



แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
(Customer Management Strategic Plan)
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
ปี พ.ศ. 2564 - 2567
(ปรับปรุง ปี พ.ศ. 2565)



องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
National Science Museum Thailand
Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation

แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
(Customer Management Strategic Plan)
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
ปี พ.ศ. 2564 – 2567

คำนำ

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) โดยคณะกรรมการมุงเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุงเน้นลูกค้าและตลาด องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารด้านการมุงเน้นลูกค้าและตลาด โดยคำนึงถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อลูกค้า เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรม รวมถึงการบริหารงานตามแผนวิสาหกิจขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ เกิดเครือข่ายความร่วมมือ และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร **การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุงเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2564 - 2567** มีความสอดคล้องและต่อเนื่องกับแผนวิสาหกิจของ อพวช. ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560 – 2564 และฉบับที่ 6 พ.ศ. 2565 - 2569 รวมทั้งแผนแม่บทด้านการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของ อพวช. ซึ่งการดำเนินการจัดทำแผนฯ ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ คณะกรรมการ อพวช. คณะกรรมการบริหาร อพวช. และผู้แทนจากทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมระดมความคิดเห็น รวมทั้งจากผลสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า/ผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ทำให้การแผนยุทธศาสตร์การมุงเน้นลูกค้าและตลาดสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) โดยคณะกรรมการมุงเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุงเน้นลูกค้าและตลาด องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) ปี พ.ศ. 2564 - 2567** ฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินการขับเคลื่อนการมุงเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

คณะกรรมการมุงเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.)

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	หน้าที่ 1
บทที่ 2 ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพขององค์กรภาพรวม	หน้าที่ 9
บทที่ 3 การดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในปีที่ผ่านมา	หน้าที่ 40
บทที่ 4 การดำเนินการในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2564 - 2567	หน้าที่ 47
บทที่ 5 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2564 - 2567	หน้าที่ 66
บทที่ 6 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดสู่การปฏิบัติ	หน้าที่ 74

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 : คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 2 / 2564 ลงวันที่ 8 มกราคม 2564
เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- ภาคผนวก 2 : นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ภาคผนวก 3 : นโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้าองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
- ภาคผนวก 4 : ผลการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรโดยรวม

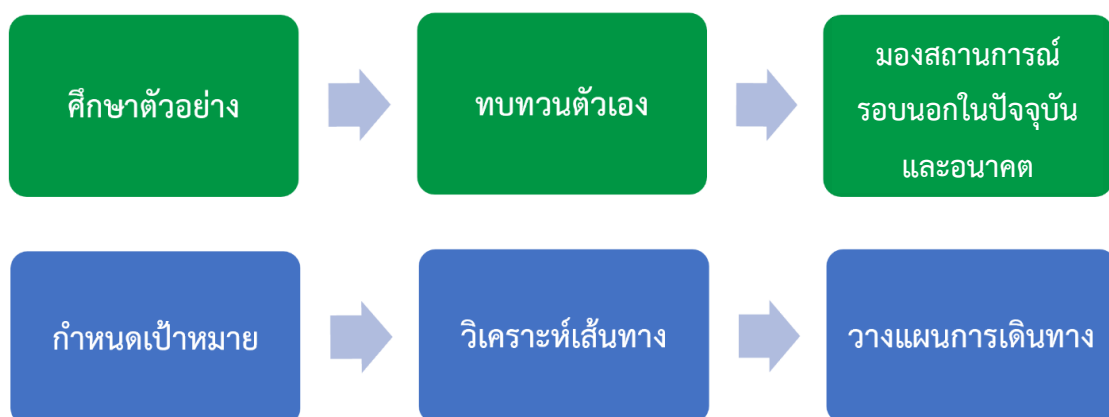
บทที่ 1

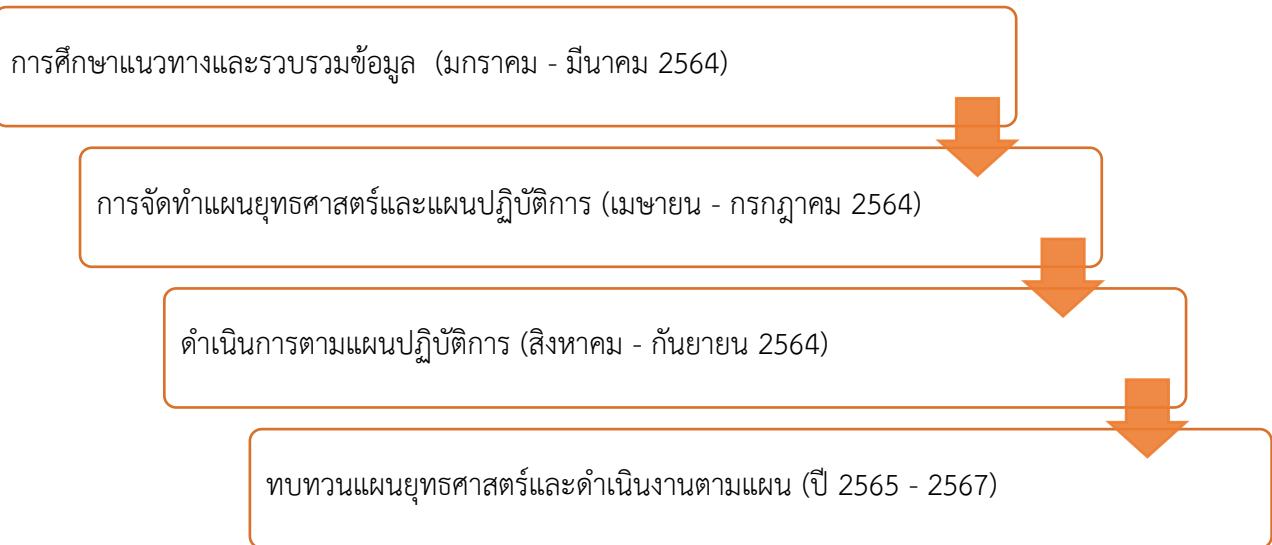
บทนำ

➤ ความเป็นมา

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีภารกิจด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรมให้กับเยาวชนและสังคมไทย ด้วยการจัดการให้มีแหล่งเรียนรู้ประเภทแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัย ได้แก่ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า ศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต และจัดตั้งวิทยาศาสตร์ อพวช. รวมทั้งกิจกรรมเสริมศึกษาที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ อพวช. สู่ชุมชนทั่วประเทศ โดยภารกิจดังกล่าวจะทำให้เยาวชนและสังคมไทยเกิดจิตใจใฝ่รู้อยากเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยความเพลิดเพลิน ได้สัมผัสประสบการณ์จริง กระตุ้นการใช้เหตุและผล สร้างกระบวนการคิดเกิดความคิดสร้างสรรค์มีจินตนาการที่หาไม่ได้จากการเรียนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว

เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจของประเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดระบบการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการตลาด และการให้บริการ สำนักคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมิน Core Business Enabler ด้านการมุ่งเน้นการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM) สำหรับรัฐวิสาหกิจขึ้น เพื่อให้การบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อพวช. จึงได้มีการแต่งตั้ง คณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมีบทบาทในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้ รวมถึง การสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยการกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนให้บรรลุผลตามที่วางไว้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการในการจัดทำแผนดังนี้



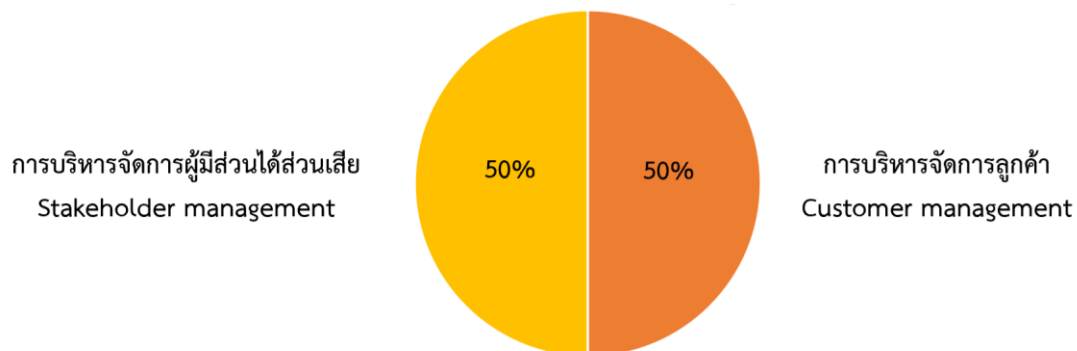


ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อพวช. ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยนำสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 ปี 2560 - 2564 และแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ ปี 2565 - 2569 มาประกอบการจัดทำ ซึ่งขั้นตอนสำคัญของการดำเนินงานที่ผ่านมามีการเตรียมการในประเด็นหลักต่อไปนี้

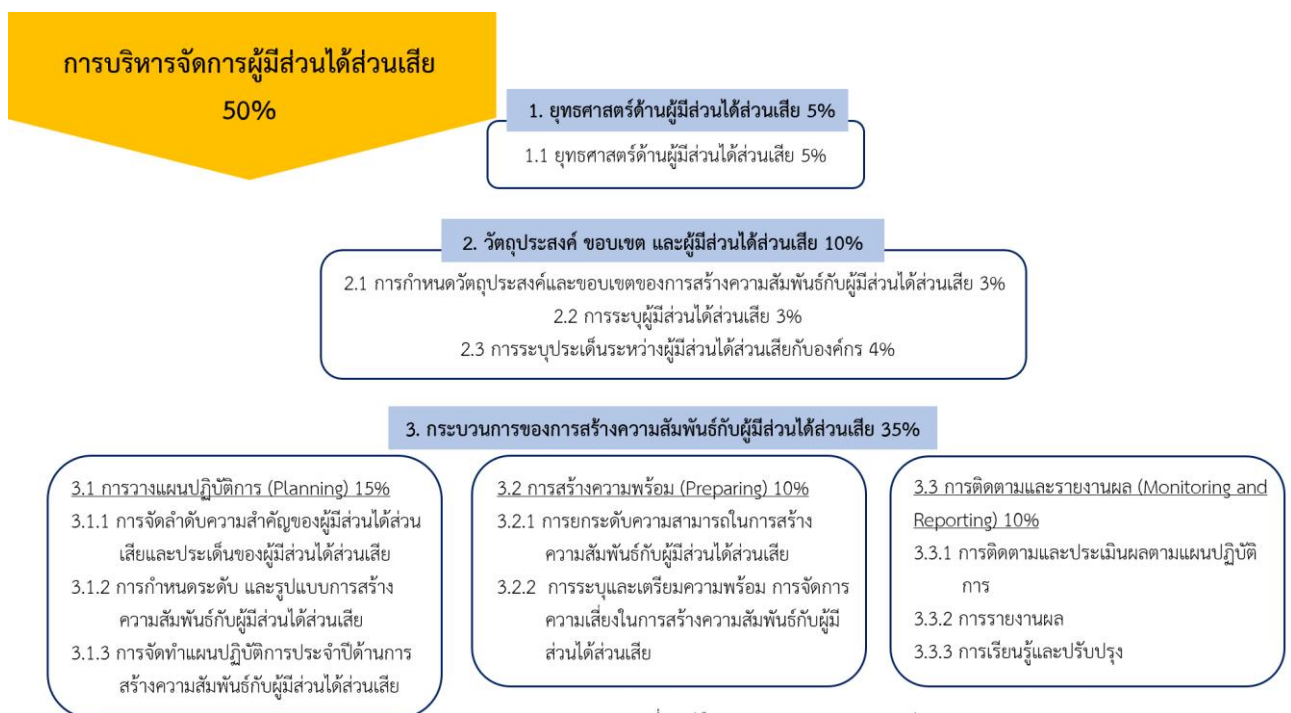
1. การแต่งตั้งและมอบหมายคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ขึ้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2564 ในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช.
2. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2564 - 2567
3. การจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนัก/ศูนย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2567
4. การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์สถานที่ และอื่น ๆ
5. การสร้างความตระหนักและสื่อสารแผนและนโยบายการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้กับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การจัดเตรียม คณะทำงาน	จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2564 - 2567	จัดทำแผน ปฏิบัติการ ปี 2564
	การทำ Gap Analysis	
การสร้างวิสัยทัศน์กับ ผู้บริหารและบุคลากร	การสร้างความตระหนัก	การส่งเสริมบุคลากรให้ เข้าใจด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
การจัดการด้านระบบ สารสนเทศ	การรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การจัดการด้าน งบประมาณ

การจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ได้คำนึงถึงหลักเกณฑ์ของ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยดำเนินงานโดยตอบสนองต่อหลักการสำคัญ ดังนี้

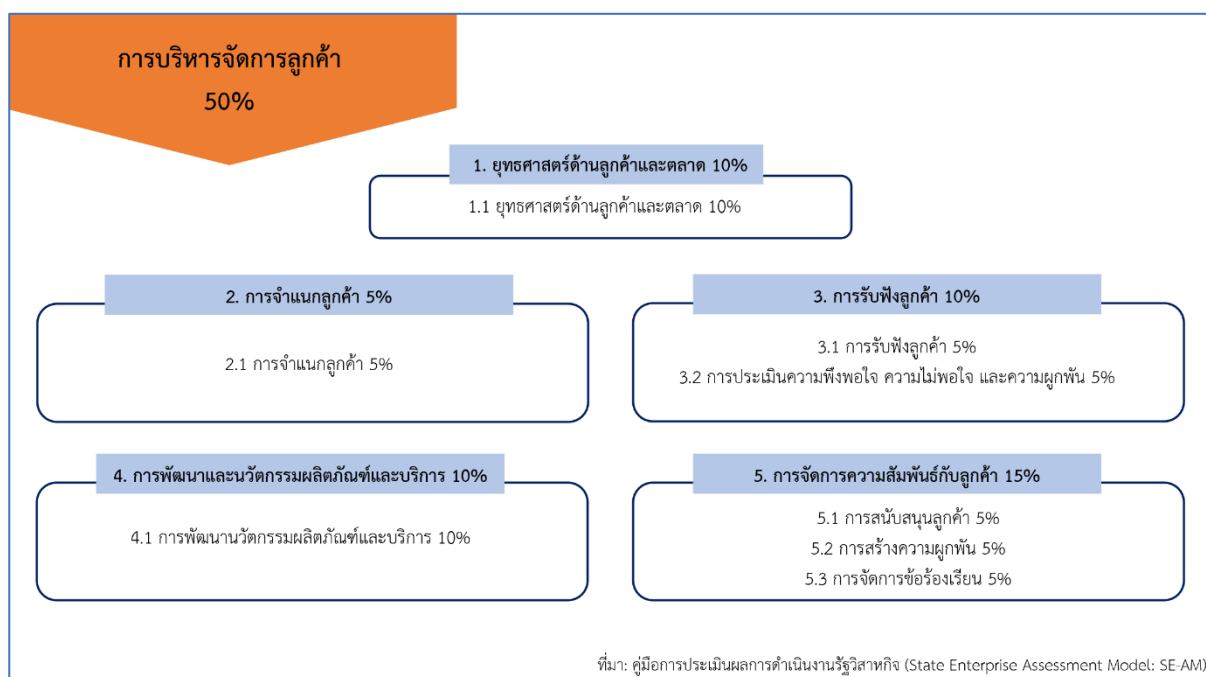


โดยหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย



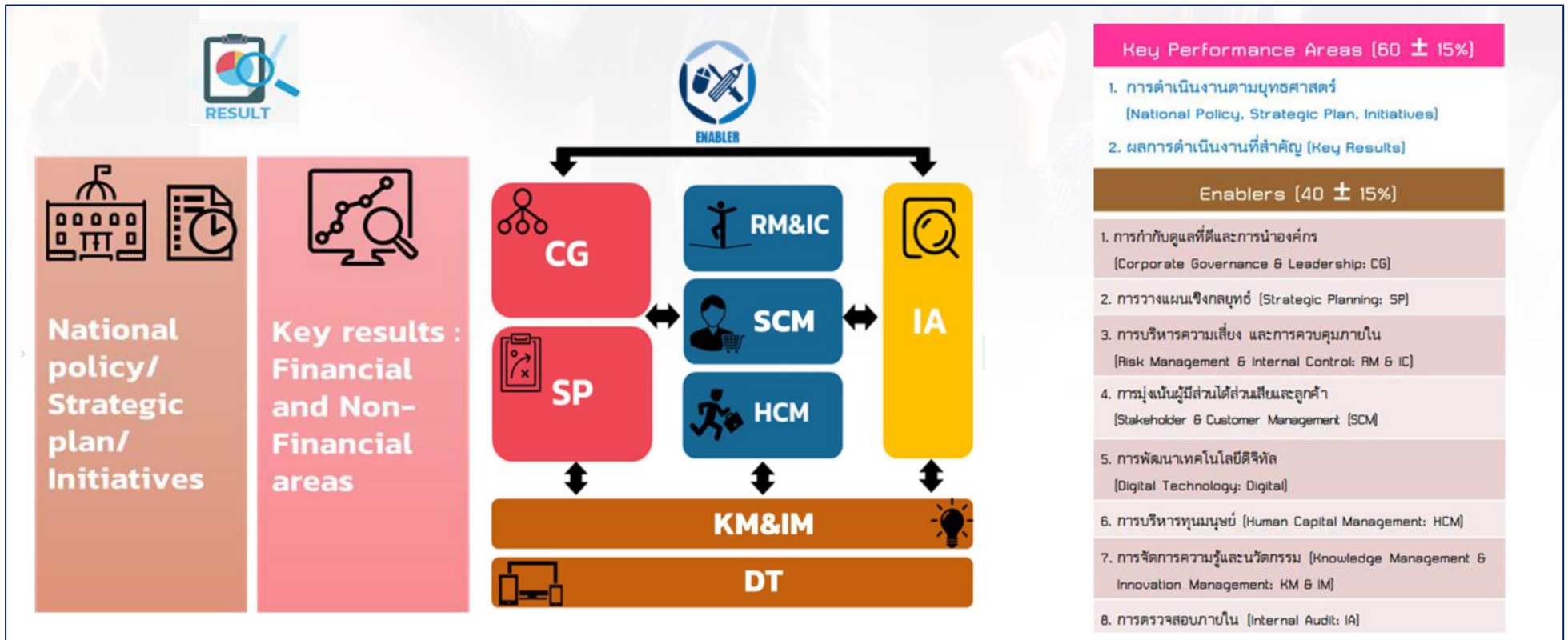
ที่มา: คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

โดย หลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านการบริหารจัดการลูกค้า ประกอบด้วย

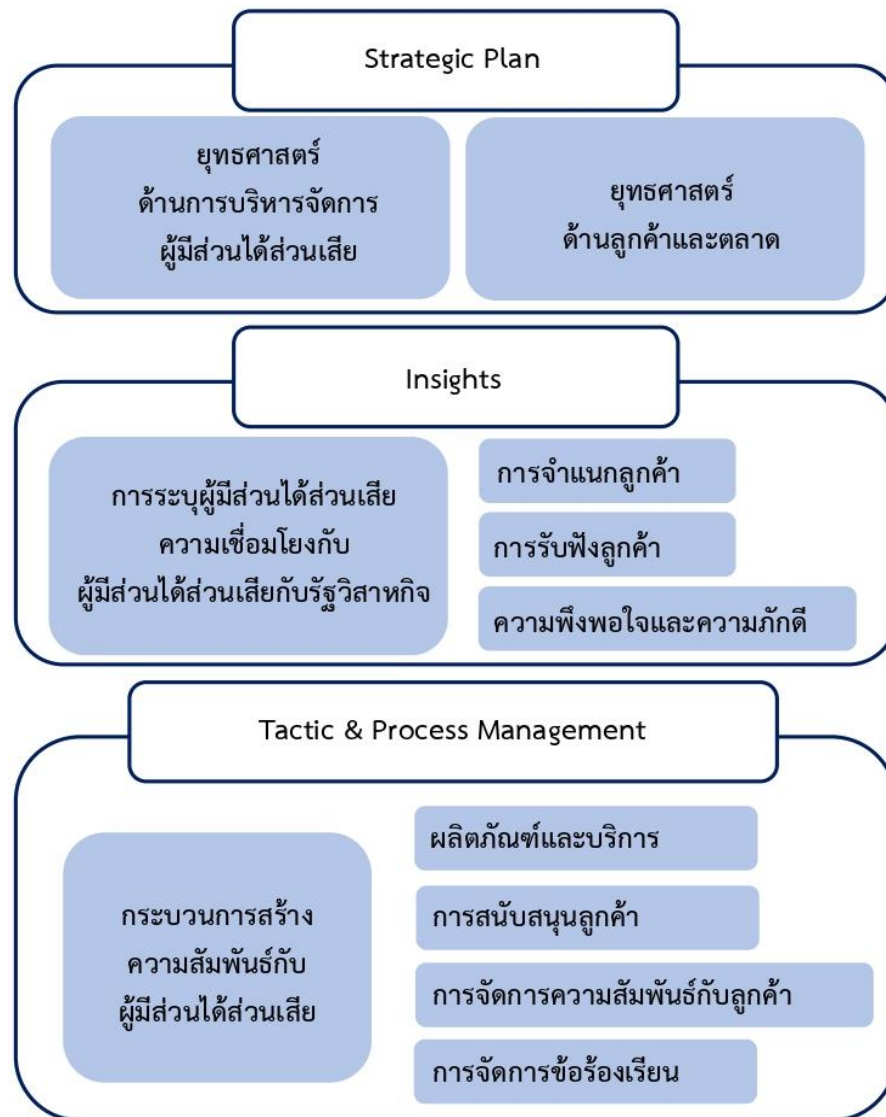


การจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ยังได้บูรณาการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ร่วมกับเกณฑ์กระบวนการด้านอื่น เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการปฏิบัติงาน และให้ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บูรณาการร่วมกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (SP) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ จัดทำและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์และติดตามผลและปรับเปลี่ยนแผนงาน
2. การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรัฐวิสาหกิจ บูรณาการร่วมกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (DT) เพื่อทำ Government Integration และ Data government & Big data management การกำหนดบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG) และการจัดการความรู้ (KM) เพื่อนำข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาจัดทำกระบวนการจัดการความรู้
3. กระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บูรณาการร่วมกับการบริหารความเสี่ยง (RM) การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (DT) การตรวจสอบภายใน (IA) การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG) เพื่อเปิดเผยความโปร่งใสในการทำงาน การบริหารทุนมนุษย์ (HCM) การจัดการความรู้ (KM) ด้านกระบวนการจัดการความรู้ และกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการนวัตกรรม (IM) เพื่อทำ Management based innovation และ Innovation Results



ที่มา: คู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)



- SP**
- การกำหนดยุทธศาสตร์
 - การจัดทำและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ
 - การติดตามผลและปรับเปลี่ยนแผนงาน

- DT**
- Government Integration
 - Data government & Big Data Mgt.

- CG**
- บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- KM**
- กระบวนการจัดการความรู้

- R**
- การบริหารความเสี่ยง

- KM**
- กระบวนการจัดการความรู้
 - กระบวนการปฏิบัติงาน

- HR**
- การพัฒนาทุนมนุษย์

- CG**
- Disclosure & Transparent

- IA**
- การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

- DT**
- Digital Transformation

- IM**
- Customer centric innovation
 - Knowledge based innovation
 - Innovation Results

ที่มา: คู่มือการชี้แจงผลประโยชน์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

➤ **วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผน**

1. เพื่อให้ อพวช. เป็นองค์กรที่มีระบบบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและประเทศ
2. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ
3. เพื่อให้ อพวช. เป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับในการบริหารงานที่ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

➤ **เป้าหมายของการจัดทำแผน**

1. อพวช. มีแนวปฏิบัติและระบบการทำงานในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานได้
2. บุคลากร อพวช. มีความตระหนักและให้ความสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการทำงาน
3. ผู้รับบริการ ลูกค้า ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้การยอมรับ เกิดความเชื่อมั่น และมีความสัมพันธ์ยั่งยืนในการดำเนินงานกับ อพวช.

➤ **ขั้นตอนการจัดทำแผน**

ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูล สภาพปัญหา ความต้องการขององค์กร และสภาพแวดล้อม รวมถึงนโยบายที่จะดำเนินการ โดยมีแหล่งและวิธีการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

- การระดมสมองของบุคลากรในหน่วยงาน
- การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจและการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจสายงานต่าง ๆ ใน อพวช.
- การประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน
- แผนวิสาหกิจของ อพวช.
- แผนแม่บทการสร้างความตระหนักของ อพวช.
- หลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์นโยบาย เป้าประสงค์ สภาพแวดล้อม สภาพปัญหา
- กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์
- กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน การกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย
- การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน กิจกรรม โครงการ
- การจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานประจำปี

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยมีเค้าโครงประกอบด้วย

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรภาพรวม
- บทที่ 3 แผนการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา
- บทที่ 4 การดำเนินการในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2564 - 2567
- บทที่ 5 การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.
- บทที่ 6 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2564 - 2567
- บทที่ 7 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 4 การอนุมัติแผนยุทธศาสตร์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เสนอคณะทำงานและคณะกรรมการบริหาร อพวช. ให้ความเห็น
- เสนอคณะกรรมการ อพวช. ให้ความเห็นชอบและอนุมัติแผนฯ
- แจ้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ
- นำแผนฯ ไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 5 รายละเอียดแผน

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินและติดตามผล

บทที่ 2

ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรภาพรวม

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีภารกิจหลักในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรมให้กับเยาวชนและประชาชนในสังคมไทย ผ่านการจัดแสดงนิทรรศการและกิจกรรม ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ อพวช. การส่งเสริม และแสดงกิจกรรมหรือผลงานสิ่งประดิษฐ์เพื่อให้ความรู้และความบันเทิงแก่สังคม การรวบรวมวัตถุตัวอย่าง การบันทึกหลักฐานและสงวนรักษาผลงานการวิจัยและความก้าวหน้าทางวิชาการและนิทรรศการ การเป็นศูนย์รวมทางด้านข้อมูลและวิชาการเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและเทคโนโลยี และการสร้างร่วมมือกับองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมหรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

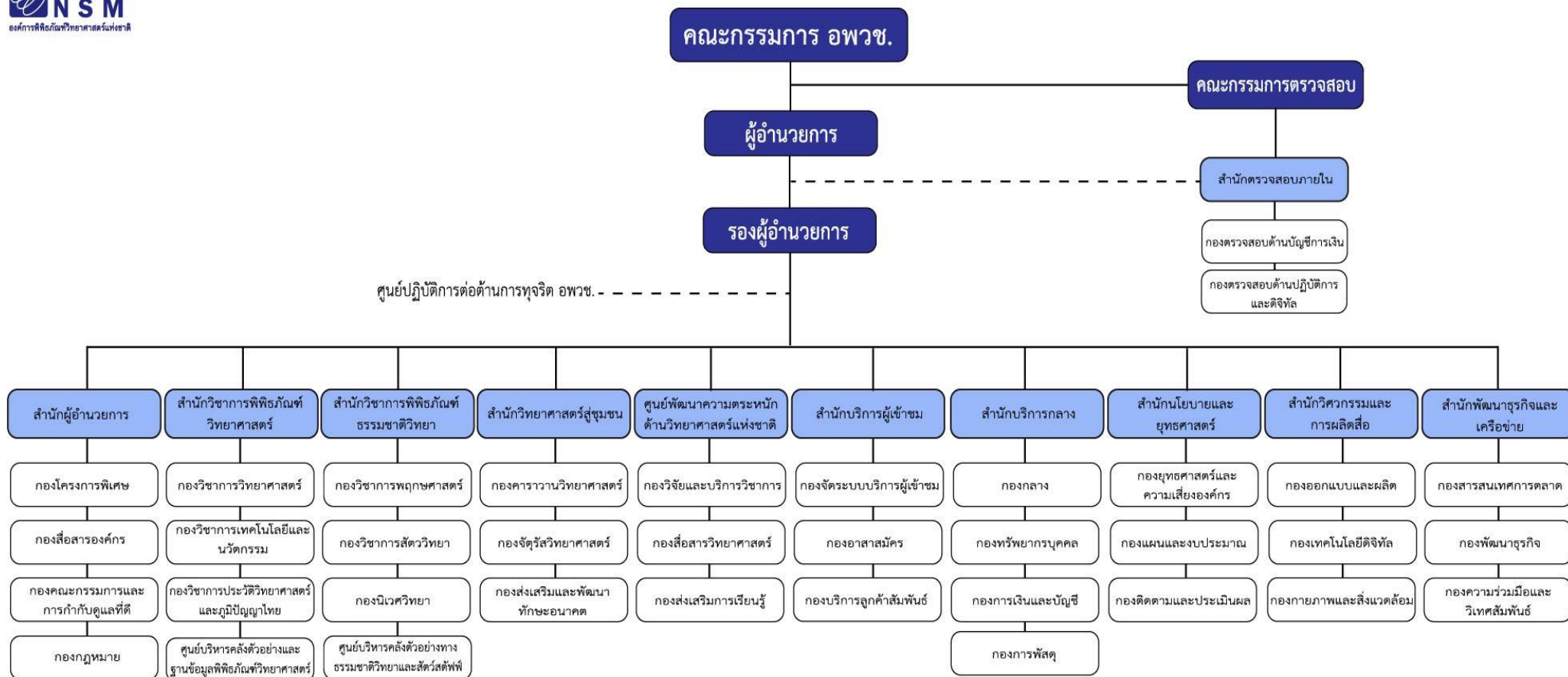
ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดประจำปี พ.ศ. 2564 - 2567 ฉบับนี้ ได้มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรซึ่งเพิ่งมีการปรับเปลี่ยนในเดือนตุลาคม 2563 แผนวิสาหกิจองค์กรซึ่งประกอบด้วยแผนฉบับ 5 (ปี พ.ศ. 2560 - 2564) ที่อยู่ในระยะสิ้นสุดของแผน และแผนวิสาหกิจองค์กร ฉบับ 6 (ปี พ.ศ. 2565 - 2569) ซึ่งได้ดำเนินการเป็นฉบับร่างแล้วและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร อพวช. ให้ใช้อ้างอิงในการจัดทำแผนฉบับต่าง ๆ ตามเกณฑ์ประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) รวมทั้งแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2563 - 2565 ซึ่งเป็นแกนหลักในการพัฒนางานตามพันธกิจของ อพวช. มาเพื่อประกอบการจัดทำแผน โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังนี้

➤ โครงสร้างองค์กร ของ องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.)

ปัจจุบัน อพวช. มีการบริหารจัดการภายใต้การจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรซึ่งมีการปรับเปลี่ยนและได้รับอนุมัติให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับการขยายปริมาณงาน และให้เกิดความชัดเจนในแง่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละด้าน อย่างไรก็ตามก็ยังบริหารจัดการในรูปแบบของ matrix คือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีบทบาทแตกต่างกัน โครงสร้างการทำงานของ อพวช. ในปัจจุบันประกอบด้วย 11 สำนัก โดยมีผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ อพวช. กำกับดูแล ดังนี้

1. สำนักวิชาการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาองค์ความรู้และสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม
2. สำนักวิชาการพิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ พัฒนาองค์ความรู้และสื่อสารด้านธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ

3. **สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน** รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และขยายบริการกิจกรรมการเรียนรู้ ของ องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค (Outreach) และนอกพื้นที่องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
4. **ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิจัย พัฒนาองค์ความรู้ด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ พัฒนาหลักสูตรและดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ ให้เกิดการสร้าง ความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แก่สังคมไทย
5. **สำนักบริการผู้เข้าชม** รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาและบริหารระบบการบริการผู้เข้าชม เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
6. **สำนักตรวจสอบภายใน** รับผิดชอบในการสร้างความเชื่อมั่น (Assurance service) และการให้คำปรึกษา (Consulting service) แก่ผู้บริหารและหน่วยงานอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ระบบบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
7. **สำนักผู้อำนวยการ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์การพิพิธภัณฑสถาน วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ในการกำกับดูแลงานโครงการพิเศษ การสื่อสารองค์กรทั้งภายในและภายนอก ให้ สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร การจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
8. **สำนักบริการกลาง** รับผิดชอบสนับสนุนภารกิจภายในองค์กร ด้านการบริหารงานสารบรรณ ควบคุม ดูแล การจัดส่งหนังสือเข้า-ออกให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ด้านทรัพยากรบุคคลทั้งการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
9. **สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์** รับผิดชอบการจัดทำนโยบายและแผน การจัดทำยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจ แผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามและประเมินผล การรายงานผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
10. **สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ** รับผิดชอบสนับสนุนการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การพิพิธภัณฑสถาน วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ด้านการออกแบบ และผลิตนิทรรศการ สื่อ และอุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโสตทัศนูปกรณ์ และการจัดการห้องสตูดิโอ การดูแล และซ่อมบำรุงนิทรรศการ อาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์
11. **สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย** รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการวางแผน วิจัย และพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อ กำหนดนโยบายด้านการตลาด การพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ และการระดมทุน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสร้าง ความร่วมมือและเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ



การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดประจำปี พ.ศ.2564 – 2567 ยังได้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 – 2564) สาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565 – 2569) และ แผนแม่บทการสร้าง ความตระหนักด้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563 - 2565 ประกอบด้วย

- **แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564) มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังนี้**

วิสัยทัศน์ อพวช. ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)

“เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตชั้นนำในอาเซียน ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม”

พันธกิจ อพวช. ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)

“ส่งเสริมการเรียนรู้ สร้างแรงบันดาลใจ เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม” ด้วยการ

- พัฒนาและให้บริการนิทรรศการ และกิจกรรมการเรียนรู้ ผ่านพิพิธภัณฑ์ แหล่งเรียนรู้และช่องทางการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ
- ศึกษาวิจัยและรวบรวมวัสดุตัวอย่างด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และธรรมชาติวิทยา
- วิจัย พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์
- พัฒนารัฐกิจและระบบการบริหารจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ค่านิยม อพวช. (Core Values) ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)

หลักการนำทางในการปฏิบัติงานที่เป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังต่อไปนี้

National Science Museum: NSM

N = Nature and Science Appreciation (ความชื่นชมในธรรมชาติและวิทยาศาสตร์)

S = Service Mindedness (จิตใจรักบริการ)

M = Managerial Professionalism (การจัดการอย่างมืออาชีพ)

แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)



ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายบริการการเรียนรู้สู่ทุกช่วงวัยและทุกพื้นที่

- กลยุทธ์ที่ 1 สานพลังความร่วมมือ กับสถาบันการศึกษา สื่อมวลชน ชุมชน และประชาคมวิทยาศาสตร์
- กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล
- กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และอาชีพวิทยาศาสตร์ตามเป้าหมายการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของประเทศ
- กลยุทธ์ที่ 4 เร่งขับเคลื่อนโครงการพิพิธภัณฑสถานขนาดใหญ่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างสรรค์องค์ความรู้และพัฒนานวัตกรรมการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์

- กลยุทธ์ที่ 1 วิจัยและพัฒนานวัตกรรม สื่อสารทางวิทยาศาสตร์ เพื่อสร้างองค์ความรู้เชื่อมโยงกับโลกอาชีพในอนาคต และเตรียมสังคมให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรองรับกับกลุ่มเป้าหมายทุกช่วงวัย
- กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมและพัฒนานักสื่อสารทางวิทยาศาสตร์รุ่นใหม่เพื่อรองรับความต้องการของประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างโอกาสทางธุรกิจ

- กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีบทบาทในการพัฒนาและสนับสนุนนิทรรศการโลกอาชีพในอนาคตแบบครบวงจร
- กลยุทธ์ที่ 2 จัดทำแผนการตลาดและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ควบคู่กับการทบทวนอัตลักษณ์ของ อพวช. ให้ชัดเจน
- กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาธุรกิจใหม่จากการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

- กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงโครงสร้าง พัฒนากลไกการบริหารงานและการกำกับที่ดีภายในองค์กร
- กลยุทธ์ที่ 2 แสวงหาความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นจากหน่วยงานภาครัฐ

การวิเคราะห์สถานภาพ (SWOT Analysis) ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2560 - 2564)

ผลการวิเคราะห์ประเมินสภาพแวดล้อมและปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร พบปัจจัยที่เป็นทั้งจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ปัจจัยที่เป็นโอกาส (Opportunities) และข้อจำกัด (Threats) ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นนำของภูมิภาคได้รับการยอมรับจากสังคมไทย 2. อพวช. มีความคล่องตัวของการบริหารจัดการองค์กร 3. มีระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน 4. อพวช. มุ่งเน้นการวิจัยด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ 5. มีบุคลากรที่มีความมุ่งมั่น มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีความคล่องตัวในการบริหารงานบุคลากร 6. เป็นองค์กรที่มีความโดดเด่นในการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ 7. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง	1. บุคลากรมีช่วงห่างและจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว 2. ยังไม่สามารถขยายและรองรับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอื่น ๆ 3. ขาดแผนการบริหารจัดการพื้นที่ และโครงสร้างพื้นฐาน 4. การบริการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ยังไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมเท่าที่ควร 5. ขาดการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
1. นโยบายของประเทศเปิดโอกาสและสอดคล้องภารกิจของ อพวช. ส่งผลได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล 2. สังคมไทยให้ความสนใจมาเรียนรู้แหล่งเรียนรู้มากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสด้านผู้ใช้บริการมากขึ้น 3. คนไทยยังได้รับบริการด้านการศึกษาที่มีความเหลื่อมล้ำ ทำให้ อพวช. มีโอกาส ด้านการรวมนักวิทยาศาสตร์มากขึ้น 4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว ทำให้ อพวช. สามารถนำเสนอการเรียนรู้ที่ทันสมัย และหลากหลายกลุ่มที่ดีขึ้น 5. กิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานเปิดโอกาสให้อพวช. ขยายตลาดให้มากขึ้น 6. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ส่งผลให้อพวช. ได้รับความสนใจจากสังคม	1. สังคมไทยยังให้ความสนใจทางด้านวิทยาศาสตร์น้อยส่งผลให้แหล่งเรียนรู้และกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ยังไม่ได้รับความสนใจมากพอ 2. ขาดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะจากกรุงเทพฯ เข้าถึง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี 3. มีแหล่งเรียนรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีทางเลือกที่จะไม่มาใช้บริการ อพวช. มากขึ้น 4. กฎหมายของประเทศยังไม่เอื้อต่อการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้แบบ อพวช.

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
7. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการตื่นตัวของผู้สูงอายุ เพิ่มโอกาสในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ 8. ระบบการประเมินผลองค์กรจากภายนอก กระตุ้น ให้การบริหารจัดการองค์กรของ อพวช. มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	

จุดแข็ง (Strengths)

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นนำของภูมิภาคได้รับการยอมรับจากสังคมไทย

อพวช. เป็นองค์กรระดับประเทศที่มีภารกิจชัดเจนด้านการสร้างความตระหนักทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม กล่าวได้ว่าสังคมไทยให้ความเชื่อถือและยอมรับ เป็นแหล่งเรียนรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมชั้นนำของภูมิภาคที่มีระบบให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานสากล มีบริการหลากหลายรูปแบบ ทันสมัยและสามารถให้บริการการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศวัย ขยายโอกาสการเรียนรู้แก่ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่ต่าง ๆ เช่น คาราวานวิทยาศาสตร์ ช่องทางการสื่อสารวิทยาศาสตร์ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้รับการยอมรับจากภาครัฐในการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขึ้นทุกปีทั้งงบบริหารจัดการและงบลงทุน ได้รับการยอมรับจากพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศโดยรวม อีกทั้ง อพวช. ยังมีการดำเนินการกิจกรรมเพื่อสังคมมาโดยตลอด

2. อพวช. มีความคล่องตัวของการบริหารจัดการองค์กร

อพวช. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่เกินไป ทำให้การบริหารมีความคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับโอกาสต่าง ๆ ได้ค่อนข้างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นด้านงบประมาณมากกว่าหน่วยงานราชการ มีการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนโดยภาครัฐ และสามารถหารายได้มาอุดหนุนงบประมาณ ทำให้สามารถบริการความรู้แก่ประชาชนได้กว้างขวางโดยเฉพาะกลุ่มที่ขาดโอกาสและพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งสามารถทำงานตอบสนองความจำเป็นของประเทศ โดยไม่ต้องห่วงด้านการแสวงหาผลกำไร

3. มีระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน

อพวช. เป็นองค์กรที่มีการจัดการการใช้ระบบบริหารจัดการภายใน ตามมาตรฐานการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการติดตามพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาระบบการจัดการด้านพิพิธภัณฑ์ และการจัดกิจกรรมที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ถือว่าอยู่ในขั้นแนวหน้าของประเทศไทยและของภูมิภาค โดยเฉพาะระบบจัดเก็บวัสดุตัวอย่างทางธรรมชาติที่เป็นมาตรฐานระดับสากล

4. อพวช. มุ่งเน้นการวิจัยด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์

อพวช. ให้ความสนใจในการวิจัยด้านความหลากหลายทางชีวภาพ จะเห็นได้จากการสะสมวัสดุตัวอย่างทางด้านชีวภาพที่มีจำนวนมาก มีฐานข้อมูลทางชีวภาพ และยังคงพบพืชและสัตว์ชนิดใหม่ ๆ ทุกปี และด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ มีบุคลากรทางด้านการวิจัย อาทิ การสื่อสารโดยการนำของเล่นภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาเป็นกิจกรรมและนิทรรศการ เพื่อนำไปเผยแพร่ในต่างประเทศ และมีศักยภาพด้านการวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน

ความหลากหลายทางชีวภาพและการสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ รวมทั้งมีวัตถุประสงค์ที่รวบรวมความหลากหลายทางชีวภาพระดับนานาชาติ

5. มีบุคลากรที่มีความมุ่งมั่น มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีความคล่องตัวในการบริหารงานบุคลากร

อพพช. มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านธรรมชาติวิทยา ในระดับค่อนข้างดี เมื่อเทียบกับหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศ ทำให้ อพพช. ได้รับความเชื่อถือทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ ประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่ทำงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ สนุกกับลักษณะของงานในการจัดกิจกรรมสู่เด็กและเยาวชน พอใจที่มีอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และเห็นคุณค่าของงานที่ทำและการสร้างสังคมวิทยาศาสตร์ ส่วนงานบริหารบุคลากร อพพช. ได้วางระบบอาสาสมัครไว้เพื่อเข้ามาช่วยงานในแหล่งเรียนรู้ และกิจกรรมโดยกำหนดไว้ใน พรบ. ทำให้การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์แหล่งเรียนรู้ของ อพพช. มีความคล่องตัวในการนำบุคลากรภายนอกมาช่วยในการขับเคลื่อนกิจการของ อพพช. มาโดยตลอด ทำให้เกิดการหมุนเวียนบุคลากรของ อพพช. รวมถึงการบริหารงานมีความตื่นตัว และมีประสิทธิภาพสูง

6. เป็นองค์กรที่มีความโดดเด่นในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์

อพพช. ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในฐานะองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ และบทบาทสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ การสื่อสารวิทยาศาสตร์ การจัดการศึกษาตลอดชีวิตที่มีความพร้อมทั้งด้านวิชาการ การพัฒนานวัตกรรม และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งมีหน่วยงานด้านการวิจัยวิชาการและการรวบรวมวัสดุตัวอย่างด้านธรรมชาติวิทยาที่เข้มแข็ง เป็นที่ยอมรับ และเป็นแหล่งอ้างอิง ในระดับประเทศและระดับนานาชาติ และเป็นผู้นำการพัฒนา สร้างขีดความสามารถด้านการสตัฟฟ์สัตว์ (Taxidermy) เพื่อการจัดแสดงและศึกษาวิจัยที่โดดเด่นในระดับประเทศของไทย และในภูมิภาคอาเซียน สามารถเผยแพร่องค์ความรู้สู่สังคมไทย

7. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง

เป็นองค์กรที่มีภาคีเครือข่ายความร่วมมือ ด้านแหล่งเรียนรู้ ด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยทางวิทยาศาสตร์ และด้านพิพิธภัณฑ์กับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ และได้รับการสนับสนุนทั้งด้านวิชาการและการจัดกิจกรรมจากหน่วยงานวิจัย หน่วยงานการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. บุคลากรมีช่วงห่างและจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

การเติบโตและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ อพพช. เผชิญปัญหาในด้านบุคลากร มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความสามารถของบุคลากรรุ่นใหม่ให้ทันต่อการเติบโตขององค์กร ทั้งด้านปริมาณงานและลักษณะงานใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจนมีช่วงห่างระหว่างผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ องค์กร และการเกื้อหนุนอายุราชการของผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดปัญหาในการวินิจฉัยงานที่มีมิติหลากหลาย เกิดความล่าช้าของงานในขั้นตอนต่าง ๆ ในขณะที่ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงยังมีการรักษาการอยู่หลายตำแหน่งไม่เพียงพอต่อการดูแลงานอย่างทั่วถึง

2. ยังไม่สามารถขยายและรองรับกลุ่มเป้าหมายกลุ่มอื่น ๆ

กิจกรรมส่วนใหญ่ของ อพวช. ยังให้น้ำหนักที่เด็กและเยาวชนเป็นส่วนใหญ่ทำให้ภาพลักษณ์และกิจกรรมที่จะส่งเสริมความตระหนักต่อประชาชนกลุ่มอื่นในสังคม ด้วยรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่ยังไม่มากเพียงพอ การบริการของ อพวช. ยังเน้นที่กลุ่มนักเรียน ยังไม่สามารถขยายไปสู่กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ในระยะยาว อาจส่งผลต่อภาพพจน์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เนื่องจากจะมีเฉพาะกลุ่มนักเรียน รวมทั้งการรับรู้เกี่ยวกับ อพวช. ในกลุ่มประชาชนทั่วไปยังคงค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในกลุ่มคนทำงาน และครอบครัว

3. ขาดแผนการบริหารจัดการพื้นที่ และโครงสร้างพื้นฐาน

อพวช. ยังขาดการแผนการบริหารจัดการพื้นที่ ให้รองรับการบริการผู้เข้าชมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่มีพิพธิภัยเกิดขึ้นใหม่และจำนวนผู้ชมมากขึ้นแต่โครงสร้างพื้นฐานการบริการที่เพียงพอ เช่น การเดินทางและการจอดรถภายใน การกำจัดขยะ ร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านจำหน่ายสินค้า ทางเชื่อมระหว่างอาคาร และความร่มรื่นของภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการด้านอื่น ๆ แก่ผู้เข้าชม ทั้งนี้รวมถึงระบบการขนส่งมวลชนเพื่อบริการผู้เข้าชม ยังมีความพร้อม ขาดความเชื่อมโยงกับระบบการขนส่งมวลชนของจังหวัดและส่วนอื่น ๆ

4. การบริการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ยังไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมเท่าที่ควร

ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศยังไม่ได้รับการพัฒนารับรองต่อการบริหารจัดการองค์กร การบริการประชาชน และการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร ขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการเติบโตขององค์กรก็เปลี่ยนแปลงมาก การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ เช่น ระบบการรับจองออนไลน์ ระบบสมาชิกออนไลน์ ระบบการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งรูปแบบการให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ยังดำเนินการได้ไม่ทันต่อการใช้งาน รวมทั้งยังต้องการงบประมาณลงทุนสูง

5. ขาดการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก

เพื่อสื่อสารสินค้าและบริการกับลูกค้าเดิม รวมทั้งขยายสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ขาดการทำงานเชิงรุก เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ เช่น หน่วยงานด้านการท่องเที่ยว การทำวิจัยอย่างจริงจังด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ยังไม่เพียงพอ เพื่อให้สามารถพัฒนาแผนการตลาดและแผนจัดกิจกรรมเชิงรุก ยังขาดการทำงานเชิงรุก เพื่อพัฒนาความร่วมมือกับแหล่งทุนในระดับชาติและระดับนานาชาติ

โอกาส (Opportunities)

1. นโยบายของประเทศเปิดโอกาสและสอดคล้องภารกิจของ อพวช. ส่งผลได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล

นโยบายด้านการพัฒนาประเทศ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมนโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้รับการขับเคลื่อนต่อเนื่องทั้งการเพิ่มการลงทุนวิจัยและพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรการวิจัย โครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ในมิติต่าง ๆ ทั้งการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่อการบริโภคของประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป นำไปสู่ศักยภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น

อีกทั้งระบบการศึกษาแนวใหม่ที่จะมุ่งเน้นให้การฝึกกำลังคนให้มีความรู้มุ่งสู่การพัฒนาเชิงนวัตกรรมมากขึ้น ด้วยระบบการศึกษาในรูปแบบ STEM Education

2. สังคมไทยให้ความสนใจมาเรียนรู้แหล่งเรียนรู้มากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสด้านผู้ใช้บริการมากขึ้น

สังคมไทยให้ความสนใจเล็งเห็นความสำคัญและเริ่มต้นตัว ในการส่งเสริมให้บุตรหลานเข้าไปเรียนรู้และมีประสบการณ์ในแหล่งเรียนรู้ด้านต่าง ๆ พิจารณาจากจำนวนแหล่งเรียนรู้ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสให้บริการแหล่งเรียนรู้ที่กำลังพัฒนาขึ้น ทั้งพิพิธภัณฑ์พระรามเก้าที่เปิดให้บริการต่อสาธารณชนเมื่อเดือน ธันวาคม 2562 และโครงการศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคตที่มีกำหนดเปิดในปี 2567 อีกทั้งยังสามารถจัดทำ นิทรรศการได้หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการอีกด้วย

3. คนไทยยังได้รับบริการด้านการศึกษาที่มีความเหลื่อมล้ำ ทำให้ อพวช. มีโอกาส ด้านการรวานวิทยาศาสตร์ มากขึ้น

คนไทยได้รับโอกาสทางการศึกษาสูงขึ้นและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนได้จากผลการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความเหลื่อมล้ำที่ยังเข้าไม่ถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขณะที่โอกาสเข้าถึง การศึกษาระดับปริญญาตรี ยังมีความแตกต่างกันระหว่าง เขตเมือง-ชนบท และระหว่างภูมิภาคต่าง ๆ

4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว ทำให้ อพวช. สามารถนำเสนอการเรียนรู้ที่ทันสมัย และหลากหลายกลุ่มที่ดีขึ้น

การปรับเปลี่ยนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็วส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการ นำเสนอชิ้นงานนิทรรศการที่มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ การเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์มี บทบาทมากขึ้น มีการยกระดับกระบวนการสื่อสารไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผสมผสานระหว่าง Information Technology กับ Operation Technology หรือที่เรียกว่า internet of thing (เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ รถยนต์ ตู้เย็น โทรทัศน์ และอื่น ๆ) เพื่อผลิตสื่อการเรียนรู้ตาม ความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสที่จะพัฒนาชิ้นงานนิทรรศการใหม่ ๆ ให้กับ ผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัย ทำให้มีการพัฒนาชิ้นงานและการจัดแสดง นิทรรศการให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

5. กิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานเปิดโอกาสให้ อพวช. ขยายตลาดให้มากขึ้น

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ความสำคัญในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น และให้การ สนับสนุนภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้ อพวช. มีโอกาสนำเสนอผลงานอย่างกว้างขวางและคล่องตัวขึ้น

6. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ส่งผลให้ อพวช. ได้รับความสนใจจากสังคม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ Climate change จะส่งผลกระทบ ข้ำเติม ต่อสถานการณ์ การเสื่อมโทรม ของสภาพแวดล้อม ภัยพิบัติทางธรรมชาติบ่อยและรุนแรงมากขึ้น สังคม และวิทยาการใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดเวลารวมถึงปรากฏการณ์ธรรมชาติต่าง ๆ ทำให้เกิดความสนใจและตื่นตัว เตรียมพร้อมในการรับมือกับ สภาพภูมิอากาศ กับการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางชีวภาพ มีการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ผู้คนมีความสนใจมากขึ้นเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ทำให้

อพวช. มีโอกาสสร้างหัวข้อใหม่มาพัฒนาใช้ในการจัดนิทรรศการ กิจกรรม และการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ใหม่ ๆ มากขึ้น

7. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการตื่นตัวของผู้สูงอายุ เพิ่มโอกาสในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์

สังคมสูงวัยประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้อัตราการพึ่งพิงของประชากรวัยแรงงานต้องแบกภาระการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น องค์การสหประชาชาติประเมินสถานการณ์ในช่วงปี พ.ศ. 2544 – 2563 เป็นศตวรรษผู้สูงอายุ หมายถึงจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก การเป็นสังคมผู้สูงอายุส่งผลต่อการขาดแคลนแรงงานในประเทศ และมีการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวมากขึ้น นอกจากนี้มีความต้องการสินค้าและบริการผู้สูงอายุมากขึ้น นับเป็นโอกาสอย่างมากสำหรับประเทศไทยที่จะพัฒนาด้านธุรกิจการลงทุนด้านการค้าและบริการ ด้านการท่องเที่ยว ที่พักอาศัย และการบริการสุขภาพ ซึ่งล้วนแต่เอื้อโอกาสในการผลิตและการให้บริการของ อพวช. ที่จะพัฒนาการสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ผู้สูงอายุสังคมไทย

8. ระบบการประเมินผลองค์กรจากภายนอก กระตุ้นให้การบริหารจัดการองค์กรของ อพวช. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระบบการประเมินจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้ทำการประเมินการปฏิบัติงานของ อพวช. ส่งผลให้ อพวช. มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินใหม่ (Core Business Enablers) มาช่วยในการประเมินผลการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัด (Threats)

1. สังคมไทยยังให้ความสนใจทางด้านวิทยาศาสตร์น้อยส่งผลให้แหล่งเรียนรู้และกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ยังไม่ได้รับความสนใจมากพอ

กระแสสังคมให้ความสำคัญในการแสดงออกของเยาวชน ในด้านความบันเทิงมากกว่าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สะท้อนจากจำนวนการแข่งขันทางด้านบันเทิงไม่ว่ารายการต่าง ๆ จะได้รับความสนใจการแข่งขันกว่าทางด้านวิทยาศาสตร์ที่ อพวช. จัดขึ้น นอกจากนี้สะท้อนได้จากรายการโทรทัศน์ที่ยังมีรายการทางด้านเนื้อหาทางวิทยาศาสตร์ที่น้อยและไม่หลากหลาย

2. ขาดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะจากกรุงเทพฯ เข้าถึง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี

ในปัจจุบันยังไม่มีรถยนต์ขนส่งมวลชนสาธารณะจากใจกลางเมือง ที่มีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นผลให้ประชาชนที่สนใจเข้าชม อพวช. จะเป็นประชาชนที่มาด้วยรถยนต์ส่วนตัว และบริการรับ-ส่ง โดยสาธารณะที่มีราคาแพงทำให้เป็นอุปสรรคต่อกลุ่มลูกค้า ครอบครัวที่จะเดินทางมายัง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี เป็นผลให้กลุ่มครอบครัวมายัง อพวช. มีปริมาณน้อย ซึ่งเป็นร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการทั้งหมดของ อพวช.

3. มีแหล่งเรียนรู้ใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีทางเลือกที่จะไม่มาใช้บริการ อพวช. มากขึ้น

ประเทศไทยมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ใหม่หลายประเภทเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ มีการแข่งขันที่สูงขึ้น เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพใช้เทคโนโลยีการนำเสนอที่ทันสมัย มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน สะท้อนจากจำนวนแหล่งเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นในประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีสูงถึงมากกว่า 3,000 แห่ง เป็นผลให้ประชาชนที่สนใจจะเดินทางมายังแหล่งเรียนรู้มีโอกาสในการเลือกที่จะเดินทางไปเรียนรู้ในแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นอกเหนือจากการมารับบริการที่อพวช.

4. กฎหมายของประเทศยังไม่เอื้อต่อการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้แบบ อพวช.

ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. เช่น จำนวนผู้สนับสนุนมีน้อยราย เนื่องจากผู้บริจาคไม่สามารถนำไปเข้าสู่กระบวนการลดหย่อนภาษีได้ อีกทั้ง อพวช. ไม่เป็นหน่วยงานที่ได้รับสิทธิครอบครอง ดูแลรักษาวัสดุวัตถุ ตัวอย่างสัตว์และพืชบางประเภท

นอกจากการนำแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 5 มาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เพื่อให้การบริหารจัดการด้านลูกค้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ในปี 2564 อพวช. ได้จัดทำแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2565 – 2569 ซึ่งกำหนดแล้วเสร็จและจะเริ่มใช้ในปีบัญชีงบประมาณ 2565 ซึ่งได้จัดทำร่างแผนวิสาหกิจดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น คณะกรรมการบริหาร อพวช. จึงได้เห็นควรให้นำสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565-2569) มาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดประจำปี พ.ศ. 2564 – 2567 ด้วย ดังมีรายละเอียดตามแนบ

➤ แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565 - 2569)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ค่านิยมหลัก ที่สะท้อนอัตลักษณ์และบริบทของ อพวช. มีสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565 - 2569) ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

ดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์

A place where everyone can discover the wonders of science.

พันธกิจ (Mission)

สร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนสนุกกับการค้นพบ เรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์

(To inspire people with the best learning, research and entertainment solutions.) ด้วยการ

1. สร้างแรงบันดาลใจและความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์
2. ให้บริการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ด้วยมาตรฐานระดับโลก
3. วิจัย รวบรวมวัสดุตัวอย่าง และจัดการองค์ความรู้เพื่อการสื่อสารวิทยาศาสตร์
4. พัฒนารูปแบบและสร้างความร่วมมือระดับประเทศและนานาชาติที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์

ค่านิยมหลัก (Core Values) หลักการนำทางชีวิตการปฏิบัติงาน ที่เป็นวัฒนธรรมองค์การ มีดังต่อไปนี้

WINS: Wisdom - Innovation – Neighborly – Spark

Wisdom: ความรอบรู้ในมนุษย์และสิ่งต่าง ๆ

Innovation: มีความคิดริเริ่ม ค้นคว้าและสร้างสรรค์สิ่งใหม่อยู่เสมอ

Neighborly: มอบสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และสังคม

Spark: เป็นประกายมีชีวิตชีวา

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Themes)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์มหัศจรรย์สุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูปแบบที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด

แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565 - 2569)

วิสัยทัศน์	"ดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์"
พันธกิจ	สร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนสนุกกับการ ค้นพบ เรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์" ด้วย 1. สร้างแรงบันดาลใจและความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ 2. ให้บริการพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์ด้วยมาตรฐานระดับโลก 3. วิจัย รวบรวมวัสดุตัวอย่าง และจัดการองค์ความรู้เพื่อการสื่อสารวิทยาศาสตร์ 4. พัฒนารูขี้อย่างมีความร่วมมือระดับประเทศและนานาชาติที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์
ค่านิยม	WINS: Wisdom - Innovation – Neighborly – Spark

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เพื่อพลเมือง	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์มหัศจรรย์สุดล้ำแห่ง วิทยาศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูขี้อย่างมีความร่วมมือระดับประเทศและนานาชาติที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด
กลยุทธ์ 1 ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการองค์ความรู้ และเชื่อมโยงสู่ฐานข้อมูลประเทศ	กลยุทธ์ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการ บริการของพิพิธภัณฑที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	กลยุทธ์ 1 ขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ด้วย นวัตกรรม	กลยุทธ์ 1 เสริมสร้างศักยภาพพหุมนุษย์ให้พร้อมสำหรับ ศตวรรษที่ 21
กลยุทธ์ 2 พัฒนาการสื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อตอบโจทย์สังคม	กลยุทธ์ 2 พัฒนานิทรรศการ หรือกิจกรรมเสริมศึกษา ให้มี ความหลากหลายโดดเด่นครบวงจร เพื่อมุ่งสู่ กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย	กลยุทธ์ 2 ดำเนินการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างรายได้และเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	กลยุทธ์ 2 พัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งความสุข
กลยุทธ์ 3 สร้างพันธมิตรในการจัดการความรู้และสื่อสาร วิทยาศาสตร์ทั้งภายในและต่างประเทศ	กลยุทธ์ 3 พัฒนาความผูกพันระยะยาว (เช่น โครงการ ระบบการให้บริการผู้เข้าชม (CRM)	กลยุทธ์ 3 จัดทำกฎหมายที่เอื้อต่อการพัฒนารูขี้อย่าง	กลยุทธ์ 3 การพัฒนาระบบดิจิทัลให้รองรับภารกิจขององค์กร ในการพัฒนารูขี้อย่าง

การวิเคราะห์สถานภาพ (SWOT Analysis) ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2565 - 2569)

ผลการวิเคราะห์ประเมินสภาพแวดล้อมและปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร พบปัจจัยที่เป็นทั้งจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ปัจจัยที่เป็นโอกาส (Opportunities) และข้อจำกัด (Threats) ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. โครงสร้างองค์กรมีการปรับปรุงใหม่ให้รองรับการขยายตัว 2. บุคลากร อพวช. มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม 3. อพวช. เป็นองค์กรระดับประเทศ ที่มีการกิจชัดเจนด้านการสร้างความตระหนักรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ชี้นำของภูมิภาค 4. อพวช. มีการประเมินรายงานสถานการณ์การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Core Business Enablers) ในหัวข้อการตรวจสอบภายใน (Internal Audit: IA) และหัวข้อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control: RM&IC) ค่อนข้างสูง 5. อพวช. มีความคล่องตัวของการบริหารจัดการองค์กร 6. อพวช. มีพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ระดับประเทศทั้งหมด 4 แห่ง และกำลังจะมีเพิ่มเติมในแห่งที่ 5 ซึ่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน 7. อพวช. มุ่งเน้นและมีศักยภาพด้านการวิจัยด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ตลอดระยะเวลา 8. อพวช. มีความโดดเด่นในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ การสื่อสารวิทยาศาสตร์ 9. อพวช. มุ่งเน้นระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐานด้วยการใช้ระบบบริหารจัดการภายใน ตามมาตรฐานการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ	1. การจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มเป้าหมายของ อพวช. ยังให้น้ำหนักที่เด็กและเยาวชน 2. การบริการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ยังไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม 3. ขาดการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสื่อสารสินค้าและบริการกับลูกค้าเดิม 4. เจ้าหน้าที่วิทยากรให้ความรู้ซ้ำๆ ในทุกจุด ทุกโซน ทุกกิจกรรม ยังไม่เพียงพอ 5. จำนวนบุคลากร ยังขาดแคลน ไม่สามารถบรรจุแต่งตั้งให้เป็นไปตามโครงสร้างองค์กรที่มีการปรับปรุงใหม่ 6. บุคลากรของ อพวช. มีช่วงอายุห่างกันและจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว 7. ขาดการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในด้านที่ อพวช. มีความจำเป็น 8. อพวช. มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร แต่ยังไม่มีการนำผลมาใช้ในการนำมาใช้งาน 9. อพวช. มีผลการประเมินรายงานสถานการณ์การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Core Business Enablers) ในหัวข้อ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer: SCM) และหัวข้อการจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM&IM) ค่อนข้างต่ำ 10. อพวช. ยังขาดแผนและบุคลากรด้านธุรกิจเชิงพาณิชย์เพื่อหารายได้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	11. อพวช.ขาดแผนการบริหารจัดการพื้นที่ และโครงสร้างพื้นฐาน ให้รองรับการบริการผู้เข้าชมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
1. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการตื่นตัวของผู้สูงวัย 2. การท่องเที่ยวภายในประเทศโดยเฉพาะกลุ่ม Edutainment เป็นที่นิยมมากขึ้น 3. การที่ อพวช. เป็นหน่วยงานสังกัดในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทำให้มีโอกาสร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มากยิ่งขึ้น 4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว มีการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น 5. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก ประชาชนมีความสนใจกับสภาพภูมิอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพมากขึ้น 6. กิจการเพื่อสังคมของหน่วยงานอื่น ๆ เปิดโอกาสให้อพวช. ขยายตลาดให้มากขึ้น 7. ความต้องการสืบค้นองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี และการหาข้อมูลผ่านออนไลน์เป็นที่นิยมในสังคมไทยมากขึ้น 8. ความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา เป็นโอกาสให้อพวช. ดำเนินกิจกรรมการร่วมนวิทยาศาสตร์ได้มากขึ้น 9. เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งด้านแหล่งเรียนรู้ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยทางวิทยาศาสตร์ และพิพิธภัณฑ์กับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ ให้การสนับสนุน อพวช.	1. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. 2. ขาดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะจากกรุงเทพฯ เข้าถึง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี 3. คู่แข่งของ อพวช. มีทั้งทางด้านเยาวชนหลายแห่ง 4. นโยบายรัฐบาลเปลี่ยนแปลง มีผลกระทบต่อ อพวช. ที่ต้องปรับการดำเนินการ ที่อาจไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ 5. ประเทศไทยมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ใหม่หลายประเภทเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ มีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น 6. ภาคเอกชนขาดความสนใจในการเป็นผู้สนับสนุน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศ 7. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในช่วงปี พ.ศ. 2563 เป็นผลให้การบริหารงานและบริหารการเงินของ อพวช. ลำบากกว่ากำหนด 8. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) มีการประกาศกฎกระทรวงฯ ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ กลุ่มโรงเรียนที่เดินทางมาเยี่ยมชม อพวช. ลดลง 9. สังคมไทยยังให้ความสนใจทางด้านวิทยาศาสตร์น้อย 10. สังคมมองว่า "พิพิธภัณฑ์" เป็นแหล่งเก็บของโบราณ

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
10. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม 11. ระบบการประเมินผลองค์กรจากภายนอก กระตุ้นให้การบริหารจัดการองค์กรของ อพวช. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 12. สถานการณ์ New Education Trend เน้น การศึกษานอกระบบหรือเป็นการศึกษาตาม อธิษายามากขึ้น 13. สถานการณ์ New Normal Lifestyle การปรับตัว ในสังคมยุคใหม่ และการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใน ช่องทางออนไลน์ 14. สถานการณ์และผลกระทบจาก COVID-19 ทำให้ กระบวนการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาอีก 19 แห่ง เปิดตัวแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างเป็นทางการ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อการสร้างอาชีพ 15. สังคมไทยให้ความสนใจพาบุตรหลานมาเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ และมีความสนใจแหล่งท่องเที่ยว ประเภทพิพิธภัณฑ์มากขึ้น	11. สื่อออนไลน์อาศัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น สร้าง OTT หรือ Over the top อัฟโพลด คอนเทนต์ขึ้นไปบน Platform ต่าง ๆ ดึงดูดกลุ่ม คนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ใช้เวลาเสพ สื่อเหล่านี้มากขึ้น 12. โอกาสที่พิพิธภัณฑ์จะถูกปิดบริการชั่วคราวทำให้ไม่ สามารถบริการได้ต่อเนื่อง เช่น การเกิดจลาจล การ ชุมนุมประท้วงและภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น

จุดแข็ง (Strengths)

1. โครงสร้างองค์กรมีการปรับใหม่ให้รองรับการขยายตัว องค์กรมีภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้นและกำลังขยายตัวอีกมาก ได้แก่ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า ศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต ทำให้มีส่วนของภารกิจที่ชัดเจน รวมทั้งการจัดบุคลากร ในแต่ละส่วนงานอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดอัตลักษณ์ที่ชัดเจนของพิพิธภัณฑ์ ลดการแข่งขันกันเองระหว่างพิพิธภัณฑ์ และจัดการใช้ทรัพยากรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดกลไกการบูรณาการงานมากยิ่งขึ้น
2. บุคลากร อพวช. มีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์และด้านธรรมชาติวิทยา ประกอบกับมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ สนุกงาน พอใจกับความอิสระในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เน้นคุณค่าในการทำงาน มีระบบอาสาสมัคร และ ระบบหมุนเวียนบุคลากรมีประสิทธิภาพสูง

3. อพวช. เป็นองค์กรระดับประเทศ ที่มีภารกิจชัดเจนด้านการสร้างความตระหนักทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ชี้นำของภูมิภาค มีระบบให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานสากล ได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นนำของภูมิภาค
4. อพวช. มีการประเมินรายงานสถานการณ์การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (Core Business Enablers) ในหัวข้อการตรวจสอบภายใน (Internal Audit: IA) และหัวข้อการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Risk Management & Internal Control: RM&IC) ค่อนข้างสูง กล่าวคือ IA ระดับคะแนน = 2.5698 และ RM&IC = 2.3200 ซึ่งเป็นระดับคะแนนสูงสุดใน 8 หัวข้อ
5. อพวช. มีความคล่องตัวของการบริหารจัดการองค์กร และเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่เกินไป ทำให้การบริหารมีความคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับโอกาสต่าง ๆ ได้ค่อนข้างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นด้านงบประมาณมากกว่าหน่วยงานราชการ มีการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนโดยภาครัฐและสามารถหารายได้มาอุดหนุนงบประมาณ ทำให้สามารถบริการความรู้แก่ประชาชนได้กว้างขวางโดยเฉพาะกลุ่มที่ขาดโอกาสและพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งสามารถทำงานตอบสนองความจำเป็นของประเทศ โดยไม่ต้องห่วงด้านการแสวงหาผลกำไร
6. อพวช. มีพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ระดับประเทศทั้งหมด 4 แห่ง และกำลังจะมีเพิ่มเติมในแห่งที่ 5 ซึ่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน เป็นอาณาบริเวณที่ยิ่งใหญ่ เป็นจุดดึงดูดในผู้คนเข้ามาเยี่ยมชม การเปิดพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า และโครงการศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต จะมีแหล่งเรียนรู้ (Functions) ต่าง ๆ สมบูรณ์มากขึ้นทำให้ประชาชนมองอพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น
7. อพวช. มุ่งเน้นและมีศักยภาพด้านการวิจัยด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ตลอดระยะเวลา ตั้งแต่แผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 1 ถึง 4 รวมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ที่รวบรวมความหลากหลายทางชีวภาพระดับนานาชาติ
8. อพวช. มีความโดดเด่นในการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ การสื่อสารวิทยาศาสตร์ มีหน่วยงานด้านการวิจัยวิชาการและการรวบรวมวัสดุตัวอย่างด้านธรรมชาติวิทยาที่เข้มแข็ง เป็นที่ยอมรับ และเป็นแหล่งอ้างอิง ในระดับชาติและระดับนานาชาติ
9. อพวช. มุ่งเน้นระบบการจัดการที่เป็นมาตรฐาน ด้วยการใช้ระบบบริหารจัดการภายใน ตามมาตรฐานการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการติดตามพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาระบบการจัดการด้านพิพิธภัณฑ์ และการจัดกิจกรรมที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ถือว่าอยู่ในชั้นนำของประเทศไทยและของภูมิภาค โดยเฉพาะระบบจัดเก็บวัสดุตัวอย่างทางธรรมชาติที่เป็นมาตรฐานระดับสากล เหนือกว่าพิพิธภัณฑ์อื่น ๆ

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. การจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มเป้าหมายของ อพวช. ยังให้น้ำหนักที่เด็กและเยาวชน ยังไม่สามารถขยายไปสู่กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพได้ในระยะยาว หาก อพวช. ต้องการขยายกลุ่มลูกค้า จะต้องปรับ Branding เพื่อหาลูกค้ากลุ่มใหม่
2. การบริการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ยังไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศยังไม่ได้มีการพัฒนาให้ตอบสนองต่อการบริหารจัดการองค์กร การบริการประชาชนและ

การจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร ยังต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ เช่น ระบบการรับจองออนไลน์ ระบบสมาชิกออนไลน์ ระบบการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งรูปแบบการให้ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ให้ทันต่อการใช้งาน ที่ต้องการงบประมาณลงทุนสูง

3. ขาดการทำตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อสื่อสารสินค้าและบริการกับลูกค้าเดิม รวมทั้งขยายสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ตลอดจนขาดการทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งทุนในระดับชาติ และระดับนานาชาติ
4. จากผลการศึกษาสำรวจความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์และผู้ร่วมกิจกรรม ณ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ มีข้อเสนอแนะจากการศึกษาว่า เจ้าหน้าที่วิทยากรให้ความรู้ค่าขึ้นในททุกจุด ทุกโซน ทุกกิจกรรม มีน้อยไม่เพียงพอ ควรเพิ่มให้มากขึ้น
5. จำนวนบุคลากร ยังขาดแคลน ไม่สามารถบรรจุแต่งตั้งให้เป็นไปตามโครงสร้างองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน
6. บุคลากรของ อพวช. มีช่วงอายุห่างกันและจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การเติบโตและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วขององค์กรตลอดระยะเวลา 15 ปีที่ผ่านมา ทำให้ อพวช. เผชิญปัญหาในด้านบุคลากร มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการกิจที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความสามารถของบุคลากรรุ่นใหม่ทดแทนผู้เกษียณอายุยังไม่เหมาะสม ขาดการถ่ายทอดงานเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรรุ่นใหม่และบุคลากรรุ่นเก่าซึ่งมีความเชี่ยวชาญสูง
7. แม้ อพวช. มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีทั้งความรู้และประสบการณ์เป็นจำนวนมากและได้รับการยอมรับ แต่ยังขาดการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในด้านที่ อพวช. มีความเป็นเลิศ เช่น การจัดการพิพิธภัณฑ์ การพัฒนานิทรรศการ ซึ่งจำเป็นต้องการพัฒนาและต่อยอดความรู้และประสบการณ์อย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งเป้าในการสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงนวัตกรรม เกิดประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเกิดการสร้างรายได้มากขึ้น
8. อพวช. มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร แต่ยังไม่มีการนำผลมาใช้ในการนำมาใช้งาน
9. อพวช. มีผลการประเมินรายงานสถานะการดำเนินงานของรัฐบาลกิจ (Core Business Enablers) ในหัวข้อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer: SCM) และหัวข้อการจัดการความรู้และนวัตกรรม (Knowledge Management & Innovation Management: KM&IM) ค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ SCM ระดับคะแนน = 1.0894 และKM&IM ระดับคะแนน = 1.2370 ซึ่งเป็นระดับคะแนนต่ำสุดใน 8 หัวข้อ
10. อพวช. ยังขาดแผนและบุคลากรด้านธุรกิจเชิงพาณิชย์เพื่อหารายได้ หากจะพัฒนาและขยายการดำเนินการฯ ต้องมีการศึกษาหรือแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับรัฐบาลกิจอื่นหรือผู้ประกอบการภาคธุรกิจอย่างจริงจัง
11. อพวช.ขาดแผนการบริหารจัดการพื้นที่ และโครงสร้างพื้นฐาน ให้รองรับการบริการผู้เข้าชมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่พิพิธภัณฑ์เกิดขึ้นใหม่และจำนวนผู้ชมมากขึ้น แต่โครงสร้างพื้นฐานการบริการที่เพียงพอ เช่น การเดินทางและการจอดรถภายใน การกำจัดขยะ ร้านอาหาร ห้องน้ำ ร้านจำหน่ายสินค้า ทางเชื่อมระหว่างอาคาร และความร่มรื่นของภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการด้านอื่น ๆ รวมถึงระบบการขนส่งมวลชนยังมีความพร้อมไม่เพียงพอ ไม่เชื่อมโยงกับระบบการขนส่งมวลชนของจังหวัดและส่วนอื่น ๆ

โอกาส (Opportunities)

1. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและการตื่นตัวของผู้สูงวัยเพิ่มโอกาสในการผลิตและการให้บริการของ อพวช. ที่จะพัฒนาการสื่อสารทางด้านวิทยาศาสตร์ผู้สูงอายุสู่สังคมไทย
2. การท่องเที่ยวภายในประเทศโดยเฉพาะกลุ่ม Edutainment เป็นที่นิยมมากขึ้น
3. การที่ อพวช. เป็นหน่วยงานสังกัดในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทำให้มีโอกาสร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ทำให้มีโอกาสในความร่วมมือด้านการวิจัยมากขึ้น
4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รวดเร็ว มีการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น Internet of Thing ทำให้ อพวช. มีโอกาสที่จะพัฒนาชิ้นงานนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น
5. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก มีผลทำให้ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและภัยพิบัติทางธรรมชาติบ่อยและรุนแรงมากขึ้น ประชาชนมีความสนใจกับสภาพภูมิอากาศ ทรัพยากรธรรมชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ ทำให้ อพวช. มีโอกาสสร้างหัวข้อใหม่มาพัฒนาใช้ในการจัดนิทรรศการ กิจกรรมและการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ใหม่ ๆ มากขึ้น
6. กิจกรรมเพื่อสังคมของหน่วยงานอื่น ๆ เปิดโอกาสให้ อพวช. ขยายตลาดให้มากขึ้น หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น และให้การสนับสนุนภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้ อพวช. มีโอกาสนำเสนอผลงานอย่างกว้างขวางและคล่องตัวขึ้น
7. ความต้องการสืบค้นองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี และการหาข้อมูลผ่านออนไลน์เป็นที่นิยมในสังคมไทยมากขึ้น เป็นโอกาสให้ อพวช. ขยายงานด้านออนไลน์ได้เพิ่มขึ้น
8. ความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา เป็นโอกาสให้ อพวช. ดำเนินกิจกรรมการรวมนักวิทยาศาสตร์ได้มากขึ้น (จากปัจจัยจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของประชากรอายุ 15 - 59 ปี เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาขั้นพื้นฐาน (O-NET) มีค่าเฉลี่ยต่ำ เด็กยากจนยังเข้าไม่ถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน โอกาสเข้าถึงการศึกษาระดับปริญญาตรี ยังมีความแตกต่างกันระหว่าง เขตเมือง-ชนบท และระหว่างภูมิภาค เป็นต้น) รวมทั้งการขยายเวทีและกิจกรรมสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นได้มากขึ้น
9. เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งด้านแหล่งเรียนรู้ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยทางวิทยาศาสตร์ และพิพิธภัณฑ์กับหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ ให้การสนับสนุน อพวช. ทั้งด้านวิชาการและการจัดกิจกรรมจากหน่วยงานวิจัย หน่วยงานการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน
10. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และแผนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของ อพวช. ให้สามารถขับเคลื่อนพัฒนาประเทศไปสู่ศักยภาพการแข่งขันที่สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการศึกษาในรูปแบบ STEM Education
11. ระบบการประเมินผลองค์กรจากภายนอก กระตุ้นให้การบริหารจัดการองค์กรของ อพวช. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เช่น สำนักงานงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และผู้ทำการประเมินการปฏิบัติงานของ อพวช.) ส่งผลให้ อพวช. มีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

12. สถานการณ์ New Education Trend เน้นการศึกษานอกระบบหรือเป็นการศึกษาตามอัธยาศัยมากขึ้น มีประเด็นที่น่าสนใจมากขึ้น เช่น อวภาคและการบิน เป็นโอกาสให้ อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ส่งเสริมความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์ให้กับกลุ่มเหล่านี้
13. สถานการณ์ New Normal Lifestyle การปรับตัวในสังคมยุคใหม่ และการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในช่องทางออนไลน์ เป็นโอกาสในการสร้างระบบการเรียนรู้ใหม่ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม ทำให้สามารถขยายงานได้มากขึ้น
14. สถานการณ์และผลกระทบจาก COVID-19 ทำให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาอีก 19 แห่ง เปิดตัวแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างเป็นทางการ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อการสร้างอาชีพ เป็นโอกาสให้ อพวช. ทบทวนระบบการทำงาน ทั้ง Up-skill และ Re-skill มากขึ้น
15. สังคมไทยให้ความสนใจพาบุตรหลานมาเรียนรู้แหล่งเรียนรู้ และมีความสนใจแหล่งท่องเที่ยวประเภทพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสด้านผู้ใช้บริการมากขึ้น

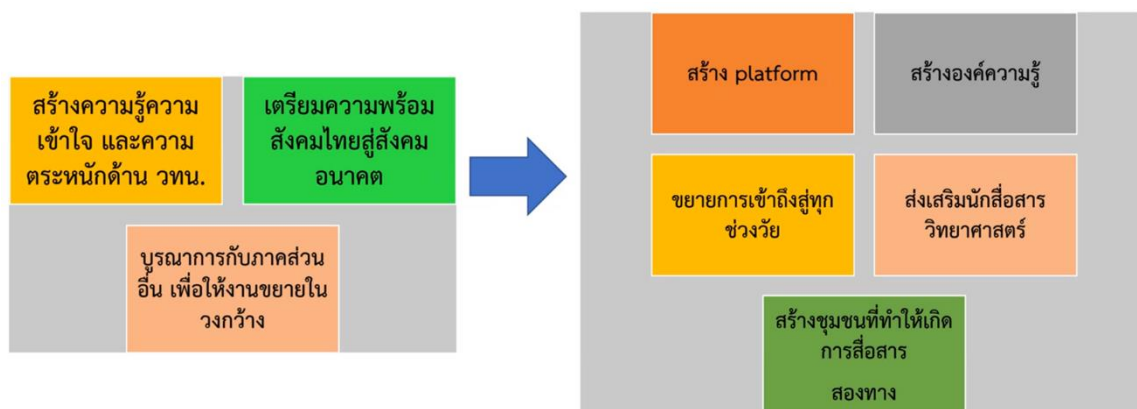
ข้อจำกัด (Threats)

1. ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. เช่น ผู้บริจาคไม่สามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้ อีกทั้ง อพวช. ไม่เป็นหน่วยงานที่ได้รับสิทธิครอบครอง ดูแลรักษาวัสดุวัตถุ ตัวอย่างสัตว์และพืชบางประเภท (พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2557)
2. ขาดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะจากกรุงเทพฯ เข้าถึง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี ในปัจจุบันยังไม่มีรถยนต์ขนส่งมวลชนสาธารณะจากใจกลางเมือง ที่มีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นอุปสรรคต่อกลุ่มลูกค้า ครอบครัวที่จะเดินทางมายัง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี เป็นผลให้กลุ่มครอบครัวมายัง อพวช. มีปริมาณน้อย ซึ่งเป็นร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการทั้งหมดของ อพวช.
3. คู่แข่งของ อพวช. มีทำงานด้านเยาวชนหลายแห่ง เช่น บริษัท เวิร์คพอยท์ เอ็นเตอร์เทนเมนท์ รายการซูเปอร์ฮีโร่ ซึ่งมีพิธีกรรายการคือ พี่ซูป เป็นต้น หรือรายการอื่น ๆ ทางโทรทัศน์ที่ส่งเสริมเด็กและเยาวชน ทำให้เด็กและเยาวชนหันไปสนใจมากกว่า
4. นโยบายรัฐบาลเปลี่ยนแปลง มีผลกระทบต่อ อพวช. ที่ต้องปรับการดำเนินการ ที่อาจไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
5. ประเทศไทยมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ใหม่หลายประเภทเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ มีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน สะท้อนจากจำนวนแหล่งเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นในประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีสูงถึงมากกว่า 1,000 แห่ง เป็นผลให้ประชาชนที่สนใจจะเดินทางมายังแหล่งเรียนรู้มีโอกาสในการเลือกที่จะเดินทางไปเรียนรู้ในแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นอกเหนือจากการมารับบริการที่ อพวช.
6. ภาคเอกชนขาดความสนใจในการเป็นผู้สนับสนุน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศ
7. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในช่วงปี พ.ศ. 2563 เป็นผลให้การบริหารงานและบริหารการเงินของ อพวช. ล่าช้ากว่ากำหนด การจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายเงิน ไม่สามารถดำเนินการจ่ายได้ในปี พ.ศ. 2563

8. สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการประกาศกฎกระทรวงฯ ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ กลุ่มโรงเรียนที่เดินทางมาเยี่ยมชม อพวช. ลดลงไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การจัดกิจกรรมในลักษณะของ Event หรืองานคาราวานวิทยาศาสตร์ จะมีข้อจำกัดมากขึ้น และต้นทุนต่อหัวที่สูงขึ้นจากสถานการณ์ New Normal
9. สังคมไทยยังให้ความสนใจทางด้านวิทยาศาสตร์น้อยส่งผลให้แหล่งเรียนรู้และกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ยังไม่ได้ได้รับความสนใจมากพอ กระแสสังคมให้ความสำคัญในการแสดงออกของเยาวชน ในด้านความบันเทิงมากกว่าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สะท้อนจากจำนวนการแข่งขันทางด้านบันเทิงไม่ว่ารายการต่าง ๆ จะได้รับความสนใจการแข่งขันมากกว่าทางด้านวิทยาศาสตร์ ที่ อพวช. จัดขึ้น นอกจากนี้สะท้อนได้จากรายการโทรทัศน์ที่ยังมีรายการทางด้านเนื้อหาทางวิทยาศาสตร์ที่น้อยและไม่หลากหลาย
10. สังคมมองว่า "พิพิธภัณฑ" เป็นแหล่งเก็บของโบราณ และ "วิทยาศาสตร์" เป็นเรื่องไกลตัวยากเกินกว่าที่จะเข้าใจ เมื่อรวมสองคำนี้เข้าด้วยกันกลายเป็น "พิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์" ยิ่งกลายเป็นสถานที่ซึ่งคนไม่ต้องการมาเยี่ยมชม
11. สื่อออนไลน์อาศัยความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น สร้าง OTT หรือ Over the top อับโหลดคอนเทนต์ขึ้นไปบน Platform ต่าง ๆ เช่น YouTube, Netflix, iTunes Movie เป็นต้น ดึงดูดกลุ่มคนที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ให้ใช้เวลาเสพสื่อเหล่านี้มากขึ้น และทำให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ใช้เวลาน้อยลงในการเข้าชมสื่อของพิพิธภัณฑต่าง ๆ
12. โอกาสที่พิพิธภัณฑจะถูกปิดบริการชั่วคราวทำให้ไม่สามารถบริการได้ต่อเนื่อง เช่น การเกิดจลาจล การชุมนุมประท้วงและภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น

➤ **แผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ระยะที่ 3 ปี พ.ศ. 2563-2565**

จากการที่ อพวช. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในสังคมไทย ผ่านการบริการแหล่งเรียนรู้และกิจกรรมสู่ประชาชน โดยปัจจุบันได้มีการดำเนินการสร้างความตระหนักรู้ภายใต้แผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปี 2563 - 2565 โดยการจัดทำแผนแม่บทฯ นี้ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างภาคีเครือข่ายและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขยายผลการสร้างความตระหนักรู้ด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ในวงกว้าง ด้วยการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานและสร้างพลวัตในการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน และการรับฟังความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง



เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อพวช. จึงได้นำแนวทางจากแผนแม่บทการสร้างความตระหนัkd้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563-2565 ที่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมด้วย ประกอบด้วย เป้าหมายของแผนแม่บทครอบคลุมใน 4 มิติ คือ

1. มิติด้านกลุ่มเป้าหมาย
2. มิติด้านเครือข่ายความร่วมมือ
3. มิติด้านข้อมูลองค์ความรู้
4. มิติด้านทักษะและเจตคติ (กระบวนการ ระบบคิด และทัศนคติ)

ประเด็น	เป้าหมายของการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
1. กลุ่มเป้าหมาย	ขยายกลุ่มเป้าหมายจากเยาวชน สู่วัยรุ่นและวัยทำงาน และผู้สูงวัย เป้าหมายมีกิจกรรม/ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับวัยรุ่น ผู้ใหญ่และผู้สูงวัยไม่ต่ำกว่า 20% ของกิจกรรมที่มี	- เพิ่มการใช้สื่อออนไลน์ และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูลและกิจกรรม - จัดรูปแบบ event ที่เหมาะสมกับวัยรุ่นและวัยทำงานมากขึ้น โดยเลือกหัวข้อและสถานที่ที่เหมาะสม - สร้างผลิตภัณฑ์ที่เป็น creative symbol ของวิทยาศาสตร์ เพื่อให้เกิดกระแสความนิยม - สร้างรายการโทรทัศน์ วิทย์ ที่ตอบโจทย์วัยรุ่นและวัยทำงาน - ผลิตหนังสือและสื่อ ที่มีความผสมผสานระหว่างวิทยาศาสตร์กับศิลปะ - ส่งเสริมนิทรรศการวิทยาศาสตร์ที่ให้นุ่มนวลเชิงสังคม และศิลปะ เพื่อดึงกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ
	ขยายโอกาสการเรียนรู้และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์สู่ประชาชนให้ได้ 50% ของประชากร	- ส่งเสริมช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ ทางโทรทัศน์ วิทย์ วารสาร เว็บไซต์ - พัฒนาแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ใหม่ ในภูมิภาค - ขยายการบริการคาราวานวิทยาศาสตร์ - ส่งเสริมการบริการข้อมูลวิทยาศาสตร์ แก่สื่อและผู้สนใจ ผ่านศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์
2. เครือข่ายความร่วมมือ	สร้างภาคีเครือข่ายเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมสู่เยาวชนไม่น้อยกว่า 100 หน่วยงาน	- กระตุ้นครู โรงเรียน ผู้ปกครอง และองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นให้สนับสนุนการจัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์มากขึ้น และใช้ประโยชน์จากสื่อ

ประเด็น	เป้าหมายของการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		และแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. ให้มากขึ้น ตามแผน outcome mapping
	สร้างเครือข่ายการถ่ายทอดความรู้สู่สังคมไม่น้อยกว่า 150 หน่วยงาน	- ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทางวิชาการ ให้ตื่นตัวด้านการผลิตสื่อการสร้างแหล่งเรียนรู้ การร่วมกิจกรรมด้านวิทยาศาสตร์ รวมทั้งเกิดการบูรณาการการจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับ อพวช. เพื่อสร้าง impact ในการทำงานให้กับทุกหน่วยงาน เช่น หน่วยงานของกระทรวง มหาวิทยาลัยและอื่น ๆ - เชื่อมโยงการเผยแพร่องค์ความรู้ของ อพวช. กับหน่วยงานสื่ออื่น ๆ ที่มีอยู่ในสังคม ทั้งของภาครัฐและเอกชน เช่น หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร เว็บไซต์
	สร้างเครือข่ายกับนานาชาติเพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ไม่น้อยกว่า 50 หน่วยงาน	- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับพหิพธิภัณฑ์ และหน่วยงานวิชาการทั้งในและต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล องค์ความรู้ และประสบการณ์ในการสร้างสรรค์กิจกรรม นวัตกรรมใหม่ที่หลากหลาย และพัฒนารูปแบบกระบวนการด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ และการวิจัย สู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ - ส่งเสริมการทำงานกับประเทศเพื่อนบ้านใน ASEAN เพื่อเป็นศูนย์ความเป็นเลิศด้าน Science Communication และ Biodiversity ของอาเซียน
3. ข้อมูลองค์ความรู้	สร้างความตระหนักด้าน วท. เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีเป้าหมายดำเนินการในหัวข้อที่กำหนดไม่น้อยกว่า 50% เมื่อสิ้นสุดแผน	มุ่งประเด็นการให้ความรู้และสร้างความตระหนัก ใน 9 หัวข้อ ดังนี้ - วิทยาศาสตร์พื้นฐาน - การเพิ่มขึ้นของประชากรโลกและวิกฤตโลก เช่น วิกฤตอาหาร วิกฤตพลังงาน วิกฤตน้ำ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและพิบัติภัย วิกฤตมลพิษและสิ่งแวดล้อม - การมีสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดี

ประเด็น	เป้าหมายของการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
		- การมีความรู้ด้านจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (Digital and data literacy) - เทคโนโลยีเป้าหมายตามกรอบการพัฒนาประเทศ - ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
	สะสมองค์ความรู้และพัฒนาการวิจัยเพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงของประเทศ โดยมีเป้าหมายจัดทำองค์ความรู้ใหม่ปีละไม่ต่ำกว่า 10 เรื่อง	มุ่งการศึกษาวิจัย สะสมวัสดุตัวอย่าง จัดการองค์ความรู้ และจัดทำฐานข้อมูล เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ใน 3 ด้าน เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงของประเทศ ดังนี้ - การสื่อสารทางวิทยาศาสตร์ - ประวัติศาสตร์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีภูมิปัญญาไทย - วิทยาศาสตร์ร่วมสมัย (modern science) - ความหลากหลายทางชีวภาพ
	นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและทันต่อสถานการณ์ (updated and relevant) โดยมีเป้าหมายการจัดทำฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 100 คน เชื่อมโยงกับข้อมูลเกือบ real time ได้ไม่น้อยกว่า 5 เครือข่าย และสามารถสื่อสารประเด็นสำคัญประเด็นเร่งด่วนได้ไม่ต่ำกว่าปีละ 12 เรื่อง เมื่อสิ้นสุดแผน	- จัดทำฐานข้อมูลที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ เพื่อสร้างเครือข่ายของการตอบคำถามต่อสังคมด้านวิทยาศาสตร์ - เชื่อมโยงการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กับหน่วยงานสำคัญด้านวิทยาศาสตร์ทั้งในประเทศและในโลก เช่น กรมอุตุนิยมวิทยา ศูนย์รายงานพิบัติภัย NASA - ติดตามข้อมูลและให้ข่าวสารที่รวดเร็วฉับไว โดยใช้กลไกศูนย์บริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์ ร่วมกับนักวิชาการของพิพิธภัณฑ์แต่ละด้าน ฯลฯ - เชื่อมโยงและเผยแพร่ด้วยระบบ real time ผ่านนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ และเว็บไซต์
4. ด้านทักษะและเจตคติ (กระบวนการระบบคิด และทัศนคติ)	ส่งเสริมการปลูกฝังกระบวนการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในกลุ่มเยาวชน โดยมีเป้าหมายหลักสูตรกิจกรรมไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง และเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมรวม 10,000 คนเมื่อสิ้นสุดแผน	- ออกแบบกิจกรรมและนิทรรศการ ที่ฝึกกระบวนการคิด การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดการต่อยอดเป็นนวัตกรรม โดยเฉพาะสำหรับเยาวชน เช่น ในกิจกรรมค่าย การประกวดแข่งขัน ฯลฯ

ประเด็น	เป้าหมายของการดำเนินการ	แนวทางการดำเนินการ
	ส่งเสริมเจตคติที่ดีทางวิทยาศาสตร์ การใช้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจในกลุ่ม ผู้ใหญ่และวัยรุ่น โดยมีเป้าหมาย ทศนคติของเยาวชนต่อวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีระดับดี เกิน 70%	- เปิดโอกาสให้เข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้และแหล่ง เรียนรู้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่นำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ เข้ากับยุคสมัย และพฤติกรรมการใช้ชีวิตของกลุ่มผู้ใหญ่ โดยไม่ จำกัดสถานที่และเวลา

สรุปเป้าหมายของแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563-2565

เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความสนใจและต้องการในการเรียนรู้ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนไทย ต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 และสร้าง สังคมที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะดูแลสังคมอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การทำงาน และการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะองค์ความรู้ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม และภูมิปัญญา ที่สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการการพัฒนาของประเทศ ให้ พร้อมต่อการสื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการ ประสานงานกับประชาคมวิทยาศาสตร์และนักสื่อสารวิทยาศาสตร์
2. บูรณาการการทำงานกับภาคีเครือข่ายในภาคส่วนต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากร และศักยภาพของแต่ละองค์กร ร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่เป็น platform สร้างแรงจูงใจ และจัดสรรทุนสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์โดย หน่วยงานทุกภาคส่วน ประสานงานและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักรู้ด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมแก่สังคม
3. พัฒนาและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้และพื้นที่การเรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งรูปแบบของสถานที่และรูปแบบ ออนไลน์ และส่งเสริมให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

กลุ่มเป้าหมายของแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563 - 2565

1. **เด็กและเยาวชน** เด็กและเยาวชน ยังเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่จะเติบโต ไปเป็นพลเมืองในอนาคต จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องส่งเสริมทัศนคติเชิงบวก ความสนใจด้านวิทยาศาสตร์ รวมทั้งความสามารถในการเข้าใจวิทยาศาสตร์พื้นฐาน เพื่อให้สามารถต่อยอดในการแสวงหาความรู้ได้เองใน อนาคต และปลูกฝังทักษะสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านวิทยาศาสตร์
2. **ประชากรวัยทำงาน รวมทั้งพ่อแม่ ผู้ปกครอง** เป็นประชากรกลุ่มสำคัญที่สอง เพราะเป็นกลุ่มที่เป็นกำลัง สำคัญด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดย การสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี น่าจะเป็น ทางเลือกในการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในปัจจุบันทั้งด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาอาชีพ ทั้งยัง

เป็นกลุ่มที่อิทธิพลต่อการพัฒนาเด็ก และเยาวชนในอนาคต ทั้งด้านความสนใจ ทักษะคิด และการเลือกเรียน ในสายอาชีพต่าง ๆ

3. **ผู้สูงอายุ** เป็นพลเมืองที่กำลังมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นในอนาคต ในขณะที่สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีทุนด้านความรู้ประสบการณ์เป็นพื้นฐาน รวมทั้งมีเวลาที่สามารถใช้ในการทำงานและดูแลครอบครัวรวมทั้งลูกหลาน ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมการสร้างความตระหนัkd้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงควรมุ่งเน้นไปที่กลุ่มดังกล่าวด้วย
4. **นักวิชาการและนักสื่อสารวิทยาศาสตร์** เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในขับเคลื่อนการสร้างความตระหนัkd้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งจำเป็นต้องสร้างความตระหนักถึงสำคัญของการมีส่วนร่วมในการสื่อสารวิทยาศาสตร์ โดยการช่วยสนับสนุนงานวิจัย องค์ความรู้ รวมทั้งการมีบทบาทในการสื่อสารกับสื่อมวลชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปในฐานะผู้ที่มีองค์ความรู้ โดยมีองค์ความรู้ในการสร้างความตระหนัก
 - วิทยาศาสตร์พื้นฐาน (Basic Science)
 - สุขภาพและการมีชีวิตที่มีคุณภาพในสังคมยุคใหม่ (Health and Quality of Life)
 - สิ่งแวดล้อม มลภาวะ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก พลังงาน น้ำ (Environment and Climate Change)
 - ความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity)
 - เทคโนโลยีตามเป้าหมายการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะเทคโนโลยีชีวภาพ การแพทย์ การเกษตร อาหาร ยานยนต์ขนส่ง อวกาศ วัสดุและอโตเมชัน
 - เทคโนโลยีสารสนเทศ ข่าวสาร และดิจิทัล (Information and Digital Science)

กลไกในการดำเนินการของแผนแม่บทการสร้างความตระหนัkd้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563 - 2565

เพื่อนำไปสู่การสร้างความตระหนัkd้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กับกลุ่มเป้าหมายข้างต้น ตามประเด็นที่กำหนด ตามกรอบแผนปฏิบัติการระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ.2563-2565) จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินการ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติเชิงบวก

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อมุ่งเป้าการสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชน ให้เห็นว่าวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องใกล้ตัว สำคัญ และไม่ใช่ว่าเรื่องยาก ทุกคนสามารถที่จะเข้าถึง เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ได้กับชีวิตประจำวัน

- เชื่อมโยงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กับชีวิตประจำวัน ให้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความยั่งยืน
- สร้างแรงบันดาลใจด้วยบุคคลตัวอย่างและอาชีพ เพื่อให้เห็นว่าอาชีพวิทยาศาสตร์เป็นอาชีพที่สร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม และเป็นอาชีพที่มีผู้ประสบความสำเร็จในหลากหลายสาขาน่าสนใจ

- สร้างประสบการณ์ที่สนุกสนาน ประทับใจ แปลกใหม่ และเป็นประสบการณ์ตรงในการเรียนรู้ วิทยาศาสตร์ให้กับประชาชน โดยใช้ศิลปะ หรือรูปแบบการสื่อสารแบบใหม่ เช่น ละคร เพลง ภาพยนตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้สู่การสร้างมูลค่า

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อให้เกิดการวิจัย รวบรวมองค์ความรู้ จัดระบบข้อมูลและเผยแพร่ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ ให้พร้อมต่อการสืบค้น ต่อยอด หรือนำไปใช้ในการพัฒนา หรือเพื่อสื่อสารวิทยาศาสตร์แก่สังคม เพื่อสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยทำงานกับภาคส่วนต่างๆ

- พัฒนาความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานวิจัย สถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ต่าง ๆ ในการเตรียมองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต รวมทั้งสำหรับตอบคำถามของประชาชนในกรณีมีเหตุการณ์ต่าง ๆ
- เชื่อมโยงฐานข้อมูลในการรวบรวมองค์ความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลระดับชาติ ที่สามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งเน้นการสื่อสารวิทยาศาสตร์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต การประกอบอาชีพ เชื่อมโยงกับความต้องการด้านเศรษฐกิจของประเทศ นำเสนอประเด็นทางวิทยาศาสตร์ที่เป็น controversial issues และประเด็นที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมทั้งภูมิภาค เพื่อให้เกิดความสนใจและมีส่วนร่วมของประชาชน และเตรียมความพร้อมต่ออนาคต
- พัฒนาลิขสิทธิ์ที่มีมูลค่าหรือคุณค่าเพิ่มอันเกิดจากองค์ความรู้ของ อพวช.
- จัดทำสื่อองค์ความรู้ และสื่อการเรียนรู้ด้าน วทน. ในรูปแบบที่พร้อมเผยแพร่แก่สาธารณะ ซึ่งสามารถเข้าใจได้ง่ายและน่าสนใจ ส่งเสริมการผลิตสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำเสนอองค์ความรู้สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ โดยทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลรายชื่อผู้เชี่ยวชาญและข้อมูลสำคัญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร่วมสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนักสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารวิทยาศาสตร์ และการจัดการเรียนรู้นอกห้องเรียน รวมทั้งให้เกิดการมีส่วนร่วมของนักวิจัย สื่อสารมวลชน และฝ่ายนโยบายในการสนับสนุนการสื่อสารวิทยาศาสตร์และงานวิจัยสู่ประชาชน เกิดการพัฒนาศักยภาพและทักษะด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์

- รณรงค์สร้างความเข้าใจกับ ผู้นำชุมชน นักวิจัย และหน่วยวิจัยถึงความสำคัญของบทบาทนักวิจัยต่อการสื่อสารวิทยาศาสตร์
- ส่งเสริมการพัฒนานักสื่อสารและนักการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อยกระดับมาตรฐานและสร้างแนวร่วมในการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ส่งเสริมงานวิจัยและการพัฒนาบุคลากรในด้านดังกล่าว และเชิดชูบุคคลตัวอย่างในด้านการสื่อสารและการศึกษาทางวิทยาศาสตร์

- จัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาเครือข่ายของนักสื่อสารวิทยาศาสตร์และนักการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะด้าน informal learning ทั้งในและต่างประเทศ
- สนับสนุนผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ เช่น สื่อสารมวลชน สำนักพิมพ์ หรือผู้ผลิตภาพยนตร์ ในการสอดแทรกความรู้ และกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ ในการเผยแพร่สื่อสารต่าง ๆ
- พัฒนา platform ของการสื่อสารวิทยาศาสตร์ร่วมสมัยสู่สังคม โดยการเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย นักวิจัย นักการศึกษา นักสื่อสารวิทยาศาสตร์ และสื่อสารมวลชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายบริการสู่ชุมชนและครอบครัว

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อให้เกิดการกระจายการเรียนรู้สู่ภาคประชาชนมากขึ้น นอกเหนือจากในโรงเรียน สถานศึกษา และพื้นที่ของ อพวช. ในสำนักงานใหญ่ เพิ่มการเข้าถึงและโอกาสการเข้าร่วมกับกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์ที่หลากหลาย ผ่านแหล่งเรียนรู้ ชุมชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ รวมทั้งสร้างความยั่งยืนให้กับกิจกรรมต่าง ๆ โดยสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถดำเนินการเอง

- เพิ่มการจัดกิจกรรมออกสู่ชุมชนในพื้นที่นอกเมือง เพื่อกระจายโอกาสการเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์
- สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่น ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด โรงเรียน ศูนย์เรียนรู้ หอสมุด สมาคมฯ รวมทั้ง ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน หรือ Start-up) ในการเข้ามาช่วยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อสารและสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์
- ส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ปกครองและครอบครัวในการมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ในครอบครัว
- แสวงหาความร่วมมือเพื่อการสนับสนุนระยะยาวจากท้องถิ่นหรือภาคเอกชนในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ หรือสนับสนุนกิจกรรมการสื่อสารวิทยาศาสตร์แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนานวัตกรรมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความน่าสนใจของข้อมูลความรู้ เพิ่มวิธีการในการสร้างการมีส่วนร่วมในวิทยาศาสตร์ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้าถึงวิทยาศาสตร์ในหลากหลายด้านได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

- พัฒนาข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบดิจิทัล หรืออื่น ๆ เพื่อให้สามารถเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดการระบบข้อมูลข่าวสารออนไลน์ให้เผยแพร่ได้ในหลายรูปแบบ
- แสวงหาเครือข่ายความร่วมมือเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งรายการโทรทัศน์ที่เข้าถึงคนจำนวนมาก

- กระตุ้นส่งเสริมการเรียนรู้ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนพัฒนาอาชีพ และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เข้ามามีปฏิสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถเชื่อมโยง onsite กับ online after visit ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายความร่วมมือและพื้นที่ร่วม (platform) ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์

เป้าหมายของยุทธศาสตร์: เพื่อให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือและได้ใช้จากความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรของแต่ละองค์กรให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด โดยการทำงานแบบบูรณาการ พัฒนามาตรฐานและคุณภาพในสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์สำหรับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้ง อพวช. เอง

- พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ให้ครอบคลุมตามแผนและสื่อสารเป้าหมายกับเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม
- ส่งเสริมกิจกรรมนอกห้องเรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้าน วิทยาศาสตร์ ผ่านแหล่งเรียนรู้ นิทรรศการ กิจกรรม อีเวนต์ การประกวดแข่งขัน และสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย ในลักษณะบูรณาการ เพื่อสร้างกระแสระดับประเทศ โดยพัฒนาเป็น platform และระบบการทำงาน ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยหลายหน่วยงาน
- ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันบนพื้นที่ร่วม (platform) ในการสร้างความตระหนักรู้ทางวิทยาศาสตร์ ผ่านการอบรม ดูงาน รวมทั้งการสนับสนุนเชิงงบประมาณ และอื่นๆ
- สร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการทำงานด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์แบบบูรณาการ

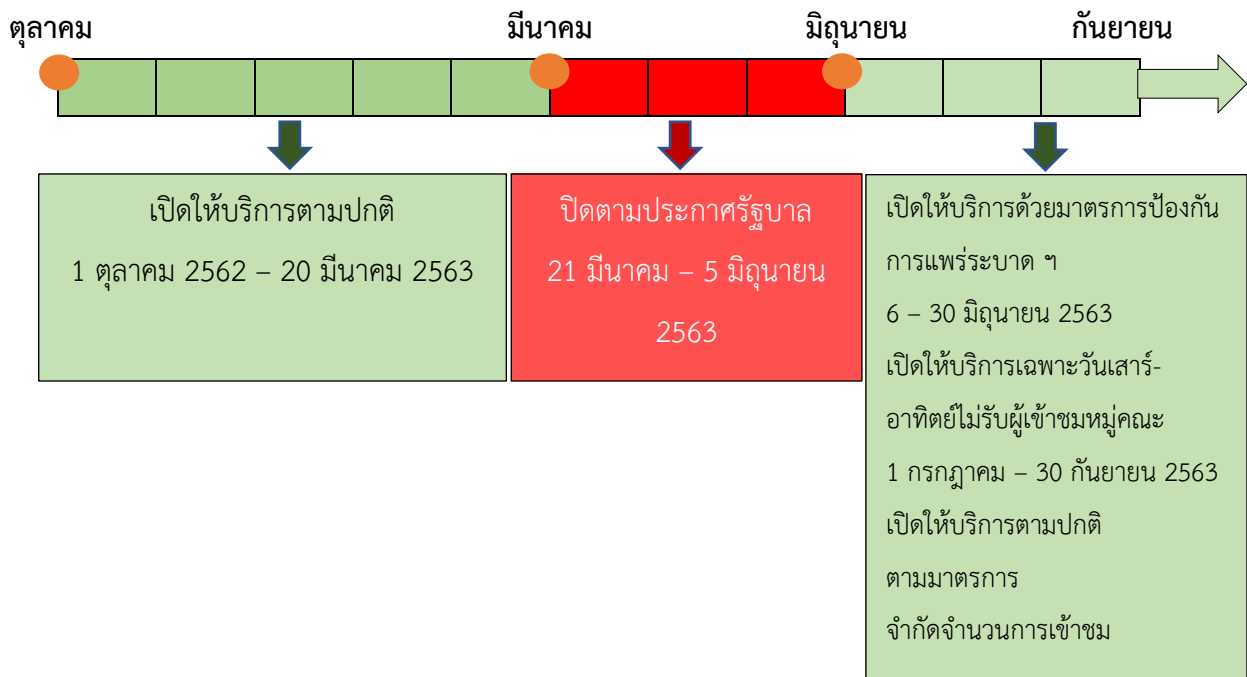
บทที่ 3

การดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์ด้านลูกค้าและตลาดของ อพวช. ในปีงบประมาณ 2563

ในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา เป็นปีแรกของการนำแนวการประเมินรัฐวิสาหกิจแนวใหม่ มาใช้ประเมินผล และเป็นช่วงท้ายของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 ซึ่งในระหว่างปีได้มีการทบทวนเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สำคัญ และมีการเตรียมการจัดทำ แผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 และ อพวช. ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานของ อพวช. โดยมีการทบทวนลักษณะ ขอบเขตงานและปริมาณงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ตามโครงการใหม่ นอกจากนี้ปีที่ผ่านมายังเป็นปีที่ประเทศได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแพร่ระบาดและการติดเชื้อของไวรัสโคโรนา (COVID -19)

ในช่วงต้นของปี พ.ศ. 2563 อพวช. ได้ดำเนินการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และนโยบายของรัฐบาลในการร่วมมือป้องกันและลดการแพร่กระจายการติดเชื้อไวรัสโคโรนา ในพื้นที่เสี่ยงที่มีความหนาแน่น โดยมีการประกาศหยุดการให้บริการพิพิธภัณฑ์และระงับงานคาราวานวิทยาศาสตร์ และกิจกรรมเสริมการศึกษาที่ต้องมีการสัมผัสและรวมกลุ่ม

➤ ข้อมูลการเปิดให้บริการในปีงบประมาณ 2563



➤ เป้าหมายของการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดในปี พ.ศ.2563

1. เพื่อเพิ่มจำนวนผู้เข้าชม ผู้ใช้บริการ พิพิธภัณฑ์ กิจกรรมนอกสถานที่และกิจกรรม Online
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าชม ผู้ใช้บริการ
3. เพื่อสร้างรายได้จากการให้บริการพิพิธภัณฑ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

➤ ตัวชี้วัดของการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดในปี พ.ศ.2563

1. จำนวนผู้เข้าชม ผู้ใช้บริการทุกช่องทาง 4.15 ล้านคน
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก (ระดับ 4)
3. รายได้จากการดำเนินงาน การให้บริการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 40 ล้านบาท

➤ กิจกรรมสำคัญด้านลูกค้าและตลาดที่ดำเนินการในปี พ.ศ. 2563

อพวช. มีการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม การกิจกรรม และสร้างสรรค์องค์ความรู้ที่ถือเป็นจุดแข็งของ อพวช. ต่อเนื่องตลอดทั้งปี รวมทั้งยังมีการปรับตัวในยุคการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา โดยนำข้อจำกัดต่าง ๆ มาพัฒนา เพื่อให้สามารถเผยแพร่และส่งเสริมความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

กิจกรรม NSM Plearn Science

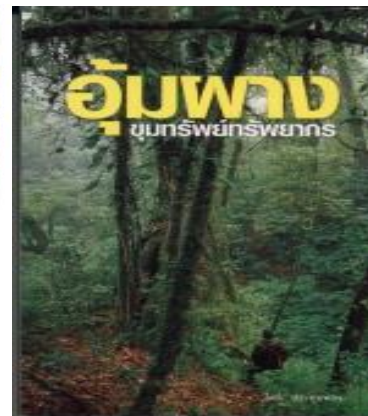
ชุดกิจกรรมด้านวิทยาศาสตร์สำหรับทุกคนในครอบครัว เรียน เล่น และสนุกด้วยกัน เป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่กลั่นกรองจากประสบการณ์การเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียนของ อพวช. เพื่อมุ่งหวังให้เยาวชนและประชาชนได้เรียนรู้วิทยาศาสตร์ใกล้ตัวอย่างสนุกสนาน เพิ่มทักษะที่สำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 กิจกรรม แบ่งออกเป็น ชุดกิจกรรมการทดลองวิทยาศาสตร์ (Lab Box) และชุดของเล่นทางวิทยาศาสตร์ (Science Toys) เปิดตัวในเดือนกรกฎาคม 2563 ประกอบด้วย Lab Box

- ชุดการทดลอง “ศึกษาดูใจ” เป็นการเรียนรู้ด้านชีววิทยา ที่รวมทักษะด้าน STEM & Arts เข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้ทดลองเล่นได้เข้าใจการทำงานของหัวใจและระบบการหมุนเวียนของเลือด กับกิจกรรมกล่องปริศนาองค์ประกอบของเลือด ประดิษฐ์หัวใจ 3 มิติ การดรูปหัวใจ และเรียนรู้การวัดชีพจร
- ชุดการทดลอง “ธรรมชาติกระจเงา” เป็นการเรียนรู้ด้านฟิสิกส์ ที่ชี้ชวนให้สังเกตสิ่งของใกล้ตัว ค้นพบความพิเศษของกระจเงา เข้าใจเกี่ยวกับแสงและภาพจากกระจเงา กับกิจกรรมเขาวงกต รหัสลับอักษรและภาพที่ขาดหาย สะท้อนไปมา
- ชุดการทดลอง “ครบเครื่องเรื่องวงจร” เป็นการเรียนรู้ด้านไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการต่อวงจรไฟฟ้าอย่างง่าย สนุกกับการต่อวงจรไฟฟ้า การทดสอบวงจร การวัดความชื้นของดิน และปรับจิ้งหะการกระพริบของแสงไฟ
- ชุดการทดลอง “เคมีฟองฟู” เป็นการเรียนรู้ด้านเคมี เพื่อรู้จักสถานะของสารและการเปลี่ยนแปลงทางเคมี ตื่นตาตื่นใจไปกับระเบิดพลังฟองฟู การเป่าลูกโป่งแบบนักวิทยาศาสตร์ และค้นพบว่าแก๊สที่เกิดขึ้นคือแก๊สอะไร



หนังสือจากการค้นพบและงานวิจัยของนักวิชาการด้านธรรมชาติวิทยา ได้แก่

- หนังสือภาพและพอดเก้ตบุค “อัมผาง ชุมทรัพย์ทรัพยากร” โดย ดร.โดม ประทุมทอง นักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา รวบรวมจากประสบการณ์ในการทำการวิจัยในพื้นที่ป่าอัมผาง
- หนังสือไม้พื้นล่าง 2 :การศึกษาและความหลากหลาย โดย ดร.อัจฉรา ตีระวัฒนานนท์ นักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา และคณะ
- หนังสือบันทึกงานวิจัยจากกรีนแลนด์ โดย ดร.อารมณ มุจลินทร์ นักวิชาการ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา
- หนังสือการเตรียมตัวอย่างทางธรรมชาติวิทยาเพื่อการศึกษาทางอนุกรมวิธาน



การเปิดพิพิธภัณฑ์พระรามเก้า อพวช.

อพวช. เปิดให้บริการ พิพิธภัณฑ์ใหม่ในชื่อ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2562 โดย พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อมที่ใหญ่ที่สุดของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ นำเสนอสาระที่เป็นหลักคิดและหลักปฏิบัติตามแนวคิดและหลักการทรงงานของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ทรงพระราชทานไว้โดยให้ผู้เข้าชมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการมีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาตามสภาพภูมิสังคม และการอยู่ร่วมกันกับธรรมชาติได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมการมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ระบบนิเวศ ปกป้องทรัพยากรธรรมชาติ และการเตรียมการรับมือกับภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างรู้เท่าทัน



สื่อออนไลน์ในโครงการ Science Delivery by NSM

ในปี 2563 ในช่วงสถานการณ์การแพร่กระจายของไวรัสโคโรนา ที่ทำให้ อพวช. ปิดให้บริการพิพิธภัณฑ์ อพวช. จึงได้ริเริ่มโครงการกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ภายใต้ชื่อ Science Delivery By NSM เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้เข้าชมได้อย่างต่อเนื่อง โดยนำจุดแข็งของ อพวช. ด้านความสามารถทางการสื่อสารวิทยาศาสตร์และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ที่มีการเข้าถึงและใช้สื่อออนไลน์มากขึ้น นำมาเป็นแนวทางการผลิตรายการวิทยาศาสตร์ออนไลน์ และเผยแพร่ทางสื่อออนไลน์ของ อพวช. ได้แก่ YouTube: NSMThailand Facebook: NSM Thailand และ Website: www.nsm.or.th นอกจากนี้ยังได้ปรับกลยุทธ์การตลาดโดยพัฒนา NSM Virtual Museum พิพิธภัณฑ์เสมือนจริง 360 องศา ซึ่งเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่เผยแพร่ข้อมูลหรือความรู้ของแต่ละพิพิธภัณฑ์ที่ทันสมัย ผู้เข้าชมสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา โครงการ Science Delivery By NSM ได้รับรางวัล “ผลงานวิจัยและนวัตกรรมเด่นตอบรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)” และการปรับตัวอันเนื่องมาจากภาวะวิกฤติโควิด-19” ที่มอบโดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม อีกด้วย



คาราวานวิทยาศาสตร์สายสีน้ำเงิน “Enjoy Science Careers: สนุกกับอาชีพวิทย์”

อพวช. ได้ร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรในการพัฒนานิทรรศการและกิจกรรมใหม่ ภายใต้แนวคิดในการเผยแพร่วิทยาศาสตร์สู่สังคมที่ห่างไกลเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา โดยได้ร่วมกับภาคีพันธมิตรภาคธุรกิจจัดทำโครงการนิทรรศการเคลื่อนที่ “Enjoy Science Careers: สนุกกับอาชีพวิทย์” โดยการคัดเลือกและออกแบบสื่อการเรียนรู้ในอาชีพใหม่ที่น่าสนใจ และมีบทบาทสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้แก่ วิศวกรรมภูมิศาสตร์สารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย นักพัฒนาหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ วิศวกรชีวการแพทย์ นักคิดค้นวัคซีน นักออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์จากขยะ นักวิทยาศาสตร์อาหารและเกษตรยุคใหม่ โดยเน้นให้เยาวชนและประชาชนเรียนรู้ผ่านนิทรรศการและกิจกรรม รวมถึงได้พบปะพูดคุยกับบุคคลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น พร้อมทั้งสนุกและเรียนรู้ไปกับการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือของอาชีพต่าง ๆ ที่ใช้ในภาคปฏิบัติงานจริง



นอกจากนี้ อพวช. มีภารกิจหลักในการให้บริการกับเยาวชนและประชาชนของประเทศ ทำให้การอัตราค่าเข้าชมและค่ากิจกรรมในราคาที่ไม่สูงมาก โดยในปี 2563 ได้มีการทบทวนปรับปรุงอัตราค่าเข้าชมให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันกับตลาด ดังนี้

- **สำหรับเด็ก นักเรียน นักศึกษาปริญญาตรี ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้พิการ พระสงฆ์ ผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป**
 - ค่าเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ของ อพวช. ฟรี
 - กิจกรรมเสริมการศึกษา อัตราเริ่มต้นตั้งแต่ 10 บาท
- **สำหรับผู้ใหญ่และผู้เข้าชมทั่วไป**
 - ค่าเข้าชมเริ่มต้นที่ 100 – 200 บาท ต่อคน
 - กิจกรรมเสริมการศึกษา อัตราเริ่มต้นตั้งแต่ 10 บาท
- **สำหรับสมาชิก อพวช.** เพื่อเป็นการจูงใจและส่งเสริมการเข้าชมพิพิธภัณฑ์และการทำกิจกรรมในพิพิธภัณฑ์ อพวช. จัดทำราคาพิเศษสำหรับสมาชิก
 - สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เข้าชมได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งตามระยะเวลาของสมาชิก
 - ส่วนลดค่ากิจกรรม
 - ส่วนลดร้านค้าในพิพิธภัณฑ์
 - ได้รับ นิตยสาร NSM Science Magazine รายเดือน ฟรีโดยมีอัตราสมาชิก อพวช. ตั้งแต่ 800 – 1500 บาท

ในปีที่ผ่านมา อพวช. ยังได้พัฒนาระบบการให้บริการ ณ พื้นที่ อพวช. และนอกสถานที่ โดยได้มีการปรับปรุงให้ทันสมัยสำหรับผู้รับบริการมากขึ้น สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันกับตลาด ดังนี้

- **ระบบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ (Onsite)**

อพวช. มีแผนการที่พัฒนาการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบการจองและจำหน่ายตั๋วออนไลน์มาใช้ตามกระบวนการของแผนปฏิบัติการดิจิทัล อพวช. โดยได้เริ่มนำระบบการจองและการจำหน่ายตั๋วออนไลน์มาใช้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563 โดยผู้เข้าชมสามารถทำการจองเข้าชมพิพิธภัณฑ์และจองกิจกรรมได้ทางเว็บไซต์ของ อพวช. www.nsm.or.th โดยระบบนี้ ทำสามารถกำหนดจำนวนการเข้าชมในแต่ละพิพิธภัณฑ์ได้ชัดเจนตามมาตรการด้านสุขอนามัยที่กำหนด อย่างไรก็ตาม การจองเข้าชมทางออนไลน์ในช่วงที่ผ่านมา อาจพบปัญหาในการเข้าชมได้บ้าง เช่นการไม่มาเข้าชมในวันเวลาที่ได้มีการจอง และการมาเข้าชมโดยไม่ได้ทำการจองเข้าชมทางออนไลน์ล่วงหน้า ทั้งนี้ ได้มีการควบคุมระบบการให้บริการส่วนของการรับจองและจำหน่ายตั๋ว โดยให้ลงทะเบียนหน้างานได้

- **การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ (Outreach)**

นอกจากการให้บริการแก่ผู้เข้าชมที่ พิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ ของ อพวช. ณ ที่ตั้ง ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แล้ว อพวช. ยังได้นำกิจกรรมและนิทรรศการออกไปจัดแสดงและเผยแพร่ในสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น จัดแสดงนิทรรศการในห้างสรรพสินค้าในประเทศและจัดแสดงนิทรรศการ ณ ศูนย์วิทยาศาสตร์ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น

อพวช. ยังได้เพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ เพิ่มจำนวนผู้รับบริการและสร้างรายได้ อพวช. ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสำหรับผู้เข้าชมในหลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าชม และยังได้ร่วมมือกับพันธมิตรด้านการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดปทุมธานี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กรุงเทพฯ สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การเผยแพร่ข่าวสารของ อพวช. ตลอดทั้งปี รวมทั้งได้มีการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวเรียนรู้ในชุมชน (จังหวัดปทุมธานี) โดยมีพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. เป็นหนึ่งในจุดหมายสำคัญสำหรับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมแนะนำอพวช. ให้กับกลุ่มโรงเรียน และยังได้มีการปรับแผนด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสถานการณ์โดยในช่วงที่มีการปิดให้บริการ ได้มีการจัดเตรียมทำสื่อประชาสัมพันธ์ มาตรการการป้องกันโควิด 19 และระบบการบริการที่เปลี่ยนแปลงใหม่ เพื่อสร้างความมั่นใจและความเข้าใจให้กับผู้เข้าชม โดยการเผยแพร่ทางช่องทางสื่อต่าง ๆ ของ อพวช.

นอกจากนี้ อพวช. ยังให้ความสำคัญกับลูกค้าและผู้รับบริการ โดยนำความคาดหวัง ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าและผู้รับบริการ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ทั้งในส่วนของการงานวิชาการ การให้บริการและการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐาน โดยในปี 2563 ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการงานสำคัญ ๆ หลายประการ ได้แก่

- **การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ** เพื่อให้สามารถบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าพิพิธภัณฑสถานระดับสากล ส่วนงานต่างๆ จึงได้ระดมความคิดเห็นและจัดทำมาตรฐานการจัดการพิพิธภัณฑสถาน รวมทั้งมาตรฐานในการให้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าชม
- **การสำรวจ วิจัย ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า** การสังเกตพฤติกรรมและการสัมภาษณ์ลูกค้า ในช่วงเดือนธันวาคม 2562 – มกราคม 2563 จำนวน 187 คน โดยการทำการศึกษาความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ก่อนการเปิดให้บริการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ฯ ในเดือนมิถุนายน 2563 โดยมีการสำรวจในเดือนพฤษภาคม 2563 จำนวน 220 คน โดยมีประเด็นสำคัญที่ได้จากการสำรวจ ได้แก่ พฤติกรรมในการเข้าชม พิพิธภัณฑสถานของ อพวช. การเลือกค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การรับชมและการใช้บริการช่องทางสื่อของ อพวช. การติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดและการติดเชื้อของไวรัสโคโรนา (COVID -19) และการใช้เวลาว่างกับกิจกรรมในช่วงที่อยู่กับบ้าน ความเชื่อมั่นและการกลับมาเที่ยว อพวช. หลังสถานการณ์การแพร่ระบาด ฯ คลี่คลาย
- **การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับลูกค้า** ได้แก่ การปรับปรุงร้านอาหาร การจัดหาผู้ให้บริการร้านอาหาร ร้านกาแฟ ตู้จำหน่ายขนม เครื่องดื่มอัตโนมัติ (Vending Machine) การจัดเช่ารถตู้ให้บริการในการเดินทางเข้าออกพิพิธภัณฑสถาน การจัดให้บริการรถไฟฟ้าระหว่างอาคารพิพิธภัณฑสถาน

ในส่วนของการบริหารจัดการภายใน บุคลากร อพวช. ที่เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการผู้เข้าชม ได้แก่ พนักงาน อาสาสมัคร แม่บ้าน ผู้รักษาความปลอดภัย ผู้ให้บริการร้านอาหาร เครื่องดื่ม นับเป็นจุดสัมผัสที่สำคัญ (Touch Point) ใกล้ชิดกับลูกค้าโดยตรง อพวช. ได้มีการออกมาตรการด้านสุขอนามัยสำหรับบุคลากรทุกภาคส่วน การซักซ้อมทำความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติในการให้บริการเป็นประจำ เพื่อสื่อสารให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและได้มาตรฐานเดียวกัน โดยปฏิบัติตามมาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) และถ่ายทอดให้กับอาสาสมัครที่เข้าปฏิบัติงานเป็นประจำ และยังมีการประชุมร่วมกันของเจ้าหน้าที่และมีการรายงานปัญหาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงเพื่อตัดสินใจแก้ปัญหาได้ทันที่ นอกจากนั้นในส่วนของผู้ให้บริการร้านค้า ร้านอาหาร มีการประชุมติดตามและนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาแก้ไขร่วมกัน

สรุปการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์ด้านลูกค้าและตลาดของ อพวช. ในปี 2563

อพวช. ได้มีการทบทวนปรับปรุงแผน ฯ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้มีการสำรวจ ติดตามความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า และนำประเด็นสำคัญที่เป็นเสียงสะท้อนจากลูกค้า มาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข รวมทั้ง ยังร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตร ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน

บทที่ 4

การดำเนินการในการพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2564 - 2567

จากแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและตลาด ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2563) อพวช. จึงได้นำข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมาและแนวทางจากแผนวิสาหกิจ อพวช. รวมทั้ง แผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563 - 2565 มาศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ในปี พ.ศ. 2564 - 2567 และจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดและเตรียมแผนปฏิบัติการของโครงการในแต่ละสำนัก/ศูนย์ ภายในองค์กรต่อไป ในปี พ.ศ. 2564 อพวช. ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่คำนึงถึงลูกค้าที่ใช้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ของ อพวช. โดยคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้ดำเนินการจัดการประชุมหารือและประชุมเชิงปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลเดิมและศึกษาเพิ่มเติม รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเพื่อประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด

➤ การกำหนดกลุ่มลูกค้าและส่วนแบ่งทางการตลาด

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. และจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า คณะทำงานฯ ได้ร่วมกันจัดทำข้อมูลลูกค้าของ อพวช. โดยมีการจัดลำดับ วิเคราะห์กระบวนการสำคัญตามภารกิจของ อพวช. และจากโครงสร้างองค์กร โดยคัดเลือกจากกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานของทุกภาคส่วนในองค์กรที่มีส่วนร่วมและมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้า และจากการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. จึงได้ทบทวนการจัดกลุ่มลูกค้า ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ในปี พ.ศ. 2564 - 2567

การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรตามกระบวนการต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของ อพวช. ทำให้สามารถจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ทั้งภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ภายนอก ของ อพวช. ออกเป็นจำนวน 9 กลุ่ม ดังนี้

- | | |
|---|--|
| กลุ่มที่ 1 ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก | กลุ่มที่ 6 หน่วยงานเชิงนโยบาย |
| กลุ่มที่ 2 บุคลากร อพวช. | กลุ่มที่ 7 สื่อมวลชนและสื่อ |
| กลุ่มที่ 3 พันธมิตรความร่วมมือ | กลุ่มที่ 8 คู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร |
| กลุ่มที่ 4 ผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน | กลุ่มที่ 9 คนทั่วไปที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง คู่แข่งและอื่น ๆ |
| กลุ่มที่ 5 ชุมชน หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการ | |



จากการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้า เพื่อดำเนินการในแผน ยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ในปี พ.ศ. 2564 - 2567 ได้แก่

- **กลุ่มที่ 1:** ลูกค้า / ผู้รับบริการภายนอก ของ อพวช. หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงและใช้บริการ จากการดำเนินงานของ อพวช. แบ่งเป็น
 - ลูกค้า / ผู้รับบริการ ณ พื้นที่ให้บริการของ อพ. (onsite)
 - ลูกค้า / ผู้รับบริการ ณ ช่องทางสื่อออนไลน์ของ อพ. (online)
- **กลุ่มที่ 9:** กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หมายถึง กลุ่มผู้ที่ยังไม่รู้จักรัก อพวช.

เพื่อให้การจัดลำดับความสำคัญของโครงการและกิจกรรม สอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. จึง ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของ แผน ฯ ดังนี้

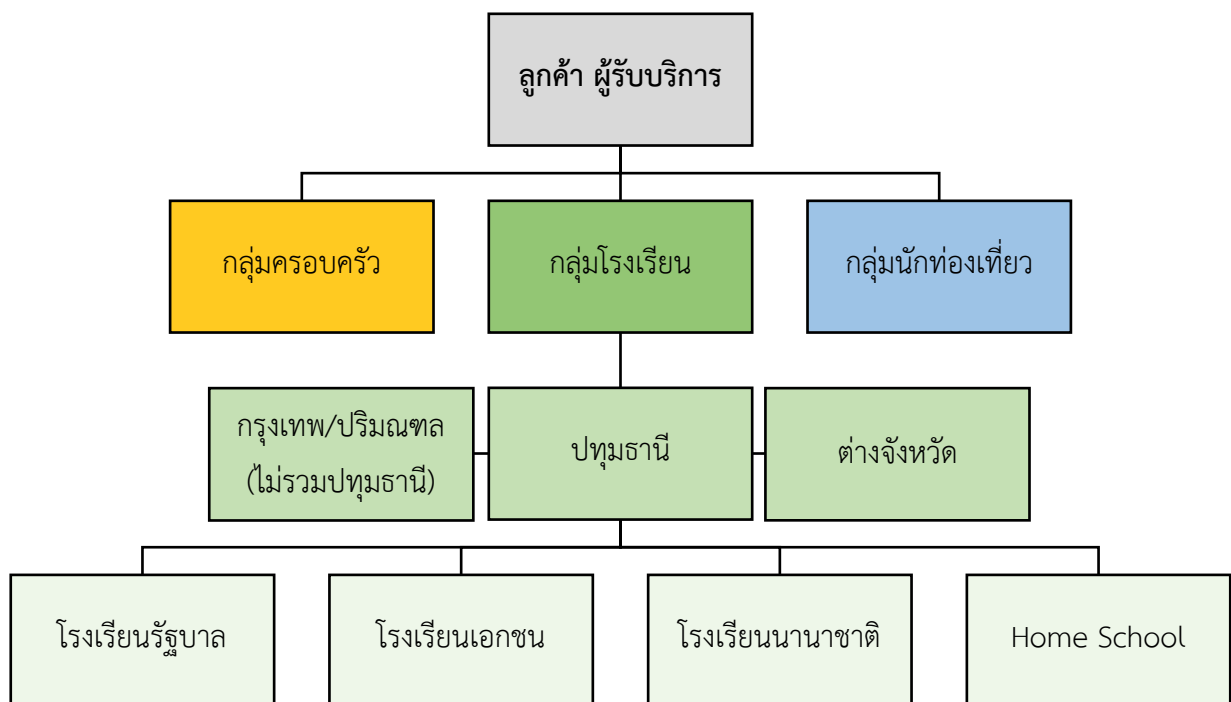
- **ระยะที่ 1** ของแผน ฯ ปี พ.ศ.2564 – 2566: กลุ่มเป้าหมายในประเทศ/ปทุมธานีและปริมณฑล ได้แก่ กลุ่มนักเรียน โรงเรียน นักท่องเที่ยว ครอบครัว
- **ระยะที่ 2** ของแผน ฯ ปี พ.ศ.2567 : กลุ่มเป้าหมายในประเทศ/ปทุมธานีและปริมณฑล และกลุ่ม ประเทศอาเซียน จีน เกาหลี และญี่ปุ่น ได้แก่ นักเรียน โรงเรียน นักท่องเที่ยว ครอบครัว



➤ การจำแนกลูกค้า อพวช. (Customer Segment)

การจำแนกลูกค้าตามผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อกำหนดทิศทางกลยุทธ์การตลาดที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพ ด้วยตัวแปรด้าน ประชากรศาสตร์ (Demographic) ภูมิศาสตร์ (Geographic) พฤติกรรม (Behavior) โดย อพวช. จำแนกลูกค้าและผู้รับบริการ ปี 2565 ที่สอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ลูกค้ากลุ่มครอบครัว คือ กลุ่มลูกค้าที่มีบุตรอายุ 5 ปี ขึ้นไป ที่อยู่ในช่วงเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน กำลังศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา นิยมมาใช้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มักมาเป็นกลุ่มครอบครัวขนาดใหญ่
2. ลูกค้ากลุ่มโรงเรียน คือ กลุ่มลูกค้าที่เป็นสถานศึกษา ทั้งโรงเรียนรัฐบาล โรงเรียนเอกชน โรงเรียนนานาชาติ และ Home school นิยมมาใช้บริการในช่วงระหว่างเปิดภาคเรียน
3. ลูกค้ากลุ่มนักท่องเที่ยว คือ กลุ่มลูกค้าอายุ 13 ปี ขึ้นไป นิยมมาใช้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมาใช้บริการด้วยตัวเอง และ/หรือ มากับกลุ่มทัวร์



การวิเคราะห์ลูกค้า : กลุ่มครอบครัว

ลักษณะ	ครอบครัว		
	บุตร อายุ 5 - 7 ปี	บุตร อายุ 8 - 12 ปี	บุตร อายุ 12 ปีขึ้นไป
อายุ และสถานภาพทางครอบครัว	ผู้ปกครองอายุช่วง 30-35 ปี จำนวนบุตร 1-3 คน/ครอบครัว รายได้ต่อปี มากกว่า 300K	ผู้ปกครองอายุช่วง 35-50 ปี จำนวนบุตร 1-3 คน/ครอบครัว รายได้ต่อปี มากกว่า 300K	ผู้ปกครองช่วงอายุ 35-50 ปี จำนวนบุตร 1-3 คน/ครอบครัว รายได้ต่อปี มากกว่า 300K
แนวโน้มช่วงเวลาการมาเที่ยว อพ.	วันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	วันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	วันหยุด เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
แนวโน้มการซื้อของ	-หนังสือสำหรับเด็ก -หนังสือนิทาน -สื่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะ coding -ของเล่นเสริมการเรียนรู้	-ของเล่นตามความต้องการของลูกค้า -ของเล่นตามยูทูบเบอร์ -สื่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะ coding -ของเล่นเสริมการเรียนรู้	-ของตามความต้องการของลูกค้า -โทรศัพท์มือถือ -แท็บเล็ต -คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก -เครื่องสำอางค์
ทำไมถึงมาเที่ยว อพ.	-มีสิ่งน่าสนใจหลายอย่าง เช่น กิจกรรมสำหรับเด็ก -คนไม่พลุกพล่านมาก -ตามเพจรีวิว	-มีสิ่งน่าสนใจหลายอย่าง เช่น กิจกรรมสำหรับเด็ก -คนไม่พลุกพล่านมาก -ตามเพจรีวิว	-มีสิ่งน่าสนใจหลายอย่าง เช่น กิจกรรมสำหรับเด็ก -คนไม่พลุกพล่านมาก -ตามเพจรีวิว
วิธีการสื่อสาร	Line Facebook Email	Line Facebook Email	Line Facebook Email

การวิเคราะห์ลูกค้า : กลุ่มโรงเรียน

ลักษณะ	โรงเรียน		
	โรงเรียนทั่วไป	โรงเรียนห้องเรียนพิเศษ (English Program และ Gifted)	Home School
อายุ และสถานภาพทางครอบครัว	- มีทั้งโรงเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดของรัฐบาล และโรงเรียนเอกชน โดยโรงเรียนของรัฐจะได้รับงบประมาณสนับสนุนบางส่วนจากรัฐ - แบ่งช่วงชั้นการศึกษาเป็นระดับ ตั้งแต่ระดับ ปฐมวัย อนุบาล จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย - โรงเรียนในสังกัด สพฐ. จะได้รับงบประมาณจัดโครงการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน เป็นโครงการที่โรงเรียนได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดกิจกรรมพิเศษให้กับนักเรียน (ประมาณ 400 บาท/ปี/คน)	- มีทั้งโรงเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดของรัฐ และโรงเรียนเอกชน ซึ่งกลุ่มโรงเรียนรัฐบาลมักจะเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง มีการแข่งขันสูง ห้องเรียนพิเศษส่วนใหญ่เป็นระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น /รวมถึงกลุ่มโรงเรียนนานาชาติ ที่เปิดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับ Kindergarten - High School ซึ่งบางโรงเรียนมีหลักสูตรการเรียนการสอนเฉพาะ - ห้อง Gifted หรือห้องเรียนพิเศษของนักเรียนสาย วิทย์-คณิต จะเน้นการเรียนการสอนในวิชา คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ซึ่งเนื้อหาจะมีความเข้มข้น และมีเนื้อหาที่มากกว่าห้องเรียนปกติเรียน อาจจะมีเนื้อหาที่อยู่ในระดับชั้นที่สูงกว่า และชั่วโมงเรียนจะมากกว่าห้องปกติ - โรงเรียนนานาชาติ หรือโรงเรียนเอกชน	- การเรียนแบบ “Home School” หรือ “บ้านเรียน” เป็นการจัดการเรียนโดยบ้าน โดยเด็กๆ ไม่ต้องไปเข้าเรียนที่โรงเรียนในรูปแบบปกติ แต่จะใช้บ้านของตนเองเป็นโรงเรียน หรือไปเข้าเรียนในศูนย์การเรียนรู้ Home School โดยส่วนใหญ่ผู้ปกครองจะเป็นครูผู้สอนเอง หรือ อาจจ้างครูมาสอนเป็นการเฉพาะก็ได้ - แผนการศึกษาแบบโฮมสคูลนั้นจะมีส่วนประกอบดังนี้ องค์ความรู้ ขอบเขตเนื้อหาทางวิชาการ ไม่แตกต่างจากหลักสูตรในโรงเรียนทั่วไป กระบวนการวิธีการเรียนรู้ จะยืดหยุ่นแตกต่างกันไปในแต่ละครอบครัว มีการส่งเสริมประสบการณ์จากกิจกรรมนอกห้องเรียน มีการเข้าร่วมกลุ่ม Home School หรือ

		ที่มีชื่อเสียง มักให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมก่อนนำคณะนักเรียนมาทัศนศึกษา	ค่ายกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เด็กได้พัฒนาทักษะการเข้าสังคม
แนวโน้มช่วงเวลาการมาเที่ยว อพ.	- ช่วงเวลาระหว่างเปิดภาคเรียน - ช่วงระยะเวลาปิดภาคเรียน - โดยส่วนใหญ่ โรงเรียนจะจัดทัศนศึกษา มาในช่วงก่อนการสอบ และปิดภาคเรียน	- ช่วงเวลาระหว่างเปิดภาคเรียน - ช่วงระยะเวลาปิดภาคเรียน - กรณีโรงเรียนเอกชน หรือโรงเรียนวิทยาศาสตร์ ภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัย อาจมีช่วงระยะเวลาการเปิด-ปิดภาคเรียน ที่ต่างจากโรงเรียนของรัฐทั่วไป ทำให้สามารถมาเข้าชมในช่วงเวลาที่ผู้เข้าชมไม่หนาแน่น สามารถจัดรอบ หรือกิจกรรม เฉพาะเป็นกรณีพิเศษ หรือรอบ ภาษาต่างประเทศได้	วันธรรมดา วันเสาร์ อาทิตย์
แนวโน้มการซื้อของ	- การใช้บริการ อพวช. ถ้าเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ หรือโรงเรียนสามารถจัดสรรงบประมาณได้ จะจองเข้าชมทั้งพิพิธภัณฑ์ และกิจกรรมเสริมศึกษา - โรงเรียนขนาดเล็ก หรือโรงเรียนที่มีงบประมาณจำกัด จะเน้นชมเฉพาะ นิทรรศการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อย	- มักจะต้องการจองกิจกรรมที่เป็นเนื้อหาเฉพาะ เน้นกระบวนการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม และมีเอกสาร ใบงานให้นักเรียนลงมือปฏิบัติ หรืออย่างน้อยต้องมีการบันทึกการเรียนรู้ของนักเรียนในการมาทัศนศึกษา - บางโรงเรียน จะมาเข้าร่วมกิจกรรม เฉพาะโครงการที่เป็นการประกวด แข่งขัน	ลูกค้ากลุ่มนี้มักสนใจการทำกิจกรรมที่เด็กๆ ได้ลงมือทำ หรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อนำผลงานการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ บันทึกไว้สำหรับประกอบการประเมินผลการเรียนรู้

	-ครูหมวดวิทยาศาสตร์/วิชาการ (ผู้เลือกสถานที่)	ทักษะด้านวิทยาศาสตร์ หรือแสดงผลงาน ของนักเรียน -ครูหมวดวิทยาศาสตร์/วิชาการ (ผู้เลือกสถานที่)	
ทำไมถึงมาเที่ยว อพ.	- นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ - อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย มีสาระความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ครอบคลุมตามหลักสูตร มีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย มีนิทรรศการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สถานที่กว้างขวางรองรับผู้เข้าชมได้จำนวนมาก - มีนักวิชาการ นักสื่อสารวิทยาศาสตร์ และนักพัฒนากิจกรรมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ที่ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา และยังมีเครือข่ายด้านวิชาการทั้งใน และต่างประเทศ	- นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ - อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย มีสาระความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ครอบคลุมตามหลักสูตร มีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย มีนิทรรศการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สถานที่กว้างขวางรองรับผู้เข้าชมได้จำนวนมาก - มีนักวิชาการ นักสื่อสารวิทยาศาสตร์ และนักพัฒนากิจกรรมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ที่ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา และยังมีเครือข่ายด้านวิชาการทั้งใน และต่างประเทศ	- อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับ และสามารถให้บริการผู้เข้าชมทั้งแบบหมู่คณะ และแบบกลุ่มย่อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้เข้าชมแบบครอบครัว - อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย มีสาระความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ที่ครอบคลุมตามหลักสูตร มีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย มีนิทรรศการ อุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย สถานที่กว้างขวางรองรับผู้เข้าชมได้จำนวนมาก - มีนักวิชาการ นักสื่อสารวิทยาศาสตร์ และนักพัฒนากิจกรรมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ที่ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา และยังมีเครือข่ายด้านวิชาการทั้งใน และต่างประเทศ

วิธีการสื่อสาร	• สิ่งพิมพ์ : จดหมายเชิญ แผ่นพับ โบรชัวร์ School Program • สื่อออนไลน์ : website, Facebook, ระบบรับจอง Online, e-mail • ช่องทางอื่นๆ : โทรศัพท์ / Road Show ไปยังโรงเรียน หรือการเข้าพบผู้บริหารหน่วยงานต้นสังกัด • บริษัททัวร์ หรือตัวแทนจัดการทัศนศึกษา • การหาผู้สนับสนุนจากหน่วยงานรัฐ และเอกชน เพื่อสนับสนุนการทัศนศึกษาหรือจัดกิจกรรมให้เยาวชน	• สิ่งพิมพ์ : จดหมายเชิญ แผ่นพับ โบรชัวร์ School Program • สื่อออนไลน์ : website, Facebook, ระบบรับจอง Online, e-mail • ช่องทางอื่นๆ : โทรศัพท์ / Road Show ไปยังโรงเรียน • หน่วยงาน หรือองค์กรที่จัดกิจกรรมด้านการศึกษา เช่น การคัดเลือกตัวแทนเยาวชนในโครงการต่างๆ มาทัศนศึกษา	• สิ่งพิมพ์ : จดหมายเชิญ แผ่นพับ โบรชัวร์ School Program • สื่อออนไลน์ : website, Facebook, ระบบรับจอง Online, e-mail • ช่องทางอื่นๆ : โทรศัพท์ • สื่อสังคมออนไลน์ สำหรับกลุ่มผู้ปกครอง เช่น page แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับครอบครัว / ช่องทาง Youtuber หรือ influencer ที่เน้นกลุ่มเป้าหมายพ่อแม่ ผู้ปกครอง
------------------------------	--	--	---

การวิเคราะห์ลูกค้า : กลุ่มนักท่องเที่ยว

ลักษณะ	นักท่องเที่ยว
อายุ และสถานภาพทางครอบครัว	อายุ 13 ปี ขึ้นไป รายได้ของครอบครัวระดับปานกลางขึ้นไป
แนวโน้มช่วงเวลาการมาเที่ยว อพ.	วันหยุดยาว เสาร์ - อาทิตย์
แนวโน้มการซื้อของ	ของที่ระลึก iconic ของที่ระลึกที่บ่งบอกถึงสถานที่นั้น ๆ
ทำไมถึงมาเที่ยว อพ.	ตามเพจรีวิว สถานที่สวยงามน่าสนใจ
วิธีการสื่อสาร	Line Facebook Email โทรศัพท์ บริษัททัวร์

➤ การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดขององค์กร ด้วย SWOT Analysis

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย SWOT Analysis เป็นการประเมินสถานการณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และข้อจำกัด (Threats) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ดังนี้

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช.

จุดแข็ง (S: Strengths)	จุดอ่อน (W: Weaknesses)
1. อพวช. ได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้รับบริการในส่วนของการดำเนินงานด้านวิชาการ การสื่อสาร วิทยาศาสตร์และด้านธรรมชาติวิทยา 2. อพวช. มีบริการด้านกิจกรรมที่สื่อองค์ความรู้ที่หลากหลายสำหรับเด็ก เยาวชน ครอบครัว และโรงเรียน 3. อพวช. มีภาคีเครือข่ายและพันธมิตรความร่วมมือด้านวิชาการที่เข้มแข็งสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เยาวชน ครอบครัว และโรงเรียน ได้อย่างดี 4. อพวช. มีอัตราค่าเข้าชมและค่ากิจกรรมที่ราคาไม่สูงมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานเอกชน 5. อพวช. มีฐานกลุ่มลูกค้าประจำ (Fan Club) และมีฐานข้อมูลลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เยาวชน ครอบครัวและโรงเรียน 6. อพวช. มีระบบการบริหารจัดการการเข้าชมอย่างเป็นมาตรฐาน และมีพื้นที่กว้างขวาง รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้	1. อพวช. ยังขาดการบำรุงสถานที่ให้ทันสมัย พื้นที่ภายนอกยังมีส่วนที่ยังไม่มีชีวิตชีวา 2. อพวช. ยังขาดการทำตลาดเชิงรุกที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มและขาดการสานต่อความร่วมมือทางการตลาดกับพื้นที่ในชุมชน 3. ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 4. ขาดการจัดการระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาด และด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กรและขาดการบูรณาการการมีส่วนร่วมของส่วนงานในองค์กร 5. ขาดกิจกรรมและโครงการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายใหม่ในประเทศและขาดกิจกรรมสำหรับลูกค้าต่างประเทศ (มีความเข้มแข็งในเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นเด็ก เยาวชน ครอบครัวและโรงเรียนในประเทศ) 6. ขาดรูปแบบกลไกการบริหารจัดการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบ 7. ขาดการให้บริการลูกค้าที่ครบวงจร โดยยังขาดการติดตามก่อนเข้าชมและการบริการหลังการเยี่ยมชม 8. ขาดการให้บริการในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มเช่น ความหลากหลายของอาหาร พื้นที่สำหรับผู้บกพร่องทางร่างกาย

โอกาส (O: Opportunities)	ข้อจำกัด (T: Threats)
1. รัฐบาลให้การสนับสนุนแหล่งทุนด้านวิทยาศาสตร์ในการดำเนินงาน เพิ่มโอกาสให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ได้มากขึ้น 2. นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ในห้องเรียนมีมากขึ้นเป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้ามาเรียนรู้ที่พิพิธภัณฑ์ 3. สังคมไทยเริ่มต้นตัวและยอมรับสิ่งแปลกใหม่ เพิ่มโอกาสให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ได้มากขึ้น 4. มีตลาดเฉพาะ เป็นโอกาสให้สร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม สร้างโอกาสการทำการตลาดเชิงรุกแบบเฉพาะกลุ่มได้ 5. การมีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ช่วยให้การนำเสนอเนื้อหาในนิทรรศการน่าสนใจและสามารถสื่อสารวิทยาศาสตร์ให้เข้าถึงและง่ายขึ้น	1. ระเบียบข้อบังคับเรื่องของการระดมทุน การรับบริจาคจากประชาชนแก่องค์กรภาครัฐที่กำหนดทำให้ไม่สามารถให้มีการรับบริจาคในทรัพยากรเท่าที่ควรและมีขั้นตอนมาก 2. ข้อกำหนดเรื่องนโยบายการใช้ข้อมูลทางดิจิทัล การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้การสำรวจข้อมูลอาจไม่สามารถทำได้ครบถ้วนและการนำข้อมูลไปใช้ได้ยากขึ้น 3. ภัยธรรมชาติอาจส่งผลให้ประชาชนมีกำลังซื้อลดลงและงดการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ 4. วัฒนธรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ของไทยยังไม่มากเท่าที่ควร 5. การเติบโตของเนื้อหาความรู้บนออนไลน์ OTT (Over the top) ทำให้ลูกค้ามีช่องทางการรับข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่หลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น

➤ จุดแข็ง (Strengths)

S1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- มีเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายจากหลายภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง ที่สามารถร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เยาวชน ครอบครัว และโรงเรียน
- อพวช. ได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้รับบริการในส่วนของงานด้านวิชาการ การสื่อสารวิทยาศาสตร์และด้านธรรมชาติวิทยา
- อพวช. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายสำหรับเด็ก เยาวชน ครอบครัว และโรงเรียน และทำให้สร้างความร่วมมือได้กับหน่วยงานพันธมิตรทางวิชาการและพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน
- อพวช. มีอัตราค่าเข้าชมและค่ากิจกรรมที่ราคาไม่สูงมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น มีกำหนดเวลาเปิดให้บริการอย่างสม่ำเสมอในวันหยุดราชการ
- มีการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ที่เข้มแข็ง

S2 สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่

- อาคารพิพิธภัณฑ์มีความโดดเด่นด้านสถาปัตยกรรม
- มีพิพิธภัณฑ์ขนาดใหญ่ซึ่งมีมาตรฐานระดับสากลที่ได้รับความนิยม สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน

- เป็นแหล่งเรียนรู้และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางเลือก สำหรับครอบครัว เหมาะสำหรับผู้เข้าชมทุกช่วงวัย ประชาชนไทยในทุกรัฐ ในทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ง่าย
- พื้นที่โดยรอบกว้างขวาง สามารถปรับปรุงให้ใช้ประโยชน์ได้มาก

S3 ด้านระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- อพวช. มีฐานกลุ่มลูกค้าประจำ (Fan Club) และมีฐานข้อมูลลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เยาวชน ครอบครัวและโรงเรียน
- อพวช. มีระบบการบริหารจัดการการเข้าชมอย่างเป็นมาตรฐาน และมีพื้นที่กว้างขวาง รองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากได้
- เป็นแหล่งเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นบริการของรัฐ ที่ให้บริการฟรีสำหรับเยาวชน ผู้พิการ ผู้สูงอายุ

S4 องค์ความรู้ นิทรรศการ กิจกรรม

- มีองค์ความรู้ด้านธรรมชาติวิทยา และการสื่อสารวิทยาศาสตร์ที่เป็นความเชี่ยวชาญหลักขององค์กร
- นิทรรศการมีการเชื่อมโยงจากงานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์หลากหลายสาขา มีอุปกรณ์ สิ่งประดิษฐ์ ที่น่าสนใจ มีประโยชน์ ทันสมัย
- มีคาราวานวิทยาศาสตร์ และจัดรัฐวิเทศศาสตร์ที่สามารถให้บริการสู่ชุมชนนอกพื้นที่ อพวช. (ให้กับลูกค้าที่ไม่สามารถเข้าชมที่พิพิธภัณฑ์)
- มีกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ที่หลากหลายจัดขึ้นเป็นประจำทุกวันอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่ อพวช. และทั่วประเทศ และมีการจัดกิจกรรมเทศกาลอย่างต่อเนื่อง

S5 บุคลากร

- อพวช. มีนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถในด้าน วทน. หลากหลายสาขาและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างน่าเชื่อถือ
- มีนักสื่อสารวิทยาศาสตร์ นักวิชาการ มีอาชีพ รู้ลึกรู้จริง

➤ จุดอ่อน (Weaknesses)

W1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- ขาดการให้บริการลูกค้าที่ครบวงจร โดยยังขาดการติดตามก่อนเข้าชมและการบริการหลังการเยี่ยมชม
- ขาด Call Center ที่จะให้ข้อมูลได้ชัดเจน
- ขาดช่องทางติดต่อออนไลน์ ที่เป็นระบบชัดเจน เพื่อตอบสนองความต้องการ/ข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เป็นระบบมากขึ้น

W2 สิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่

- ขาดการบำรุงสถานที่ให้ทันสมัย พื้นที่ภายนอกยังมีส่วนที่ยังไม่มีชีวิตชีวา ขาดการให้บริการแบบสถานที่ท่องเที่ยว (การให้บริการ ด้านบุคลากร) ยังไม่มีจุดแลนด์มาร์คที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มคนที่ชอบท่องเที่ยวและถ่ายภาพ
- ขาดการให้บริการในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ความหลากหลายของอาหาร พื้นที่พักผ่อน พื้นที่สำหรับผู้พิการ/รถเข็นเด็ก/ผู้สูงอายุ เป็นต้น

- ยังเป็นสถานที่สำหรับเด็กและโรงเรียนเป็นหลัก ยังไม่เข้าถึงกลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีครอบครัว/นักท่องเที่ยวนัก
- การเดินทางมายัง อพวช ไม่สะดวกสำหรับผู้เข้าชมที่เดินทางด้วยรถบริการสาธารณะ ที่ตั้งอยู่ห่างไกล ขาดการคมนาคมขนส่งสาธารณะที่เข้าถึงได้สะดวก ทำให้กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเลือกไปในสถานที่ที่เดินทางสะดวกกว่า

W3 ระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- ขาดรูปแบบกลไกการบริหารจัดการด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบ และขาดการวางแผนงานที่ชัดเจนเรื่องการทำตลาดและประชาสัมพันธ์
- ขาดการทำตลาดเชิงรุกที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มและขาดการสานต่อความร่วมมือทางการตลาดกับพื้นที่ในชุมชน ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- ขาดการทำตลาดและประชาสัมพันธ์ในส่วนของ Highlight อพ. สู่กลุ่มเป้าหมาย
- รูปแบบการประชาสัมพันธ์ สื่อ Social Media ของ อพวช. ยังไม่เป็นที่รู้จัก
- ขาดการสร้างการรับรู้ที่เข้าถึงกลุ่มรอบ อพวช. และจังหวัดปทุมธานี (ยังไม่เพียงพอและไม่ต่อเนื่อง)
- ขาดการจัดการระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาด และด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กร
- ขาดระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ทางการตลาดในทุกมิติ เช่น การใช้ฐานข้อมูลลูกค้าและข้อมูลผลิตภัณฑ์ อพ. มาประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ตอบโจทย์ลูกค้าในองค์กรอย่างเป็นระบบ
- การสร้างเครือข่ายด้านสื่อมวลชนยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความซับซ้อน เมื่อเทียบกับการบริการของเอกชน ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่พอใจในความล่าช้า

W4 องค์ความรู้ นิทรรศการ กิจกรรม

- การวางแผนล่วงหน้าระยะยาวระหว่างการพัฒนา นิทรรศการ และงานทางการตลาด/ประชาสัมพันธ์ ยังไม่ได้ทำร่วมกันอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำไปวางแผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และดึงดูดและตอบโจทย์ผู้สนับสนุนในการร่วมลงทุน/สนับสนุนในนิทรรศการ
- นิทรรศการถาวรมีการเปลี่ยนแปลงช้า ทำให้ขาดโอกาสการมาเยี่ยมชมซ้ำจากลูกค้ากลุ่มเดิม ชี้นงานเป็นของจำลองให้ความรู้สึกเรียบไม่ตื่นตา ไม่ค่อยเปลี่ยนการนำเสนอ ยังมีนิทรรศการลักษณะเดิมเป็นเวลานาน
- ขาดการนำเสนอ นิทรรศการทางออนไลน์ที่น่าสนใจและมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วน of collection ที่ยังไม่ได้ทำออนไลน์ใหม่ (เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย)
- ขาดการพัฒนากิจกรรมที่เชื่อมโยงกับ นิทรรศการถาวร ในพิพิธภัณฑ์ เพื่อสร้างความแปลกใหม่และเพิ่มโอกาสในการมาเยี่ยมชมซ้ำของผู้เข้าชมได้
- กิจกรรมสั้นทางการพักผ่อนหย่อนใจ หรือการจัดกิจกรรมภายนอกอาคารยังมีน้อย
- ขาดกิจกรรมและโครงการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายใหม่ในประเทศและขาดกิจกรรมสำหรับลูกค้าต่างประเทศ (มีความเข้มแข็งในเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นเด็ก เยาวชน ครอบครัวและโรงเรียนใน

ประเทศ) กิจกรรมที่มีเน้นสำหรับเด็กและโรงเรียนเป็นหลัก ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายอื่น โดยกิจกรรมทางออนไลน์เน้นเฉพาะกลุ่มเด็กและครอบครัว ยังไม่เข้าถึงกลุ่มอื่น (เช่น วัยรุ่น หรือคนที่ไม่สนใจวิทยาศาสตร์) (ควรเพิ่มกิจกรรมเชิงสาระบันเทิง) เช่นการปรับความยาวของกิจกรรมออนไลน์ ที่ตอบโจทย์สื่อที่ อพวช. มีอยู่

- การนำเสนอเนื้อหาของพิพิธภัณฑ์ กิจกรรม และพื้นที่การให้บริการ ยังไม่สามารถให้บริการกลุ่มของผู้พิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

W5 บุคลากร

- ขาดการบูรณาการการมีส่วนร่วมในงานการตลาดและประชาสัมพันธ์ภายในส่วนงานในองค์กร
- ยังมีบุคลากรในส่วนงานการผลิตสื่อ (Production House) ไม่เพียงพอ (ทั้งจำนวนคนและทักษะ)
- กลไกการทำงานยังไม่ชัดเจนและยังไม่คล่องตัวทันต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดการสื่อออนไลน์/onsite (ควรจัดทำคู่มือการทำงานที่ชัดเจน)
- ขาดกลไกการทำงานที่เป็นระบบในส่วนของการให้ข้อมูลกับลูกค้าในพื้นที่นิทรรศการและกิจกรรม
- จำนวนนักวิชาการ ด้าน วทน. ยังไม่เพียงพอต่อการผลิตองค์ความรู้ต่าง ๆ ของ อพวช. เช่น นักวิชาการด้าน FUTURIUM รวมถึงอัตรากำลังคน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าชม ยังไม่สามารถให้บริการลูกค้าต่างประเทศ ได้เต็มรูปแบบ

➤ โอกาส (Opportunities)

O1 นโยบาย

- รัฐบาลให้การสนับสนุนแหล่งทุนด้านวิทยาศาสตร์ในการดำเนินงาน สามารถเพิ่มโอกาสให้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่มากขึ้น
- นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการเรียนรู้นอกห้องเรียนมีมากขึ้นเป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้ามาเรียนรู้ที่พิพิธภัณฑ์ และทำให้กระทรวงศึกษาธิการจัดสรรงบประมาณให้โรงเรียนเพื่อเรียนรู้นอกสถานที่มากขึ้น
- นโยบายการจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทำให้มีความร่วมมือกับหน่วยงานในกระทรวงมากขึ้น ทำให้สามารถมีผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่มากขึ้นที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น เช่น ร่วมมือกับภาควิชาเคมี ภาควิชาศิลปะเพื่อเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่พร้อมจะร่วมมือทางวิชาการมากขึ้น
- นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติ ให้ความสำคัญกับการสร้างคนและพัฒนา วทน. สามารถเชื่อมโยงกับกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ

O2 สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม

- สังคมไทยเริ่มต้นตัวและยอมรับสิ่งแปลกใหม่ เพิ่มโอกาสให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ได้มากขึ้น

- สังคมออนไลน์ปัจจุบันทำให้สามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ หรือ social media ได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น และมีต้นทุนต่ำลงเป็นโอกาสให้สร้างรับรู้ทางสื่อออนไลน์ได้มากขึ้น
- การมีความต้องการเฉพาะด้านหรือความต้องการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน (Niche market) เป็นโอกาสให้สร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่มและโอกาสการทำการตลาดเชิงรุกแบบเฉพาะกลุ่มได้ (Customize Program)
- สังคมไทยมีมีพฤติกรรมที่จะศึกษาหรือค้นหาข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการเลือกไปในสถานที่ต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจมากขึ้น การรีวิวสินค้าจากคนใกล้ชิด คนรู้จัก คนที่มีอิทธิพลทางสังคม หรือ influencer ทำให้มีโอกาสนในการพัฒนาสื่อเพื่อการส่งเสริมการตลาดในช่องทางใหม่มากขึ้นด้วย
- การเปลี่ยนแปลงยุคของผู้บริโภค โดยเฉพาะการใช้เงินในการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียนให้กับเด็ก (ในปัจจุบันเยาวชนและผู้ปกครองให้ความสนใจการเรียนรู้นอกห้องเรียน และการเสริมความรู้ทักษะพิเศษมากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษา ด้านศิลปะ
- ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ มีราคาสูง โดยพิพิธภัณฑ์ อพวช. ยังมีราคาที่ไม่สูงมาก และคุ้มค่าแก่การมาเรียนรู้นอกห้องเรียน
- ระบบการเรียนรู้ทั้งในระบบ ทั้งโรงเรียนไทย โรงเรียนนานาชาติ และนอกระบบ (Home school) มีเพิ่มมากขึ้น ทำให้คนแสวงหาแหล่งเรียนรู้มีเพิ่มมากขึ้น
- การขยายตัวของเมือง ทำให้มีหมู่บ้าน ชุมชน และประชากร ทำให้เกิดเครือข่ายชุมชนในพื้นที่โดยรอบ อพวช. มากขึ้น ซึ่งสามารถเป็นจุดประชาสัมพันธ์ของ อพวช. สามารถทำความร่วมมือ และขยายโอกาสทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น
- แนวโน้มการท่องเที่ยว สังคมไทย ให้ความสนใจแหล่งท่องเที่ยวเชิงพิพิธภัณฑ์มากขึ้น ทำให้ อพวช. มีโอกาสมากขึ้น

03 ระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้การนำเสนอเนื้อหาในนิทรรศการน่าสนใจและสามารถสื่อสารวิทยาศาสตร์ให้เข้าถึงและเข้าใจขึ้น
- มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้จ่ายด้วย e-banking มากขึ้น ส่งผลให้มีการใช้จ่ายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ช่วยลดต้นทุนการจัดการ และทำให้การบริการสะดวกรวดเร็วขึ้น
- การมี Course online ที่มากขึ้นและเริ่มมีคนให้ความสนใจ ทำให้สามารถจัดทำ course online ได้ และทำให้ลูกค้าสามารถ Feedback ความพึงพอใจในระบบออนไลน์ ซึ่ง อพวช. สามารถจัดการได้ไว

➤ ข้อจำกัด (Threats)

T1 นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- ระเบียบข้อบังคับเรื่องของการระดมทุน การรับบริจาคจากประชาชนแก่องค์กรภาครัฐที่กำหนดทำให้ไม่สามารถให้มีการรับบริจาคในทรัพยากรเท่าที่ควรและมีขั้นตอนมาก กฎหมายไม่เอื้ออำนวยต่อการระดมทุนในภาคประชาชน ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐได้
- อัตราค่าจ้างคนที่ไม่เพียงพอ เชื่อมโยงถึงงบประมาณของภาครัฐ งบประมาณของรัฐบาลที่ลดลงทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง
- ข้อกำหนดเรื่องนโยบายใช้การข้อมูลทางดิจิทัล การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้การสำรวจข้อมูลอาจไม่สามารถทำได้ครบถ้วนและการนำข้อมูลไปใช้ได้ยากขึ้น
- ความไม่แน่นอนทางการเมือง ทำให้นโยบายการทำงานและงบประมาณเปลี่ยนทิศทางเปลี่ยนแปลงบ่อยเป็นอุปสรรคต่อการวางแผนการตลาดระยะยาว

T2 สังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม

- ภัยธรรมชาติอาจส่งผลให้ประชาชนมีกำลังซื้อลดลง และงดการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่
- วัฒนธรรมการท่องเที่ยวกับวิถีชีวิตของไทยยังไม่มากเท่าที่ควร ประชาชนทั่วไปยังไม่เห็นความสำคัญของวิถีชีวิต และทัศนคติของคนทั่วไปต่อวิถีชีวิตไม่สนใจเท่ากับไปเที่ยวที่ห้างสรรพสินค้า สวนน้ำ สวนสนุก
- การเติบโตของเนื้อหาความรู้บนออนไลน์ทำให้ลูกค้ามีช่องทางการรับข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่หลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น มีคู่แข่งมากขึ้น
- มีเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาเกิดขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ (น้ำท่วม) หรืออุบัติเหตุ โรคระบาดจากโควิด - 19 ทำให้ลูกค้าหลัก คือกลุ่มโรงเรียน มีการปรับรูปแบบในการเดินทางทัศนศึกษา
- มีวิถีชีวิตแห่งการเรียนรู้คู่แข่ง รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มขึ้น แหล่งท่องเที่ยวเอกชน หรือแหล่งเรียนรู้ที่เป็นคู่แข่ง มีการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการระบบบริการ และการสื่อสาร เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว และน่าสนใจมากกว่า มีการเติบโตของคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน เช่น พิพิธภัณฑ์ ธรณีวิทยา สวนสัตว์ที่กำลังจะเกิดขึ้น
- Lifestyle ของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนไป อัตราการเกิดของเด็กลดลง อาจต้องปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายกลุ่มมากขึ้น

T3 ระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และการเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่บ่อย ทำให้ อพวช. อาจจะยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้เร็วเท่าที่ควร
- การผลิตสื่อในยุคปัจจุบัน ต้องอยู่ในกระแสสังคมทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ และมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว มีกระแสใหม่ ๆ มาทดแทนตลอดเวลา
- เทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ สามารถส่งผลกระทบทางลบต่อชื่อเสียงองค์กร ได้อย่างรวดเร็วหากเกิดปัญหา ข้อพิพาท หรือข้อร้องเรียน

➤ การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการลูกค้า

ความต้องการ ความกังวลและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละกลุ่มมีความหลากหลายและแตกต่างกัน เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งลดความกังวลของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง องค์กรจะต้องเตรียมรับมือกับความท้าทายและเตรียมความพร้อมขององค์กรและบุคลากรในการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ เพื่อให้กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ อพวช. มีประสิทธิภาพ การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ จึงต้องคำนึงถึง **ประเด็นที่มีความสำคัญต่อ ความต้องการ ความกังวลและความคาดหวังของลูกค้าแยกตามกลุ่ม** เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำกระบวนการควบคุมให้หน่วยงานใน อพวช. มีการสร้างความสัมพันธ์ในแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกัน และให้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด รวมทั้ง การทบทวนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการ กำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในภาพรวมขององค์กร

เพื่อให้การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ มีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้รับบริการ จึงได้ทำการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและผู้รับบริการ ที่ได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ อพวช. และการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผ่านการทำแบบสอบถาม เพื่อให้การบริหารจัดการลูกค้าและตลาดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานของ อพวช. อย่างยั่งยืน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจในนามของบุคคล 122 คน และมีสรุปความคิดเห็น ดังนี้

กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - เผยแพร่งานวิจัยที่ผ่านการรับรองให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ - จัดทำสื่อการเรียนรู้ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์สำหรับเด็กในราคาย่อมเยา - เพิ่มการสื่อสารประเด็นด้านวิทยาศาสตร์ที่เป็นที่สนใจของสังคมเพิ่มมากขึ้น - จัดการสื่อสารองค์ความรู้ให้กับโรงเรียนเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวัง - ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับประชาชน สามารถเข้าถึงง่ายและทั่วถึงทุกพื้นที่ของประเทศไทย - การนำเสนอความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กและเยาวชน ที่มีการลงมือทำได้จริง เพื่อเยาวชนทุกคนในประเทศไทย

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความคาดหวัง - ส่งเสริมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์มากกว่านี้ - จัดให้มีการสนับสนุนส่งเสริมให้คนไทยมีอาชีพด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี
ด้านการพัฒนานิทรรศการ กิจกรรม และข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ - ปรับปรุงชิ้นงานนิทรรศการและอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานได้ดีเสมอ - พัฒนากิจกรรมสำหรับเด็กอนุบาลและเด็กประถมต้นเพิ่มมากขึ้น - จัดกิจกรรมเชิง Hand-on เพิ่มมากขึ้น - พัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น - มีการให้บริการหูฟังสำหรับการนำชมนิทรรศการในพิพิธภัณฑ์ ความคาดหวัง - พัฒนาเทคนิคการนำเสนอ และข้อมูลนิทรรศการและกิจกรรมที่น่าสนใจและทันสมัยตลอดเวลา - พัฒนากิจกรรมด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย รวมทั้งมีความหลากหลายของกิจกรรม - จัดให้มีกิจกรรมสำหรับเด็ก เยาวชน ผ่านระบบออนไลน์โดยสามารถใช้อุปกรณ์ในบ้านร่วมทำกิจกรรมได้ - จัดให้บริการกิจกรรมวิทยาศาสตร์แบบเต็มวันสำหรับผู้ปกครองสามารถฝากบุตรหลานไว้ได้
ด้านการให้บริการ	ความต้องการ - จัดให้มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น - เพิ่มการบริการที่รับประทานอาหารให้หลากหลาย - อำนวยความสะดวกในพื้นที่จอดรถในร่มให้มากขึ้น และจัดทำทางเชื่อมในร่มระหว่างอาคาร - จัดทำนิตยสาร อพวช. เป็นไฟล์ดิจิทัล - พัฒนาบุคลากรในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น - เพิ่มจำนวนห้องน้ำในการให้บริการหอพักสำหรับนักเรียน - ปรับปรุงการใช้ประโยชน์พื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความคาดหวัง - ปรับปรุงการคมนาคมขนส่งให้สะดวกในการเข้าถึงมากขึ้น - จัดให้มีการบริการนิทรรศการและกิจกรรมนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการตลาดและ ประชาสัมพันธ์	ความต้องการ - ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น - จัดให้มีการสื่อสารในลักษณะที่ อพวช. ควรเป็นสถานที่ที่เด็กไทยทุกคนต้องมาอย่างน้อย 1 ครั้งในชีวิต

กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ยังไม่รู้จัก อพวช. และยังไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. (ลูกค้าในอนาคต)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและ เผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - เพิ่มเติมด้านการสื่อสารให้กว้างขึ้นไม่เฉพาะเจาะจงเพียงด้านการศึกษาเท่านั้น - มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการนำเสนอและเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ - พัฒนาการสื่อสารให้ทั่วถึงประชาชนไทยทุกพื้นที่ - เพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการให้ความรู้ให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย ความคาดหวัง - นำงานวิจัยมาใช้งาน และทำให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศให้ได้มากที่สุด
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และ ตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์	สร้างแรงจูงใจให้เยาวชนสนใจความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น
ด้านการให้บริการ	ความต้องการ ปรับปรุงบรรยากาศภูมิทัศน์รอบนอกอาคารให้ร่มรื่นผ่อนคลาย

บทที่ 5

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด อพวช. ปี 2564 - 2567

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพการจัดการด้านลูกค้าและตลาด การระบูกิจกรรมขององค์กร การกำหนดขอบเขตของการมุ่งเน้นและบริหารจัดการกับกลุ่มลูกค้า และการวิเคราะห์ช่องว่างในการดำเนินงาน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าผู้รับบริการของ อพวช. จึงดำเนินการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันขององค์กร ได้ดังนี้

➤ วิสัยทัศน์ขององค์กรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

เป็นองค์กรที่สร้างประสบการณ์และแรงบันดาลใจด้านวิทยาศาสตร์ ที่ใส่ใจความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าอย่างยั่งยืน

➤ เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

1. เพื่อให้ อพวช. เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง (Edutainment) ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และด้านธรรมชาติวิทยาระดับอาเซียน
2. เพื่อเพิ่มการรับรู้และเพิ่มจำนวนผู้รับบริการของ อพวช. ให้มากขึ้น
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น
4. เพื่อสร้างรายได้และลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร
5. เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงวิทยาศาสตร์ให้กับสังคมไทย

➤ ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด อพวช.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิงระดับอาเซียน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาธุรกิจบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์



แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2564 - 2567 (ปรับปรุง ปี พ.ศ. 2565)

วิสัยทัศน์ขององค์กรด้าน การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

"เป็นองค์กรที่สร้างประสบการณ์และแรงบันดาลใจด้านวิทยาศาสตร์
ที่ใส่ใจความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้าอย่างยั่งยืน"

เป้าหมายของ แผนยุทธศาสตร์ ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้าและตลาด

1. เพื่อให้ อพวช. เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง (Edutainment) ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และด้านธรรมชาติวิทยาระดับอาเซียน
2. เพื่อเพิ่มการรับรู้และเพิ่มจำนวนผู้รับบริการของ อพวช. ให้มากขึ้น
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น
4. เพื่อสร้างรายได้และลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร
5. เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงวิทยาศาสตร์ให้กับสังคมไทย

ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 1
สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช.
ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิง
สาระบันเทิงระดับอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 2
บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
อย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 3
พัฒนารูจกบนพื้นฐานความ
ต้องการของลูกค้าและตลาด

ยุทธศาสตร์ที่ 4
สร้างความร่วมมือกับพันธมิตร
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง ระดับอาเซียน	ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างต่อเนื่อง	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูจกึบนพื้นฐานความต้องการของ ลูกค้าและตลาด	ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความร่วมมือกับพันธมิตร ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์
กลยุทธ์ที่ 1: เผยแพร่ภาพลักษณ์ของ อพ. ตามแผนการจัดการ Rebranding ขององค์กร (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: โดยการเผยแพร่กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ การสื่อสารองค์กร และการประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของ อพวช. ตามแผนการจัดการด้าน Rebranding) กลยุทธ์ที่ 2 ประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเชิงรุกกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: ทำแผนการประชาสัมพันธ์และการทำการตลาดเชิงรุก การเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ที่เจาะกลุ่มเป้าหมายและตรงความต้องการ (Target Marketing) เพื่อสร้างการรับรู้ดึงดูดความสนใจ และเพิ่มอัตราการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ) กลยุทธ์ที่ 3 สร้างจุดขายจากความเป็นเอกลักษณ์ของ อพวช. (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: การนำจุดแข็งด้านวิชาการ กิจกรรม และผลิตภัณฑ์ มาพัฒนาต่อยอดเป็นจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ของ อพวช. เช่นสร้างบุคคลต้นแบบ (Role Model) จากผู้เชี่ยวชาญ อพวช.)	กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: โดยพัฒนา ปรับปรุง และให้ความสำคัญกับทุกจุดสัมผัสของลูกค้าทั้งด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของ อพวช. เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจในทุกจุดเดินทางและการใช้บริการ (Customer Journey)) กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการ (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: โดยการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย และรวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า) กลยุทธ์ที่ 3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรและพัฒนาบุคลากรที่มีลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Centric) (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: โดยเน้นด้านทุนมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรขององค์กร สร้างวัฒนธรรมและปลูกฝัง Service Mind ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างความเข้าใจลูกค้าและผู้ใช้บริการ (Empathy) และนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการและการตลาดที่ตอบโจทย์แก่ผู้ใช้บริการ)	กลยุทธ์ที่ 1 สำรวจและวิจัยข้อมูลด้านลูกค้าและการตลาด (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: โดยการเก็บรวบรวมวิเคราะห์ ศึกษา และรายงานข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ อพวช. เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนและการตัดสินใจทางการตลาด ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การดำเนินงานด้านธุรกิจของ อพวช. รวมถึง สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้) กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาผลิตภัณฑ์บนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: การต่อยอดจากการสำรวจและวิเคราะห์ตลาดในกลยุทธ์ที่ 1 โดยนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการ เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย)	กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรด้านการตลาด (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์ : เน้นการสร้าง ความสัมพันธ์ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายการดำเนินงานด้านการตลาด การจัดส่งข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมขององค์กร ให้กับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร) กลยุทธ์ที่ 2 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร สื่อมวลชน ด้านการประชาสัมพันธ์ (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์ : เน้นการสร้าง ความสัมพันธ์ ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสื่อมวลชนและประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ ร่วมกัน) กลยุทธ์ที่ 3 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรในการบริการ (คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์ : เน้นสร้าง ความสัมพันธ์ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านการพัฒนาการบริการ การสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก เป็นต้น)

	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้ เชิงสาระบันเทิงระดับอาเซียน	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาธุรกิจบนพื้นฐานความต้องการ ของลูกค้าและตลาด	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้าน การตลาดและประชาสัมพันธ์
ตัวชี้วัดตามแผน ยุทธศาสตร์* *สอดคล้องกับแผน วิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6	1. จำนวนสมาชิก อพวช. ที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนหน่วยงานพันธมิตร 3. จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี 4. จำนวนผู้รับบริการที่กลับมาใช้ซ้ำ 5. รายได้จากกิจกรรม	1. จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนพื้นที่ที่ถูกปรับปรุง 3. จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 4. จำนวนข้อมูลที่น่าสนใจใช้ประโยชน์	1. โครงการสำรวจความต้องการของ ลูกค้า 2. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3. จำนวนนิทรรศการที่พัฒนาขึ้นใหม่ 4. จำนวนของเล่นวิทยาศาสตร์ที่ พัฒนาขึ้นใหม่	1. จำนวนหน่วยงานพันธมิตร
ความเชื่อมโยงกับ ประเด็นยุทธศาสตร์ ตามแผนวิสาหกิจ อพ. ฉบับที่ 6	# 1. มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้ วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง # 3. พัฒนารูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์	# 2. สร้างประสบการณ์หัตถ์จรรยส์สุด ล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ # 4. ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญ ฉลาด	# 2. สร้างประสบการณ์หัตถ์จรรยส์สุด ล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ # 3. พัฒนารูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ พิพิธภัณฑ์	# 1. มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง
วัตถุประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ตาม แผนวิสาหกิจ อพ. ฉบับที่ 6	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย มี มาตรฐานสากล 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีแรงบันดาลใจมากขึ้น 3. พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อสร้างคุณค่า ให้แก่ผู้รับบริการ 4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ อพวช.	1. ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึง แหล่งเรียนรู้ที่จะสร้างแรงบันดาลใจ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ นวัตกรรม 2. ผู้รับบริการได้รับความสุข สนุก ความพึงพอใจ ในการมี ประสบการณ์ที่ อพวช. 3. ประชาชนได้เกิดทัศนคติเชิงบวกใน การท่องเที่ยวเชิงสาระ/การเรียนรู้ ตลอดชีวิตด้านวิทยาศาสตร์	1. ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงแหล่ง เรียนรู้ที่จะสร้างแรงบันดาลใจด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม 2. ผู้รับบริการได้รับความสุข สนุก ความ พึงพอใจ ในการมีประสบการณ์ที่ อพวช. 3. ประชาชนได้เกิดทัศนคติเชิงบวกในการ ท่องเที่ยวเชิงสาระ/การเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้านวิทยาศาสตร์ 4. ระบบการบริหารและบริการทันสมัยใน ยุคดิจิทัล 5. พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อสร้างคุณค่า ให้แก่ผู้รับบริการ 6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ อพวช. 7. กฎ ระเบียบ แบบแผน ได้รับการทบทวน ปรับปรุงให้สอดคล้องกับธุรกิจรูปแบบ ใหม่	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย มี มาตรฐานสากล 2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีแรงบันดาลใจ มากขึ้น 3. กระบวนการประสานงานกับ เครือข่ายมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 4. กระบวนการจัดการองค์ความรู้ที่มี ประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง (Edutainment) ระดับอาเซียน

กลยุทธ์ที่ 1: เผยแพร่ภาพลักษณ์ของ อพ. ตามแผนการจัดการ Rebranding ขององค์กร โดยการเผยแพร่กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ บริการ การสื่อสารองค์กรและการประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของ อพวช. ตามแผนการจัดการด้าน Rebranding

กลยุทธ์ที่ 2 ประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเชิงรุกกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ทำแผนการประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเชิงรุก การเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ที่เจาะกลุ่มเป้าหมายและตรงความต้องการ (Target Marketing) เพื่อสร้างการรับรู้ดึงดูดความสนใจ และเพิ่มอัตราการใช้บริการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างจุดขายจากความเป็นเอกลักษณ์ของ อพวช. การนำจุดแข็งด้านวิชาการ กิจกรรม และผลิตภัณฑ์ มาพัฒนาต่อยอดเป็นจุดขายที่เป็นเอกลักษณ์ของ อพวช. เช่นสร้างบุคคลต้นแบบ (Role Model) จากผู้เชี่ยวชาญ อพวช.

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ (SO) พิจารณาจากการที่ อพวช. มีภาพลักษณ์เฉพาะตัวด้านวิชาการ ได้รับการยอมรับและความน่าเชื่อถือจากผู้รับบริการในส่วนของงานด้านวิชาการ การสื่อสารวิทยาศาสตร์และด้านธรรมชาติวิทยา มีเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายจากหลายภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง ที่สามารถร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมทั้งความโดดเด่นในพิพิธภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่ มาตรฐานระดับสากลสามารถรองรับลูกค้าจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน และจากการที่ยังขาดการทำตลาดเชิงรุกที่เจาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มและขาดการสานต่อความร่วมมือทางการตลาดกับพื้นที่ในชุมชน โดยใช้โอกาสที่มีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการเรียนรู้นอกห้องเรียนมีมากขึ้นเป็นการเพิ่มโอกาสให้ลูกค้ามาเรียนรู้ที่พิพิธภัณฑ์ และการที่สังคมไทยเริ่มต้นตัวและยอมรับสิ่งแปลกใหม่ เพิ่มโอกาสให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ได้มากขึ้น รวมทั้งการมีตลาดเฉพาะ เป็นโอกาสให้สร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะกลุ่ม สร้างโอกาสการทำการตลาดเชิงรุกแบบเฉพาะกลุ่มได้

และประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการมุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง ในส่วนของกลยุทธ์ด้านการพัฒนาการสื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อตอบสนองสังคมซึ่งเป็นการสร้างจุดขายจากความเป็นเอกลักษณ์ของ อพวช. และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ ในส่วนของกลยุทธ์การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและการขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ด้วยนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการในทุกจุดสัมผัส (Touch Point) เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ โดยพัฒนา ปรับปรุง และให้ความสำคัญกับทุกจุดสัมผัสของลูกค้าทั้งด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของ อพวช. เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจในทุกจุดตลอดการเดินทางและการมาใช้บริการ (Customer Journey)

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการ โดยการพัฒนา ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย และรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรและพัฒนาบุคลากรที่มีลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Centric) โดยเน้นด้านทุนมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรขององค์กร สร้างวัฒนธรรมและปลูกฝัง Service Mind ให้แก่เจ้าหน้าที่ อพวช. เพื่อสร้างความเข้าใจลูกค้าและผู้ใช้บริการ (Empathy) และนำมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการและการตลาดที่ตอบโจทย์แก่ผู้ใช้บริการ

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ พิจารณาจากการที่ อพวช. ควรต้องมีการจัดการระบบสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาดและด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมการใช้งานภายในองค์กรและขาดการบูรณาการการมีส่วนร่วมของส่วนงานในองค์กร และโอกาสในการมีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีการจัดทำยุทธศาสตร์นี้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในส่วนของบุคลากรในองค์กรที่ยังขาดกลไกการทำงานชัดเจนและทันต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ข้อมูลกับลูกค้าในพื้นที่นครหลวง และการสนับสนุนของรัฐบาลในการให้แหล่งทุนด้านวิทยาศาสตร์ในการดำเนินงาน เพิ่มโอกาสให้สามารถพัฒนาบริการใหม่ ๆ ได้มากขึ้น

และประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์หัตถ์สัมผัสแห่งวิทยาศาสตร์ ในส่วนของกลยุทธ์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการของพิพิธภัณฑ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาความผูกพันระยะยาว และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด ในส่วนของกลยุทธ์ด้านการเสริมสร้างศักยภาพทุนมนุษย์ให้พร้อมสำหรับศตวรรษที่ 21 และการพัฒนาระบบดิจิทัลให้รองรับภารกิจขององค์กรในการพัฒนาธุรกิจ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูถกิจบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด

กลยุทธ์ที่ 1 สำรวจและวิจัยข้อมูลด้านลูกค้าและการตลาด โดยการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ศึกษา และรายงานข้อมูลทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ อพวช. เพื่อนำมาใช้ประกอบการวางแผนและการตัดสินใจทางการตลาด ให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การดำเนินงานด้านธุรกิจของ อพวช. รวมถึง สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาผลิตภัณฑ์บนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด การต่อยอดจากการสำรวจและวิเคราะห์ตลาดในกลยุทธ์ที่ 1 โดยนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและกลุ่มเป้าหมาย

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ พิจารณาจากการที่ อพวช. มีบริการด้านกิจกรรมที่สื่อองค์ความรู้ที่หลากหลาย โดยเฉพาะสำหรับเด็ก เยาวชน ครอบครัว และโรงเรียน มีระบบการบริหารจัดการการเข้าชมอย่างเป็นมาตรฐาน มีฐานกลุ่มลูกค้าประจำ (Fan Club) และมีฐานข้อมูลลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มเด็ก เยาวชน ครอบครัวและโรงเรียน มีพื้นที่กว้างขวางรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้ โดยการดำเนินการในยุทธศาสตร์นี้เพื่อเตรียมการรับมือกับสถานการณ์การเติบโตของเนื้อหาความรู้ในสื่อต่าง ๆ จากคู่แข่งที่ทำให้ลูกค้ามีช่องทางการรับข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่หลากหลายและมีทางเลือกมากขึ้น และการวิเคราะห์ข้อมูลการตลาดที่ต้องเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์จากภัยธรรมชาติหรือโรคระบาดที่อาจส่งผลให้ประชาชนมีกำลังซื้อลดลง และงดการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่

และประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์หัตถ์จรสุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ ในส่วนของกลยุทธ์ด้านการพัฒนานิทรรศการ หรือกิจกรรมเสริมศึกษา ให้มีความหลากหลายโดดเด่นครบวงจร เพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ ในส่วนของกลยุทธ์การพัฒนาแบบธุรกิจใหม่เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและการขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ด้วยนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรด้านการตลาด เน้นการสร้างความสัมพันธ์ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อขยายการดำเนินงานด้านการตลาด การจัดส่งข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมขององค์กรให้กับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร

กลยุทธ์ที่ 2 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร สื่อมวลชน ด้านการประชาสัมพันธ์ เน้นการสร้างความสัมพันธ์ ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานด้านสื่อมวลชนและประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ร่วมกัน

กลยุทธ์ที่ 3 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรในการบริการ เน้นสร้างความสัมพันธ์ ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานด้านการพัฒนาการบริการ การสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก เป็นต้น

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ พิจารณาจากการที่ อพวช. ต้องมีรูปแบบกลไกการบริหารจัดการด้านการตลาด และประชาสัมพันธ์ที่เป็นระบบและการให้บริการลูกค้าที่ครบวงจร รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือกับ พันธมิตรในการให้บริการในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ความหลากหลายของอาหาร พื้นที่สำหรับผู้บกพร่องทางร่างกาย ร้านของที่ระลึก และพิจารณาจาก การดำเนินงานด้านการร่วมทุน ระดมทุนที่ยังมีข้อจำกัดทางระเบียบข้อบังคับขององค์กร การรับบริจาคจาก ประชาชนแ่งองค์กรภาครัฐ และการร่วมกับพันธมิตรในการส่งเสริมวัฒนธรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ สำหรับคนไทยให้มากขึ้น

และประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการมุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง ในส่วนของกลยุทธ์ด้านการสร้าง พันธมิตรในการจัดการความรู้และสื่อสารวิทยาศาสตร์ทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มคุณภาพการ ให้บริการ

➤ คำนิยาม

คำที่ใช้	ความหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy Issue)	ประเด็นหลักที่ อพวช. ต้องคำนึงถึง ต้องการพัฒนา ต้องการมุ่งเน้น และดำเนินการ
เป้าประสงค์ (Goal)	เป็นสิ่งที่ อพวช. ต้องการจะบรรลุ โดยต้องนำประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy Issue) มาพิจารณาว่าหากดำเนินการตามประเด็น ยุทธศาสตร์จนประสบความสำเร็จแล้ว อพวช. จะได้รับประโยชน์ อย่างไร
ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	สิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ว่า อพวช. สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ ได้หรือไม่ ขั้นตอนนี้จะต้องพิจารณาหาปัจจัยที่เป็น ตัวบ่งชี้ดังกล่าว
ค่าเป้าหมาย (Value Added)	ตัวเลข หรือค่าของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ อพวช. ต้องการบรรลุขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนของการกำหนด หรือระบุไว้ในแผนงานนั้น ๆ อพวช. ต้องการทำอะไร ให้ได้เป็นจำนวนเท่าไร และภายในกรอบระยะเวลา เท่าใด
มาตรการและแนวทางการปฏิบัติ (Methods)	แนวทางหรือวิธีการที่ อพวช. จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ (Goal) โดยมาตรการและแนวทางการปฏิบัตินี้จะกำหนดขึ้นจากการ พิจารณาจากปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success factors) เป็น สำคัญ กล่าวคือต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุเป้าประสงค์ข้อหนึ่ง ๆ นั้น มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จ และเราจำเป็นต้องทำอย่างไร จึงจะไปสู่จุดนั้นได้

บทที่ 6

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดสู่การปฏิบัติ

➤ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสู่การปฏิบัติ

จากแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้ดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์และสรุปแผนการดำเนินการในภาพรวม เพื่อนำเสนอต่อคณะทำงาน คณะกรรมการบริหาร อพ. และคณะกรรมการ อพวช. เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยกำหนดให้มีการเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดของ อพวช. ปี พ.ศ. 2564 – 2567 ไปยัง สำนัก/ศูนย์ เพื่อการจัดทำแผนปฏิบัติการในระดับสำนัก/ศูนย์

การติดตามและประเมินผล

คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้ มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดและแผนปฏิบัติการรายปี โดยทบทวนและสำรวจกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาแผนฯ ที่กำหนด เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งนวัตกรรม ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ของลูกค้าและตลาด

การบริหารความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า

คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้มีการจัดทำรายงานภาพรวมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ฯ และแผนปฏิบัติการของแต่ละสำนัก/ศูนย์ โดยการจัดสรรบุคลากรในการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากร การรายงานผลการดำเนินงานและการปรับปรุงกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ตาราง แผนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. ปี 2564 - 2567

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2564												ปี	ปี	ปี
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	2565	2566	2567
แผนการดำเนินการภาพรวม															
แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ซึ่งมีตัวแทนของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงาน															
ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการฯ เพื่อขับเคลื่อนแผนการดำเนินงาน															
จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564-2567															
จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ปี 2564-2567															
ศึกษาแนวทางการจัดลำดับและจำแนกความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ศึกษาแนวทางและต้นแบบการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ศึกษาขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร															
กำหนดระดับความสำคัญและรูปแบบการจำแนกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
สำรวจและประเมินช่องว่างด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Gap Analysis)															
จากผู้มีส่วนร่วมภายในและภายนอกองค์กร															
กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายสำนัก															
จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้งสองฉบับ															
กำหนดแนวทางในการติดตาม รายงานและการประเมินผล ตามแผนการสร้างความสัมพันธ์และการจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
กำหนดแนวทางการรับฟังและการประเมินประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
จัดทำแผนยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ทบทวนแผนและโครงการประจำปี															
การติดตามและประเมินผล															
การเตรียมระบบการสนับสนุนเพื่อพัฒนาการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ด้านข้อมูลและระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนงานสารสนเทศด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเพื่อประเมินความพร้อมด้านสารสนเทศในองค์กร															
การศึกษาข้อมูลด้านระบบสารสนเทศที่ใช้และจัดทิศทางการพัฒนาในอนาคต															
ด้านสิ่งสนับสนุนทางกายภาพ															
การพัฒนาพื้นที่และอุปกรณ์ทางกายภาพเบื้องต้น															
เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
การพัฒนาวัฒนธรรมสินค้าและบริการเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															
ด้านงบประมาณ															
วิเคราะห์สถานการณ์ด้านงบประมาณที่ใช้ดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า															

ภาคผนวก

คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติที่ 2/2564

ลงวันที่ 8 มกราคม 2564

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า



คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ที่ ๒ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ตามที่ได้มีคำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติที่ ๓๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและภารกิจ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดจนลูกค้าที่ใช้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จึงให้ยกเลิกคำสั่งที่ ๓๔/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓ และแต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าชั้นใหม่ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (นางกรรณิการ์ เณ) | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางสาวรณิ ยูธานุสรณ์ | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย | รองประธานคณะกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักผู้อำนวยการ หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักวิชาการพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักบริการกลาง หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๑๐. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการสำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ หรือผู้แทน | คณะกรรมการ |
| ๑๒. นางสาวศิริรัตน์ พรหมแก้ว | คณะกรรมการ |
| ๑๓. นางสาวธัญญา อัครโชคชัย | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๔. นางสาวชนิกา คงสวัสดิ์ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๕. นางสาวกัญญาก็ค แรงจริง | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖. นางสาวฐิตียา ชุ่มมาลี | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
๒. กำหนดระดับความสำคัญและจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากลูกค้า ตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานและการแข่งขัน

๔. จัดทำแผน...

๔. จัดทำแผนบริหารจัดการลูกค้าและตลาด การจำแนกกลุ่มลูกค้าและกำหนดเป้าหมายการตลาด การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
๕. ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
๖. ร่วมมือกับคณะกรรมการและคณะทำงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการบูรณาการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
๗. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวังค์)

ผู้อำนวยการ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ภาคผนวก 2

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(Stakeholder and Customer Management: SCM)



ประกาศคณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Stakeholder & Customer Management: SCM)

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพพช.) มีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างและดำรงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสามารถบริหารจัดการผลกระทบจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การบริหารจัดการความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. คำนิยาม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อพพช.

“ภายใน” หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง

“ภายนอก” หมายถึง หน่วยงานกำกับดูแลเชิงนโยบาย (กระทรวงการคลัง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสำนักงานงบประมาณ) ลูกค้า ผู้ใช้บริการและผลิตภัณฑ์ คู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุน สื่อมวลชน และชุมชนในพื้นที่ให้บริการของ อพพช.

๒. นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจและส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์

๒.๒ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ อพพช. ตลอดจนหลักการกำกับกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความยั่งยืน

๒.๓ กำหนดกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์และออกแบบแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

๒.๔ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียน โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเพียงพอ

๒.๕ จัดให้มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใสและทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งเกิดความมั่นใจ และความไว้วางใจระหว่างกัน

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความเห็นชอบ
จากคณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓. แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ พนักงานและลูกจ้าง

- ๑) สื่อสารนโยบายทิศทางขององค์กร รวมถึงหัวข้อที่มีความสำคัญต่อพนักงานและลูกจ้าง
- ๒) ปฏิบัติต่อพนักงานและลูกจ้างทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- ๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ พร้อมความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างมีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- ๔) ให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณการดำเนินงาน รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- ๕) ปลุกฝังให้พนักงานและลูกจ้างมีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

๓.๒ หน่วยงานกำกับดูแลเชิงนโยบาย

- ๑) ปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลเชิงนโยบาย ในฐานะเจ้าของ ผู้กำกับดูแลและผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ๒) ดำเนินงานตามภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- ๓) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

๓.๓ ลูกค้า ผู้ใช้บริการและผลิตภัณฑ์

- ๑) ให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยให้ลูกค้า ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง
- ๒) ขยายพื้นที่การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึง เพื่อสร้างสังคมวิทยาศาสตร์อย่างยั่งยืน
- ๓) พัฒนากระบวนการทำงานและช่องทางการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลายมิติ
- ๔) ปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการทุกรายอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ด้วยใจให้บริการ มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๕) จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่นำข้อมูลไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง
- ๖) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ

๓.๔ คู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุน

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงไว้กับคู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุน อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๒) ให้ความสำคัญและเท่าเทียมในการคัดเลือก และการปฏิบัติต่อคู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุนทุกราย

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดหาสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ชุมชน
๔) หลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้ากับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
๕) ให้ความช่วยเหลือคู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุน ในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน
๖) ไม่เรียกรับ หรือจ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อคู่ค้า พันธมิตร ผู้สนับสนุน และปฏิบัติ
ตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่น ๆ อย่างเคร่งครัด

๓.๕ สื่อมวลชน

๑) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น

๒) สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

๓) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถพบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด

๔) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ

๕) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์หรือกิจกรรม
ของ อพวช. เพื่อให้เห็นกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง

๓.๖ ชุมชนในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

๑) ดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหาย
ต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ

๒) สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสังคมและชุมชน โดยเฉพาะชุมชนที่
อยู่รอบ อพวช.

๓) ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นกับ
ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ

๔) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความเข้มแข็ง ให้กับชุมชนสามารถ
ช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ความสามารถหลักของ อพวช. เป็นกลไกหลักให้กับชุมชนและเสริมสร้าง
ประโยชน์สุขของชุมชนโดยรอบ อพวช.

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(ศาสตราจารย์สิริฤกษ์ ทรงศิวิไล)

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ประธานกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความเห็นชอบ
จากคณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ภาคผนวก 3

นโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้าองค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ



ประกาศองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
เรื่อง นโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้าองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) มุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานการให้บริการและให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการ ด้วยความใส่ใจตั้งใจที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าและผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมและมีมาตรฐานการบริการในระดับสากล

อพวช. จึงมีนโยบายด้านการปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ โดยผู้บริหารระดับสูง พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะปฏิบัติตามหลักการและแนวนโยบาย ดังนี้

๑. ค่านิยมหลัก

ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีค่านิยมในการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Centric) ใส่ใจในการบริการ ให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและเป็นมืออาชีพ

๒. วัฒนธรรมองค์กรและบทบาทของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูง รับผิดชอบในการผลักดันและสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการอย่างเป็นธรรมและคำนึงถึงลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยการมอบหมายและกำหนดบทบาทของผู้บริหาร บุคลากร หรือจัดให้มีคณะทำงาน เพื่อดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามทิศทางและตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้

๓. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ

๓.๑ พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ผลิตภัณฑ์จะถูกพัฒนาและผลิตขึ้นอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานและคำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของลูกค้า

๓.๒ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

๓.๓ ทำการส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตาม หรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้าอย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดได้ต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบ เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

/๓.๔ จัดให้มี...

๓.๔ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ และเพียงพอ ติดต่อกับลูกค้าด้วยความสุภาพและน่าเชื่อถือ

๔. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

จัดให้มีระบบและกระบวนการที่ให้ลูกค้าร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ ความปลอดภัย ของสินค้าและบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง และ สื่อสารกลับไปยังลูกค้าในเวลาที่กำหนดด้วยความสุภาพและใส่ใจในรายละเอียด

๕. การรักษาข้อมูลด้านลูกค้า

กำหนดวิธีปฏิบัติและระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าโดยคำนึงถึง สิทธิส่วนบุคคล ไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้หรือส่งต่อให้บุคคลอื่น การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้บุคคลอื่น ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนและต้องตรวจสอบให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานภายนอกที่ได้ข้อมูล ของลูกค้าไปนั้น มีกระบวนการปกป้องข้อมูลของลูกค้าที่รัดกุม

๖. การสนับสนุนและรับฟังเสียงลูกค้า

จัดให้มีช่องทางสื่อสารกับลูกค้าอย่างเพียงพอและเหมาะสมในการรับฟังข้อเสนอแนะติชม เพื่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมทั้งจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๗. การติดตามกำกับดูแลตามนโยบายและการปฏิบัติด้านลูกค้า

ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและการปฏิบัติ ด้านลูกค้า สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้เข้าใจตรงกัน และจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการตอบสนองลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวังวงศ์)

ผู้อำนวยการ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

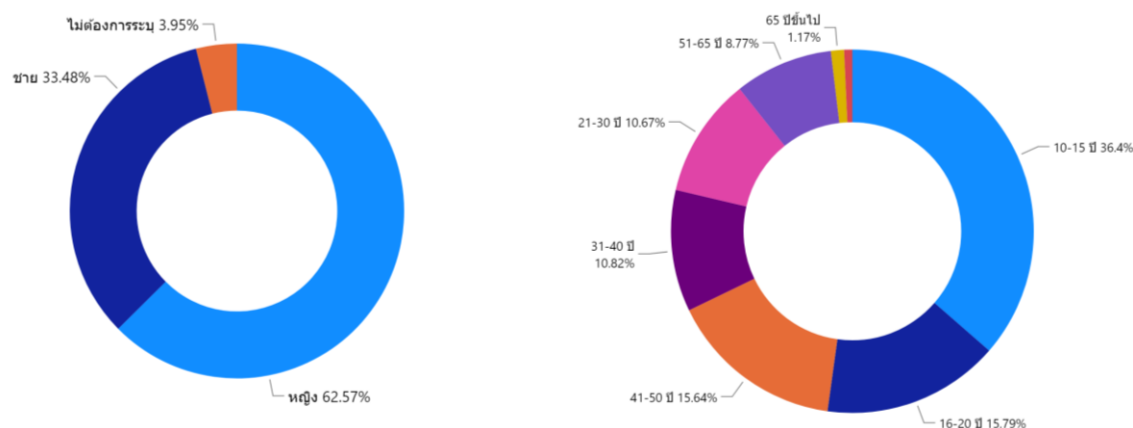
ภาคผนวก 4
ผลการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อองค์กรโดยรวม
(สำรวจแบบออนไลน์)
ทำการสำรวจในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2564

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า.

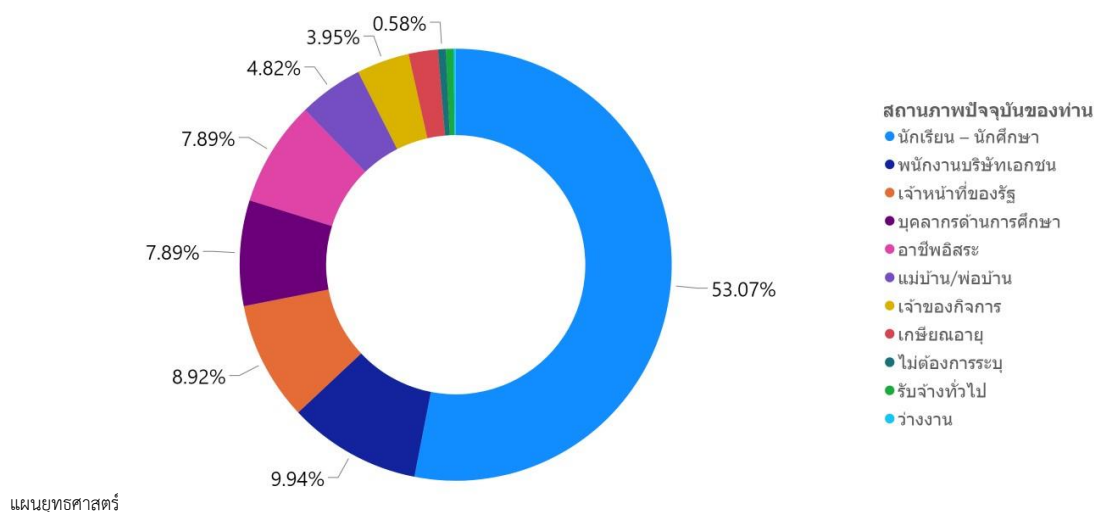
การสำรวจนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปทั้งในกลุ่มของลูกค้า/ผู้รับบริการ (ผู้ที่เคยเข้าชมพิพิธภัณฑ์ของ อพวช.) และกลุ่มผู้ที่ไม่เคยเข้าชมหรือยังไม่รู้จัก อพวช. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการพิพิธภัณฑ์ของ อพวช. ให้มีมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา COVID 19 จึงได้จัดทำเป็นแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ โดยให้ร่วมตอบแบบสอบถามผ่าน Facebook: NSM Thailand ในช่วงเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2564

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 684 คน โดยสามารถสรุปข้อมูลจากแบบสำรวจได้ดังนี้

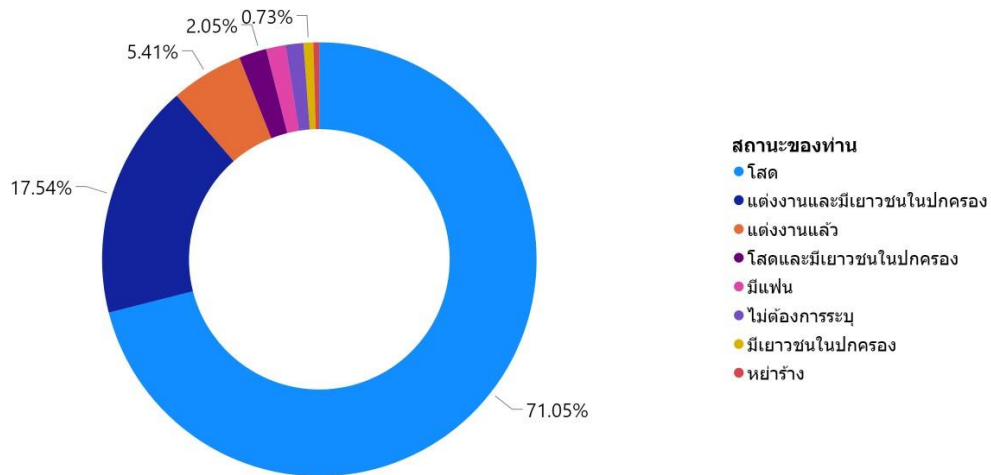
➤ ข้อมูลส่วนบุคคล



จากกราฟแสดงร้อยละจำนวนร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็นแบ่งตามเพศและอายุ โดยพบว่า มีผู้หญิงร่วมแสดงความคิดเห็นร้อยละ 62.57 โดยมากกว่าผู้ชาย และช่วงอายุที่เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นมาจากทุกช่วงวัยโดยสัดส่วนมากที่สุดจะเป็นช่วงอายุ 10 - 15 ปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลสถานะด้านอาชีพของลูกค้า อพวช. ที่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม นักเรียน นักศึกษา



เมื่อพิจารณาสถานะของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่จึงมีสถานะโสดและลำดับรองลงมาคือ สถานะแต่งงานแล้ว และมีเยาวชนในปกครอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการของ อพวช. นอกจาก นักเรียน นักศึกษาแล้วกลุ่มที่มีความสนใจ อพวช. คือ กลุ่มที่มีเยาวชนในปกครอง หรือ กลุ่มผู้ปกครอง

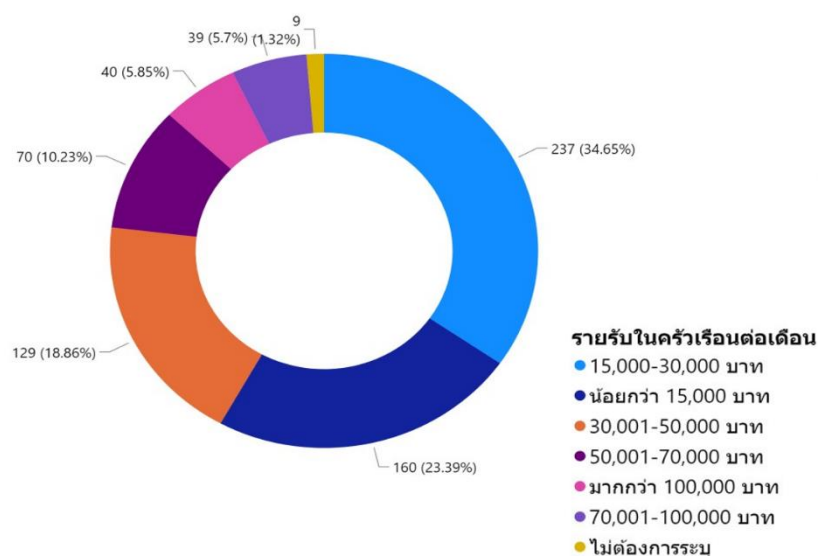


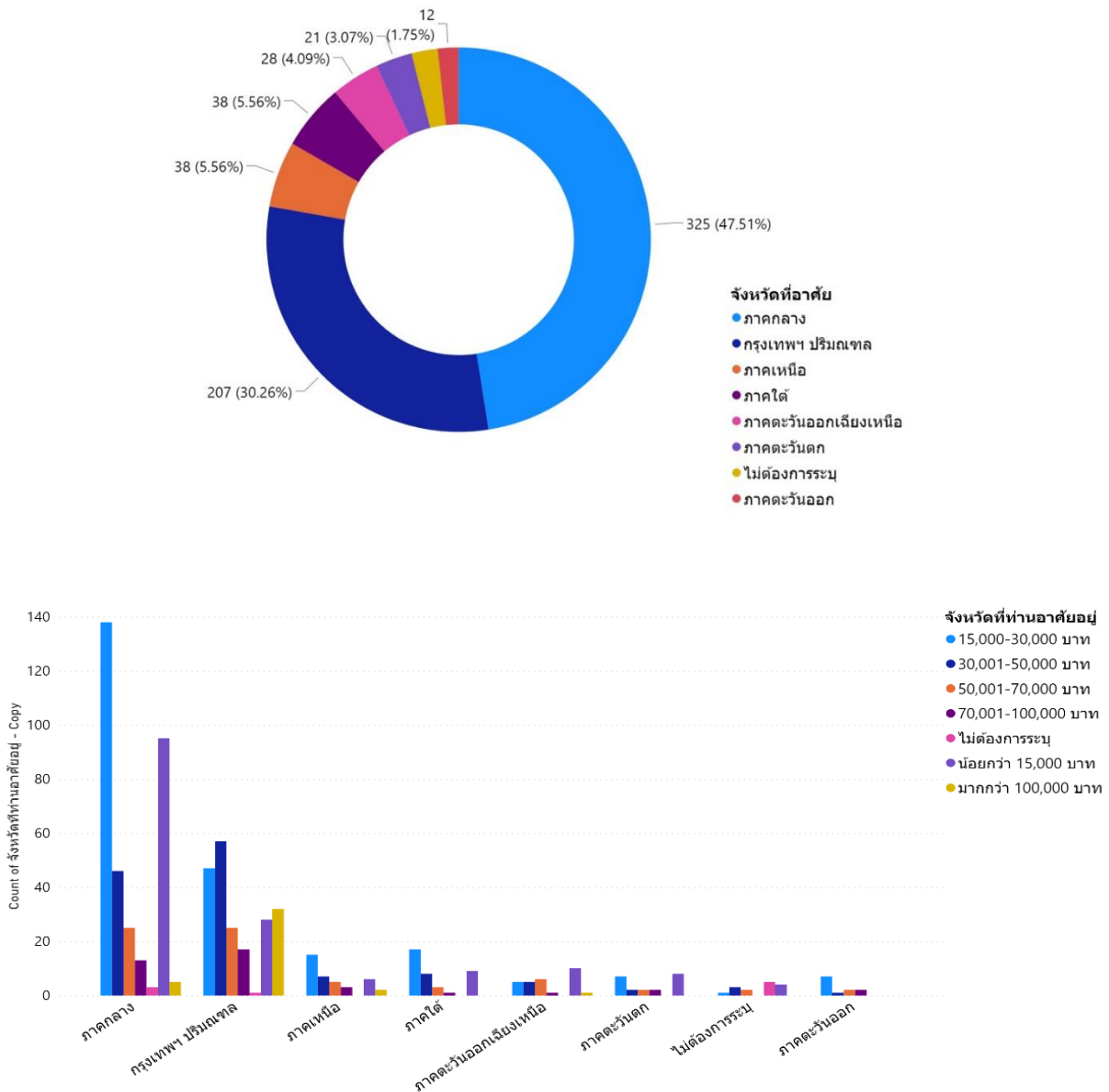
➤ ข้อมูลรายได้ต่อครอบครัวและจังหวัดที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่อยู่อาศัยอยู่ในเขตภาคกลาง รองลงมาคือ กรุงเทพฯ ปริมณฑล และภาคเหนือ ตามลำดับ และมีรายได้ของครอบครัว 3 อันดับแรก คือ

1. รายได้ 15,000 – 30,000 บาท
2. รายได้ น้อยกว่า 15,000 บาท
3. รายได้ 30,000 – 50,000 บาท

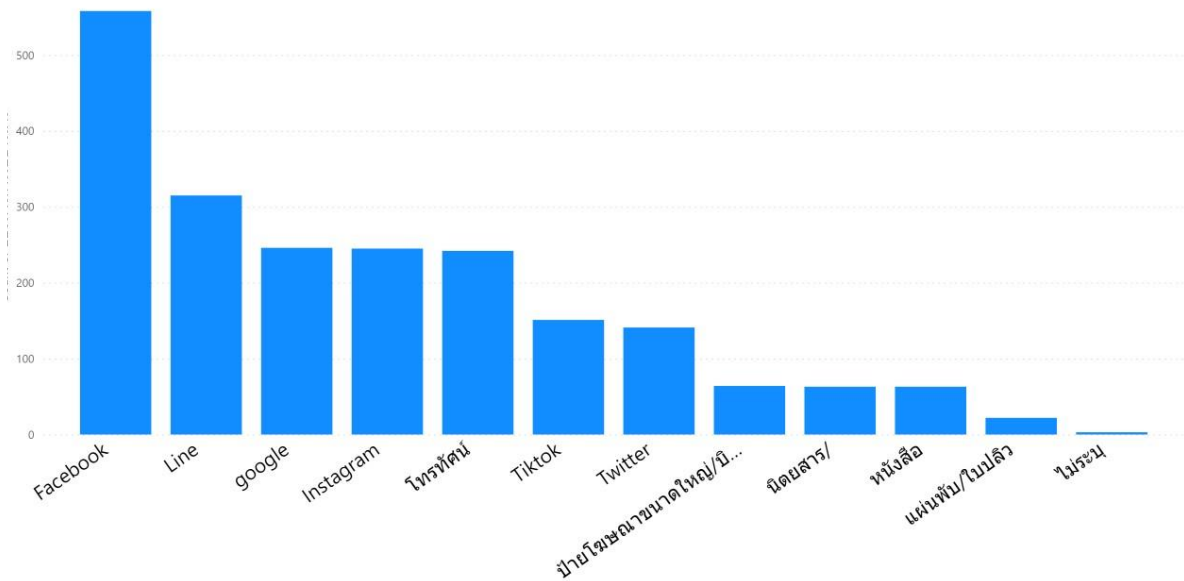
ตามลำดับ





เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของที่อยู่อาศัยกับรายได้ พบว่าข้อมูล ผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่อยู่ในเขตภาคกลาง สอดคล้องกับรายได้ภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาผู้ตอบแบบสำรวจในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จะพบว่า รายได้ส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้คือ 30,000 – 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 10,000 บาท มากเป็นลำดับที่ 3 ซึ่งแตกต่างจากภาคอื่น ๆ อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จะมีกำลังซื้อมากกว่าผู้ที่อาศัยในภาคอื่น ๆ

➤ ข้อมูลความช่องทางการรับข่าวสาร



จากข้อมูลพบว่า 5 ลำดับแรก ประกอบด้วย

1-3 Social Media 3 ช่องทาง คือ Facebook, Line และ Instagram

4 การค้นหาใน Google เป็นอันดับ 3 และ

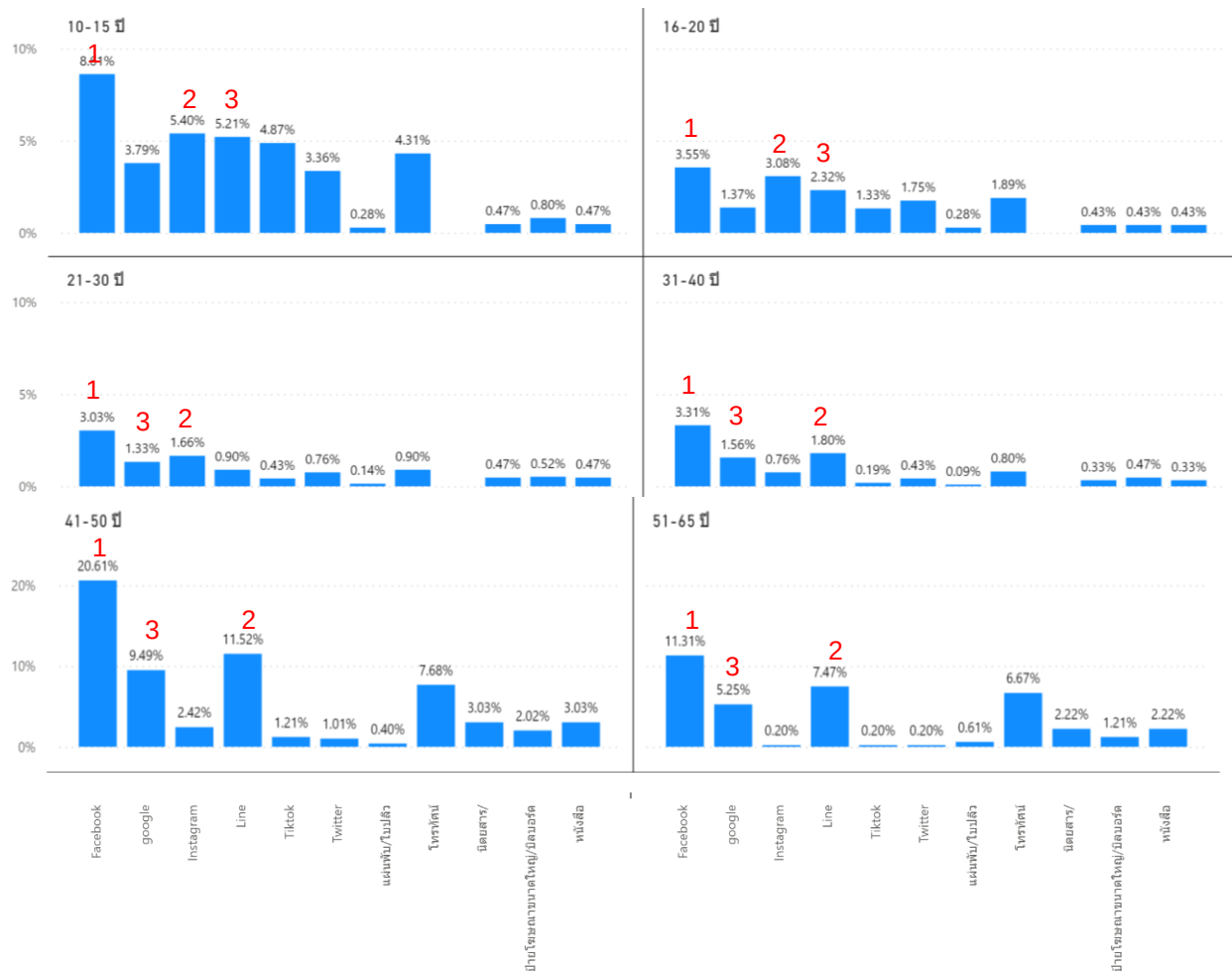
5 ช่องทางโทรทัศน์ เป็นลำดับที่ 5

แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสารทางออนไลน์ ทั้งในรูปแบบ Social Media และการค้นหาใน Search Engine อย่างไรก็ตามมีช่องทางการสื่อสารที่สำคัญและไม่ควรมองข้ามก็คือช่องทาง โทรทัศน์

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ในปัจจุบัน อพวช. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ในช่องทาง Facebook เป็นหลัก ซึ่งจากข้อมูลประกอบกับการดำเนินการปัจจุบัน พบว่า ช่องทางที่เป็นที่นิยมอันดับต้น ๆ อพวช. ได้มีการดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในช่องทาง Facebook เท่านั้น ส่วนอีกช่องทางที่เหลืงยังไม่ได้มีการดำเนินงานที่ต่อเนื่องชัดเจน

และหากพิจารณาแยกกลุ่มอายุของผู้แสดงความคิดเห็น จะมีรายละเอียด ดังนี้



โดยการ วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

- 10 – 20 ปี ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมคือ Facebook, Instagram และ line
- 21 – 30 ปี ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมคือ Facebook, Instagram และ google
- 31 – 65 ปี ช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมคือ Facebook, line และ google

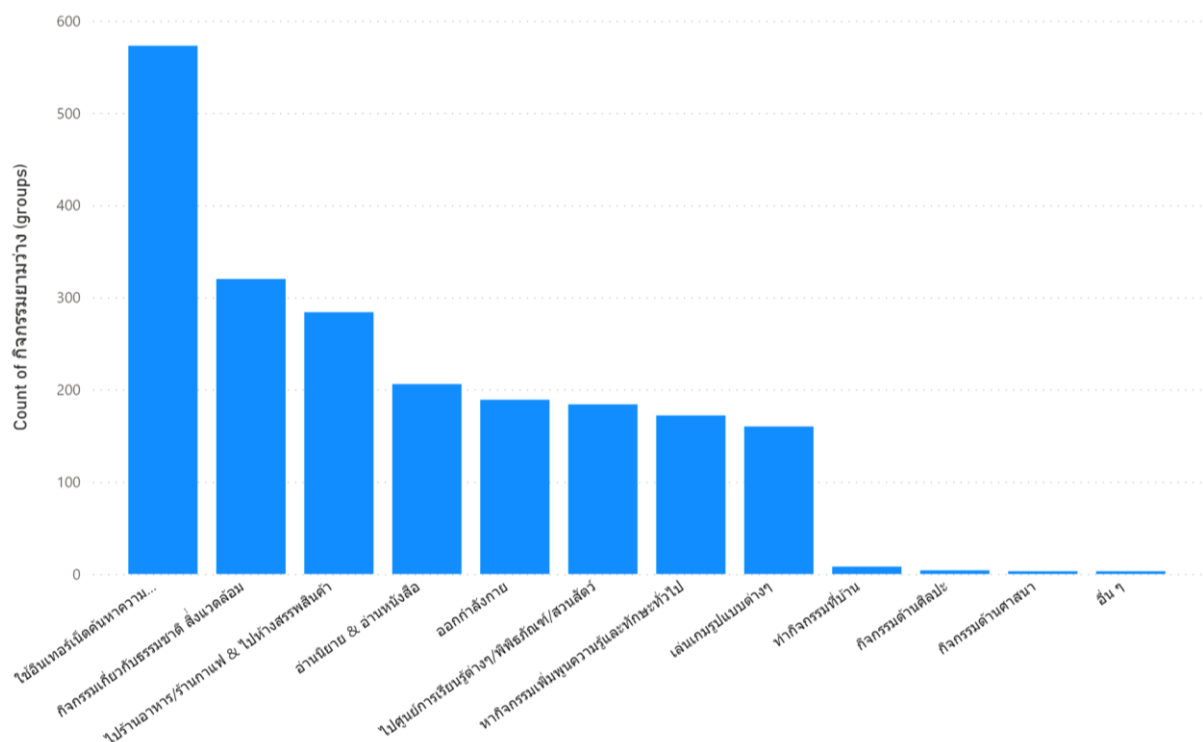
แสดงให้เห็นว่าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละช่วงอายุจะต้องใช้ช่องทางที่แตกต่างกัน

➤ กิจกรรมยามว่าง

ข้อมูลในส่วนนี้จะป็นข้อมูลสำคัญในการหาโอกาสต่าง ๆ ของ อพวช. เพื่อให้สอดคล้องกับการทำกิจกรรมยามว่างของลูกค้าและผู้รับบริการ โดยพบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่

- การใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาความรู้และสื่อให้ความบันเทิง
- ทำกิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การไปร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้างสรรพสินค้า

ตามลำดับ



ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- การใช้อินเทอร์เน็ตค้นหาความรู้และสื่อให้ความบันเทิง เป็นโอกาสที่จะเผยแพร่องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ให้กับลูกค้าและทำการตลาดและประชาสัมพันธ์
- กิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นโอกาสในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในด้านธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการใช้ความเชี่ยวชาญและจุดแข็งของ อพวช. ในการมีพิพิธภัณฑ์พระรามเก้าและพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา
- การไปร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้างสรรพสินค้า เป็นโอกาสให้จัดทำกิจกรรมพิเศษร่วมกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเครือข่ายพันธมิตรที่เกี่ยวข้องในธุรกิจนี้เพิ่มมากขึ้น

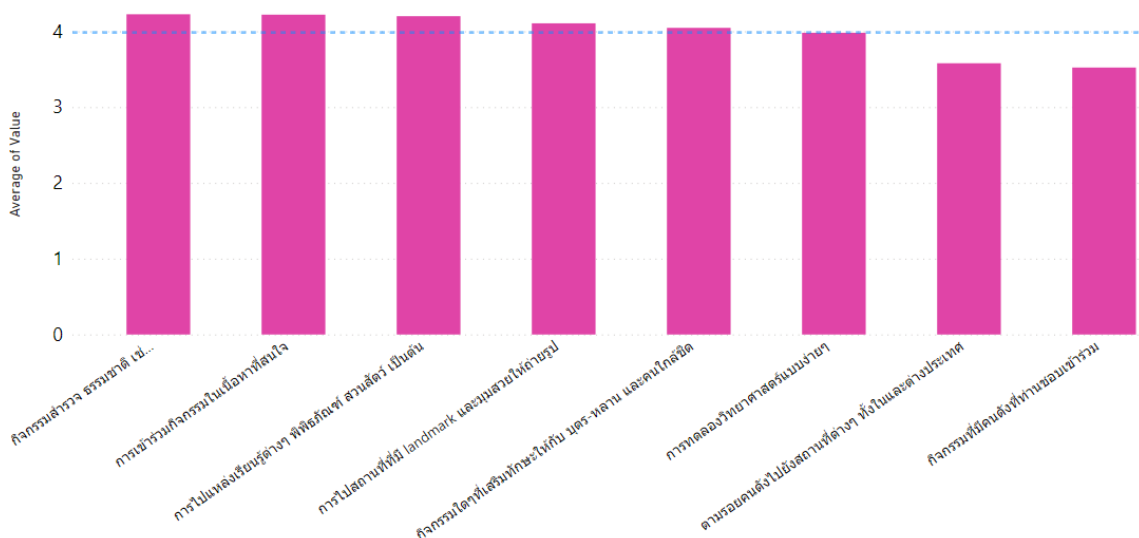
➤ ระดับความสนใจกิจกรรม

ข้อมูลในส่วนนี้จะแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความสนใจกิจกรรมในหัวข้อต่าง ๆ มากหรือน้อย โดยคิดเป็นระดับคะแนนคือ 1 – 5 (1 = ไม่สนใจเลย ถึง 5= สนใจมาก)

จากข้อมูลแสดงเป็นค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 684 คน โดยพบว่า มี 5 กิจกรรม ที่ ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความสนใจมากกว่าค่าเฉลี่ย คือในส่วนของ

1. กิจกรรมสำรวจด้านธรรมชาติ
2. กิจกรรมตามเนื้อหาที่สนใจ
3. การไปแหล่งเรียนรู้
4. การไปสถานที่ที่มี Landmark และมุมถ่ายรูปสวย
5. กิจกรรมที่เพิ่มทักษะให้บุตรหลานหรือคนใกล้ชิด

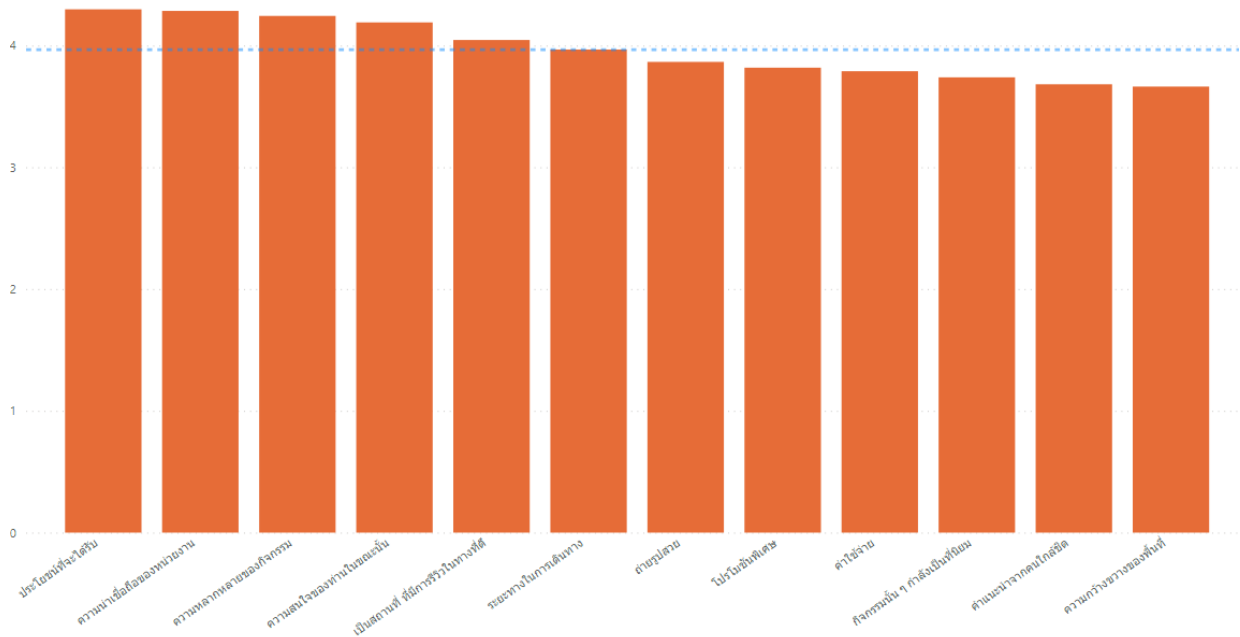
ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าข้อมูลลำดับที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยความสนใจมากที่สุดจะสอดคล้องกับกิจกรรมยามว่างข้างต้น



➤ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสำรวจคำนึงถึงสิ่งใดเป็นสำคัญในการตัดสินใจเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรม โดยปัจจัยที่มีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ย มี 4 ปัจจัยได้แก่

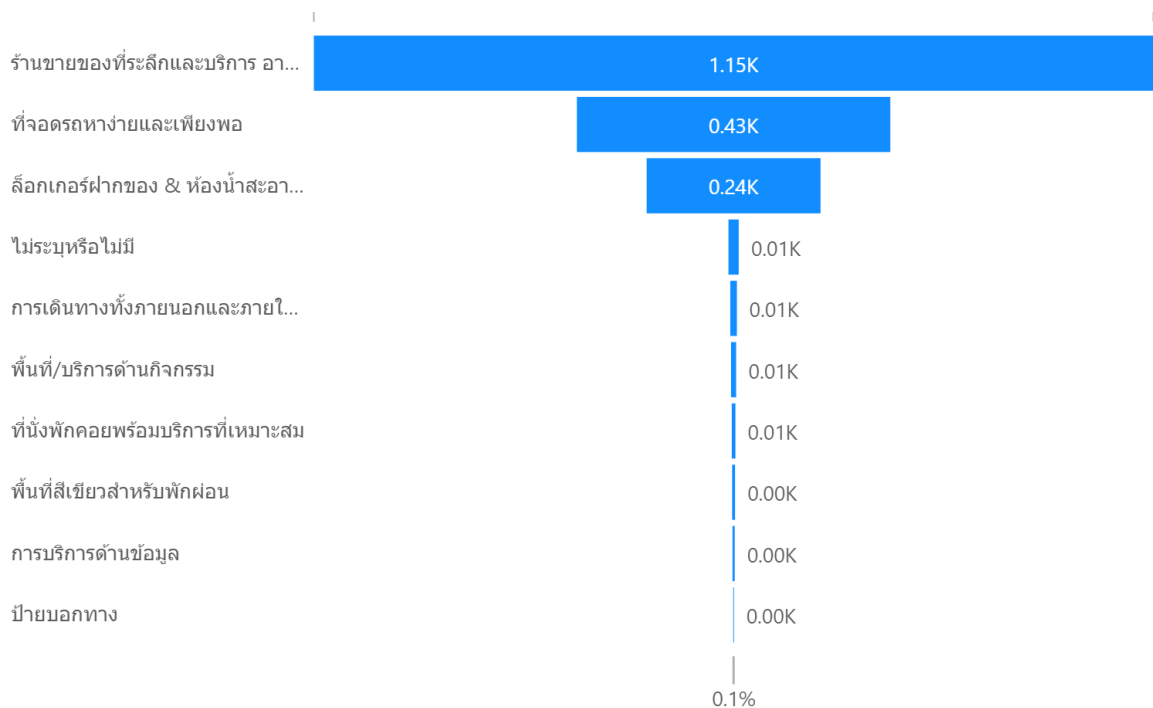
1. ประโยชน์ที่ได้รับ
2. ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน
3. ความหลากหลายของกิจกรรม
4. ความสนใจในขณะนั้น
5. เป็นสถานที่ที่มีการรีวิวในทางที่ดี



➤ สิ่งอำนวยความสะดวกที่คาดหวังในการมา อพวช.

จากข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้า/ผู้รับบริการต้องการมากเป็น 2 ลำดับแรก คือ

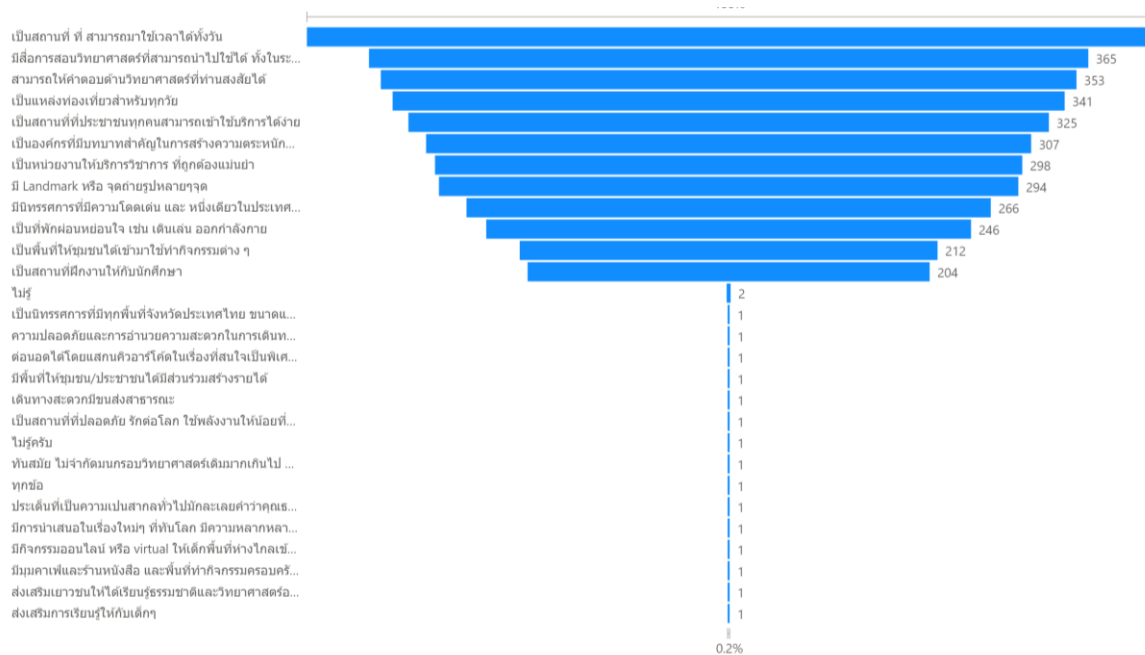
1. ร้านขายของและบริการอาหารที่หลากหลาย
2. ที่จอดรถ



➤ ในฐานะที่ อพวช. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนไทยทุกคน ต้องการให้ อพวช. เป็นสถานที่อย่างไร

จากการสำรวจจะพบว่า 5 อันดับแรกที่มีผู้แสดงความคาดหวังที่มีต่อ อพวช. คือ

1. เป็นสถานที่ที่สามารถมาใช้เวลาได้ทั้งวัน
2. มีสื่อการสอนวิทยาศาสตร์ที่สามารถนำไปใช้ได้ ทั้งในระบบ offline และ online
3. เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับทุกวัย
4. เป็นสถานที่ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย
5. เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้กับสังคมไทย

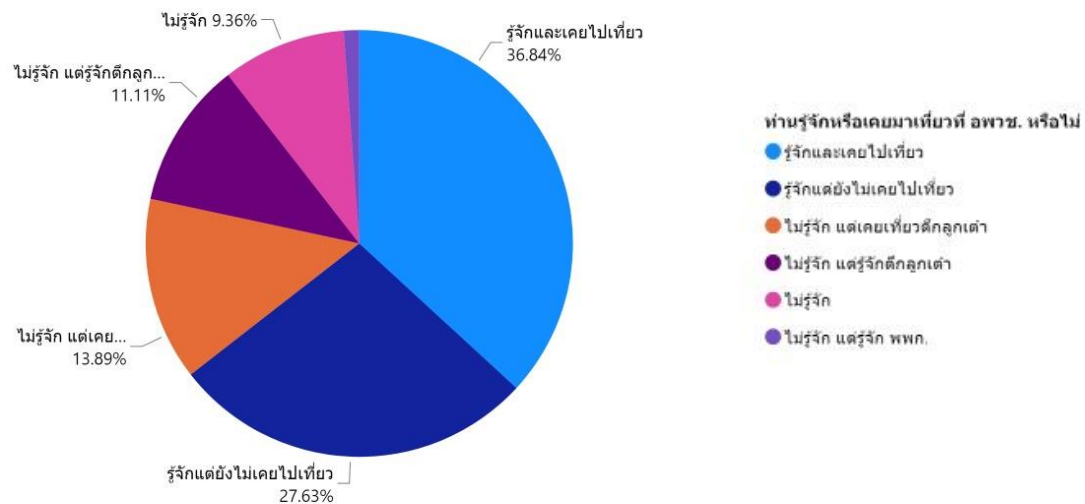


➤ การแบ่งกลุ่มผู้แสดงความคิดเห็น

จากแบบสำรวจ สามารถแบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจได้ออกเป็น 6 กลุ่ม โดยมี 3 ลำดับแรก คือ

1. รู้จักและเคยมาเที่ยว
2. รู้จักแต่ไม่เคยมาเที่ยว
3. ไม่รู้จัก อพวช. แต่เคยมาเที่ยวตึกลูกเต๋า

เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มคนที่ไม่รู้จัก “อพวช.” คิดสัดส่วนโดยประมาณคือ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด โดยเมื่อสอบถามเพิ่มเติมพบว่า มีบางส่วนที่รู้จักและเคยมาเที่ยวตึกลูกเต๋า แสดงให้เห็นว่า ตึกลูกเต๋าคือภาพจำที่สำคัญของ อพวช. และเมื่อพูดถึงคำว่า “อพวช.” บางส่วนจึงตอบว่าไม่รู้จักเนื่องจากไม่ทราบว่ อพวช. หมายถึงสถานที่ใด

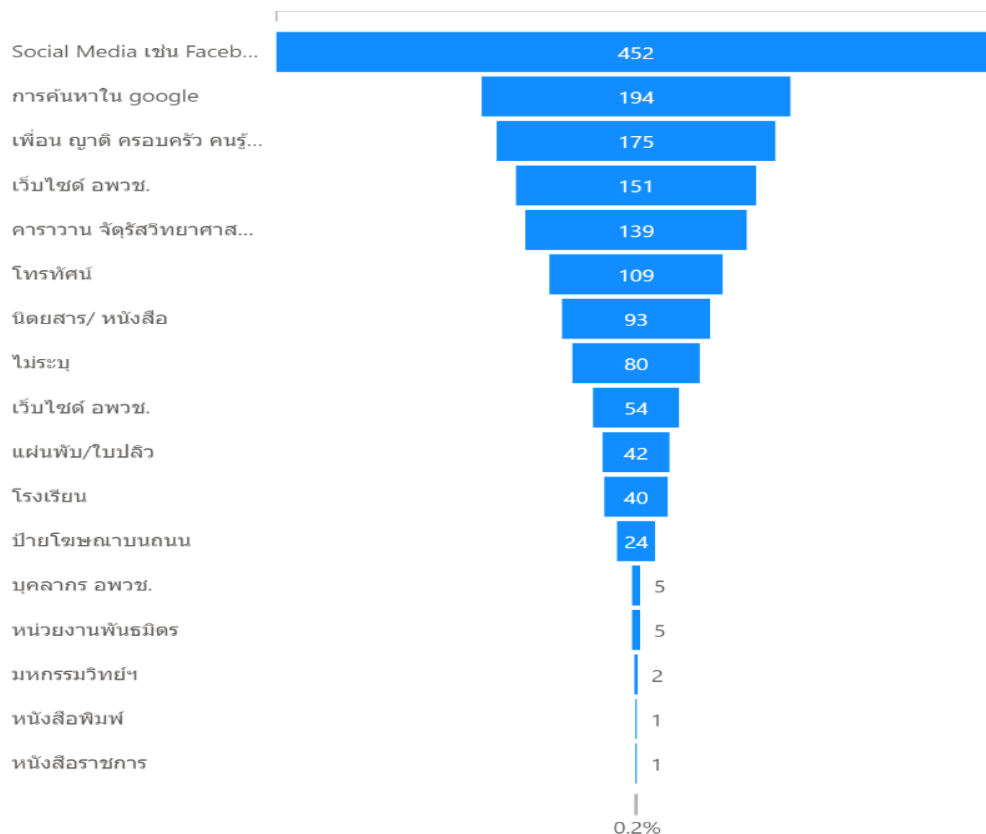


➤ แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก อพวช.

ในส่วนของกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบว่า ที่รู้จัก อพวช. พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจรู้จัก อพวช. 5 ลำดับแรก คือ

1. Social Media
2. การค้นหาใน google
3. เพื่อน ญาติ ครอบครัว คนรู้จัก
4. Website

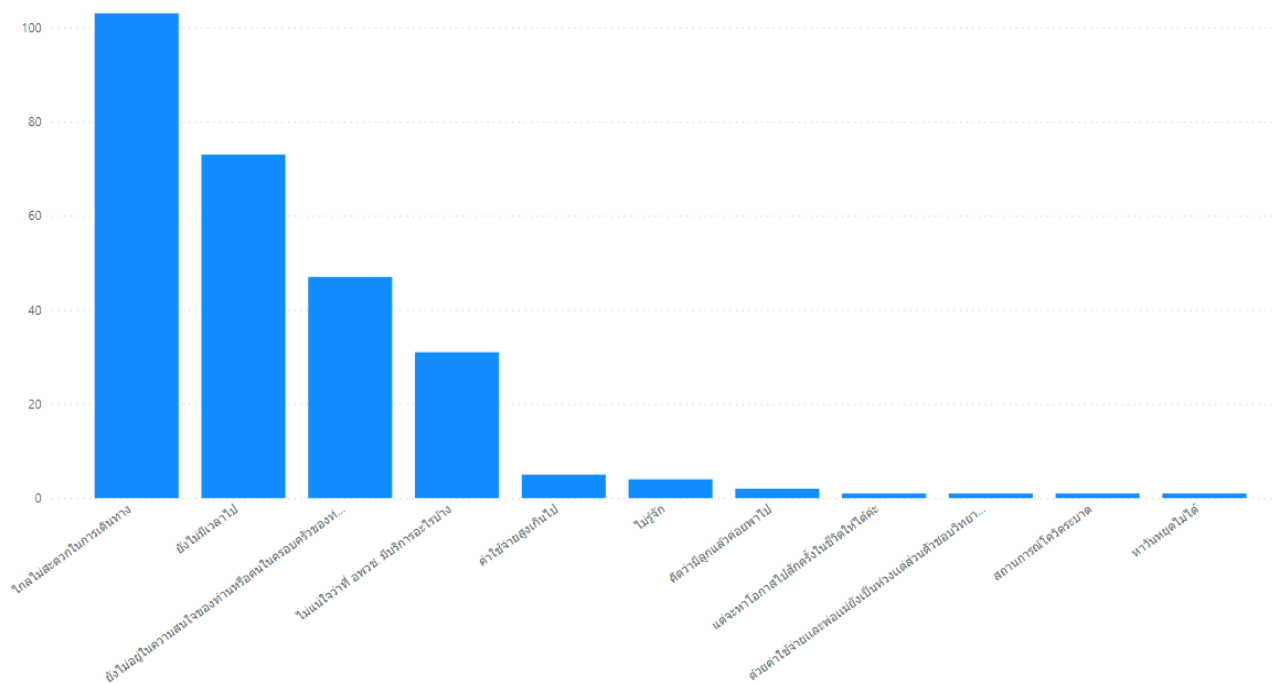
5. คาราวานวิทยาศาสตร์ จัตุรัสวิทยาศาสตร์



➤ สาเหตุที่ยังไม่มีโอกาสมาเที่ยว อพ.

ในส่วนของกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจที่ตอบว่า ยังไม่ได้เคยมาที่ อพวช. พบว่า 3 สาเหตุหลักที่สำคัญ คือ

1. ใกล้ไม่สะดวกในการเดินทาง
2. ยังไม่มีเวลาไป
3. ยังไม่มีอยู่ในความสนใจ



Curiosity WINS

ดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์



พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์



พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา



พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ



พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)
National Science Museum Thailand, Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation

39 หมู่ 3 เทคโนธานี ต.คลองห้า อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร: 02 577 9999 โทรสาร: 02 577 9900 E-mail: info@nsm.or.th



www.nsm.or.th



NSM Thailand