่วยยืดอายุการเก็บผลิตภัณฑ์ และเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้บริโภค และนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านการบรรจุภัณฑ์ ในการสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการ SME ให้สามารถพึ่งพาตนเองและสามารถแข่งขันได้ในตลาดสากลอย่างยั่งยืน ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม SME วิสาหกิจชุมชน และ OTOP ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้ 1) จำนวนผู้ประกอบการใหม่และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการพัฒนาและยกระดับความสามารถในการแข่งขัน 15 ราย 2) จำนวนผู้ประกอบการได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านบรรจุภัณฑ์ 450 ราย
โครงการที่ 2 : โครงการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานด้านการผลิตและวิเคราะห์ทดสอบผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในระดับอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	แผนการดำเนินงาน : พัฒนาและยกระดับผู้ประกอบการผ่านโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางให้มีประสิทธิภาพและความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานสากล รวมทั้งสามารถขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์เพื่อการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ และสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนผู้ผลิตวัตถุดิบในการพัฒนาธุรกิจทางเลือกในด้านการผลิตและจำหน่ายสารสกัดและส่งเสริมนวัตกรรมการผลิตสารมูลค่าสูงจากสมุนไพรเพื่อการจำหน่ายเชิงพาณิชย์ ลดการนำเข้าและส่งเสริมการส่งออก ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม SME วิสาหกิจชุมชน และ OTOP ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้ 1) จำนวนผู้ประกอบการใหม่และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการพัฒนาและยกระดับความสามารถในการแข่งขัน 100 ราย 2) ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางจากโครงสร้างพื้นฐานสามารถผลิตและจัดจำหน่ายสู่เชิงพาณิชย์ทั้งในและต่างประเทศ 10 ผลิตภัณฑ์

4) แผนงานยุทธศาสตร์เกษตรสร้างมูลค่า: ดำเนินการถ่ายทอดเทคโนโลยีนวัตกรรมการเพาะปลูกในภาคการเกษตร และการแปรรูปวัตถุดิบทางการเกษตรและผลิตภัณฑ์ในพื้นที่ให้มีมูลค่าสูงขึ้น

เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของตลาด โดยมีการเชื่อมโยงเครือข่ายผู้ประกอบการ เกษตรกร เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันของเศรษฐกิจฐานราก โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2-9 ผลผลิต/โครงการสำคัญของแผนงานยุทธศาสตร์เกษตรสร้างมูลค่า

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
โครงการที่ 1 : โครงการสำคัญต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเชิงพื้นที่ระดับภาค	แผนการดำเนินงาน : นำเทคโนโลยีมาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการผลิต และการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตทางการเกษตร และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตทั้งในส่วนของการเกษตรและการแปรรูปในส่วนของผู้ประกอบการรายย่อย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม SME วิสาหกิจชุมชน และ OTOP ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้ 1) เกษตรกรที่เข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาสายพันธุ์พืช เทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว การยืดอายุไม้ดอกไม้ประดับ และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ 1,500 ราย 2) จำนวนเกษตรกรผู้รับการถ่ายทอดด้านการเพาะเห็ดเขตหนาว และเห็ดเศรษฐกิจและชีวภัณฑ์ 200 ราย 3) จำนวนผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ และเครื่องสำอางที่มีการใช้สารออกฤทธิ์จากผลไม้ พืชอาหาร พืชสมุนไพรที่ได้รับการพัฒนาและถูกนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดเชิงพื้นที่ 20 ผลิตภัณฑ์

5) แผนงานยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน : เพื่อสร้างสรรค์วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการเพิ่มขีดความสามารถของวิสาหกิจชุมชน และการแข่งขันได้ของผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาชุมชนไทยในการสร้างคุณค่าและมูลค่าจากนวัตกรรมเพื่อ สนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนการสร้างคุณค่าและมูลค่าของผลผลิตทางการเกษตรและสมุนไพรของประเทศไทยให้มีศักยภาพที่สามารถแข่งขันได้ และเติบโตอย่างมั่นคงด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูง และสร้างสรรค์งานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมฐานทรัพยากรชีวภาพรองรับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการเติบโตทางเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

**ตารางที่ 2-10 ผลผลิต/โครงการสำคัญของแผนงานยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนด้านการสร้าง
ความสามารถในการแข่งขัน**

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
ผลผลิตที่ 1 : การพัฒนานวัตกรรมชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	แผนการดำเนินงาน : ดำเนินการรวบรวมเทคโนโลยีและความต้องการของเกษตรกร ผู้ประกอบการ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่มีความต้องการในการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถของวิสาหกิจชุมชน และการแข่งขันได้ ของผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาชุมชนไทย ในการสร้างคุณค่าและมูลค่าจาก

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
	นวัตกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและสังคมให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม SME วิสาหกิจชุมชน และ OTOP ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 1) จำนวนผู้เข้ารับการถ่ายทอดความรู้และเรียนรู้ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม/ฝึกอบรม/แหล่งเรียนรู้ ตลอดจนการเข้าถึงสื่อในรูปแบบ Lifelong Learning 4,000 ราย 2) จำนวนชุมชน/ท้องถิ่นที่การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมเข้าไปช่วยพัฒนา 22 ชุมชน 3) มูลค่าผลกระทบต่อเศรษฐกิจที่เกิดจากการนำผลงานวิจัยและพัฒนาไปใช้ประโยชน์ 4,000 ล้านบาท
โครงการ : โครงการต้นแบบการอนุรักษ์และฟื้นฟูถิ่นที่อาศัยเพื่อรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนในพื้นที่สงวนชีวมณฑลสะแกราช	แผนการดำเนินงาน : ต้นแบบการอนุรักษ์และฟื้นฟูถิ่นที่อาศัยเพื่อรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนในพื้นที่สงวนชีวมณฑลสะแกราช ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพและรายได้ชุมชนโดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติจากสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราชอย่างยั่งยืน ติดตามการฟื้นฟูประชากรสัตว์ป่าบางชนิดและการส่งเสริมการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนจากทรัพยากรธรรมชาติของสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราช วว. มีความพร้อมและมีข้อได้เปรียบที่เด่นชัด ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลแหล่งสงวนชีวมณฑลสะแกราชโดยตรง ซึ่งถือได้ว่าเป็นพื้นที่อนุรักษ์ที่ยังได้มาตรฐานและได้รับการรับรองจาก UNESCO มาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และยังเป็นหน่วยงานครอบครองทรัพยากรชีวภาพโดยเฉพาะจุลินทรีย์ที่เก็บรักษาภายในศูนย์จุลินทรีย์ที่ได้รับการจัดตั้งโดย UNESCO และได้รับการรับรองมาตรฐานในการบริหารจัดการ ISO 9001:2008 ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : การอนุรักษ์และฟื้นฟูถิ่นที่อาศัยเพื่อรักษาความหลากหลายทางชีวภาพและการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนในพื้นที่สงวนชีวมณฑลสะแกราช ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพและรายได้ชุมชนโดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติจากสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราชอย่างยั่งยืน 1) จำนวนชุมชน/ท้องถิ่นที่การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมเข้าไปช่วยพัฒนา 22 ชุมชน
โครงการ : โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลจุลินทรีย์และระบบการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจฐานชีวภาพของประเทศ	แผนการดำเนินงาน : ให้บริการด้านสายพันธุ์จุลินทรีย์พร้อมฐานข้อมูลสารออกฤทธิ์ทางชีวภาพที่ครบวงจร โดยทำหน้าที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับต้นทาง (Upstream unit) ประกอบด้วยห้องปฏิบัติการเฉพาะทาง จนถึงระดับปลายทาง (Downstream unit) ที่มีกระบวนการผลิตที่ได้รับอนุญาต ที่สามารถให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีฐานข้อมูลของจุลินทรีย์ สายพันธุ์และเทคโนโลยีจากจุลินทรีย์ ที่มีศักยภาพด้านอุตสาหกรรมชีวภาพที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับงานวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้และต่อยอดการใช้ประโยชน์กับหน่วยงานวิจัยภาครัฐ ผู้ประกอบและวิสาหกิจชุมชน เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมฐานชีวภาพจากเทคโนโลยีจุลินทรีย์ของประเทศ ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : พัฒนาระบบการให้บริการสายพันธุ์จุลินทรีย์ในรูปแบบ

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
	ดิจิทัล (บริการสายพันธุ์ การเก็บรักษาแบบระยะยาว พร้อมการยื่นขอจดสิทธิบัตรเกี่ยวกับจุลินทรีย์) เพื่อนำไปสู่การต่อยอดในการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับจุลภาคและมหภาค 1.) เพิ่มจำนวนสายพันธุ์จุลินทรีย์ในแคตตาล็อก (Catalogue) เพื่อให้บริการรองรับลูกค้า 250 สายพันธุ์ 2.) จำนวนฐานข้อมูลสารออกฤทธิ์ทางชีวภาพจากจุลินทรีย์ 250 ข้อมูล 3.) จำนวนเกษตรกร วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ ที่ได้รับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ 250 ราย

6) แผนงานบูรณาการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต : ดำเนินการส่งเสริมการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ในการเพิ่มคุณค่าและมูลค่ากับอุตสาหกรรมอาหารไทย อีกทั้งส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนา งานบริการวิเคราะห์ทดสอบของวัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ ชิ้นส่วนอวัยวะเทียม และวัสดุทดแทนทางการแพทย์ภายในประเทศ ให้เกิดการนำไปใช้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2-11 ผลผลิต/โครงการสำคัญของแผนงานบูรณาการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
โครงการที่ 1 : โครงการยกระดับมาตรฐานและการทดสอบคุณภาพเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมอาหารแห่งอนาคต	แผนการดำเนินงาน : เพิ่มมูลค่าวัตถุดิบและส่งเสริมอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารและอื่นๆ ในระดับชุมชน ภูมิภาค และส่งเสริมต่อยอดผลผลิตทางการเกษตรเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาล และความต้องการมาตรฐานความปลอดภัยและความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) เพราะผู้บริโภคมีความต้องการอาหารที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ ปลอดภัยสารเคมี และความสะอาด ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : 1) จำนวนรายการทดสอบที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหาร 180 รายการ
โครงการที่ 2 : โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพและการตรวจสอบทางการแพทย์	แผนการดำเนินงาน : ส่งเสริมและสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนา งานบริการวิเคราะห์ทดสอบของวัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ ชิ้นส่วนอวัยวะเทียม และวัสดุทดแทนทางการแพทย์ภายในประเทศ ให้เกิดการนำไปใช้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการใช้งาน สนับสนุนงานวิจัยของบุคลากรทางการแพทย์เฉพาะทาง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีทางการแพทย์ภายในประเทศให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : 1) ห้องปฏิบัติการได้รับการรับรองหรือขยายการรับรองระบบคุณภาพตาม

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
	มาตรฐานสากล 1 ขอบข่าย 2) บริการทดสอบชีวกลศาสตร์การแพทย์ ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ ชิ้นส่วนอวัยวะเทียม และวัสดุทดแทนทางการแพทย์ 2 เรื่อง

7) แผนงานบูรณาการพัฒนาด้านคมนาคมและระบบโลจิสติกส์ : พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งทางรางที่มีมาตรฐาน เพื่อรองรับการขยายตัวของการคมนาคมขนส่ง และโลจิสติกส์ของประเทศและสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างมีมาตรฐานให้กับผู้ประกอบการไทยในการผลิตชิ้นส่วนรถไฟ โดยมีแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2-12 ผลผลิต/โครงการสำคัญของแผนงานบูรณาการพัฒนาด้านคมนาคมและระบบโลจิสติกส์

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
โครงการที่ 1 : โครงการพัฒนาการวิเคราะห์และทดสอบระบบรางรถไฟความเร็วสูง	แผนการดำเนินงาน : ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบำรุงรักษาระบบขนส่งทางรางให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย เช่น เทคโนโลยีการบำรุงรักษาระบบรางแบบอัจฉริยะ (Smart Railway Maintenance) การติดตามและเฝ้าระวังสถานะของการใช้งานระบบรางและตัวรถได้แบบทันทีทันใด ลดการเสียโอกาสในการให้บริการ เกิดความปลอดภัยสูงสุด และลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง อีกทั้งด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านระบบราง วว. มีความสามารถในการดูดซับ แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดความรู้ด้านวิศวกรรมรถไฟความเร็วสูง ดำเนินโครงการนำร่อง High Speed Rail Teaching Program ร่วมกับผู้ผลิตรถไฟความเร็วสูงของประเทศจีน มหาวิทยาลัยในประเทศจีนและมหาวิทยาลัยไทยจำนวน 5 มหาวิทยาลัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอนด้านรถไฟความเร็วสูง และใช้ในการเรียนการสอนรายวิชาในระดับมหาวิทยาลัย เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานจัดตั้งศูนย์วิจัยร่วมไทย-จีนด้านระบบรางภายใต้ วว. (CRRC-TISTR Joint Research Center) สามารถต่อยอดในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและการอบรมด้านวิชาชีพ และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านรถไฟความเร็วสูง เพื่อใช้เป็นหลักสูตรกลางในการพัฒนาบุคลากรด้านระบบรางของประเทศให้มีคุณภาพทั้งด้านวิชาชีพ และความเชี่ยวชาญในการวิจัยและพัฒนาด้านระบบรางตรงตามความต้องการของประเทศต่อไป ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการได้รับบริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ และรับรองระบบคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล ดังนี้ 1) จำนวนโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมที่สนับสนุนงานทดสอบรับรอง 20 โครงการ 2) รายการทดสอบผลิตภัณฑ์ระบบรางและรถไฟความเร็วสูงที่พร้อมให้บริการทดสอบรับรอง 15 รายการ
โครงการที่ 2 : โครงการศูนย์ทดสอบและพัฒนาเทคโนโลยีขนส่งและรถไฟความเร็วสูง	แผนการดำเนินงาน : พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมระบบขนส่งทั้งทางระบบรางและการผลิตชิ้นส่วนทดแทนเพื่อการบำรุงรักษารถไฟความเร็วสูงในระยะยาว ในด้านการออกแบบการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้มีความปลอดภัยได้มาตรฐานสากล

ผลผลิต/โครงการ	แผนการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ
	รองรับการผลิตชิ้นส่วนรถไฟฟ้าความเร่งสูงและยังสามารถรองรับระบบรถไฟฟ้าอื่นได้ด้วย เช่น รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน รถไฟฟ้ารางเบา และ รถไฟฟ้ารางคู่ ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ : ผู้ประกอบการได้รับบริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ และรับรองระบบคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานสากล ดังนี้ 1) บุคลากรวิชาชีพที่ได้รับการพัฒนาในด้านทักษะขั้นสูงผลิตภัณฑ์ Local content ทางด้านระบบราง 30 ราย

2.3.8 นโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. ได้มีการศึกษา นโยบาย กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นและการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวางกรอบการพิจารณาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ตลอดจนการจัดทำกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ โดยนโยบาย กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

1) การดำเนินงานภายใต้แนวคิด Partner to your success

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ถึงปัจจุบัน วว. ดำเนินงานภายใต้แนวคิด Partner to your success เป็นการบูรณาการการดำเนินงานและร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดย วว. ร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรในการนำผลงานวิจัยและพัฒนาและบริการของ วว. ไปใช้ในเชิงขยายขอบเขตมากขึ้น ตามกรอบยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ 1) นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ 2) พัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและพื้นที่ด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (วทน.) 3) พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการด้วยโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม วว. ผ่าน One Stop Service Solutions และ Digital platform 4) บริหารจัดการเทคโนโลยีนวัตกรรมด้านการตลาดและสื่อสารเพื่อให้ วว. เป็นองค์กรสมรรถนะสูง

จาก 4 ยุทธศาสตร์ดังกล่าว วว. สามารถดำเนินงานบริการวิจัยพัฒนา ถ่ายทอดเทคโนโลยี และบริการอุตสาหกรรม ให้แก่ลูกค้าผู้ประกอบการทุกระดับ องค์กรและหน่วยงานต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง เกิดความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายและพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเกิดโครงการภายใต้ความร่วมมือต่างๆที่สำคัญ เช่น

- โครงการ Thai Cosmetopoeia และโครงการนวัตกรรมอัตลักษณ์ ซึ่งเป็นโครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมไทยด้วยการสร้างสรรค์คุณค่าเครื่องสำอางตามเอกลักษณ์ท้องถิ่น และการนำ วทน. ไปสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรของพื้นที่

- โครงการความร่วมมือ 3 ฝ่ายระหว่างสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) และ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) โดยมีแผนงานดำเนินการร่วมกันในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่กลุ่มเกษตรกร

และวิสาหกิจ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในตลอดห่วงโซ่การผลิตสามารถได้รับการรับรองมาตรฐานและสามารถส่งออกผลิตภัณฑ์ไปยังตลาดต่างประเทศได้

- โครงการยกระดับมาตรฐานสถานท่องเที่ยวและมาตรฐานผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาไทยในภูมิภาคที่เชื่อมโยงและบูรณาการเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ (มรภ.) ซึ่งมีการดำเนินงานโดยร่วมมือกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ หลายวิทยาเขตในการร่วมกันยกระดับคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ของชุมชน ซึ่งทาง มรภ. ได้ไปดำเนินการพัฒนาให้วิสาหกิจชุมชนในหลายพื้นที่ โดยได้รับการสนับสนุนทุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

- โครงการการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในพื้นที่ (Local Enterprises) บนฐานทรัพยากรพื้นฐานเพื่อสร้างเศรษฐกิจฐานรากและเศรษฐกิจหมุนเวียนในพื้นที่ จังหวัดน่าน ได้รับทุนสนับสนุนจาก หน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการพัฒนาระดับพื้นที่ (บพท.) เพื่อนำ วทน. ไปสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพืชอัตลักษณ์ของพื้นที่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีให้แก่กลุ่มวิสาหกิจและเกษตรกร เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ เชื่อมโยงกับเครือข่าย เกิดเศรษฐกิจหมุนเวียนในชุมชน

นอกจากจะดำเนินงานภายใต้แนวคิด Partner to your success แล้ว วว.เองก็ยังมีเครือข่ายพันธมิตรที่ร่วมมือในการนำผลงานวิจัย พัฒนาและบริการของ วว. ไปใช้ในเชิงขยายขอบเขตมากขึ้น เช่น ความร่วมมือวิจัย พัฒนาและทดสอบประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์เพื่อสุขภาพและการแพทย์กับ โรงพยาบาลศิริราชเพื่อเสริมสร้างความร่วมมืออย่างบูรณาการในการสนับสนุนส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านการวิจัยพัฒนาและทดสอบผลิตภัณฑ์ เพื่อสุขภาพและการแพทย์ และยังมีความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศอีกหลายแห่ง เช่น เข้าร่วมประชุมกับ WAITRO (World Association of Industrial and Technological Research Organizations) และความร่วมมือกับ JAIMA (Japan Analytical Instruments Manufacturers Association) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และการดำเนินงานด้านต่างๆ เป็นต้น

2) การดำเนินงานตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015

วว. ได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ความสำคัญและกำหนดวิธีดำเนินการในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับ รวมถึงการหาสาเหตุและการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำตามเอกสารคุณภาพ ระบบ ISO 9001:2015 ประกอบด้วยช่องทางการรับข้อร้องเรียน การรับข้อร้องเรียน การแจ้งตอบรับข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งผลการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียน การสรุปและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนและมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเป็นผู้ติดตามกำกับดูแลให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม 6 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เมื่อพบพฤติกรรมหรือข้อร้องเรียนหรือข้อขัดข้องหรือข้อบกพร่องในการดำเนินงาน วว. กำหนดให้มีกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องเรียนหรือข้อขัดข้องหรือข้อบกพร่อง รวมถึงปกป้อง ค้ำครอง สร้างความมั่นใจและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือข้อร้องเรียน

(2) ด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม

ว. มีการปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมและมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ในกรณีคู่แข่งและเจ้าหนี้ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมายและไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการดำเนินงานของ วว. และ วว. กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนเพื่อหาสาเหตุและเมื่อพบการกระทำความผิด วว. มีการนำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการชดเชยแก่ผู้ร้องเรียนและ/หรือ ผู้ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมายอย่างเหมาะสม

(3) ด้านสิทธิมนุษยชน

กรณีที่มีการนำข้อมูลสิทธิตามกฎหมายและสิทธิอื่น ๆ ที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับมาใช้ประกอบการวิจัยพัฒนา การให้บริการและการปฏิบัติงานของ วว. และ วว. ได้กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนเพื่อจัดการให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

(4) ด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรม

ว. มุ่งเน้นให้พนักงานมีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดซื้อจัดจ้างและดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้ส่งมอบ คู่ค้าและคู่ความร่วมมืออย่างมีความรับผิดชอบและเป็นธรรมผ่านกระบวนการเสริมสร้างความรู้ การจัดการเรื่องร้องเรียนและแนวปฏิบัติเพื่อต่อต้านการทุจริต

(5) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและลูกค้า

ว. มุ่งเน้นการวิจัยพัฒนาและให้บริการที่รับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยมีการรับฟังและการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของผู้บริโภคและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) ด้านบุคลากรภายใน

กรณีบุคลากรภายในถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมายและไม่ได้รับความเป็นธรรม วว. กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนเพื่อจัดการให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

3) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ว. ดำเนินกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ (CSR in Process) ภายใต้มาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งเป็นแนวทางให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้ปฏิบัติตามภารกิจภายใต้หลักการปฏิบัติของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันจะก่อให้เกิดความยั่งยืนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปด้วยความมั่นคงโดยคำนึงถึงการเติบโตทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมตลอดจนการนำทรัพยากรธรรมชาติมาสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ทั้งนี้มาตรการของรัฐกำหนดนโยบายให้รัฐวิสาหกิจดำเนินภารกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ซึ่งการดำเนินงานตามมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นแนวทางสำคัญที่สร้างผลกระทบเชิงบวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการนำไปใช้ในการประเมิน ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น คณะกรรมการ วว. จึงได้เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนการดำเนินงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรทุกระดับได้เรียนรู้ เข้าใจและนำไปปฏิบัติในการกิจประจำ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานภายใต้การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง โดยในปี 2563 วว. ได้ดำเนินกิจกรรมภายใต้หลักการปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน ซึ่งประกอบด้วย โครงการ Environmental Monitoring เฝ้าระวังปัญหามลภาวะทางอากาศ, โครงการ

ส่งเสริมBCG (Bio-Based/Circular Economy/Green) ในชุมชนใกล้เคียง วว. โครงการสร้างองค์ความรู้สู่ชุมชนและโครงการจัดการขยะชุมชนอย่างยั่งยืน

4) การดำเนินงานตามแนวทาง Quadruple Helix

วว. ให้ความสำคัญกับการทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix โดยกำหนด Platform การดำเนินงานของ วว. ร่วมกับสถาบันต่างๆ ใน 4 ภาคส่วน ได้แก่ ภาคสถาบันการศึกษา ภาคเอกชน ภาคชุมชนและองค์กรของรัฐ เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการที่จะสามารถตอบโจทย์การพัฒนาในมิติต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะของการ Share resources, Share skill และ Share idea ร่วมกัน

ยิ่งกว่านั้น การทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix จะสามารถทำให้ วว. ตอบโจทย์การดำเนินงานด้าน Total Solution ได้ดีขึ้น เนื่องจาก วว. จะสามารถขยายศักยภาพในการดำเนินงาน ตั้งแต่การถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด การขยายพื้นที่ดำเนินการให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค ผ่านโครงสร้างพื้นฐานในภูมิภาคเพื่อกระจายองค์ความรู้และให้บริการ วทน. ในลักษณะ Shared production service โดยมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลผลิตทางการเกษตรอัตลักษณ์ประจำถิ่น ครอบคลุมไปจนถึงการบริการอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ทดสอบที่ได้ตามมาตรฐาน เช่น OECD, AAALac อย่างครบวงจรผ่าน Platform การทำงาน Quadruple Helix ร่วมกับภาคเอกชน สถาบันการศึกษาและเครือข่ายหน่วยงานพันธมิตร



ภาพที่ 2-5 รูปแบบการให้บริการ วทน.ของ วว. ในลักษณะ Shared production service



ภาพที่ 2-6 การบูรณาการการทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix

5) การนำองค์กรด้วยค่านิยม 3S+: Speed, Satisfaction, Sharing + Sustainability

ค่านิยม 3S+ อันประกอบด้วย Speed, Satisfaction, Sharing + Sustainable เป็นค่านิยมที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อรับความท้าทายด้านบริหารจัดการองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ให้เกิดความคล่องตัว ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้แก่ลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมุ่งมั่นสร้างค่านิยมในการร่วมแบ่งปัน (Sharing) ทั้งภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เนื่องจากคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเกิดความยั่งยืน (Sustainability)

การสร้างกลไกให้ประชาชน ผู้ประกอบการเข้าถึง วว. ได้โดยง่าย ผ่านการบริหารจัดการกระบวนการภายใน ที่มีการทำงานเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับลูกค้าที่รวดเร็วและตอบโต้ภัยความต้องการได้ทันเวลา (Speed) สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ตลอดจนการนำเสนอผลงานองค์ความรู้ที่ วว. ส่งสมมาถ่ายทอดสู่สาธารณะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อสร้างสังคมการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในส่วนที่ วว. เกี่ยวข้อง (Sharing) โดยการนำ วทน. ไปใช้ประโยชน์ ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร และเกิดความยั่งยืน (Sustainability)

6) ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566-2570

ในแผนวิสาหกิจได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ ตามที่ปรากฏความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566-2570 กับแผนวิสาหกิจ วว. โดยมีการกำหนดแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ดังนี้



ภาพที่ 2-7 ความสอดคล้องของแผนวิสาหกิจปี 2566-2570 และแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3.9 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

สภาพแวดล้อมทั่วไป หมายถึงปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมของ วว. แต่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของ วว. แม้ว่าอิทธิพลเหล่านี้จะไม่มีผลกระทบโดยตรงในการดำเนินงานประจำวันก็ตาม แต่ก็มีความสำคัญมากด้วยเหตุผลหลายประการ ซึ่งประกอบด้วยการพิจารณาปัจจัยภายนอก 6 ด้าน ได้แก่

- (1) ปัจจัยทางการเมืองและนโยบาย (Political)
- (2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic)
- (3) ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม (Social)
- (4) ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technological)
- (5) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)
- (6) ปัจจัยทางกฎ ระเบียบและข้อกฎหมาย (Legal)

โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTEL Analysis) ซึ่งจำแนกเป็นปัจจัยที่เป็นโอกาสและปัจจัยที่เป็นภัยคุกคามที่มีผลต่อการดำเนินงานของ วว. ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-13 สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTEL Analysis) ของ วว.

ปัจจัย	Top Opportunity	Top Threat	Factor Evaluation								
			Factor	Type		Impact			Urgency		
				Opp	Threat	High	Med	Low	High	Med	Low
Political: ปัจจัยทางการเมืองและนโยบาย	- ยุทธศาสตร์ประเทศ ตามนโยบาย Thailand 4.0 - ยุทธศาสตร์ประเทศที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก - มาตรการภาษีเพื่อการวิจัยและพัฒนา (R&D Tax) จำนวนเจ้าของโครงการ/บริษัทที่ยื่นขอสิทธิประโยชน์ของมาตรการภาษี 300% - วาระการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs)	- นโยบายการลดการจัดสรรงบประมาณและการจัดสร้างรายได้ คืบคลั่ง - การกำหนดนโยบายการจัดสรรงบประมาณสำหรับโปรแกรมการวิจัยขนาดใหญ่มากกว่าโครงการวิจัยขนาดเล็ก	นโยบาย Thailand 4.0	●		●			●		
			ยุทธศาสตร์พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	●		●			●		
			มาตรการ R&D Tax	●			●				●
			SDGs	●		●			●		
			ลดการจัดสรรงบประมาณและการจัดสร้างรายได้คืบคลั่ง		●	●			●		
			โปรแกรมการวิจัยขนาดใหญ่มากกว่าโครงการวิจัยขนาดเล็ก		●		●			●	
Economic: ปัจจัยทางเศรษฐกิจ	- ความต้องการใช้บริการ วทน. ในภาคธุรกิจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการรุ่นใหม่และภาคอุตสาหกรรมเพิ่มสูงขึ้น - มาตรการส่งเสริมในกลุ่ม 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย	- การหดตัวอย่างรุนแรงของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย อันเกิดจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 - การพึ่งพาเทคโนโลยีและวัตถุดิบจากต่างประเทศส่งผลให้ต้นทุนขึ้นเพิ่ม	ความต้องการใช้บริการ วทน. ที่เพิ่มสูงขึ้น	●			●			●	
			First S-Curve and New S-Curve	●			●			●	
			การหดตัวอย่างรุนแรงของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย		●	●			●		
			การพึ่งพาเทคโนโลยีและวัตถุดิบจากต่างประเทศ		●		●			●	
			กระแสอัตลักษณ์ท้องถิ่นนิยม	●		●			●		
			การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคที่รวดเร็วและหลากหลาย		●	●			●		

ตารางที่ 2-13 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTEL Analysis) ของ วว.

ปัจจัย	Top Opportunity	Top Threat	Factor Evaluation								
			Factor	Type		Impact			Urgency		
				Opp	Threat	High	Med	Low	High	Med	Low
Social: ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม	- สังคมผู้สูงอายุจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมครั้งใหญ่ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการจะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น - กระแสอัตลักษณ์ท้องถิ่นนิยม ได้สร้างให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของไทยมากขึ้น เช่น อาหารไทยเพื่อสุขภาพ สมุนไพรไทย	พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว และมีความต้องการที่หลากหลาย	การปรับตัวของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ	●			●			●	
Technological: ปัจจัยทางเทคโนโลยี	- ความต้องการที่เพิ่มขึ้นของเทคโนโลยีที่สนับสนุนการพัฒนาในทุกกระดับ โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงระบบมาตรฐานและการตรวจสอบ เช่น ระบบราง อาหาร - เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาททางด้านการตลาดและการบริหารจัดการส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กร	มีผู้ประกอบการในธุรกิจการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นจำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีของลูกค้า	ความต้องการการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นในทุกระดับ	●			●			●	
			บทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	●		●			●		
			ความหลากหลายของเทคโนโลยีทั้งในและต่างประเทศมีผลต่อส่วนแบ่งทางการตลาด		●	●				●	

ตารางที่ 2-13 (ต่อ) สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป (PESTEL Analysis) ของ วว.

ปัจจัย	Top Opportunity	Top Threat	Factor Evaluation								
			Factor	Type		Impact			Urgency		
				Opp	Threat	High	Med	Low	High	Med	Low
Environment: ปัจจัยทางด้าน สิ่งแวดล้อม	การเกิดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมโลกแปรปรวนทำให้เกิดความต้องการเทคโนโลยีทางเลือกและผลิตภัณฑ์ บริการที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย Net Zero เพื่อเผชิญภาวะดังกล่าว	ความล้มเหลวของการดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความแปรปรวนสภาพอากาศแบบสุดขั้ว และความสูญเสียของความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งการดำเนินงานของ วว.	ความต้องการเทคโนโลยีทางเลือกและผลิตภัณฑ์ บริการที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย Net Zero	●			●			●	
			ส่งผลกระทบเชิงลบเป็นวงกว้างต่อสถานะเศรษฐกิจและสังคมจากวิกฤตการณ์สิ่งแวดล้อมโลก		●	●			●		
Legal: ปัจจัยทางกฎ ระเบียบและข้อ กฎหมาย	การบังคับใช้กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการดำเนินงาน	การกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีความล่าช้า	กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property)	●		●			●		
			กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณ		●		●			●	

2.3.10 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) มุ่งมั่นดำเนินงาน ด้วยธรรมาภิบาล ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง หลักการพัฒนาความยั่งยืน โดยยึดกรอบ ESG Framework ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และการกำกับดูแลที่ดี (Governance) โดยยึดมั่นในหลักการและแนวปฏิบัติบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม ความเชื่อมั่น และสร้างสรรค์คุณค่าผลงานให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการดำเนินงานที่เป็นเลิศโปร่งใส ให้ความสำคัญกับการรักษาสมดุลระหว่างการดำเนินงานกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างองค์รณวัตกรรม พัฒนาขีดความสามารถบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนองค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) โดยมีผลิตภัณฑ์และบริการของ วว. ด้านต่าง ๆ ที่ตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน



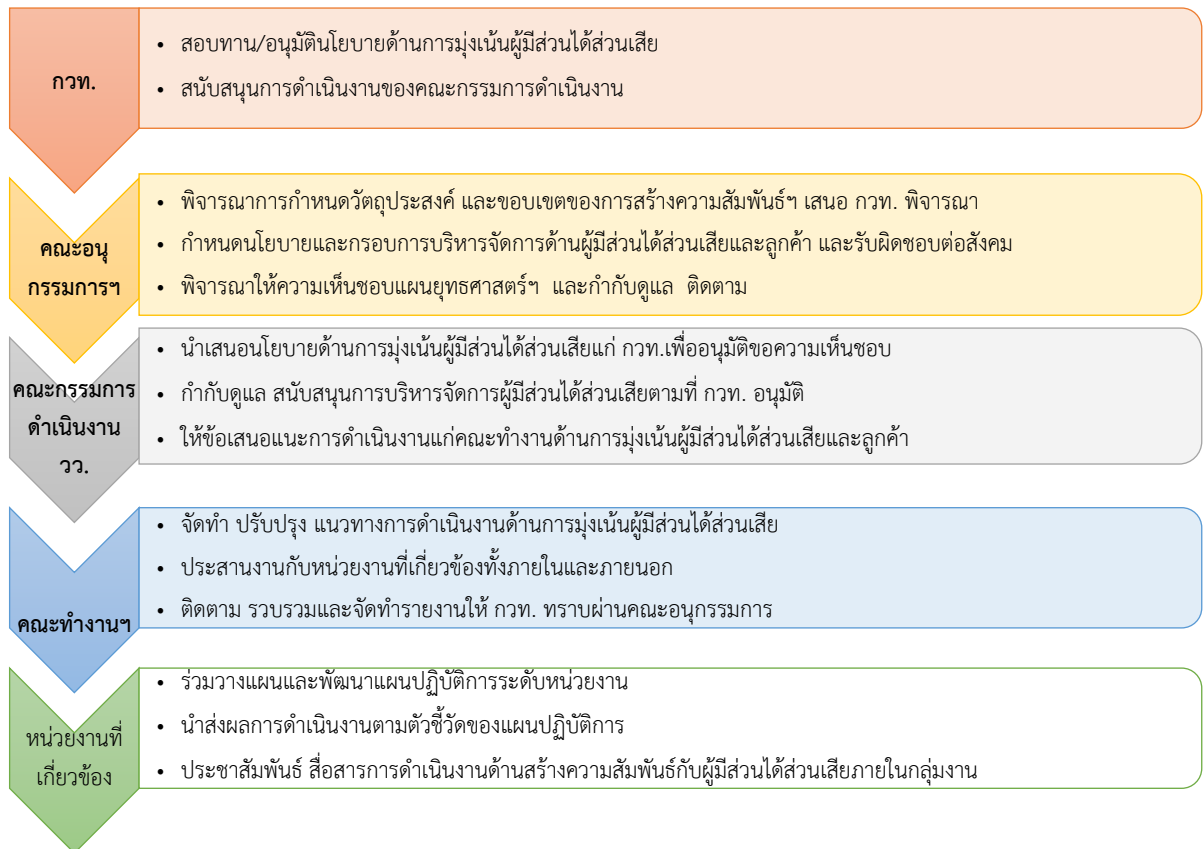
2.3.11 สมรรถนะหลักของ วว. และความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

วว. มีการวิเคราะห์และกำหนดความสามารถพิเศษขององค์กร จากการวิเคราะห์ทรัพยากรต่างๆ ตามกรอบแนวคิด VRIO framework และสามารถสรุปความสามารถพิเศษขององค์กรได้ดังนี้ 1. ความสามารถในการพัฒนางานวิจัยและงานบริการครบวงจรในลักษณะ Total Solution 2. ความสามารถในการนำ วทน. ไปสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมผ่านเครือข่ายพันธมิตร

วว. ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ภายใต้แนวคิดรัฐวิสาหกิจไทยขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่สู่การเติบโตอย่างยั่งยืน (Grow Green Balance) ซึ่งจัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มอบรางวัล ด้านการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมดีเด่น และด้านความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาดีเด่น เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงของ วว. ในการบูรณาการดำเนินงาน เพื่อเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ เกษตรกร ให้มีความเข้มแข็ง เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.3.12 กรอบและแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

การจัดโครงสร้างการบริหารงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผล โดย วว. ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานดังกล่าวเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงาน 5 ระดับคือ คณะกรรมการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (กวท.) คณะอนุกรรมการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความรับผิดชอบต่อสังคม (อนุกรรมการฯ) คณะกรรมการดำเนินงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (คณะกรรมการดำเนินงาน วว.) คณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 2-8 โครงสร้างการบริหารงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

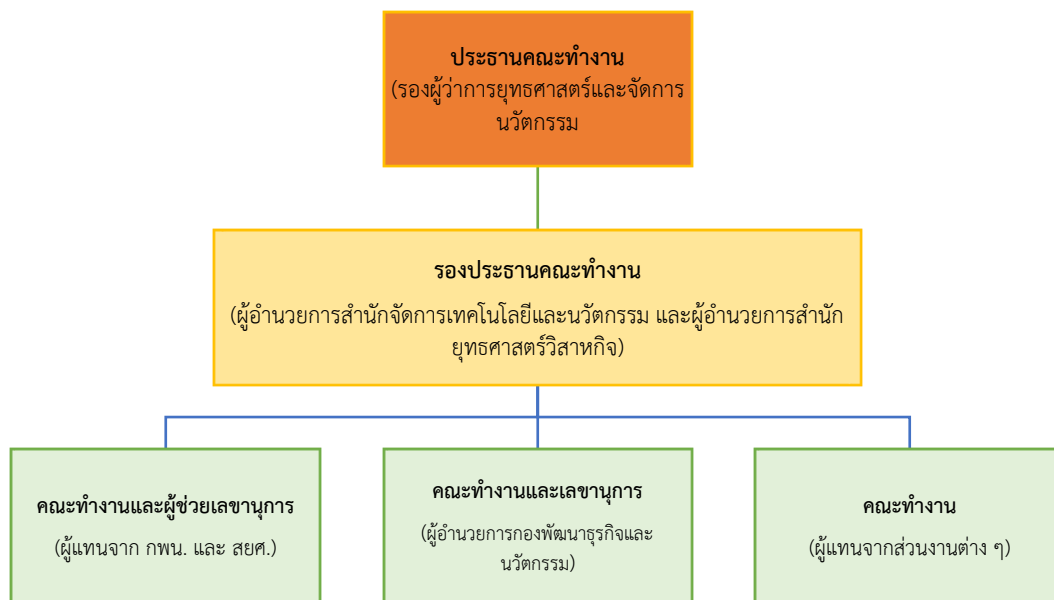
วว. ได้กำหนดการรับผิดชอบต่อคณะกรรมการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามคำสั่งบริหารเลขที่ คบ.66/84 เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อทำหน้าที่ประสานงานส่วนงานต่าง ๆ ในการจัดวางระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ติดตาม สอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าแก่พนักงานและปฏิบัติงาน วว. ตลอดจนรายงานต่อผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานและ กท. และต่อมา กท. ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามคำสั่ง กท. ที่ 9/2565 ลงวันที่ 24 ม.ค. 2565 โดยมีผู้แทน กท. เป็นประธาน คณะอนุกรรมการฯ ดังกล่าว โดยกำหนดหน้าที่ ดังนี้

- 1.) พิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มลูกค้า ของ วว. เสนอ กท. ให้ความเห็นชอบ
- 2.) กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารจัดการด้านมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านลูกค้าและตลาด และความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอ กท.
- 3.) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด แผนความรับผิดชอบต่อสังคม กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการของ วว. แนวทางติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานผลต่อ กท.

- 4.) กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด แผนความรับผิดชอบต่อสังคม และรายงานผลต่อ กวท. อย่างน้อยรายไตรมาส
- 5.) พิจารณาทบทวนการดำเนินงาน กฎบัตรคณะอนุกรรมการ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อ กวท. อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 6.) ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ กวท. มอบหมาย

ทั้งนี้ ในส่วนของคณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ามีหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
- 2) ออกแบบและจัดวางระบบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้าและตลาด เช่น ระบบบริหารจัดการ ระบบสร้างความผูกพัน ระบบการสื่อสารทิศทางนโยบาย ระบบการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความคิดเห็น เป็นต้น
- 3) วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและตลาด ให้ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบด้านอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการและยกระดับการดำเนินงานขององค์กร เช่น การจัดทำ/ทบทวนแผนวิสาหกิจ การจัดการนวัตกรรม การจัดการความรู้ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
- 4) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและตลาด ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบ
- 5) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบที่ออกแบบและจัดวางไว้ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเป็นระยะ
- 6) จัดเตรียมข้อมูลหลักฐาน และสรุปผลการดำเนินงาน สำหรับการประเมินผลด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าและตลาด
- 7) รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการดำเนินงาน วว. และคณะกรรมการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 8) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 2-9 โครงสร้างของคณะกรรมการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ วว.

2.3.13 ระบบงานและกระบวนการสำคัญ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยศึกษาและวิเคราะห์บริบทองค์กร เช่น วัตถุประสงค์การจัดตั้ง นโยบาย ภารกิจและพันธกิจ ทิศทางการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะยาวและประจำปี ค่านิยม ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถทบทวนและออกแบบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่มีการระบุระบบงานหรือกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อใช้ตอบสนองและส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของ วว.

โดยกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนข้างต้น ได้มีการระบุขอบเขตกระบวนการย่อยในเชิงรายละเอียด เพื่อแสดงขอบเขตการดำเนินงานและกิจกรรมที่ชัดเจน สำหรับให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในระบบงาน/กระบวนการทำงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถใช้ห่วงโซ่ที่กำหนดสร้างคุณค่าเพิ่มแก่ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและเต็มศักยภาพ

บทที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์

3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยและประเด็นเชิงยุทธศาสตร์

3.1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยทางยุทธศาสตร์ (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของ วว. โดยจำแนกถึงผลที่มีต่อการดำเนินงานใน 4 ด้าน ประกอบด้วย จุดแข็ง (S: Strength) จุดอ่อน (W: Weaknesses) โอกาส (O: Opportunities) และ อุปสรรค (T: Threats) ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยพิจารณาข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (Fact based) ที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ดังนี้

จุดแข็ง STRENGTHS		แหล่งข้อมูลอ้างอิง
S1	วว. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S,I
S2	วว. มีโครงสร้างพื้นฐาน วทน. ให้บริการครบวงจรในลักษณะ Total Solution สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือและกลุ่มลูกค้าได้	S
S3	วว. มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำงานกับผู้มีส่วนได้เสียที่เข้มแข็งผ่านเครือข่าย quadruple helix ทั้งภาครัฐ-เอกชน-มหาวิทยาลัย-ชุมชน และมีพันธมิตรครอบคลุมตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ	I
S4	วว. มีความโดดเด่นในการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้เสีย	I
S5	เป็นหน่วยงาน NQI ด้านการตรวจสอบและรับรอง (Conformity Assessment Body) ที่ได้มาตรฐานสากล จึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มลูกค้า	S,I,L

จุดอ่อน WEAKNESSES		แหล่งข้อมูลอ้างอิง
W1	ข้อจำกัดด้านความเชื่อมโยงของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S
W2	ข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	S

โอกาส OPPORTUNITIES		แหล่งข้อมูล อ้างอิง
O1	การปรับตัวสู่สังคมดิจิทัล เพิ่มโอกาสและประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	S
O2	ยุทธศาสตร์ประเทศ ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เปิดโอกาสในการเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	S,P
O3	การขับเคลื่อนนโยบายของประเทศทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะนโยบาย Net Zero Emission และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชากรที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เปิดโอกาสในการเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง	S,P
O4	หลายภาคส่วนให้ความสำคัญกับระบบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลักดันให้องค์กรเกิดการปรับตัวและให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	R

อุปสรรค THREATS		แหล่งข้อมูล อ้างอิง
T1	สภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความระมัดระวังในการร่วมกิจกรรม เช่น การลงทุน	S
T2	ยังไม่มีแหล่งทุนภายนอกให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะ	S

แหล่งที่มาของข้อมูลการวิเคราะห์

R คือ รายงานผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ด้าน SCM

S คือ แผนวิสาหกิจ วว. ปี 2566-2570

I คือ องค์กรความรู้/ฐานข้อมูลทั่วไป

- แบบสำรวจความพึงพอใจ
- จำนวน MOU
- รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ด้านการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์

P คือ นโยบายภาครัฐ

L คือ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage: SA)

การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์เป็นการความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันต่าง ๆ ที่เป็นตัวตัดสินว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการแข่งขันเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นที่ทำหน้าที่คล้ายคลึงกัน ความได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์มักมาจากทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการกำหนดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ผ่านความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกและกับความร่วมมือและสมรรถนะหลักที่เน้นที่การสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในองค์กร

ซึ่งการวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการนำ วทน. ไปพัฒนาเชิงพื้นที่ (S1-3, O2,3)
2. การได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้ง่ายต่อการขยายฐานลูกค้าในเชิงพาณิชย์และเชิง สังคม (S1,4,5 O1,2)

3.1.3 การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge: SC)

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เป็นการวิเคราะห์แรงกดดันต่าง ๆ ที่มีผลอย่างชัดเจนต่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร ซึ่งความท้าทายเหล่านั้นมักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คล้ายคลึงกัน โดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่เกิดจากแรงผลักดันภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือตลาดหรือสังคม การเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์ บริการหรือเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านการเงิน เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและกฎเกณฑ์การแข่งขัน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามอาจเกิดจากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในองค์กร เช่น ขีดความสามารถขององค์กร ทรัพยากรบุคคลขององค์กร การกำกับดูแลที่ดี ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน เป็นต้น

ซึ่งการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ตามทิศทางการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตของ วว. สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด (W2,3 O1,4 T2)
2. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้เสีย (W1,3 T2)

3.1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงาน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กรหรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงครั้งสำคัญและ/หรือการแข่งขันโดยทั่วไป วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะมุ่งเน้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และบริการหรือโอกาสและความท้าทายทางเทคโนโลยีที่องค์กรต้องบรรลุเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันหรือสามารถแข่งขันกับ

องค์กรอื่นได้ โดยวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางระยะยาวและเป็นแนวทางในการจัดสรรและกระจายทรัพยากร

การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ ทำการวิเคราะห์โดยนำเครื่องมือ TOWS Matrix มาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างกลยุทธ์ใหม่จากสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรที่มีการต่อยอดมาจาก SWOT Analysis ด้วยการจับคู่ ปัจจัยภายในและภายนอก โดยปัจจัยภายในประกอบด้วยจุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) และปัจจัยภายนอกประกอบด้วยโอกาส (Opportunity) และความเสี่ยง (Threat)

เมื่อนำปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมาจับคู่กัน จะทำให้เกิดเป็นการวิเคราะห์ของ TOWS Matrix ได้ออกมาเป็นกลยุทธ์ 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO) เป็นการจับคู่ระหว่าง Strength และ Opportunity (ใช้จุดแข็งร่วมกับโอกาส)
2. กลยุทธ์เชิงพลิกฟื้น (WO) เป็นการจับคู่ระหว่าง Weakness และ Opportunity (ใช้โอกาสลดจุดอ่อน)
3. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) เป็นการจับคู่ระหว่าง Strength และ Threat (ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรค)
4. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WT) เป็นการจับคู่ระหว่าง Weakness และ Threat (แก้ไขจุดอ่อนและเลี่ยงอุปสรรค)

ตารางที่ 3-1 สรุปผลการวิเคราะห์การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เครื่องมือ TOWS Matrix

TOWS Matrix	O-1 การปรับตัวสู่สังคมดิจิทัล เพิ่มโอกาสและประสิทธิภาพในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O-2 ยุทธศาสตร์ประเทศ ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เปิดโอกาสในการเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง O-3 การขับเคลื่อนนโยบายของประเทศทางด้านสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะนโยบาย Net Zero Emission และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชากรที่คำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เปิดโอกาสในการเชื่อมต่อการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง O-4 หลายภาคส่วนให้ความสำคัญกับระบบด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลักดันให้องค์กรเกิดการปรับตัวและให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	T-1 สภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัวส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความระมัดระวังในการร่วมกิจกรรม เช่น การลงทุน T-2 ยังไม่มีแหล่งทุนภายนอกให้การสนับสนุนงบประมาณด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะ
S-1 วว. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย S-2 วว. มีโครงสร้างพื้นฐาน วทน. ให้บริการครบวงจรในลักษณะ Total Solution สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ S-3 วว. มีเครือข่ายความร่วมมือในการทำงานกับผู้มีส่วนได้เสียที่เข้มแข็งผ่านเครือข่าย quadruple helix ทั้ง	<u>กลยุทธ์เชิงรุก</u> - เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (S1, S2, S3, S4, O1, O2, O3, O4) - การพัฒนาเครือข่ายระบบนิเวศนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ SMEs และชุมชน (S4, S3, O2, O3)	<u>กลยุทธ์เชิงป้องกัน</u> - บูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ผ่านการทำงานเชิงพื้นที่ (S1, S2, S3, S4, T1)

ภาครัฐ-เอกชน-มหาวิทยาลัย-ชุมชน และมีพันธมิตรครอบคลุมตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ S-4 วว. มีความโดดเด่นในการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์กับผู้มีส่วนได้เสีย S-5 เป็นหน่วยงาน NQI ด้านการตรวจสอบและรับรอง (Conformity Assessment Body) ที่ ได้ มาตรฐานสากล จึงได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย		
W-1 ข้อกำหนดด้านความเชื่อมโยงของข้อมูลสารสนเทศในองค์กรเพื่อใช้ประโยชน์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย W-2 ข้อกำหนดด้านทรัพยากรในการจัดสรรงบประมาณตามแผนปฏิบัติการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	<u>กลยุทธ์เชิงพลิกฟื้น</u> - พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W1,W2, O1,O2,O4)	<u>กลยุทธ์เชิงแก้ไข</u> - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (W1,W2, T1)

ดังนั้นจากวิสัยทัศน์ของ วว. “สร้างความเข้มแข็งให้ SMEs และชุมชนผ่านระบบนิเวศนวัตกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน” ประกอบกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและสถานภาพขององค์กร การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ปัจจัยและประเด็นเชิงยุทธศาสตร์สามารถพิจารณากำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ดังนี้

ตารางที่ 3-2 การกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

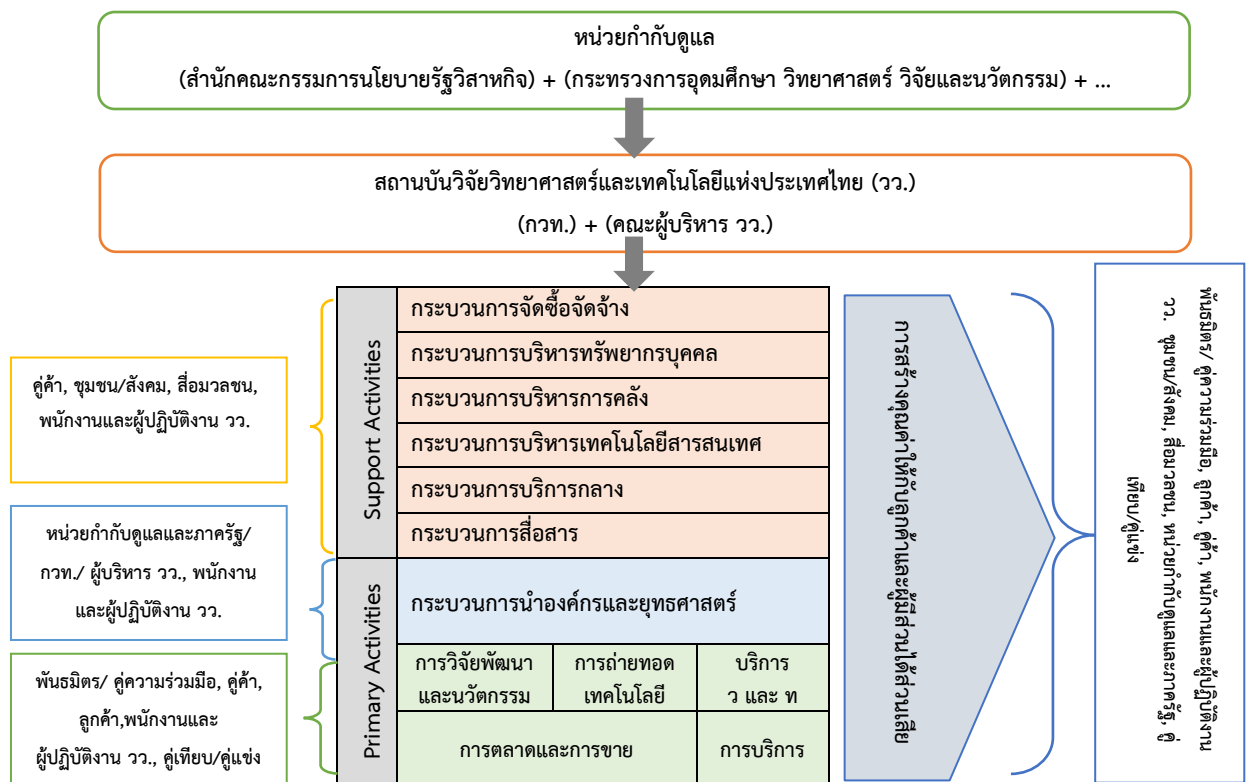
เป้าหมาย	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์
เพื่อให้องค์กรมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถและการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 บูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ผ่านการทำงานเชิงพื้นที่ 2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.3 การพัฒนาเครือข่ายระบบนิเวศนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้แก่ SMEs และชุมชน

3.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการกำหนดทิศทางและความต้องการสร้างความผูกพันระหว่าง วว. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตามสถานการณ์ภายนอกและปัจจัยภายในได้นั้น วว. จึงได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาถึงกระบวนการการดำเนินงานที่ครบถ้วนตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมของแต่ละกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับปัจจัยการผลิตไปจนถึงกระบวนการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานและกระบวนการบริการ

โดยการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานของ วว. ได้พิจารณาตามแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาตรฐานสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) อันจะส่งผลให้การบริหารจัดการประเด็นที่มีสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ โดยมุ่งเน้นการใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรในการสนับสนุนและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 3-1 กระบวนการสำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ วว.

โดยห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ วว. มีรายละเอียด ดังนี้

1. กิจกรรมหลัก (Primary Activities)

1.1 Inbound Logistics คือวัตถุดิบขององค์กรอันได้แก่ อำนาจหน้าที่ตาม พรบ. การกักกันพืชที่ วว. จะต้องทำให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

1.2 Operations คือกระบวนการนำองค์กรและยุทธศาสตร์ของ วว. ที่ต้องการดำเนินงานตามระเบียบหรือประกาศที่รัฐบาลได้มอบนโยบายแก่ วว. ซึ่งจะต้องดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 Outbound Logistics คือผลผลิต (Output) ของ วว. อันได้แก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ วว. นำเสนอให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการของ วว. ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม อันเกิดจากกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

- กระบวนการทำงานโครงการวิจัยงบประมาณแผ่นดิน
- กระบวนการทำงานโครงการบริการวิจัย

- ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยี อันเกิดจากกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ คือ

- กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์
- กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม

- ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านบริการ ว และ ท อันเกิดจากกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญคือ

- กระบวนการวิเคราะห์/ทดสอบ/สอบเทียบ
- กระบวนการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ
- กระบวนการดำเนินงานโครงการบริการอุตสาหกรรม
- กระบวนการฝึกอบรม
- กระบวนการให้บริการผลิตผลิตภัณฑ์ต้นแบบ เช่น ศูนย์นวัตกรรมผลิตหัวเชื้อจุลินทรีย์เพื่ออุตสาหกรรม โรงงานบริการนวัตกรรมอาหาร โรงรมควันลำไยด้วยก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ เป็นต้น

1.4 Marketing and Sales คือกระบวนการทางการตลาด การขายผลิตภัณฑ์และบริการของ วว. จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เพิ่มขึ้นด้วยประสบการณ์การให้บริการที่ดี

1.5 Services คือการให้บริการหลังกระบวนการขายพร้อมทั้งจัดเก็บความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ

2. กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

2.1 Firm Infrastructure คือโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร รวมไปถึงงานถึงกระบวนการบริหารกลางและกระบวนการสื่อสาร

2.2 Human Resource Management คือการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.3 Technology Development คือการพัฒนากิจกรรมเทคโนโลยีให้ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มและขีดความสามารถขององค์กร โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ วว. ให้มีความคล่องตัว ปรับตัวได้รวดเร็วและวัดประสิทธิภาพได้

2.4 Procurement คือการจัดซื้อจัดจ้าง

ตารางที่ 3-3 กระบวนการสำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ วว.

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)	ขอบเขตของกิจกรรม	กระบวนการการทำงานที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กิจกรรมหลัก (Primary Activities)	Inbound Logistics: กิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบนโยบายของ วว.	เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบขององค์กร ซึ่งในบริบทของ วว. กำหนดให้วัตถุดิบของ วว. คือนโยบายการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนั้นกระบวนการการทำงานที่สำคัญที่สุดในส่วนนี้คือกระบวนการนำองค์กรได้แก่ ยุทธศาสตร์ของ วว. ภารกิจ พันธกิจที่ วว. จะต้องทำให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัด	หน่วยกำกับดูแล
	Operations: กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการนำเข้าวัตถุดิบ ให้ออกมาเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการ	กระบวนการนำองค์กรและยุทธศาสตร์ของ วว. ที่ต้องการดำเนินงานตามระเบียบหรือประกาศที่รัฐบาลได้มอบนโยบายแก่ วว. ซึ่งจะต้องดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ - ผู้ปฏิบัติงาน วว.
	Outbound Logistics: ผลผลิต (Output) ของ วว.อันได้แก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ วว. นำเสนอให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการของ วว.	• ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม มีกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ - กระบวนการทำงานโครงการวิจัยงบประมาณแผ่นดิน - กระบวนการทำงานโครงการบริการวิจัย • ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยี มีกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ - กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ - กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม • ผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านบริการ ว และ ท มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ - กระบวนการวิเคราะห์/ทดสอบ/สอบเทียบ - กระบวนการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ - กระบวนการดำเนินงานโครงการบริการอุตสาหกรรม - กระบวนการฝึกอบรม - กระบวนการให้บริการผลิตผลิตภัณฑ์ต้นแบบ เช่น ศูนย์	- พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ - ลูกค้า - คู่ค้า - ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. - สื่อมวลชน - คู่เทียบ/คู่แข่ง

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)	ขอบเขตของกิจกรรม	กระบวนการการทำงานที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		นวัตกรรมผลิตหัว เชื้อจุลินทรีย์เพื่ออุตสาหกรรม โรงงานบริการนวัตกรรมการอาหาร โรงรมควั่นลำไยด้วยก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ เป็นต้น	
	Marketing and Sales: การตลาดและการ ขาย นำเสนอสินค้าและบริการขององค์กรไป ยังกลุ่มเป้าหมาย	กระบวนการทางการตลาด การขายผลิตภัณฑ์และบริการของ วว. ไปยังกลุ่มเป้าหมายซึ่งจะต้องมีปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ด้วยประสิทธิภาพการให้บริการที่ดี	- พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ - ลูกค้า
	Services: กระบวนการในการดูแลและบริการลูกค้าหลัง กระบวนการขาย	คือการให้บริการพร้อมทั้งจัดเก็บความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและผู้รับบริการ	- พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ - ลูกค้า
กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)	Firm Infrastructure: โครงสร้างพื้นฐานของ องค์กร	การบริหารจัดการขององค์กร การทำงานของสายงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายกฎหมาย เพื่อทำการ วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำ การตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม	- ลูกค้า - คู่ค้า - ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. - สื่อมวลชน
	Human Resource Management: การบริหารทรัพยากรบุคคล	กระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการ พัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้น ตามไปด้วย	- พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ - คู่ค้า - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.
	Technology Development: การพัฒนาเทคโนโลยี	การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยพัฒนาการดำเนินงาน ของ วว. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยในการสื่อสาร เช่น การประชุมทางออนไลน์ หรือ การส่งไฟล์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการ	- คู่ค้า - พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)	ขอบเขตของกิจกรรม	กระบวนการการทำงานที่สำคัญ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		ปรีกษารูรจิก หรือ การทำแผนงานต่าง ๆ ก็สามารถทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เพราะเราสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นตัวกลางในการส่งต่อข้อมูลไปยังบุคคลอื่น ๆ	
	Procurement: การจัดซื้อจัดจ้าง	กระบวนการในการจัดหาวัตถุดิบและวัสดุที่ดีจากคู่ค้าไว้วางใจได้ ซึ่งเป้าหมายของธุรกิจโดยทั่วไปก็จะเป็นการได้วัตถุดิบที่ดีที่สุด ในราคาที่เป็นธรรม ถูกต้องตามระเบียบ	- คู่ค้า

จากการทบทวนกลยุทธ์ของ วว. แนวทางการบริหารจัดการ กฎระเบียบ/ข้อบังคับ, พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกระบวนการสำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ วว. ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการและตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. อย่างสมดุล
2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานสากล AA1000 เพื่อนำ วทน. ไปพัฒนาเชิงพื้นที่และขยายฐานลูกค้าเชิงพาณิชย์และสังคม
3. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 3-4 ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์
1.หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	- ถ่ายทอดนโยบายของประเทศมาสู่การปฏิบัติผ่านยุทธศาสตร์ขององค์กร - การกำกับติดตามการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง
2.พันธมิตรและคู่ความร่วมมือ	- การสื่อสาร ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน - การทำงานร่วมกันในโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกัน รวมทั้งก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง
3.ลูกค้า	- การสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และเพียงพอ - การส่งมอบผลงานที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด - การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและโปร่งใส
4.คู่ค้า	- การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และเพียงพอ - การจัดระบบการบริหารสัญญาและตรวจรับงานที่โปร่งใส ถูกต้อง และรวดเร็ว
5.ชุมชนและสังคม	- สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมโดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนและความเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ พร้อมทั้งส่งเสริมการจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์
	- ส่งเสริมความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการระบุผลกระทบที่ไม่คาดคิดจากการดำเนินงานของ วว. และสามารถสื่อสารประเด็นเหล่านั้นเพื่อแก้ไขได้
6. สื่อมวลชน	- สื่อสาร ทำความเข้าใจ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ - เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดี และร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
7. พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน	- วางแนวทางการส่งเสริม สนับสนุน โดยบริหารจัดการตามกรอบอัตรากำลัง วางแผนพัฒนาบุคลากร อย่างโปร่งใส เป็นธรรม สอดคล้องกับทักษะ ความสามารถของบุคลากร และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร - จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน - จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน
8. คู่เทียบ/คู่แข่ง	- ศึกษาข้อมูลสารสนเทศของคู่เทียบ/คู่แข่งเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการ ประสิทธิภาพ สมรรถนะการทำงาน ให้มีศักยภาพหรือขีดความสามารถเทียบเคียงได้กับคู่เทียบในอุตสาหกรรม - การดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

3.2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามมาตรฐานสากล AA1000:2015 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ได้ให้แนวทางประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะการมีส่วนร่วม ดังนี้

ตารางที่ 3-5 หลักการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมาตรฐาน AA1000:2015 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES)

ลักษณะการมีส่วนร่วม	ความหมาย
พึ่งพาอาศัยองค์กร (Dependency)	กลุ่ม/บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร (อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรทั้งทางตรง/ทางอ้อม/เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร)
ความรับผิดชอบขององค์กร (Responsibility)	กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องรับผิดชอบต่อทั้งในปัจจุบัน/อนาคต (เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมาย/การค้า/การดำเนินงาน/จริยธรรม)
ความช่วยเหลือขององค์กร (Tension)	กลุ่ม/บุคคลที่องค์กรต้องเข้าไปจัดการ/แก้ไขประเด็นทันที (เกี่ยวข้องทางด้านการเงิน/เศรษฐกิจ/สังคม/สิ่งแวดล้อม)

อิทธิพลต่อองค์กร (Influence)	กลุ่ม/บุคคลที่มีผลกระทบต่อองค์กร/ มีผลต่อกิจกรรม/การดำเนินงาน/การตัดสินใจของ องค์กร
มีความเห็นต่อองค์กร (Diverse perspectives)	กลุ่ม/บุคคลที่จะมีความคิดเห็นต่อองค์กร (ทำให้เข้าใจสถานการณ์ใหม่ ๆ /เกิดโอกาส)

เมื่อพิจารณาจากกระบวนการดำเนินงานที่ครบถ้วนตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของ วว. และจากการร่วมกันระดมสมองเพื่อทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ในทุกสายงาน โดยนำข้อมูลปีก่อนมาประกอบการพิจารณา สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3-6 ผลการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder identification) ของ วว. เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเดิมจากปีก่อนและข้อมูลปี 2566

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
1.กลุ่มหน่วยกำกับดูแล	องค์กร หน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับ วว.ตามหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ให้องค์กร หน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลนั้นมีอำนาจในการควบคุม กำกับดูแลให้ วว. ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อ บรรลุตามวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานหรือตาม นโยบายที่ได้รับมอบหมาย	1.กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ วว. 1.2 ผู้กำกับการดำเนินงานด้านกฎหมายและผู้อนุมัติงบประมาณ รวมถึงแหล่งทุนที่ใช้งบประมาณเพื่อ ดำเนินการด้านวิจัยและพัฒนา 1.3 ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว.	1.หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ วว. 2.หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้อนุมัติ/อนุญาตด้านกฎหมายและงบประมาณ 3.หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่เป็นผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว.	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงบประมาณ, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, กวท., คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
					(สตง.) เป็นต้น
2.กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	หน่วยงานที่มีความร่วมมือร่วมกัน ดังนี้ - พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการเพื่อจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยปกติ การเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลาและความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน - คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุน ในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว ที่มีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน หรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการก็ได้ หมาย	2.กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	2.1 บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกับ วว. ลักษณะเป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมายหรือบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน (มี MOU) 2.2 บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายดำเนินงานร่วมกัน/สนับสนุนภารกิจหรือกิจกรรมร่วม กับ วว.	บุคคล องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ วว. เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงมีความร่วมมือในการดำเนินการกับ วว. ที่จะสนับสนุนในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วนหรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว เมื่อมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรือเหมือนกัน	- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ธกส. Exim Bank - สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานภายใต้สังกัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, ศูนย์ประสานงาน อว. ประจำภูมิภาค, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
					เทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น - หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชยจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด เช่น นราธิวาส, ปัตตานี, ยะลา, สงขลา, ประจวบคีรีขันธ์, จันทบุรี, ตราด, แพร่, ลำปาง, ลำพูน, เชียงรายและกระบี่ - หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริม

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
					วิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม เป็นต้น
3.กลุ่มลูกค้า	หน่วยงาน หรือนิติบุคคล หรือบุคคลที่ผู้ติดต่อกับ วว. ซึ่งเป็นผู้หวังพึ่งพาหรือได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ วว. โดยมีค่าสินค้าหรือค่าบริการเป็นการแลกเปลี่ยน	3.กลุ่มลูกค้า	3.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์ 3.2 ลูกค้าเชิงสังคม	1.หน่วยงาน, องค์กรของรัฐ องค์กรเอกชนหรือนิติบุคคล ,บุคคลที่ผู้ติดต่อกับ วว. ซึ่งเป็นผู้หวังพึ่งพาหรือได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ วว. โดยมีค่าสินค้าหรือค่าบริการเป็นการแลกเปลี่ยน 2. หน่วยงาน, องค์กรของรัฐ องค์กรเอกชนหรือนิติบุคคล, บุคคลที่ผู้ติดต่อกับ วว. โดยได้รับผลประโยชน์จากสินค้าหรือบริการของ วว. <u>โดยไม่มีค่าใช้จ่าย</u>	บริษัท โลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด, มูลนิธิโครงการหลวง, การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นต้น
4.กลุ่มคู่ค้า	หน่วยงานหรือนิติบุคคลหรือบุคคล ที่ได้รับคำตอบแทนจากการจัดเตรียมสินค้า บริการ สัญญาเช่า และจัดหาบุคลากรจาก วว.	4.กลุ่มคู่ค้า	4.1 คู่ค้า 4.2 ผู้ส่งมอบ	บุคคล องค์กรหรือนิติบุคคล ได้รับคำตอบแทนเพื่อการจัดหา/เตรียมสินค้า บริการ บุคลากร โครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค รวมถึงสัญญาเช่า จาก วว.	หน่วยงานหรือนิติบุคคลหรือบุคคลที่ดำเนินการในด้านจัดหาบุคลากร,จัดหาผลิตภัณฑ์,จัดหาบริการ เป็นต้น
5.กลุ่มชุมชนสำคัญ ชุมชน และสังคม	ชุมชนสำคัญ ในแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566-2570 กำหนดให้เป็นชุมชนในพื้นที่โดยรอบสถานที่ตั้งสำนักงานสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยทั้ง 5 แห่ง โดยหลักเกณฑ์ ในการ	5.กลุ่มชุมชน และสังคม	5.1 ชุมชนและพื้นที่โดยรอบสำนักงาน 5.2 ชุมชนในแผน CSR หรือชุมชนที่สำคัญตามที่ วว.	1. ชุมชนและประชาชนในพื้นที่โดยรอบสำนักงาน ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. 2.ชุมชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการ/	-ชุมชนสำคัญ เช่น ชุมชนคลองห้า, ชุมชนลำตะคอง, ชุมชนบางปู เป็นต้น

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
	คัดเลือกชุมชนสำคัญคือชุมชนที่มีพื้นที่ติดกับพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. มากที่สุดและเป็นพื้นที่ ๆ มีความเป็นไปได้ที่จะใช้ความเชี่ยวชาญ ของ วว. ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนสำคัญ - ชุมชน * หมายถึง ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ ณ เวลานั้น ๆ - สังคม หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. โดยตรงแต่เป็นกลุ่มที่ วว. ให้ความสนใจในการเข้าไปยกระดับ/ส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น		กำหนดไว้ 5.3 สังคม	กิจกรรมตามแผน CSR หรือชุมชนที่สำคัญตามที่ วว.กำหนด 3.ประชาชนและสาธารณชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว.ทั้งเชิงบวกและลบ	- ชุมชน เช่น ชุมชนตำบลคลองใหญ่ อำเภองครักษ์ นครนายก ที่อยู่ในพื้นที่ดำเนินโครงการของ วว. และเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการดังกล่าว เป็นต้น - สังคม เช่น กลุ่มคนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงจากการติดเชื้อโควิด 19 วว.จึงได้มีการจัดทำแอลกอฮอล์เจลและนำไปแจกจ่าย เป็นต้น

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
6.กลุ่มสื่อมวลชน	บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ตามที่ประกอบกิจการสื่อมวลชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสารและเนื้อหาสาระทุกประเภท ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปแบบอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป	6.กลุ่มสื่อมวลชน	6.1 สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม 6.2 สื่อสังคมออนไลน์	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ องค์กร ผู้ที่ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสาร ในวงกว้าง โดยใช้วิธีการดั้งเดิมของการสื่อสาร เช่น สื่อแพร่ภาพและกระจายเสียง (วิทยุ,โทรทัศน์) และสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ไปสู่มวลชนเพื่อสาธารณะ และโดยใช่วิธีการรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และอินเทอร์เน็ตมาเป็นองค์ประกอบ	- หนังสือพิมพ์ - วิทยุ - โทรทัศน์ - เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ - สื่อสังคมออนไลน์
7.กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว	-พนักงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ ของ วว. (Permanent Contract) โดย วว. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) - ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Contract) โดยมีการปฏิบัติตามหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ซึ่ง วว. เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสัญญาจ้าง	7.กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว	7.1 ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง วว. 7.2 คณะกรรมการบริหาร (กทว.) และคณะอนุกรรมการต่างๆ 7.3 คณะทำงานต่างๆ	1.ผู้มีหน้าที่บริหารและผู้ที่ปฏิบัติงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ที่ วว.กำหนด 2.คณะกรรมการบริหาร ที่แต่งตั้งตาม พรบ. วว. และคณะอนุกรรมการต่างๆที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อดำเนินงานอย่างหนึ่งอย่างใด 3.คณะทำงาน และคณะกรรมการชุดต่างๆ ที่มีหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติงานของ วว.	
		8.กลุ่มคู่เทียบ/คู่แข่ง	8.1 คู่เทียบ 8.2 คู่แข่ง	1.หน่วยงานหรือสถาบันที่ วว.ใช้ในการเทียบเคียงสมรรถนะของ วว. 2.บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถาบันที่ดำเนิน	กรมวิทยาศาสตร์บริการ, มหาวิทยาลัย และหน่วยงานย่อยใน

ปี 2565		ข้อมูลทบทวน ปี 2566			ตัวอย่าง
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อยที่สำคัญของ วว. (Sub group)	นิยาม	
				กิจการหรือมีรูปแบบธุรกิจในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกับ วว. ซึ่งมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถใช้แทนกันได้	สังกัด, บริษัท ห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด, สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น

จากการการทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder identification) ของ วว. เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลเดิมจากปีก่อนและข้อมูลปี 2566 ดังกล่าว สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยสรุปได้เป็น 8 กลุ่ม ดังนี้



ภาพที่ 3-2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

นอกจากนี้ ยังได้มีการพิจารณาหาความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่าง ๆ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงานและเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผู้รับผิดชอบ (Owner) ของ วว. ได้อย่างเหมาะสม ผ่านกระบวนการทบทวนการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกสายงานของ วว. ซึ่งสามารถสรุปความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่าง ๆ ของ วว. ได้ ดังนี้

ตารางที่ 3-7 ความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสายงานต่างๆ ของ วว.

สายงาน/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยกำกับดูแล	พันธมิตร/คู่ความ ร่วมมือ	ลูกค้า	คู่ค้า	ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม	พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน วว.	สื่อมวลชน	คู่แข่ง/คู่แข่ง
สายงานผู้ว่าการ	●	●			●	●	●	
สายงานบริหาร	●	●	●	●	●	●		
สายงานยุทธศาสตร์และ จัดการนวัตกรรม	●	●	●	●		●		
สายงานบริการอุตสาหกรรม	●	●	●	●		●		●
สายงานวิจัยและพัฒนา ด้านพัฒนาอย่างยั่งยืน	●	●	●	●	●	●		●
สายงานวิจัยและพัฒนา ด้านอุตสาหกรรมชีวภาพ	●	●	●	●	●	●		●
หน่วยรับผิดชอบหลัก (Owner)	สำนักยุทธศาสตร์ วิสาหกิจ (สยศ.) - กองนโยบายและ แผน (กณผ.)	สำนักจัดการ เทคโนโลยีและ นวัตกรรม (สจท.)	สำนักจัดการ เทคโนโลยีและ นวัตกรรม (สจท.)	สำนักบริหารการคลัง (สภค.)	สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)	สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล (กทบ.)	สำนักสื่อสาร องค์กร (สสอ.)	- กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา ด้านพัฒนาอย่างยั่งยืน (พย.) - กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา ด้านอุตสาหกรรมชีวภาพ (อช.) - กลุ่มบริการอุตสาหกรรม (บอ.)
หน่วยรับผิดชอบรอง (Supporter)	- กองติดตามและ ประเมินผล (กตป.) - กองพัฒนา ระบบงาน (กพร.)	กองบริการธุรกิจและ นวัตกรรม. (กบน.)	กองบริการธุรกิจและ นวัตกรรม (กบน.) กองพัฒนาธุรกิจ นวัตกรรม (กพน.)	กองพัสดุและการ บริการพัสดุ (กพค.)	- กลุ่มงานวิจัยและ พัฒนาด้านพัฒนา อย่างยั่งยืน (พย.) - กลุ่มงานวิจัยและ พัฒนาด้าน อุตสาหกรรมชีวภาพ (อช.)	- กองบริหารบุคคล (กบค.) - กองพัฒนาบุคคล (กพค.)	- กอง ประชาสัมพันธ์ (กปส.)	- กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา ด้านพัฒนาอย่างยั่งยืน (พย.) - กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา ด้านอุตสาหกรรมชีวภาพ (อช.) - กลุ่มบริการอุตสาหกรรม (บอ.)

3.2.3 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน ของ วว. จากการสำรวจ (Bottom Up)

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน ของ วว. สามารถสรุปรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเภทของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มสังกัดผู้ว่าการ ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

1) หน่วยกำกับดูแล

1. กำกับกับการดำเนินงานเชิงนโยบายและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่

1. กระทรวง อว.
2. สำนักงานปลัดกระทรวง อว.
3. กระทรวงการคลัง
4. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
5. กระทรวงการต่างประเทศ

2. กำกับกับการดำเนินงานงบประมาณและกฎหมาย ได้แก่

1. สำนักงบประมาณ
2. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
3. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

2) พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือ หน่วยงานหรือองค์กรหรือสมาคมต่างประเทศที่ วว. เป็นสมาชิกหรือทำข้อตกลงความร่วมมือร่วมกัน

พันธมิตร หน่วยงานหรือองค์กรความร่วมมือทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

ที่ปรึกษาการประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่ บ.ทริส คอร์ปฯ จำกัด

3) ลูกค้า

4) คู่ค้า

1) ผู้จัดส่งเอกสารและพัสดุ เช่น บริษัทรับ-ส่งเอกสารพัสดุในประเทศและระหว่างประเทศ บ.ไปรษณีย์ไทย , DHL

2) ร้านค้าหรือบริษัทรับจัดเลี้ยง, จัดนิทรรศการหรือนำเสนอผลงาน (Organizer) ผู้รับจ้างจัดทำสื่อ

5) ชุมชนและสังคมสำคัญของ วว.

6) สื่อมวลชน

- สื่อใหม่ สื่อออนไลน์

7) พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.

ชุมชนรอบเทคโนโลยีคลองห้าและหน่วยงาน อบต. คลองห้า

7.1) ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง

ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานภายใน

7.2) คณะกรรมการต่างๆ

คณะกรรมการและอนุกรรมการ

อนุกรรมการและ กวท.

1. คณะกรรมการดำเนินงาน/คณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG)

2. คณะกรรมการตรวจสอบภายใน

2. กลุ่มยุทธศาสตร์และจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

1) หน่วยกำกับดูแล

1. กำกับการดำเนินงานเชิงนโยบายและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่
 1. กระทรวง อว.
 2. สำนักงานปลัดกระทรวง อว.
 3. กระทรวงการคลัง
 4. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
 5. สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงบประมาณ
2. กำกับการดำเนินงานการเงิน งบประมาณและกฎหมาย ได้แก่ สำนักงบประมาณ
3. ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว. ได้แก่ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

2) พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

หน่วยงาน ภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กร/สถาบันศึกษา/เครือข่ายภารกิจความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์และการส่งเสริมผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

คู่ความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM BANK) และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

พันธมิตร

1. การส่งเสริมผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ได้แก่ กรมพัฒนาชุมชน มูลนิธิชัยพัฒนา มูลนิธิธัญญา สมาพันธ์ SMEs สภาอุตสาหกรรมฯ บริษัท มายด์ฟิวเจอร์เก็ต จำกัด
2. แหล่งทุนและงบประมาณการวิจัย ได้แก่ สกสว. บพท. บพข. วช. สวก.
3. ที่ปรึกษาการประเมินผลการดำเนินงาน ได้แก่ บ.ทริส คอร์ปฯ จำกัด

3) ลูกค้า

ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการและติดต่อการทำสัญญาโครงการฯ กับ วว.

4) คู่ค้า

- ได้แก่
1. ผู้ส่งมอบ จัดหา ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อดำเนินงาน
 2. บริษัทที่ปรึกษา ที่ปรึกษาและวิทยากรภายนอก ได้แก่ มหาวิทยาลัย บริษัทที่ปรึกษาเอกชน
 3. บริษัทหรือหน่วยงานรับจ้าง จัดงาน สื่อ การ

- 5) ชุมชนและสังคมสำคัญของ วว. ประชาสัมพันธ์และอื่นๆ ได้แก่ บริษัท มายด์ทิวมาร์เก็ต จำกัด
- 6) สื่อมวลชน ชุมชนรอบเทคโนโลยีคลองห้าและหน่วยงาน อบต.คลองห้า
สื่อดั้งเดิม
สื่อสมัยใหม่ สื่อออนไลน์
- 7) พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานภายใน
- 7.1) ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง คณะกรรมการ คณะทำงานและคณะอนุกรรมการ
- 7.2) คณะกรรมการต่างๆ 1.แผนวิสาหกิจ
- อนุกรรมการและ กวท. 2.บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
- 3.การจัดการความรู้และนวัตกรรม
- 4.การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- 5.คณะกรรมการดำเนินงาน

3. กลุ่มบริการอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

- 1) หน่วยกำกับดูแล 1.กำกับกำกับการดำเนินงานเชิงนโยบายและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
ได้แก่
- 1.กระทรวง อว.
- 2 สำนักงานปลัดกระทรวง อว.
- 3 กระทรวงการคลัง
- 4 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- 2.กำกับการดำเนินงานงบประมาณและกฎหมาย ได้แก่ 1.สำนัก
งบประมาณ
- 3.ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว. ได้แก่
1. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
2. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)
3. กรมการท่องเที่ยว(กกท.)
4. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.)
- 5.กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ(กองวิศวกรรมการแพทย์)
- 6.กรมวิทยาศาสตร์บริการ(สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)
- 7.สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ
- 8.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- 9.สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
10. Asia Pacific Metrology Programme (APMP)
- 2) พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ คู่ความร่วมมือ ตามภารกิจบริการอุตสาหกรรม ได้แก่

- 1.สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- 2.เครือข่ายศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ประเทศไทย (TSEN)
- 3.กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ(กองวิศวกรรมการแพทย์)
- 4.National Research Council of Canada (NRC Canada)
- 5.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

พันธมิตร

1.เครือข่ายการดำเนินงาน/กิจกรรมร่วมกันองค์กร ได้แก่

- 1.สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
- 2.กรมโรงงานอุตสาหกรรม
- 3.กรมทางหลวง
- 4.สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ
- 5.สภาวิศวกร
- 6.สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ (มกอช.)
- 7.สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 8.เครือข่ายบริการข้อมูลเช่น ห้องสมุด สมอ. มว. วศ. อย.และมหาวิทยาลัย

2.แหล่งทุนและงบประมาณการวิจัย ได้แก่ สกสว. บพข.

3) ลูกค้า

1. ผู้รับบริการด้านบริการอุตสาหกรรม

- 1.กลุ่มบริการทดสอบ วิเคราะห์และสอบเทียบ /ทดสอบผลิตภัณฑ์ /ตรวจประเมิน
- 2.กลุ่มรับบริการที่ปรึกษาด้านการจัดการระบบคุณภาพ/คำปรึกษาด้านมาตรฐานการทดสอบ
3. กลุ่มกิจกรรมร่วมมือกับหน่วยงานกำกับ (Regulator) ในการถ่ายทอดงาน
4. กลุ่มรับบริการจากโปรแกรมการทดสอบความชำนาญ
5. กลุ่มรับบริการฝึกอบรมทางด้านระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการและด้านวิชาการ
6. กลุ่มรับบริการถ่ายทอดความรู้,การอบรม, สัมมนา

2. กลุ่มผู้ทำสัญญาโครงการบริการวิจัย บริการที่ปรึกษา

4) คู่ค้า

- 1) ผู้ส่งมอบ บริษัทหรือผู้จำหน่าย /จัดหา ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ สารเคมี ผู้ผลิตสิ่งพิมพ์ โรงพิมพ์ สถานที่จัดงาน และอื่นๆ
- 2) ผู้ส่งมอบ คู่ค้าบริษัท จัดหาวัสดุอุปกรณ์, จ้างเตรียมชิ้นงาน, จ้างบำรุงรักษา สอบเทียบเครื่องมือ, จ้างเหมา, เช่ารถ
- 3) หน่วยงานภาครัฐเรื่องการขอรับรองและขึ้นทะเบียน
 - ขอการรับรอง ISO/IEC 17025 : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กลุ่มรับรองห้องปฏิบัติการ 3 , กลุ่มรับรองหน่วยตรวจ

	● ขึ้นทะเบียนมาตรา 5 ของ สมอ. : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กลุ่มตรวจการมาตรฐาน 1-3 ● ขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการทดสอบ ตามมาตรา 11: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองความปลอดภัยแรงงาน ● ขึ้นทะเบียนห้องปฏิบัติการทดสอบผลิตภัณฑ์หลากหลาย: สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย
4) หน่วยงานสอบเทียบเครื่องมือ ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน ได้แก่	● หน่วยงานรัฐ ได้แก่ สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันอาหาร ● เอกชน เช่น บริษัทห้องปฏิบัติการกลาง (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท พาราไซแอนติฟิค จำกัด
5) ชุมชนและสังคมสำคัญของ วว.	5) หน่วยงานรับรอง (Certification Body)
6) สื่อมวลชน	6) เข้าร่วมโปรแกรมการทดสอบความชำนาญ (PT) ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน
7) พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.	7) หน่วยงานเจ้าของสารสนเทศ/ผู้กำหนดมาตรฐาน เช่น มาตรฐาน มอก., ASTM, ISO, IE
7.1) ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง	ชุมชนรอบนิคมอุตสาหกรรมบางปู
7.2) คณะกรรมการต่างๆ อนุกรรมการและ กวท.	ผู้บริหร พนักงาน และหน่วยงานภายใน คณะทำงานและอนุกรรมการ 1.คณะกรรมการดำเนินงาน
4. กลุ่มบริหาร ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	
1) หน่วยงานกำกับดูแล	1.กำกับการดำเนินงานเชิงนโยบายและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่ 1.กระทรวง อว. 2 สำนักงานปลัดกระทรวง อว. 3 กระทรวงการคลัง

	4 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ 2.กำกับการดำเนินงานงบประมาณและกฎหมาย ได้แก่ 1.สำนักงบประมาณ 2.กรมบัญชีกลาง 3.สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 4.สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ 3.ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว. ได้แก่ 1.สำนักงานอัยการ
2) พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	คู่ความร่วมมือ งานด้านสวัสดิการองค์กรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ ภาครัฐ/องค์กร/สถาบันศึกษา/เครือข่าย 1.ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย 2.กลุ่มสถานพยาบาล/โรงพยาบาล 3.บริษัทผู้ดูแลกองทุนสำรองและบริษัทประกัน พันธมิตร 1.เครือข่ายการดำเนินงาน/กิจกรรมร่วมกันองค์กร ได้แก่ 1.สำนักงานจ่ายไฟกลางเทคโนโลยี 2.สำนักงานอัยการ 3.สำนักข่าวกรองแห่งชาติ 4.สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2.แหล่งทุนและงบประมาณการวิจัย ได้แก่ สกสว. บพท. บพข. วช. สวก.
3) ลูกค้า	-
4) คู่ค้า	1) ผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมาก่อสร้าง 2) ผู้ส่งมอบ บริษัทหรือผู้จำหน่าย/จัดหา ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ สารเคมี ผู้ผลิตสิ่งพิมพ์ โรงพิมพ์ สถานที่จัดงาน และอื่นๆ 3) ผู้ส่งมอบบริษัทหรือเอกชน/หน่วยงานราชการที่เป็นคู่สัญญา (CCTV รปภ. แม่บ้าน คนสวน กำจัดสารเคมี ขยะและอื่นๆ) 4) บริษัทหรือเอกชนที่เป็นคู่สัญญาตรวจสอบ ซ่อมบำรุง รักษา ระบบสาธารณูปโภค วว.(แอร์ ไฟฟ้า ยานพาหนะ อุปกรณ์และอื่นๆ) 5) บริษัทที่รับจ้าง บำรุงและดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ server 6) หน่วยงานผู้ให้บริการไฟฟ้าและประปา ได้แก่ การไฟฟ้าและการประปา ส่วนภูมิภาคและนครหลวง 7) บริษัทที่ปรึกษา ที่ปรึกษาและวิทยากรภายนอก ได้แก่ มหาวิทยาลัย บริษัทที่ปรึกษาเอกชน ที่ปรึกษากฎหมาย
5) ชุมชนและสังคมสำคัญของ วว.	ชุมชนรอบเทคโนโลยีคลองห้าและหน่วยงาน อบต.คลองห้า

6) สื่อมวลชน	สื่อสมัยใหม่ 1.สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ website social 2.เว็บไซต์หางานราชการและหางานรัฐวิสาหกิจ
7) พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.	
7.1) ผู้บริหาร พนักงานและ ลูกจ้าง	ผู้บริหาร พนักงาน และหน่วยงานภายใน
7.2) คณะกรรมการต่างๆ อนุกรรมการและ กวท.	คณะทำงานและอนุกรรมการ 1.คณะกรรมการดำเนินงาน 2.แผนบริหารทรัพยากรบุคคล 3.แผน DT

3.2.4 การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ วว.

การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ดำเนินการเพื่อทำให้สามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ แนวปฏิบัติ และขอบเขตในการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสม ดำเนินการครอบคลุมระดับกอง/ห้องปฏิบัติการ (bottom up) ประยุกต์ใช้มาตรฐาน Power Interest Grid ในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกรอบอ้างอิงและกำหนดเป็นหลักเกณฑ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกเป็น 2 มิติ คือ 1. มิติด้านระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร (Level of Power) และ 2. มิติด้านระดับความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานและความรับผิดชอบขององค์กร (Level of Interest)

โดยเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีรายละเอียดการพิจารณาและแนวทางการให้คะแนนถ่วงน้ำหนักจากเกณฑ์พิจารณาในแต่ละด้าน จากนั้นจึงรวมเป็นคะแนนระดับอิทธิพลและระดับความสนใจ มีรายละเอียดดังนี้

1. เกณฑ์ด้านอิทธิพล

- 1.1 มีอิทธิพลหรืออำนาจในการสั่งการ/เปลี่ยนแปลง นโยบาย แนวทางปฏิบัติ การดำเนินงานและกฎหมาย
- 1.2 มีอำนาจอนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือจำกัดการเข้าถึงงบประมาณ แหล่งเงินทุน ทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน
- 1.3 สามารถส่งผลต่อการสร้างผลงาน วทน. และการเรียนรู้
- 1.4 สามารถดำเนินการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อองค์กร

การให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์

Level of Power	
คะแนน	รายละเอียด
1	ไม่มีอำนาจ/ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแทบไม่มี
3	มีอำนาจบ้าง/สามารถดำเนินการได้บ้าง
5	มีอำนาจมาก/สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจน

ตัวอย่างการระบุคะแนนตามเกณฑ์ด้านอิทธิพล

Level of Power				
1. มีอิทธิพลหรืออำนาจในการสั่งการ/เปลี่ยนแปลงนโยบาย แนวทางปฏิบัติการดำเนินงานและกฎหมาย	2. มีอำนาจอนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือจำกัดการเข้าถึงงบประมาณ แหล่งเงินทุน ทรัพยากรอื่นๆที่ใช้ในการดำเนินงาน	3. สามารถส่งผลกระทบต่อสร้างผลงาน วทน. และการเรียนรู้	4. สามารถดำเนินการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นต่อองค์กร	
I-1	I-2	I-3	I-4	คะแนนเฉลี่ย

2. เกณฑ์ด้านความสนใจ

- 2.1 ได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการจากองค์กร
- 2.2 ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานหรือกระบวนการดำเนินงาน ของ วว.
- 2.3 ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- 2.4 พึงพาทรัพยากรจากองค์กร

การให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์

Level of Interest	
คะแนน	รายละเอียด
1	ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ได้รับผลกระทบ
3	มีส่วนได้ส่วนเสียบ้าง หรือ ได้รับผลกระทบ
5	มีส่วนได้ส่วนเสียมาก หรือ ได้รับผลกระทบ

บทที่ 4

การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับ กองและห้องปฏิบัติการ

การดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2566 ครั้งนี้ ใช้รูปแบบการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบออนไลน์ และแปลค่าโดยการอธิบายที่เน้นการนำเสนอเชิงตัวเลขทางสถิติรูปแบบ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย อันจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในการวางแผนเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานของ วว. ต่อไป

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ ทำการคัดเลือกด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง 5 กลุ่ม 1) หน่วยกำกับดูแล 2) พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ 3) คู่ค้า 4) ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม 5) สื่อมวลชน

การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบออนไลน์ จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มของ วว. ในปี พ.ศ.2566 ซึ่งได้มีการจัดส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ราย จากกระบวนข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ซึ่งจำแนกเป็นแบบสอบถามจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
หน่วยกำกับดูแล	48
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	88
คู่ค้า	52
ชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคม	102
สื่อมวลชน	50
รวม	340

โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- (1) เอกสารแสดงความยินยอม (Consent Form)
- (2) ข้อมูลทั่วไป
- (3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (4) ความคาดหวังในบริการที่ได้รับจาก วว.
- (5) ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจาก วว.
- (6) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ ข้อเสนอแนะ

วว. ได้ดำเนินการทบทวน รวบรวมและระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ วว. จากกระบวนการดำเนินงานตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นความยั่งยืนจากบริบทการดำเนินงานของ วว. ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

4.1 อภิปรายผลการสำรวจ

ในการสำรวจประเด็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ วว. ได้มีการนำประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2565 ที่ต้องดำเนินการเชิงรุกและทบทวนมาตรการมาสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกครั้งในปี 2566 เพื่อประเมินถึงประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสนใจยังเป็นช่องว่างที่องค์กรต้องดำเนินการในปี 2566 ซึ่งพบว่า มีประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจที่สำคัญที่ วว. ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังได้ ซึ่งพิจารณาจากค่าคะแนนความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวลดลงจากปี 2565 ซึ่งสามารถสรุปได้รวม 18 ประเด็น ดังนี้

- (1) การดำเนินงานบรรลุผลตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง
- (2) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการติดตาม/ตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม
- (3) ขั้นตอน กระบวนการ กฎระเบียบในการให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส
- (4) การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก
- (5) ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูล การประสานงาน และการตอบข้อซักถาม
- (6) ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (7) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน
- (8) มีกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพียงพอ
- (9) ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับข่าวสารจาก วว. มีความชัดเจน รวดเร็วและเพียงพอ
- (10) การสื่อสาร ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม
- (11) การได้รับข้อมูลความต้องการในการจัดซื้อ ที่ครบถ้วนและชัดเจน
- (12) การใช้เทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชีและการเงินเพิ่มขึ้น
- (13) การตรวจรับงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว, การเบิกจ่ายเงินที่ตรงเวลาและรวดเร็ว
- (14) การเปิดเผยและให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของการยื่นข้อร้องเรียน คัดค้านการประกาศผล
- (15) การให้ข้อมูล ข่าวสาร (กิจกรรม, โครงการ) ที่น่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์ สำหรับสื่อมวลชนใช้เผยแพร่ต่อสาธารณะ
- (16) การเข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมกับกลุ่มสื่อมวลชนเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์
- (17) กิจกรรม/โครงการที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ และ ตรงตามความต้องการของชุมชน

(18) การสนับสนุน ช่วยเหลือและเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และกิจกรรมด้านสาธารณประโยชน์

และข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้าภายใต้โครงการสำรวจ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความภักดีของลูกค้าปัจจุบันที่มีต่อผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีและการบริการของ วว. ปี 2566 โดยสำรวจลูกค้าของ วว. จำนวนทั้งสิ้น 427 ราย ซึ่งสามารถ นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการของ วว. มาจัด กลุ่มประเด็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มลูกค้า ได้จำนวน 6 ประเด็น ดังนี้

- (1) กระบวนการให้บริการ
- (2) เจ้าหน้าที่ศูนย์
- (3) ข้อมูลและการสื่อสาร
- (4) กระบวนการทำงาน
- (5) นักวิจัย เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
- (6) ผลงานและการส่งมอบผลงาน

4.2 สรุปผลสำรวจความคิดเห็น

การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กรปี 2566 มีขั้นตอน การดำเนินการโดยพิจารณาประเด็นความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ในปี 2565 มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ คัดเลือกประเด็นที่ยังมีช่องว่างสูง ร่วมกับการวิเคราะห์โอกาส ความเสี่ยงของการบริหาร ความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในปัจจุบันของ หน่วยงานที่ดำเนินการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินและสรุปประเด็น จากนั้นจัดลำดับ ความสำคัญในมิติที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมิติที่มีผลกระทบต่อองค์กรตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4.3 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

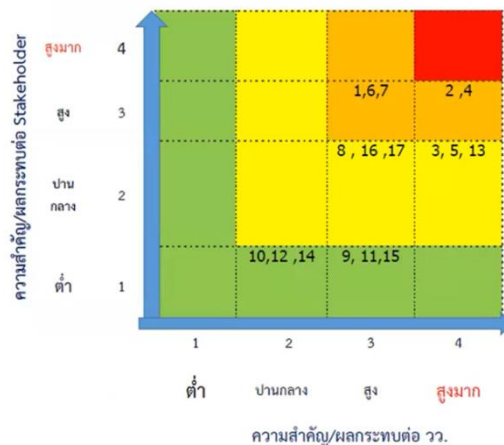
แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ครั้งนี้ เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ตามแนวทางสากลของมาตรฐาน AA1000:2015 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) โดยประยุกต์ใช้กลไก Materiality Matrix ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-2 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักการพิจารณา ระดับผลกระทบและอิทธิพล

ระดับ คะแนน	ระดับความสำคัญ/ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกนตั้ง)	ระดับความสำคัญ/ผลกระทบต่อองค์กร (แกนนอน)
1	ระดับต่ำ เชื่อมโยง, สนับสนุนประเด็นความยั่งยืน 1 มิติ	ระดับต่ำ ส่งผลกระทบต่อ KPI สำคัญขององค์กร, ตอบสนอง ต่อยุทธศาสตร์ระดับต่ำ
2	ระดับปานกลาง เชื่อมโยง, สนับสนุนประเด็นความยั่งยืน 2 มิติ	ระดับปานกลาง ส่งผลกระทบต่อ KPI สำคัญขององค์กร, ตอบสนอง

ระดับคะแนน	ระดับความสำคัญ/ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แกนตั้ง)	ระดับความสำคัญ/ผลกระทบต่อองค์กร (แกนนอน)
		ต่อยุทธศาสตร์ระดับปานกลาง
3	ระดับสูง เชื่อมโยง, สนับสนุนประเด็นความยั่งยืน 3 มิติ	ระดับสูง ส่งผลกระทบต่อ KPI สำคัญขององค์กร, ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ระดับสูง
4	ระดับสูงมาก เชื่อมโยง, สนับสนุนประเด็นความยั่งยืน 4 มิติ	ระดับสูงมาก ส่งผลกระทบต่อ KPI สำคัญขององค์กร, ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ระดับสูงมาก

จากการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถนำประเด็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ วว. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม มาเรียบเรียงใหม่โดยการจัดกลุ่มที่มีประเด็นใกล้เคียงกันในแง่ของผลกระทบและอิทธิพล ได้จำนวนทั้งสิ้น 17 ประเด็น ซึ่งสามารถระบุตำแหน่งในแผนผังของการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality Matrix) ของ วว. ได้ดังนี้



ภาพที่ 4-1 การระบุตำแหน่งในแผนผังของการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality Matrix) ของ วว.

1. การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพรองรับ climate change
2. การพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี
3. ความร่วมมือบริการ วทน. กับเครือข่าย
4. การส่งมอบผลงานตรงตามความต้องการ
5. ความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้า
6. การให้บริการที่สะดวกและคล่องตัว
7. การปรับใช้ดิจิทัลในองค์กร
8. การพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของบุคลากร
9. การสร้างแรงจูงใจและการรักษาพนักงาน
10. การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

11. การพัฒนาศักยภาพและความพร้อมของบุคลากร
12. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
13. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
14. การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส
15. การปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขสัญญา
16. การพัฒนาแหล่งรายได้ใหม่, เงินทุน
17. การบริหารจัดการการเงินระยะยาว

4.4 ข้อเสนอแนะ

การกำหนดระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหนึ่งในวิธีที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ จึงได้มีการจัดทำแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 แนวทาง ได้ดังนี้

1. การดำเนินการเชิงรุก เป็นการเข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อขอความร่วมมือและขอทราบถึงข้อกังวลเพื่อที่จะตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ ได้ก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น โดยกำหนดให้เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
 2. การทบทวนมาตรการ เป็นการนำประเด็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อกังวลมาเป็นเงื่อนไขในการพิจารณาปรับปรุงนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อประเด็นต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดให้เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินงานในลำดับสำคัญ
 3. การติดตามเฝ้าระวัง เป็นการตอบสนองเชิงรับต่อข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรการที่กำหนดแนวทางนี้จะดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน
 4. การสื่อสารต่อเนื่อง สม่ำเสมอ รวมทั้งใช้กิจกรรมเพื่อสังคมเป็นเครื่องมือให้แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินไปได้ด้วยดี
- ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตาราง 4-3 ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความสำคัญ	Level of Power	Level of interest	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Sub group Stakeholder
1.สำคัญมาก	HP	HI	1.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ 1.2 กำกับการดำเนินงานด้านกฎหมายและผู้อนุมัติงบประมาณ รวมถึงแหล่งทุนที่ใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการด้านวิจัยและพัฒนา (*รวมถึง กลุ่มผู้จัดสรรทุนวิจัย Budget Allocation)	1 สำนักงานประมาณ 2 หน่วยงานเจ้าภาพแผนบูรณาการ 3 สกสว. 4 วช. 5 สวก. 6 บพข. 7บพท.
			1.3 ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว.	8 สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ 9 กรมการขนส่งทางราง
			3.กลุ่มลูกค้า 3.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์	10ลูกค้า Testing 11 ลูกค้า Contract 12 ลูกค้า บริการห้องพัก/สัมมนา
			7.กลุ่มพนักงานและปฏิบัติงาน วว ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้าง วว. /คณะกรรมการบริหาร(กвт.) และคณะอนุกรรมการต่างๆ/ คณะทำงานต่างๆ	13 พนักงานและปฏิบัติงาน วว กวท. อนุกรรมการ
2.สำคัญ	HP	LI	1.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ 1.1 ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ วว.	1สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ 2 สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 3 สำนักปลัดกระทรวง อว.
			1.2 กำกับการดำเนินงานด้านกฎหมายและผู้อนุมัติงบประมาณ รวมถึงแหล่งทุนที่ใช้งบประมาณเพื่อดำเนินการด้านวิจัยและพัฒนา (*รวมถึง กลุ่มผู้จัดสรรทุนวิจัย Budget Allocation)	4 กรมบัญชีกลาง 5 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 6 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 7 กระทรวงแรงงาน 8 สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ 9 แหล่งทุนต่างประเทศ

			1.3 ผู้อนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ วว.	10 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 11สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 12 กรมวิชาการเกษตร
			2.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	13 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
			2.1 บุคคล องค์กรหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานในประเด็นที่สนใจร่วมกับ วว. ลักษณะเป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมายหรือบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน (มี MOU)	14 WORLD ASSOCIATION OF INDUSTRIAL AND TECHNOLOGICAL RESEARCH ORGANIZATIONS (WAITRO)

ระดับ ความสำคัญ	Level of Power	Level of interest	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Sub group Stakeholder
3.สำคัญปาน กลาง	LP	HI	1.หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ 1.2 กำกับกับการดำเนินงานด้านกฎหมายฯ	1 กรมสรรพากร
			2.พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	2 สถาบันรับรองระบบการผลิตผลิตภัณฑ์การเกษตร 3 เครือข่าย TNCC
			3.กลุ่มลูกค้า 3.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์	4 ลูกค้าฝึกอบรมและถ่ายทอด
			4.คู่ค้า	5 บริษัทหรือผู้จำหน่ายสินค้า เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สารเคมี งานวิเคราะห์ทดสอบ,โรงพิมพ์,event 6 outsource จ้างบำรุงรักษาระบบ 7 ผู้ตรวจสอบจากภายนอก BSI Certification Services Co., Ltd

4. ลำคําน้อย	LP	LI	2. พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	1 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2 การรถไฟแห่งประเทศไทย 3 กรมทางหลวง 4 บ.ปตท จำกัด(มหาชน) 5 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
			4. คู่ค้า	6 ผู้ให้บริการสอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ 7 ผู้ประเมินภายนอก/ผู้เชี่ยวชาญภายนอก/วิทยากรภายนอก
			5. ชุมชนและสังคม	8 ชุมชนและสังคมในพื้นที่ สสส สลค. ศทม. ศบท. และเทคโนโลยี 9 ประชาชน (ผู้เยี่ยมชม ผู้รับ การอบรม ,ดูงาน)
			6. สื่อมวลชน	10 สื่อดั้งเดิมและสื่อสมัยใหม่

ตารางที่ 4-4 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ
อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด
หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ	-ถ่ายทอดนโยบายของประมุขสู่การปฏิบัติผ่านยุทธศาสตร์ขององค์กร -การกำกับติดตามการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง	-ดำเนินงานบรรลุตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง -เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการติดตาม/ตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม -ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการกฎระเบียบในการให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส -ดำเนินเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก -ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลการประสานงาน และการตอบข้อซักถาม	- การดำเนินการเชิงรุก - การทบทวนมาตรการ	การร่วมมือกัน (Collaboration): การสื่อสารสองทาง / การเพิ่มบทบาท (Empowering) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนในการบริหารจัดการ	ควรดำเนินการระดมทุนอย่างระมัดระวังและประเมินความเสี่ยง	
				Future search conference: การมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนการดำเนินการในอนาคตหรือวิสัยทัศน์ร่วมกัน	- ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแรงผลักดัน พัฒนาและสนับสนุนข้อตกลงต่าง ๆ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความหลากหลาย	
				การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด		
				Expert Panel: รวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหลากหลายด้าน	- มีความเฉพาะเจาะจงสูง - ได้ข้อมูลเชิงลึก	- ต้องมีความระมัดระวังในประเด็นที่ต้องการความคิดเห็น - อาจต้องใช้พื้นที่รองรับหากเป็นกลุ่มใหญ่
				Public meeting: พบปะสาธารณะแบบไม่เฉพาะเจาะจง	- เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงปัญหาหรือถามโต้ตอบ - สร้างโอกาสในการสร้างความคิดใหม่ ๆ และสร้างความสัมพันธ์ - สื่อสารกับกลุ่มใหญ่	เกิดความเสี่ยงในการยึดอำนาจการพูด/สวนวาจา
				Interview: สื่อสารแบบตัวต่อตัว, สื่อสารทางโทรศัพท์	- สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากบุคคล - ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง - เห็นประเด็นในแต่ละบุคคล	- อาจเกิดปัญหาสถานะถูกบังคับบังคับ - ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อความถูกต้อง - ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า
				การมีส่วนร่วม (Involvement): การสื่อสารสองทาง หรือการสื่อสารหลายทาง		
				Advisory committees: สื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน	- ได้ข้อมูลเฉพาะทาง - ข้อมูลสามารถส่งผ่านไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ	ข้อมูลอาจได้รับไม่เต็มที่เนื่องจากข้อจำกัดของกระบวนการ
				Open space meeting: มีส่วนร่วมหลักในการจัดกระบวนการมีส่วนร่วม ตั้งแต่การทบทวนการประชุม การกำหนดเวลาการดำเนินการ เป็นต้น	- สร้างความร่วมมือในงาน - การดำเนินการดำเนินไปตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจหรือได้รับผลกระทบโดยตรง	อาจไม่สามารถใช้ได้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีปัญหาการมองเห็น

ตารางที่ 4-5 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ
อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	-การสื่อสาร ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน -การทำงานร่วมกันในโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมซึ่งกันและกัน รวมทั้งก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง	-สื่อสารทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม -ความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ -เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน -มีกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพียงพอ -ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับข่าวสารจาก วว. มีความชัดเจน รวดเร็วและเพียงพอ -สื่อสาร ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม	- การดำเนินการเชิงรุก - การทบทวนมาตรการ	การร่วมมือกัน (Collaboration): การสื่อสารสองทาง / การเพิ่มบทบาท (Empowering): ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนในการบริหารจัดการ		
				Future search conference: เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนการดำเนินการในอนาคตหรือวิสัยทัศน์ร่วมกัน	- ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแรงผลักดัน - พัฒนาและสนับสนุนข้อตกลงต่างๆ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความหลากหลาย	- ควรดำเนินการแบบอย่างระมัดระวังและประเมินความเสี่ยง
				Participatory editing: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำรายงานหรือเอกสารและรับรองเอกสาร	- สร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ - สะท้อนถึงมุมมองและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ต้องพิจารณาถึง วว. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - อาจเกิดค่าวิจารณ์หากผลรายงานไม่เป็นไปตามที่ได้จัดทำไว้ก่อนหน้านี้
				Stakeholder visioning: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกเสนอให้ร่างภาพในอนาคตรวมถึงแผนงานการดำเนินการของ วว.	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมากและหลากหลายสามารถมีส่วนร่วม - สานสัมพันธ์ - สร้างประสบการณ์และความรู้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสร้างแผนการดำเนินการ	- ใช้ผู้ดำเนินการมาก - เกิดข้อมูลที่ต้องรวบรวมและวิเคราะห์มาก - ต้องระมัดระวังในการสรุปประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม

ตารางที่ 4-6 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มลูกค้า อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด			
ลูกค้า	-การสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์และบริการผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และเพียงพอ -การส่งมอบผลงานที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด -การให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและโปร่งใส	-ผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ชัดเจนในการให้บริการ -ส่งมอบผลงานที่ตรงตามความต้องการ (สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด) -พัฒนาขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า -เจ้าหน้าที่ศูนย์มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า มีมารยาท -สร้างและส่งมอบผลงานที่มีความน่าเชื่อถือ คุณภาพผลงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าธรรมเนียมบริการ	- การดำเนินการเชิงรุก - การทบทวนมาตรการ	การให้ข้อมูล (Inform): การสื่อสารทางเดียว Fact Sheets, Information sharing: ให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ประกาศ ใบปลิว สื่ออินเทอร์เน็ต อีเมล โดยสรุป เป็นข้อมูลที่สำคัญ	- สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ง่ายและจำนวนมาก - ข้อมูลสามารถเข้าถึงง่าย โดยสามารถพัฒนาให้เจาะจงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	เป็นการสื่อสารทางเดียว			
				การร่วมมือกัน (Collaboration): การสื่อสารสองทาง / การเพิ่มบทบาท (Empowering) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ			Future search conference: มีส่วนร่วมพัฒนาแผนการดำเนินการในอนาคต หรือวิสัยทัศน์ร่วมกัน	- ช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีแรงผลักดัน พัฒนาและสนับสนุนข้อตกลงต่าง ๆ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความหลากหลาย	ควรดำเนินการกระบวนการอย่างระมัดระวังและประเมินความเสี่ยง
				การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด			Survey: ทำแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็นต่าง ๆ โดยคำถามแบบเปิดกว้าง	- ตรงไปตรงมาและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง - สามารถให้ข้อมูลจำนวนมาก - สามารถนำมาปรับใช้ได้ง่าย	- การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาจทำได้ยาก - คำตอบที่ได้อาจไม่ตรงประเด็น
				Interview: สื่อสารแบบตัวต่อตัว, สื่อสารทางโทรศัพท์			- สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากบุคคล - ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง - เห็นประเด็นในแต่ละบุคคล	- อาจเกิดปัญหาสถานะถูกบีบบังคับ - ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อความต้องการ - ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า	
				Web 2.0: สืบค้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			- ได้ข้อมูลหลากหลายและติดตามจำนวนผู้ให้ความสนใจได้ - เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในวงกว้าง	- ต้องเข้าผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น - ใช้งบประมาณสูงในการพัฒนาและดูแลบางครั้ง	

ตารางที่ 4-7 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มลูกค้า อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด
คู่ค้า	-การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และเพียงพอ -การจัดระบบการบริหารสัญญาและตรวจรับงานที่โปร่งใส ถูกต้องและรวดเร็ว	-เปิดเผยข้อมูล ความต้องการในการจัดซื้อที่ครบถ้วนและชัดเจนและให้สื่อสารแนวทางการดำเนินงานที่สุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง -ตรวจรับงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว ,การเบิกจ่ายเงินที่ตรงเวลาและรวดเร็ว -นำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชีและการเงินเพิ่มขึ้น	การติดตามเฝ้าระวัง	การให้ข้อมูล (Inform): การสื่อสารทางเดียว Fact Sheets, Information sharing: ให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ประกาศ ใบปลิว สื่ออินเทอร์เน็ต อีเมล โดยสรุปเป็นข้อมูลที่สำคัญ	- สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ง่ายและจำนวนมาก - ข้อมูลสามารถเข้าถึงง่าย โดยสามารถพัฒนาให้เจาะจงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	- เป็นการสื่อสารทางเดียว
		การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด Survey: ทำแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็นต่างๆ โดยคำถามแบบเปิดกว้าง		- ตรงไปตรงมาและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง - สามารถให้ข้อมูลจำนวนมาก - สามารถนำมาปรับใช้ได้ง่าย	- การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาจทำได้ยาก - คำตอบที่ได้อาจไม่ตรงประเด็น	
		Interview: สื่อสารแบบตัวต่อตัว, สื่อสารทางโทรศัพท์		- สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากบุคคล - ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง - เห็นประเด็นในแต่ละบุคคล	- อาจเกิดปัญหาสถานะถูกบีบบังคับ - ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อความถูกต้อง - ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า	

ตารางที่ 4-8 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มชุมชนและสังคม อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด
ชุมชนและสังคม	สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงความต้องการของชุมชนและความเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ -ส่งเสริมความสามารถของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการระบุผลกระทบที่ไม่คาดคิดจากการดำเนินงานของ วว. และสามารถสื่อสารประเด็นเหล่านั้นเพื่อแก้ไขได้	-สนับสนุนองค์ความรู้และจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของชุมชนเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ เพิ่มความสามารถในการยกระดับวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์	การสื่อสารต่อเนื่องสม่ำเสมอ	การให้ข้อมูล (Inform): การสื่อสารทางเดียว		
		-สนับสนุนโครงการช่วยเหลือและเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิต(อาชีพ)และรายได้		Fact Sheets, Information sharing: ให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ประกาศ ใบปลิว สื่ออินเทอร์เน็ต อีเมล โดยสรุปเป็นข้อมูลที่สำคัญ	- สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ง่ายและจำนวนมาก	- เป็นการสื่อสารทางเดียว
		-ประชาสัมพันธ์ภารกิจสถานีและกิจกรรมของสถานีให้ประชาชนรับทราบเพิ่มขึ้น และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่าง วว. กับชุมชนที่หลากหลาย/เหมาะสม		การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด		
		Survey: ทำแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็นต่างๆ โดยคำถามแบบเปิดกว้าง		- ตรงไปตรงมาและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง	- การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาจทำได้ยาก	
				Workshop: จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในประเด็นปัญหา	- สามารถสื่อสาร, วิเคราะห์, เสนอแนวทางในประเด็นที่ซับซ้อน	- ใช้เวลาในการดำเนินการ
					- เป็นการทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจของในประเด็นความคิดต่าง ๆ	- งบประมาณสูง
						- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องสละเวลามาพร้อมกัน

ตารางที่ 4-9 ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. กลุ่มสื่อมวลชน อ้างอิงตาม Stakeholder Engagement Standard

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์	ประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสร้างความสัมพันธ์	รูปแบบและวิธีการสร้างความสัมพันธ์	ประโยชน์	ข้อจำกัด
สื่อมวลชน	-สื่อสารทำความเข้าใจให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ -เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดี และร่วมสนับสนุนโครงการต่างๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	-ให้ข้อมูล ข่าวสารที่น่าเชื่อถือ ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อใช้เผยแพร่ต่อสาธารณะ เกิดประโยชน์ต่อสังคม -เข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมกับกลุ่มสื่อมวลชนเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์	- การติดตามเฝ้าระวัง - การสื่อสารต่อเนื่องสม่ำเสมอ	การให้ข้อมูล (Inform): การสื่อสารทางเดียว Fact Sheets, Information sharing: ให้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ประกาศ ใบปลิว สื่ออินเทอร์เน็ต อีเมล โดยสรุปเป็นข้อมูลที่สำคัญ	- สามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ง่ายและจำนวนมาก - ข้อมูลสามารถเข้าถึงง่าย โดยสามารถพัฒนาให้เจาะจงกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	- เป็นการสื่อสารทางเดียว
				การปรึกษา (Consultation): การสื่อสารโต้ตอบอย่างจำกัด Survey: ทำแบบสำรวจแบบเฉพาะเจาะจงในประเด็นต่าง ๆ โดยคำถามแบบเปิดกว้าง	- ตรงไปตรงมาและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง - สามารถให้ข้อมูลจำนวนมาก - สามารถนำมาปรับใช้ได้ง่าย	- การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอาจทำได้ยาก - คำตอบที่ได้อาจไม่ตรงประเด็น
				Interview: สื่อสารแบบตัวต่อตัว, สื่อสารทางโทรศัพท์ - สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากบุคคล - ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง - เห็นประเด็นในแต่ละบุคคล	- อาจเกิดปัญหาสภาวะถูกบีบบังคับ - ต้องใช้ข้อมูลจำนวนมากเพื่อความถูกต้อง - ต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า	

บทที่ 5

นโยบาย แนวทางบริหารจัดการ และแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว (ปี 2566-2570)

5.1 นโยบาย แนวทางบริหารจัดการ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ให้ความสำคัญในการปฏิบัติและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรและภายนอกองค์กรอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม เคารพต่อสิทธิมนุษยชน และดำเนินธุรกิจด้วยหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยการผลิตผลงาน ผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐานคุณภาพ ปลอดภัย และตรวจสอบได้ วว. รับฟังประเด็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงประเด็นและรวดเร็วทันต่อเวลา การส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย และการสร้างระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร ดังนั้น จึงประกาศนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

“ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักปฏิบัติบนพื้นฐานความเป็นธรรมและคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อร่วมสนับสนุนการสร้างการแข่งขันให้ SMEs และชุมชนด้วยนวัตกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อย่างมั่นคงและยั่งยืน”

วิสัยทัศน์

“ร่วมมือกับทุกภาคส่วนเพื่อส่งเสริมการสร้างการแข่งขันให้ SMEs และชุมชนพร้อมเติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน”

เพื่อให้ วว. มีแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างชัดเจนในการดำเนินงานสามารถนำไปสู่การสร้างมูลค่าสูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้ วว. จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติด้านการจัดการผู้มีส่วนได้เสีย โดยครอบคลุมความรับผิดชอบต่อทั้ง 8 กลุ่ม ดังนี้

๑) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

- สนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งงานเชิงนโยบาย (Agenda) งานตามภารกิจ (Function) และงานเชิงพื้นที่ (Area)
- ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงานกำกับดูแลในระยะยาว
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญแก่หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้ใช้ในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของ วว. และมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้

ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร งานบริการ การร้องเรียน และข้อปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

- มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่จะสามารถเตรียมการในเรื่องการวางแผนทรัพยากร ทั้งในเรื่องทรัพยากรบุคคลและด้านการเงิน เพื่อรองรับการดำเนินการตามนโยบายได้อย่างบรรลุเป้าหมาย
- ปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดไว้

๒) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

- ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณของ วว. อย่างเคร่งครัด
- ส่งเสริมความร่วมมือและประสานงานระหว่างกันอย่างเป็นรูปธรรม
- ดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับหน่วยงาน หรือคู่ความร่วมมืออย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไปอย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสมอภาค และตรวจสอบได้

๓) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มลูกค้า

- พัฒนาการให้บริการอย่างเพียงพอกับความต้องการ เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลและให้บริการที่เกี่ยวข้องในราคาที่เป็นธรรม
- กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัด และรักษาไว้ ซึ่งคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
- ให้บริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยความเสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้า อย่างต่อเนื่อง
- เปิดเผยข่าวสารข้อมูลด้านบริการและอัตราค่าบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์
- จัดระบบเพื่อให้ลูกค้าและประชาชน สามารถร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการได้อย่างสะดวก และมีการดำเนินการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้าและประชาชนได้รับการตอบสนองผลอย่างรวดเร็ว
- รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

๔) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มคู่ค้า

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม และกำกับดูแลให้เคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน
- ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ ตามประกาศของ วว. เรื่อง นโยบายการรับและให้ของขวัญ
- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และตรวจสอบได้
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนแก่คู่ค้าด้วยวิธีการที่เปิดเผยและจัดให้มีช่องทางการรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากคู่ค้า

- รักษาความลับของคู่ค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลของคู่ค้ามาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- ส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส

๕) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มชุมชนและสังคม

- การปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและประโยชน์สาธารณะ
- สร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคม ด้วยความรู้และความเชี่ยวชาญขององค์กร ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม ทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน
- กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานของ วว. ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

๖) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มสื่อมวลชน

- สื่อสารสร้างความเข้าใจภารกิจ วว. อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
- เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ
- ร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

๗) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร
- จัดให้มีกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทักษะความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการประกอบกิจการขององค์กร เป็นสำคัญ
- จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่โปร่งใส เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ศักยภาพการปฏิบัติงาน
- ปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และจัดสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมแก่พนักงาน
- จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานในแต่ละระดับ และจัดอบรมปฐมนิเทศให้กับพนักงานจ้างเหมาก่อนเข้าปฏิบัติงาน
- จัดวางแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด
- จัดทำแผนการพัฒนาคนเก่งเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรคุณภาพ (Talent Management) และแผนสืบทอดตำแหน่งทางการบริหาร (Succession Plan)
- สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการทำงานระหว่างหน่วยงาน/คณะทำงานภายใน ของ วว. ตามค่านิยมขององค์กร
- เคารพในหลักสิทธิมนุษยชนของพนักงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่ดี

๘) แนวทางปฏิบัติต่อกลุ่มคู่แข่ง/คู่แข่ง

- ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบ กติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- พัฒนาระบบการ ประสิทธิภาพสมรรถนะการทำงาน ให้มีศักยภาพหรือขีดความสามารถ เทียบเคียงได้กับคู่แข่งในอุตสาหกรรม

5.2 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนวิสาหกิจปี 2566 – 2570



ภาพที่ 5-1 ความสอดคล้องของแผนวิสาหกิจปี 2566-2570 และแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.3 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ปี 2566 – 2570

ตารางที่ 5-1 ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการสำคัญ ปี 2566 – 2570

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ สำคัญ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1.พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1.1 การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนเรื่องของการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนงานภายในและประชาชนเข้าถึงงานบริการของ วว.	เรื่อง	1	สทส.
	1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.2.1 การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนบุคลากร วว. ได้รับการพัฒนาให้สามารถบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คน	50	สทบ., สยศ.
2.ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 บูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ผ่านการทำงานเชิงพื้นที่	2.1.1 การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงพื้นที่	ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอันเกิดจากการดำเนินงานเชิงพื้นที่	ล้านบาท	100	อช./พย./บอ./ยธ.
	2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.1 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นการสื่อสารของ วว.	ร้อยละ	80	สสอ.
	2.3 การพัฒนาเครือข่ายระบบนิเวศนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างการแข่งขันให้แก่ SMEs และชุมชน	2.3.1 การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายนิเวศนวัตกรรม	จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายนิเวศนวัตกรรม	ราย	32	อช./พย./บอ./ยธ.
		2.3.2 การสร้างความร่วมมือการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน	จำนวนความร่วมมือในการดำเนินงานที่สนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน	ราย	12	อช./พย./บอ./ยธ.

5.4 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566-2570

5.4.1 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 5-2 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการสำคัญ	แผนการดำเนินงาน (ปี)					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
1.1 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1.1 การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	↔	↔	↔	↔	↔	สทส.
1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.2.1 การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	↔	↔	↔	↔	↔	สทบ., สยศ.

5.4.2 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 5-3 แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการสำคัญ	แผนการดำเนินงาน (ปี)					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
2.1 บูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ผ่านการทำงานเชิงพื้นที่	2.1.1 การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงพื้นที่	↔	↔	↔	↔	↔	อช./พย./ บอ./ยธ.
2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.1 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย	↔	↔	↔	↔	↔	สสอ.
2.3 การพัฒนาเครือข่ายระบบนิเวศนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ SMEs และชุมชน	2.3.1 การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายนิเวศนวัตกรรม	↔	↔	↔	↔	↔	อช./พย./ บอ./ยธ.
	2.3.2 การสร้างความร่วมมือการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน	↔	↔	↔	↔	↔	อช./พย./ บอ./ยธ.

5.4.3 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนงาน

ตารางที่ 5-4 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน/โครงการ สำคัญ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย				ผู้รับผิดชอบ
			2567	2568	2569	2570	
1.1.1 การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนเรื่องของการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนงานภายในและประชาชนเข้าถึงงานบริการของ วว.	เรื่อง	1	1	1	1	สทส.
1.2.1 การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนบุคลากร วว. ได้รับการพัฒนาให้สามารถบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คน	50	50	50	50	สทบ., สยศ.
2.1.1 การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงพื้นที่	ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอันเกิดจากการดำเนินงานในเชิงพื้นที่	ล้านบาท	100	120	130	140	อช./พย./บอ./ยธ.
2.2.1 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นการสื่อสารของ วว.	ร้อยละ	80	83	83	85	สสอ.
2.3.1 การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายนิเวศนวัตกรรม	จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจผ่านเครือข่ายนิเวศนวัตกรรม	ราย	32	34	36	38	อช./พย./บอ./ยธ.
2.3.2 การสร้างความร่วมมือการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน	จำนวนความร่วมมือในการดำเนินงานที่สนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน	ราย	12	16	18	20	อช./พย./บอ./ยธ.

5.4.4 การจัดทำงบประมาณดำเนินงานตามแผนงาน ปี 2567

ตารางที่ 5-5 การจัดทำงบประมาณการดำเนินงานตามแผนงานการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567

กลยุทธ์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	ขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงาน				งบประมาณ
			ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 2/ 2567	ไตรมาสที่ 3/ 2567	ไตรมาสที่ 4/ 2567	
1.1 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.1.1 การพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนเรื่องของการพัฒนาระบบดิจิทัลเพื่อสนับสนุนงานภายในและประชาชนเข้าถึงงานบริการของ วว. (1 เรื่อง)	ศึกษาวิเคราะห์คัดเลือกกระบวนการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ศึกษาวิเคราะห์และจัดทำขอบเขตการพัฒนา	พัฒนาและทดสอบพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ	แก้ไขปรับปรุงและเปิดใช้ระบบงาน	งบประมาณ สทส.
1.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.2.1 การพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนบุคลากร วว. ได้รับการพัฒนาให้สามารถในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ (50 คน)	จัดทา/จัดทำหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากร	คัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม	ผู้เข้าอบรมจัดทำรายงานผลการเข้ารับการฝึกอบรม	หน่วยงานรับผิดชอบรายงานผลสัมฤทธิ์ตามแนวทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากรแก่ผู้บริหาร วว.	งบประมาณ สทบ./สยศ.

กลยุทธ์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	ขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงาน				งบประมาณ
			ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 2/ 2567	ไตรมาสที่ 3/ 2567	ไตรมาสที่ 4/ 2567	
2.1 บูรณาการความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนองค์กรผ่านการทำงานเชิงพื้นที่	2.1.1 การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงพื้นที่	ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานเชิงพื้นที่ไม่น้อยกว่า 100 ล้านบาท	การทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับลูกค้าเชิงสังคมไม่น้อยกว่า 25 ราย	การทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับลูกค้าเชิงสังคมไม่น้อยกว่า 50 ราย	การทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับลูกค้าเชิงสังคมไม่น้อยกว่า 75 ราย	การทำงานเชิงพื้นที่ร่วมกับลูกค้าเชิงสังคมไม่น้อยกว่า 100 รายและการวัดมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม	งบประมาณ โครงการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยี
2.2 เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.1 การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมาย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นการสื่อสารของ วว. (ร้อยละ 80)	ร้อยละของสื่อสารงาน/ผลงาน/โครงการ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของ วว. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของแผน	ร้อยละของสื่อสารงาน/ผลงาน/โครงการ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของ วว. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 40 ของแผน	ร้อยละของสื่อสารงาน/ผลงาน/โครงการ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของ วว. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของแผน	ร้อยละของสื่อสารงาน/ผลงาน/โครงการ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ของ วว. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของแผน	งบประมาณ สสอ.

กลยุทธ์	แผนงาน	ตัวชี้วัด	ขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงาน				งบประมาณ
			ไตรมาสที่ 1/2567	ไตรมาสที่ 2/ 2567	ไตรมาสที่ 3/ 2567	ไตรมาสที่ 4/ 2567	
2.3 การพัฒนา เครือข่ายระบบ นิเวศนวัตกรรม เพื่อสนับสนุน การสร้าง ความเข้มแข็งให้ แก่ SMEs และ ชุมชน	2.3.1 การเพิ่มขีด ความสามารถในการ ดำเนินธุรกิจผ่าน เครือข่ายนิเวศ นวัตกรรม	จำนวนผู้ประกอบการที่ ได้รับการเพิ่มขีด ความสามารถในการ ดำเนินธุรกิจผ่าน เครือข่ายนิเวศนวัตกรรม (32 ราย)	ประชุมหารือเพื่อ นำเสนอและจัดทำ ข้อเสนอโครงการใน การดำเนินงาน ร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียสำรวจและ ประเมินความพร้อม ตลอดจนศักยภาพใน การดำเนินงาน ร่วมกันพร้อมทั้งออก แบบโครงการร่าง แผนงาน/กิจกรรมที่ จะดำเนินงาน โครงการ และ ประมาณการ ค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงานโครงการ	ดำเนินกิจกรรมตาม แผนงานและติดตาม ผลการปฏิบัติงาน	ส่งมอบและ ประเมินผล พร้อม จัดทำรายงาน	งบประมาณ โครงการวิจัยและ ถ่ายทอดเทคโนโลยี
	2.3.2 การสร้างความ ร่วมมือการดำเนินงาน ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียเพื่อสนับสนุนการ เติบโตของ SMEs และ ชุมชน	จำนวนความร่วมมือใน การดำเนินงานที่ สนับสนุนการเติบโตของ SMEs และชุมชน (12 ราย)					

บทที่ 6

แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

6.1 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้าง ความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567

6.1.1 กระบวนการถ่ายทอด

การจัดทำระบบถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการสร้าง
ความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติคือการจัดทำแนวทางการถ่ายทอด
ตัวชี้วัดและเป้าหมายจากแผนยุทธศาสตร์ระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานเป็นการพัฒนาระบบประเมินผล
สู่ระดับระดับสายงาน/ฝ่ายให้สอดคล้องกันอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบประเมินผลจากระดับบนลง
ระดับล่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง (Alignment) เป็นไปในทิศทางเดียวกันและช่วยมุ่งเน้น
ไปที่ประเด็นยุทธศาสตร์อื่นจะทำให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

โดยกระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการ
สร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปฏิบัติในสู่ระดับระดับสายงาน/ฝ่าย นั้น
เริ่มจากการยืนยันทิศทางของ วว. ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ที่สนับสนุน
วิสัยทัศน์ หลังจากนั้น จึงกำหนดเป้าประสงค์หรือความสำเร็จที่ วว. ต้องการจะบรรลุภายใต้มุมมอง 4 มิติ
ตามกรอบการประเมินผลแล้วจึงสร้างแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่าง
เป้าประสงค์ในแต่ละมิติและประเด็นยุทธศาสตร์ ตามระบบงาน (Work system) ทั้งระบบของ วว. และ
กระบวนการทำงาน (Work Process) ที่เรียกว่า SIPOC ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย

Supplier: ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ

Input: สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ

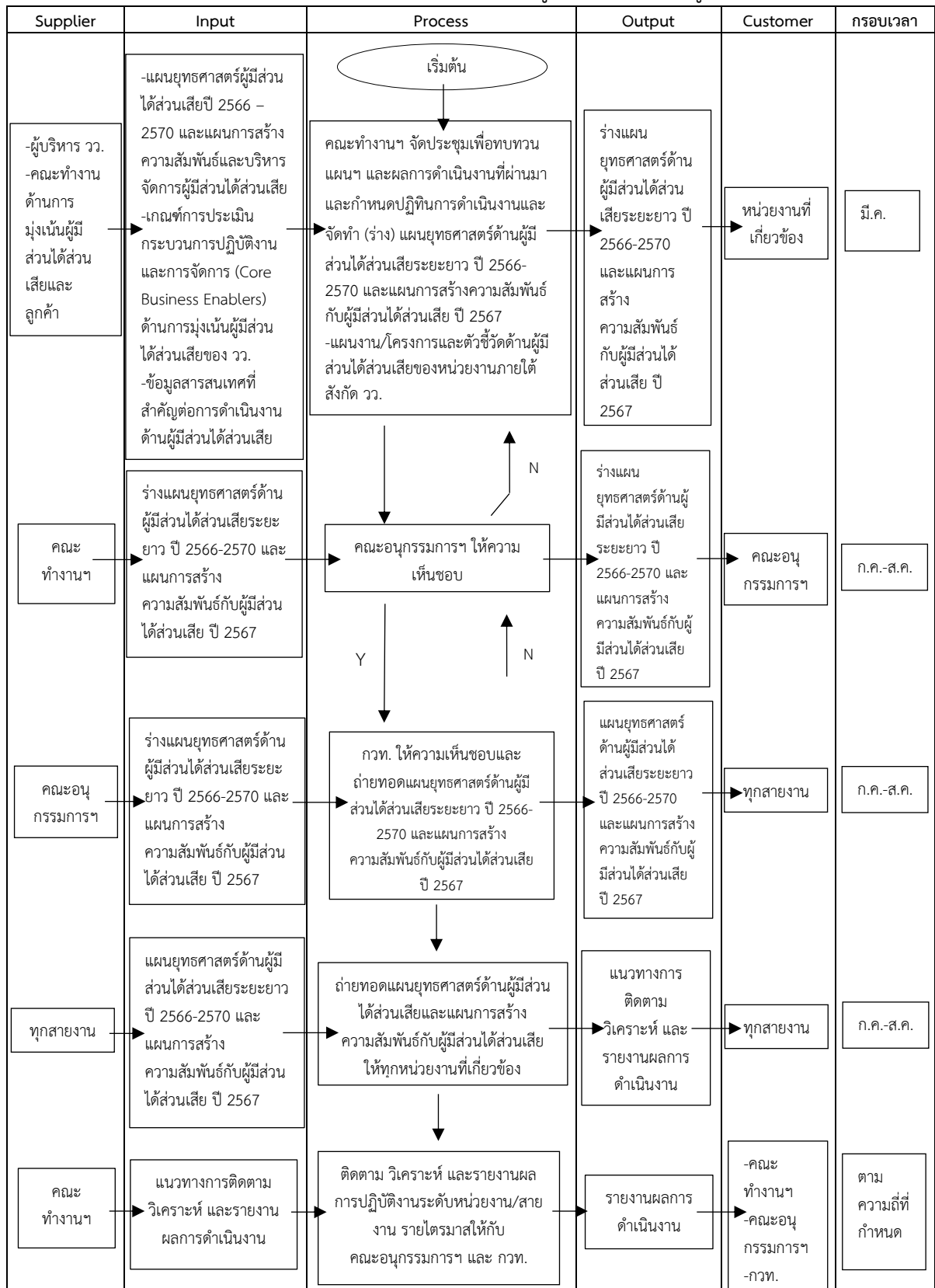
Process: กระบวนการอันประกอบไปด้วยหลาย ๆ ขั้นตอนเพื่อที่จะเปลี่ยนสิ่งของหรือ
ข้อมูลต้นทาง (Input) ให้กลายเป็นสิ่งของหรือข้อมูลที่ต้องการ (Output) ที่เป็นไปตามความต้องการของ
ผู้รับมอบ

Output: สิ่งของหรือข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับมอบ

Customer: ผู้รับมอบกำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูลทำให้สามารถนำ
ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

โดยผัง SIPOC กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570
และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ระดับระดับสายงาน/ฝ่าย
มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 6-1 พัง SIPOC กระบวนการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน/ฝ่าย



6.2 การถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567 ในระดับภายนอก

6.2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การดำเนินงานของ วว. มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร วว. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ประกอบด้วย 8 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสังคม สื่อมวลชน พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน คู่เทียบ/คู่แข่ง

โดยได้กำหนดกรอบขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานในการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ผ่านกระบวนการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนี้

(1) ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์ โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้การแปลงแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 ไปสู่การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

(2) กำหนดแนวทางกระบวนการในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมโดยระบุช่องทางการมีส่วนร่วมแนวทางปฏิบัติหรือกระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน ตามระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว.

(3) จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมถึงช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใสยิ่งขึ้น

(4) จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหลัก และยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

(5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมตามภารกิจ แผนการดำเนินงาน ผลการสำรวจข้อ (4) พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานภาพรวมเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ต่อไป

6.2.2 กระบวนการในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ วว.

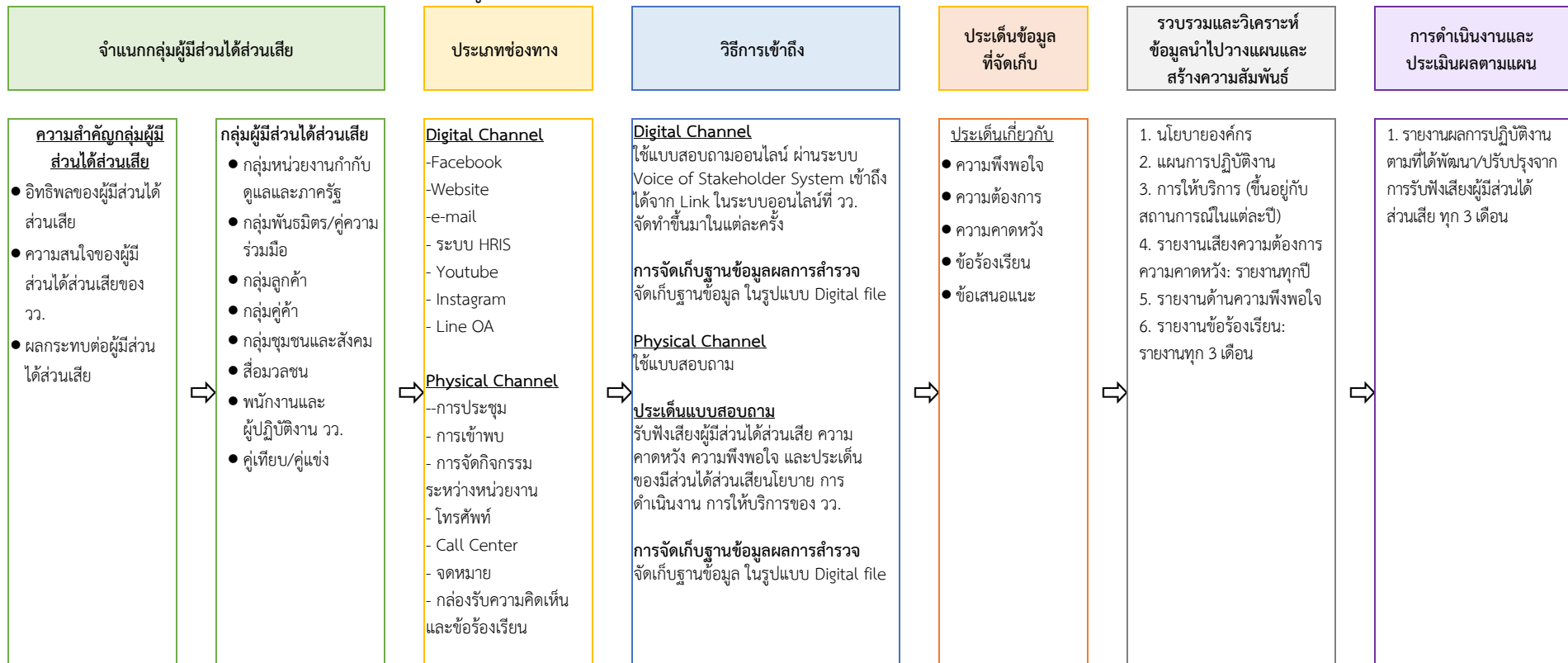
เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นธรรม สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกภาคส่วน วว. จึงได้จัดทำแนวทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของ วว. ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

และความเข้าใจที่ตรงกันอันจะนำไปสู่การดำเนินงานอย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างแท้จริง ตามภารกิจและความเหมาะสม ดังนี้

- (1) การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (2) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- (3) การมีส่วนร่วมในการให้เข้ามามีบทบาท
- (4) การมีส่วนร่วมโดยสร้างความร่วมมือ

โดยได้กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระบุช่องทางการมีส่วนร่วม แนวทางปฏิบัติหรือกระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน ตามระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches) ของ วว. ที่โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 6-2 ภาพรวมกระบวนการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.



ตารางที่ 6-3 รายละเอียดกระบวนการการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของ วว. จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ้างอิงตามผลการวิเคราะห์ระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Approaches)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวปฏิบัติของ วว.
หน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ	- ดำเนินงานบรรลุผลตามแผนภายในระยะเวลาและกรอบงบประมาณที่กำหนดไว้ และสามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้ในระดับสูง - เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการติดตาม/ตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม - ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการกฎระเบียบในการให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส - ดำเนินเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก - การประสานงาน และการตอบข้อซักถาม	- ประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล - รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่าง ๆ - เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยประเภท Fundamental Fund โดยเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ - จัดทำรายงานส่งหน่วยงานกำกับ พร้อมทั้งรับข้อเสนอแนะ - ร่วมแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและสร้างสัมพันธ์ที่ดี	- ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	- ศึกษาสร้างความเข้าใจในนโยบาย กฎหมายและระเบียบ - ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง - ยึดหลักการประเมินการดำเนินงานของ วว. ทั้งรูปแบบการประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ - นำข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับมาแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล - การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	- ทำความเข้าใจและให้ข้อมูลก่อนการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม - มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ - เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความ	- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะเพื่อพัฒนาความร่วมมือในการดำเนินงาน - ประชุม สัมมนาเพื่อสนับสนุนกิจกรรมร่วมกัน	- ตลอดทั้งปีตามกรอบเวลาของแต่ละหน่วยงาน	- ศึกษาสร้างความเข้าใจแนวทางและข้อตกลงการดำเนินงานร่วมกัน - ปฏิบัติตามข้อตกลงและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานร่วมกัน - มีระบบติดตามดูแลและแก้ปัญหาข้อร้องเรียน - พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการเพื่อสนับสนุนการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวปฏิบัติของ วว.
	เข้าใจตรงกัน - มีกิจกรรมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมเพียงพอ - ช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับข่าวสารจาก วว. มีความชัดเจน รวดเร็วและเพียงพอ	- การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ		ดำเนินงาน - แบ่งปันสารสนเทศ
ลูกค้า	- มีผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจและให้ข้อมูลที่ชัดเจนในการให้บริการ - ส่งมอบผลงานที่ตรงตามความต้องการ(สำเร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด) - พัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า - เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า มีมารยาท - สร้างและส่งมอบผลงานที่มีความน่าเชื่อถือ คุณภาพผลงานที่ได้รับเหมาะสมกับค่าธรรมเนียมบริการ	- การสำรวจความพึงพอใจและสำรวจภาพลักษณ์องค์กร - การพบปะกับลูกค้าในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ - การพบปะกับลูกค้าผ่านกิจกรรมต่าง ๆ - การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ	- รับฟังข้อเสนอแนะ สื่อสารออนไลน์และการพบปะลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ โดยดำเนินการตลอดทั้งปี - สำรวจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	- พัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ให้บริการด้วยความเต็มใจและเปิดโอกาสให้ลูกค้าประเมินการบริการของ วว. - ติดตามเพื่อดูแลหลังการให้บริการ - วว. เปิดแพลตฟอร์มบริการลูกค้าออนไลน์ “JUMP” เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้าของ วว. อย่างครบวงจร - จัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากร เพื่อสามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
คู่ค้า	- เปิดเผยข้อมูล ความต้องการในการจัดซื้อที่ครบถ้วนและชัดเจนและให้	-การจัดประชุม สัมมนาและจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์	- ดำเนินการจัดประชุม สัมมนา จัดกิจกรรม เพื่อสร้าง	- มีการออกระเบียบปฏิบัติ นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวปฏิบัติของ วว.
	สื่อสารแนวทางการดำเนินงานพัสดุ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง - ตรวจรับงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว , การเบิกจ่ายเงินที่ตรงเวลาและรวดเร็ว - นำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชีและการเงินเพิ่มขึ้น - เปิดเผยและให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของการยื่นข้อร้องเรียน คัดค้านการประกาศผล - มีช่องทางให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก)	- การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ - เปิดเผยข้อมูลออนไลน์	ความสัมพันธ์ตลอดทั้งปี - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและข้อร้องเรียน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลออนไลน์ตลอดทั้งปี	- ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง อย่างเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและปฏิบัติตามสัญญา - มีการปรับปรุงระเบียบ วว. ว่าด้วยการเงินและการบัญชี เพื่อความสะดวกในการประกอบธุรกรรมทางการเงิน อิเล็กทรอนิกส์
ชุมชนและสังคม	- สนับสนุนองค์ความรู้และจัดกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการของชุมชนเหมาะสมตามบริบทของพื้นที่ เพิ่มความสามารถในการยกระดับวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ - สนับสนุนโครงการช่วยเหลือและเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิต(อาชีพ)และรายได้	- รับฟังความคิดเห็นของชุมชนสำคัญ ชุมชนและสังคมผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ต่าง ๆ ที่ วว. ดำเนินการ - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ	รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้คนในสังคมทุกครั้งที่จัดกิจกรรมตลอดทั้งปี	- ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักบรรษัทภิบาลตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้าน CSR in process และด้าน CSR after process ใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวปฏิบัติของ วว.
	- ประชาสัมพันธ์ภารกิจสถานและกิจกรรมของสถานให้ประชาชนรับทราบเพิ่มขึ้น และมีช่องทางการติดต่อ สื่อสารระหว่าง วว. กับชุมชนที่ความหลากหลาย/เหมาะสม			
พนักงานและ ผู้ปฏิบัติงาน วว.	- การส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร - สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน - ระบบและช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ ที่เข้าถึงได้ง่าย อาทิ Social Media ต่างๆ	- รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนของพนักงานจากทุกช่องทาง - สำรวจความมุ่งมั่นและความผูกพันในการปฏิบัติงาน - ประเมินผลการปฏิบัติงาน - จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร - ประชุมและการจัดสัมมนาร่วมกับพนักงาน	- รับฟังข้อเสนอแนะตลอดทั้งปี - ตอบแบบสอบถามความมุ่งมั่นและความผูกพันในการปฏิบัติงาน - ประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 ครั้ง/ปี - จัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรพิจารณาตามความเหมาะสมและตำแหน่งงาน - จัดกิจกรรมไตรมาสละ 1 ครั้ง	- ปฏิบัติต่อพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม - สร้างบรรยากาศให้พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. มีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ - จัดกิจกรรมสร้างความผูกพันของพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. - ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมต่าง ๆ - จัดอบรมพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. และพัฒนาให้มีการเติบโตในสายอาชีพ - จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเอื้อต่อการทำงาน
สื่อมวลชน	- ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ น่าเชื่อถือ ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อใช้เผยแพร่ต่อสาธารณะเกิดประโยชน์ต่อสังคม - เข้าร่วมหรือจัดกิจกรรมกับกลุ่ม	- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม - สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน	- ดำเนินการจัดประชุม สัมมนา จัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ตลอดทั้งปี - รับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาและ	สื่อสารให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วผ่านสื่อทุกช่องทางทั้งสื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนและช่องทางอย่างเป็นทางการของ วว. รวมถึงพนักงานและผู้ปฏิบัติงานของ วว.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและกระบวนการที่ใช้	ความถี่	แนวปฏิบัติของ วว.
	สื่อมวลชนเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์	- สร้างการรับรู้บนช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ - แลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดสัมมนา - ให้สัมภาษณ์เชิงรุกและการสนทนาแบบกลุ่ม - จัดให้มีการเยี่ยมชมและลงพื้นที่ดำเนินงานของ วว. - การรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ กล่องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ อีเมล จดหมาย ฯลฯ	ข้อร้องเรียน รวมถึงเปิดเผยข้อมูลออนไลน์ตลอดทั้งปี	
คู่แข่ง/คู่เทียบ	- การดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยมีแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม	การศึกษาข้อมูลคู่แข่ง/คู่เทียบจากข้อมูลทุติยภูมิแหล่งต่างๆ ที่เปิดเผยข้อมูล เช่น รายงานประจำปี บทวิเคราะห์อุตสาหกรรมจากหน่วยงานกำกับ เป็นต้น	การทบทวนข้อมูลศักยภาพของคู่แข่ง/คู่เทียบและเปรียบเทียบกับ วว. รวมทั้งดำเนินการวิเคราะห์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	- ศึกษาข้อมูลสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่เทียบเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการ ประสิทธิภาพ สมรรถนะการทำงานให้มีศักยภาพหรือขีดความสามารถเทียบเคียงได้กับคู่แข่งในอุตสาหกรรม - ดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

6.3 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567

เพื่อให้การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปตามแนวทางของ วว. จึงได้มีการกำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น

(1) กลไกกำกับติดตามภายใน เป็นการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนของ วว. โดยพนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีหน้าที่ศึกษา ทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแล ควบคุมและแนะนำของผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานกำกับ ซึ่งเป็นไปตามวัฒนธรรมที่ดีของ วว.

(2) กลไกการกำกับติดตามภายนอก คือการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการกำกับติดตามการดำเนินงานของ วว. โดยสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือร้องเรียนกรณีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแนวทาง/แนวนโยบายของ วว. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ วว. กำหนด

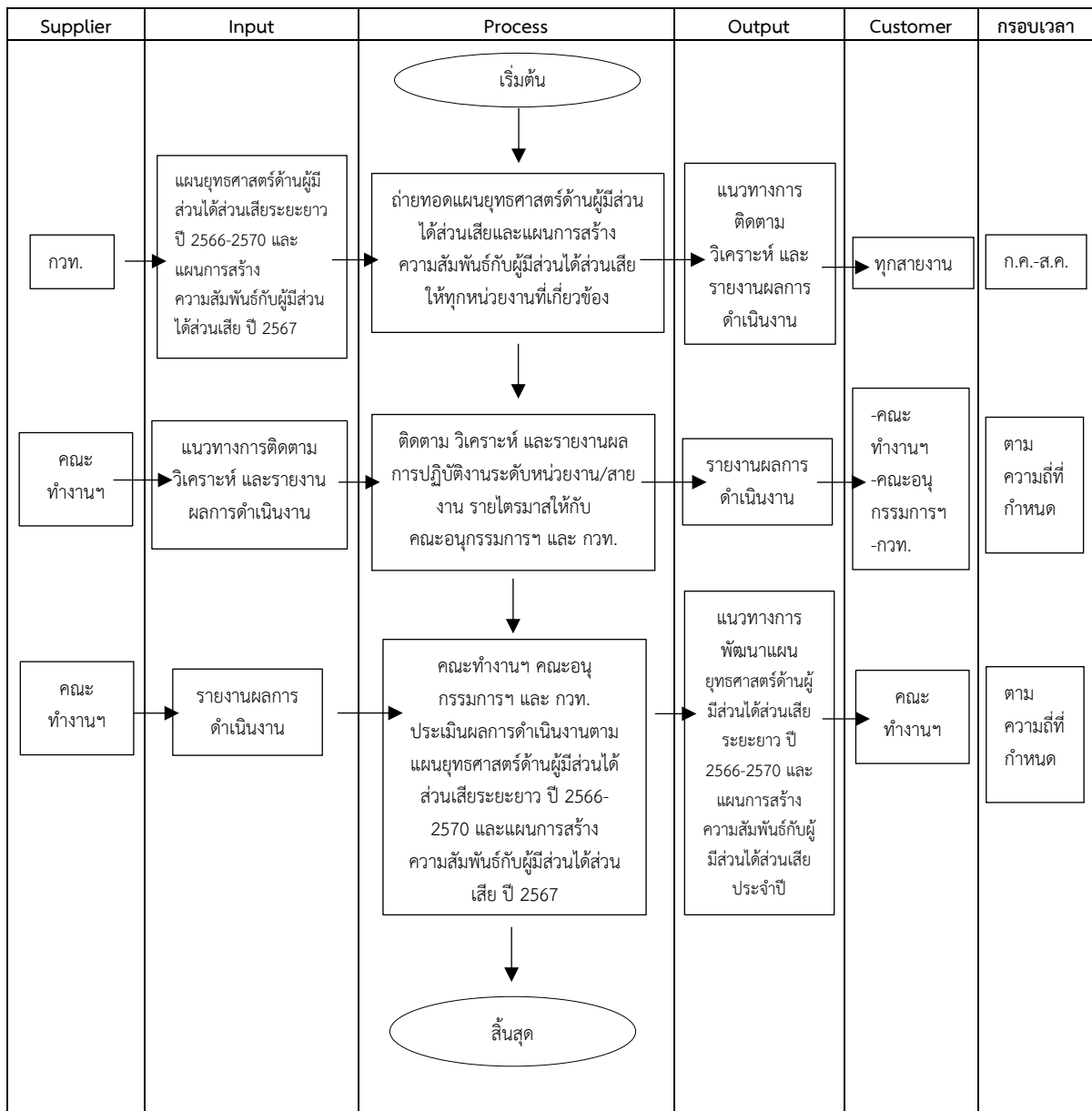
ทั้งนี้ วว. กำหนดกรอบการติดตามและการประเมินผล ดังนี้

รอบการติดตามผลการดำเนินงาน: ติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 3 เดือน

รอบการประเมินผลการดำเนินงาน: ประเมินผลการดำเนินงานในรอบ 12 เดือน ตามหลักเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบ State Enterprise Assessment Model (SE-AM)

ผู้รับผิดชอบ: คณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ตาราง 6-4 กระบวนการติดตามและประเมินผล



6.4 การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ได้นำกรอบและแนวทางการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ร่วมกับระบบมาตรฐาน ISO 31000: Risk Management มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยมีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม/ปัจจัยเสี่ยงหรือกระบวนการงานที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำการศึกษาข้อมูล ระดมความคิดเห็นร่วมกับผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งรายละเอียดการบริหารจัดการความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ได้ทำการแยกการวิเคราะห์ ออกเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความเสี่ยงขององค์กร ดังนี้

ตารางที่ 6-5 การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง						การบริหารจัดการความเสี่ยง					
	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	ผลกระทบ	โอกาส	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	จัดการความเสี่ยง				แนวทางการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
							หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ		
ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(S) การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล/ผู้บริหาร	ความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงานส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความน่าเชื่อถือภาพลักษณ์องค์กรที่ลดลง	4	3	12	สูง		✓			ปรับปรุงกระบวนการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพร้อมในหลายๆ ด้าน อันจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สยศ.
	(O) วว. ไม่สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างทันท่วงทีหรือตามที่ร้องขอ	ไม่เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงาน และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้	4	3	12	สูง		✓			ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน วว.	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
	(F) การรับมือโครงการล่าช้า	ส่งผลให้มีภาระค่าใช้จ่ายหรือมีต้นทุนในการบริหารจัดการเพิ่มสูงขึ้น	5	3	15	สูง		✓			จัดทำกระบวนการติดตามงานและดำเนินการตามแผนพร้อมทั้งรายงานผู้มี	ทุกหน่วยงานภายใต้สังกัด วว.

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง						การบริหารจัดการความเสี่ยง					
	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้น	ผลกระทบ	โอกาส	คะแนนความ เสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	จัดการความเสี่ยง				แนวทางการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
							หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ		
		ตลอดจนเพิ่มภาระ ในการดำเนินการ ทางด้านกฎหมาย และเอกสารต่าง ๆ									ส่วนเกี่ยวข้อง รับทราบความ คืบหน้าของการ ดำเนินงานตาม ระยะเวลาที่กำหนด	
	(O) การสื่อสารที่ ผิดพลาด	ทำให้เกิดความเข้าใจ ที่คลาดเคลื่อนส่งผล ต่อการตัดสินใจ ดำเนินการที่ ผิดพลาดตามไปด้วย	5	3	15	สูง		✓			จัดทำแผนงานการ สื่อสารที่รวดเร็ว กระชับ รัดกุม ให้ ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ และตรงกันทุก ช่องทาง กำหนด ผู้รับผิดชอบในการ สื่อสารหลักที่มีความ น่าเชื่อถือ	สสอ.

S = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk), F = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)

O = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางการปฏิบัติงาน (Operational Risk) และ C = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางด้านกฎหมายและข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk)

ตารางที่ 6-5 (ต่อ)

การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง						การบริหารจัดการความเสี่ยง					
	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	ผลกระทบ	โอกาส	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	จัดการความเสี่ยง				แนวทางการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
							หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ		
ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ วว.	(O) เกิดภัยคุกคามด้านไซเบอร์	เกิดผลกระทบความเสียหายต่อ วว. ในด้านความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร	3	3	9	ปานกลาง		✓			กำหนดวิธีการตรวจสอบและการแจ้งเตือนภัยคุกคาม, กำหนดวิธีการแก้ไขที่ได้รับแจ้งตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล	กพท.
	(F) การส่งมอบโครงการล่าช้า	เกิดค่าปรับหรือค่าเสียหาย ส่งผลให้มีภาระค่าใช้จ่ายหรือมีต้นทุนในการให้บริการเพิ่มสูงขึ้นนอกจากนี้ วว. อาจมีความเสี่ยงจากการถูกระงับหรือการบอกเลิกสัญญาได้	5	3	15	สูง		✓			จัดทำกระบวนการติดตามงานและดำเนินการตามแผนพร้อมทั้งรายงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด	ทุกหน่วย
	(C) ความไม่เข้าใจในกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ วว.	เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ	3	4	12	สูง		✓			เผยแพร่กฎหมาย ข้อบังคับระเบียบที่สำคัญ พร้อมทั้งจัดทำ/ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและอบรม/สัมมนาให้ความรู้	ทุกหน่วย

S = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk), F = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)

O = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางการปฏิบัติงาน (Operational Risk) และ C = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางกฎหมายและข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk)

ตารางที่ 6-5 (ต่อ)

การประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง						การบริหารจัดการความเสี่ยง					
	ปัจจัยเสี่ยง	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	ผลกระทบ	โอกาส	คะแนนความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยง	จัดการความเสี่ยง				แนวทางการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
							หลีกเลี่ยง	ถ่ายโอน	ควบคุม	ยอมรับ		
ความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ วว.	(S) การเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐบาล/ผู้บริหาร	ความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงานส่งผลให้เกิดความล่าช้าและความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์องค์กรที่ลดลง	4	3	12	สูง		✓			ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน อันจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสม เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สยศ.
	(F) การเปลี่ยนแปลงของ การจัดสรรงบประมาณ	งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน	5	4	20	สูงมาก	✓				หาแหล่งทุนและแหล่งรายได้อื่นเพิ่มเติม	ทุกหน่วย
	(O) อัตราการลาออก	การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ	3	3	9	ปานกลาง			✓		การวางแผนอัตรากำลังและการเติบโตในสายงาน	กบค.

S = ผลกระทบที่เกิดจาก ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk), F = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)

O = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) และ C = ผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงทางด้านกฎหมายและข้อกำหนดผูกพันองค์กร (Compliance Risk)

6.5 แนวทางการเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2567

ในโอกาสการปรับปรุงการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566 – 2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ระดับหน่วยงานจะเป็นมาตรฐานมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยการสร้างระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน เพื่อผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบมีการเชื่อมโยงเป้าหมายระดับองค์กร ระดับสำนัก/สายงาน/ฝ่าย จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมกับพัฒนาพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว. อย่างเหมาะสมและมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แล้วนำผลที่ได้จากการประเมินไปพิจารณาตามระบบประเมินบุคลากรโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

- (1) การวางแผน
 - สร้างความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร
 - ร่วมกำหนดค่าตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่เหมาะสมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
- (2) การติดตาม
 - ติดตามความก้าวหน้าตามแผนงาน เพื่อประเมินความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด
 - การตรวจสอบข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน
- (3) การพัฒนา
 - ให้ความช่วยเหลือในการพัฒนางานพร้อมทั้งพัฒนาพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว.
 - สร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (4) การประเมิน
 - ประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดร่วมกัน
 - การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- (5) การสร้างแรงจูงใจ
 - ให้รางวัลแก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจแก่เพื่อนร่วมงานในพัฒนาการปฏิบัติงาน

จากขั้นตอนข้างต้นจะทำให้การดำเนินการการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566-2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ระดับสำนัก/สายงาน/ฝ่าย มีเป้าหมายที่เป็นมาตรฐานและยังเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการกำกับติดตามเพื่อให้หน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและคุ้มค่า พร้อมทั้งนำผลการประเมินการดำเนินงานไปใช้เป็นแนวทางการเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2566-2570 และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว.

1. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ
<https://forms.gle/aKxMTbpURfrUUnwTA>
2. แบบสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ
<https://forms.gle/CuNhVtBKSPFZH67v9>

ภาคผนวก ข
ฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)



<https://lookerstudio.google.com/s/iQBKBqVIAzg>