

ผลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การพิพิธภัณฑศึกษาแห่งชาติ (อพพช.) ประจำปีงบประมาณ 2565

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/<br>หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ   | ประเด็นความต้องการ/<br>ความคาดหวัง/ความกังวล<br>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | แนวทางและรูปแบบ<br>การสร้างและบริหารความสัมพันธ์   | ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ/การสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพพช. ปี 2565   |
|--|--|--|---|
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>ลูกค้าและผู้รับบริการภายนอก</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพพช.</b><br/>- สำนักบริการผู้เข้าชม<br/>- สำนักพัฒนาธุรกิจและ<br/>เครือข่าย</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• อพพช. ให้ความรู้แก่นักเรียนด้าน วทน.</li> <li>• ได้แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</li> <li>• ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์</li> <li>• ได้รับบริการที่ดีตามความคาดหวัง หรือ<br/>มากเกินไปความคาดหวัง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์<br/>โครงการ/กิจกรรมพิเศษ</li> <li>• สำรวจความต้องการความคาดหวัง ความ<br/>พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ</li> <li>• จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อลูกค้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งข้อมูลข่าวและประชาสัมพันธ์โครงการและกิจกรรม<br/>ของ อพพช. โดยช่องทางการส่งไปรษณีย์ และอีเมล ทุก<br/>เดือน</li> <li>• จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ<br/>อพพช.</li> <li>• รับข้อร้องเรียน ข้อติชม ข้อเสนอแนะ จากลูกค้าผ่าน<br/>ช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ของ อพพช.<br/>จดหมาย และการเข้าพบโดยตรง และดำเนินการปฏิบัติ<br/>ต่อข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ</li> </ul> |
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>บุคลากร อพพช.</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพพช.</b><br/>- สำนักบริการกลาง</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี</li> <li>• ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ</li> <li>• มีอุปกรณ์พื้นฐานที่สนับสนุนการทำงานที่ดี<br/>และทันสมัย</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและประสบการณ์<br/>บุคลากร</li> <li>• จัดกิจกรรมสร้างความสุขและความ<br/>ผูกพัน</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร</li> <li>• จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสุขและความผูกพัน</li> <li>• จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ KM<br/>Sharing</li> </ul>   |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/<br>หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ  | ประเด็นความต้องการ/<br>ความคาดหวัง/ความกังวล<br>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | แนวทางและรูปแบบ<br>การสร้างและบริหารความสัมพันธ์   | ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ/การสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2565  |
|---|--|--|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความต้องการความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ข้อติชม ข้อเสนอแนะ และดำเนินการปฏิบัติต่อข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ</li> </ul>  |
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>พันธมิตรความร่วมมือ (ภาครัฐและภาคเอกชน)</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br/>- ทุกส่วนงาน</p>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับชื่อเสียงจากการทำกิจกรรมร่วมกับ อพวช. ในวงกว้าง</li> <li>มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และ/หรือ บุคลากร</li> <li>มีผู้ประสานงานหลักเพื่อความต่อเนื่องของโครงการ</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมเผยแพร่ความรู้</li> <li>สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง</li> <li>ร่วมพัฒนาทักษะของบุคลากร</li> <li>ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมทำงานวิจัย และให้คำปรึกษาข้อมูลวิชาการ กับ หน่วยงานภายนอก</li> <li>ส่งข้อมูลข่าวสาร Newsletter แจ้งกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช. แก่หน่วยงานพันธมิตรอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>เชิญร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช.</li> </ul> |
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>ผู้ลงทุน ผู้สนับสนุน</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br/>- สำนักพิพิธภัณฑศึกษาาสตร์<br/>- สำนักพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยา</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้สื่อสารภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง</li> <li>ได้ตอบโจทย์ภารกิจของหน่วยงานตัวเองได้</li> <li>มีผู้ประสานงานหลักที่สามารถติดตามความคืบหน้าของงานได้</li> <li>มีความร่วมมือด้านการตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการร่วมกันมากขึ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ โครงการ/กิจกรรมพิเศษ</li> <li>สำรวจความต้องการความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ</li> <li>จัดทำโครงการ/กิจกรรมร่วมกัน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ร่วมจัดทำโครงการ/กิจกรรม</li> <li>เชิญร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช.</li> </ul>  |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/<br>หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ  | ประเด็นความต้องการ/<br>ความคาดหวัง/ความกังวล<br>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   | แนวทางและรูปแบบ<br>การสร้างและบริหารความสัมพันธ์   | ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ/การสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2565  |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้าน<br/>วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</li> <li>- สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน</li> <li>- สำนักพัฒนาธุรกิจและ<br/>เครือข่าย</li> </ul>   |   |  |  |
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่<br/>ให้บริการของ อพวช.</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์พัฒนาความตระหนักรู้ด้าน<br/>วิทยาศาสตร์แห่งชาติ</li> <li>- สำนักวิทยาศาสตร์สู่ชุมชน</li> <li>- สำนักผู้อำนวยการ</li> <li>- สำนักบริการผู้เข้าชม</li> <li>- สำนักพัฒนาธุรกิจและ<br/>เครือข่าย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือด้าน<br/>ทรัพยากร</li> <li>• ได้รับการสนับสนุนสื่อการเรียนรู้<br/>วิทยาศาสตร์ และองค์ความรู้</li> <li>• ได้รับความร่วมมือจากองค์กรในกิจกรรม<br/>ของชุมชน</li> <li>• มีการประชาสัมพันธ์ อพวช. สู่ชุมชนให้<br/>มากขึ้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์<br/>โครงการ/กิจกรรมพิเศษ</li> <li>• สนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>• สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน/<br/>หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการ</li> <li>• สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วน<br/>เสีย</li> <li>• เชิญร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช.</li> </ul> |

| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/<br>หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ   | ประเด็นความต้องการ/<br>ความคาดหวัง/ความกังวล<br>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | แนวทางและรูปแบบ<br>การสร้างและบริหารความสัมพันธ์  | ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ/การสร้าง<br>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2565  |
|--|--|---|--|
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br>หน่วยงานเชิงนโยบาย<br><br><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br>- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผลักดันให้รัฐวิสาหกิจปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานและสามารถเทียบเคียงกับภาคเอกชน</li> <li>มีหน่วยงานมาเป็นพันธมิตรร่วมดำเนินงาน</li> <li>ต้องการผลงานที่เป็นรูปธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง</li> <li>ร่วมประชุมตามโอกาสและวาระ</li> <li>ดำเนินการตามนโยบาย</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเข้าร่วมประชุมตามโอกาสและวาระต่าง ๆ</li> <li>ดำเนินการปฏิบัติตามแนวนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงาน</li> </ul>                                   |
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br>สื่อมวลชนและสื่อ<br><br><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br>- สำนักพัฒนาธุรกิจและ<br>เครือข่าย                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการอำนวยความสะดวกในการทำข่าว</li> <li>ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่</li> <li>ได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์<br/>โครงการ/กิจกรรมพิเศษ</li> <li>จัดกิจกรรม Press tour</li> <li>เชิญเข้าร่วมกิจกรรม และ/หรือ<br/>นิทรรศการพิเศษ</li> <li>สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งข่าวประชาสัมพันธ์อย่างน้อยเดือนละ 1 ข่าว</li> <li>เชิญร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช.</li> <li>จัดกิจกรรมแนะนำแหล่งเรียนรู้ อพวช.</li> </ul> |
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br>คู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร<br><br><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br>- สำนักพัฒนาธุรกิจและ<br>เครือข่าย | <ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การสนับสนุนช่วยเหลือคู่ค้า</li> <li>การส่งมอบเป็นไปตามข้อตกลง และได้รับ<br/>เงินตรงเวลา</li> <li>ได้รับผลกำไรจากการประกอบกิจการที่ดี</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์</li> <li>จัดการประชุม อบรม สัมมนาร่วมกัน</li> <li>สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง</li> <li>การประเมินความพึงพอใจในการร่วมงาน</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดการประชุมชี้แจงก่อนเริ่มดำเนินการ</li> <li>เชิญร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ อพวช.</li> </ul>  |

| <p>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/<br/>หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ</p>  | <p>ประเด็นความต้องการ/<br/>ความคาดหวัง/ความกังวล<br/>ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>   | <p>แนวทางและรูปแบบ<br/>การสร้างและบริหารความสัมพันธ์</p>   | <p>ผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ/การสร้าง<br/>ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อพวช. ปี 2565</p>        |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักบริการกลาง</li> <li>- สำนักวิศวกรรมและการผลิต<br/>สื่อ</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความร่วมมือด้านการตลาดและการ<br/>พัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการร่วมกันมากขึ้น</li> </ul> |  |  |
| <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b><br/>คนทั่วไป คนที่ยังไม่รู้จัก อพ.<br/>คู่แข่ง และอื่น ๆ</p> <p><b>หน่วยงานหลัก อพวช.</b><br/>- ทุกส่วนงาน</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการประชาสัมพันธ์ อพวช. ให้มากขึ้น</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์<br/>โครงการ/กิจกรรมพิเศษ</li> <li>• เข้าพบ พูดคุยหารือความร่วมมือ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าพบเพื่อทำความรู้จักและหารือความร่วมมือใน<br/>อนาคต</li> </ul> |