



ประกาศคณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(Stakeholder & Customer Management : SCM)

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) มีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อสร้างและดำรงความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถบริหารจัดการผลกระทบจากการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวมซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

เพื่อให้การบริหารจัดการความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์อันดีและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จึงประกาศนโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. คำนิยาม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก บุคลากร อพวช. พันธมิตรทางวิชาการ พันธมิตรทางธุรกิจ หน่วยงานเชิงนโยบาย ชุมชน/หน่วยงาน ในพื้นที่ให้บริการของ อพวช. สื่อมวลชนและสื่อ คู่ค้า ผู้รับจ้าง และผู้จัดหาทรัพยากร ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ อพวช. และส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของ อพวช.

๒. นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒.๑ ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเคารพสิทธิ รับฟังความคิดเห็น สร้างความเข้าใจ และส่งเสริมความร่วมมืออย่างสร้างสรรค์

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

๒.๓ กำหนดกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน เพื่อนำไปจัดทำแผนสร้างความสัมพันธ์และออกแบบแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

๒.๔ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเปิดช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียน โดยให้ความสำคัญกับการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเพียงพอ

๒.๕ จัดให้มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใสและทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน รวมทั้งเกิดความมั่นใจ และความไว้วางใจระหว่างกัน

๓. แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ บุคลากร อพวช.

- ๑) สื่อสารนโยบายทิศทางการองค์กร รวมถึงหัวข้อที่มีความสำคัญต่อ บุคลากร อพวช.
- ๒) ปฏิบัติต่อ บุคลากร อพวช. ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน
- ๓) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ พร้อมความมั่นคงและความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมทั้งสนับสนุนให้ บุคลากร อพวช. มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรม
- ๔) ให้ บุคลากร อพวช. ปฏิบัติตามค่านิยมองค์กร จริยธรรมและจรรยาบรรณ การดำเนินงาน รวมถึงกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด
- ๕) ปลุกฝังให้ บุคลากร อพวช. มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

๓.๒ หน่วยงานเชิงนโยบาย

- ๑) ปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลเชิงนโยบาย ในฐานะเจ้าของผู้กำกับดูแล และผู้กำหนดนโยบาย อีกทั้งร่วมเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ๒) ดำเนินงานตามภารกิจบนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน และตามความเป็นจริง
- ๓) บริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

๓.๓ ลูกค้า/ผู้รับบริการภายนอก

- ๑) ให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยให้ลูกค้า/ผู้รับบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ตามความคาดหวัง
- ๒) ขยายพื้นที่การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างสังคมวิทยาศาสตร์อย่างยั่งยืน
- ๓) พัฒนากระบวนการทำงานและช่องทางการให้บริการ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้อย่างหลากหลายมิติ
- ๔) ปฏิบัติต่อลูกค้า/ผู้รับบริการทุกรายอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม ด้วยใจให้บริการ มีมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๕) จัดเก็บข้อมูลของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่นำข้อมูลไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง
- ๖) จัดให้มีช่องทางเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นระบบ

๓.๔ คู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร / พันธมิตรทางวิชาการ / พันธมิตรทางธุรกิจ

- ๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้ตกลงไว้กับ คู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร พันธมิตรทางวิชาการ พันธมิตรทางธุรกิจ อย่างเคร่งครัดและไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย
- ๒) ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการคัดเลือก และการปฏิบัติต่อคู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร พันธมิตรทางวิชาการ พันธมิตรทางธุรกิจทุกราย
- ๓) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ชุมชน
- ๔) หลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้ากับคู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร ที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

/๕) ให้ความช่วยเหลือ...

๕) ให้ความช่วยเหลือคู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร พันธมิตรทางวิชาการ พันธมิตรทางธุรกิจ ในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อบรรลุข้อตกลงที่มีต่อกัน

๖) ไม่เรียก ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ที่ไม่สุจริตต่อ คู่ค้า ผู้รับจ้าง ผู้จัดหาทรัพยากร พันธมิตรทางวิชาการ พันธมิตรทางธุรกิจ และปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่น ๆ อย่างเคร่งครัด

๓.๕ สื่อมวลชนและสื่อ

๑) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนและสื่ออย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น

๒) สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

๓) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนและสื่อสามารถพบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด

๔) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนและสื่อที่มาติดต่อ

๕) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนและสื่อ เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์หรือกิจกรรมของ อพวช. เพื่อให้เห็นกระบวนการในการให้บริการ รวมถึงได้รับข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง

๓.๖ ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ให้บริการของ อพวช.

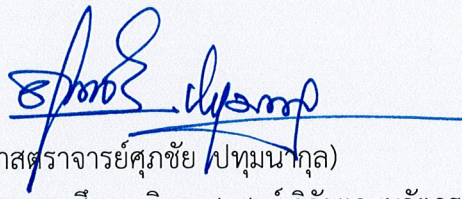
๑) ดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ

๒) สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสังคมและชุมชน/หน่วยงาน โดยเฉพาะชุมชน/หน่วยงานที่อยู่รอบ อพวช.

๓) ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นกับผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ

๔) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างความเข้มแข็ง ให้กับชุมชน/หน่วยงานสามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยใช้ความสามารถหลักของ อพวช. เป็นกลไกหลักให้กับชุมชน/หน่วยงาน และเสริมสร้างประโยชน์สุขของชุมชนโดยรอบ อพวช.

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(ศาสตราจารย์ศุภชัย ปทุมนากุล)

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ประธานกรรมการองค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ