



**แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Stakeholder Management Strategic Plan)**

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ปี พ.ศ. 2567 - 2670

(ปรับปรุง ปี พ.ศ. 2566)



**องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม**

National Science Museum Thailand

Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation

แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Stakeholder Management Strategic Plan)

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ปี พ.ศ. 2567 - 2570

(ปรับปรุง ปี พ.ศ. 2566)

คำนำ

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) โดยคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้จัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรม รวมถึงการบริหารงานตามแผนวิสาหกิจขององค์กร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ เกิดเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร **การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)** มีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 รวมทั้งแผนแม่บทด้านการสร้างความตระหนักด้าน วทน. ของ อพวช. ซึ่งการดำเนินการจัดทำแผนฯ ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ บุคลากร อพวช. คณะกรรมการบริหาร อพวช. คณะกรรมการ อพวช. และผู้แทนจากทุกหน่วยงานในสังกัดร่วมระดมความคิดเห็น รวมทั้งความคิดเห็นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ทำให้การทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) โดยคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)** จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินการขับเคลื่อนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

คณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.)

สิงหาคม 2566

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	หน้าที่ 1
บทที่ 2 ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรภาพรวม	หน้าที่ 11
บทที่ 3 แผนการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา	หน้าที่ 36
บทที่ 4 การดำเนินการในการพัฒนาแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)	หน้าที่ 42
บทที่ 5 การวิเคราะห์สถานภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.	หน้าที่ 57
บทที่ 6 การจัดทำแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570	หน้าที่ 74
บทที่ 7 การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	หน้าที่ 117

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 : คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 2 / 2564 ลงวันที่ 8 มกราคม 2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และ คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติที่ 42/2566 ลงวันที่ 5 กันยายน 2566 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (แก้ไขเปลี่ยนแปลง)

ภาคผนวก 2 : นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

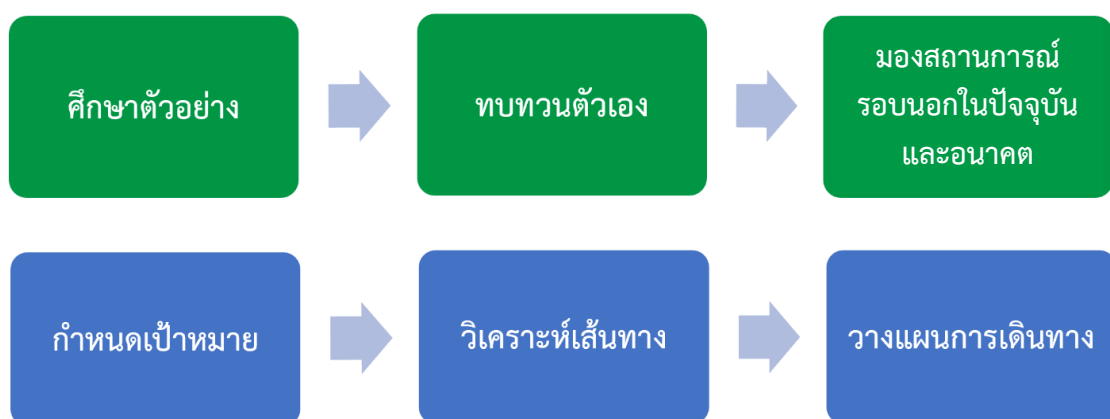
บทที่ 1

บทนำ

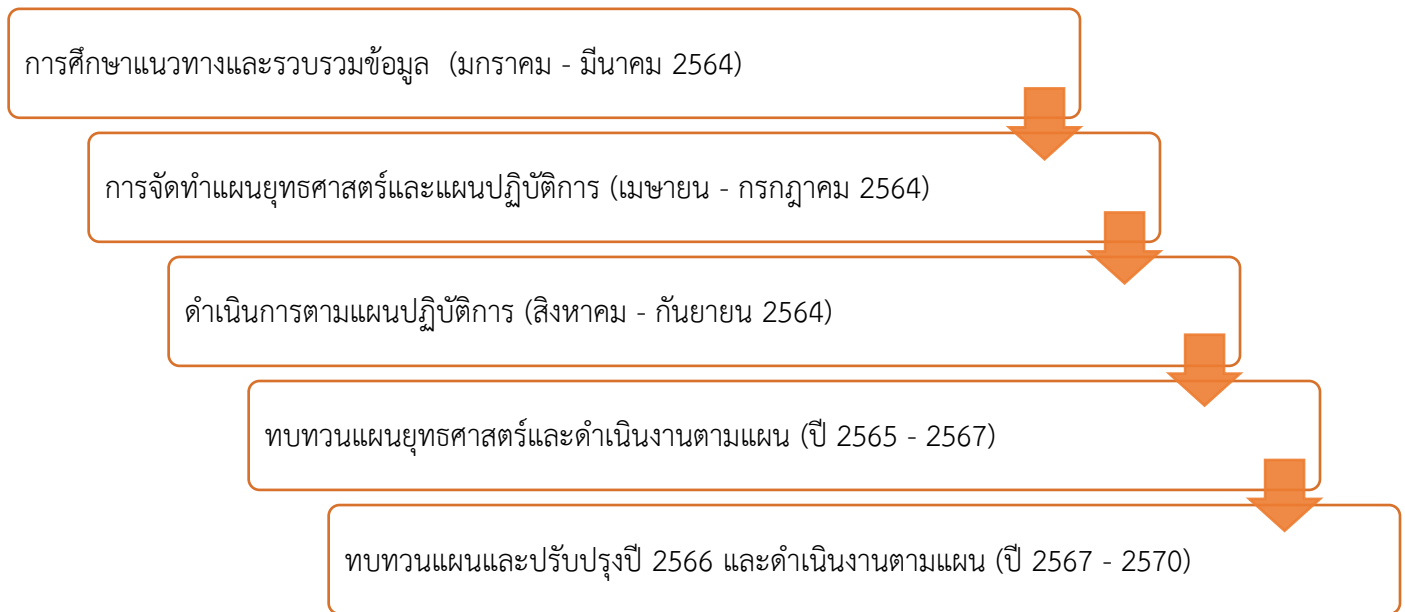
➤ ความเป็นมา

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีภารกิจด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรมให้กับเยาวชนและสังคมไทย ด้วยการจัดการให้มีแหล่งเรียนรู้ประเภทแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัย ได้แก่ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติวิทยา พิพิธภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ พิพิธภัณฑ์พระรามเก้า ศูนย์นวัตกรรมแห่งอนาคต และจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ อพวช. รวมทั้งกิจกรรมเสริมศึกษาที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ อพวช. สู่ชุมชนทั่วประเทศ โดยภารกิจดังกล่าวจะทำให้เยาวชนและสังคมไทยเกิดจิตใจใฝ่รู้อยากเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยความเพลิดเพลินได้สัมผัสประสบการณ์จริง กระตุ้นการใช้เหตุผลและผล สร้างกระบวนการคิดเกิดความคิดสร้างสรรค์มีจินตนาการที่หาไม่ได้จากการเรียนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว

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



กระบวนการจัดทำแผน ฯ



ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อพวช. ได้เริ่มดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยนำสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 5 ปี 2560 - 2564 และแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 ปี 2565 - 2569 มาประกอบการจัดทำซึ่งขั้นตอนสำคัญของการดำเนินงานที่ผ่านมาประกอบด้วยการเตรียมการในประเด็นหลักต่อไปนี้

1. การแต่งตั้งและมอบหมายคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า 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



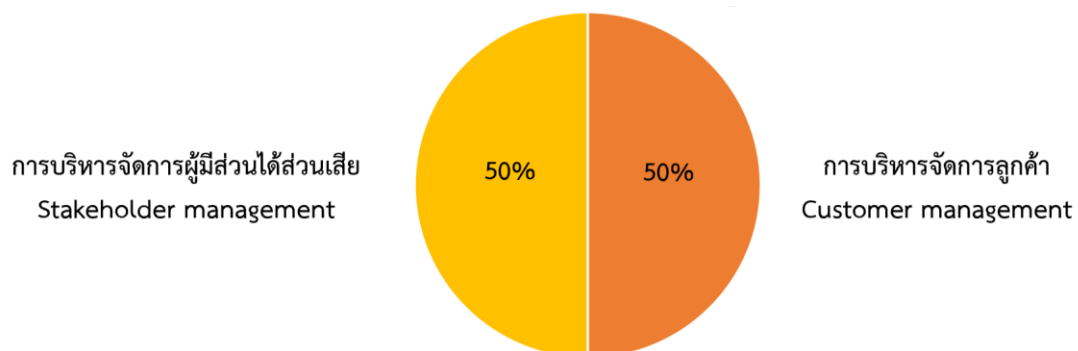
ในปีงบประมาณ 2566 อพวช. มีการดำเนินการ ศึกษา ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทบทวนการจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2567 – 2570 (ปรับปรุงปี 2566) เพื่อให้สอดคล้องตามแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 – 2570 (ปรับปรุงปี 2566) โดยพิจารณาจากบริบทขององค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร

ขั้นตอนสำคัญของการดำเนินงานการทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

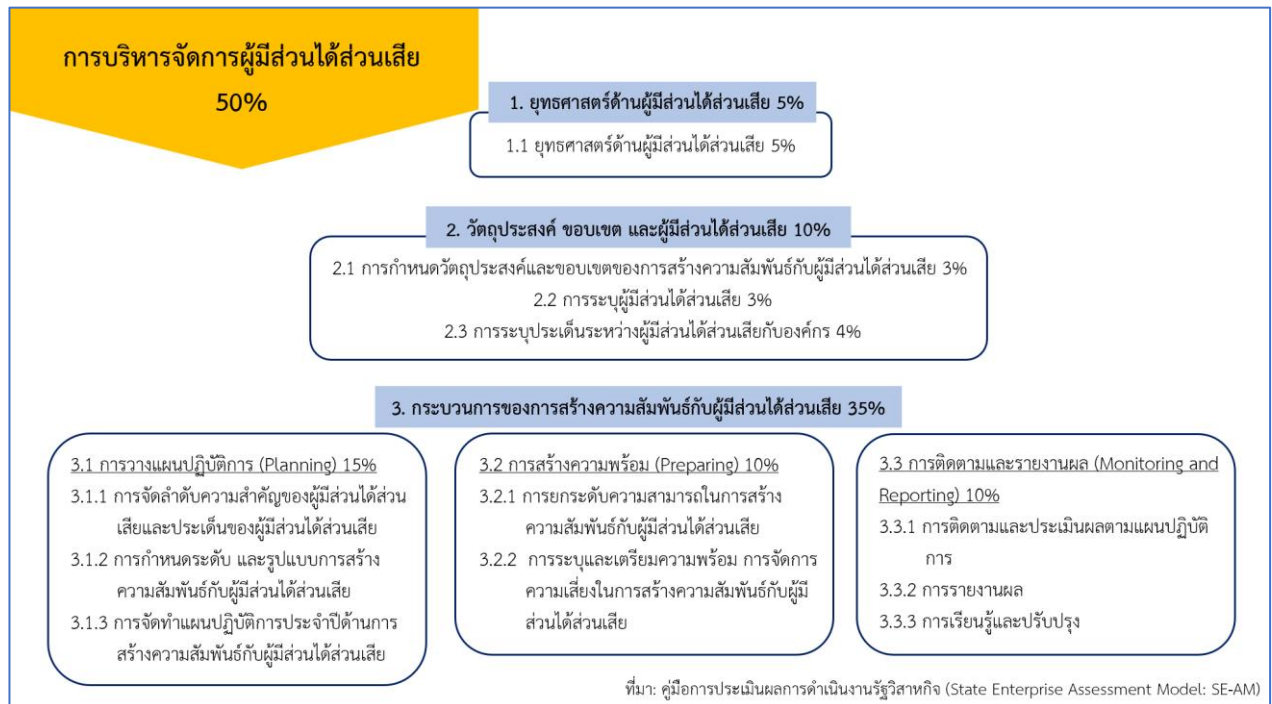
1. ทบทวนแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)
2. แต่งตั้งคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (แก้ไขเปลี่ยนแปลง) เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566 เพื่อให้การดำเนินงานและการบริหารงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี พ.ศ. 2564 – 2567 (ทบทวนปี 2565 ฉบับปัจจุบัน) และปรับปรุงเป็น แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)
4. ทบทวนแผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ปี พ.ศ. 2567 – 2570
5. ทบทวนแผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี พ.ศ. 2567
6. ดำเนินการสื่อสารแผนและนโยบายการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร



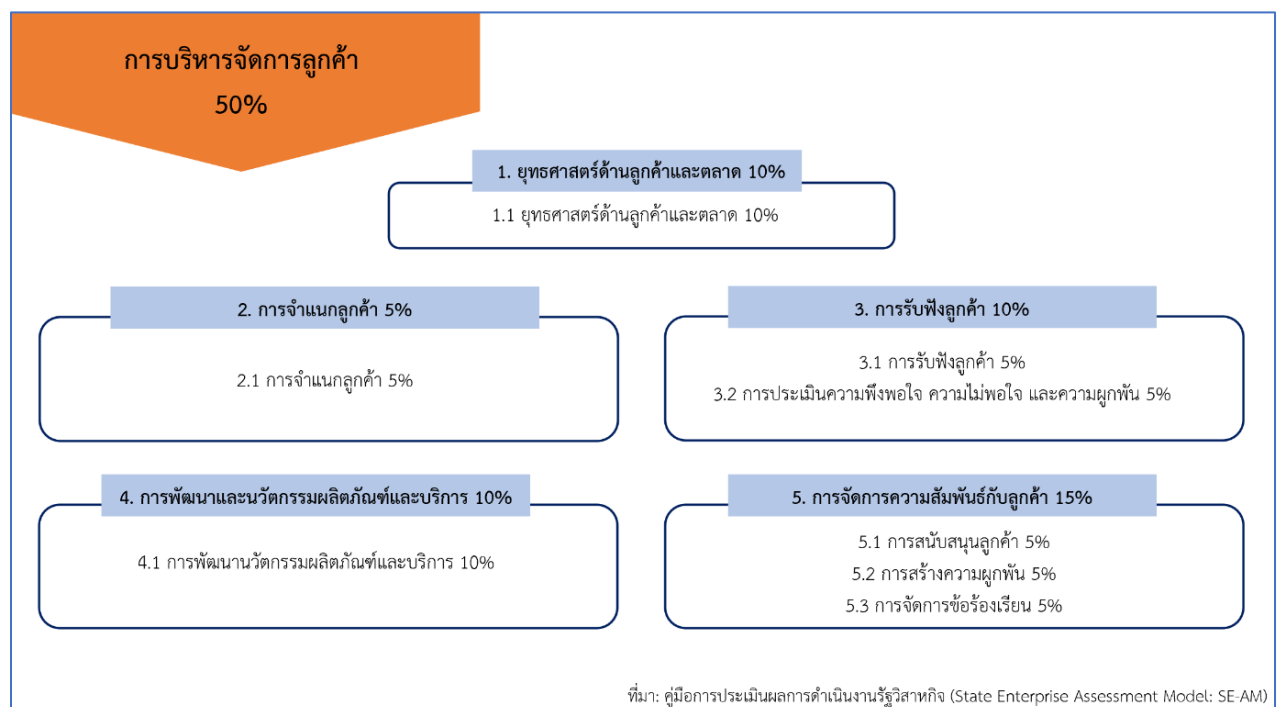
- การจัดทำ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.
 การจัดทำ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ได้คำนึงถึงหลักเกณฑ์ของสำนักงาน
 คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยดำเนินงานโดยตอบสนองต่อหลักการสำคัญ ดังนี้



โดยหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

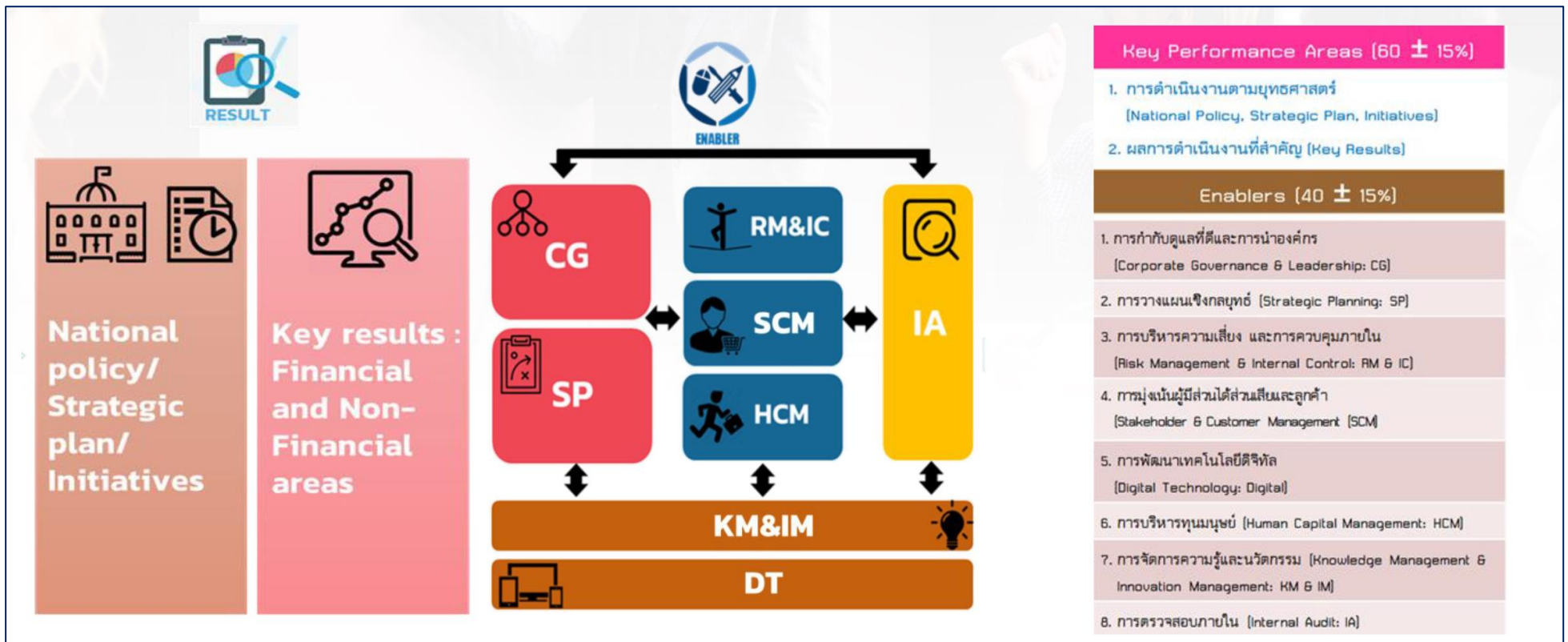


หลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านการบริหารจัดการลูกค้า ประกอบด้วย

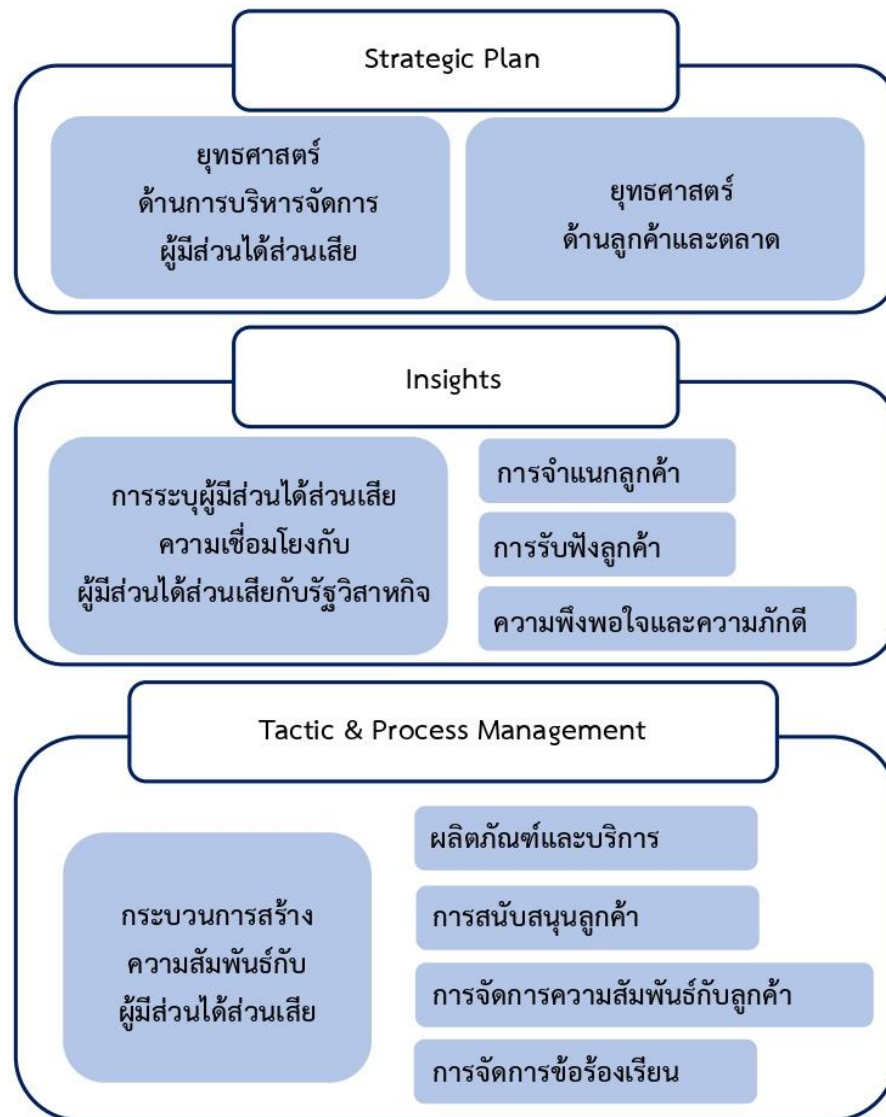


การจัดทำ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ยังได้บูรณาการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ร่วมกับเกณฑ์กระบวนการด้านอื่น เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานและให้ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บูรณาการร่วมกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (SP) เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ จัดทำและถ่ายทอดแผนแม่บทและติดตามผลและปรับเปลี่ยนแผนงาน
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) ด้านกระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการปฏิบัติงาน 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 จัดทำแผนแม่บท โดยมีเค้าโครงประกอบด้วย

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพขององค์กรภาพรวม
- บทที่ 3 แผนการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา
- บทที่ 4 การดำเนินการในการพัฒนาแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)
- บทที่ 5 การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.
- บทที่ 6 การจัดทำยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2567 - 2570
- บทที่ 7 การถ่ายทอดแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 4 การอนุมัติแผนแม่บทและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

ขั้นตอนที่ 5 รายละเอียดแผนฯ

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามและประเมินผล

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการทบทวนแผนฯ

บทที่ 2

ข้อมูลองค์กรและสรุปการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรภาพรวม

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

ในการจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้แก่ โครงสร้างการบริหารงานตามแผนวิสาหกิจ อพพช. ฉบับที่ 6 ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร อพพ. ในการใช้อ้างอิงเพื่อจัดทำแผนฉบับต่าง ๆ ตามเกณฑ์ประเมินของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) รวมทั้งแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ระยะที่ 4 ปี พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งเป็นแกนหลักในการพัฒนางานตามพันธกิจของ อพพช. มาเพื่อประกอบการจัดทำแผน โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังนี้

➤ โครงสร้างองค์กรขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพพช.)

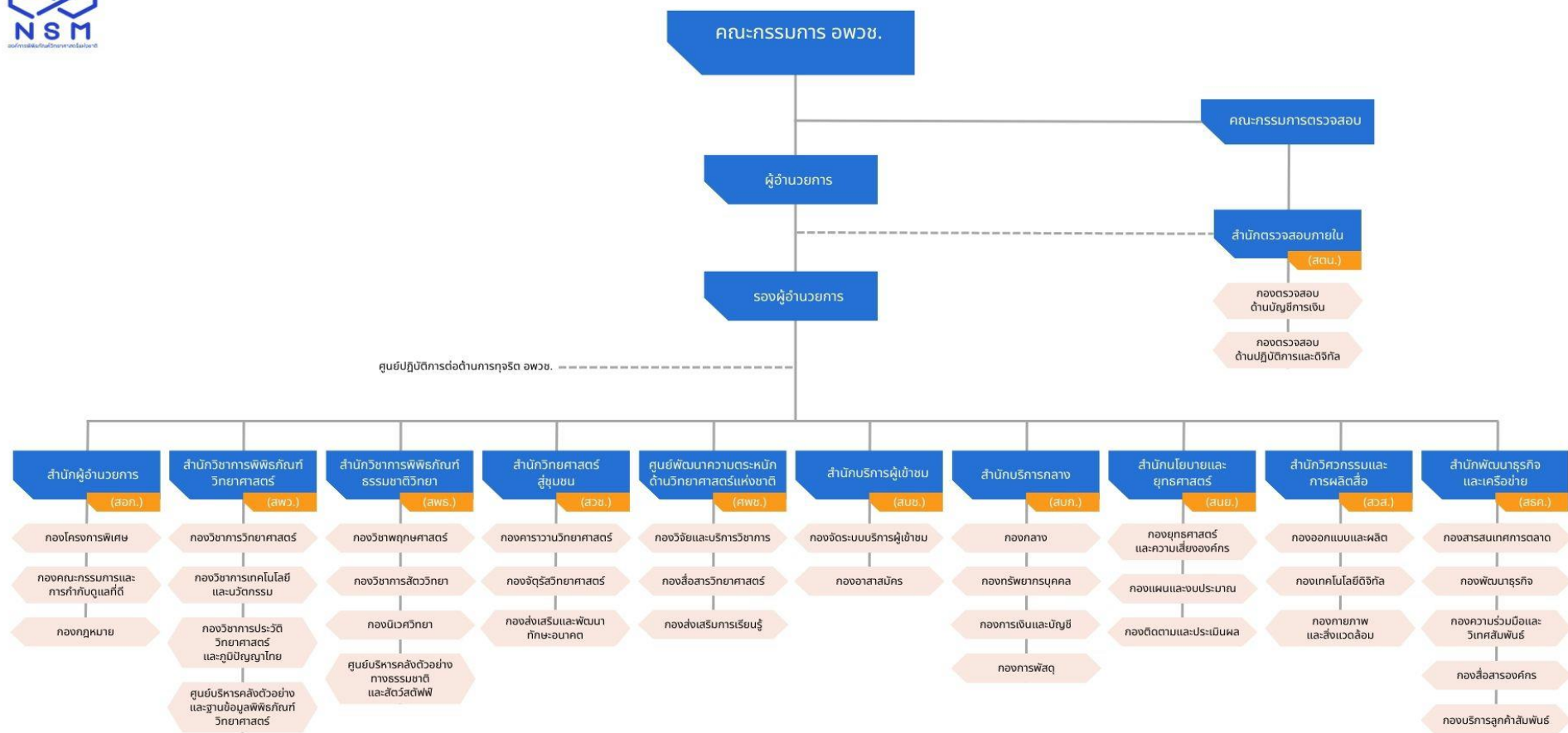
ปัจจุบัน อพพช. มีการบริหารจัดการภายใต้การจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรซึ่งมีการปรับเปลี่ยนและได้รับอนุมัติให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับการขยายปริมาณงาน และให้เกิดความชัดเจนในแง่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละด้าน อย่างไรก็ตามก็ยังบริหารจัดการในรูปของ matrix คือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยต่าง ๆ ที่มีบทบาทแตกต่างกัน โครงสร้างการทำงานของ อพพช. ในปัจจุบันประกอบด้วย 11 สำนัก โดยมีผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ อพพช. กำกับดูแล ดังนี้

1. **สำนักวิชาการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาองค์ความรู้และสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม
2. **สำนักวิชาการพิพิธภัณฑสถานชาติวิทยา** รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานชาติและความหลากหลายทางชีวภาพ พัฒนาองค์ความรู้และสื่อสารด้านธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ
3. **สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน** รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และขยายบริการกิจกรรมการเรียนรู้ ขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 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 โดยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ระบบบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
7. **สำนักผู้อำนวยการ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในการกำกับดูแลงานโครงการพิเศษ การสื่อสารองค์กรทั้งภายในและภายนอก ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร การจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
8. **สำนักบริการกลาง** รับผิดชอบสนับสนุนภารกิจภายในองค์กร ด้านการบริหารงานสารบรรณ ควบคุม ดูแลการจัดส่งหนังสือเข้า-ออกให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ด้านทรัพยากรบุคคลทั้งการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
9. **สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์** รับผิดชอบการจัดทำนโยบายและแผน การจัดทำยุทธศาสตร์ แผนวิสัยทัศน์ แผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามและประเมินผล การรายงานผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
10. **สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ** รับผิดชอบสนับสนุนการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ด้านการออกแบบ และผลิตนิทรรศการ สื่อ และอุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโสตทัศนูปกรณ์ และการจัดการห้องสตูดิโอ การดูแลและซ่อมบำรุงนิทรรศการ อาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์
11. **สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย** รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการวางแผน วิจัย และพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายด้านการตลาด การพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ และการระดมทุน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสร้างความร่วมมือและเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ ได้ดำเนินงานภายใต้การมีส่วนร่วมจากทุกสำนัก/ศูนย์ และระดับกอง/บุคลากร เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกมิติ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและนำไปสู่การสร้างมูลค่าแก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริงและยั่งยืน

โครงสร้างองค์กรของ องค์การพิพิธภัณฑิทยาาสตร์แห่งชาติ (อพพช.) ปี 2566



การวางระบบงาน (Work System) ของ อพวช.

กระบวนการธุรกิจ (Business Process)

กระบวนการธุรกิจในลักษณะภาพรวม (Overall Architecture) กระบวนการปฏิบัติงาน อพวช. สามารถนำมาแบ่งออกเป็นภาระตามกลุ่มงานออกได้เป็น 3 กลุ่มภาระงาน ได้แก่

- 1) Management Processes
 1. การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์
 2. การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
 3. การตรวจสอบภายใน
- 2) Core Processes
 1. การบริการทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์
 2. การบริการทางวิชาการด้านธรรมชาติและชีววิทยา
 3. การบริการนำวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน
- 3) Support Processes
 1. การบริการผู้เข้าชม
 2. การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี ผลิตสื่อและกายภาพ
 3. การบริการส่วนกลาง
 4. การพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย
 5. การพัฒนาความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ

การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) ยังได้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) และ แผนแม่บทการสร้างวัฒนธรรมด้าน วทน. ระยะที่ 4 พ.ศ. 2566 - 2570 ประกอบด้วย

➤ แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ ค่านิยมหลัก ที่สะท้อนอัตลักษณ์และบริบทของ อพวช. มีสาระสำคัญของแผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 – 2570 (ปรับปรุงปี 2566) 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. สร้างแรงบันดาลใจและความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์
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 พัฒนารูรูกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์

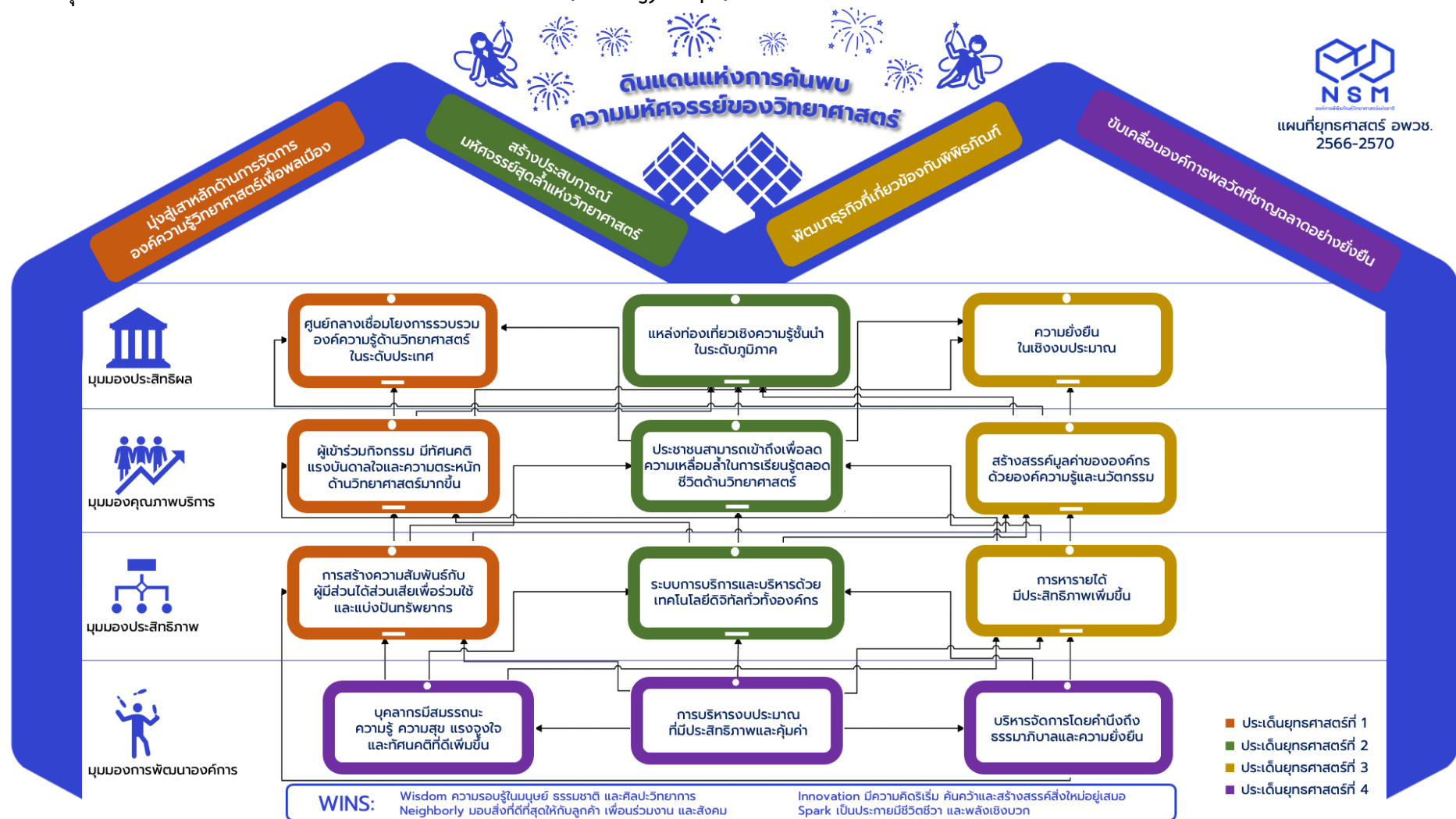
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด

แผนวิสาหกิจองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)

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

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์ เพื่อพลเมือง	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์ที่ศรัทธาสุดล้ำแห่ง วิทยาศาสตร์	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนารูปร่างที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์	ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด
กลยุทธ์ 1 ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการ องค์ความรู้และเชื่อมโยงสู่ฐานข้อมูลประเทศ	กลยุทธ์ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในฐานะ แหล่งท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค	กลยุทธ์ 1 ขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ ด้วยนวัตกรรม	กลยุทธ์ 1 เสริมสร้างศักยภาพพหุมนุษยให้พร้อม สำหรับศตวรรษที่ 21
กลยุทธ์ 2 พัฒนาการสื่อสารวิทยาศาสตร์ เพื่อตอบใจทุกสังคม	กลยุทธ์ 2 พัฒนานวัตกรรม กิจกรรมเสริมศึกษา ให้มีความหลากหลายโดดเด่นครบวงจร เพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย	กลยุทธ์ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้ และนวัตกรรม	กลยุทธ์ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร
กลยุทธ์ 3 สร้างพันธมิตรในการจัดการความรู้และสื่อสาร วิทยาศาสตร์ทั้งภายในประเทศและระดับสากล	กลยุทธ์ 3 พัฒนาระบบดิจิทัลให้รองรับภารกิจขององค์กร ในการพัฒนารูปร่าง	กลยุทธ์ 3 ดำเนินการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างรายได้และเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	กลยุทธ์ 3 พัฒนางานสู่ความยั่งยืน

แผนที่ยุทธศาสตร์ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (Strategy Maps)



การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของ อพวช.



การวิเคราะห์สถานภาพ (SWOT Analysis) ของแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)

อพวช. ได้ทบทวนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ด้วย SWOT Analysis โดยแบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมทั้งภายในสองด้าน ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกสองด้าน ได้แก่ โอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) ทั้งที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในทุกประเด็น นำมาให้น้ำหนักความสำคัญว่าประเด็นใดมีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. อพวช. มีพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ระดับประเทศทั้งหมด 4 พิพิธภัณฑ์ และกำลังจะมีพิพิธภัณฑ์แห่งที่ 5 ในพื้นที่ 180 ไร่ ซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดในอาเซียน 2. บุคลากร อพวช. มีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ การสร้างความตระหนักรู้ด้าน วทน. และธรรมชาติวิทยา สัตว์ป่า 3. อพวช. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ไม่แสวงหาผลกำไร ที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล และสามารถดำเนินการหารายได้จากการดำเนินงาน 4. ผู้นำด้านแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัย และแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน ด้านวิทยาศาสตร์ (คาราวานวิทยาศาสตร์ Outreach Program) 5. อพวช. มีอัตราค่าเข้าชม และค่าเข้าร่วมกิจกรรมที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับหน่วยงานเอกชน	1. ขาดการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน จึงทำให้การตลาดและประชาสัมพันธ์ไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย 2. การจัดการทรัพยากรและกิจกรรมต่างๆ เน้นเด็กและเยาวชนเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ไม่สามารถขยายไปสู่กลุ่มผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ ได้ 3. ขาดการทำการตลาดและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสื่อสารสินค้าและบริการกับลูกค้าเดิม รวมทั้งขยายสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ตลอดจนขาดการทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งทุนในระดับชาติและระดับนานาชาติ 4. ความไม่คล่องตัวในการทำงาน ระบบการทำงาน 5. แผนพัฒนาบุคลากรยังเป็นแบบกว้าง ไม่เฉพาะด้านให้เหมาะสมตามตำแหน่ง 6. ยังไม่สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูล platform ต่างๆ ให้เป็น one data platform

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
1. วิถีชีวิตและพฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไป โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. อพวช. เป็นหน่วยงานสังกัดในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ทำให้มีโอกาสร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น และมีโอกาสในความร่วมมือด้านการวิจัยมากขึ้น 3. ความเหลื่อมล้ำด้านการศึกษา เป็นโอกาสให้อพวช. ดำเนินกิจกรรมคาราวานวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการขยายเวทีและกิจกรรมสู่ภูมิภาคและท้องถิ่นได้มากขึ้น	1. สังคมไทยยังให้ความสนใจทางด้านวิทยาศาสตร์น้อยส่งผลให้แหล่งเรียนรู้และกิจกรรมทางวิทยาศาสตร์ยังไม่ได้รับความสนใจมากพอ กระแสสังคมให้ความสำคัญในการแสดงออกของเยาวชน ในด้านความบันเทิงมากกว่าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สะท้อนจากจำนวนการแข่งขันทางด้านบันเทิงไม่ว่ารายการต่าง ๆ จะได้รับความสนใจการแข่งขันมากกว่าทางด้านวิทยาศาสตร์ ที่ อพวช. จัดขึ้น นอกจากนี้สะท้อนได้จากรายการโทรทัศน์ที่ยังมีรายการทางด้านเนื้อหาทางวิทยาศาสตร์ที่น้อยและไม่หลากหลาย

โอกาส (Opportunities)	ข้อจำกัด (Threats)
4. การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายใหม่ในการให้บริการของ อพวช. รวมทั้งเป็นโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถของผู้สูงอายุ ในการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. 5. พันธมิตรแหล่งเรียนรู้ใกล้เคียง สามารถทำโครงการเพื่อกลุ่มเป้าหมายเดียวกันได้ เพิ่มโอกาสด้านธุรกิจ	2. ขาดบริการขนส่งมวลชนสาธารณะจากกรุงเทพฯ เข้าถึง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี ในปัจจุบันยังไม่มีรถยนต์ขนส่งมวลชนสาธารณะจากใจกลางเมือง ที่มีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นอุปสรรคต่อกลุ่มลูกค้า ครอบครัวที่จะเดินทางมายัง อพวช. คลองห้า ปทุมธานี เป็นผลให้กลุ่มครอบครัวมายัง อพวช. มีปริมาณน้อย ซึ่งเป็นร้อยละ 10 ของผู้ใช้บริการทั้งหมดของ อพวช. 3. การสร้างตัวตนของ อพวช. ในสังคมไทย ยังไม่เป็นที่รู้จักหรือยอมรับ ในฐานะองค์กรของชาติที่มีความสำคัญในมุมมองของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายในสังคม 4. ประเทศไทยมีการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ใหม่หลายประเภทเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ มีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทำเลที่ตั้งใกล้ชุมชน สะท้อนจากจำนวนแหล่งเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นในประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีสูงถึงมากกว่า 1,000 แห่ง เป็นผลให้ประชาชนที่สนใจจะเดินทางมายังแหล่งเรียนรู้มีโอกาสในการเลือกที่จะเดินทางไปเรียนรู้ในแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ นอกเหนือจากการมารับบริการที่ อพวช. ซึ่งทำให้คู่แข่งทางการตลาดที่น่าสนใจและทันสมัย เพิ่มมากขึ้น

➤ แผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ระยะที่ 4 พ.ศ. 2566 - 2570

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ที่มีภารกิจหลักในการส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในสังคมไทย ผ่านการบริการแหล่งเรียนรู้และกิจกรรมต่างๆ สู่ประชาชนในวงกว้าง โดยที่ผ่านมาได้ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจภายใต้แผนแม่บทระยะที่ 1 ปี พ.ศ. 2557 - 2559 และระยะที่ 2 ปี พ.ศ. 2559 - 2562 โดยการจัดทำแผนแม่บทระยะที่สองนั้นให้ความสำคัญกับการสร้างภาคีเครือข่ายเพื่อให้สามารถขยายผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้าน วทน. ไปได้ในวงกว้าง โดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และให้เกิดพลวัตในการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม มีเป้าหมายและสามารถผลชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน และหน่วยงานด้านการศึกษา วิทยาศาสตร์ และอื่นๆ อพวช. ได้มีการทบทวนแผนแม่บทและปรับปรุงแผนโดยการรับฟังความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และได้ปรับแผนการทำงานมาอย่างต่อเนื่อง

อพวช. ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก รวมทั้งทบทวนแผนแม่บทเพื่อให้เหมาะสมต่อสถานการณ์และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ให้คงความต่อเนื่องกับแผนเดิมโดยจัดทำเป็นแผนแม่บทการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้าน วทน. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2563 - 2565 โดยการจัดทำแผนแม่บทระยะที่สามให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมทางภาคประชาชนในการมีบทบาทด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อตอบสนองสังคมรวมทั้งการสร้างความรู้ความตระหนักรู้พื้นฐานของความยั่งยืนและการรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสารที่เชื่อมกับการเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต และปัจจุบันอยู่ระหว่างดำเนินการในระยะที่ 4 พ.ศ. 2566 - 2570 สำคัญยังคงอยู่บนพื้นฐานของแผนเดิมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ไปสิ้นสุดแผนใกล้เคียงกับระยะเวลาของแผนวิสาหกิจฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) โดยให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อการสื่อสารวิทยาศาสตร์ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย และรูปแบบการเรียนรู้ในสังคมที่เปลี่ยนไปรองรับ พ.ร.บ. ส่งเสริมการเข้าสู่สังคมสูงวัย รวมทั้งเพื่อพัฒนาการดำเนินการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ของ อพวช. ให้มีมาตรฐานในระดับสากล

อพวช. ได้ดำเนินการทบทวนแผนแม่บทที่ดำเนินการโดยรับฟังความเห็นจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. อพวช. ควรปรับบทบาทนอกจากเป็นผู้ดำเนินการสร้างความรู้ความตระหนักรู้เองแล้ว ยังควรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลาง (platform) ในการประสานความร่วมมือ และความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและด้านต่างๆ จากหลากหลายหน่วยงานเพื่อมาทำงานร่วมกันในการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ผู้บริหารจัดการการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยเป็นผู้นำที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านวิทยาศาสตร์
2. อพวช. ยังควรทำหน้าที่ เป็นผู้รวบรวม Content ทางภูมิปัญญาของวิทยาศาสตร์ท้องถิ่นไทย และวิทยาศาสตร์ด้านอื่นๆ เพื่อนำมาจัดทำเป็นองค์ความรู้ที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ ได้อย่อดนำไปใช้ในการเผยแพร่
3. อพวช. ควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการขยายผลการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ทั้งในด้านการจัดทำแหล่งเรียนรู้ หรือข้อมูลออนไลน์ที่สืบค้นได้ตลอดเวลา และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดเก็บวัสดุตัวอย่าง (collection) เพื่อการศึกษาเรียนรู้ การหาช่องทางหรือสื่อในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น Virtual reality ในการนำเสนอ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจและเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งเป็นภาพลักษณ์ที่น่าสนใจในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ซึ่งยังเป็นโอกาสกระจายการเรียนรู้สู่ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่ห่างไกลและเข้าถึงได้ยาก

4. ขยายบทบาทของการจัดการเรียนรู้และส่งเสริมสังคมสูงวัย รวมทั้งการ Upskill Reskill สำหรับวัยทำงาน ส่งเสริมแนวคิดและทักษะเพื่ออาชีพใหม่ ๆ ในอนาคต สร้างการรับรู้และขยายฐานผู้เรียนรู้ให้กระจายไปในทุกระดับวัย รวมทั้งกระจายโอกาสสู่ชุมชนและเยาวชนที่ห่างไกล
5. สร้างความใกล้ชิดกับชุมชนและเยาวชน เปิดโอกาสให้เยาวชนและชุมชนมีส่วนร่วม มีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ความเห็น เปิดโอกาสให้เยาวชนได้นำเสนอความคิด ได้พัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่สำคัญ รวมทั้งได้เข้ามาทำงานในพิพิธภัณฑ์
6. สร้างงานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น เช่นงานด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ การผลิตสื่อวิทยาศาสตร์ โดยสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านนี้ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดงานในด้านนี้

จากสาระสำคัญดังกล่าว ได้มีการทบทวนแผนเดิมและปรับปรุงยุทธศาสตร์บางส่วน ให้มีความชัดเจนและตอบโจทย์สถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น และได้ปรับปรุงแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย มีรายละเอียดดังนี้

แผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย

เป้าหมายของแผนแม่บทในภาพรวม

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ได้จัดทำแผนแม่บทการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ โดยเน้นมีประเด็นเป้าหมายของแผนแม่บทครอบคลุมใน 4 มิติ คือ

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

สรุปเป้าหมายของแผนในภาพรวม

1. สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความสนใจและต้องการในการเรียนรู้ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เตรียมความพร้อมให้กับประชาชนไทย ต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 เพื่อสร้างประชาชนที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะดูแลสังคมอย่างยั่งยืน
2. ส่งเสริมให้ประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต การทำงาน และการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะองค์ความรู้ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม และภูมิปัญญา ที่สอดคล้องกับนโยบายและความต้องการการพัฒนาของประเทศ ให้พร้อมต่อการสื่อสารและเข้าถึงได้ง่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการประสานงานกับประชาคมวิทยาศาสตร์และนักสื่อสารวิทยาศาสตร์
3. บูรณาการการทำงานกับภาคีเครือข่ายในภาคส่วนต่าง ๆ โดยการใช้ทรัพยากร และศักยภาพของแต่ละองค์กรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่เป็น platform สร้างแรงจูงใจ และจัดสรรทุนสนับสนุน ให้เกิดการร่วมมือในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์โดยหน่วยงานทุกภาคส่วน ประสานงานและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมแก่สังคม

4. พัฒนาและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้และพื้นที่การเรียนรู้ สร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งรูปแบบของสถานที่และรูปแบบออนไลน์ และส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน



กลไกในการดำเนินการ

เพื่อนำไปสู่การสร้างตระหนักรู้ด้าน ว และ ท กับกลุ่มเป้าหมายข้างต้น ตามประเด็นที่กำหนด ตามกรอบแผนปฏิบัติการ จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์การดำเนินการ 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติเชิงบวก

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้สู่การสร้างมูลค่า

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนักสื่อสารวิทยาศาสตร์

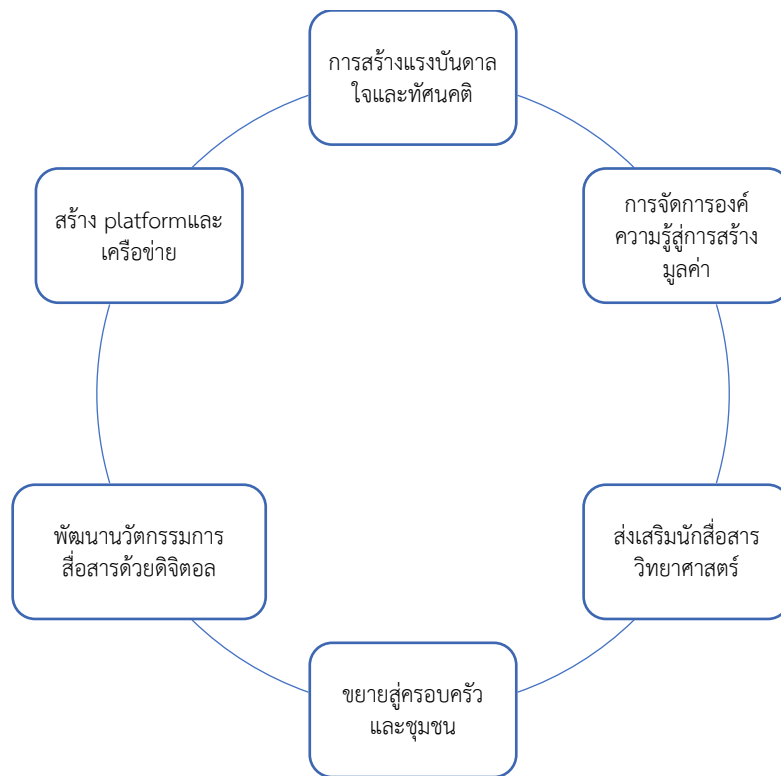
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายการมีส่วนร่วมของชุมชนและครอบครัว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนานวัตกรรมสื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ขยายเครือข่ายความร่วมมือและพัฒนาพื้นที่ร่วม (platform) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

รายละเอียดของยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างแรงบันดาลใจและทัศนคติเชิงบวก



เป้าหมายของยุทธศาสตร์ : เพื่อมุ่งเป้าการสร้างทัศนคติที่ดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะเยาวชน ให้เห็นว่าวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องใกล้ตัว สำคัญ และไม่ใช่ว่าเรื่องยาก ทุกคนสามารถที่จะเข้าถึง เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ได้กับชีวิตประจำวัน

- เชื่อมโยงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กับชีวิตประจำวัน ให้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความยั่งยืน
- สร้างแรงบันดาลใจด้วยบุคคลตัวอย่างและอาชีพ เพื่อให้เห็นว่าอาชีพวิทยาศาสตร์เป็นอาชีพที่สร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์แก่สังคม และเป็นอาชีพที่มีผู้ประสบความสำเร็จในหลากหลายสาขาน่าสนใจ
- สร้างประสบการณ์ที่สนุกสนาน ประทับใจ แปลกใหม่ และเป็นประสบการณ์ตรงในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ให้กับประชาชน โดยใช้ศิลปะ หรือรูปแบบการสื่อสารแบบใหม่ เช่น ละคร เพลง ภาพยนตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการจัดการองค์ความรู้ สู่การสร้างมูลค่า

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

- พัฒนาความร่วมมือด้านการวิจัยกับหน่วยงานวิจัย สถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ต่าง ๆ ในการเตรียมองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคต รวมทั้งสำหรับตอบคำถามของประชาชนในกรณีมีเหตุการณ์ต่าง ๆ

- เชื่อมโยงฐานข้อมูลในการรวบรวมองค์ความรู้กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลระดับชาติ ที่สามารถใช้ประโยชน์และเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มุ่งเน้นการสื่อสารวิทยาศาสตร์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- การประกอบอาชีพ เชื่อมโยงกับความต้องการด้านเศรษฐกิจของประเทศ นำเสนอประเด็นทางวิทยาศาสตร์ที่เป็น controversial issues และประเด็นที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมทั้งภูมิภาค เพื่อให้เกิดความสนใจและมีส่วนร่วมของประชาชน และเตรียมความพร้อมต่ออนาคต
- พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าหรือคุณค่าเพิ่มอันเกิดจากองค์ความรู้ของ อพวช.
- จัดทำสื่อองค์ความรู้ และสื่อการเรียนรู้ด้าน วทน. ในรูปแบบที่พร้อมเผยแพร่แก่สาธารณะ ซึ่งสามารถเข้าใจได้ง่ายและน่าสนใจ ส่งเสริมการผลิตสื่อในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำเสนอองค์ความรู้สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ โดยทำงานกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
- รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูลรายชื่อผู้เชี่ยวชาญและข้อมูลสำคัญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร่วมสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมนักสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ : เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารวิทยาศาสตร์ และการจัดการเรียนรู้นอกห้องเรียน รวมทั้งให้เกิดการมีส่วนร่วมของนักวิจัย สื่อสารมวลชน และฝ่ายนโยบายในการสนับสนุนการสื่อสารวิทยาศาสตร์และงานวิจัยสู่ประชาชน เกิดการพัฒนาศักยภาพและทักษะด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์

- รณรงค์สร้างความเข้าใจกับ ผู้นำชุมชน นักวิจัย และหน่วยวิจัยถึงความสำคัญของบริษัทนักวิจัยต่อการสื่อสารวิทยาศาสตร์
- ส่งเสริมการพัฒนานักสื่อสารและนักการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อยกระดับมาตรฐานและสร้างแนวร่วมในการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ส่งเสริมงานวิจัยและการพัฒนาบุคลากรในด้านดังกล่าว และเชิดชูบุคคลตัวอย่างในด้านการสื่อสารและการศึกษาทางวิทยาศาสตร์
- จัดทำฐานข้อมูลและพัฒนาเครือข่ายของนักสื่อสารวิทยาศาสตร์และนักการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะด้าน informal learning ทั้งในและต่างประเทศ
- สนับสนุนผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ เช่น สื่อสารมวลชน สำนักพิมพ์ หรือผู้ผลิตภาพยนตร์ ในการสอดแทรกความรู้ และกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ ในการเผยแพร่สื่อสารต่าง ๆ
- พัฒนา platform ของการสื่อสารวิทยาศาสตร์ร่วมสมัยสู่สังคม โดยการเชื่อมโยงภาคีเครือข่ายนักวิจัย นักการศึกษา นักสื่อสารวิทยาศาสตร์ และสื่อสารมวลชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายบริการสู่ชุมชนและครอบครัว

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ : เพื่อให้เกิดการกระจายการเรียนรู้สู่ภาคประชาชนมากขึ้น นอกเหนือจากในโรงเรียน สถานศึกษา และพื้นที่ของ อพวช. ในสำนักงานใหญ่ เพิ่มการเข้าถึงและโอกาสการเข้าร่วมกับกิจกรรม ข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์ที่หลากหลาย ผ่านแหล่งเรียนรู้ ชุมชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ รวมทั้งสร้างความยั่งยืนให้กับกิจกรรมต่างๆ โดยสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถดำเนินการเอง

- เพิ่มการจัดกิจกรรมออกสู่ชุมชนในพื้นที่นอกเมือง เพื่อกระจายโอกาสการเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์

- สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่น ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด โรงเรียน ศูนย์เรียนรู้ ห้องสมุด สมาคมฯ รวมทั้ง ภาคธุรกิจ ภาคเอกชน หรือ Start-up) ในการเข้ามาช่วยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์
- ส่งเสริมและสร้างความเข้มแข็งให้ผู้ปกครองและครอบครัวในการมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ในครอบครัว
- แสวงหาความร่วมมือเพื่อการสนับสนุนระยะยาวจากท้องถิ่นหรือภาคเอกชนในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ หรือสนับสนุนกิจกรรมการสื่อสารวิทยาศาสตร์แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนานวัตกรรมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ : เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความน่าสนใจของข้อมูลความรู้ เพิ่มวิธีการในการสร้างการมีส่วนร่วมในวิทยาศาสตร์ รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้าถึงวิทยาศาสตร์ในหลากหลายด้านได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์

- พัฒนาข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบดิจิทัล หรืออื่นๆ เพื่อให้สามารถเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดการระบบข้อมูลข่าวสารออนไลน์ให้เผยแพร่ได้ในหลายรูปแบบ
- แสวงหาเครือข่ายความร่วมมือเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งรายการโทรทัศน์ที่เข้าถึงคนจำนวนมาก
- กระตุ้นส่งเสริมการเรียนรู้ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์ ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนพัฒนาอาชีพ และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถเชื่อมโยง onsite กับ online after visit ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างเครือข่ายความร่วมมือและพื้นที่ร่วม (platform) ในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ : เพื่อให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือและได้ใช้จากความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรของแต่ละองค์กรให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด โดยการทำงานแบบบูรณาการ พัฒนามาตรฐานและคุณภาพในสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์สำหรับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้ง อพวช. เอง

- พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ให้ครอบคลุมตามแผนและสื่อสารเป้าหมายกับเครือข่ายอย่างเป็นรูปธรรม
- ส่งเสริมกิจกรรมนอกห้องเรียนและการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้าน วิทยาศาสตร์ ผ่านแหล่งเรียนรู้ นิทรรศการ กิจกรรม อีเว้นต์ การประกวดแข่งขัน และสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลาย ในลักษณะบูรณาการเพื่อสร้างกระแสระดับประเทศ โดยพัฒนาเป็น platform และระบบการทำงาน ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้โดยหลายหน่วยงาน

- ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการทำงานร่วมกันบนพื้นที่ร่วม (platform) ในการสร้างความตระหนักทางวิทยาศาสตร์ ผ่านการอบรม ดูงาน รวมทั้งการสนับสนุนเชิงงบประมาณ และอื่นๆ
- สร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการทำงานด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์แบบบูรณาการ

➤ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

ภารกิจของ อพวช. ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติ



รูป ภารกิจของ อพวช. ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติ

หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ซึ่งทุกหน่วยงานได้น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการจัดแผนงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดบูรณาการการพัฒนาในทุกมิติอย่างสมเหตุสมผล มีความพอประมาณ และมีระบบภูมิคุ้มกันและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ซึ่งเป็นเงื่อนไขจำเป็นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาสและมีที่ยืนให้กับทุกคนในสังคมได้ดำเนินชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์

ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ระดับชาติและยุทธศาสตร์ของ อพวช.

แผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) ได้รวบรวมหลักการ ยุทธศาสตร์และนโยบายที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของ อพวช. และสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

นโยบาย/แนวคิด	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (พ.ศ. 2558-2573) เป้าหมายที่ 4,7,8,9,10,11,13,14,15,16,17	ประเทศไทย 4.0 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) – ทำน้อยได้มาก (Productivity)	นโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี นโยบายข้อ 8 การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพของ คนไทยทุกช่วงวัย	แนวคิดรัฐบาลกระทรวง อว. แนวคิดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานขับเคลื่อนกระทรวง (MHESI Strategic Policy Directions)
แผนระดับ 1	ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580)	(1) ด้านความมั่นคง (4) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	(2) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (5) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	(3) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน (6) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ
แผนระดับ 2	แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)	(11) การพัฒนาคุณภาพคนตลอดช่วงชีวิต : (11.3) การพัฒนาช่วงวัยเรียน/วัยรุ่น (12) การพัฒนาการเรียนรู้: (1) การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21	(18) การเติบโตอย่างยั่งยืน: (1) การสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว (23) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม : (2) การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมด้านสังคม (3) การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม	
	แผนการปฏิรูปประเทศ	(2.1) ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล (2.5) ขจัดอุปสรรคในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว คู่ค้า โปร่งใส ปราศจากการทุจริต (2) หมายเหตุที่ 2 ไทยเป็นจุดมุ่งหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน (12) หมายเหตุที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต	(9.2) ผลักดันให้ฐานข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่เพื่อให้อาสาสมัครจิตอาสาและสร้าง โอกาสในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (10) หมายเหตุที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ (13) หมายเหตุที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและตอบโต้ประชาชน	(9) ด้านสังคม: (11) หมายเหตุที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจาก ภัยธรรมชาติและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
แผนระดับ 3	นโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (พ.ศ. 2563 – 2570)	(1) การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้ : (1.1) สร้างระบบผลิตและพัฒนากำลังคนให้คุณภาพ (1.3) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต	กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (พ.ศ. 2566 – 2570)	4. การพัฒนากำลังคน สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานวิจัยให้เป็น ฐานการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศแบบ ก้าวกระโดดอย่างยั่งยืน
	แผนยุทธศาสตร์วิจัยวิสาหกิจ (พ.ศ. 2566 – 2570)	(สนับสนุน) กิจกรรมหลักในการพัฒนาวิสาหกิจภายใต้หมายเหตุที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ		(สนับสนุน) กิจกรรมหลักในการพัฒนาวิสาหกิจ ภายใต้หมายเหตุที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยง และผลกระทบจากภัยธรรมชาติและเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
	นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580)	(หลัก) กิจกรรมหลักในการพัฒนาวิสาหกิจภายใต้หมายเหตุที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต		(สนับสนุน) กิจกรรมหลักในการพัฒนาวิสาหกิจภายใต้หมายเหตุที่ 13 ไทยมีภาครัฐ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและตอบโต้ประชาชน
	แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560-2579)	(3) สร้างสังคมคุณภาพที่เกื้อกูลกันด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (4) ปรับเปลี่ยนการปฏิรูปการเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นการมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	(5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	
	แผนยุทธศาสตร์การบูรณาการด้านพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ระยะ: 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)	(2) การผลิตและพัฒนาบุคลากร การวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (3) การพัฒนาคุณภาพคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้	(4) การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา (5) การจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	
	แผนปฏิบัติการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (พ.ศ. 2564-2580)	(1) การจัดกิจกรรมเชิงบูรณาการระหว่างพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ (2) การพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้	(3) การเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ผ่านพิพิธภัณฑ์และแหล่งเรียนรู้ (4) การบริหารจัดการกระบวนการบูรณาการให้มีประสิทธิภาพ	
แผนวิสาหกิจ อพวช.	วิสัยทัศน์	ดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์		
	พันธกิจ	สร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนสนุกกับการค้นพบ เรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์		
	ค่านิยม	WINS Wisdom: ความรอบรู้ในมนุษย์ ธรรมชาติและศิลปวิทยาการ Neighborly: มอบสิ่งที่ดีสุดให้กับลูกๆ เพื่อนร่วมงาน และสังคม Innovation: มีความคิดริเริ่ม ค้นคว้าและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอ Spark: เป็นประกายมีชีวิตชีวา และพลังเชิงบวก		
	ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 มุ่งสู่สากลด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง	ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 สร้างประสบการณ์ค้นพบที่ดียิ่งขึ้นสู่ผู้เยี่ยมชม	ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 พัฒนารูปร่างที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์	ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ขับเคลื่อนองค์ความรู้ที่ชาญฉลาดอย่างยั่งยืน
	ก.1 ยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการองค์ความรู้และเชื่อมโยงสู่ฐานข้อมูล ประเทศ ก.2 พัฒนาระบบสื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อรองรับสังคม ก.3 สร้างพันธมิตรในการจัดการความรู้และสื่อสารวิทยาศาสตร์ทั้ง ภายในประเทศและนานาชาติ	ก.1 กลยุทธ์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในฐานะแหล่งท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค ก.2 พัฒนาระบบบริการจัดการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม ครบวงจร เพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ก.3 การพัฒนาระบบดิจิทัลรองรับการก้าวของเทคโนโลยีในการพัฒนารูปร่าง	ก.1 ขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ด้วยนวัตกรรม ก.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม ก.3 ดำเนินการลดเชิงรุกเพื่อสร้างรายได้และประโยชน์ต่อสังคม	ก.1 เสริมสร้างศักยภาพคนทุกวัยให้พร้อมสำหรับศตวรรษที่ 21 ก.2 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ก.3 พัฒนาศักยภาพคนทุกวัย

ความเชื่อมโยงประเด็น SDG

4 QUALITY EDUCATION 	SDGs 4. Quality Education ทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต	13 CLIMATE ACTION 	SDGs 13. Climate Action ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น
7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 	SDGs 7. Affordable and Clean Energy ทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน	14 LIFE BELOW WATER 	SDGs 14. Life below Water อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเลและทรัพยากรทางทะเลและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 	SDGs 8. Decent Work and Economic Growth ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ และมีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน	15 LIFE ON LAND 	SDGs 15. Life on Land ปกป้อง ปันพื และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 	SDGs 9. Industry, Innovation and Infrastructure สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 	SDGs 10. Reduced Inequalities ลดความไม่เสมอภาคภายในและระหว่างประเทศ
10 REDUCED INEQUALITIES 	SDGs 16. Peace, Justice and Strong Institutions ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 	SDGs 17. Partnerships for the Goals เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูสภาพหุ้นส่วนความร่วมมือระดับโลกสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 	SDGs 11. Sustainable Cities and Communities ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความปลอดภัย ทัวถึง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยั่งยืน		

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)



รูป ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

SDGs เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาของโลกภายหลังปี 2558 ที่องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย สำหรับการพัฒนาที่แบ่งเป็นมิติ (Dimensions) ในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งในส่วนของประเทศไทยมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ SDGs มาโดยตลอด และ SDGs เป็นแผนหนึ่งที่ใช้ในการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อให้ทุกภาคส่วนร่วมสร้างสังคมที่เป็นสุข ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ขจัดปัญหาความยากจน ส่งเสริมการเป็นเศรษฐกิจสีเขียว และมีการผลิตและบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals – SDGs) ทั้งหมด 17 ข้อ มุ่งหวังจะช่วยแก้ปัญหาที่โลกกำลังเผชิญอยู่ เช่น ความยากจน ความไม่เท่าเทียม สภาวะโลกร้อน และสันติสุข เพื่อเสริมแนวคิด “ไม่เป็นการทิ้งใครไว้ข้างหลัง” คาดว่าจะทำสำเร็จได้ภายในปี 2030 โดยมีประเด็นที่สอดคล้องกับ อพวช. 11 ข้อ ดังนี้

เป้าหมายที่ 4: การศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่าง



ครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพของเด็กชายและเด็กหญิงในทุกกระดับ ตั้งแต่ระดับปฐมวัย (4.2), ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (4.1), การเข้าถึงการศึกษาระดับเทคนิค อาชีวศึกษา อุดมศึกษา รวมถึงมหาวิทยาลัยที่จ่ายได้และมีคุณภาพสำหรับชายและหญิงทุกคน (4.3), และในภาพรวมเยาวชนทุกคนและผู้ใหญ่ส่วนใหญ่สามารถอ่านออกเขียนได้และคำนวณได้ (4.6), เน้นให้ขจัดความเหลื่อมล้ำทางเพศในการศึกษา และการเข้าถึงการศึกษาของผู้พิการ ชนพื้นเมือง และกลุ่มเปราะบาง (4.5) นอกจากนี้เป้าหมายนี้ยังส่งเสริมให้เพิ่มจำนวนผู้ที่มีทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน และการเป็นผู้ประกอบการ (4.4), และเน้นให้ทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนอีกด้วย (4.7) ในเชิงนโยบาย เป้าหมายนี้จะเน้นให้มีการยกระดับอุปกรณ์ที่จำเป็นในการศึกษาให้อ่อนไหวต่อเด็ก ผู้พิการ และผู้มีเพศสภาวะหลากหลาย และสร้างสภาพแวดล้อมให้ปราศจากความรุนแรงต่อกลุ่มเหล่านี้ (4.a), ขยายโอกาสด้านทุนการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ (4.b), และเพิ่มจำนวนครูที่มีคุณภาพผ่านความร่วมมือระหว่างประเทศ

เป้าหมายที่ 7: พลังงานที่สะอาดและจ่ายซื้อได้ สร้างหลักประกันให้ทุกคนสามารถเข้าถึงพลังงาน



สมัยใหม่ที่ยั่งยืนในราคาที่ย่อมเยา มีเป้าประสงค์ครอบคลุม 3 ประเด็นหลักคือ การเข้าถึงพลังงาน (7.1), การเพิ่มสัดส่วนพลังงานทดแทน (Renewable Energy) (7.2) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (7.3) ในเชิงนโยบาย เป้าหมายนี้จะเน้นเรื่องความร่วมมือระหว่างประเทศในการเข้าถึงการวิจัยและเทคโนโลยีพลังงานที่สะอาด (7.a), และโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีในการจัดส่งบริการพลังงานในประเทศกำลังพัฒนา (7.b)

เป้าหมายที่ 8: งานที่มีคุณค่าและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่



ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ มีผลผลิต และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน มีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมหลายประเด็น เช่น การขยายตัวทางเศรษฐกิจและการเติบโตทางเศรษฐกิจต่อหัวประชากรอย่างยั่งยืน (8.1), การเพิ่มผลผลิตผ่านการเพิ่มความหลากหลาย การยกระดับเทคโนโลยีและนวัตกรรม (8.2), การส่งเสริมผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (8.3), และการบรรลุการจ้างงานเต็มที่และมีผลผลิต และการมีงานที่เหมาะสมและมีผลตอบแทนที่ยุติธรรมสำหรับทุกคน (8.4) นอกจากนี้เป้าหมายที่ 8 ยังให้ความสำคัญกับประเด็นด้านแรงงานเป็นการเฉพาะอีกด้วย รวมถึงประเด็นเรื่องการลดสัดส่วนของเยาวชนที่ไม่มีการศึกษา และไม่มีทักษะ (8.6), ยุติแรงงานทาสและแรงงานเด็ก (8.7), ปกป้องสิทธิแรงงานและส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและมั่นคงสำหรับผู้ทำงานทุกกลุ่ม (8.8) ประเด็นอื่น ๆ ที่เป้าหมายที่ 8 ครอบคลุมด้วย คือ เรื่องของการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการทำให้การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจไม่นำไปสู่ความเสื่อมโทรมทางด้านสิ่งแวดล้อม (8.4), การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (8.9), และการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสถาบันการเงิน (8.10) ในเชิงนโยบายเป้าหมายนี้ให้ความสำคัญกับการให้ความช่วยเหลือเพื่อการค้า (Aid for Trade) สำหรับประเทศกำลังพัฒนา (8.a) และการผลักดันการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) (8.b)

เป้าหมายที่ 9: อุตสาหกรรม นวัตกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความ



ทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม มีเป้าประสงค์ที่ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อุตสาหกรรม และนวัตกรรม เป้าประสงค์ในเป้าหมายนี้จะเน้นไปที่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน (9.2), และส่งเสริมอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร สะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผ่านการยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน (9.4), และให้บริการทางการเงินแก่วิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง (9.3) นอกจากนี้ เป้าหมายที่ 9 ยังมีเป้าประสงค์ที่มุ่งให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้โดยประชาชนทุกคน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของมนุษย์ (9.1), การยกระดับขีดความสามารถภาคอุตสาหกรรมผ่านการเพิ่มพูนการวิจัยและพัฒนา (9.5), และเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารและอินเทอร์เน็ต (9.c) ในเชิงนโยบายและความร่วมมือระหว่างประเทศนั้น เป้าหมายนี้เน้นไปที่การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในประเทศกำลังพัฒนาน้อยที่สุดและประเทศหมู่เกาะ (9.a) และการวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาสินค้าโภคภัณฑ์ของประเทศเหล่านี้ให้หลากหลายและมีมูลค่าเพิ่ม

เป้าหมายที่ 10: ลดความเหลื่อมล้ำ ลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ มี



เป้าประสงค์ที่เน้นไปที่การเติบโตของรายได้ในกลุ่มประชากรร้อยละ 40 ที่ยากจนที่สุด (10.1), ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองได้ โดยไม่เลือกปฏิบัติ (10.2), ขจัดนโยบายและผลของนโยบายที่นำไปสู่ความไม่เสมอภาค (10.3), และใช้นโยบายการคลัง ค่าจ้าง และการคุ้มครองทางสังคม เป็นเครื่องมือ (10.4) ในระดับระหว่างประเทศ ตลาดการเงินและสถาบันการเงินของโลกต้องพัฒนากฎระเบียบ ติดตามตรวจสอบและเสริมความแข็งแกร่ง เพื่อมิให้โลกต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์การเงินเช่นที่ผ่านมา (10.5) ประเทศกำลังพัฒนาควรมีความเสี่ยงมากขึ้นในการตัดสินใจของสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระหว่างประเทศ (10.6) และอำนวยความสะดวกให้การอพยพย้ายถิ่นของผู้คนเป็นไปด้วยความสงบ ปลอดภัยและมีการจัดการที่ดี ในเชิงนโยบาย เป้าหมายนี้เน้นให้มีการปฏิบัติที่เป็นพิเศษสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาน้อยที่สุด ตามความตกลงขององค์การการค้าโลก (10.a) ให้มีความช่วยเหลืออย่างเป็นทางการจากประเทศพัฒนาแล้วไปยังประเทศกำลังพัฒนา (10.b) และทำให้ต้นทุนของการโอนเงินกลับประเทศไม่สูงเกินไป (10.c)

เป้าหมายที่ 11: เมืองและชุมชนยั่งยืน ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม



ปลอดภัย มีภูมิคุ้มกันและยั่งยืน มีเป้าประสงค์ครอบคลุมในหลายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเมืองและชุมชน อาทิ การเข้าถึงที่อยู่อาศัยและบริการพื้นฐาน (11.1), การยกระดับชุมชนแออัด (11.1) การเข้าถึงคมนาคมขนส่งที่ยั่งยืน ปลอดภัย ง่ายได้ และคำนึงคนเปราะบาง กลุ่มต่าง ๆ ด้วย (11.2) การวางแผนของบริหารจัดการการเมืองและชุมชนอย่างมีส่วนร่วม บูรณาการและยั่งยืน (11.3), ปกป้องและคุ้มครองมรดกทางวัฒนธรรมและทางธรรมชาติของโลก (11.4), ลดความเสียหายจากภัยพิบัติ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับน้ำ โดยมุ่งปกป้องคนจนและคนเปราะบาง (11.5), การจัดการมลพิษทางอากาศและของเสีย (11.6), การพัฒนาและเข้าถึงพื้นที่สีเขียวสำหรับคนกลุ่มต่าง ๆ (11.8) ในเชิงนโยบายเป้าหมายนี้สนับสนุนให้มีความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในทางบวกของพื้นที่เมือง กึ่งเมือง และชนบท (11.a), การเพิ่มจำนวนเมืองที่มีความยั่งยืนและปรับตัวและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ โดยเฉพาะที่เชื่อมโยงกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยโยงกับกรอบการดำเนินงานเซนได (11.b), ให้การสนับสนุนประเทศพัฒนาน้อยที่สุดในทางการเงินและวิชาการในเชิงการสร้างอาคารที่ทนทานโดยใช้วัสดุท้องถิ่น (11.c)

เป้าหมายที่ 13: การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เร่งต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพ



ภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น เป็นเป้าหมายที่เน้นประเด็นเดียวกับข้อตกลงปารีส เป้าประสงค์ของเป้าหมายนี้จึงมีจำนวนไม่มากและเน้นไปในเชิงนโยบายและกลไกสนับสนุน การรับมือและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในขณะที่รายละเอียดอื่น ๆ ในทางปฏิบัติจะไปอยู่ที่ความตกลงปารีส เป้าประสงค์ของเป้าหมายนี้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อาทิ เสริมภูมิคุ้มกันและเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่ออันตรายและภัยพิบัติจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (13.1), บูรณาการมาตรการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าไปในนโยบายระดับชาติ (13.2), และ สร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและเพิ่มขีดความสามารถของสังคมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น (13.3) ในเชิงนโยบายระหว่างประเทศ เป้าหมายนี้ให้ความสำคัญกับความร่วมมือระหว่างประเทศในการระดมทุน Green Climate Fund เพื่อช่วยประเทศกำลัง

พัฒนาในการลดก๊าซเรือนกระจก (13.a) และช่วยประเทศพัฒนาน้อยที่สุดในการรับมือและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยเฉพาะในกลุ่มคนเปราะบาง

เป้าหมายที่ 14: ระบบนิเวศทางทะเลและมหาสมุทร อนุรักษ์และใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร ทะเล และทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมประเด็นหลายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทะเลและมหาสมุทร ทั้งด้านมลพิษ การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรประมง ความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรประมง และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป้าประสงค์ภายในเป้าหมายนี้ให้ความสำคัญกับ การป้องกันและลดมลพิษทางทะเลโดยเฉพาะที่เกิดจากกิจกรรมบนแผ่นดิน (14.1), การลดและติดตามภาวะความเป็นกรดในมหาสมุทร (14.3), การยุติการประมงแบบผิดกฎหมาย ไม่มีการรายงานและควบคุม (IUU) และนำการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มาฟื้นฟูทรัพยากรสัตว์น้ำ (14.4), ขจัดปัจจัยที่อุดหนุนประมงแบบ IUU ทุกรูปแบบ (14.6), การบริหารจัดการ อนุรักษ์ และฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง (14.2) และเพิ่มพื้นที่อนุรักษ์ทางทะเลและชายฝั่งให้ได้ร้อยละ 10 (14.5) และท้ายที่สุดคือ การเพิ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่รัฐที่เป็นเกาะขนาดเล็กจากทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ (14.7) ในเชิงนโยบาย เป้าหมายนี้ให้ความสำคัญกับ การเพิ่มทุน พัฒนาขีดความสามารถและถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ด้านการวิจัยทางทะเล (14.a), การจัดให้มีการเข้าถึงทรัพยากรและตลาดสำหรับประมงพื้นบ้าน (14.b) และการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับทะเล (14.c)

เป้าหมายที่ 15: ระบบนิเวศบนบก ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้กับการกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดิน และฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ มีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมประเด็นหลายประเด็น อาทิ ด้านระบบนิเวศบนบกและป่าไม้ – การอนุรักษ์ ฟื้นฟู ระบบนิเวศบนบกและในน้ำจัดในแผ่นดินและการใช้บริการทางระบบนิเวศนั้นอย่างยั่งยืน (15.1) การบริหารจัดการ อนุรักษ์และฟื้นฟูป่าไม้ทุกประเภท (15.2), ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย (Desertification) (15.3), การอนุรักษ์ระบบนิเวศภูเขาและความหลากหลายทางชีวภาพ (15.4), ด้านความหลากหลายทางชีวภาพ – มีการแบ่งปันผลประโยชน์จากความหลากหลายทางชีวภาพอย่างเท่าเทียมและยุติธรรม (15.6), ลดความเสื่อมโทรมของถิ่นที่อยู่ตามธรรมชาติของสัตว์ต่าง ๆ (15.5), ยุติการล่าและขนย้ายพันธุ์พืชและสัตว์คุ้มครองอย่างผิดกฎหมาย (15.7), การป้องกัน Invasive Species (15.8) ด้านที่เชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจ – บูรณาการมูลค่าของระบบนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพเข้าไปในกระบวนการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศในการลดความยากจน และบัญชีด้านเศรษฐกิจ (15.9) การระดมทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมที่หลากหลายมาเพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ (15.a) ระบบนิเวศบนบก ป่าไม้ และน้ำจืด (15.b) การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ (15.c) และความร่วมมือระดับโลกในการหยุดยั้งการค้าสัตว์และพืชคุ้มครองผิดกฎหมาย (15.c)

เป้าหมายที่ 16: สันติภาพและสถาบันที่เข้มแข็ง ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพลึบฝังติดขอบและครอบคลุมในทุกระดับ มีเป้าประสงค์ที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อาทิ การลดความรุนแรงทุกรูปแบบ (16.1) ยุติการข่มเหง หาประโยชน์ และความรุนแรงทุกรูปแบบที่มีต่อเด็ก (16.2),

นิติธรรมและการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียม (16.3), ลดการลักลอบค้าอาวุธ ปกเงิน และต่อสู้กับองค์กรอาชญากรรม (16.4), ลดการทุจริตคอร์รัปชัน (16.5) พัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส (16.6) มีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (16.7), เพิ่มการมีส่วนร่วมของประเทศกำลังพัฒนาในองค์กรโลกบาล (16.8), เอกลักษณ์ทางกฎหมายสำหรับทุกคน (16.9) และการเข้าถึงข้อมูลและการปกป้องเสรีภาพขั้นพื้นฐาน (16.10)



เป้าหมายที่ 17: หุ่นส่วนเพื่อการพัฒนา ในโลกยุคปัจจุบันมีการเชื่อมต่อกันมากขึ้นกว่าเดิม การพัฒนา

ในการเข้าถึงเทคโนโลยีและความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการแบ่งปันความคิดและสนับสนุนนวัตกรรม การประสานงานด้านนโยบายจะช่วยให้ประเทศกำลังพัฒนาสามารถจัดการหนี้ได้ เช่นเดียวกับการส่งเสริมการลงทุนเพื่อการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป้าหมายนี้มุ่งมั่นที่จะเพิ่มความร่วมมือระหว่างประเทศพัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนา (North-South) และความร่วมมือระหว่างประเทศกำลังพัฒนา (South-South) โดยการสนับสนุนแผนระดับชาติเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและช่วยเหลือประเทศกำลังพัฒนาเพิ่มอัตราการส่งออก ซึ่งนี่คือส่วนประกอบทั้งหมดที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในหลักเกณฑ์สากลและระบบการค้าที่เสมอภาค ซึ่งเป็นสิ่งที่ยุติธรรม เปิดกว้างและเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

บทที่ 3

แผนการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี พ.ศ. 2563 อพวช. จึงได้เริ่มต้นจัดทำ **แผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2563** ซึ่งถือเป็นแนวทางเบื้องต้นในการปฏิบัติงานตามนโยบายของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเกิดการสร้างความตระหนัก และวางพื้นฐานกับบุคลากรและระบบงาน ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายในภาพรวมของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

1. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทาง การดำเนินงาน แนวทางการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์แก่สังคมมากที่สุดโดยคำนึงถึงบริบทสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ให้มีความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล มีคุณธรรม รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง
3. ก่อให้เกิดการบูรณาการทรัพยากร ความคิด องค์ความรู้ และงบประมาณ ระหว่างหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. กระตุ้นให้เกิดการต่อยอด สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดการขยายผลงานต่อภาคส่วนต่าง ๆ ให้เกิดผลลัพธ์และผลกระทบที่กว้างขวางยิ่งขึ้น ตามภารกิจของ อพวช.

➤ การกำหนดคำจำกัดความผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี พ.ศ. 2563

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้ ความสนใจ หรือมีความเกี่ยวข้อง ต่อผลการดำเนินการขององค์กร จึงเป็นผู้มีส่วนในการรับผิดชอบหรือได้รับผลกระทบจากความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรนั้น”

Stakeholder (dictionary.cambridge.org): a person such as an employee, customer, or citizen who is involved with an organization, society, etc. and therefore, has responsibilities towards it and an interest in its success.

➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ในปี พ.ศ. 2563 แบ่งเป็นกลุ่มหลักได้ ดังนี้

1. ผู้กำหนดนโยบาย หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่กำกับ ควบคุม และติดตามให้การดำเนินงานของ อพวช. เป็นไปตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เกิดการเติบโต และมีความยั่งยืน
2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงและใช้บริการจากการดำเนินงานของ อพวช. ในการให้บริการแหล่งเรียนรู้ การให้บริการองค์ความรู้ รวมทั้งบริการอื่น ๆ ตามภารกิจและความเชี่ยวชาญของ อพวช.
3. เครือข่ายความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงาน องค์กร ที่เข้ามาร่วมงานกับ อพวช. โดยมีเป้าหมายร่วมกันหรือสอดคล้องกันในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ในทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ องค์กรเอกชนภาครัฐ มูลนิธิ องค์กรระหว่างประเทศหรืออื่น ๆ
4. คู่ค้า หมายถึง ผู้ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับ อพวช. ในการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจ

5. คู่แข่ง หมายถึง ผู้ดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกับ อพวช. และอาจเป็นเหตุให้ อพวช. สูญเสียลูกค้า หรือ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจที่เป็นพันธกิจ เช่น แหล่งเรียนรู้ แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานที่ให้บริการองค์ความรู้อื่น ๆ เป็นต้น
6. ชุมชน สังคม หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบในทางอ้อม จากการดำเนินงานของ อพวช. เป็นผู้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของการประกอบการของ อพวช. แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการทำงานของ อพวช.

ตาราง ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี พ.ศ. 2563

ประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์	แนวทาง
พนักงาน/ลูกจ้าง	สร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรม ปลอดภัยและมีความสุขการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้องค์กรในระยะยาว	• การรับฟังความเห็น • การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร • การพัฒนาด้านชีวนามัยและสิ่งแวดล้อม • การสร้างระบบค่าตอบแทนรายโครงการ • การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับด้านการประเมินและสวัสดิการพนักงาน
อาสาสมัคร	สร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ และทักษะ เพื่อให้สามารถเป็นกำลังให้องค์กรและเกิดการพัฒนาค่อยๆ ความสามารถของตนเอง สร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นมิตร และสร้างความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้เยาวชน	• การรับฟังความเห็น • การปรับโครงสร้างองค์กรให้โปรแกรมการพัฒนาอาสาสมัครด้านทักษะความรู้ และทักษะชีวิตอย่างเป็นระบบ • การพัฒนาความสัมพันธ์ในกลุ่มอาสาสมัคร
ผู้กำหนดนโยบาย (Policy maker)	การเชื่อมโยงนโยบายกับการปฏิบัติในลักษณะของการสื่อสารสองทางที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาลก่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร	• การเปิดช่องทางการสื่อสารระหว่างระดับนโยบายสู่ระดับปฏิบัติให้คล่องตัวยิ่งขึ้น • การจัดให้มีอนุกรรมการย่อยเพื่อให้เกิดการถ่ายทอด นโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและครอบคลุม • การเน้นย้ำและพัฒนามุมมองด้านธรรมาภิบาลในระดับต่าง ๆ

ประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์	แนวทาง
เครือข่ายความร่วมมือ (Partners/supporters)	การทำงานร่วมกันที่มุ่งประโยชน์ของ ประเทศในภาพรวม ที่สอดคล้องกับพันธ กิจของหน่วยงาน การใช้ทรัพยากรของ แต่ละหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ได้เต็มที่ ด้วยการเคารพและไว้วางใจกัน ด้วยการ ทำงานที่เป็นระบบ เป็นธรรมมี ประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล	- การรับฟังความเห็นในการพัฒนา ยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ - การเปิดช่องทางความร่วมมือเครือข่ายที่ หลากหลาย - การพิจารณาโครงการโดยคำนึงถึงความ ยั่งยืนและผลลัพธ์ในวงกว้าง - การกำหนดระบบการสื่อสารและการ ประเมินความพึงพอใจของเครือข่าย
ลูกค้า (customers)	การให้บริการที่เป็นประโยชน์และสร้าง มูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า ด้วยคุณภาพมี มาตรฐาน จริยธรรม และความปลอดภัย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	- การรับฟังความเห็นและให้ลูกค้ามีส่วน ร่วมต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ - การติดตามความพึงพอใจของลูกค้า - การสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้าที่ หลากหลายกลุ่ม - การพัฒนาและนำมาตรฐานพิพธิภัณฑ์มา ใช้ในการบริหารจัดการในทุกส่วนงาน - การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านชีว อนามัยและความปลอดภัยในการบริหาร จัดการ
คู่ค้า (supplier/vendor)	การบริหารงานตามสัญญา และเงื่อนไข ด้วยความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ทำงานได้สะดวก สำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ เพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย	- การเปิดช่องทางสื่อสารกับคู่ค้าและมี ประสิทธิภาพ - การติดตามความพึงพอใจของคู่ค้า - การจัดระบบการบริหารสัญญาที่โปร่งใส ถูกต้องและรวดเร็ว
คู่แข่ง (competitor)	การแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม และไม่ใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสม	การยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงานกับ คู่แข่ง

ประเภท ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์	แนวทาง
ชุมชน สังคม (community/society)	การสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม เคารพความ ต้องการของชุมชน โดยคำนึงถึงความ ยั่งยืน	• การนำนโยบาย Zero Waste และ Eco Efficiency มาบูรณาการในกระบวนการทำงาน • การสร้างช่องทางให้ชุมชนเข้ามาใช้ประโยชน์กับพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์

ตัวอย่างรายการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของ อพวช.

ผู้กำหนดนโยบาย	เครือข่ายความร่วมมือ	ลูกค้า	คู่ค้า	คู่แข่ง	สังคม/ชุมชน
กระทรวง อว.	หน่วยงานของรัฐ/เอกชน	โรงเรียน	ด้านการบริการ	พืพิธภัณท์	สังคมอนไลน์
สคร.	มหาวิทยาลัย	ครอบครัว	ด้านสื่อ	แหล่งเรียนรูู้	สังคมทั่วไป
คณะกรรมการ อพ.	ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	ประชาชนทั่วไป	ด้านนิทรรศการ	แหล่งท่องเที่ยว	ชุมชนในพื้นที่รอบ อพวช.
	ด้านการศึกษา	ชุมชน	ด้าน Logistic	ผู้จัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์	ชุมชนในภูมิภาค
	ด้านสื่อสารมวลชน	พืพิธภัณท์/แหล่งเรียนรูู้			
	ด้านเด็กและเยาวชน	หน่วยงานวิจัย			
	ด้านการพัฒนาสังคม	ครู อาจารย์			
	ด้านวัฒนธรรม	นักท่องเที่ยว			
	ด้านท่องเที่ยว				
	ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
	จังหวัด อื่น ๆ				
	องค์การบริหารส่วนจังหวัด				
	ภาคธุรกิจ				

จากแนวทางในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2563 ต่อเนื่องถึงในปี พ.ศ. 2564 อพวช. จึงได้ดำเนินการแต่งตั้ง**คณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าในปี พ.ศ. 2564** เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนลูกค้าที่ใช้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม เกิดเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ของ อพวช. โดย**คณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า**ได้มีขั้นตอนการดำเนินงานประกอบด้วย

- การจัดการประชุมหารือและประชุมเชิงปฏิบัติการ
- วิเคราะห์ข้อมูลเดิมและศึกษาเพิ่มเติม
- วิเคราะห์สารสนเทศต่าง ๆ
- วิเคราะห์สถานภาพด้วย SWOT Analysis

จากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานที่วางไว้จากใน**แนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี พ.ศ. 2563 แผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับเดิม และแผนแม่บทการสร้างความตระหนักด้าน วทน.** โดยได้จัดทำ

- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี 2564 – 2567
- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี 2564 – 2567 (ฉบับทบทวนปี 2565)
- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2564 – 2567
- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2564 – 2567 (ฉบับทบทวนปี 2565)
- แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. รายปี (ปี 2564 ปี 2565 ปี 2566)
- แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. รายปี (ปี 2564 ปี 2565 ปี 2566)
- แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ อพวช.

โดยเริ่มดำเนินการตามแผน ฯ ดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2564 ถึง ปี 2566

บทที่ 4

การดำเนินการในการพัฒนา ทบทุน และจัดทำ

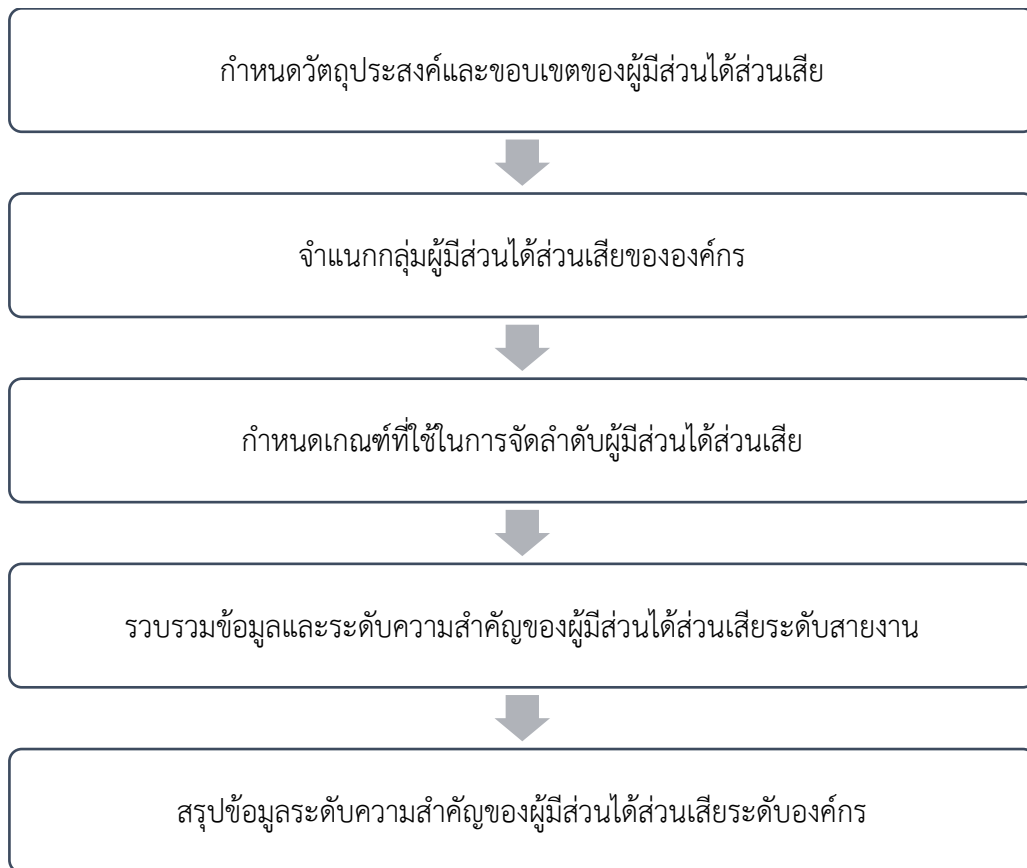
แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ประจำปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)

อพวช. โดยคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้ดำเนินการจัดการประชุมหารือและประชุมเชิงปฏิบัติการ วิเคราะห์ข้อมูลเดิมและศึกษาเพิ่มเติม จากข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมาและเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานที่วางไว้จาก แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี 2564 – 2567 (ฉบับทบทวนปี 2565) แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2564 – 2567 (ฉบับทบทวนปี 2565) แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. รายปี แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ อพวช. เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) และ แผนแม่บทการสร้างภาพลักษณ์ด้าน วทน. ระยะที่ 4 พ.ศ. 2566 - 2570 ศึกษา ทบทุน และวิเคราะห์ รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบการจัดทำ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. และ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และขยายเวลาการดำเนินงานของแผนจากเดิมในช่วงปี 2564 – 2567 เป็นในช่วงปี 2567 - 2570 รวมทั้งจัดทำกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านการสร้างภาพลักษณ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กอง ภายในองค์กร

และในปี พ.ศ. 2566 อพวช. โดยคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้ ทบทุนความเชื่อมโยงและทิศทางการดำเนินงานของแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) และแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) เพื่อให้สอดคล้องตามแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) โดยพิจารณาจากบริบทขององค์กรและการกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ อพวช. ซึ่งในปี พ.ศ. 2567 - 2569 อพวช. จะสร้างการยอมรับการเป็นดินแดนแห่งการค้นพบความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์ในระดับอาเซียน จีน เกาหลี ญี่ปุ่น และปี พ.ศ. 2570 อพวช. จะยกระดับการเป็นดินแดนแห่งความมหัศจรรย์ของวิทยาศาสตร์สู่เวทีโลก

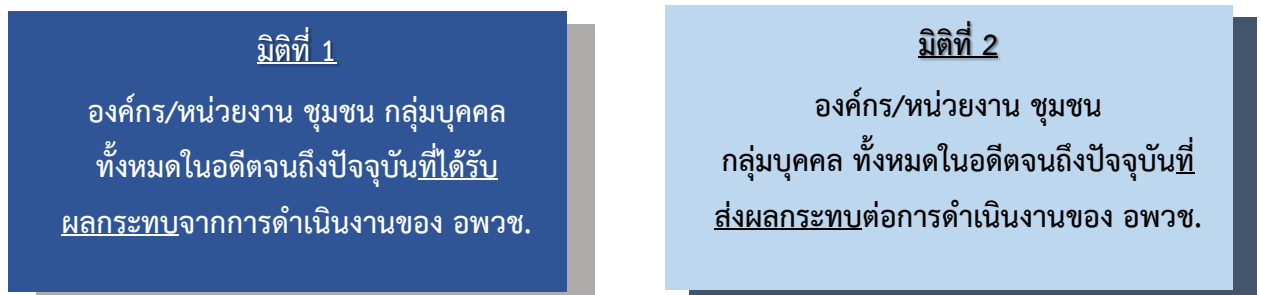
การกำหนดกลุ่มและจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. และจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร คณะทำงานฯ ได้จัดทำข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. โดยมีการจัดลำดับ วิเคราะห์กระบวนการสำคัญตามภารกิจของ อพวช. และจากโครงสร้างองค์กร โดยคัดเลือกจากกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานของทุกภาคส่วนในองค์กรที่มีส่วนร่วมและมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้ทบทวนการจัดกลุ่ม นิยามความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) โดยคณะทำงานฯ ได้จัดทำแนวทางและหลักเกณฑ์ในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรซึ่งได้อ้างอิงตามเครื่องมือ AA1000SES ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยการกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



➤ **นิยามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่



1. องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อพวช. (องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ รัฐบาลฯ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงานชุมชน กลุ่มบุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบททิศทางการดำเนินงานของ รัฐบาลฯ)
2. องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ อพวช. (องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ รัฐบาลฯ รวมทั้งองค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ รัฐบาลฯ)

➤ **วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. มาจากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ตามแผนวิสาหกิจ อพวช. ตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่คุณค่า ของ อพวช. ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการที่สำคัญและจำเป็นขององค์กรออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการ (Management Process) กระบวนการหลัก (Primary Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process)



*หมายเหตุ ทุกกระบวนการมีการสอบทานการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง และความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน

รูป กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ อพวช.

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการจัดการ (Management Process)

การให้บริการนิทรรศการ กิจกรรม และองค์ความรู้

กระบวนการหลัก (Primary Process) ได้แก่

1. กระบวนการสำรวจ และกระบวนการวิจัย
2. กระบวนการผลิต และกระบวนการพัฒนา
3. กระบวนการส่งเสริมการขาย และการตลาด

กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ได้แก่

1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
2. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. กระบวนการบริหารการคลัง
4. กระบวนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. กระบวนการบริการกลาง

6. กระบวนการสื่อสาร

➤ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรตามกระบวนการต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงาน ทำให้สามารถจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ทั้งภายในและภายนอกออกเป็นจำนวน 9 กลุ่ม ดังนี้

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่**
 1. บุคลากร อพวช.
- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่**
 1. หน่วยงานเชิงนโยบาย ทั้งในระดับประเทศและนโยบายระดับองค์กร
 2. พันธมิตรความร่วมมือ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ
 3. คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร
 4. ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
 5. ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก
 6. สื่อมวลชน และสื่อ (Media)
 7. ผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน
 8. กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ

โดยมีนิยามแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หน่วยงานเชิงนโยบาย ทั้งในระดับประเทศและนโยบายระดับองค์กร หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับ ควบคุม และติดตามให้การดำเนินงานของ อพวช. เป็นไปตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในฐานะหน่วยงานของรัฐ เกิดการเติบโต และมีความยั่งยืน และให้อพวช. ดำเนินการตามกระบวนการของหน่วยงานในพื้นที่

กลุ่มที่ 2 พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน) หมายถึง หน่วยงานที่มีการร่วมงานกับ อพวช. โดยมีเป้าหมายทางวิชาการร่วมกันหรือสอดคล้องกันในการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ในทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ องค์กรเอกชน ภาครัฐ มูลนิธิ องค์กรระหว่างประเทศหรืออื่น ๆ

กลุ่มที่ 3 คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ สินค้า และ/หรือ บริการ ผู้ดำเนินการรับจ้างผลิตนิทรรศการ และ/หรือ สิ่งก่อสร้าง ของ อพวช. (Contractor) ผู้ที่ดำเนินการจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ (Supplier) เช่น วัสดุอุปกรณ์

กลุ่มที่ 4 ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. (บริเวณคลองห้า ห้างสรรพสินค้าเดอะสตรีทรีชดา เชียงใหม่ และโคราช) หมายถึง ชุมชน และ/หรือ หน่วยงาน ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของ อพวช. เป็นผู้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของการประกอบกิจการของ อพวช. และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการทำงานของ อพวช.

กลุ่มที่ 5 ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง ผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงและใช้บริการจากการดำเนินงานของ อพวช. ในการให้บริการแหล่งเรียนรู้ การให้บริการองค์ความรู้ รวมทั้งบริการอื่น ๆ ตามภารกิจและความเชี่ยวชาญของ อพวช.

กลุ่มที่ 6 สื่อมวลชน และสื่อ (Media) หมายถึง บุคคล หน่วยงาน หรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารทุกช่องทาง และใช้ในสื่อช่องทางการเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์

กลุ่มที่ 7 ผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน หมายถึง ผู้ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับ อพวช. ในการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจ

กลุ่มที่ 8 บุคลากร อพวช. หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร

กลุ่มที่ 9 กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ หมายถึง กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หมายถึง กลุ่มที่ยังไม่รู้จักร อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง หมายถึง ผู้ดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกับ อพวช. และอาจเป็นเหตุให้ อพวช. สูญเสียลูกค้า หรือจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจที่เป็นพันธกิจ เช่น แหล่งเรียนรู้ แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานที่ให้บริการองค์ความรู้อื่น ๆ

➤ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

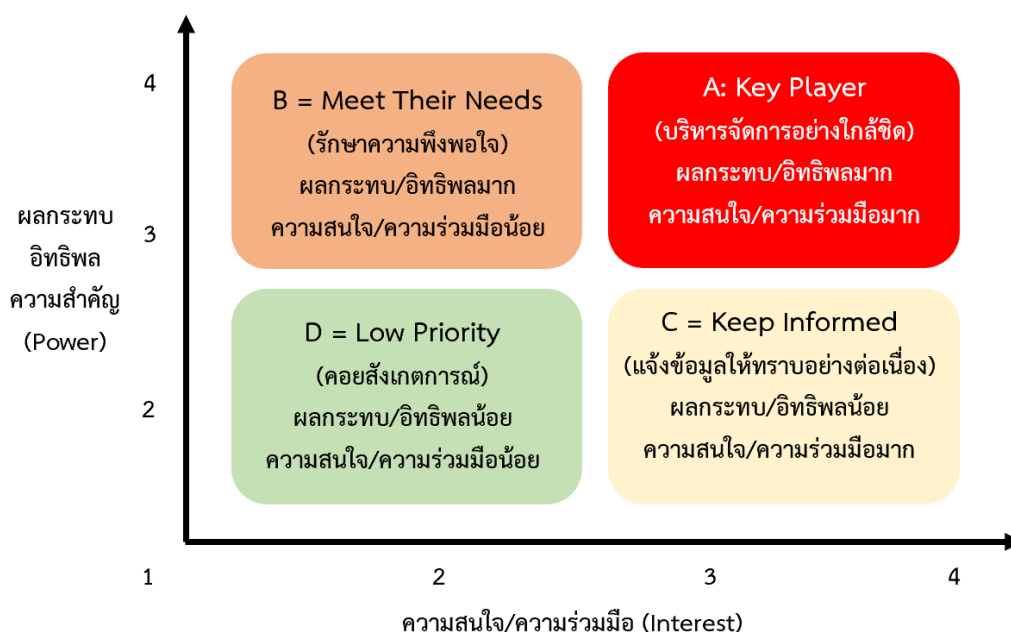
กระบวนการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
Management Process	
การให้บริการนิทรรศการ กิจกรรม และองค์ความรู้สู่ชุมชน	- พันธมิตรความร่วมมือ - ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. - หน่วยงานเชิงนโยบาย - บุคลากร อพวช.
Primary Process	
การสำรวจ การวิจัย	- ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. - หน่วยงานเชิงนโยบาย - กลุ่มอื่น เช่น คู่แข่ง
การผลิต การพัฒนา	- บุคลากร อพวช. - พันธมิตรความร่วมมือ - ผู้ลงทุน ผู้สนับสนุน - คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร
การส่งเสริมการขาย การตลาด	- ผู้ลงทุน ผู้สนับสนุน - สื่อมวลชน และสื่อ
Support Process	
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร
กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	บุคลากร อพวช.
กระบวนการบริหารการคลัง	บุคลากร อพวช.

กระบวนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	• คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร • บุคลากร อพวช.
กระบวนการบริการกลาง	• บุคลากร อพวช.
กระบวนการสื่อสาร	• พันธมิตรความร่วมมือ • บุคลากร อพวช. • สื่อมวลชน และสื่อ
ผลลัพธ์ตามห่วงโซ่คุณค่า	
สร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก • กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช.

การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า คณะทำงานฯ ได้ร่วมวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์จากกระบวนการงานสำคัญขององค์กร ที่ครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง จัดทำลำดับความสำคัญ โดยวิเคราะห์ใน 2 มิติ ได้แก่

- มิติที่ 1 (แกนตั้ง) ผลกระทบ/อิทธิพลความสำคัญ (Power/Impact/Influence) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ส่งต่อการดำเนินงานขององค์กร (ในส่วนของ การเปลี่ยนแปลง การทำงาน งบประมาณ แผนงานต่าง ๆ)
- มิติที่ 2 (แกนนอน) ความสนใจ/ความร่วมมือ (Interest) ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางบวกและทางลบ (ในส่วนของ การดำเนินงานประจำวัน ผลประกอบการ ผลิตภัณฑ์และบริการ และอื่น ๆ)



รูป การลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช.

(ที่มา: James B. Gardner et. al. Handbook of strategic planning (1986))

(ที่มา: Lumley D. Stakeholder Analysis – The power/interest grid (2016))

และกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- **กลุ่ม A Key Player:** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ/อิทธิพลมาก (High Power) และความสนใจ/ความร่วมมือมาก (High Interest) หมายถึง กลุ่มที่ต้องการการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด สร้างปฏิสัมพันธ์ร่วม การปรึกษาหารือและร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร
- **กลุ่ม B Meet Their Needs:** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ/อิทธิพลมาก (High Power) และความสนใจ/ความร่วมมือน้อย (Low Interest) หมายถึง กลุ่มที่ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโจทยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากอาจส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร
- **กลุ่ม C Keep Informed:** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ/อิทธิพลน้อย (Low Power) และความสนใจ/ความร่วมมือมาก (High Interest) หมายถึง กลุ่มที่ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ขอความเห็น ให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อรักษาความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร
- **กลุ่ม D Low Priority:** กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ/อิทธิพลน้อย (Low Power) และความสนใจ/ความร่วมมือน้อย (Low Interest) หมายถึง กลุ่มที่ต้องคอยสังเกตการณ์ ฝ้าติดตาม รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวอาจส่งผลกระทบกับองค์กรได้ในอนาคต

จากเกณฑ์ดังกล่าวและจากการสำรวจข้อมูลในการดำเนินงานกับหน่วยงานภายในองค์กร จึงได้จัดระดับความสำคัญ (Power) และความสนใจ (Interest) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

ตาราง ระดับความสำคัญ (Power) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

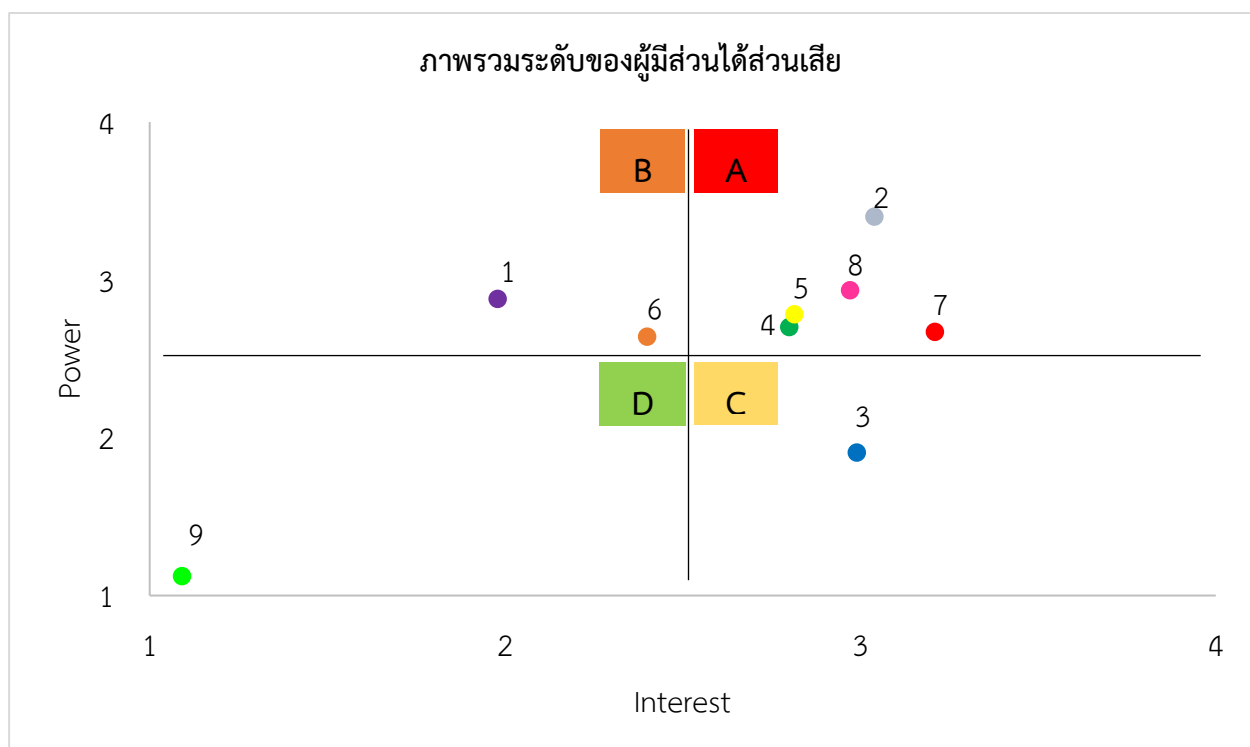
ระดับความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
สูง (4)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลต่อการหยุดดำเนินการขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ทิศทาง หรือกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินการขององค์กรในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณ และการจัดหารายได้ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการอันส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงขององค์กร - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
ปานกลาง (3)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการดำเนินการขององค์กร แต่ไม่ส่งผลให้เกิดการหยุดดำเนินการขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย เช่น สิทธิในการได้รับค่าตอบแทนลูกจ้าง ฯลฯ - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนซ้ำ
น้อย (2)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นขององค์กรต่อสาธารณชน - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กร แต่มีสิทธิเรียกร้องหรือป้องกันสิทธิได้ตามกฎหมาย - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
เล็กน้อย (1)	ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงานได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง ระดับความสนใจ (Interest) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับความสนใจ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รายละเอียด
สูง (4)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร อาจส่งผลต่อการหยุดการดำเนินกิจกรรมขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติต่อการสร้างคุณค่าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และสนใจใส่ใจต่อการพัฒนาการเรียนรู้ด้าน วทน. สูงส่ง - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีปฏิสัมพันธ์ สนใจและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากิจกรรมและโครงการขององค์กร - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องได้รับการพิจารณา และดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
ปานกลาง (3)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร แต่ไม่ส่งผลต่อการหยุดการดำเนินกิจกรรมขององค์กร - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติต่อการสร้างคุณค่าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา กิจกรรมและโครงการขององค์กร - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตลอดจนป้องกันไม่ให้เกิดข้อกังวล/ข้อร้องเรียนดังกล่าวซ้ำ
น้อย (2)	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติต่อการสร้างคุณค่าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม - ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการพิจารณาและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม
เล็กน้อย (1)	ข้อกังวล/ข้อร้องเรียนที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงานได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. จากการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์กระบวนการสำคัญตามภารกิจและโครงสร้างของ อพวช. สามารถระบุและลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในภาพรวม ดังนี้

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **A: Key Player** ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ได้แก่ กลุ่ม (2) พันมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐและเอกชน) กลุ่ม (4) ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. กลุ่ม (5) ลูกค้า/ผู้รับบริการ กลุ่ม (7) ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน และ กลุ่ม (8) กลุ่มบุคลากร อพวช.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **B: Meet Their Need** ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ภัยความต้องการ ได้แก่ กลุ่ม (1) หน่วยงานเชิงนโยบาย กลุ่ม (6) สื่อมวลชนและสื่อ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **C: Keep Informed** ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กลุ่ม (3) คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **D: Low Priority** ต้องคอยสังเกตการณ์ ได้แก่ กลุ่ม (9) กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ



แผนภูมิ ภาพรวมระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช.

หมายเลข 1 คือ หน่วยงานเชิงนโยบาย

หมายเลข 2 คือ พันมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)

หมายเลข 3 คือ คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร

หมายเลข 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

หมายเลข 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

หมายเลข 6 คือ สื่อมวลชน และสื่อ (Media)

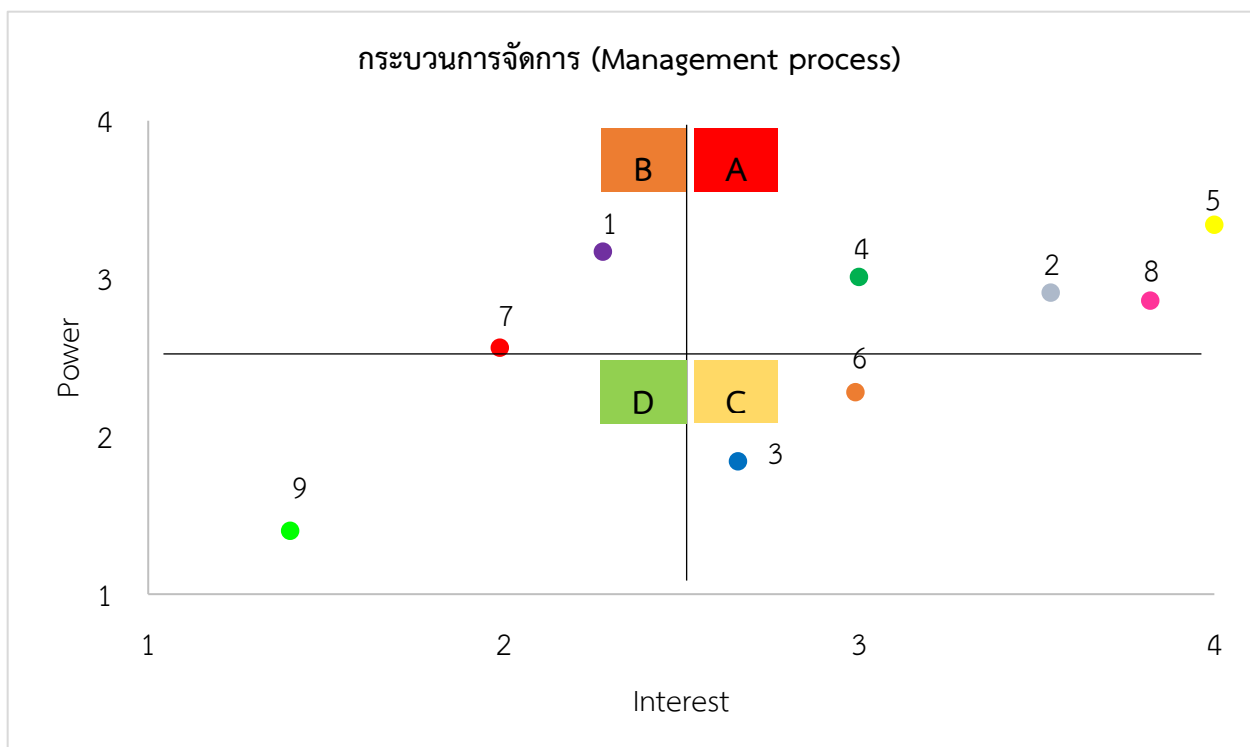
หมายเลข 7 คือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

หมายเลข 8 คือ บุคลากร อพวช.

หมายเลข 9 คือ กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ อพวช. พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่สำคัญพบว่า กระบวนการจัดการ (Management Process) ในการให้บริการนิทรรศการ กิจกรรม และองค์ความรู้ สามารถระบุและลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม A: Key Player ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ได้แก่ กลุ่ม (2) พันมิตรความร่วมมือ กลุ่ม (4) ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. กลุ่ม (5) ลูกค้า/ผู้รับบริการ และกลุ่ม (8) บุคลากร อพวช.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม B: Meet Their Need ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ความต้องการ ได้แก่ กลุ่ม (1) หน่วยงานเชิงนโยบาย และกลุ่ม (7) ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม C: Keep Informed ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กลุ่ม (3) คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และกลุ่ม (6) สื่อมวลชนและสื่อ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม D: Low Priority ต้องคอยสังเกตการณ์ ได้แก่ กลุ่ม (9) กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ



แผนภูมิ ระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการจัดการ (Management Process)

หมายเลข 1 คือ หน่วยงานเชิงนโยบาย

หมายเลข 2 คือ พันมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)

หมายเลข 3 คือ คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร

หมายเลข 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

หมายเลข 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

หมายเลข 6 คือ สื่อมวลชน และสื่อ (Media)

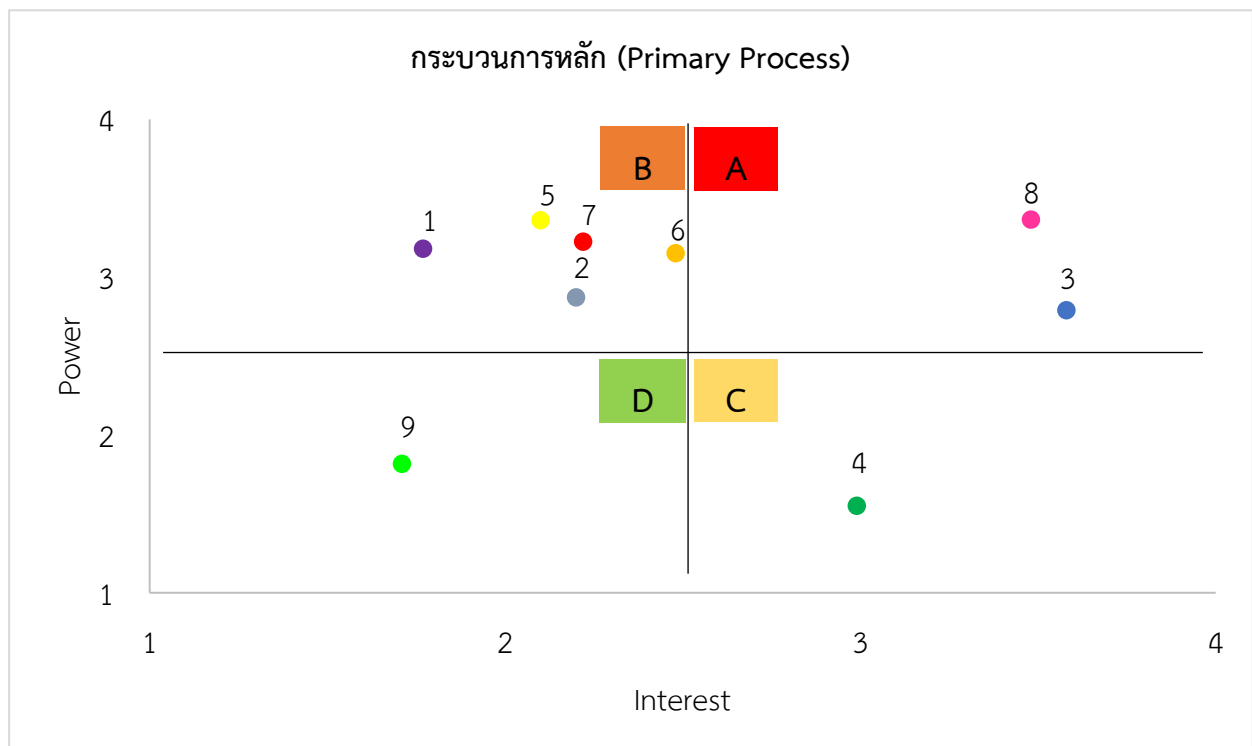
หมายเลข 7 คือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

หมายเลข 8 คือ บุคลากร อพวช.

หมายเลข 9 คือ กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ อพวช. พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่สำคัญพบว่า กระบวนการหลัก (Primary Process) ได้แก่ การสำรวจและวิจัย การผลิตและพัฒนา การส่งเสริมการขายและการตลาดสามารถระบุและลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม A: Key Player ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ได้แก่ กลุ่ม (3) คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และกลุ่ม (8) บุคลากร อพวช.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม B: Meet Their Need ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ความต้องการ ได้แก่ กลุ่ม (1) หน่วยงานเชิงนโยบาย กลุ่ม (2) พันธมิตรความร่วมมือ กลุ่ม (5) ลูกค้า/ผู้รับบริการ กลุ่ม (6) สื่อมวลชนและสื่อ และกลุ่ม (7) ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม C: Keep Informed ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กลุ่ม (4) ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม D: Low Priority ต้องคอยสังเกตการณ์ ได้แก่ กลุ่ม (9) กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ



แผนภูมิ ระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการหลัก (Primary Process)

หมายเลข 1 คือ หน่วยงานเชิงนโยบาย

หมายเลข 2 คือ พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)

หมายเลข 3 คือ คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร

หมายเลข 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

หมายเลข 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

หมายเลข 6 คือ สื่อมวลชน และสื่อ (Media)

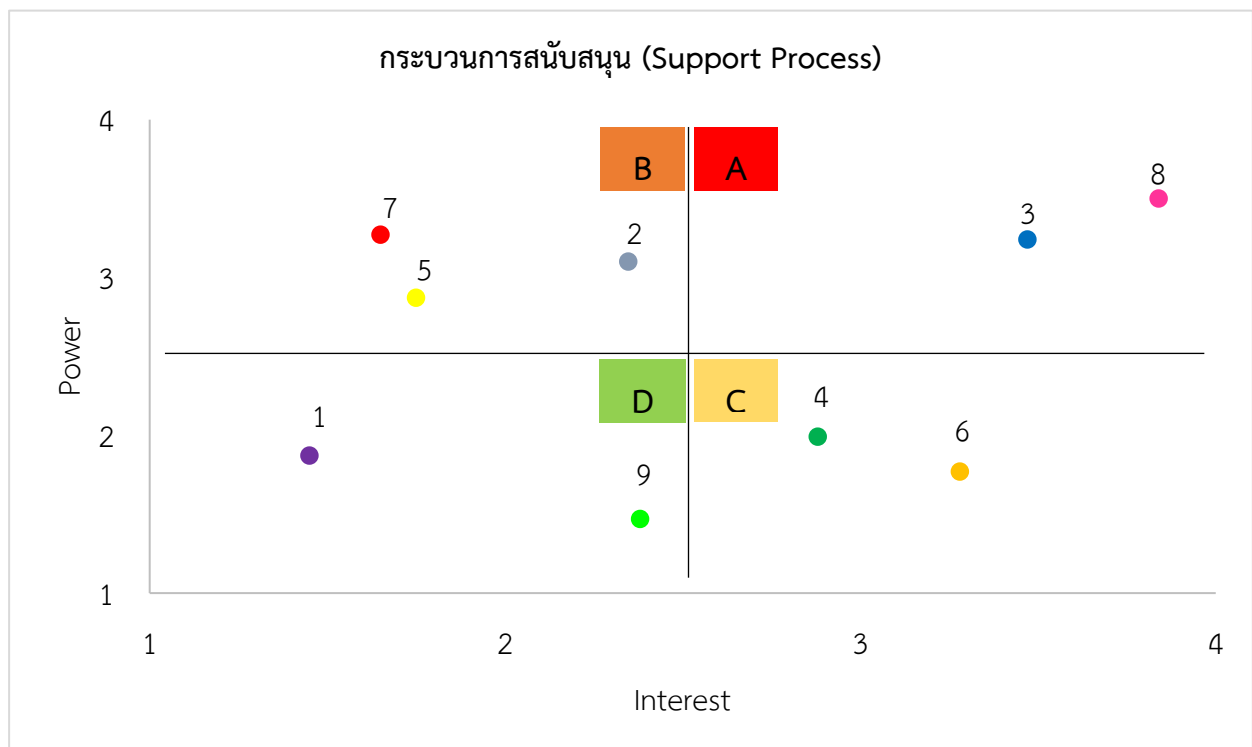
หมายเลข 7 คือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

หมายเลข 8 คือ บุคลากร อพวช.

หมายเลข 9 คือ กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ

เมื่อจำแนกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ อพวช. พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการที่สำคัญพบว่า กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารการคลัง การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการกลาง และการสื่อสาร สามารถระบุและลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **A: Key Player** ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ได้แก่ กลุ่ม (3) คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และกลุ่ม (8) บุคลากร อพวช.
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **B: Meet Their Need** ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ความต้องการ ได้แก่ กลุ่ม (2) พันมิตรความร่วมมือ กลุ่ม (5) ลูกค้า/ผู้รับบริการ และกลุ่ม (7) ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **C: Keep Informed** ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กลุ่ม (4) ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. และกลุ่ม (6) สื่อมวลชนและสื่อ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่ม **D: Low Priority** ต้องคอยสังเกตการณ์ ได้แก่ กลุ่ม (1) หน่วยงานเชิงนโยบาย และกลุ่ม (9) กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่งและอื่น ๆ



แผนภูมิ ระดับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการสนับสนุน (Support Process)

หมายเลข 1 คือ หน่วยงานเชิงนโยบาย

หมายเลข 2 คือ พันมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)

หมายเลข 3 คือ คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร

หมายเลข 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

หมายเลข 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

หมายเลข 6 คือ สื่อมวลชน และสื่อ (Media)

หมายเลข 7 คือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

หมายเลข 8 คือ บุคลากร อพวช.

หมายเลข 9 คือ กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ

ตาราง การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่คุณค่าของ อพวช. และการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	1 หน่วยงาน เชิงนโยบาย	2 พันธมิตร ความร่วมมือ	3 คู่ค้า/ผู้รับ จ้าง/ผู้จัดหา ทรัพยากร	4 ชุมชน/ หน่วยงานใน พื้นที่ให้บริการ	5 ลูกค้า/ ผู้รับบริการ	6 สื่อมวลชน และสื่อ	7 ผู้ลงทุน/ ผู้สนับสนุน	8 บุคลากร อพวช.	9 คนทั่วไป / คู่แข่งและอื่นๆ
ภาพรวมระดับของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการงาน สำคัญของ อพวช.	B	A	C	A	A	B	A	A	D
กระบวนการจัดการ (Management Process)	B	A	C	A	A	C	B	A	D
กระบวนการหลัก (Primary Process)	B	B	A	C	B	B	B	A	D
กระบวนการสนับสนุน (Support Process)	D	B	A	C	B	C	B	A	D

หมายเหตุ A = Key Player ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด
 B = Meet Their Need ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ความต้องการ
 C = Keep Informed ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง
 D = Low Priority ต้องคอยสังเกตการณ์

ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในระดับกองจนถึงระดับองค์กร โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับความสำคัญ ดังนี้

ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
A = Key Player	- ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก - บุคลากร อพวช. - พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐและเอกชน) - ผู้ลงทุนผู้สนับสนุน - ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
B = Meet Their Need	- หน่วยงานเชิงนโยบายระดับประเทศและองค์กร - สื่อมวลชนและสื่อ
C = Keep Informed	คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร
D = Low Priority	คนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. คู่แข่ง และอื่น ๆ

บทที่ 5

การวิเคราะห์สถานภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.

➤ การวิเคราะห์สถานภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ด้วย SWOT Analysis

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

ตาราง การวิเคราะห์สถานภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ด้วย SWOT Analysis

ในปี 2563 - 2565

จุดแข็ง (S: Strengths)	จุดอ่อน (W: Weaknesses)
- มีเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายจากหลายภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง ที่สามารถร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้ - มีเครือข่ายพันธมิตรด้านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีช่องทางการสื่อสารทั้งทาง onsite และ online ที่สามารถสร้างความร่วมมือได้หลากหลายรูปแบบทั้งในการสื่อสารสู่กลุ่มครอบครัว โรงเรียน กลุ่มชุมชนในพื้นที่ และสื่อมวลชนที่สื่อสารสู่สาธารณะ - อพวช. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและทำให้สร้างความร่วมมือได้กับหน่วยงานพันธมิตรทางวิชาการและพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน - อพวช. มีระบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเด็ก เยาวชนและโรงเรียน สื่อมวลชน และหน่วยงานพันธมิตรที่มีความร่วมมือแล้วที่เข้มแข็ง - บุคลากรมีความรู้และความสามารถด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและธรรมชาติวิทยาที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้หลากหลาย	- บุคลากรขาดความเข้าใจด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขาดการวิเคราะห์ที่ตอบโจทย์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง - ขาดวัฒนธรรมองค์กรด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน - ขาดระบบการรวบรวมข้อมูล ฐานข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ - ขาดระบบสารสนเทศภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้ยังไม่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการกับพันธมิตรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นรูปธรรม - ขาดการบริหารจัดการด้านการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะยังขาดการสื่อสารหน่วยงานเชิงนโยบายและกลุ่มผู้สนับสนุน กลุ่มลูกค้า และ สื่อมวลชนและสื่อ อย่างต่อเนื่องและยังไม่ครอบคลุมในทุกภารกิจ - ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความชัดเจนในมุมของการเป็นแหล่งเรียนรู้กับโรงเรียน ลูกค้า สื่อมวลชน และพันธมิตรที่มีความร่วมมือแล้ว แต่ยังขาดการสร้างภาพลักษณ์องค์กรในมุมมองของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และขาดการสร้างภาพลักษณ์ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์กับหน่วยงานกลุ่มนโยบายอื่น ๆ เช่น กระทรวงต่าง ๆ องค์กรที่ให้ทุนด้านต่าง ๆ

จุดแข็ง (S: Strengths)	จุดอ่อน (W: Weaknesses)
	7. ขาดการสร้างความสำคัญและการเข้าร่วมในบทบาทขององค์กร โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง โดยยังขาดการมีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการ ความคาดหวัง จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ หน่วยงานเชิงนโยบาย พันธมิตรความร่วมมือ กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ สื่อมวลชนและสื่อ และกลุ่มผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน 8. ขาดการสร้างความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าที่ควร โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้กำหนดนโยบาย และผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุนอื่น ๆ จึงทำให้ขาดการขยายโอกาสการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายจากเดิม

โอกาส (O: Opportunities)	ข้อจำกัด (T: Threats)
1. การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Social media และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ฯลฯ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มพันธมิตรความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ สื่อมวลชนและสื่อ 2. การจัดตั้งกระทรวง อว. ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือของหน่วยงาน ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายอื่น ๆ ได้ 3. นโยบายของรัฐส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้นอกห้องเรียน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4. หน่วยงานภาคเอกชนส่วนใหญ่มีนโยบายที่จะต้องทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งถือเป็นโอกาสที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมทางธุรกิจได้ในหลายรูปแบบ 5. นโยบายและแนวทางการปฏิรูปทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของประเทศ การปรับโครงสร้างภายในองค์กรของ อพวช. และโครงการสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ทำให้โอกาสในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ	1. มีคู่แข่งด้านแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์จำนวนมากทั้งหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกลุ่มหน่วยงานพันธมิตรความร่วมมือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และหน่วยงานคู่แข่งอื่น ๆ 2. วิฤตเศรษฐกิจ ทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พันธมิตรความร่วมมือ และผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน ขาดความพร้อมหรือความสนใจในการลงทุน ลดลง เช่น ทุนทรัพย์ ปัจจัยในการสนับสนุน ฯลฯ 3. ข้อจำกัดด้านนโยบายและข้อกฎหมาย เช่น ข้อกฎหมาย พรบ.การครอบครองสิ่งมีชีวิตทำให้การพัฒนาความร่วมมือด้านธรรมชาติวิทยา ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นเต็มที่ เช่น การบริจาคซากสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ฯลฯ 4. นโยบายของรัฐด้านภาษี ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนับสนุน อพวช. ยังไม่สามารถลดหย่อนภาษีได้ทั้งหมด โดยยังไม่เอื้อหรือยังไม่สร้างแรงจูงใจให้ภาคเอกชนสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานด้านการให้บริการการเรียนรู้เท่าที่ควร 5. องค์กรยังไม่มีภาระชัดเจนในรูปแบบการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยังไม่ได้เน้นถึง

โอกาส (O: Opportunities)	ข้อจำกัด (T: Threats)
ข้อมูลทรัพยากร ให้ใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	การให้ความสำคัญที่ครอบคลุมในทุกส่วนขององค์กรเท่าที่ควร

ในปี พ.ศ. 2566 อพวช. ได้ทบทวนแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) ซึ่งมีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศในปีที่ผ่านมา เพื่อนำมาทบทวนแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 คณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าจึงได้มีการทบทวนปรับปรุงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และข้อจำกัด (Threats) ด้วย SWOT Analysis โดยอ้างอิงตามแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2566 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) โดยมีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์สถานภาพด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ด้วย SWOT Analysis (ทบทวนปี 2566)

จุดแข็ง (Strengths)	มีเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายจากหลายภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง ที่สามารถร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้
	มีเครือข่ายพันธมิตรด้านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีช่องทางการสื่อสารทั้งทาง onsite และ online ที่สามารถสร้างความร่วมมือได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งในการสื่อสารสู่กลุ่มครอบครัว โรงเรียน กลุ่มชุมชนในพื้นที่ และสื่อมวลชนที่สื่อสารสู่สาธารณะ
	อพวช. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และทำให้สร้างความร่วมมือได้กับหน่วยงานพันธมิตรทางวิชาการและพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน
	อพวช. มีระบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเด็ก เยาวชนและโรงเรียน สื่อมวลชน และหน่วยงานพันธมิตรที่มีความร่วมมือแล้วที่เข้มแข็ง
	บุคลากรมีความรู้และความสามารถด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและธรรมชาติวิทยาที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้หลากหลาย
	เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกและเชื่อถือได้
	มีการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากิจกรรมและบริการ
	มีเครือข่ายพันธมิตรด้านธุรกิจเพิ่มมากขึ้น
จุดอ่อน (Weaknesses)	อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนทัศน์สารสนเทศภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการกับพันธมิตรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นรูปธรรม
	การบริหารจัดการด้านการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานเชิงนโยบาย กลุ่มผู้สนับสนุน กลุ่มลูกค้าใหม่ และสื่อ ยังไม่มากพอและไม่ครอบคลุมทุกภารกิจ
	การสร้างภาพลักษณ์องค์กรในมุมมองของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และการสร้างภาพลักษณ์ด้านการสร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์กับหน่วยงานกลุ่มนโยบายอื่น ๆ เช่น กระทรวงต่าง ๆ องค์กรที่ให้ทุนด้านต่าง ๆ ยังไม่มากพอ

	• บุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความชำนาญในการสร้างความสัมพันธ์และสามารถปฏิบัติได้ สม่่าเสมอในระดับกอง
	• ขาดความพร้อมในการดำเนินการตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็น ระบบ
	• อพวช. ยังอยู่ระหว่างการเริ่มดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละ หน่วยงาน และจัดการฐานข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกัน
โอกาส (Opportunities)	• การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Social media และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ฯลฯ ที่ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่ม พันธมิตรความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ สื่อมวลชนและสื่อ
	• การจัดตั้งกระทรวง อว. ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือของหน่วยงาน ในการพัฒนา ศักยภาพการดำเนินงาน ร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายอื่น ๆ ได้
	• นโยบายของรัฐส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้นอก ห้องเรียน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
	• หน่วยงานภาคเอกชนส่วนใหญ่มีนโยบายที่จะต้องทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งถือเป็น โอกาสที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมทางธุรกิจได้ในหลายรูปแบบ
	• นโยบายและแนวทางการปฏิรูปทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของประเทศ การปรับโครงสร้างภายในองค์กรของ อพวช. และโครงการสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลของ อพวช. ทำให้โอกาสในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและข้อมูลทรัพยากร ให้ใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ข้อจำกัด (Threats)	• หน่วยงานที่ร่วมทำโครงการกับ อพ. เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น และได้รับชื่อเสียง จากการทำงานร่วมกัน อีกทั้งเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับพันธมิตรแหล่งเรียนรู้ใกล้เคียง ให้สามารถดำเนินโครงการเพื่อกลุ่มเป้าหมายเดียวกันได้
	• มีคู่แข่งด้านแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์จำนวนมากทั้งหน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกลุ่มหน่วยงาน พันธมิตรความร่วมมือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และ หน่วยงานคู่แข่งอื่น ๆ
	• ภาวะเศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทยอยู่ในช่วงกำลังฟื้นตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับตัวในเรื่องการลงทุนที่ต้องประหยัด และคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลตอบแทนมากขึ้น
	• ข้อจำกัดด้านนโยบายและข้อกฎหมาย เช่น ข้อกฎหมาย พรบ.การครอบครองสิ่งมีชีวิต ทำให้การพัฒนาความร่วมมือด้านธรรมชาติวิทยา ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่าง ราบรื่นเต็มที่ เช่น การบริจาคซากสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ ฯลฯ
	• นโยบายของรัฐด้านภาษี ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนับสนุน อพวช. ยังไม่สามารถ ลดหย่อนภาษีได้ทั้งหมด โดยยังไม่เอื้อหรือยังไม่สร้างแรงจูงใจให้ภาคเอกชนสนับสนุน งบประมาณให้กับหน่วยงานด้านการให้บริการการเรียนรู้เท่าที่ควร

➤ จุดแข็ง (Strengths)

S1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- มีเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายจากหลายภาคส่วน ทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง ที่สามารถร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้
- อพวช. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และทำให้สร้างความร่วมมือได้กับหน่วยงานพันธมิตรทางวิชาการและพันธมิตรทางธุรกิจ กลุ่มผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน
- มีความสำคัญและการเข้าร่วมในบทบาทขององค์กร โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง มีส่วนร่วมของการแสดงความต้องการ ความคาดหวัง จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของ หน่วยงานเชิงนโยบาย พันมิตรความร่วมมือ กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการสื่อมวลชนและสื่อ และกลุ่มผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

S2 ด้านบุคลากร

- บุคลากรมีความรู้และความสามารถด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและธรรมชาติวิทยาที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้หลากหลาย

S3 ด้านระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- มีเครือข่ายพันธมิตรด้านสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและมีช่องทางการสื่อสารทั้งทาง onsite และ online ที่สามารถสร้างความร่วมมือได้หลากหลายรูปแบบทั้งในการสื่อสารสู่กลุ่มครอบครัว โรงเรียน กลุ่มชุมชนในพื้นที่ และสื่อมวลชนที่สื่อสารสู่สาธารณะ
- อพวช. มีระบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเด็ก เยาวชนและโรงเรียน สื่อมวลชน และหน่วยงานพันธมิตรที่มีความร่วมมือแล้วที่เข้มแข็ง

➤ จุดอ่อน (Weaknesses)

W1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- ขาดการสร้างสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเท่าที่ควร โดยเฉพาะในกลุ่มของผู้กำหนดนโยบาย และผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุนอื่น ๆ จึงทำให้ขาดการขยายโอกาสการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายจากเดิม

W2 ด้านบุคลากร

- การบริหารจัดการด้านการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานเชิงนโยบายกลุ่มผู้สนับสนุน กลุ่มลูกค้าใหม่ และสื่อ ยังไม่มากพอและไม่ครอบคลุมทุกภารกิจ
- บุคลากรบางส่วนยังไม่มี ความชำนาญในการสร้างความสัมพันธ์และสามารถปฏิบัติได้สม่ำเสมอในระดับกอง

W3 ด้านระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- อพวช. ยังอยู่ระหว่างการเริ่มดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละหน่วยงาน และจัดการฐานข้อมูลให้เป็นระบบเดียวกัน

➤ โอกาส (Opportunities)

O1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- การจัดตั้งกระทรวง อว. ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือของหน่วยงาน ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายอื่น ๆ ได้

O2 ด้านนโยบาย

- นโยบายของรัฐส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้นอกห้องเรียน และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- นโยบายที่จะต้องทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งถือเป็นโอกาสที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมทางธุรกิจได้ในหลายรูปแบบ

O3 ด้านระบบและการบริหารจัดการทรัพยากร

- การปฏิรูปทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของประเทศ การปรับโครงสร้างภายในองค์กรของ อพวช. และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ทำให้โอกาสในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลทรัพยากร ให้ใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น Social media และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ฯลฯ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มพันธมิตรความร่วมมือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ สื่อมวลชนและสื่อ

➤ ข้อจำกัด (Threats)

T1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- มีคู่แข่งด้านแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์จำนวนมากทั้งหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ทำให้เกิดการแข่งขันสูงในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกลุ่มหน่วยงานพันธมิตรความร่วมมือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร และหน่วยงานคู่แข่งอื่น
- ภาวะเศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทยอยู่ในช่วงกำลังฟื้นตัวจากวิกฤตเศรษฐกิจทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับตัวในเรื่องการลงทุนที่ต้องประหยัด และคำนึงถึงความคุ้มค่าและผลตอบแทนมากขึ้น

T2 ด้านนโยบาย

- ข้อจำกัดด้านนโยบายและข้อกฎหมาย เช่น ข้อกฎหมาย พรบ.การครอบครองสิ่งมีชีวิตทำให้การพัฒนาความร่วมมือด้านธรรมชาติวิทยา ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นเต็มที่ เช่น ในส่วนของการบริจาคซากสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ
- นโยบายของรัฐด้านภาษี ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สนับสนุน อพวช. ยังไม่สามารถลดหย่อนภาษีได้ทั้งหมด โดยยังไม่เอื้อหรือยังไม่สร้างแรงจูงใจให้ภาคเอกชนสนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานด้านการให้บริการการเรียนรู้เท่าที่ควร

➤ การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ Stakeholder

ความต้องการ ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มมีความหลากหลายและแตกต่างกัน เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งลดความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง องค์กรจะต้องเตรียมรับมือกับความท้าทายและเตรียมความพร้อมขององค์กรและบุคลากรในการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้กระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. มีประสิทธิภาพ การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงต้องคำนึงถึง **ประเด็นที่มีความสำคัญต่อ ความต้องการ ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกตามกลุ่ม** เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำกระบวนการควบคุมให้หน่วยงานใน อพวช. มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้

ส่วนได้ส่วนเสียในแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตรงกัน และให้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง การทบทวนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กรด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดแผนแม่บทในภาพรวมขององค์กร

โดยมีการวิเคราะห์สารสนเทศจากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จาก**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เพื่อให้การจัดทำแผนแม่บทฯ มีความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการงานสำคัญขององค์กรที่กำหนด จึงได้ทำการสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ อพวช. มีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการดำเนินงานของ อพวช. ผ่านการทำแบบสอบถามและการให้สัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลในเชิงลึก เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานของ อพวช. อย่างยั่งยืน โดยมีการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเด็นความต้องการและ ความคาดหวัง ดังนี้

การดำเนินงานที่ผ่านมา อพวช. มีการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเด็นความต้องการและ ความคาดหวัง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำการสำรวจ เป็นหน่วยงานที่มีการทำงานร่วมกับ อพวช. และหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อพวช. ประกอบด้วย

- กลุ่มที่ 1 หน่วยงานเชิงนโยบาย
- กลุ่มที่ 2 คือ พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)
- กลุ่มที่ 3 คือ คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร
- กลุ่มที่ 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
- กลุ่มที่ 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)
- กลุ่มที่ 6 คือ สื่อมวลชน และสื่อ (Media)
- กลุ่มที่ 7 คือ ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน
- กลุ่มที่ 8 คือ บุคลากร อพวช.
- กลุ่มที่ 9 คือ อื่น ๆ กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. และหน่วยงานคู่แข่ง

วิธีการดำเนินงาน

- รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ศึกษาแนวคำถามเพื่อจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ออกแบบคำถามแบบสอบถามและกลุ่มเป้าหมายที่ต้องทำการสำรวจ
- ส่งแบบสอบถามให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ อพวช.
- ติดต่อนัดหมายเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อรับฟังข้อมูลเชิงลึก
- รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
- จัดทำรายงานสรุป

และได้มีการทบทวนในปี 2566 เพื่อสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเด็นความต้องการและความคาดหวังกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเป็นการทำการสำรวจเชิงลึก เพื่อการศึกษา สำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อหากระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ต่อเนื่องจากปี 2564 และปี 2565 โดยได้ทำการทบทวนประเด็น

ความสำคัญต่อ ความต้องการ ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพิ่มเติม ในปี 2566 ประกอบด้วย

- กลุ่มที่ 2 คือ พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)
- กลุ่มที่ 4 คือ ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
- กลุ่มที่ 5 คือ ลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)
- กลุ่มที่ 8 คือ บุคลากร อพวช.

วิธีการดำเนินงาน

- การออกแบบการศึกษาคือเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ที่มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้การสำรวจ 1161 ตัวอย่าง ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.
- การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ใช้การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ทั้ง 4 กลุ่มเป้าหมาย
- รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ศึกษาแนวคำถามเพื่อจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ออกแบบคำถามแบบสอบถามและกลุ่มเป้าหมายที่ต้องทำการสำรวจ
- ขอสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เพื่อรับฟังข้อมูลเชิงลึก
- รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์
- จัดทำรายงานสรุป

(ทบทวนในปี 2566)

จากการสำรวจในปีที่ผ่านมาและการทบทวนในปี 2566 สรุปประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้ให้บริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หน่วยงานเชิงนโยบาย

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ • อพวช. ควรมีการสื่อสารเรื่องราววิทยาศาสตร์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เป็นที่จดจำของสังคม • ถ่ายทอดเรื่องราวด้านวิทยาศาสตร์ที่น่าสนใจ ในรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทของคนไทย คือ การสื่อสารเป็นเรื่องราวมากกว่าการสื่อสารเชิงทฤษฎี ความคาดหวัง • ควรดำเนินการเชิงรุกในด้านการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านระบบออนไลน์ • อพวช. ควรเป็นผู้บุกเบิกที่มีเอกลักษณ์ตามบริบทของไทยในการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความต้องการ • พิพิธภัณฑ์ต้องแสดงให้เห็นว่าวิทยาศาสตร์เป็นเรื่องใกล้ตัว • อพวช. ควรนำเสนอนักวิทยาศาสตร์คนไทยเป็นต้นแบบให้เยาวชนซึ่งจะสอดคล้องกับบริบทไทยมากกว่าต้นแบบต่างชาติ

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
	- สร้างความเป็นวิทยาศาสตร์พลเมือง (Citizens Science) ให้ทั่วถึงเพื่อเปลี่ยนสังคมให้เห็นว่าวิทยาศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และทุกคนรักวิทยาศาสตร์ ความคาดหวัง - มีบทบาทเชิงรุกในการสร้างแรงบันดาลใจวิทยาศาสตร์ อย่างเข้มแข็งและชัดเจน - อพวช. ควรเป็นหน่วยงานที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมด้านวิทยาศาสตร์ตามภารกิจที่ชัดเจน เพื่อเป้าหมายในการนำพาประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วในอีก 10 ปีข้างหน้า
ด้านการพัฒนานิทรรศการ กิจกรรม และข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ - พัฒนานิทรรศการ กิจกรรม ที่สามารถเข้าถึงคนได้เป็นจำนวนมาก มีความทันสมัยและน่าสนใจตลอดเวลา ความคาดหวัง - ควรเพิ่มการนำเสนอความรู้ที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั่วไปของสังคม และสอดคล้องกับที่สังคมต้องการรับรู้
ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ	ความต้องการ - พัฒนาด้านระบบขนส่งมวลชนในการเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ - การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการของ อพวช. ความคาดหวัง - อพวช. ต้องทำให้คนไทยใช้บริการของ อพวช. ตั้งแต่เด็กจนโต
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้ อพวช. เป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น
ด้านความร่วมมือ	ความต้องการ การดำเนินงานของ อพวช. ควรร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรให้มากขึ้น
ด้านการพัฒนาภายในองค์กร	ความต้องการ อพ.ควรจะขอทุนให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาวิจัย หรืออบรมในหลักสูตรที่เป็นทั้ง Non-Degree และ Degree เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มที่ 2 พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารข้อมูลเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มความน่าสนใจของข้อมูล - เผยแพร่องค์ความรู้ให้ทุกกลุ่ม ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทั่วถึงและรอบด้าน

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
	• สร้างความเข้มแข็งในการสื่อสารองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น • สร้างแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ในชีวิตประจำวัน ความคาดหวัง • สร้างสื่อการสอนสำหรับครูเพิ่มมากขึ้น • ควรจะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากสังคมความเชื่อต่าง ๆ ให้เป็นสังคมเน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์ เชื่อข้อมูลจากหลักฐานที่พิสูจน์แล้วจากแหล่งที่เชื่อถือได้ โดยจะต้องมีกิจกรรมประชาสัมพันธ์และกิจกรรมแบบลงมือทำให้กับคนในสังคมทุกระดับชั้นอย่างทั่วถึง และต้องมีเป้าหมายเชิงประจักษ์เพื่อเป็นตัวชี้วัดการดำเนินการ • อพวช. ควรมีบทบาทในการสร้างความเท่าเทียมในด้านการเข้าถึงความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ของสังคมไทย
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความต้องการ • ปรับเปลี่ยนรูปแบบในการส่งเสริมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เป็นรูปแบบของ ออนไลน์ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ให้กับเยาวชนในสถานะของโควิด เช่น การจัดทำ virtual exhibition ที่สามารถมีส่วนร่วมได้ ซึ่งเป็นจุดเด่นของ อพวช. เป็นต้น • อพวช. ควรขยายขอบเขตเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย เพื่อเปลี่ยนแนวความคิดของประชาชนไทย ให้เป็นสังคมวิทยาศาสตร์ ความคาดหวัง • ช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ ทั้งใน และนอกสถานที่ โดยการกระจายศูนย์การเรียนรู้ไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ
ด้านการพัฒนานิทรรศการ กิจกรรม และข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ • ศึกษาองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ให้ทันสมัยตลอดเวลาโดยการร่วมมือกับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานวิจัย • อพวช. ควรพัฒนาสื่อออนไลน์ให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น • เป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมตัวอย่างด้านวิทยาศาสตร์ เช่น ด้านธรรมชาติ ด้านวิทยาศาสตร์ทั่วไป • พัฒนานิทรรศการ และกิจกรรมโดยใช้ภาษาที่สอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียนเพื่อให้เยาวชนสามารถเชื่อมโยงได้ • อพวช. ของเล่นวิทยาศาสตร์ ที่สอดคล้องกับแนวคิดหลักของพิพิธภัณฑ์ ซึ่งจะสามารถเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับเยาวชนได้ดี • อพวช. ควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มของการจัดกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความคาดหวัง • จัดแสดงนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพราะเป็นการแสดงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของประเทศ • ควรเพิ่มเรื่องการทำงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
	ความกังวล อพวช. มีข้อจำกัดของงบประมาณกระบวนการด้านเอกสารที่ยังมาก และเกิดความล่าช้า
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ - ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีให้บริการมากกว่าการให้บริการพิพิธภัณฑ์ - อพวช. ควรศึกษาวิธีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงเยาวชนและประชาชนให้มากขึ้น
ด้านความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน	ความต้องการ - อพวช. ควรร่วมมือกับพันธมิตรกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการจัดทำนิทรรศการ และกิจกรรม เช่น การจัดการงานวิทยาศาสตร์ ฯลฯ - อพวช. ควรมีพันธมิตรในการร่วมมือที่ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้ดีขึ้น - พัฒนานวัตกรรมเพื่อนำไปใช้ได้จริงในชุมชนและสังคมร่วมกับพันธมิตรเครือข่าย - การร่วมมือกับเครือข่ายต่างประเทศ หรือสถาบันชั้นนำ เพื่อนำเผยแพร่ความรู้นวัตกรรมในไทย ความคาดหวัง - อพวช. ควรมีการจัดตั้งกลุ่มทำงานเพื่อการพัฒนาในแต่ละด้านเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีขึ้น ความกังวล - ความล่าช้าในการทำงาน MOU ที่ใช้เวลานาน ไม่สอดคล้องกับภาคธุรกิจ
ด้านการพัฒนาภายในองค์กร	ความต้องการ - อพวช. ควรมีเป้าหมายส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญตามภารกิจหลักของ อพวช.อย่างต่อเนื่อง ความกังวล - การโยกย้ายหน้าที่ทำให้การติดต่อสื่อสารได้ไม่ต่อเนื่องของงาน

กลุ่มที่ 3 คู่ค้า/ผู้รับจ้าง/ผู้จัดหาทรัพยากร

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความคาดหวัง เป็นผู้นำทางด้านการนำเสนอ และงานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์
ด้านการพัฒนานิทรรศการ กิจกรรม และข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ - ควรมีการปรับเปลี่ยนชิ้นงาน และสิ่งจัดแสดงในบางพิพิธภัณฑ์ - พัฒนาชิ้นงานนิทรรศการ และกิจกรรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ ความกังวล - ความล่าช้าในการเอกสารที่ใช้เวลานาน

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ	ความต้องการ - เพิ่มจำนวนบุคลากรให้ข้อมูลในพิพิธภัณฑ์ ความคาดหวัง - อพวช. ควรเตรียมการเรื่องการคมนาคมที่สะดวกขึ้นในการเดินทางมาเยี่ยมชม และควรมีบริการเข้าพักแบบค้างคืนพร้อมอาหาร - เพิ่มบริการของคาราวานวิทยาศาสตร์ เพื่อให้คนในพื้นที่ชนบทสามารถเข้าถึงพิพิธภัณฑ์ได้มากขึ้น
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น
ด้านการพัฒนาภายในองค์กร	ความต้องการ - เรื่องเอกสาร ควรลดขั้นตอนเอกสารที่มีความยุ่งยาก - จัดทำภาพลักษณ์องค์กรให้ชัดเจน (Branding)

กลุ่มที่ 4 ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความคาดหวัง เป็นหน่วยงานที่ให้ความรู้และพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์สำหรับเยาวชนและบุคคลทั่วไป ให้บรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้
ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ	ความต้องการ ปรับปรุงระบบการคมนาคมขนส่งให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย

กลุ่มที่ 5 กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการ (ภายนอก)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - เผยแพร่งานวิจัยที่ผ่านการรับรองให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ - จัดทำสื่อการเรียนรู้ อุปกรณ์วิทยาศาสตร์สำหรับเด็กในราคาที่ย่อมเยา - เพิ่มการสื่อสารประเด็นด้านวิทยาศาสตร์ที่เป็นที่สนใจของสังคมเพิ่มมากขึ้น - จัดการสื่อสารองค์ความรู้ให้กับโรงเรียนเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวัง - ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับประชาชน สามารถเข้าถึงง่ายและทั่วถึงทุกพื้นที่ของประเทศไทย - การนำเสนอความรู้ด้านวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กและเยาวชน ที่มีการลงมือทำได้จริง เพื่อเยาวชนทุกคนในประเทศไทย
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความคาดหวัง - ส่งเสริมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์มากกว่านี้ - จัดให้มีการสนับสนุนส่งเสริมให้คนไทยมีอาชีพด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการพัฒนานิเทศการ กิจกรรม และข้อมูลด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ • ปรับปรุงชิ้นงานนิเทศการและอุปกรณ์ ให้สามารถใช้งานได้ดีเสมอ • พัฒนากิจกรรมสำหรับเด็กอนุบาลและเด็กประถมต้นเพิ่มมากขึ้น • จัดกิจกรรมเชิง Hand-on เพิ่มมากขึ้น • พัฒนาสื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น • มีการให้บริการหุฟงสำหรับการนำชมนิเทศการในพิพิธภัณฑ์ ความคาดหวัง • พัฒนาเทคนิคการนำเสนอ และข้อมูลนิเทศการและกิจกรรมที่น่าสนใจและทันสมัยตลอดเวลา • พัฒนากิจกรรมด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย รวมทั้งมีความหลากหลายของกิจกรรม • จัดให้มีกิจกรรมสำหรับเด็ก เยาวชน ผ่านระบบออนไลน์โดยสามารถใช้อุปกรณ์ในบ้านร่วมทำกิจกรรมได้ • จัดให้บริการกิจกรรมวิทยาศาสตร์แบบเต็มวันที่ผู้ปกครองสามารถฝากบุตรหลานไว้ได้ ความกังวล • การซ่อมบำรุงเครื่องเล่นหรือกิจกรรมที่เก่า เสียหาย ชำรุด • การไม่พบผลิตภัณฑ์หรือการบริการเมื่อมาเยี่ยมชมจริง
ด้านการให้บริการ	ความต้องการ • จัดให้มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น • เพิ่มการบริการที่รับประทานอาหารให้หลากหลาย • อำนวยความสะดวกในพื้นที่จอดรถในร่มให้มากขึ้น และจัดทำทางเชื่อมในร่มระหว่างอาคาร • จัดทำนิทรรศการ อพวช. เป็นไฟล์ดิจิทัล • พัฒนาบุคลากรในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น • เพิ่มจำนวนห้องน้ำในการให้บริการหอพักสำหรับนักเรียน • ปรับปรุงการใช้ประโยชน์พื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความคาดหวัง • ปรับปรุงการคมนาคมขนส่งให้สะดวกในการเข้าถึงมากขึ้น • จัดให้มีการบริการนิเทศการและกิจกรรมนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น • จัดการรองรับกับปริมาณนักเรียนกลุ่มใหญ่ • จัดให้มีเจ้าหน้าที่รองรับที่เพียงพอ การจัดรูปแบบในการนำเสนอและการได้รับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ตามวัตถุประสงค์ • การพัฒนากระบวนการประสานงานการให้ข้อมูลและการติดต่อประสานงานที่สะดวกขึ้น • การเอื้ออำนวยความสะดวกที่ยึดหยุ่นกับข้อจำกัดที่โรงเรียน เช่น การเปิดให้บริการนานขึ้น มีรูปแบบหลากหลายให้เลือก มีห้องที่มีสภาพเหมาะสม, การซ่อมแซมอุปกรณ์ชำรุดและมีสถานที่ให้บริการสะอาด และมีที่นั่งพักที่เพียงพอ ความกังวล

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
	- การซ่อมบำรุงห้องน้ำชาชุด ป้ายชาชุดไม่ชัดเจนและรู้สึกว่ายอันตราย - ด้านในพื้นที่อาคารที่ค่อนข้างมืด
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ - ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น - จัดให้มีการสื่อสารในลักษณะที่ อพวช. ควรเป็นสถานที่ที่เด็กไทยทุกคนต้องมา

กลุ่มที่ 6 สื่อมวลชน และสื่อ (Media)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - นำเสนอข้อมูลข่าวสารทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้ เข้าถึงทุกเพศ ทุกวัย - จัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบวีดิทัศน์ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย และน่าสนใจมากขึ้น - จัดให้มีการถ่ายทอดความรู้และการส่งเสริมด้านวิทยาศาสตร์ในวงที่กว้างขึ้นโดยเฉพาะพื้นที่ชนบท
ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ	ความต้องการ อพวช. ควรจัดทำระบบการอบรมผ่านระบบออนไลน์ (online training)

กลุ่มที่ 7 ผู้ลงทุน/ผู้สนับสนุน

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความต้องการ จัดกิจกรรมที่ส่งให้องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มีความน่าสนใจ ทันสมัย และมีชีวิตชีวามากขึ้น
ด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ	ความต้องการ อพวช. ควรเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยในด้านวิทยาศาสตร์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มทุกเพศทุกวัย
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น

กลุ่มที่ 8 บุคลากร อพวช.

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - ปรับปรุงด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ของ อพวช. ออกสู่สาธารณชน ที่สามารถเข้าใจง่าย เห็นได้ชัดเจนและรวดเร็วต่อโลกออนไลน์ - นำเสนอองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสาขาความรู้ที่ต้องการได้จริง - พัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนที่ไม่สนใจวิทยาศาสตร์ให้เกิดความสนใจมากยิ่งขึ้น - พัฒนาสื่อวิทยาศาสตร์ ชุดทดลองวิทยาศาสตร์ หรือสื่อที่เกี่ยวข้องกับด้านวิทยาศาสตร์ จัดจำหน่ายในราคาย่อมเยา ความคาดหวัง - เป็นผู้นำด้านการเผยแพร่ความรู้ งานวิจัย ส่งเสริมการด้านวิทยาศาสตร์สู่สังคมให้ครอบคลุมทั่วประเทศ - การพัฒนาและนำเสนอความรู้ที่รวดเร็ว ทันสมัย ทันยุค และใหม่อยู่เสมอ - ปรับปรุง/เปลี่ยนวิธีการนำเสนอความรู้ให้หลากหลายมากขึ้น - นำเสนอความรู้และข้อเท็จจริงให้กับประชาชน
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความต้องการ - ปรับปรุงรูปแบบการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น - ควรมีบทบาทและดำเนินการ ในการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรทางวิทยาศาสตร์ของประเทศให้มากขึ้น ความคาดหวัง - จัดให้มีการสนับสนุนส่งเสริมให้คนไทยมีอาชีพด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
ด้านการพัฒนานิทรรศการ กิจกรรม และข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม	ความต้องการ - ควรมีการพัฒนานิทรรศการและกิจกรรมที่สามารถเรียนรู้ได้ไปจนถึงระดับผู้ใหญ่ - ดูแลบำรุงรักษาชิ้นงานในพิพิธภัณฑ์ให้พร้อมจัดแสดงอยู่เสมอ - พัฒนานิทรรศการ และกิจกรรมที่เหมาะสมกับเด็กให้มากขึ้น เน้นการส่งเสริมให้เข้าใจง่าย และเหมาะกับช่วงวัยของเด็ก ความคาดหวัง - พัฒนากิจกรรมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น - เป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมตัวอย่างด้านวิทยาศาสตร์ เช่น ด้านธรรมชาติ ด้านวิทยาศาสตร์ทั่วไป ฯลฯ ที่มีความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ - พัฒนาเทคนิคการนำเสนอ และข้อมูลนิทรรศการและกิจกรรมให้น่าสนใจและทันสมัยตลอดเวลา

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
	- พัฒนากิจกรรมด้านวิทยาศาสตร์ให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย รวมทั้งมีความหลากหลายของกิจกรรม - มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่สำหรับการนำเสนอข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ให้ทันตามยุคสมัย
ด้านการให้บริการ	ความต้องการ - จัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลบันทึก งานค้นคว้า อย่างเป็นระบบ และควรดำเนินการโดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญการจัดการสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ - ควรปรับปรุงด้านความพร้อมการให้บริการของอาสาในแต่ละส่วนให้ดียิ่งขึ้น - เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้เข้าชมมากขึ้น ได้แก่ พื้นที่พักผ่อน พื้นที่รับประทานอาหาร พื้นที่จัดรถ ป้ายบอกทาง บริการตู้เอทีเอ็ม บริการร้านสะดวกซื้อ เอกสารแนะนำการเข้าชม และอื่น ๆ ที่เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น - ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีพื้นที่ใช้สอยและทำประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้น - พัฒนาระบบการให้บริการในทุกด้าน และคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อม ความคาดหวัง - อพวช. ควรให้ความสำคัญกับชุมชนและโรงเรียนรอบพื้นที่ อพวช. - อพวช. ควรเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต แหล่งพัฒนาอาชีพ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย - ปรับปรุงการคมนาคมขนส่งให้สะดวกในการเข้าถึงมากขึ้น - อพวช. จัดให้มีการบริการนอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศไทย - การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น การจองเข้าชม ระบบการจำหน่ายตั๋ว
ด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์	ความต้องการ - ปรับปรุงงานด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์ให้สังคมรับรู้การดำเนินงานของ อพวช. เพิ่มมากขึ้น - การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก และสร้างแรงจูงใจให้คนมา อพวช. มากขึ้น - ควรมีการประชาสัมพันธ์ทรรศการ กิจกรรม ในสื่อหลักที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรทัศน์ เป็นต้น - ควรมีการประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษมากขึ้นเนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าต่างชาติเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวัง - เป็นแหล่งเรียนรู้และสถานที่สร้างแรงบันดาลใจชั้นนำในอาเซียน - ให้ อพวช. เป็นหน่วยงานที่เป็นที่รู้จักในฐานะหน่วยงานด้านวิทยาศาสตร์ที่สำคัญของประเทศ

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาภายในองค์กร	ความต้องการ - พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร - การส่งเสริมคุณภาพบุคลากรให้มีความรู้เหมาะสมกับหน้าที่ - เพิ่มกำลังคนในหน่วยงานสนับสนุนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ - จัดการอบรม และพัฒนาบุคลากรภายในให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน - เสริมศักยภาพด้านวินัยให้บุคลากรในทุกส่วนงาน - ปรับปรุงระบบการจัดการด้านเอกสารให้สามารถจัดการง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และรวดเร็ว ความคาดหวัง - มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรภายในทั่วทั้งองค์กรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองภารกิจของ อพวช. - การประสานงานภายในที่คล่องตัวมากขึ้น ความกังวล - การปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ที่ทำให้งานบางอย่างยังไม่ราบรื่น - การขาดแคลนทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

กลุ่มที่ 9 กลุ่มบุคคลทั่วไปที่ยังไม่รู้จัก อพวช. และยังไม่มีเกี่ยวข้องกับ อพวช. (ลูกค้าในอนาคต)

ประเด็นหลัก	ความคิดเห็น
ด้านการสื่อสารและเผยแพร่องค์ความรู้	ความต้องการ - เพิ่มเติมด้านการสื่อสารให้กว้างขึ้นไม่เฉพาะเจาะจงเพียงด้านการศึกษาเท่านั้น - มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการนำเสนอและเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ - พัฒนาการสื่อสารให้ทั่วถึงประชาชนไทยทุกพื้นที่ - เพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการให้ความรู้ให้ครอบคลุมทุกช่วงวัย ความคาดหวัง - นำงานวิจัยมาใช้งาน และทำให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศให้ได้มากที่สุด
ด้านการส่งเสริม สร้างแรงบันดาลใจ และความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์	ความคาดหวัง สร้างแรงจูงใจให้เยาวชนสนใจความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น
ด้านการให้บริการ	ความต้องการ - ปรับปรุงบรรยากาศภูมิทัศน์รอบนอกอาคารให้ร่มรื่นผ่อนคลาย ความกังวล - ความกังวลในการเลือกใช้บริการและผลิตภัณฑ์ก่อนตัดสินใจการเดินทางมาที่ อพวช.

บทที่ 6

การจัดทำแผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566)

จากการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร การกำหนดขอบเขตของการมุ่งเน้นและบริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร รวมถึงการวิเคราะห์ช่องว่างในการดำเนินงาน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการของคณะทำงานการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารองค์กร ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. จึงดำเนินการวางแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันขององค์กร ได้ดังนี้

➤ วิสัยทัศน์ขององค์กรด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“เป็นองค์กรที่สร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน”

➤ เป้าหมายของแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เพื่อให้เกิดภาคีเครือข่ายที่ร่วมสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจมากขึ้น
2. เพื่อรักษาความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อผลักดันสถานะการดำเนินงานของ อพ. สู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ชั้นนำระดับสากลที่เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน
4. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศและกระบวนการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและที่เอื้อต่อการดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมของการเป็นองค์กรที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกภาคส่วน

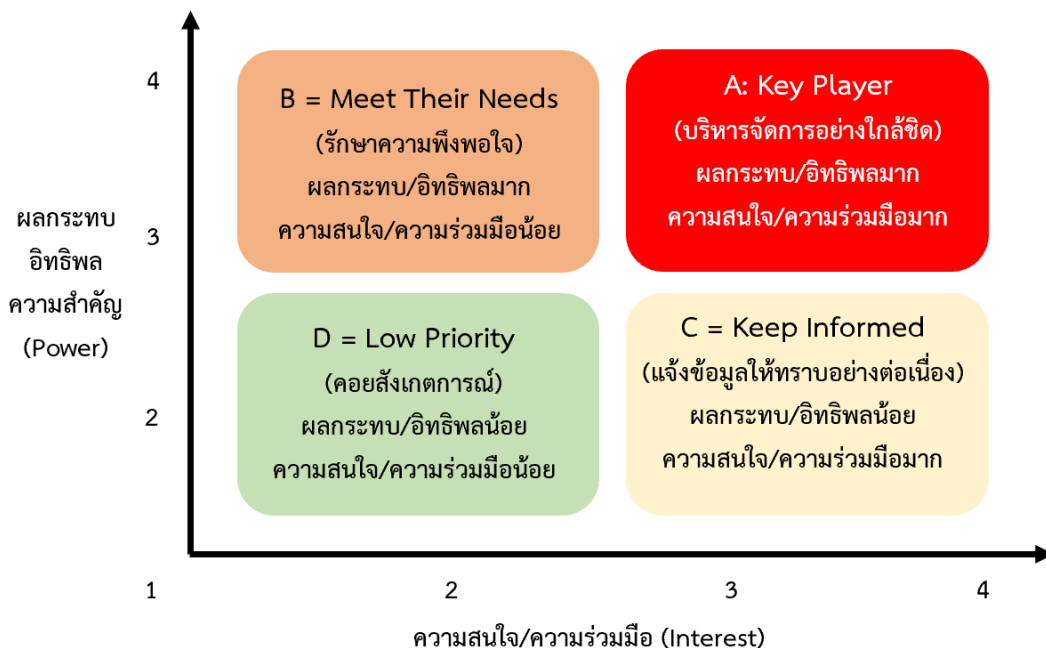
➤ การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์ข้างต้นได้มีการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในภาพรวม ดังนี้

● A: Key Player ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด ได้แก่

- พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐ และเอกชน) ที่มีการร่วมงานกับ อพวช. โดยมีเป้าหมายทางวิชาการร่วมกันหรือสอดคล้องกันในการสร้างความตระหนักด้านวิทยาศาสตร์ ในทางตรงและทางอ้อม
- ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. (บริเวณคลองห้า เดอะสตรีท รัชดา และ เชียงใหม่) ที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของ อพวช. เป็นผู้อยู่ในสิ่งแวดล้อมของการประกอบการของ อพวช. และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางการทำงานของ อพวช.
- ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงและใช้บริการจากการดำเนินงานของ อพวช. ในการให้บริการแหล่งเรียนรู้ การให้บริการองค์ความรู้ รวมทั้งบริการอื่น ๆ ตามภารกิจและความเชี่ยวชาญ ของ อพวช.

- ผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน ที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับ อพวช. ในการสนับสนุนการดำเนินงานของ อพวช. ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจ
 - บุคลากร อพวช. ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง อาสาสมัคร
- **B: Meet Their Need** ต้องรักษาความพึงพอใจและตอบโต้ความต้องการ ได้แก่
 - หน่วยงานเชิงนโยบาย ทั้งในระดับประเทศและนโยบายระดับองค์กร ที่มีหน้าที่กำกับ ควบคุม และติดตามให้การดำเนินงานของ อพวช. เป็นไปตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยให้เกิดการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในฐานะหน่วยงานของรัฐ เกิดการเติบโต และมีความยั่งยืน และให้ อพวช. ดำเนินการตามกระบวนการของหน่วยงานในพื้นที่
 - สื่อมวลชน และสื่อ (Media) ที่ทำหน้าที่เป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารทุกช่องทาง และใช้ในสื่อช่องทางการเผยแพร่เพื่อสร้างการรับรู้ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์
 - **C: Keep Informed** ต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง ได้แก่
 - คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร ที่ทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ สินค้า และ/หรือ บริการ
 - **D: Low Priority** ต้องคอยสังเกตการณ์ ได้แก่
 - กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับ อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง และอื่น ๆ กลุ่มที่ยังไม่รู้จัก อพวช. หน่วยงานคู่แข่ง หมายถึง ผู้ดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกับ อพวช. และอาจเป็นเหตุให้ อพวช. สูญเสียลูกค้า หรือจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจที่เป็นพันธกิจ เช่น แหล่งเรียนรู้ แหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานที่ให้บริการองค์ความรู้อื่น ๆ เป็นต้น



แผนภูมิ การลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช.

การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ได้พัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม และจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ข้อจำกัด ที่ได้วิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเบื้องต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

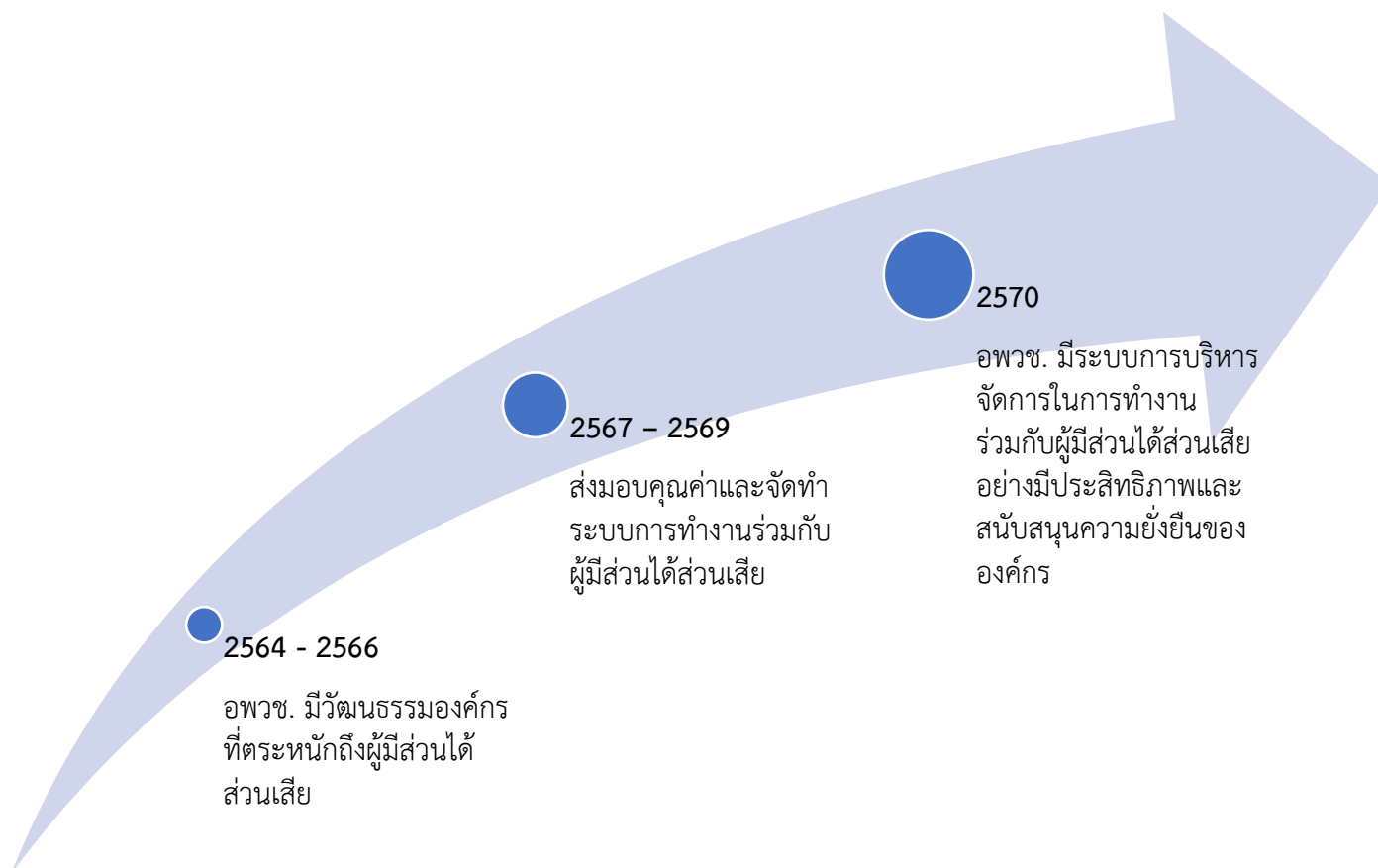
➤ ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายภาคีเครือข่ายเพื่อการสร้างเสริมความเข้มแข็งด้านวิชาการ
และโอกาสทางธุรกิจ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

➤ การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของแผนฯ





แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี 2567 - 2570 (ปรับปรุง ปี พ.ศ. 2566)

วิสัยทัศน์ขององค์กรด้าน การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

"เป็นองค์กรที่สร้างความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน"

วัตถุประสงค์ (Purpose)

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

ขอบเขต (Scope)

1. องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อพวช.
2. องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่มบุคคล ทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ อพวช.

เป้าหมายของ แผนแม่บท ด้านการมุ่งเน้น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เพื่อให้เกิดภาคีเครือข่ายที่ร่วมสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจมากขึ้น
2. เพื่อรักษาความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อผลักดันสถานะการดำเนินงานของ อพ. สู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ชั้นนำระดับสากลที่เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างยั่งยืน
4. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ระบบสารสนเทศและกระบวนการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและที่เอื้อต่อการดำเนินการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมของการเป็นองค์กรที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น และเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกภาคส่วน

ยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและโอกาสทางธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 1 การใช้องค์ความรู้และข้อมูลการตลาดเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: ศึกษาข้อมูลองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ (KM) ทั้งภายในและองค์ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และศึกษาข้อมูลทางการตลาด วิเคราะห์ข้อมูลเชิงรุกด้วยการใช้ข้อมูล (Big Data) และ Marketing Information Analysis เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ ความคาดหวัง หรือลดความกังวลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสร้างให้เกิดความสนใจร่วม (Common Interest))

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างช่องทางการขยายธุรกิจผ่านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: คิด พัฒนา สร้างโครงการเชิงธุรกิจที่สามารถทำให้เกิดการแบ่งผลประโยชน์ทางธุรกิจ การแบ่งรายได้-รายจ่าย Share Profit / Mutual benefit ทั้งในส่วนที่เป็น การแบ่งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน)

กลยุทธ์ที่ 3 แสวงหาการสนับสนุนทรัพยากรจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายเพิ่มเติมกลยุทธ์: การขอรับบริจาค การขอรับทรัพยากร เช่น การให้งบประมาณ การให้ทุน การสนับสนุนพื้นที่ การให้เปล่า ทั้งในรูปแบบเป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน (in cash/in kind))

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจนกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง

(คำอธิบายกลยุทธ์: นำเสนอในภาพรวมของภาพลักษณ์องค์กร ประชาสัมพันธ์องค์กร สร้างการรับรู้ สื่อสารถึงคุณค่าของ อพวช. สู่สังคมที่ชัดเจนและแตกต่างจากคู่แข่ง)

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งในการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายกลยุทธ์: การสร้าง platform ให้ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบและครอบคลุมทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความสัมพันธ์กับองค์กร)

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายกลยุทธ์: เพื่อให้รับทราบความคาดหวังและความต้องการ และลดความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลยุทธ์ที่ 4 สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(คำอธิบายกลยุทธ์: เน้นด้าน ทุนมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรขององค์กร)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

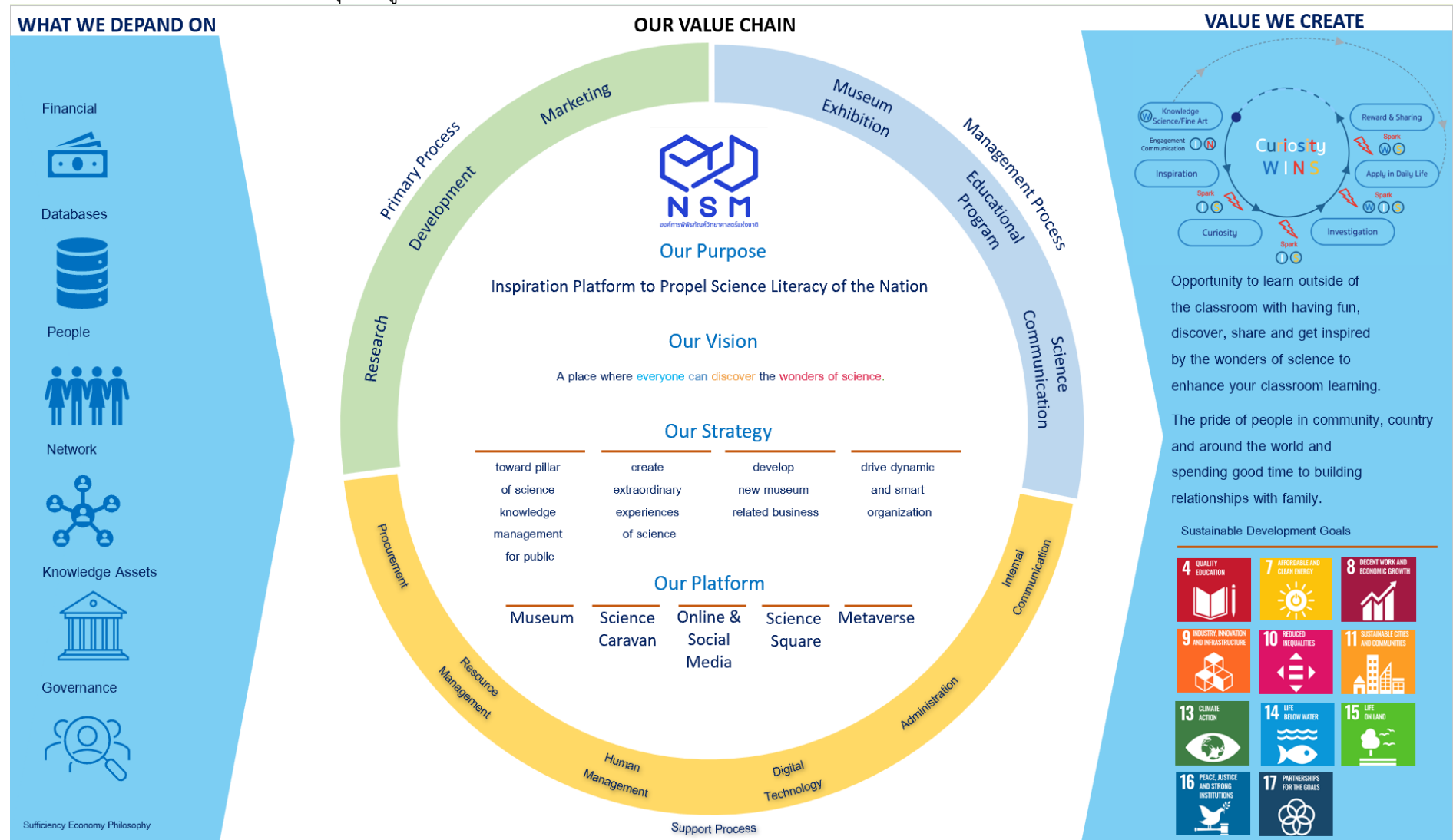
(คำอธิบายกลยุทธ์: การปรับปรุง หลังบ้าน ภายในองค์กร)

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

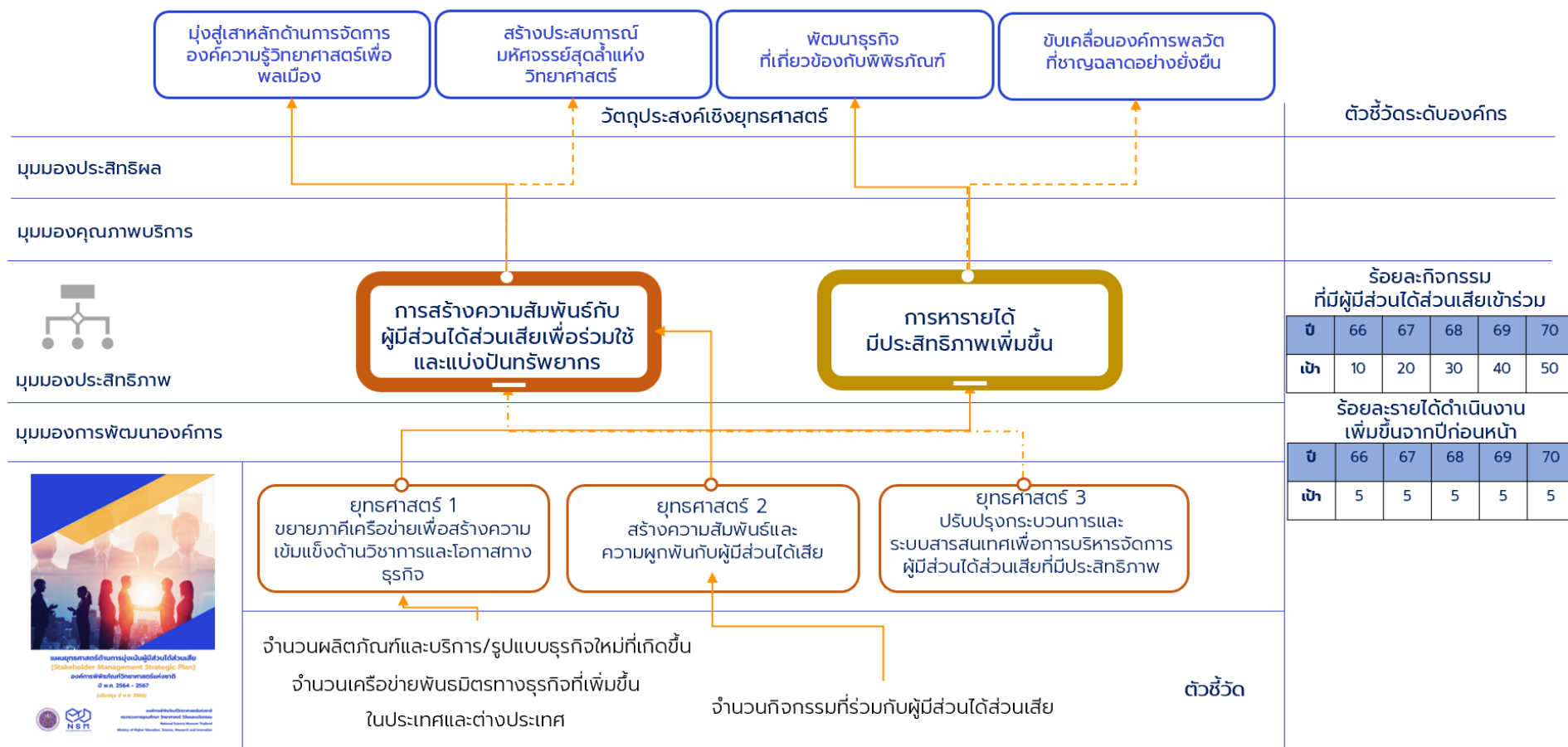
(คำอธิบายกลยุทธ์: ระบบการจัดการที่สามารถทำองค์ความรู้ ข้อมูลทางการตลาด ข้อมูลด้านลูกค้า มาใช้ในยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 ได้)

	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและโอกาสทางธุรกิจ	ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ
ตัวชี้วัดตามแผน* *สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6	1. จำนวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ดำเนินการสำรวจข้อมูล 2. จำนวนนิทรรศการ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการ 3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4. จำนวนหน่วยงานเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น 5. จำนวนหน่วยงานต่างประเทศที่ร่วมดำเนินธุรกิจ 6. จำนวนเครือข่ายพันธมิตร เครือข่ายแหล่งเรียนรู้ ทั้งในและต่างประเทศ	1. จำนวนพันธมิตรที่เข้าร่วมกิจกรรม 2. จำนวนครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. จำนวนคู่มือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. จำนวนเรื่องที่จัดอบรม	1. จำนวนเรื่องที่มีการสร้าง/ทบทวน/ปรับปรุง 2. จำนวนฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ 3. ร้อยละความสำเร็จของระบบ
ความเชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ อพ. ฉบับที่ 6	# 1. มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง # 2. สร้างประสบการณ์หัตถกรรมสุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ # 3. พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์	# 1. มุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง # 2. สร้างประสบการณ์หัตถกรรมสุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ # 3. พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ # 4. ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด	# 2. สร้างประสบการณ์หัตถกรรมสุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ # 3. พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ # 4. ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาด
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ตามแผนวิสาหกิจ อพ. ฉบับที่ 6	1. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อร่วมใช้และแบ่งปันทรัพยากร 2. การหารายได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น		

ความเชื่อมโยงของแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)



การเชื่อมโยงของแผนวิสาหกิจ ระดับองค์กร สู่ แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อพวช. ปี 2567 - 2570



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ขยายภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและโอกาสทางธุรกิจ มีกลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การใช้องค์ความรู้และข้อมูลการตลาดเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการสร้างความร่วมมือ และเปิดเวทีให้เครือข่ายในภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดการองค์ความรู้และข้อมูลการตลาด เพื่อนำไปใช้ในการต่อยอดหรือเผยแพร่ โดยมี อพวช. ช่วยเป็นผู้ประสานงานหรือ platform เพื่อให้งานการจัดการองค์ความรู้ของ อพวช. เกิดขึ้นจากทุกภาคส่วน และเป็นประโยชน์ และตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภาคส่วนต่าง ๆ อย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยศึกษาข้อมูลองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ (KM) ทั้งภายในและองค์ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างช่องทางการขยายธุรกิจผ่านกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การคิด พัฒนาผลิตภัณฑ์ รวมทั้งรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถทำให้เกิดรายได้แก่ อพวช. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งเกิดการแบ่งปันผลกำไรและการตอบแทนทางธุรกิจที่เป็นธรรม เกิดรายได้ที่ Share Profit / Mutual benefit ทั้งในส่วนที่เป็นการแบ่งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน การนำข้อมูลทางการตลาด ความต้องการของลูกค้ามาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงรุกด้วยการใช้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน

กลยุทธ์ที่ 3 แสวงการสนับสนุนทรัพยากรจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพัฒนาความสัมพันธ์กับหน่วยงานสนับสนุน ที่ให้ความสำคัญกับงานด้านการศึกษา หรืองานเพื่อสังคม เพื่อขอรับการสนับสนุนทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของ อพวช. เน้นการขอสนับสนุนด้านงบประมาณ การให้ทุน การสนับสนุนพื้นที่ การให้เปล่า ทั้งในรูปแบบเป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน (in cash/in kind)

ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการขยายภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างความเข้มแข็งด้านวิชาการและโอกาสทางธุรกิจนี้ พิจารณาจากการที่ อพวช. มีจุดแข็งด้านเครือข่ายพันธมิตรด้านวิชาการที่หลากหลายทั้งในและต่างประเทศที่เข้มแข็ง และปัจจุบันโอกาสที่นโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการเรียนรู้นอกห้องเรียนเปิดกว้างมากขึ้น ทำให้สามารถสร้างรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางธุรกิจที่หลากหลาย แปลกใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ และเป็นโอกาสในการสร้างความร่วมมือได้กับหน่วยงานพันธมิตรทางวิชาการและพันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งกลุ่มผู้ลงทุนและผู้สนับสนุนได้ต่อไป

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการมุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง ในส่วนของกลยุทธ์การยกระดับมาตรฐานระบบการจัดการองค์ความรู้และเชื่อมโยงสู่ฐานข้อมูลประเทศ กลยุทธ์การพัฒนาการสื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อตอบโจทย์สังคม และกลยุทธ์การสร้างพันธมิตรในการจัดการความรู้และสื่อสารวิทยาศาสตร์ทั้งภายในประเทศและระดับสากล เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานกับเครือข่ายและประสิทธิภาพการจัดการองค์ความรู้ขององค์กร **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2**

สร้างประสบการณ์หัตถ์จรรยาสุทธาล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ ในส่วนกลยุทธ์การพัฒนานวัตกรรม การกิจกรรมเสริมศึกษาให้มีความหลากหลายโดดเด่นครบวงจรเพื่อมุ่งสู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ **พหิพริทัศน์** ในส่วนของกลยุทธ์การขยายโอกาสทางธุรกิจและสร้างรายได้ด้วยนวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจนกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง โดยการนำเสนอในภาพรวมของภาพลักษณ์องค์กร ประชาสัมพันธ์องค์กร สร้างการรับรู้ สื่อสารถึงคุณค่า บทบาทของ อพวช. สู่สังคมที่ชัดเจนและแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างระบบให้เกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม มีการบริหารจัดการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และขยายไปได้กว้างไกล

กลยุทธ์ที่ 2 สร้างความเข้มแข็งในการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการสร้างข้อตกลงร่วมกัน สามารถสร้างช่องทางการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบให้ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพิ่มโอกาสการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 3 สร้างความพึงพอใจและความผูกพันระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ในระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความผูกพันด้วยการทำงานแบบมีเป้าหมายร่วมกันให้เกิดความสำเร็จแบบ win-win กับทุกฝ่าย เกิดการต่อยอดความสัมพันธ์ในระยะยาว เกิดความยั่งยืนในความร่วมมือรูปแบบต่าง ๆ ทั้งเชิงวิชาการ เชิงบริหารจัดการ หรือเชิงธุรกิจ

กลยุทธ์ที่ 4 สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลักดันการสร้างวัฒนธรรมในบุคลากร การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การจัดการด้านทุนมนุษย์ ที่ให้ทุกส่วนงานให้ความสำคัญ และเข้าใจการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใสและยั่งยืน

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ พิจารณาจากการที่องค์กรที่ยังต้องปรับปรุงในส่วนของการสร้างความสำคัญและการเข้าร่วมในบทบาทขององค์กร กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง และสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง การส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งโอกาสด้านการปฏิรูปทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของประเทศ การปรับโครงสร้างภายในองค์กรของ อพวช. และโครงการสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. รวมทั้งการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและระบบออนไลน์ ทำให้สามารถพัฒนาระบบที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่มและสม่ำเสมอ

ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการมุ่งสู่เสาหลักด้านการจัดการองค์ความรู้วิทยาศาสตร์เพื่อพลเมือง โดยเน้นให้ประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่จะสร้างแรงบันดาลใจด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม พัฒนาการ

สื่อสารวิทยาศาสตร์เพื่อตอบโจทย์สังคม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างประสบการณ์หัตถ์จรรยุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ การพัฒนาความผูกพันระยะยาวที่ผู้รับบริการได้รับความสุข สนุก ความพึงพอใจ ในการมีประสบการณ์ที่ อพวช. และพัฒนาระบบดิจิทัลให้รองรับภารกิจขององค์กรในการพัฒนาธุรกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ โดยการพัฒนาบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม และดำเนินการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างรายได้และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาดอย่างยั่งยืน ในส่วนของการพัฒนาองค์กรให้บุคลากรมีศักยภาพและแรงจูงใจเพิ่มขึ้น เสริมสร้างศักยภาพทุนมนุษย์ให้พร้อมสำหรับศตวรรษที่ 21 และการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ มีกลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการทบทวนกระบวนการ ระเบียบด้านการทำงานร่วมกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการร่วมทุน ระดมทุน

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของ อพวช. ที่ให้สามารถสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับปรุงกระบวนการและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพนี้ พิจารณาจากการที่องค์กรยังขาดของระบบสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยปัจจุบันโอกาสที่ในประเทศและสังคมโลกเริ่มเข้าสู่การเป็นสังคมดิจิทัล การทำ Digital Transformation และการปรับโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร จะส่งเสริมให้มีการจัดระบบฐานข้อมูลได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการทบทวนข้อจำกัดด้านนโยบายและข้อกฎหมายต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจ การยอมรับและความพึงพอใจในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมสนับสนุนหรือร่วมดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ อพวช.

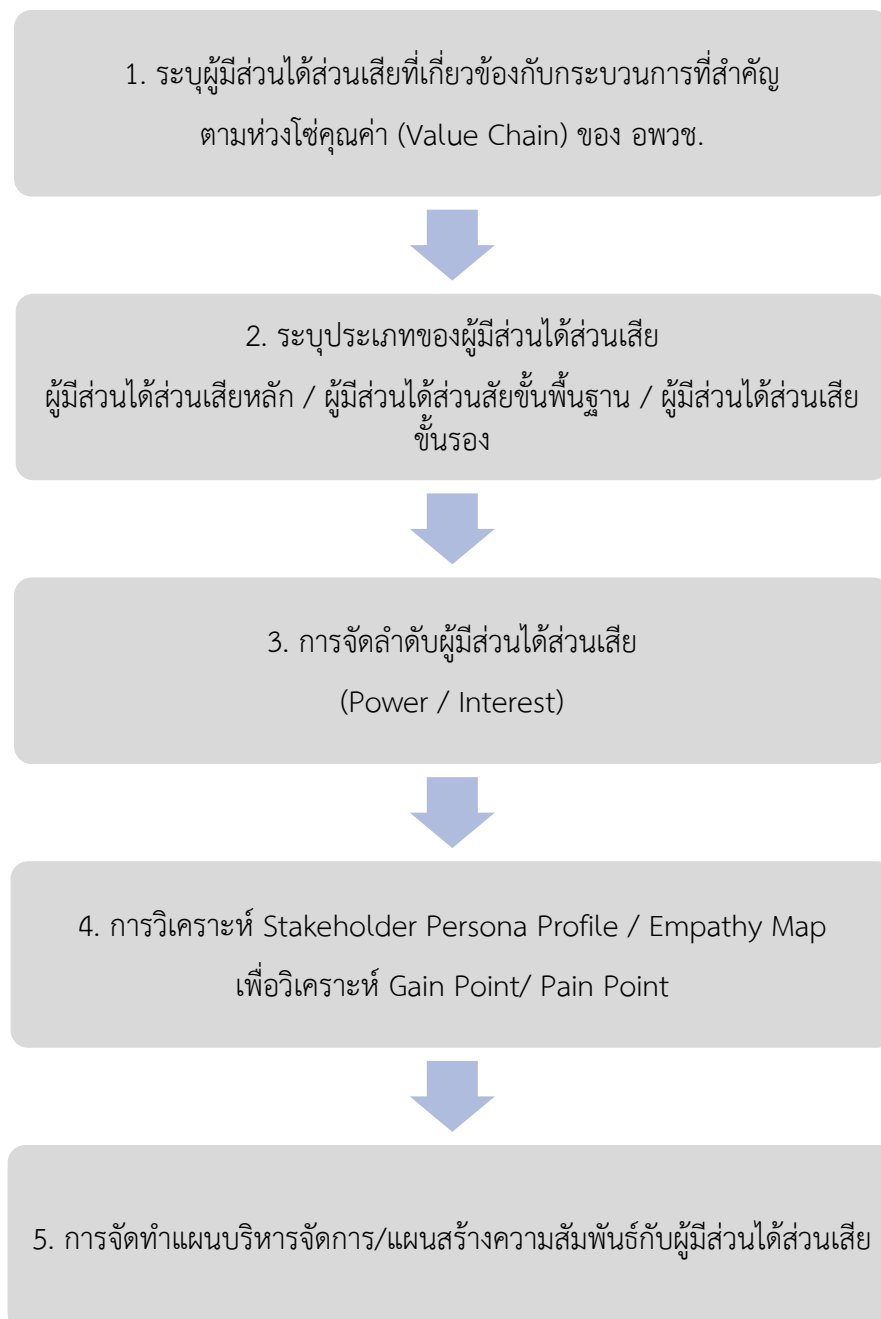
ในประเด็นยุทธศาสตร์นี้ ยังสอดคล้องกับแนวทางของแผนวิสาหกิจ อพวช. ในประเด็นยุทธศาสตร์ 2 สร้างประสบการณ์หัตถ์จรรยุดล้ำแห่งวิทยาศาสตร์ ในส่วนของการพัฒนาระบบดิจิทัลให้รองรับภารกิจขององค์กรในการพัฒนาธุรกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ขับเคลื่อนองค์การพลวัตที่ชาญฉลาดอย่างยั่งยืน ในส่วนของการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

➤ คำนิยาม

คำที่ใช้	ความหมาย
ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy Issue)	ประเด็นหลักที่ อพวช. ต้องคำนึงถึง ต้องการพัฒนา ต้องการมุ่งเน้น และดำเนินการ
เป้าประสงค์ (Goal)	เป็นสิ่งที่ อพวช. ต้องการจะบรรลุ โดยต้องนำประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategy Issue) มาพิจารณาว่าหากดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์จนประสบความสำเร็จแล้ว อพวช. จะได้รับประโยชน์อย่างไร
ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)	สิ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ว่า อพวช. สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ได้หรือไม่ ขั้นตอนนี้จะต้องพิจารณาหาปัจจัยที่เป็น ตัวบ่งชี้ดังกล่าว
ค่าเป้าหมาย (Value Added)	ตัวเลข หรือค่าของตัวชี้วัดความสำเร็จที่ อพวช. ต้องการบรรลุขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนของการกำหนด หรือระบุไว้ในแผนงานนั้น ๆ อพวช. ต้องการทำอะไร ให้ได้เป็นจำนวนเท่าไร และภายในกรอบระยะเวลาเท่าใด
มาตรการและแนวทางการปฏิบัติ (Methods)	แนวทางหรือวิธีการที่ อพวช. จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ (Goal) โดยมาตรการและแนวทางการปฏิบัตินี้จะกำหนดขึ้นจากการพิจารณาจากปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors) เป็นสำคัญ กล่าวคือต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุเป้าประสงค์ข้อหนึ่ง ๆ นั้น มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จ และเราจำเป็นต้องทำอย่างไร จึงจะไปสู่จุดนั้นได้

➤ **การกำหนดขอบเขตและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ประเด็นการวิเคราะห์ SWOT การระบุประเด็น และการวิเคราะห์ช่องว่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร และการจัดลำดับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในภาพรวม จึงได้กำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) ดังนี้



ตาราง แนวทางการระบุความคาดหวังของการสร้างความสัมพันธ์

ระดับการมีส่วนร่วม (Level)	เป้าหมาย (Goal)	การสื่อสาร (Communication)	ลักษณะความสัมพันธ์ (Nature of relationship)	เครื่องมือและแนวทางการมีส่วนร่วม (Methods of engagement)
Remain Passive ไม่ตอบโต้	ไม่มีเป้าหมาย ไม่มีการมีส่วนร่วม	ไม่มีการสื่อสารแบบรุก	ไม่มีความสัมพันธ์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความกังวลหรือไม่พอใจ ผ่านการประท้วง การเขียนหนังสือร้องเรียนผ่าน ช่องทางสื่อและเว็บไซต์ขององค์กร
Monitor ติดตาม	ติดตามมุมมองของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	การสื่อสารทางเดียวจากผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียไปยังองค์กร หรือหน่วยงาน	ไม่มีความสัมพันธ์	- การติดตามผ่านช่องทางสื่อและอินเทอร์เน็ต - รายงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อาจผ่านการสัมภาษณ์ด้วยข้อมูลที่ เฉพาะเจาะจง
Advocate สนับสนุน		การสื่อสารทางเดียวจาก องค์กรหรือหน่วยงานไปยังผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย		- สร้างแรงกดดันในหน่วยงานกำกับดูแล - สร้างแรงสนับสนุนผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ - การวิ่งเต้น
Inform แจ้งให้ทราบ	แจ้งให้ทราบหรือให้ ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	การสื่อสารทางเดียวจาก องค์กรหรือหน่วยงานไปยังผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มี ช่องทางหรือการเชิญเพื่อให้ ตอบกลับ	ความสัมพันธ์ระยะสั้น/ยาวกับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย “เราจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะ”	- ประกาศและหนังสือ - โบรชัวร์ - รายงานและเว็บไซต์ - การปราศรัย ประชุม และนำเสนอต่อ สาธารณชน
Transact ติดต่อสื่อสาร	ทำงานร่วมกันใน รูปแบบของ ความสัมพันธ์ทาง สัญญา โดยหุ้นส่วน กำหนดวัตถุประสงค์ และจัดหาทุน	การมีส่วนร่วมสองทางแบบ จำกัด (Limited two-way engagement) การกำหนด และติดตามการดำเนินงานให้ เป็นไปตามรูปแบบหรือ ข้อกำหนดของสัญญา	รูปแบบความสัมพันธ์ที่ถูก กำหนดโดยความสัมพันธ์ทาง สัญญา “เราจะทำอย่างที่เราเคยพูดว่า จะทำ” หรือ “เราจะจัดหา ทรัพยากรเพื่อให้คุณสามารถลง	- ความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน - การให้เอกชนริเริ่มในการลงทุนแทนรัฐ - การให้ทุน - การตลาดอิงกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์/ การตลาดอิงการกุศล

ระดับการมีส่วนร่วม (Level)	เป้าหมาย (Goal)	การสื่อสาร (Communication)	ลักษณะความสัมพันธ์ (Nature of relationship)	เครื่องมือและแนวทางการมีส่วนร่วม (Methods of engagement)
			มือทำในสิ่งที่เราเห็นด้วยว่าควรทำ”	
Consult ปรึกษาหารือ	รับรู้ข้อมูลและการตอบกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อแจ้งให้ทราบถึงการตัดสินใจภายใน	การมีส่วนร่วมสองทางแบบจำกัด (Limited two-way engagement) โดยองค์กรหรือหน่วยงานเป็นผู้ถาม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ตอบ	การมีส่วนร่วมระยะสั้น/ยาว “เราจะแจ้งให้ทราบเป็นระยะ รับฟังปัญหาและความกังวล ให้ความสำคัญกับคุณเช่นคนในองค์กร รวมถึงรับข้อเสนอแนะถึงการตัดสินใจของเรา”	• การสำรวจ • การสนทนากลุ่ม • การประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • การประชุมสาธารณะ • การประชุมเชิงปฏิบัติการ
Negotiate เจรจาต่อรอง		การมีส่วนร่วมสองทางแบบจำกัด (Limited two-way engagement) การพูดคุยหารือถึงปัญหาและช่วงของปัญหาเพื่อให้ได้มติที่เป็นเอกฉันท์		• การร่วมเจรจาต่อรองกับลูกจ้างผ่านสหภาพแรงงาน
Involve มีส่วนร่วม	ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงเพื่อให้แน่ใจและเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงปัญหาและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพิจารณาปัญหาและนำไปสู่กระบวนการตัดสินใจ	การมีส่วนร่วมสองทางหรือหลายทาง (Two-way or multi-way engagement) ศึกษารอบด้านต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระ	“เราจะทำงานร่วมกันเพื่อให้แน่ใจและเข้าใจถึงปัญหาและความกังวลของคุณ รวมถึงเพื่อพัฒนาข้อเสนอทางเลือก และรับฟังข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการที่มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจขององค์กร”	• การประชุมที่ผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่ายเข้าร่วม • คณะกรรมการที่ปรึกษา • กระบวนการสร้างฉันทามติ • กระบวนการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ • การสนทนากลุ่ม • เครื่องมือการมีส่วนร่วมออนไลน์

ระดับการมีส่วนร่วม (Level)	เป้าหมาย (Goal)	การสื่อสาร (Communication)	ลักษณะความสัมพันธ์ (Nature of relationship)	เครื่องมือและแนวทางการมีส่วนร่วม (Methods of engagement)
Collaborate ร่วมมือ	ประชุมเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตกลงร่วมกันในการหาทางออกและทำแผนการดำเนินงานร่วมกัน	การมีส่วนร่วมสองทางหรือหลายทาง (Two-way or multi-way engagement) เป็นการเรียนรู้ ตัดสินใจและดำเนินงานร่วมกัน	ระยะยาว “เรามุ่งหวังที่จะให้คุณให้คำแนะนำอย่างตรงไปตรงมา และมีส่วนร่วมในการค้นหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาถึงอุปสรรคและความท้าทายที่มีร่วมกัน”	• โครงการร่วม • กิจกรรมร่วมค้า • หุ้นส่วน • เครือข่ายความร่วมมือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน
Empower ให้อำนาจ	ให้อำนาจการตัดสินใจในบางเรื่องหรือบางปัญหากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบใหม่ของความรับผิดชอบ การตัดสินใจที่มอบให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในภาพรวมขององค์กร	ระยะยาว “เราจะดำเนินการตามที่คุณตัดสินใจ”	• การบูรณาการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำกับดูแล • กลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร

ขอบเขตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทาง/ช่องทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช.



ตาราง รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในภาพรวม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบแนวทางการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
หน่วยงานเชิงนโยบาย	รักษาความพึงพอใจและตอบโต้ภัยความต้องการ	- การเชื่อมโยงนโยบายกับการปฏิบัติในลักษณะของการสื่อสารสองทางที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีธรรมาภิบาลก่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร	- การเปิดช่องทางการสื่อสารระหว่างระดับนโยบายสู่ระดับปฏิบัติให้คล่องตัวยิ่งขึ้น - การจัดให้มีอนุกรรมการย่อยเพื่อให้เกิดการถ่ายทอด นโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและครอบคลุม - การเน้นย้ำและพัฒนามุมมองด้านธรรมาภิบาลในระดับ ต่าง ๆ	เข้าพบ ประชุม หารือ
พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐและเอกชน)	การบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด	- การร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ - การให้ความสำคัญ Recognition - การสนับสนุนทางวิชาการ - การทำงานร่วมกันที่มุ่งประโยชน์ของประเทศในภาพรวม - การใช้ทรัพยากรของแต่ละหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ได้เต็มที่ - การเคารพและไว้วางใจในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีธรรมาภิบาล	- สร้างเวทีการมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ - รับฟังความเห็นในการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ - การกำหนดระบบการสื่อสารและการประเมินความพึงพอใจของเครือข่าย	เข้าพบ ประชุม หารือ ความร่วมมือ
ลูกค้า ผู้รับจ้างและผู้จัดหาทรัพยากร	แจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรให้ทราบอย่างต่อเนื่อง	- การปฏิบัติที่เท่าเทียม - การทำตามข้อตกลงและสัญญา - การแจ้งระบบและระเบียบที่ชัดเจน - การบริหารงานตามสัญญาและเงื่อนไขด้วยความเป็นธรรม	- สื่อสารระเบียบ นโยบาย ข้อบังคับ - การติดตามความพึงพอใจ - การจัดระบบการบริหารสัญญาที่โปร่งใสถูกต้องและรวดเร็ว	หารือ แจ้งข้อมูลตาม ช่องทางการสื่อสาร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบแนวทางการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
ชุมชน/ หน่วยงาน ใน พื้นที่ให้บริการ	การบริหาร จัดการอย่าง ใกล้ชิด	- การปฏิบัติที่เท่าเทียม - การระดมทุนการกระทำที่จะส่งผลกระทบต่อชุมชน - การสร้างประโยชน์แก่ชุมชนรอบพื้นที่ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและความต้องการของชุมชน - การสร้างประโยชน์แก่สังคม โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม และความยั่งยืน	- สร้างการมีส่วนร่วม - นำนโยบาย Zero Waste และ Eco Efficiency มาบูรณาการในกระบวนการทำงาน - การสร้างช่องทางให้ชุมชนเข้ามาใช้ประโยชน์กับพื้นที่ของพิพิธภัณฑ์ - การสร้างช่องทางให้หน่วยงาน NGOs หน่วยงานด้านมลพิษ มีส่วนร่วมบูรณาการในกระบวนการทำงาน	หารือ แจ้งข้อมูลตาม ช่องทางการ สื่อสาร
ลูกค้า/ ผู้รับบริการ ภายนอก	การบริหาร จัดการอย่าง ใกล้ชิด	- ติดตามผลการรับบริการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง - รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ - พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ - การให้บริการที่เป็นประโยชน์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า - การให้บริการที่มีมาตรฐาน จริยธรรม และความปลอดภัย	- ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและลดความกังวลโดยการรับฟังความเห็น - การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ - การติดตามความพึงพอใจของลูกค้า - การสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ลูกค้าที่หลากหลายกลุ่ม - การพัฒนาและนำมาตราฐานพิพิธภัณฑ์มาใช้ในการบริหารจัดการในทุกส่วนงาน - การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านชีวอนามัยและความปลอดภัยในการบริหารจัดการ	แจ้งข้อมูลตาม ช่องทางการ สื่อสาร
สื่อมวลชน และ สื่อ (Media)	รักษาความ พึงพอใจและตอบ โจทย์ความ ต้องการ	- การประสานงานที่รวดเร็ว - การให้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง - สื่อสารอย่างต่อเนื่อง - รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ	- ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและลดความกังวลโดยการรับฟังความเห็นจากสื่อ - การติดตามความพึงพอใจของสื่อ - การติดตามความพึงพอใจของการใช้สื่อ	เข้าพบ แจ้งข้อมูลตาม ช่องทางการ สื่อสาร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบแนวทางการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
ผู้ลงทุนและผู้สนับสนุน	การบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด	- การดำเนินงานร่วมกันด้วยหลักธรรมาภิบาล - การปฏิบัติที่เท่าเทียม Mutual Benefit - Share profit - การทำตามข้อตกลงและสัญญา - การปรับข้อกฎหมายการร่วมธุรกิจ	- สร้างโครงการจากผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้สนับสนุน - ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและลดความกังวลโดยการรับฟังความเห็น - เปิดเวทีมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ - การติดตามความพึงพอใจ - การสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์	เข้าพบหารือ เจรจา ตีตรง
บุคลากร อพวช.	การบริหารจัดการอย่างใกล้ชิด	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล - การดำเนินงานตามนโยบาย - สร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร - การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลตอบแทน สวัสดิการ ที่เป็นธรรม ปลอดภัย และมีความสุขการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อสร้างความยั่งยืนให้องค์กรในระยะยาว - ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อการพัฒนาต่อยอดความสามารถ - สร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นมิตร	- การรับฟังความเห็น - การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร - การพัฒนาด้านชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม - การสร้างระบบค่าตอบแทนรายโครงการ - การปรับปรุงระเบียบข้อบังคับด้านการประเมินและสวัสดิการ - การสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กร	ประชุมหารือ แจ้งข้อมูลตามช่องทางการสื่อสาร
กลุ่มคนทั่วไปที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับอพวช. และ	คอยสังเกตการณ์	- สร้างแรงจูงใจให้สนใจและรู้จัก อพวช. มากขึ้น - การดำเนินงานขององค์กรโดยการคำนึงถึงการใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด	- การยึดหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน - การสร้างนวัตกรรมใหม่ที่ตอบโจทย์ลูกค้าที่หลากหลายกลุ่ม	แจ้งข้อมูลตามช่องทางการสื่อสาร

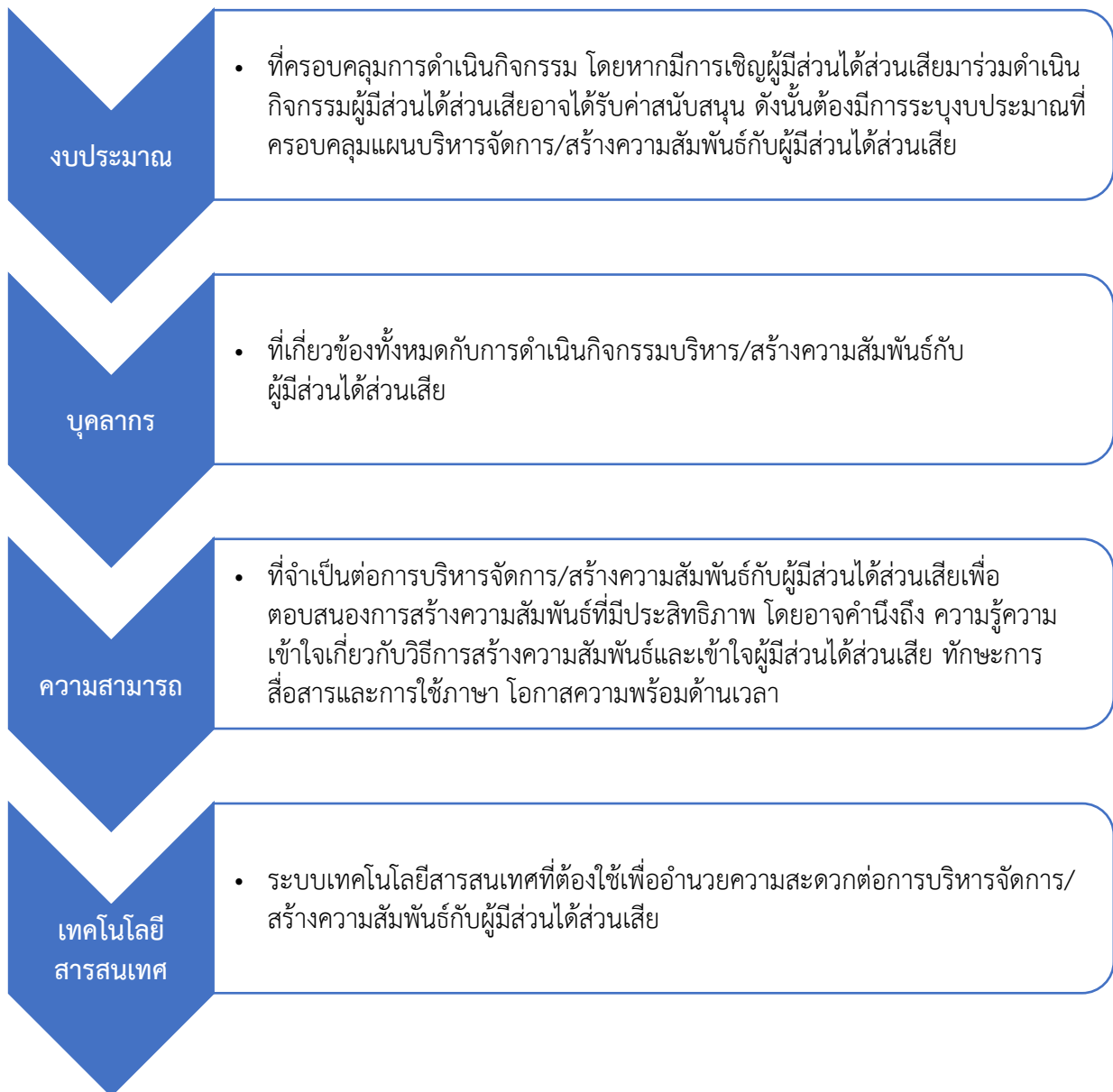
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบแนวทางการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
หน่วยงานคู่แข่ง / อื่น ๆ		- การแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม และไม่ ใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสม	- การเพิ่มและขยายช่องทางการสื่อสาร การตลาดและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงมากขึ้น	

➤ การสร้างความพร้อม

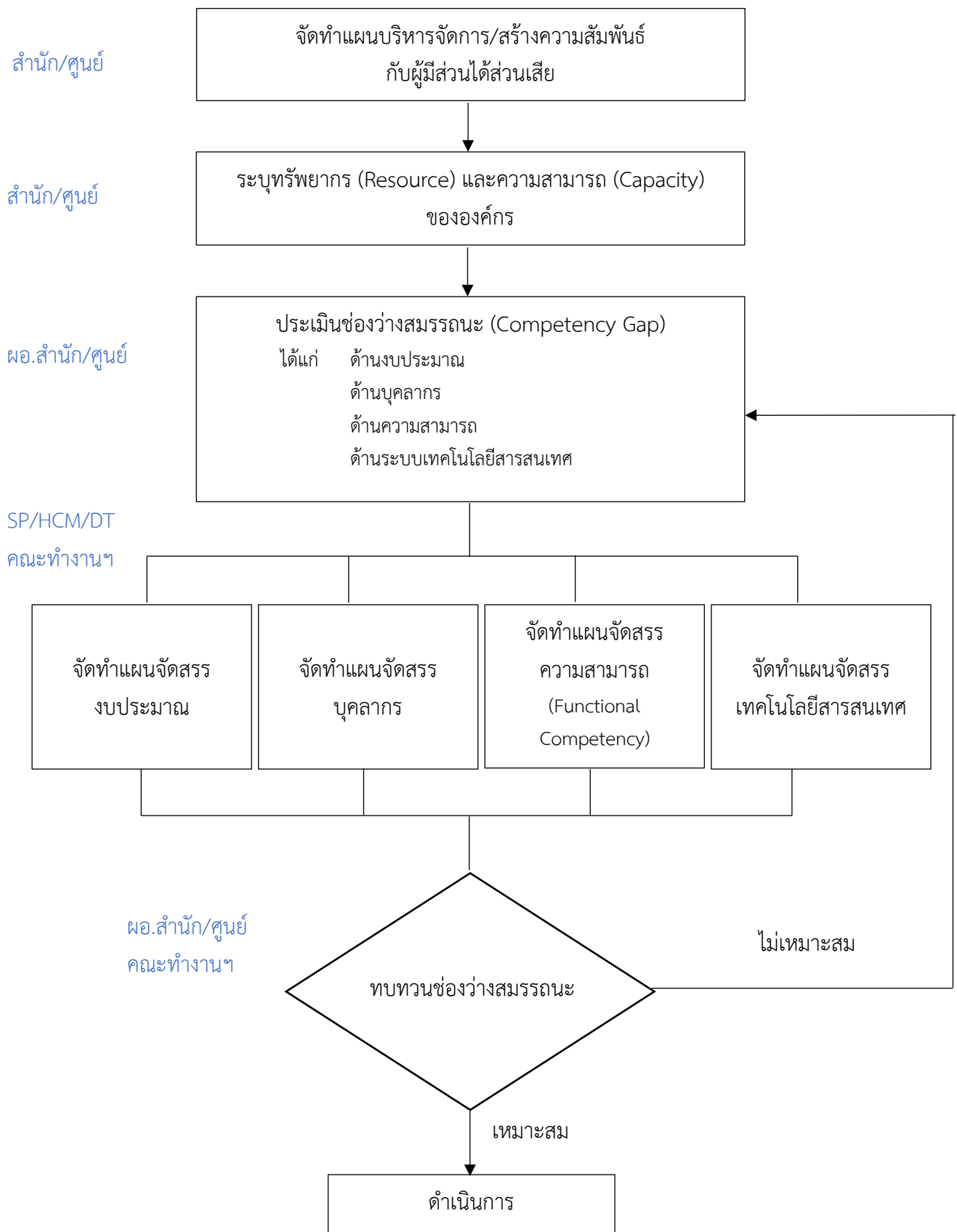
การระบุทรัพยากร (Resource) และความสามารถ (Capacity)

การจัดสรรทรัพยากร

การบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องใช้ทรัพยากรเพื่อตอบสนองเป็นผลผลิตของความสัมพันธ์ซึ่งอาจมีผลสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์และการบริหารจัดการขององค์กร โดยทรัพยากรที่ต้องระบุได้แก่ งบประมาณ บุคลากร ความสามารถ และเทคโนโลยีที่ต้องใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แนวทางการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของการจัดหาทรัพยากร (Resource)

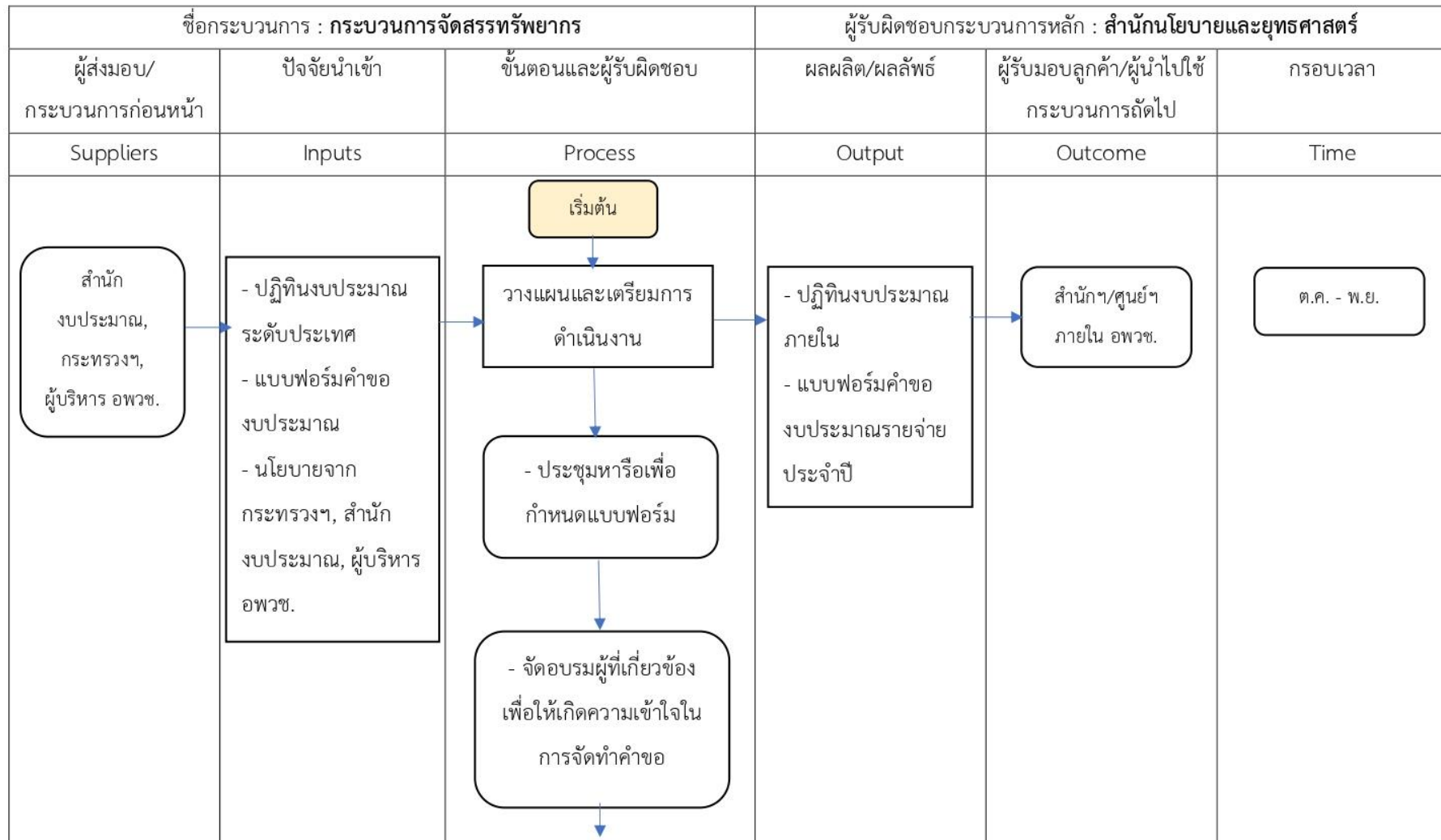


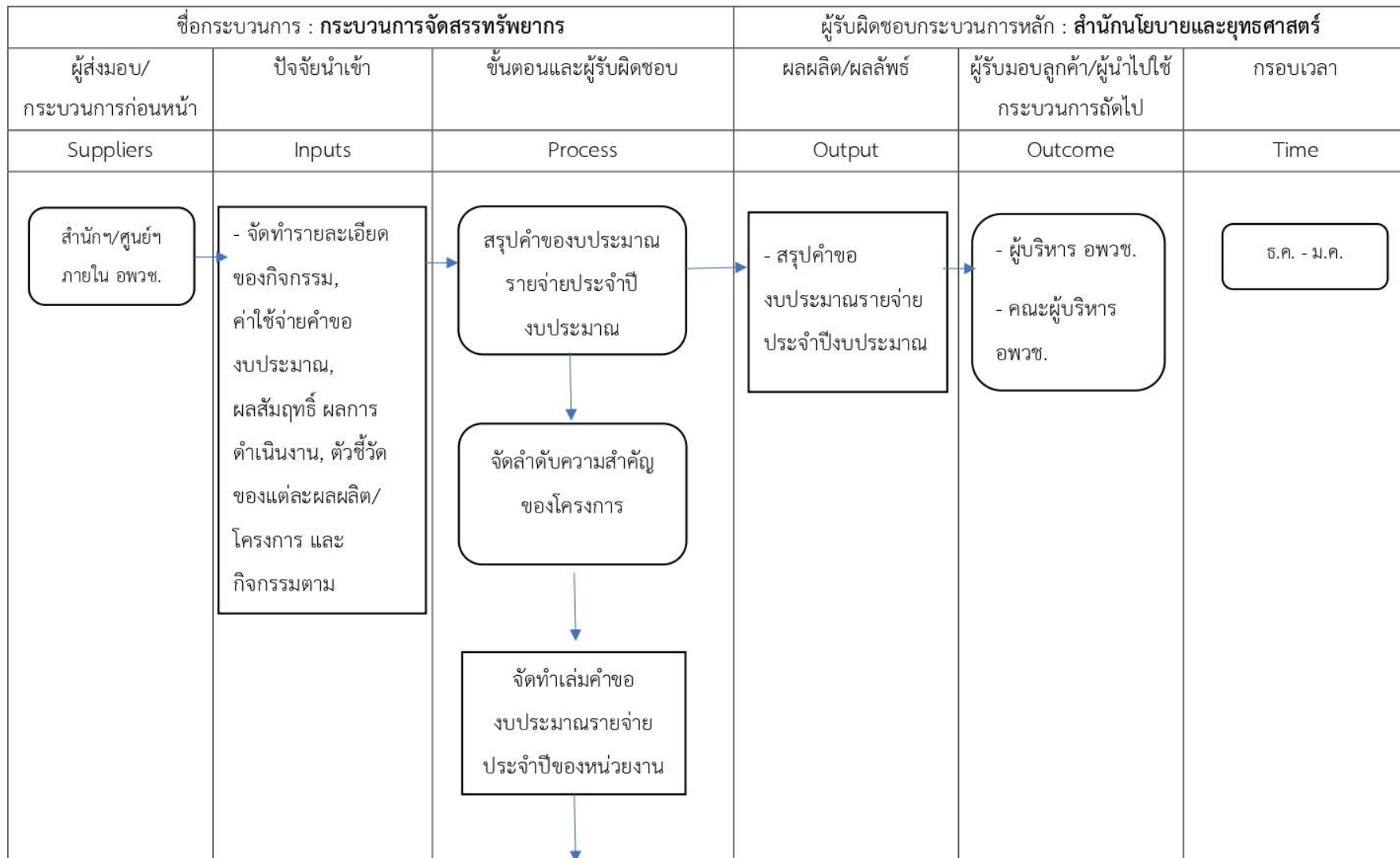
ด้านงบประมาณ

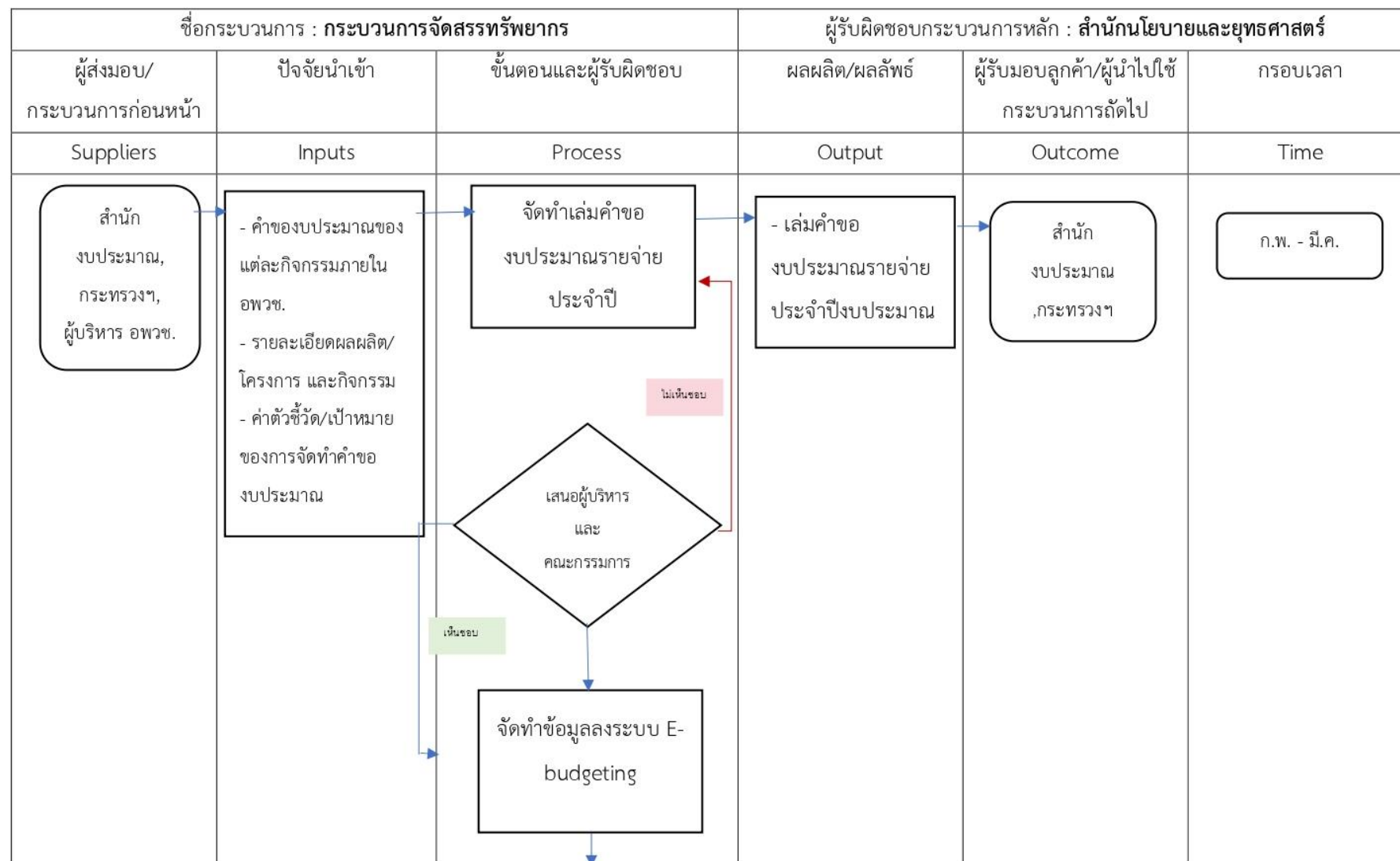
อพวช. ดำเนินการตามแนวทาง/ระบบในการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาและขั้นตอนที่กำหนดทุกแผนงาน/โครงการ การจัดสรรทรัพยากรเป็นกระบวนการในการกำหนดทรัพยากรที่ช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นเครื่องมือในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานในอนาคต เป็นแผนงานที่จัดทำอย่างเป็นระบบด้านคน วัสดุ อุปกรณ์ และแหล่งทรัพยากรอื่น โดยมีกระบวนการจัดสรรทรัพยากร ดังนี้

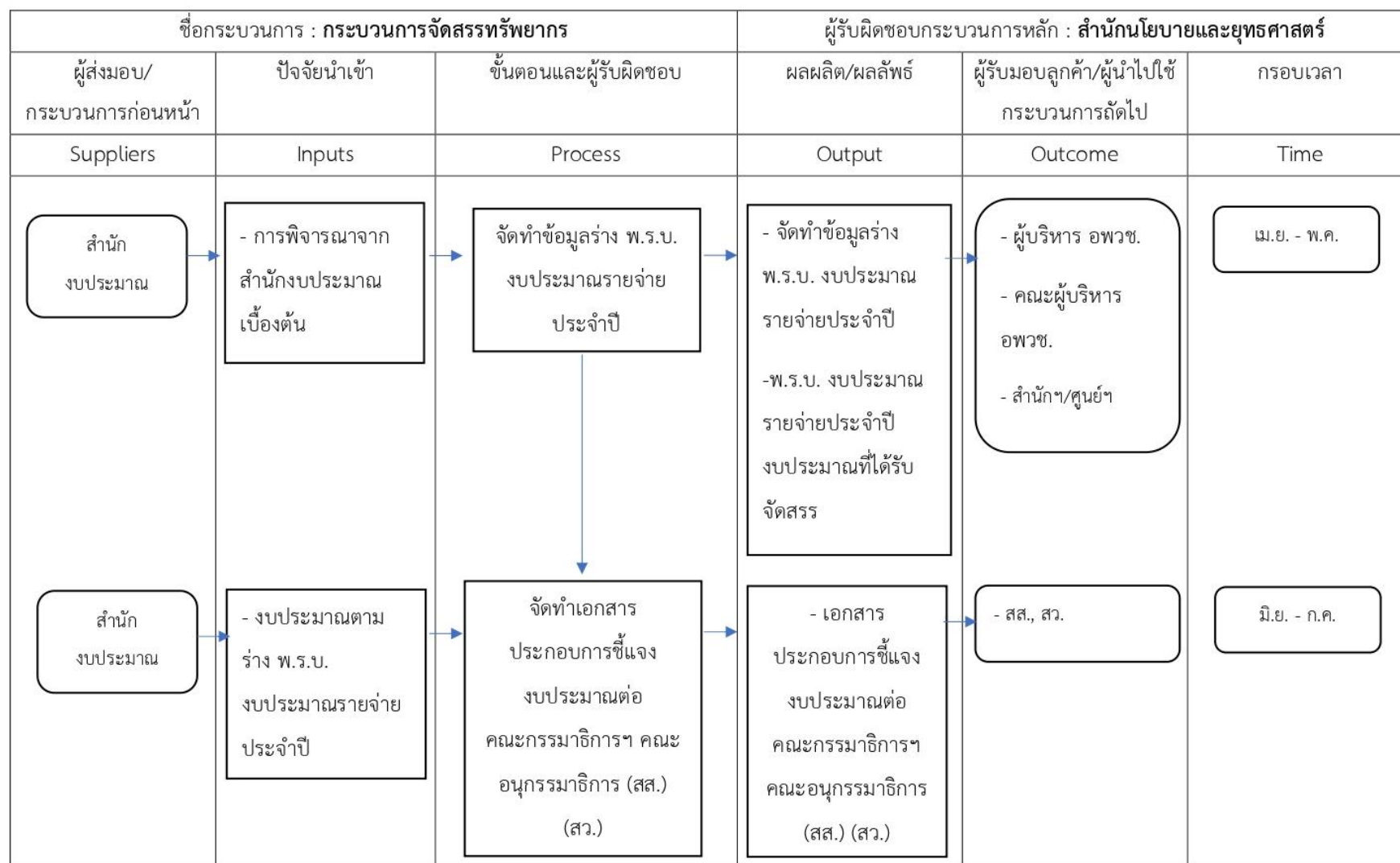
1. กำหนดปฏิทินการจัดสรรทรัพยากร
2. ประชุมหารือเพื่อกำหนดแบบฟอร์ม
3. จัดอบรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการจัดทำข้อมูล
4. นำข้อมูลมาสรุปและวิเคราะห์การจัดสรรทรัพยากรเพื่อเป็นภาพรวมของหน่วยงาน
5. จัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ
6. บันทึกข้อมูลผ่านระบบ E-Budgeting เพื่อเสนอผ่านกระทรวงต้นสังกัดไปยังสำนักงบประมาณ เพื่อให้สำนักงบประมาณพิจารณาเบื้องต้น
7. นำเสนองบประมาณต่อคณะกรรมการฯ คณะอนุกรรมการ (สส.) (สว.) เพื่อพิจารณาจัดสรรทรัพยากร
8. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน/แผนการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้สำนักงบประมาณดำเนินการอนุมัติต่อไป
9. ถ่ายทอดการจัดสรรทรัพยากรให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

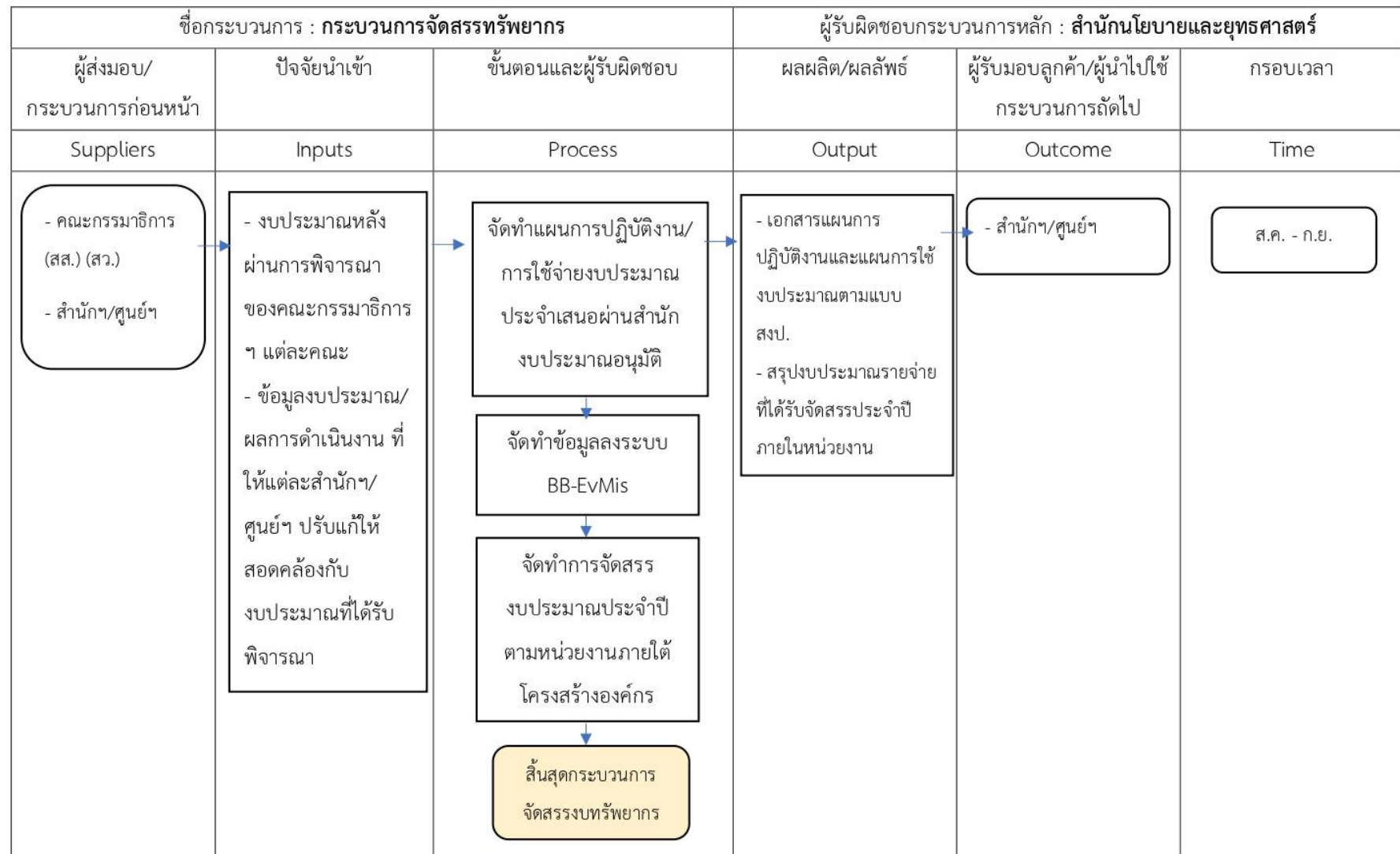
กระบวนการจัดสรรทรัพยากร











ด้านบุคลากร

อพวช. มีการบริหารจัดการภายใต้การจัดแบ่งโครงสร้างองค์กรซึ่งมีการปรับเปลี่ยนและได้รับอนุมัติให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับการขยายปริมาณงาน และให้เกิดความชัดเจนในแง่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละด้าน อย่างไรก็ตามก็ยังบริหารจัดการในรูปของ matrix คือการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยต่าง ๆ ที่มีบทบาทแตกต่างกัน โครงสร้างการทำงานของ อพวช. ในปัจจุบันประกอบด้วย 11 สำนัก โดยมีผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ อพวช. กำกับดูแล ดังนี้

1. **สำนักวิชาการพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์** รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนางค์ความรู้และสื่อสารด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม
2. **สำนักวิชาการพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา** รับผิดชอบเกี่ยวกับการค้นคว้า ศึกษา วิจัยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพิพิธภัณฑธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ พัฒนางค์ความรู้และสื่อสารด้านธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ
3. **สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน** รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และขยายบริการกิจกรรมการเรียนรู้ขององค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค (Outreach) และนอกพื้นที่องค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ
4. **ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แห่งชาติ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิจัย พัฒนางค์ความรู้ด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ พัฒนาหลักสูตรและดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านวิทยาศาสตร์แก่สังคมไทย
5. **สำนักบริการผู้เข้าชม** รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาและบริหารระบบการบริการผู้เข้าชม เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
6. **สำนักตรวจสอบภายใน** รับผิดชอบในการสร้างความเชื่อมั่น (Assurance service) และการให้คำปรึกษา (Consulting service) แก่ผู้บริหารและหน่วยงานอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน ระบบบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
7. **สำนักผู้อำนวยการ** รับผิดชอบเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ผู้อำนวยการองค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ในการกำกับดูแลงานโครงการพิเศษ การสื่อสารองค์กรทั้งภายในและภายนอก ให้สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร การจัดทำนโยบาย แผนแม่บทและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
8. **สำนักบริการกลาง** รับผิดชอบสนับสนุนภารกิจภายในองค์กร ด้านการบริหารงานสารบรรณ ควบคุม ดูแลการจัดส่งหนังสือเข้า-ออกให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ด้านทรัพยากรบุคคลทั้งการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ
9. **สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์** รับผิดชอบการจัดทำนโยบายและแผน การจัดทำยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจ แผนงบประมาณและแผนปฏิบัติการประจำปี การติดตามและประเมินผล การรายงานผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน
10. **สำนักวิศวกรรมและการผลิตสื่อ** รับผิดชอบสนับสนุนการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การพิพิธภัณฑวิทยาศาสตร์แห่งชาติ ด้านการออกแบบ และผลิตนิทรรศการ สื่อ และอุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบโสตทัศนูปกรณ์ และการจัดการห้องสตูดิโอ การดูแลและซ่อมบำรุงนิทรรศการ อาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์

11. สำนักพัฒนาธุรกิจและเครือข่าย รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการวางแผน วิจัย และพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อกำหนดนโยบายด้านการตลาด การพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ และการระดมทุน ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสร้าง ความร่วมมือและเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

การจัดทำแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ ได้ดำเนินงานภายใต้การมีส่วนร่วมจากทุก สำนัก/ศูนย์ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมใน ทุกมิติ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและนำไปสู่การสร้างมูลค่าแก่องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างแท้จริงและยั่งยืน

ด้านความสามารถ

สมรรถนะของตำแหน่งงาน

1. สมรรถนะหลัก Core Competency ประกอบด้วย
 - การบริการที่ดี (Service Mind)
 - การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
 - การพัฒนาตัวเองเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กร (Conscientiousness)
 - การสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Supporting the organization)
2. สมรรถนะด้านบริหาร Managerial Competency ประกอบด้วย
 - การสื่อสาร (Communication)
 - การสร้างทีม (Team building)
 - การจัดการตนเอง (Self-management)
 - การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning)
3. สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ Functional Competency จำนวน 37 ด้าน

สมรรถนะที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาบุคลากรขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีกรอบและทิศทางในการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมโดยแบ่งเป็นประเภท และวิธีการจัดทำสมรรถนะแต่ละประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประเภทของสมรรถนะ

Competency ขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ บุคลากรในนั้น แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. Core Competency หมายถึง Competency ที่บุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมี Competency นี้เหมือนกัน หรือเรียกได้ว่าเป็นขีดสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
2. Managerial Competency หมายถึง Competency ที่เป็นความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหาร และจัดการงานต่างๆ ซึ่งต้องมีทั้งระดับผู้บริหาร และระดับพนักงานปฏิบัติการ โดยจะแตกต่างกันตามบทบาท และความรับผิดชอบ
3. Functional Competency หมายถึง Competency ที่เป็นความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในแต่ละสายงาน ไม่ว่าคนๆ นั้นจะอยู่ในสายงานใดหรือตำแหน่งใดจะต้องมี Functional Competency ของตนเอง

วิธีการจัดทำสมรรถนะแต่ละประเภท

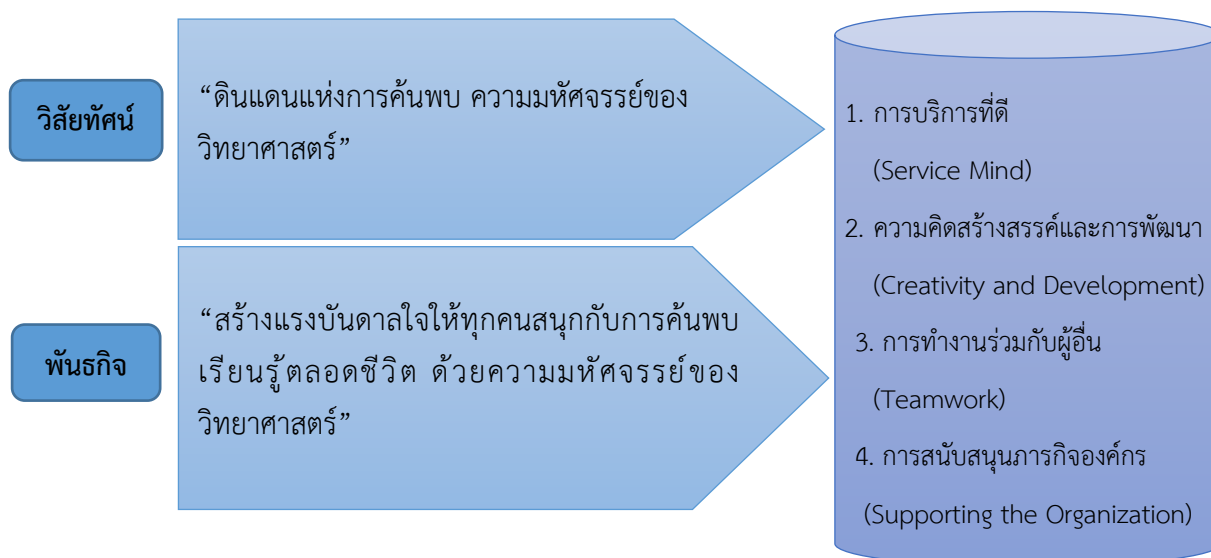
วิธีการจัดทำ Functional Competency ทั้ง 3 ประเภท ประกอบด้วยแนวทางและวิธีการปฏิบัติรวม 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้



Core Competency

ตลอดช่วงเวลาดำหนด Core Competency นั้น องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ได้กำหนดกรอบหรือแนวทางการจัดทำ Core Competency ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนด Competency – CC กำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติเป็นหลัก โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ร่วมกันพิจารณาและให้ความเห็นชอบกับ Core Competency ที่นำมาใช้ปฏิบัติในองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ดังต่อไปนี้



สมรรถนะหลัก Core Competency ขององค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติ ประกอบด้วย

CC 01 : การบริการที่ดี (Service Mind)

CC 02 : ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนา (Creativity and Development)

CC 03 : การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)

CC 04 : การสนับสนุนภารกิจองค์กร (Supporting the Organization)

ขั้นตอนที่ 2 : การจัดทำ Behavior Indicator – แนวทางการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ (Behavior Indicator) ของ Core Competency นั้นมีแนวทางการเขียนดังต่อไปนี้

- พฤติกรรมจะต้องเขียนขึ้นต้นด้วยคำกริยา
- พฤติกรรมจะต้องสามารถสังเกตเห็นได้
- พฤติกรรมจะสามารถตรวจสอบและสอบทานจากบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
- พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่ของคนที่มีผลงานดี (Good Performer) หรือเป็นพฤติกรรมที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผู้บังคับบัญชา

ในการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ องค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติได้กำหนดแยกตามระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level : PL) และปัจจุบันกำหนดไว้ที่ 5 ระดับความเชี่ยวชาญซึ่งใช้กรอบหรือแนวทางในการกำหนด PL ตามมาตรฐานดังต่อไปนี้

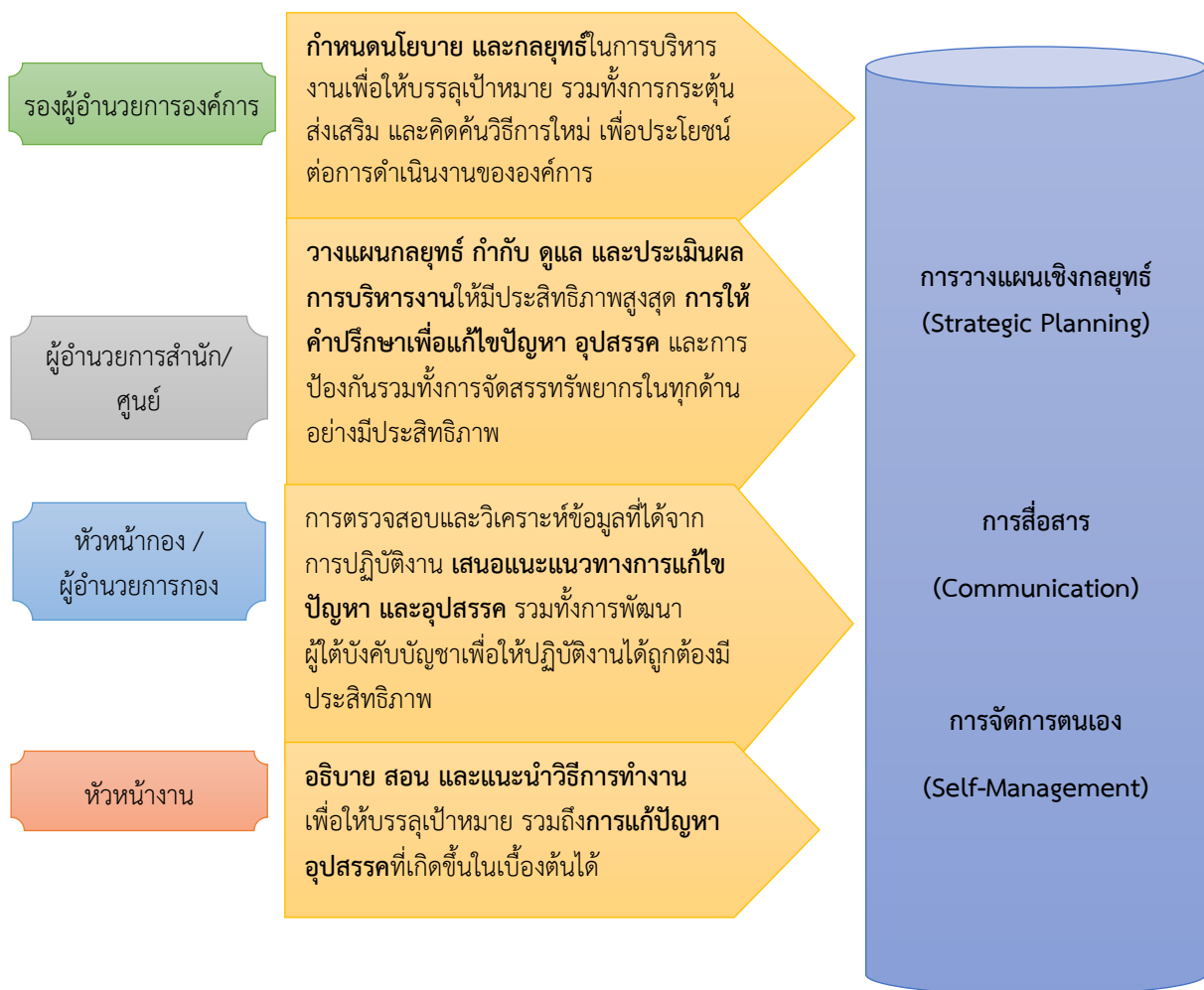
ระดับความเชี่ยวชาญ	คำนิยาม
PL-1: ประยุกต์ใช้ (Basic Level)	- มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และคุณสมบัติพื้นฐานที่เหมาะสมกับงานและลักษณะองค์การ - ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน/แนวทาง/นโยบายที่องค์กรกำหนด
PL-2: พัฒนา (Doing Level)	- มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ คุณสมบัติ ประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานและลักษณะองค์การเป็นอย่างดี - ประยุกต์ใช้ความรู้/ประสบการณ์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานได้อย่างเหมาะสม - พัฒนาระบบงาน ป้องกัน/แก้ไขปัญหาในงานได้ - ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/สอนงานได้
PL-3: ก้าวหน้า (Developing Level)	- มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในทุกกระบวนการที่รับผิดชอบ มีความชำนาญเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอย่างดี - เชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆ ขององค์กรในภาพรวมได้เป็นอย่างดี - คิดและวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ - ป้องกัน/แก้ไขปัญหาในงานที่มีความยาก/ซับซ้อน พัฒนาระบบงานทั้งระบบย่อย และภาพรวมได้ดี - เป็นที่ปรึกษา/ให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานอื่นได้
PL-4: เป็นตัวอย่าง (Advance Level)	- มีความรู้ ความเข้าใจในภาพรวมของระบบงานต่างๆ ขององค์กรอย่างดียิ่ง - ถ่ายทอดความรู้/ได้รับการยอมรับจากผู้เชี่ยวชาญ/เพื่อนร่วมสาขาวิชาชีพของตน - คิดและวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ได้ดี - พัฒนาองค์ความรู้/ผลิตภัณฑ์/บริการ/ระบบงานใหม่ๆ ที่เพิ่มคุณค่าแก่หน่วยงานและองค์กร - เป็นต้นแบบที่ดีในองค์กรได้
PL-5 (Expert Level)	เชื่อมโยงและบูรณาการองค์ความรู้ตามหลักอำนาจหน้าที่ของกอง/ส่วน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ การบริหารงานขององค์กร

ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำ Competency Mapping – หมายถึงการกำหนดระดับความชำนาญ (Proficiency Level/Scale) ที่คาดหวังของแต่ละตำแหน่งงานว่าควรอยู่ในระดับใด ทั้งนี้ในการกำหนด PL ของ Core Competency องค์กรพิพิธภัณฑศึกษาสัตว์น้ำวิธีการจัดทำแบบ Role Based หรือ Hierarchy Based ที่กำหนด PL ที่คาดหวังไว้เหมือนกันตามระดับตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

ระดับ 1 Basic Level	สำหรับ พนักงานระดับปฏิบัติการ
ระดับ 2 Doing Level	สำหรับ พนักงานระดับชำนาญการ/หัวหน้างาน
ระดับ 3 Developing Level	สำหรับ พนักงานระดับอาวุโส/ชำนาญการพิเศษ/หัวหน้ากอง/ผู้อำนวยการกอง
ระดับ 4 Advance Level	สำหรับ พนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้อำนวยการสำนักและศูนย์
ระดับ 5 Expert Level	สำหรับ พนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญพิเศษ/รองผู้อำนวยการ

Managerial Competency

ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนด Competency – Managerial Competency (MC) กำหนดขึ้นจากการศึกษาคำบรรยายลักษณะงาน ของตำแหน่งงานระดับบริหารขององค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติที่สะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารจัดการงานต่างๆ ของผู้บริหารที่ต้องดูแลพนักงานระดับต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน โดยกำหนดขึ้นได้ดังนี้



ขั้นตอนที่ 2 : การจัดทำ Behavior Indicators – แนวทางการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ (Behavior Indicators) ของ Managerial Competency นั้นมีแนวทางการเขียน โดยยึดกรอบหรือการกำหนด PL ตามมาตรฐาน เช่นเดียวกับ Core Competency

ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำ Competency Mapping – หมายถึงการกำหนดระดับความชำนาญ (Proficiency Level/Scale) ที่คาดหวังของแต่ละตำแหน่งงานว่าจะอยู่ในระดับใด ทั้งนี้ในการกำหนด PL ของ Managerial Competency ขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาาสตร์แห่งชาติยึดวิธีการจัดทำแบบ Role Based หรือ Hierarchy Based ที่กำหนด PL ที่คาดหวังไว้เหมือนกันตามระดับตำแหน่งงาน ดังต่อไปนี้

Proficiency Level 1 – สำหรับ หัวหน้างาน

Proficiency Level 2 – สำหรับ หัวหน้ากอง

Proficiency Level 3 – สำหรับ ผู้อำนวยการกอง

Proficiency Level 4 – สำหรับ ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์

Proficiency Level 5 – สำหรับ รองผู้อำนวยการ

Functional Competency

ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนด Competency - Functional Competency (FC) กำหนดขึ้นจากประชุม สัมมนาหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของตำแหน่งงานต่างๆ ขององค์การพิพิธภัณฑศึกษาาสตร์แห่งชาติที่สะท้อนให้เห็นถึงขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ต่างๆ และคุณสมบัติที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน รวมทั้งความชัดเจนของความรับผิดชอบระหว่างพนักงาน ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา มาเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อทำการกำหนด FC ซึ่งกำหนด ได้ จำนวน 37 ตัว โปรตพิจารณารายละเอียดของ ชื่อ Functional Competency ที่กำหนดไว้ในสารบัญญ Competency Functional Competency ขององค์การฯ

การกำหนด Functional Competency แสดงได้ดังภาพต่อไปนี้

กลุ่มงานพิพิธภัณฑ

- ❖ นักวิชาการ
- ❖ ภัณฑารักษ์

- ความรู้ด้านการจัดการพิพิธภัณฑ
- ความรู้พื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรม
- ความรู้ในการวิจัยและพัฒนา
- ความรู้ในการจัดการวัตถุตัวอย่าง และเอกสาร สำคัญ
- ความรู้วิชาการ/เทคนิคเฉพาะทาง
- การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลทางวิชาการ และวิจัย
- ความคิดอย่างเป็นระบบ

กลุ่มงานสนับสนุน

- ❖ เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร
- ❖ เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน
- ❖ เจ้าหน้าที่โครงการพิเศษ
- ❖ เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล
- ❖ เจ้าหน้าที่พัสดุ
- ❖ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
- ❖ นิติกร
- ❖ เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
- ❖ เจ้าหน้าที่บริการผู้เข้าชม
- ❖ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- ❖ เลขานุการ
- ❖ เจ้าหน้าที่ธุรการ
- ❖ พนักงานขับรถ
- ❖ เจ้าหน้าที่ดูแลภูมิทัศน์

- ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความรู้กฎหมายแรงงาน
- ความรู้เกี่ยวกับระบบสารบรรณ
- ความรู้ทางธุรกิจและการตลาด
- ความรู้การบริหารงานประชาสัมพันธ์เพื่อธุรกิจและการตลาด
- ความรู้เกี่ยวกับกฎการจราจรและการใช้รถยนต์
- ทักษะด้านงานวิเทศสัมพันธ์
- ทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
- ทักษะการบริหารการเงินและงบประมาณ
- ทักษะการให้คำปรึกษา

กลุ่มงานเทคนิคเฉพาะ

- ❖ นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ❖ วิศวกร
- ❖ สถาปนิก
- ❖ นักออกแบบนิทรรศการ
- ❖ เจ้าหน้าที่ออกแบบและกราฟฟิก
- ❖ เจ้าหน้าที่เทคนิค
- ❖ ช่างเทคนิค

- ทักษะด้านการซ่อมบำรุง – ติดตั้งระบบประกอบอาคาร
- ทักษะด้านการซ่อมบำรุง – ติดตั้งระบบจัดแสดงนิทรรศการ
- ทักษะด้านบริหารจัดการงานคลังวัสดุ-อะไหล่
- ทักษะด้านการออกแบบ พิมพ์ ติดตั้งกราฟิก
- ทักษะด้านการออกแบบนิทรรศการ
- ทักษะการถ่ายภาพนิ่ง – ภาพวิดีโอ
- ทักษะด้านการบริหาร ควบคุมการผลิตสื่อ
- การวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศ
- ทักษะด้านวิศวกรรม
- ทักษะด้านสถาปัตยกรรม

ขั้นตอนที่ 2 : การจัดทำ Behavior Indicator – แนวทางการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ (Behavior Indicator) ของ Functional Competency นั้นมีแนวทางการเขียน โดยนำคำบรรยายลักษณะงานมาพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของงานเพื่อให้ทราบว่ามียานลักษณะใดบ้างที่จะมาสนับสนุนให้เกิดผลงานตามที่ระบุไว้ตามหน้าที่ โดยกำหนดรายละเอียดการจัดทำพฤติกรรมบ่งชี้แยกตามระดับความเชี่ยวชาญในภาคผนวก ค

ขั้นตอนที่ 3 : การจัดทำ Competency Mapping – การกำหนดระดับความชำนาญ (Proficiency Level/Scale) ที่คาดหวังของแต่ละตำแหน่งงานว่าควรอยู่ในระดับใด ทั้งนี้ในการกำหนด PL ของ Core Competency องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ยิธีวิธีการจัดทำแบบ Role Based หรือ Hierarchy Based ที่กำหนด PL ที่คาดหวังไว้เหมือนกันตามระดับตำแหน่งงานดังต่อไปนี้

ระดับ 1 Basic Level	สำหรับ พนักงานระดับปฏิบัติการ
ระดับ 2 Doing Level	สำหรับ พนักงานระดับชำนาญการ
ระดับ 3 Developing Level	สำหรับ พนักงานระดับอาวุโส/ชำนาญการพิเศษ
ระดับ 4 Advance Level	สำหรับ พนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญ
ระดับ 5 Expert Level	สำหรับ พนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

อพวช. มีการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อมุ่งเน้นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการมุ่งเน้นการบริหารจัดการ/สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

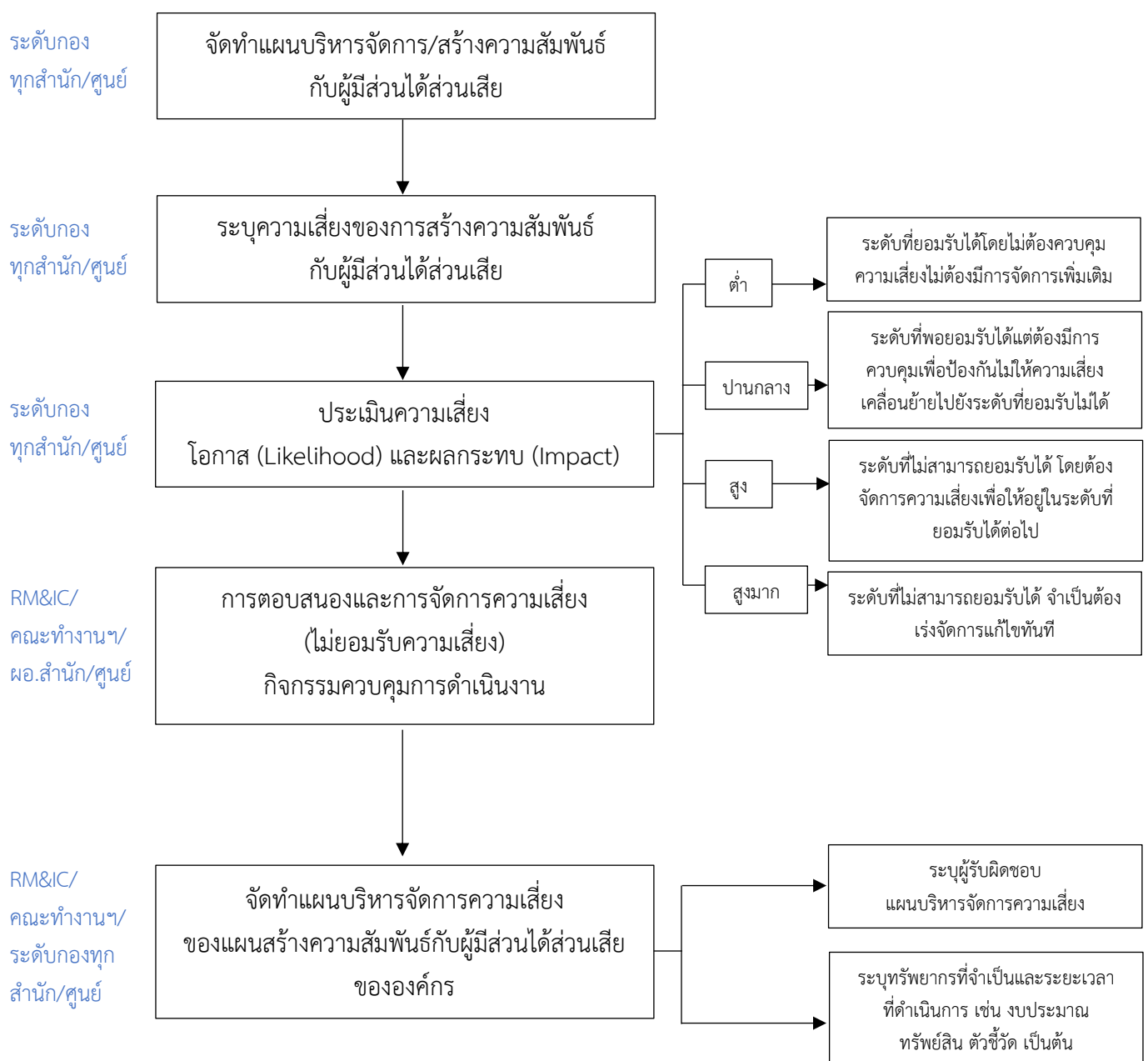
- ด้าน Business ได้แก่ กระบวนการทำงาน ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ตามแผนแม่บทต่าง ๆ ขององค์กร
- ด้าน Data ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลหน่วยงานพันธมิตร
- ด้าน Application ได้แก่ การใช้โปรแกรมเพื่อสนับสนุนการทำงาน การเก็บฐานข้อมูล เช่น Microsoft Office
- ด้าน Technology ได้แก่ อุปกรณ์ Hardware และอุปกรณ์ Software ต่าง ๆ ที่สนับสนุนการทำงาน
- ด้าน Security ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายต่าง ๆ รวมถึงนโยบายด้าน PDPA และความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งครอบคลุมในทุกด้านข้างต้น

การบริหารความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

คณะกรรมการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้มีการจัดทำรายงานภาพรวมการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าผู้รับบริการ และการดำเนินการตามแผนแม่บทฯ และแผนปฏิบัติการของแต่ละสำนัก/ศูนย์/กอง โดยให้มีการวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ครอบคลุมการวิเคราะห์ใน 2 มิติ ได้แก่

1. การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ
2. การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ อพวช.

จึงได้กำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงของแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ดังนี้



บทที่ 7

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

➤ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

จากแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ได้ดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์และสรุปแผนการดำเนินการในภาพรวม เพื่อนำเสนอต่อคณะทำงาน คณะกรรมการบริหาร อพ. และคณะกรรมการ อพวช. เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยกำหนดให้มีการเผยแพร่แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570 (ปรับปรุงปี 2566) สู่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับรู้ และกำหนดการถ่ายทอดแผนแม่บทฯ ไปยัง สำนัก/ศูนย์ เพื่อการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในระดับสำนัก/ศูนย์ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงาน

- ประเภทของแผนที่สื่อสารและถ่ายทอด และกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สื่อสารและถ่ายทอดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก
- วิธีการสื่อสารและถ่ายทอดแผน
- ขั้นตอนในการสื่อสารและถ่ายทอดแผน

การดำเนินงาน

1. ประเภทของแผนและกลุ่มเป้าหมายที่สื่อสารและถ่ายทอด ประกอบด้วย

1.1 สื่อสารและถ่ายทอดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ กลุ่มบุคลากร อพวช.

- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2564 - 2567
- แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2566
- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2567 - 2570
- แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2567
- แผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ของ อพวช.

1.2 สื่อสารและถ่ายทอดแผนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ประกอบด้วย

- แผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2564 - 2567
- แผนปฏิบัติการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อพวช. ปี 2566

2. กำหนดวิธีการสื่อสารและถ่ายทอดแผน

2.1 วิธีการสื่อสารและถ่ายทอดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ กลุ่มบุคลากร อพวช.

- สื่อสารแผน ฯ และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมายในระดับสำนัก/กอง ในการประชุมคณะทำงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- สื่อสารแผน ฯ และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมายในระดับบุคลากร ในการประชุมภายในของสำนัก จากผู้บังคับบัญชาสู่ระดับปฏิบัติ
- สื่อสารให้บุคลากรภายในองค์กรทุกคนทราบ โดยผ่านระบบข้อมูลภายใน (Intranet)

2.2 วิธีการสื่อสารและถ่ายทอดแผนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

- สื่อสารผ่านการสำรวจ Focus group กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กลุ่มลูกค้า/ผู้ให้บริการ กลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ กลุ่มชุมชนหน่วยงานในพื้นที่ให้บริการ และกลุ่มพันธมิตรความร่วมมือของ อพวช. ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญตามกระบวนการดำเนินงานในการกิจหลักของ อพวช. และตามแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 6
- สื่อสารผ่าน Website อพวช. สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- สื่อสาร ด้วยการส่งเล่มแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ฯ ให้หน่วยงานที่สำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการ อพวช. ก่อนเริ่มปีบัญชี 2566 และ 2567

3. ขั้นตอนในการสื่อสารและถ่ายทอดแผน

- การสื่อสารและถ่ายทอดแผนที่เกี่ยวข้องกับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ภายในแก่บุคลากร อพวช. ผ่านการประชุมคณะทำงาน ผ่านระบบ Intranet Website Line Facebook ภายใน
- การสื่อสารและถ่ายทอดแผนที่เกี่ยวข้องกับด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ภายนอก ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก รายงานต่อคณะกรรมการ อพวช. และสื่อสารผ่านเว็บไซต์ www.nsm.or.th และการทำ Focus Group

การติดตามและประเมินผล

คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้มีการกำกับติดตามการดำเนินงานของคณะทำงานฯ รวมถึงการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดและแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการทบทวนแผนฯ

คณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า กำหนดให้มีการทบทวนแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด และแผนปฏิบัติการรายปี โดยทบทวนกระบวนการสำคัญและสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาแผนฯ ที่กำหนด เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งนวัตกรรม ให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวัง และลดความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง ภาพรวมแผนการดำเนินงานของคณะทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อพวช. ปี 2567 - 2570

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2566												ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
แผนการดำเนินการภาพรวม																
ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า โดยเพิ่มผู้แทนของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานในปี 2566 เป็นต้นไป																
จัดการประชุมของคณะทำงานฯ เพื่อขับเคลื่อนแผนการดำเนินงาน																
ทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี พ.ศ. 2566 - 2570																
ทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ปี พ.ศ. 2566 - 2570																
ดำเนินการตามแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการประจำปี 2566 ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ อพวช. ก่อนเริ่มปีบัญชี 2566 - ติดตามการดำเนินงานตามแผนปี 2566 รายไตรมาส - รายงานการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ อพวช. รายไตรมาส																
สื่อสารและถ่ายทอดแผนฯ ทั้งหมดสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ บุคลากร อพวช. (ระดับสำนัก ระดับกอง ระดับบุคคล)																
สื่อสารและถ่ายทอดแผนฯ สู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก																
ทบทวนและปรับปรุงแผนแม่บทให้เกิดประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ อพวช. ฉบับที่ 6 (ฉบับทบทวนปี 2566) ประกอบด้วย - ทบทวนชื่อและขยายเวลาเป็น แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2567 - 2570 - ทบทวนชื่อและขยายเวลาเป็น แผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด อพวช. ปี พ.ศ. 2567 - 2570																

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2566												ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
- ทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์																
- ขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
- ทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย																
- ทบทวนการจำแนกกลุ่มลูกค้า ด้วยข้อมูลสารสนเทศ																
- วิเคราะห์สถานการณ์ภาพการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดด้วย SWOT Analysis																
- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระยะยาว เป็นปี 2567 - 2570																
- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ระยะยาว เป็น ปี 2567 - 2570																
- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567																
- ปรับปรุงแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ประจำปี 2567																
- สสำรวจและประเมินช่องว่างด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Gap Analysis) จากผู้มีส่วนร่วมภายในและ ภายนอกองค์กร																
นำเสนอแผนทั้งหมดคณะกรรมการบริหาร อพวช. และ คณะกรรมการ อพวช.																
ถ่ายทอดแผนแม่บท (ฉบับทบทวน) และแผนปฏิบัติการด้านการ มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก																
จัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และทบทวนรายปี																

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2566												ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
ดำเนินการติดตาม รายงาน และประเมินผล - ตามแผนการสร้างความสัมพันธ์และการจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า - ตามแผนปฏิบัติการประจำปี																
จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
กำหนดแนวทางการรับฟังและการประเมินประสิทธิภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จัดทำแผนยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
ทบทวนแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี ก่อนเริ่มปีบัญชีถัดไป																
การติดตามและประเมินผล																
การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการทบทวนแผน																
การเตรียมระบบการสนับสนุนเพื่อพัฒนาการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
ด้านข้อมูลและระบบดิจิทัลที่สนับสนุนงานสารสนเทศด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จัดทำ Stakeholder Profile ให้ข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ พร้อมใช้งานและสื่อสารในองค์กร																
ดำเนินการตามแผนด้านระบบสารสนเทศ Customer Focus และแผนดิจิทัลขององค์กร																

การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 2566												ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
ด้านสิ่งสนับสนุนทางกายภาพ																
การพัฒนาพื้นที่และอุปกรณ์ทางกายภาพเบื้องต้นเพื่อสนับสนุน การพัฒนาการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																
การพัฒนานวัตกรรมสินค้าและบริการเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ลูกค้า																
ด้านงบประมาณ																
การวิเคราะห์สถานภาพด้านงบประมาณที่ใช้ดำเนินการด้าน การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า																

ภาคผนวก 1

คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติที่ 2/2564

ลงวันที่ 8 มกราคม 2564

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

และ

คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑวิทยาสาสตร์แห่งชาติที่ 42/2566

ลงวันที่ 5 กันยายน 2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (แก้ไขเปลี่ยนแปลง)



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 เฉิน) | 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. นางสาวกัญญารักษ์ แรงจริง | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖. นางสาวธัญญา 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



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์)

ผู้อำนวยการ

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ



คำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ

ที่ ๔๒ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (แก้ไขเปลี่ยนแปลง)

ตามคำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ที่ ๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ ได้แต่งตั้งนางสุวรรณี ยูธานุสรณ์ เป็นรองประธานคณะกรรมการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยนางสุวรรณี ยูธานุสรณ์พ้นจากการเป็นพนักงานองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและภารกิจ โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มตลอดจนลูกค้าที่ใช้บริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จึงแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ ที่ ๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. ให้ นางสุวรรณี ยูธานุสรณ์ พ้นจากรองประธานคณะกรรมการ
๒. แต่งตั้งให้ ผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม เป็นรองประธานคณะกรรมการ
๓. แต่งตั้งให้ ผู้อำนวยการสำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน หรือผู้แทน เป็นคณะกรรมการแทน ผู้อำนวยการสำนักบริการผู้เข้าชม หรือผู้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(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

นโยบายและแนวปฏิบัติกำกับการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการองค์กรพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ 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

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