



ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔
แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)



สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ กรอบแนวคิด	๒
๑.๔ วิธีการดำเนินงาน	๓
บทที่ ๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๒.๑ รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	๔
๒.๒ นโยบายองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๓
๒.๓ บริบทการพัฒนาประเทศและนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ วว.	๑๙
๒.๔ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	๒๖
๒.๕ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร	๒๘
๒.๖ สมรรถนะหลักขององค์กร	๓๐
๒.๗ ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	๓๑
๒.๘ ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา	๓๒
บทที่ ๓ การวิเคราะห์องค์กรด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๓.๑ การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๔
๓.๒ การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๕
๓.๓ การวิเคราะห์สภาพภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ด้วย SWOT Analysis	๓๖
๓.๔ ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร และแนวทางการสร้างความสัมพันธ์	๓๗
บทที่ ๔ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔	
๔.๑ วิสัยทัศน์และพันธกิจ	๔๑
๔.๒ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	๔๒
๔.๓ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔	๔๒
๔.๔ แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓	๔๕

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๕	การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	
๕.๑	แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ	๕๑
๕.๒	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕๒
๕.๓	การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร	๕๒
๕.๔	ความพร้อมและการจัดสรรทรัพยากร	๕๓
๕.๕	การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน	๕๓
๕.๖	โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๕๓
๕.๗	แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมขององค์กร	๕๗

ภาคผนวก ก: Stakeholder profile

ภาคผนวก ข: รายงานการสำรวจความต้องการความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและ
ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยมของบุคลากร ประจำปี ๒๕๖๒

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔
แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภท ส่งเสริม ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ มี วัตถุประสงค์การจัดตั้ง ๕ ข้อ คือ ๑) ริเริ่มจัดดำเนินการวิจัยพัฒนา และให้บริการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาประเทศในทางเศรษฐกิจและสังคมให้หน่วยงานภาครัฐและวิสาหกิจเอกชน ๒) วิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การอนามัยและสวัสดิภาพของประชาชน ๓) สนับสนุนการเพิ่มผลผลิตตามนโยบายของรัฐบาลโดยเผยแพร่ผล ของการวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ๔) ฝึกอบรมนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ ๕) ให้บริการในการ ทดสอบ ตรวจวัด และบริการอื่นๆทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประเทศในทางเศรษฐกิจและสังคมแล้ว วว. ยังต้อง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ ดำเนินงานขององค์กร และเป็นเสียงสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และ แนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึง พอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร วว. จึงได้จัดทำได้ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับ นี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความ คาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ ความต้องการ และความคาดหวังในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการ ของ วว. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต

๒.) เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓ ซึ่งใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๓ กรอบแนวคิด

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำ โดยอ้างอิงให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้าน Core Business Enablers เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคู่มือ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model: SE-AM” ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประกาศให้ทุกรัฐวิสาหกิจดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินตั้งแต่ปีบัญชี ๒๕๖๓ เป็นหลัก เนื่องจากเกณฑ์ดังกล่าวอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ AA๑๐๐๐ Stakeholder Engagement Standard (AA๑๐๐๐ SES) ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เพื่อมุ่งเน้นให้รัฐวิสาหกิจนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้รัฐวิสาหกิจมีเป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ



รูปภาพที่ ๑.๑ เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

๑.๔ วิธีการดำเนินงาน

๑.) วิเคราะห์บริบทองค์กร (Organizational Profile) และจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain)

๒.) สำรวจและวิเคราะห์ระดับการรับรู้ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจำนวนตัวอย่างเพียงพอและครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่จำแนกไว้ โดยต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ อาทิ ระดับการรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ และการปฏิบัติการขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

๔.) จัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการลดช่องว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยลง

๕.) เผยแพร่สื่อสารยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๓ และแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้.

บทที่ ๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

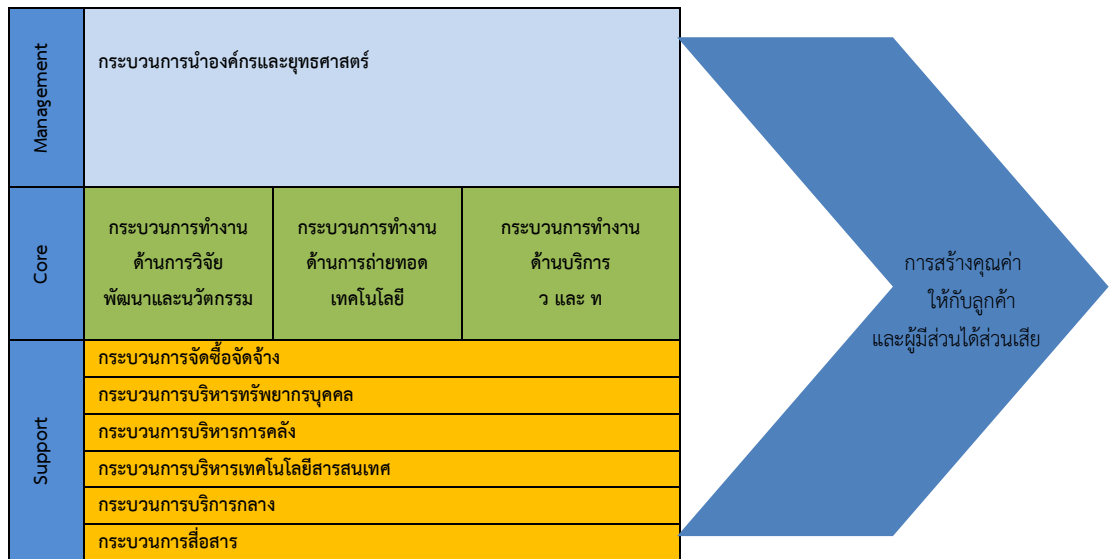
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ประกอบด้วย ๘ หัวข้อหลัก คือ

- รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- นโยบายองค์กรในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- บริบทการพัฒนาประเทศและนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ วว.
- กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร
- สมรรถนะหลักขององค์กร
- ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
- ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

๒.๑.๑ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

การวิเคราะห์และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. มาจากการวิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานของ วว. ดังรูปที่ ๑ ซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการสำคัญและจำเป็นของ วว. ออกเป็น ๓ และกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการ (Management Process) กระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process)



รูปภาพที่ ๒.๑ กระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ วว.

ดังมีรายละเอียด ดังนี้

- กระบวนการจัดการ (Management Process) ได้แก่ กระบวนการนำองค์กรและยุทธศาสตร์
- กระบวนการหลัก (Core Process) ได้แก่ กระบวนการทำงานที่สำคัญของ วว. ซึ่งสอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กร และเป็นกระบวนการที่ใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย
 - กลุ่มกระบวนการทำงานด้านการวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ได้แก่
 - กระบวนการทำงานโครงการวิจัยงบประมาณแผ่นดิน
 - กระบวนการทำงานโครงการบริการวิจัย
 - กลุ่มกระบวนการทำงานด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยี มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ได้แก่
 - กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์
 - กระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่กลุ่มลูกค้าเชิงสังคม
 - กลุ่มกระบวนการทำงานด้านบริการ ว และ ท มีกระบวนการทำงานที่สำคัญ ได้แก่
 - กระบวนการวิเคราะห์/ทดสอบ/สอบเทียบ
 - กระบวนการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ
 - กระบวนการดำเนินงานโครงการบริการอุตสาหกรรม

- กระบวนการฝึกอบรม

- กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ได้แก่
 - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
 - กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
 - กระบวนการบริหารการคลัง
 - กระบวนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - กระบวนการบริการกลาง
 - กระบวนการสื่อสาร

ทั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการต่างๆ แบ่งเป็น ๕ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. หน่วยงานเชิงนโยบาย หมายถึง หน่วยงานที่มอบนโยบาย และกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย เช่น กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงานงบประมาณ, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์การภาครัฐ, สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ฯลฯ

๒. พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานที่มีความร่วมมือร่วมกัน ดังนี้

พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมาย หรือ จุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยปกติ การเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลา และมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน

คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุน ในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว ที่มีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน หรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการก็ได้

หน่วยงานที่เป็นพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ อาทิ

- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ธกส. Exim Bank
- สถาบันอุดมศึกษา

- หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, ศูนย์ประสานงาน อว. ประจำภูมิภาค, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น

- หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชยจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด อาทิ นราธิวาส, ปัตตานี, ยะลา, สงขลา, ประจวบคีรีขันธ์, จันทบุรี, ตราด, แพร่, ลำปาง, ลำพูน, เชียงราย, และกระบี่

- หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม

๓. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลาทั้งหมดทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน อาทิ

- บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์
- บริษัทจำหน่ายสารเคมี
- บริษัทสอบเทียบเครื่องมือ
- บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ด้าน IT
- บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง

๔. ชุมชน/สังคม หมายถึง ชุมชนในละแวกพื้นที่ วว. โดยให้ความสำคัญกับชุมชน/สังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. อาทิ

- ชุมชน/สังคม หน่วยงานรอบข้าง วว. ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว.

๕. บุคลากร วว. หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร

ซึ่งหากนำกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้น มาจำแนกใน ๒ มิติ ตามเงื่อนไขของเกณฑ์ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model: SE-AM” สามารถแบ่งได้เป็น

- องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญที่ได้รับหรือมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ชุมชนในละแวกพื้นที่ วว.
- องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญที่ดำเนินงานและส่งผล

● กระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ หน่วยงานเชิงนโยบาย พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และบุคลากร วว.

อนึ่ง สามารถระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ วว. (Stakeholder Mapping) พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ วว. พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping)

กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการตามห่วงโซ่อุปทาน	หน่วยงานเชิงนโยบาย	พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ	ชุมชนในพื้นที่ให้บริการ	บุคลากร วว.
กระบวนการจัดการ (Management Process)	การนำองค์กรและยุทธศาสตร์	●	●	-	○	●
กระบวนการหลัก (Core Process)	กระบวนการทำงานด้านการวิจัยและพัฒนา	●	●	●	○	●
	กระบวนการทำงานด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยี	●	●	●	○	●
	กระบวนการทำงานด้านบริการ ว และ ท	●	●	●	○	●
กระบวนการสนับสนุน (Support Process)	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	○	-	●	-	●
	กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล	●	○	-	●	●
	กระบวนการบริหารการคลัง	●	○	●	-	●
	กระบวนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ	●	○	●	-	●
	กระบวนการบริการกลาง	○	○	●	●	●
	กระบวนการสื่อสาร	●	●	○	●	●

หมายเหตุ: ● หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ○ หมายถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง - หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๒ วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสำคัญกับความต้องการที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทาน คือ การได้รับส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานตรงเวลาเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการหลักของ วว. ทั้งกระบวนการวิจัยและพัฒนา กระบวนการบริการ วิเคราะห์ ทดสอบฯ และกระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยี อย่างมีคุณภาพมาตรฐานต่อไป ซึ่งในการดำเนินงานของ วว. สามารถระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๒ วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยงานเชิงนโยบาย	- หน่วยงานที่มอบนโยบาย และกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย เช่น กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงานปรมาณู, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ, สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ฯลฯ	- ถ่ายทอดนโยบายของประเทศมาสู่กลยุทธ์ขององค์กร
พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย	- สนับสนุนแหล่งเงินทุนให้กับลูกค้าที่รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจาก วว. เพื่อขยายผลสู่เชิงพาณิชย์
	- สถาบันอุดมศึกษา	- ร่วมนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมถ่ายทอดสู่พื้นที่ชุมชนและพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น
	- หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, ศูนย์ประสานงาน อว. ประจำภูมิภาค, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น	- ร่วมส่งเสริมการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม (วทน.) ไปใช้พัฒนาผู้ประกอบการ สังคมชุมชน และท้องถิ่น
	- หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชย์จังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด อาทิ นราธิวาส, ปัตตานี,	- นำผลงานวิจัย บริการ และที่ปรึกษาไปสู่การใช้ประโยชน์ในพื้นที่

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตัวอย่างรายชื่อหน่วยงาน	วัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<p>ยะลา, สงขลา, ประจวบคีรีขันธ์, จันทบุรี, ตราด, แพร่, ลำปาง, ลำพูน, กระบี่</p> <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม 	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมกันผลักดันผลงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์ และสนับสนุนบริการ ว และ ท สู่ภาคอุตสาหกรรม
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์ - บริษัทจำหน่ายสารเคมี - บริษัทสอบเทียบเครื่องมือ - บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ด้าน IT - บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาเครื่องมือ/สารเคมีงานวิจัยและบริการ - ร่วมเป็น partner ให้ข้อมูลเทคโนโลยี - บริการสอบเทียบเครื่องมือเพื่อรักษาความถูกต้อง - จัดหาอุปกรณ์ด้าน IT เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและบริการ - ดำเนินการก่อสร้างอาคารปฏิบัติการ โรงงาน เพื่อสนับสนุนงานวิจัย/บริการ
ชุมชน/สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - ชุมชนในละแวกพื้นที่ วว. 	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมรักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมละแวกพื้นที่ วว. ร่วมกัน - ร่วมสื่อสารประเพณี วัฒนธรรม และดูแลชุมชนร่วมกัน
บุคลากร วว.	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ทุกระดับขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

๒.๑.๓ การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. มีการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติของผลกระทบ (Impact) และอิทธิพล (Effect) ซึ่งการจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยได้พิจารณาจากระดับผลกระทบ และการมีอิทธิพลต่อองค์กร

โดยสามารถแบ่งระดับความสำคัญตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๓ ระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
หน่วยงานเชิงนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อองค์กรสูง - มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามนโยบายและรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าพบแต่ละหน่วยงานโดยตรง - กลไกและเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ - การประชุมหารือ
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อองค์กรสูง - มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - คำนึงถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตามประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าพบแต่ละหน่วยงานโดยตรง - กลไกและเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ - การประชุมหารือ
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อองค์กรสูง - มีอิทธิพลต่อองค์กรต่ำ 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติต่อลูกค้าสัญญาและเงื่อนไขต่างๆตามที่ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด 	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมหารือ - การโทรศัพท์ - การส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมาย อีเมล Line
ชุมชน/สังคม	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อองค์กรสูง - มีอิทธิพลต่อองค์กรต่ำ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลเผื่อระวังผลกระทบต่อชุมชนละแวกข้างเคียง 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการมีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวล และตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมหารือ - การโทรศัพท์ - การส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จดหมาย อีเมล Line

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
บุคลากร วว.	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลกระทบต่อองค์กรสูง - มีอิทธิพลต่อองค์กรสูง 	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าตอบแทน - สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ - ความมั่นคง - โอกาสในการก้าวหน้าในสายงาน - ความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย - การพัฒนาองค์ความรู้ - ความสุขใจในการทำงาน - การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานของผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารพบพนักงานรายเดือน - วารสารสำหรับพนักงานรายเดือน - การสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรประจำปี - การสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ - การประเมินศักยภาพของพนักงานประจำปี - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารสายงานและพนักงานในสังกัด - การมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านตัวแทนสร.ว. ประจำปี - การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน (Whistle Blowing)

หมายเหตุ:

- ความมีผลกระทบต่อองค์กร หมายถึง การมีผลต่อภาพลักษณ์ หรือผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ
- ความมีอิทธิพลต่อองค์กร หมายถึง การมีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานขององค์กร หรือการได้มาซึ่งงบประมาณองค์กร

๒.๒ นโยบายองค์กรด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

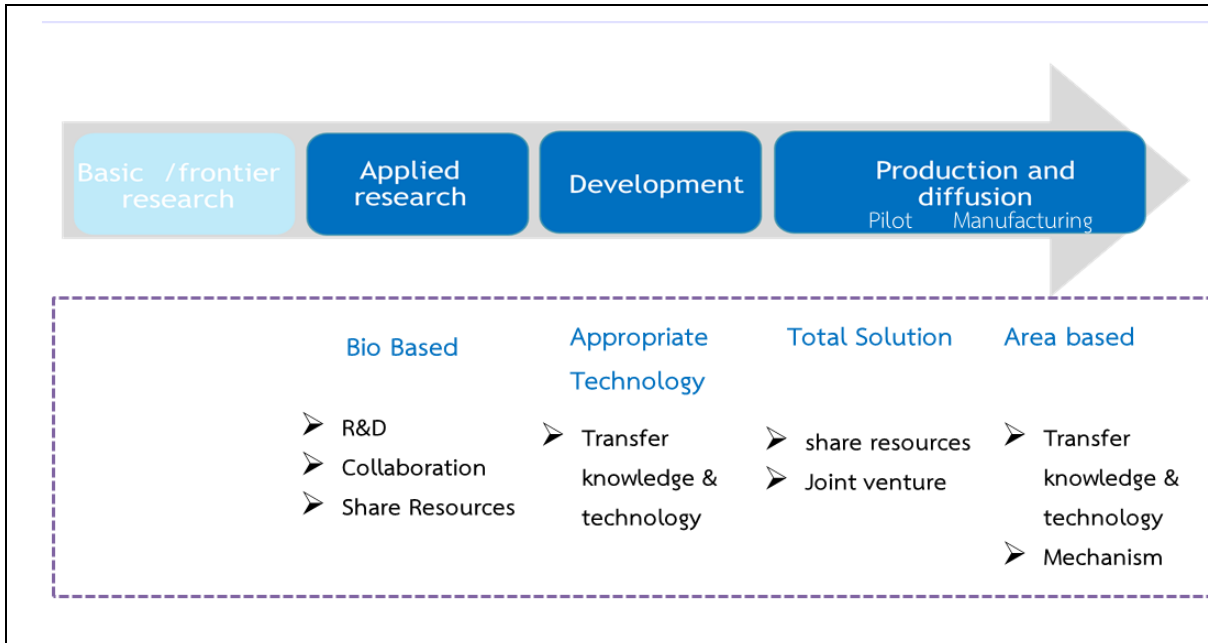
๒.๒.๑ นโยบายองค์กรที่มุ่งเน้นด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. มีจุดแข็งที่สำคัญคือ การเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่น่าเชื่อถือมีประวัติยาวนานร่วม ๕๐ ปี มีบทบาทหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ตามกฎหมายอย่างชัดเจน ตาม พ.ร.บ.สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ และมีผลงานได้รับการยอมรับ โดยที่ผ่านมา วว. มีการทำงานอย่างต่อเนื่องร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตร ส่งผลให้เป็นการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปยังพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มขึ้น รวมทั้ง วว. สามารถพัฒนาโครงการขนาดใหญ่และร่วมบูรณาการกับหน่วยงานระดับกระทรวง กรม จังหวัดหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อตอบสนองตามโจทย์ความต้องการของพื้นที่ได้

อย่างไรก็ตาม วว. ยังมีจุดอ่อนในมิติของการกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การสื่อสารทิศทางการยุทธศาสตร์ และการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ทั่วถึง รวมถึงข้อจำกัดของกฎระเบียบข้อบังคับบางประการ ที่จะขับเคลื่อนให้การเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และหน่วยงานภาครัฐที่จะนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ความสามารถในการถ่ายทอดเทคโนโลยี การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม การตลาดเพื่อขยายกลุ่มลูกค้าและตลาดใหม่ และการขยายผลเพื่อให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง

ในช่วงที่ผ่านมา การจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีการรวบรวมการดำเนินงานระหว่างกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสถาบันอุดมศึกษา หรือ มหาวิทยาลัยต่างๆทั้งประเทศ เพื่อตอบโจทย์ในด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การเตรียมความพร้อมประเทศสู่ศตวรรษที่ ๒๑ ตามนโยบาย Thailand ๔.๐ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” และการให้ความสำคัญกับการวิจัยและพัฒนา ควบคู่กับการพัฒนาคน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ วว. มีการพิจารณากำหนดบทบาทการดำเนินงานของ วว. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการที่จะสามารถตอบโจทย์การพัฒนาในมิติต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยในด้าน Bio Based วว. มุ่งเน้นบทบาทการทำ R&D, Collaboration, Share Resources ในขณะที่งานด้าน Appropriate technology วว. มุ่งเน้นงาน Transfer knowledge & technology งานด้าน Total Solution วว. มุ่งเน้นบทบาทการ Share resources, Joint venture และการดำเนินงานด้าน Area based วว. มุ่งเน้นบทบาทการ Transfer knowledge & technology, Mechanism



รูปภาพที่ ๒.๒ การกำหนดบทบาทการดำเนินงานร่วมกับสถาบันการศึกษา

๒.๒.๒ นโยบายการทำงานของ วว. ตามแนวทาง Quadruple Helix

วว. ให้ความสำคัญกับการทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix โดยกำหนด Platform การดำเนินงานของ วว. ร่วมกับสถาบันต่างๆ ใน ๔ partner ได้แก่ ภาคสถาบันการศึกษา ภาคเอกชน ภาคชุมชน และองค์กรของรัฐ เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการที่จะสามารถตอบโจทย์การพัฒนาในมิติต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะของการ Share resources, Share skill และ Share idea ร่วมกัน

ยิ่งกว่านั้น การทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix จะสามารถทำให้ วว. ตอบโจทย์การดำเนินงานด้าน Total Solution และการเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จของผู้ประกอบการ (Partner of your success) ได้ดีขึ้น เนื่องจาก วว. จะสามารถขยายศักยภาพในการดำเนินงาน ตั้งแต่การถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของตลาด การขยายพื้นที่ดำเนินการให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค ผ่านโครงสร้างพื้นฐานในภูมิภาคเพื่อกระจายองค์ความรู้และให้บริการ วทน. ในลักษณะ Shared production service โดยมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลผลิตทางการเกษตรอัตลักษณ์ประจำถิ่น ครอบคลุมไปจนถึงการบริการอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ทดสอบที่ได้ตามมาตรฐาน อาทิ OECD, AAALac อย่างครบวงจรผ่าน Platform การทำงาน Quadruple Helix ร่วมกับภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และเครือข่ายหน่วยงานพันธมิตร

TISTR+Partners

STI Service for Total Solution

- ให้บริการด้านคัดกรอง ตามมาตรฐาน **aaalac**
- งานบริการ **Medical devices**
- Genetic Toxicity test**
- งานบริการ **Green packaging**

Quadruple Helix Platform : Shared Service ลดเหลื่อมล้ำ สร้างรายได้ ขยายโอกาส



- 2.2. สนับสนุน**
- การพัฒนาเครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่จะใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต
 - ส่งเสริมการผลิต **ผลิตภัณฑ์ที่อัดกัน** ของชุมชนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่
 - Training for the trainer** ฝึกอบรมบุคลากรของสถานศึกษา ผู้แทนชุมชน ให้มีทักษะการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนและนำไปกระจายถ่ายทอดได้ **จากฐานผู้รู้**

รูปภาพที่ ๒.๓ การบูรณาการการทำงานตามแนวทาง Quadruple Helix

๒.๒.๓ การนำองค์กรด้วยค่านิยม 3S: Speed, Satisfaction, Sharing

ค่านิยม 3S อันประกอบด้วย Speed, Satisfaction, Sharing เป็นค่านิยมที่ผู้ว่าการกำหนดขึ้น เพื่อรับความท้าทายด้านบริหารจัดการองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานที่เอื้อต่อการดำเนินงาน ให้เกิดความคล่องตัว ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้แก่ลูกค้า ภายใน ลูกค้าภายนอก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนมุ่งมั่นสร้างค่านิยมในการร่วมแบ่งปัน (Sharing) ทั้งภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เนื่องจากค่านึงถึงการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การสร้างกลไกให้ประชาชน ผู้ประกอบการเข้าถึง วว. ได้โดยง่าย ผ่านการบริหารจัดการกระบวนการภายใน ที่มีการทำงานเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับลูกค้าที่รวดเร็ว และตอบโจทยความต้องการได้ทันเวลา (Speed) สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ตลอดจนการนำเสนอผลงานองค์ความรู้

ที่ วว. ส่งสม ถ่ายทอดสู่สาธารณะ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายเพื่อสร้างสังคมการเรียนรู้ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในส่วนที่ วว. เกี่ยวข้อง (Sharing)

๒.๒.๔ กลยุทธ์ในแผนวิสาหกิจที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในแผนวิสาหกิจได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ ตามที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมีการกำหนดแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

ตารางที่ ๒.๔ กลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : สร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีคุณค่า ตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพ (Bio-based economy)

กลยุทธ์	กิจกรรม/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓	ผู้รับผิดชอบ
๑.๒ บูรณาการวทน. เพื่อสร้างศักยภาพการวิจัย และให้นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายประเทศ	๑.๒.๑ โครงการบูรณาการความร่วมมือเพื่อพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อตอบสนองการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ	จำนวนโครงการความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ พัฒนาต่อยอดงานวิจัย สนับสนุนการสร้าง ความเข้มแข็งความเชี่ยวชาญวิจัยเฉพาะด้านขององค์กร ๘ โครงการ	ดำเนินโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อผลักดันงานวิจัยและพัฒนาไปใช้ให้เกิดประโยชน์สู่เชิงพาณิชย์ และเป็นการยกระดับผลงานวิจัยไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งการวิจัยและพัฒนาด้านการเกษตร ด้านอาหาร ด้านอาหารสำอาง และด้านพลังงานทดแทนและสิ่งแวดล้อม	อช. พย. ยธ.
	๑.๒.๒ ประเมินความพร้อมของเทคโนโลยี/นวัตกรรม (Technology Readiness level)	ร้อยละของเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่มีความพร้อมตามเกณฑ์ TRL ระดับ ๕-๗ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕๐	ดำเนินการวัดและประเมินระดับเทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ได้จากการวิจัยและพัฒนา ในระดับความพร้อมที่มีการทดลองในห้องปฏิบัติการในสถานการณณ์จำลองแล้ว เพื่อสามารถนำไปต่อยอดงานวิจัยสู่ภาคเอกชนได้ในอนาคต	สจท.

ตารางที่ ๒.๕ กลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากตามความต้องการของพื้นที่ (Area based) ด้วย วทน.

กลยุทธ์	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย	การดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑ พัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology) สอดคล้องกับความต้องการของการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและพื้นที่	๒.๑.๑ แผนงานพัฒนาโครงการบูรณาการเชิงพื้นที่ (Area) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	จำนวนโครงการขนาดใหญ่ที่ตอบสนองการพัฒนาภาคและพื้นที่ ๓ โครงการต่อปี	ดำเนินโครงการที่ตอบสนองการพัฒนาภาคและพื้นที่ ๓ โครงการต่อปี เช่น ๑) โครงการพัฒนาตลาดวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ๒) โครงการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของเศรษฐกิจฐานราก ๓) โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งนวัตกรรมเกษตร	สจท. อช.
เศรษฐกิจชุมชนและพื้นที่	๒.๑.๒ แผนงานส่งเสริมการนำ วทน. ไปใช้ประโยชน์ร่วมกับเครือข่ายเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	จำนวนโครงการที่ไปพัฒนาผู้ประกอบการ/วิสาหกิจร่วมกับเครือข่าย ๕ โครงการ	ดำเนินโครงการที่ไปพัฒนาผู้ประกอบการ/วิสาหกิจร่วมกับเครือข่าย โดยมีหน่วยงานเครือข่าย เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิต กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น	สจท. อช.
	๒.๑.๓ การบูรณาการระบบข้อมูลสารสนเทศเชิงวิเคราะห์เพื่อการใช้ประยุกต์ใช้กับพื้นที่	พัฒนาฐานข้อมูลเทคโนโลยีพร้อมใช้ วว. ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของชุมชนฐานราก ๑ฐานข้อมูล	รวบรวมข้อมูลเทคโนโลยีพร้อมใช้และองค์ความรู้ด้านการวิจัยและบริการของ วว. แล้วจึงพัฒนาจัดทำฐานข้อมูลเทคโนโลยีพร้อมใช้ วว. ที่ผู้ประกอบการและประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานธุรกิจได้	กพท. สจท.
๒.๒ สร้างนวัตกรรมที่เป็นอัตลักษณ์เชิงพื้นที่แบบแบ่งปัน (Sharing economic) ที่ตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก	๒.๒.๑ แผนงานพัฒนาศักยภาพการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อสร้างนวัตกรรมชุมชนที่เป็นอัตลักษณ์เชิงพื้นที่	จำนวนวิสาหกิจชุมชนที่เกิดเป็นนวัตกรรมที่เป็นอัตลักษณ์ในพื้นที่ ๔๐ วิสาหกิจชุมชน	กำหนดกลุ่มเป้าหมายวิสาหกิจชุมชนที่มีอัตลักษณ์ เช่น มีความโดดเด่น ฐานทรัพยากร และวัฒนธรรมที่แตกต่าง แล้วจึงนำองค์ความรู้ด้านวิจัย พัฒนา เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้มีนวัตกรรมและเพิ่มมูลค่า	สจท.

ตารางที่ ๒.๖ กลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมการนำความเชี่ยวชาญและโครงสร้างพื้นฐานทาง วทน. ไปใช้ประโยชน์ อย่างครบวงจร เพื่อสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืน

กลยุทธ์	แผนงาน/ กิจกรรม	เป้าหมาย	การดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓	ผู้รับผิดชอบ
๓.๒ บูรณาการ วทน. ร่วมกับ หน่วยงาน เครือข่าย เพื่อ สร้างสังคม นวัตกรรมที่ยั่งยืน	๓.๒.๑ โครงการ สนับสนุนการ สร้างสังคม นวัตกรรมสู่ความ ยั่งยืน	สร้างภาคีเครือข่ายระหว่าง หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการสร้าง สังคมนวัตกรรมแบบมีส่วนร่วม ตามความต้องการของพื้นที่/ ชุมชน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ พัฒาร่วมกัน ๓ หน่วยงาน	สร้างภาคีเครือข่ายระหว่างหน่วยงานเพื่อเชื่อมต่อ กิจกรรม การดำเนินงานรวมทั้งการประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการสร้างสังคม นวัตกรรมแบบมีส่วนร่วมตามความต้องการของ พื้นที่/ชุมชน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาร่วมกัน	อช. พย. ยธ.
		ชุมชนนวัตกรรมที่ได้รับประโยชน์ จากการนำ วทน. ไปใช้เพิ่มมูลค่า พึ่งตนเองได้(๑๒ ชุมชน)	ถ่ายทอดเทคโนโลยีให้แก่ ชุมชน เพื่อให้เป็น ชุมชนนวัตกรรมที่ได้รับประโยชน์จากการนำ วทน. ไปใช้เพิ่มมูลค่า พึ่งตนเองได้ มี กระบวนการคิดเป็นวิทยาศาสตร์	อช. พย. ยธ.
	๓.๒.๒ โครงการ สร้างความ ตระหนักให้กับ เยาวชน	สนับสนุนให้เยาวชนเรียนรู้การใช้ ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติ เข้าใจใน ระบบนิเวศวิทยา การปลูก จิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติ ให้กับเยาวชน ไม่น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ คน/ปี	ดำเนินโครงการค่ายวิทยาศาสตร์สำหรับเยาวชน เพื่อสนับสนุนให้เยาวชนเรียนรู้การใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ เข้าใจในระบบ นิเวศวิทยา การปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ ธรรมชาติให้กับเยาวชน	พย.
	๓.๒.๓ ความสำเร็จใน การพัฒนาพื้นที่ เทคโนโลยี	พัฒนาความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานภายในเทคโนโลยีธานี เพื่อให้ผู้ประกอบการและ ประชาชนได้รับประโยชน์จาก การดำเนินงานของหน่วยงาน ต่างๆ สำเร็จตามแผนที่ตั้งไว้	๑. ทบทวนแผนพัฒนาเทคโนโลยีธานี และกำหนด แนวทางการพัฒนาในประเด็นสำคัญ ได้แก่ SMART CITY ,PM๒.๕, NQI ๒. สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ ดำเนินกิจกรรมสื่อสาร เผยแพร่การดำเนินงาน ร่วมกัน ๓. พัฒนาระบบสารสนเทศ เชื่อมโยงการ ดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในเทคโนโลยีธานี	บพ. ยธ. อช. พย.
๓.๓ พัฒนาเมือง นำอยู่ควบคู่กับ การส่งเสริมการ เรียนรู้ ของชุมชน	๓.๓.๑ โครงการ สนับสนุน การพัฒนาเมือง นำอยู่ด้วย นวัตกรรมสีเขียว พื้นที่ลุ่มตะกอน	การพัฒนาสู่ลุ่มตะกอนเป็นศูนย์ เรียนรู้ต้นแบบชุมชนอย่างครบ วงจร (ด้านการเกษตรและการ อนุรักษ์พันธุ์พืช การจัด การพลังงานและขยะ การ ถ่ายทอดเทคโนโลยี) ปีละ ๑๒ กิจกรรม	- ดำเนินกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ ประชาชน เกษตรกร ผู้ประกอบการ และ นักวิชาการ ที่ประสงค์ศึกษาเรียนรู้ด้าน การเกษตร การอนุรักษ์พันธุ์พืช การบริหาร จัดการด้านสิ่งแวดล้อม และพลังงาน	พย. ยธ.

ตารางที่ ๒.๗ กลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้และมีธรรมาภิบาล (High Performance Organization)

กลยุทธ์	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมาย	การดำเนินงาน ปี ๒๕๖๓	ผู้รับผิดชอบ
๔.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กรเพื่อพัฒนาสู่องค์กรระดับสากลและทันสมัย	๔.๓.๕ แผนการส่งเสริมการดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพิ่มขึ้น มากกว่า ๙๐ คะแนน	ส่งเสริมการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร โดยให้มีผลการประเมินจากคุณธรรมและความโปร่งใสเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	บพ. ทุกหน่วย ในองค์กร
๔.๔ สร้างคลังความรู้ด้านการวิจัยฐานชีวภาพเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศ	๔.๔.๑ แผนการจัดการองค์ความรู้องค์กรเพื่อนำไปใช้ประโยชน์	การแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ใน วว. จำนวน ๓ ครั้ง	จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ภายใน วว. เพื่อให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสม จำนวน ๓ เรื่อง และพัฒนาช่องทางสำหรับ Innovative Learning Environment ซึ่งเป็นศูนย์รวมในการสร้างคลังปัญญา	สทส.
		ความสำเร็จของพัฒนาช่องทางและระบบการจัดการองค์ความรู้สำหรับการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชนเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์	พัฒนาช่องทางและระบบการจัดการองค์ความรู้สำหรับการเผยแพร่ความรู้สู่สาธารณชนเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อสนับสนุนการสร้างคลังปัญญาของประเทศ	สทส.

๒.๓ บริบทการพัฒนาประเทศและนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ วว.

บริบทการพัฒนาประเทศที่สำคัญของประเทศไทยมีหลายประเด็น ซึ่งบริบทการพัฒนาต่าง ๆ นั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและถือเป็นโจทย์สำคัญที่ส่งผลต่อการกำหนดบทบาทการดำเนินงานของ วว. ในอนาคตและมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

๒.๓.๑ เป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals ; SDGs)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ครอบคลุมระยะเวลา ๑๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๗๓) มีเป้าหมายของการพัฒนา ๑๗ เป้าหมาย ทั้งนี้การดำเนินงานของ วว. จะมีส่วนผลักดันให้ประเทศสามารถบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติใน ๑๒ เป้าหมาย ซึ่ง วว. สามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นตัวนำในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนได้ด้วยเทคโนโลยี ต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๘ ความเชื่อมโยงของผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ วว. กับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

เป้าหมาย SDGs	ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ วว.
๑ : ขจัดความยากจน	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร , เทคโนโลยีก่อน/หลังการเก็บเกี่ยว
๒ : ขจัดความหิวโหย	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร, เทคโนโลยีก่อน/หลังการเก็บเกี่ยว
๓ : การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร, เทคโนโลยีการสกัดสารสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, การทดสอบด้านพิษวิทยา
๖ : การจัดการน้ำและสุขาภิบาล	เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม การบำบัดน้ำเสีย
๗ : พลังงานสะอาดที่ทุกคนเข้าถึงได้	เทคโนโลยีพลังงาน
๘ : การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร, เทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว เทคโนโลยีการสกัดสารสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, เทคโนโลยีพลังงาน, เทคโนโลยีวัสดุ,
๙ : อุตสาหกรรม นวัตกรรมโครงสร้างพื้นฐาน	เทคโนโลยีวัสดุ, เทคโนโลยีวิศวกรรม, การบริการด้าน วท.
๑๐ : ลดความเหลื่อมล้ำ	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร , เทคโนโลยีก่อน/หลังการเก็บเกี่ยว
๑๑ : เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ
๑๒ : แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน	เทคโนโลยีก่อน/หลังการเก็บเกี่ยว, เทคโนโลยีชีวภาพ, เทคโนโลยีพลังงาน , เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม
๑๓ : การรับมือสภาพภูมิอากาศ	เทคโนโลยีพลังงาน, เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม
๑๕ : การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก	เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีชีวภาพ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรชีวภาพที่หลากหลาย พืชและจุลินทรีย์

๒.๓.๒ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน จากวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยสามารถแสดงความเชื่อมโยงของภารกิจและหน้าที่ของ วว. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ผ่านยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๒.๙ ความเชื่อมโยงภารกิจและหน้าที่ของ วว. กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี
ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี	ภารกิจ วว. เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> ● การให้คำปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมของภาคการผลิตและบริการ
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์	<ul style="list-style-type: none"> ● การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ช่วยในการเสริมการมีสุขภาวะที่ดีต่อประชาชน
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ● การขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก โดยการวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการผลิตและยกระดับเป็นผู้ประกอบการตลอดห่วงโซ่คุณค่า ● การกระจายโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ● การสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่
ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> ● การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่างๆ ● ระบบงานมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง มีขีดสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพ ● มีความโปร่งใส ปลอดภัย ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๓.๓ นโยบาย Thailand ๔.๐

ภายใต้นโยบาย Thailand ๔.๐ รัฐบาลได้กำหนดกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ ๑๐ กลุ่ม (new engine of growth) ซึ่งการดำเนินงานทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมของ วว. สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนากลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศได้ถึง ๙ กลุ่ม ซึ่ง วว. สามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเป็นตัวนำในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อช่วยขับเคลื่อนนโยบาย Thailand ๔.๐

ตารางที่ ๒.๑๐ ความเชื่อมโยงของผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ วว. กับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย

กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย	ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ วว.
๑. ยานยนต์แห่งอนาคต	เทคโนโลยีวัสดุ, เทคโนโลยีวิศวกรรม การบริการด้าน วท. วิเคราะห์ทดสอบ
๒. อุตสาหกรรมหุ่นยนต์เพื่อการอุตสาหกรรม	เทคโนโลยีวัสดุ, เทคโนโลยีวิศวกรรม หุ่นยนต์และเครื่องจักรกลอัตโนมัติ
๓. อุตสาหกรรมแพทย์ครบวงจร	เทคโนโลยีการสกัดสาระสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
๔. อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ	เทคโนโลยีชีวภาพ, เทคโนโลยีพลังงาน

กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย	ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของ วว.
๕. อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์	เทคโนโลยีวัสดุ, เทคโนโลยีวิศวกรรม การบริการด้าน วท. วิเคราะห์ทดสอบระบบราง
๖. อุตสาหกรรมเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ	เทคโนโลยีก่อน / หลังการเก็บเกี่ยว, เทคโนโลยีชีวภาพ, เทคโนโลยีการสกัดสาร ที่สำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ
๗. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มรายได้ดีเชิงสุขภาพ	เทคโนโลยีการสกัดสารสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว, การพัฒนามาตรฐานการท่องเที่ยว
๘. อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร	เทคโนโลยีการแปรรูปอาหาร, เทคโนโลยีบรรจุภัณฑ์, เทคโนโลยีการสกัดสาร ที่สำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์สุขภาพ, การรับรองมาตรฐาน/ ระบบคุณภาพ
๙. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ	เทคโนโลยีวิศวกรรม, เทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๓.๔ คำแถลงนโยบายคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี มีการแถลงนโยบายรัฐบาลต่อที่ประชุมรัฐสภา ตามมาตรา ๑๖๒ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้งนี้คำแถลงนโยบายดังกล่าว ประกอบด้วยนโยบายหลัก ๑๒ ข้อ โดยสามารถแสดงประเด็นสำคัญของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว. ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๑ ประเด็นสำคัญของคำแถลงนโยบายคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบาย	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.
๒. การพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย	<ul style="list-style-type: none"> สนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพเศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว [Bio-Circular-Green (BCG) Economy] การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ การวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีในการพัฒนาสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ รวมทั้งส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรให้ได้คุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัย พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การพัฒนาโรงงาน ห้องปฏิบัติการต้นแบบ ที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยและนวัตกรรมในระดับต้นน้ำ เช่น โรงงาน/ห้องปฏิบัติการนำร่อง

นโยบาย	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.
	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ อาทิ เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) เศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว
๒. การพัฒนาสร้างความเข้มแข็งจากฐานราก	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และสหกรณ์ในชุมชน สามารถใช้ประโยชน์และต่อยอดเทคโนโลยีและนวัตกรรม สนับสนุนความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนผ่านเทคโนโลยี ภายใต้ระบบเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy)
๓. การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของคนไทยทุกช่วงวัย	<ul style="list-style-type: none"> การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อจัดการความเหลื่อมล้ำและความยากจน การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
๔. การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
๕. การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ต้นทุน ค่าใช้จ่าย กฎหมาย กฎ และระเบียบต่าง ๆ ของภาครัฐ

๒.๓.๕ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

จากการจัดตั้งกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีการกำหนดยุทธศาสตร์ อววน. เพื่อการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ โดยสามารถแสดงประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์ อววน. เพื่อการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว. วว. ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมขับเคลื่อนนโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๒ ประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์ อววน. เพื่อการพัฒนา ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว. ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ อววน. เพื่อการพัฒนา	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.
1. การพัฒนากำลังคนและสถาบันความรู้	<ul style="list-style-type: none"> การเรียนรู้ตลอดชีวิตและทักษะเพื่ออนาคต (Upskill / reskill)
2. การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของสังคม	<ul style="list-style-type: none"> โจทย์ท้าทายด้านทรัพยากร สิ่งแวดล้อมและการเกษตร

ยุทธศาสตร์ อววน. เพื่อการพัฒนา	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.
3. การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขัน	<ul style="list-style-type: none"> ● การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับความสามารถการแข่งขันและวาง รากฐานทางเศรษฐกิจ (RDI for new economy)
4. การวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่และลดความเหลื่อมล้ำ	<ul style="list-style-type: none"> ● นวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนนวัตกรรม ● จัดความยากจนแบบเบ็ดเสร็จและแม่นยำ ● เมืองน่าอยู่

๒.๓.๖ ยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙)

ยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี มีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทยใช้การวิจัยและนวัตกรรมเป็นกำลังอำนาจแห่งชาติ เพื่อก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ภายใน ๒๐ ปี ด้วยความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ซึ่งสามารถแสดงประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว. ซึ่ง วว. สามารถใช้เทคโนโลยีเป็นตัวนำในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๓ ประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.

ยุทธศาสตร์การวิจัยและนวัตกรรม ๒๐ ปี	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและหน้าที่ของ วว.
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การวิจัยและนวัตกรรม เพื่อสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> ● อาหาร ● เกษตร ● เทคโนโลยีชีวภาพ ● พลังงาน
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การวิจัยและนวัตกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> ● สังคมสูงวัยและสังคมไทย ในศตวรรษที่ ๒๑ ● การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม ● การกระจายความเจริญและเมืองน่าอยู่
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การวิจัยและนวัตกรรม เพื่อสร้างองค์ความรู้พื้นฐานของประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● องค์ความรู้พื้นฐานและเทคโนโลยีฐาน ● การวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบุคลากร และระบบวิจัยและนวัตกรรมของประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงสร้างพื้นฐานทางคุณภาพของประเทศ ● โครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อต่อยอดอุตสาหกรรมการเกษตรและสุขภาพ

๒.๓.๗ แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนดแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ ยุทธศาสตร์ โดยสามารถสรุปการเชื่อมโยงภารกิจและหน้าที่ของ วว. กับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการร่วมขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๔ การเชื่อมโยงภารกิจและหน้าที่ของ วว. กับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ

แผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจ	ภารกิจการพัฒนาองค์กรเพื่อสนับสนุน การบรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจ ให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลัง ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดบทบาทและทิศทางดำเนินงานที่ชัดเจน คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ บริหารแผนการลงทุน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ของประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> มีแผนลงทุนชัดเจนสอดคล้องกับบทบาท/ทิศทางตามยุทธศาสตร์ ใช้ทรัพยากรร่วมระหว่างรัฐวิสาหกิจ (Synergy)
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ เสริมสร้างความแข็งแกร่ง ทางการเงินเพื่อความยั่งยืน ในระยะยาว	<ul style="list-style-type: none"> มีการประมาณการผลประกอบการและฐานะทางการเงินระยะ ๕ ปี การสร้างความมั่นคงด้านรายได้ ควบคุมรายจ่ายและบริหารทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ สนับสนุนการใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ Thailand ๔.๐และแผน DE	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำแผนรองรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลง และนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการบริการ พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนา นวัตกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้องร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ จัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเปิดเผยให้สาธารณะได้ใช้ร่วมกัน (Open Data)
ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาล ให้มีความโปร่งใสและมี คุณธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ทบทวนระบบบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กร ตามหลักการบริหารจัดการองค์กรที่ดีและธรรมาภิบาลสากล มีการตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจ	ภารกิจพัฒนาองค์กรเพื่อสนับสนุน การบรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน และนาระบบ ITA มาปรับใช้ ● ปรับปรุงระบบและกระบวนการในการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพ ● มีกระบวนการติดตามประเมินผล

๒.๓.๘ นโยบายคณะกรรมการสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (กวท.)

คณะกรรมการบริหาร วว. มุ่งเน้นนโยบายพัฒนางานวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการสร้างความได้เปรียบการแข่งขัน เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจให้เข้มแข็ง พึ่งตนเอง และเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีกรอบนโยบายดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑.) ส่งเสริมการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจในเชิงพื้นที่ในการสร้างงาน สร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสร้างความเท่าเทียมทางสังคม

๒.) เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร เพื่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ได้อย่างยั่งยืน

๒.๔ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องซึ่ง วว. ให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๕ กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องซึ่ง วว. ให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

งาน	กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
งานวิจัย	 <ul style="list-style-type: none"> ● พระราชบัญญัติสัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ● พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ● พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ● จรรยาบรรณการใช้สัตว์เพื่องานทางวิทยาศาสตร์
งานบริการวิเคราะห์ทดสอบ/งานรับรองระบบคุณภาพ	 <ul style="list-style-type: none"> ● มอก. ๑๗๐๒๐-๒๕๕๖ (ISO/IEC ๑๗๐๒๐:๒๐๑๒) การตรวจสอบและรับรอง-ข้อกำหนดสำหรับหน่วยตรวจ ● มอก. ๑๗๐๒๑-๑-๒๕๕๙ (ISO/IEC ๑๗๐๒๑-๑:๒๐๑๕) การตรวจสอบและรับรอง-ข้อกำหนดสำหรับหน่วยตรวจประเมินและให้การรับรองระบบการจัดการ-ส่วนที่ ๑ ข้อกำหนด
	 <ul style="list-style-type: none"> ● มอก. ๑๗๐๒๕-๒๕๕๘ (ISO/IEC ๑๗๐๒๕ : ๒๐๐๕) ข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยความสามารถของห้องปฏิบัติการทดสอบและห้องปฏิบัติการสอบเทียบ ● พระราชบัญญัติพลังงานนิวเคลียร์เพื่อสันติ พ.ศ. ๒๕๕๙ ● พระราชบัญญัติเชื้อโรคและพิษจากสัตว์ พ.ศ. ๒๕๕๘
งานบริการที่ปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ● การจดทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย กระทรวงการคลัง
งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม	 <ul style="list-style-type: none"> ● พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. ๒๕๕๔
งานสวัสดิการ	 <ul style="list-style-type: none"> ● พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๓ ● พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (และที่แก้ไขเพิ่มเติม) ● พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๓
งานบริหารจัดการ	   <ul style="list-style-type: none"> ● พระราชบัญญัติ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ ● พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ● พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ● พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ● มอก. ๙๐๐๑-๒๕๑๕ (ISO ๙๐๐๑:๒๐๑๕) ระบบการบริหารงานคุณภาพ-ข้อกำหนด ● ระเบียบ ข้อบังคับของ วว.

๒.๕ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร

สถานการณ์การพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ๑) สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ ๒) สถานการณ์ด้านสังคม ๓) สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม และ ๔) สถานการณ์ด้านการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๒.๕.๑ สถานการณ์ด้านสังคม

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านสังคม คือ การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลก โดยองค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าในช่วงปี ๒๕๔๔-๒๖๔๓ จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุจากการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ ทั้งนี้ประเทศไทยมีความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยมากขึ้นตามลำดับและจะเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี ๒๕๖๔ ที่สัดส่วนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๑๙.๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด ในขณะที่ประชากรวัยแรงงานได้เริ่มลดลงมาตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ เป็นต้นมา ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน

ด้านสังคมไทย ศักยภาพและระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยหลายด้านยังต่ำ การเรียนรู้ของคนไทยยังมีปัญหาเชิงคุณภาพ ประกอบกับการขาดการฝึกทักษะที่เพียงพอ จึงส่งผลให้วัยแรงงานมีผลิตภาพการผลิตต่ำ คนไทยส่วนใหญ่ยังมีพฤติกรรมและปัจจัยแวดล้อมที่เสี่ยงต่อการทำลายสุขภาพ ประชากรมีพฤติกรรมการบริโภคที่ไม่เหมาะสมและขาดการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง เสี่ยงกับอาหารไม่ปลอดภัย และเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน นอกจากนี้ ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำ ยังมีกระจุกตัวหนาแน่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ในขณะที่ความแตกต่างของรายได้ระหว่างกลุ่มคนรวยที่สุดกับกลุ่มคนจนที่สุดแตกต่างกันถึง ๓๔.๙ เท่า การกระจายโอกาสของการพัฒนายังไม่ทั่วถึง รวมทั้งโอกาสการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ แหล่งทุน และบริการทางสังคมที่มีคุณภาพสำหรับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ความเหลื่อมล้ำจะมีความรุนแรงอันนำไปสู่ความแตกแยกในสังคมได้มากขึ้น

๒.๕.๒ สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม

ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทยถูกนำไปใช้ในการพัฒนาจำนวนมากและเกิดความเสื่อมโทรมลงอย่างต่อเนื่อง เช่น พื้นที่ป่าไม้ลดลง ทรัพยากรดินเสื่อมโทรมทำให้ความหลากหลายทางชีวภาพถูกคุกคาม ระบบนิเวศชายฝั่งถูกทำลาย และทรัพยากรน้ำยังไม่สามารถจัดสรรได้ตามความต้องการ ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจและชุมชนเมือง เช่น ปัญหาขยะมูลฝอย ปริมาณขยะสะสมตกค้างเพิ่มสูงขึ้น ขยะอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น การจัดการของเสียอันตรายจากภาคอุตสาหกรรม ปัญหามลพิษทางอากาศยังเกินมาตรฐานหลายแห่ง พบสารมลพิษทางอากาศเกินค่ามาตรฐานในหลายพื้นที่

ของประเทศและที่เป็นปัญหาสำคัญ ได้แก่ ฝุ่นละออง หมอกควัน ก๊าซโอโซน และสารอินทรีย์ระเหยง่าย ขณะเดียวกันคุณภาพน้ำที่อยู่ในเกณฑ์ดีมีแนวโน้มลดลง ระบบบำบัดน้ำเสียรวมของชุมชนมีจำนวนไม่เพียงพอ นอกจากนี้ วาระการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก ค.ศ. ๒๐๓๐ (Sustainable Development Goals: SDGs) ได้กำหนดทิศทางการรักษาและบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างบูรณาการ ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงและพันธกรณีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไทยต้องพร้อมรับภาระในการลดก๊าซเรือนกระจกมากขึ้นภายใต้กระแสการแข่งขันการค้าที่เข้มข้น

๒.๕.๓ สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดเป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม สิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตของคนในทุกสังคม ทุกเพศ ทุกวัย ในช่วงที่ผ่านมาการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้ทำให้รูปแบบการผลิต การดำเนินธุรกิจ และการใช้ชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประเทศที่ใช้เทคโนโลยีเป็นฐานการพัฒนาเศรษฐกิจทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นไปอย่างก้าวกระโดด ทั้งนี้ในอนาคตต้องค้ำความรู้อด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์พื้นฐานแขนงใหม่ จะมีความสำคัญต่อการสร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการดำรงชีวิตของมนุษย์แบบก้าวกระโดด (Disruptive Technology)

ทั้งนี้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จะส่งผลกระทบต่อประเทศทั้งในมิติเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญ คือ

● เกิดสาขาอุตสาหกรรมและบริการใหม่ ๆ ที่ผสมผสานการใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการในภาคการผลิต บริการ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอุตสาหกรรมใหม่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นใน ๕ กลุ่มหลัก ได้แก่ ๑) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ ๒) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ ๓) กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม ๔) กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว ๕) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรมและบริการที่มีมูลค่าสูง รวมทั้งรูปแบบและกระบวนการประกอบธุรกิจบริการจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและหลากหลาย รูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการมีวัฏจักรชีวิตสั้นลง การแข่งขันในตลาดอยู่บนฐานของการใช้นวัตกรรมทั้งในกระบวนการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมด้านตลาดและการบริหารจัดการ

- **มนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด** การพัฒนาเทคโนโลยีจะส่งผลกระทบต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น อินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคนเนื่องจากการพัฒนาอุปกรณ์สื่อสารประสิทธิภาพสูงที่สามารถบรรจุ รับ ประมวลผล และแสดงผลข้อมูลได้อย่างมหาศาล

- **การแย่งชิงแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีระดับสูงมีความสามารถเฉพาะทางหรือมีทักษะหลายด้าน (Multi-Skills) ในตลาดแรงงานสูงขึ้น** เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความต้องการพัฒนาเทคโนโลยีของประเทศต่างๆ โดยแรงงานทักษะต่ำจะไม่ใช่ที่ต้องการของตลาดแรงงาน เพราะจะถูกแทนที่ด้วยการใช้ระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ แรงงานจึงต้องมีการปรับตัวพัฒนาศักยภาพของตนให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับสูงมากขึ้น ประกอบกับกำลังแรงงานของกลุ่มประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุลดลง จะนำไปสู่การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติมากขึ้น

- **เกิดความเหลื่อมล้ำในมิติต่าง ๆ** เช่น ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากความแตกต่างด้านรายได้ ด้านความรู้ ด้านทักษะ หรือด้านการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ความเหลื่อมล้ำของแรงงานที่มีทักษะเทคโนโลยีขั้นสูงและแรงงานที่ไม่มีทักษะ ความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการขนาดใหญ่และขนาดเล็กที่มีความสามารถในการลงทุนเพื่อยกระดับศักยภาพทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน

สิ่งที่เป็นประเด็นท้าทายของประเทศไทย คือ การนำวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อเพิ่มมูลค่าและผลิตภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจขนาดย่อมและภาคการเกษตร รวมถึงการพัฒนากำลังคนให้เท่าทันเทคโนโลยีและพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงในโลกอนาคต โดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่ได้ลงทุนไปเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้และบริการทางสังคมต่างๆ ให้ได้อย่างเต็มที่ เพื่อยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจไทยจากประเทศรายได้ปานกลางไปเป็นประเทศรายได้สูงได้ในระยะเวลาที่เหมาะสมไม่ล่าช้ากว่าศักยภาพที่มี

๒.๖ สมรรถนะหลักขององค์กร

จากนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ นโยบายการวิจัยแห่งชาติ ซึ่งให้ความสำคัญกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการสนับสนุนพัฒนาที่มุ่งสู่การเปลี่ยนผ่านประเทศไทยจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีความมั่นคง และยั่งยืน ดังนั้นเทคโนโลยีและนวัตกรรม จะเข้ามามีส่วนสำคัญในการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจการเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ

สำหรับ วว. ได้กำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างศักยภาพด้าน วทน.ขององค์กรให้อยู่ในระดับสากล จึงได้กำหนดให้มีแนวทางการทบทวนความสามารถพิเศษ โดยสรุปผลการทบทวนที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๖ ความสามารถพิเศษในปัจจุบันและความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต

ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน	ความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต
<ul style="list-style-type: none"> มีความเชี่ยวชาญนวัตกรรมงานวิจัย ที่สามารถบูรณาการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Appropriate Technology) ที่สามารถนำไปถ่ายทอดและใช้ประโยชน์ในเชิงสังคมและชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ร่วมกับภาคเอกชนเพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่มและความโดดเด่นให้กับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาความสามารถในการดำเนินงานเชิงพาณิชย์ โดยการพัฒนาระบบการบริการและผลงานนวัตกรรมที่มีความเป็นไปได้ทางการตลาด

๒.๗ ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

มิติด้านระบบการทำงาน (Working System) วว. มีหน่วยงานบริการ ว และ ท. ที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล และมีการขยายขอบข่ายงานบริการที่มีศักยภาพตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งโครงสร้างองค์กรยังมีระบบการบริหารงานที่ชัดเจนดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบการตรวจสอบ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในพนักงานทุกระดับ

อย่างไรก็ตามระบบการทำงานยังมีจุดอ่อนในบางประเด็น คือ โครงการวิจัยและพัฒนาบางส่วนขาดการบูรณาการเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม การขาดความรวดเร็ว (Speed) และความคล่องตัวในการดำเนินงาน เช่น การบริหารจัดการด้านการงบประมาณ ภาวะเปียบ และข้อบังคับบางส่วนไม่เอื้อต่อการภารกิจในการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งการขาดระบบสารสนเทศเชื่อมโยงการทำงานของศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมในการทำงานวิจัยแบบบูรณาการ การให้บริการด้านอุตสาหกรรมและการถ่ายทอดเทคโนโลยี ระหว่างนักวิจัยกับลูกค้า เครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน

๒.๘ ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมาของ วว. สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑๗ ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยงานเชิงนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> ● สยศ. มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญขององค์กรเป็นประจำทุกปี และตามวาระที่หน่วยงานนโยบายกำหนด ● สยศ. มีการจัดวาระร่วมกับหน่วยงานเชิงนโยบายเพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานโครงการสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีการลงพื้นที่เพื่อร่วมประเมินผลการดำเนินงานกับผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการของ วว.
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> ● สยศ. มีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดวิสัยทัศน์และนโยบายสำคัญขององค์กรเป็นประจำทุกปี และตามวาระที่ วว. และพันธมิตร/คู่ความร่วมมือกำหนด ● สจท. มีการติดตามความก้าวหน้าโครงการความร่วมมือ (MOU) กับพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ และรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาส ● สจท. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลกิจกรรมความร่วมมือจำแนกตามหน่วยงานพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> ● สกค. มีการจัดประชุมลูกค้า/ผู้ส่งมอบ เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกฎระเบียบ ตลอดจนข้อปฏิบัติที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี ● สกค. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานดูแลธุรกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้างจำแนกตามหน่วยงานลูกค้า/ผู้ส่งมอบ
ชุมชน/สังคม	<ul style="list-style-type: none"> ● สสอ. ร่วมกับ สทบ. ดำเนินงานโครงการตลาดนัดประชารัฐเพื่อนำองค์ความรู้ของ วว. ถ่ายทอดให้ชุมชน และเปิดพื้นที่ภายใน วว. เพื่อให้ชุมชนมาจำหน่ายผลิตภัณฑ์เป็นประจำทุกเดือน ● สสอ. ร่วมกับ สทบ. ดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชน วัด โรงเรียน ในพื้นที่ข้างเคียง เช่น พิธีทางศาสนา การส่งบุคลากรเป็นครูผู้ช่วยสอนในวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเพิ่มทักษะให้แก่ครูอาจารย์ ในด้านการสอน และจัดทำสื่อการเรียนการสอน ● สบก. ดูแลประสานชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแลกเปลี่ยนเรื่องผลกระทบจากกากของเสียจากงานวิจัย เพื่อไม่ให้กระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม ● สถานีวิจัยลำตะคอง และสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราช เปิดโอกาสให้ชุมชน โรงเรียน เข้าร่วมกิจกรรมที่สถานีจัดอย่างต่อเนื่อง ● สถานีวิจัยลำตะคอง และสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราช ถ่ายทอดเทคโนโลยีแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรพื้นเมือง ประจำถิ่น เพื่อสร้างรายได้ สร้างอาชีพให้แก่ชุมชนละแวกใกล้เคียง เป็นหนึ่งในกิจกรรมเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผืนป่าชุมชนและสร้างจิตสำนึกอนุรักษ์ ● สถานีวิจัยลำตะคอง และสถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราช นำผลงานของ วว. เข้าร่วมกิจกรรมนิทรรศการ ประชุม ที่ทางหน่วยงานจังหวัดกำหนดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
บุคลากร วว.	<ul style="list-style-type: none"> ● สทบ. กำหนดให้ กบค. ดำเนินงานดูแลด้านสวัสดิการให้แก่บุคลากร อย่างทั่วถึง ทั้งสวัสดิการด้านการเงิน ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร ● สทบ. กำหนดให้ กพค.ดำเนินการด้านฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กล่าวมาข้างต้น จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์กรด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ตามลำดับต่อไป

บทที่ ๓ การวิเคราะห์องค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์องค์กรด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ๓ หัวข้อหลัก คือ ๑) การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒) การวิเคราะห์สถานภาพด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ด้วย SWOT Analysis และ ๓) การระบุระดับความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ตามทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของ วว. พบว่ามีประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๓.๑.๑ ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ (Core business)

ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ (Core business) ในอนาคตของ วว. แบ่งเป็น ๓ ส่วนตามภารกิจสำคัญ คือ การดำเนินงานวิจัยและพัฒนา การบริการ ว.และ ท. และการถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยมีประเด็นท้าทายที่มีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- การดำเนินงานวิจัยและพัฒนา

- การดำเนินงานวิจัยและพัฒนาที่มุ่งสู่การผลิตเชิงนวัตกรรม สร้างมูลค่าให้สินค้าและบริการให้สามารถเข้าถึงตลาดในประเทศ ตลาดอาเซียนและตลาดโลก

- การวิจัยและพัฒนาเพื่อการตอบสนองนโยบายประเทศที่มีเป้าหมายในการนำ วทน. ช่วยขับเคลื่อนให้ประเทศหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง การแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคมและการกระจายความเจริญไปสู่พื้นที่ต่างๆ

- การบริการ ว.และ ท.

- การดำเนินงานด้านการบริการ ว.และ ท. โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและมีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า

- การถ่ายทอดเทคโนโลยี

- การสร้างความพร้อมของเทคโนโลยี โดยการพิจารณาถึงความต้องการของตลาด

- การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยี

- การพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

๓.๑.๒ ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการ

- การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และความคล่องตัวในการดำเนินงานทั้งในส่วนของการวิจัย การบริการ การถ่ายทอดเทคโนโลยี นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO) ตามหลักธรรมาภิบาล

๓.๑.๓ ประเด็นท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

- การวางแผนการบริหารจัดการด้านบุคลากรโดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร

๓.๒ การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ตามทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของ วว. พบว่ามีประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๓.๒.๑ ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ (Core business)

ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ (Core business) แบ่งเป็น ๓ ส่วนคือ การดำเนินงานวิจัยและพัฒนา การบริการ ว.และ ท. และการถ่ายทอดเทคโนโลยี โดยมีประเด็นความได้เปรียบที่มีความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- **การดำเนินงานวิจัยและพัฒนา**

- วว. มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีผลงานด้านการวิจัยและพัฒนาที่ได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากทั้งหน่วยงานต่างๆทั้งในภาครัฐ เอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะงานวิจัยในด้าน Bio Based

- **การบริการ ว.และ ท.**

- วว. เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการยอมรับด้านความเป็นกลาง ในการให้บริการวิเคราะห์ ทดสอบ

- **การถ่ายทอดเทคโนโลยี**

- วว. มีหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่ต่างๆจำนวนมากที่พร้อมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา และการนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสมไปใช้ในการพัฒนาของประชาชนในพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ

๓.๒.๒ ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการปฏิบัติการ

- วว. มีการนำเครื่องมือและองค์ความรู้ในด้านการบริหารจัดการองค์กร มาปรับใช้เพื่อการพัฒนาระบบการดำเนินงานในด้านต่างๆเพื่อสนับสนุนความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

๓.๒.๓ ประเด็นความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล

- วว. มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์หลายสาขา ทั้งในส่วนของบุคลากรหลักด้านวิทยาศาสตร์ และ บุคลากรสนับสนุนการดำเนินงาน

๓.๓ การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ด้วย SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของ วว. โดยจำแนกถึงผลที่มีต่อการดำเนินงานใน ๔ ด้าน ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (S: Strength) จุดอ่อน (W: Weaknesses) โอกาส (O: Opportunities) และอุปสรรค (T: Threats) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

จุดเด่น (S: Strength)	จุดอ่อน (W: Weaknesses)
<p>S-๑ : มีการพัฒนาผลงานวิจัยและเทคโนโลยีและการขยายบริการด้าน วทน. ที่สอดคล้องกับสาขาอุตสาหกรรมเป้าหมายประเทศอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S-๒ : มีบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงและความเชี่ยวชาญด้านการวิจัยหลากหลายสาขาสามารถประยุกต์ไปสู่การปฏิบัติและบูรณาการได้ครบวงจร (Total solution)</p> <p>S-๓ : มีหน่วยงานสถานีวิจัยและโครงสร้างพื้นฐานในภูมิภาค โดยมีกิจกรรมต่อเนื่องร่วมกับเครือข่ายและพันธมิตร ซึ่งเป็นการสนับสนุนงานด้านการวิจัยและการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปยังพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายได้</p>	<p>W-๑ : การขาดความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากกฎระเบียบ และข้อบังคับบางส่วนยังคงเป็นข้อจำกัดในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>W-๒ : ขาดระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการเชื่อมโยงการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร</p>

โอกาส (O: Opportunities)	อุปสรรค / ความท้าทาย อุปสรรค (T: Threats)
<p>O-๑ : ยุทธศาสตร์ประเทศ ให้ความสำคัญการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม ตามนโยบาย Thailand ๔.๐ เศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน เศรษฐกิจสีเขียว เศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) และการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำและยากจน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เป็นโอกาสในการถ่ายทอด วทน. สู่เกษตรกร SMEs, OTOP และประชาชน</p> <p>O-๒ : การจัดตั้งกระทรวง อว. เป็นโอกาสในการสร้างความร่วมมือและพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน</p> <p>O-๓ : การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ระบบออนไลน์ social media ดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารองค์กร</p>	<p>T-๑ : ความไม่แน่นอนจากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย การบูรณาการวิจัย และการควบคุมกระทรวง</p> <p>T-๒ : การกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีความล่าช้า ทั้งในด้านครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้างและการสรรหาบุคลากร</p>

๓.๔ ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์

ว. ได้วิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร จากการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๓ ราย จำแนกเป็น พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ จำนวน ๑๐๖ ราย ชุมชน/สังคมในระแวกใกล้เคียง จำนวน ๓๘ ราย คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ จำนวน ๓๑ ราย หน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน ๘ ราย โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเสียงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระหว่างเดือน มี.ค.๖๓ (รายละเอียดการสำรวจดูในภาคผนวก ก: รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓)

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (Gap) ๓ อันดับแรก โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

ตารางที่ ๓.๒ ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Gap) ๓ ลำดับแรก

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ช่องว่าง (Gap)
หน่วยงานเชิงนโยบาย	๑. ท่านเห็นว่า วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้	๔.๗๕	๔.๐๐	๐.๗๕
	๒. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม	๔.๘๘	๔.๑๓	๐.๗๕
	๓. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัยสม่ำเสมอ	๔.๖๐	๓.๘๘	๐.๗๒
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	๑. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ	๔.๕๐	๓.๗๔	๐.๗๖
	๒. วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที	๔.๕๘	๓.๙๗	๐.๖๑
	๓. วว. มีนโยบายที่ชัดเจน	๔.๗๓	๔.๑๘	๐.๕๕
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	๑. วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน ในระดับใด	๔.๘๒	๓.๙๖	๐.๘๖
	๒. วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ	๔.๕๔	๔.๔๓	๐.๑๑
	๓. วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔.๔๖	๔.๕๔	๐.๑๐
ชุมชน/สังคมละแวกใกล้เคียง	๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ	๔.๗๙	๔.๔๗	๐.๓๒
	๒. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัยและ สม่ำเสมอ	๔.๘๔	๔.๕๓	๐.๓๑
	๓. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ	๔.๘๒	๔.๕๓	๐.๒๙
บุคลากร วว.	๑. ปัจจัยความพึงพอใจ	๔.๒๙	๓.๘๒	-๐.๔๗
	๒. ความผูกพัน	๔.๐๔	๔.๓๗	-๐.๓๓
	๓. มุ่งเน้นในการขับเคลื่อนค่านิยม	-	๔.๓๘	-

ในการวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๕ กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากและถึงระดับยอดเยี่ยมในหลายๆ ประเด็นคำถาม แต่อย่างไรก็ดี ยังมีประเด็นคำถามที่มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับสูง ดังนั้น ในการคำนึงถึง

การยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จำเป็นต้องสามารถตอบสนองถึงความคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

ในการวิเคราะห์กระบวนการที่ควรพิจารณาดำเนินการปรับปรุง เพื่อลดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง รวมทั้งยกระดับความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

ตารางที่ ๓.๓ ปัจจัยที่เป็นช่องว่าง (Gap) ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยที่เป็นช่องว่าง (Gap) ความต้องการความคาดหวัง
หน่วยงานเชิงนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> - นวัตกรรม - ความรับผิดชอบต่อสังคม - การสื่อสาร
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสาร - การตอบสนองที่รวดเร็ว - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - การตอบสนองที่รวดเร็ว - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ
ชุมชน/สังคมในระแวกใกล้เคียง	<ul style="list-style-type: none"> - ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม - การสื่อสาร
บุคลากร วว.	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสาร - การตอบสนองที่รวดเร็ว - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยความต้องการและความคาดหวัง พบว่ามีประเด็นที่ซ้ำ ๆ กัน ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญของการแก้ไข/ปรับปรุงกระบวนการ ได้ดังนี้

๑. การสื่อสาร
๒. การตอบสนองที่รวดเร็ว
๓. กระบวนการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
๔. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. นวัตกรรม
๖. นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน

ซึ่งจากประเด็นที่มาจากความต้องการและความคาดหวังนี้ นำไปสู่การพิจารณาการดำเนินการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ และสอดคล้องกับกลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

ตารางที่ ๓.๔ แนวทางการดำเนินงานเพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปัจจัยที่เป็นช่องว่าง (Gap) ความต้องการ ความคาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	กลยุทธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการดำเนินงาน เพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์
หน่วยงานเชิงนโยบาย	<ul style="list-style-type: none"> - นวัตกรรม - ความรับผิดชอบต่อสังคม - การสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการนวัตกรรม - การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม - การสื่อสารข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วมสื่อสาร และปฏิบัติในประเด็นที่คาดหวังได้ตามนโยบาย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร - ถ่ายทอดผลงานวิจัยพัฒนา ที่สร้างผลกระทบสูงต่อสังคม - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสาร - การตอบสนองที่รวดเร็ว - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารข้อมูล - การจัดทำยุทธศาสตร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วมเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่คาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการตอบสนองที่รวดเร็ว - สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	<ul style="list-style-type: none"> - การตอบสนองที่รวดเร็ว - กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดซื้อ การจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารและตอบสนองในประเด็นที่คาดหวัง โดยปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ อย่างโปร่งใส รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน - เพิ่มศักยภาพบุคลากรด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
ชุมชน/สังคม ใกล้เคียง	<ul style="list-style-type: none"> - ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม - การสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม - การสื่อสารข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวล และตอบสนองประเด็นที่คาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - การทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ที่ตรงกับชุมชนในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและด้านต่างๆ - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
บุคลากร วว.	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสาร - การตอบสนองที่รวดเร็ว - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารข้อมูล - การจัดทำยุทธศาสตร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีกลยุทธ์สร้างความมีส่วนร่วมเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่คาดหวัง 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการตอบสนองที่รวดเร็ว - สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน

จึงเห็นได้ว่า แนวทางดำเนินการเพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว และการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน จากแนวทางดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ อันจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

บทที่ ๔ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

จากบทวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การพิจารณาความท้าทายและความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานเพื่อปิดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวัง พบว่าในฐานะที่ วว. เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทด้านการวิจัยพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและมีศักยภาพในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมไปยกระดับผลิตภาพการผลิตที่ใช้นวัตกรรมในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีความจำเป็นต้องตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยคำนึงถึงการสร้างและส่งเสริมคุณค่าในการบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกัน อีกทั้งการรับมือต่อความท้าทายที่มีความซับซ้อน การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงซึ่งล้วนต้องอาศัยกระบวนการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้กระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียของ วว. มีการพิจารณาประเด็นที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการตรวจสอบและประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนำไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรและการบริหารจัดการในทุกกระดับของ วว. เพื่อให้การเกิดพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน จึงนำมาสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุสู่การเป็น **“องค์กรชั้นนำในการบูรณาการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างสังคมนวัตกรรมอย่างยั่งยืน”** ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ของ วว. ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์วิสาหกิจ (พ.ศ. ๒๕๖๐ -๒๕๖๔) อันเป็นแผนหลักที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร อันนำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

๔.๑ วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ : “องค์กรชั้นนำในการบูรณาการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างสังคมนวัตกรรมอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ :

๑. เพิ่มประสิทธิภาพด้านบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนผลงานให้เป็นที่ประจักษ์

๔.๒ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพื่อให้มีการบริหารจัดการในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของ วว.

๔.๓ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เพื่อขับเคลื่อนให้ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จ ของ วว.” จึงจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) และยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)

มุ่งเน้นพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน โดยการกำหนดผู้มีส่วนได้เสียและวิธีการมีส่วนร่วมตามระดับความสำคัญและผลกระทบที่มีต่อกัน ซึ่งมีกระบวนการเริ่มต้นในการบริหารจัดการโดยอ้างอิงจากกระบวนการตามมาตรฐาน ISO9001:2015 เพื่อให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ

เป้าประสงค์:

๑. เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบงานและสร้างผลงานนวัตกรรม

๒. เพื่อเพิ่มความความถึงพื่อใจและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงาน

๑. แผนงานพัฒนาความร่วมมือ (Stakeholder Collaboration) กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ กลุ่มชุมชน และกลุ่มนโยบาย กลุ่มบุคลากร

๒. แผนงานสร้างและจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Network Management)

๓. แผนงานพัฒนาระบบทางการสื่อสาร (Communication) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๕ กลุ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)

มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญของการดำเนินงานของ วว. ด้วยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจะเป็นแรงผลักดันและเป็นเสียงสะท้อนความสำเร็จที่สำคัญให้ วว. มุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อยกระดับการให้บริการที่ดี อีกทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างตรงจุด วว. จึงควรจัดเตรียมช่องทางการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มเพื่อสื่อสารถึงเป้าหมายกระบวนการและผลการดำเนินงานควบคู่ไปกับการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนอย่างครอบคลุม

เป้าประสงค์

๑. เพื่อสร้างฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการตอบสนองที่รวดเร็ว
๓. เพื่อเพิ่มระดับความสามารถของบุคลากรในการสร้างสื่อและสื่อสาร

ตารางที่ ๔.๑ ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าประสงค์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ วว. (แผนวิสาหกิจ วว.)
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	<p>เป้าประสงค์:</p> <p>๑. เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาระบบงาน และสร้างผลงานนวัตกรรม</p> <p>๒. เพื่อเพิ่มความความถึงพอใจและความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๓. เพื่อให้มีกระบวนการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ</p>	<p>๑. แผนงานพัฒนาความร่วมมือ (Stakeholder Collaboration) กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ กลุ่มชุมชน และกลุ่มนโยบาย กลุ่มบุคลากร</p> <p>๒. แผนงานสร้างและจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Network Management)</p> <p>๓. แผนงานพัฒนาระบบทางการสื่อสาร (Communication) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 กลุ่ม</p> <p>๔. แผนงานการนำเทคโนโลยี</p>	<p>S๑: สร้างสรรค์เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีคุณค่าตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศบนฐานความหลากหลายทางชีวภาพ (Bio-based economy)</p> <p>S๒: สร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากตามความต้องการของพื้นที่ (Area based) ด้วย วทน.</p> <p>S๓: ส่งเสริมการนำความเชี่ยวชาญและโครงสร้างพื้นฐานทาง วทน. ไปใช้ประโยชน์อย่างครบวงจร (Total solution)</p>

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เป้าประสงค์	แผนงาน	ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ วว. (แผนวิสาหกิจ วว.)
		<p>ดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการหน่วยงาน</p> <p>เชิงนโยบายและส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>เพื่อสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืน</p> <p>S๔: พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้และมีธรรมาภิบาล (High Performance Organization)</p>
<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)</p>	<p>๑. เพื่อสร้างฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการตอบสนองที่รวดเร็ว</p> <p>๓. เพื่อเพิ่มระดับความสามารถของบุคลากรในการสร้างสื่อและสื่อสาร-</p> <p>๔. เพื่อเปิดโอกาสและจัดทำช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้ง</p>	<p>๑. แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๒. แผนงานยกระดับการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๓. แผนงานยกระดับความสามารถของบุคลากรด้านการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>๕. แผนงานพัฒนาช่องทางความร่วมมือ การสร้างความสัมพันธ์และเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ ชุมชนในระแวกใกล้เคียง และบุคลากร</p>	<p>S๔: พัฒนาสู่องค์กรสมรรถนะสูง ทันสมัย เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้และมีธรรมาภิบาล (High Performance Organization)</p>

๔.๔ แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓

วว. กำหนดแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี ๒๕๖๓ โดยมีการระบุกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง รวมทั้งกำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๒ แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๓

	แผนงาน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส ๑	การดำเนินงาน ไตรมาส ๒	การดำเนินงาน ไตรมาส ๓	การดำเนินงาน ไตรมาส ๔	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ สร้างความผูกพันผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)							
๑.๑	แผนงานพัฒนาความร่วมมือ (Stakeholder Collaboration) กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ กลุ่มชุมชน และกลุ่มนโยบาย กลุ่มบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานที่เกิดจากการนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาดำเนินการ : เป้าหมาย 5 ผลงาน 	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุเครือข่ายความร่วมมือ กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเชื่อมโยงที่กำหนดไว้ ปรับปรุงขั้นตอนการตอบสนองให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดและสื่อสารขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตร/คู่ความร่วมมือทบทวนกระบวนการทำงานด้านพัสดุ/หรือที่เกี่ยวข้องเนื่องที่ส่งผลต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบวิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารข้อมูลการเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม การทบทวนและปรับปรุง (Act, Review and Improve) กระบวนการ 	<ul style="list-style-type: none"> สจท./สยศ./สสอ./สทบ./กพค.

	แผนงาน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส ๑	การดำเนินงาน ไตรมาส ๒	การดำเนินงาน ไตรมาส ๓	การดำเนินงาน ไตรมาส ๔	ผู้รับผิดชอบ
๑.๒	แผนงานสร้างและจัดการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Network Management)	<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนข้อเสนอโครงการสำคัญที่มีผลกระทบสูงต่อสังคมและประเทศ: เป้าหมาย 5 โครงการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม (stakeholder analysis) ● กำหนดกลุ่มที่มีอิทธิพลสูงมากกำหนดเป็นเครือข่ายความร่วมมือ ● กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ● เพิ่มเติมการสื่อสาร และให้ข้อมูลการติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบโครงการ ● ปรับปรุงขั้นตอนการตอบสนองให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อาทิ การมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดต่อประสานงาน ● จัดระบบรับฟังเสียงสะท้อน ● การจัดทำ MOU ร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินกิจกรรมตามแนวทางที่กำหนดไว้ ● สื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามประเมินผลการดำเนินงานติดตามประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยงานพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ ● ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน 	สจท./สสอ./สทพ.

	แผนงาน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส ๑	การดำเนินงาน ไตรมาส ๒	การดำเนินงาน ไตรมาส ๓	การดำเนินงาน ไตรมาส ๔	ผู้รับผิดชอบ
			การดำเนินการแก้ไข และการสื่อสารกลับไป ยังหน่วยงานพันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ				
๑.๓	แผนงานพัฒนาระบบทางการ สื่อสาร (Communication) กับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๕ กลุ่ม	<ul style="list-style-type: none"> ● ความพึงพอใจและความ ผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมาย ร้อยละ ๙๐ 	<ul style="list-style-type: none"> ● เผยแพร่ข้อมูลการ วิเคราะห์ยุทธศาสตร์/ นโยบาย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทบทวนกระบวนการ ทำงานด้านพัสดุ/หรือที่ เกี่ยวเนื่องที่ส่งผล กระทบต่อลูกค้า/ผู้ส่ง มอบ 	<ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาระบบ IT เข้ามา สนับสนุนการสื่อสาร และรับฟังเสียงสะท้อน จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม ● สื่อสารข้อมูลให้กับ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำสู่ การปรับปรุงการ ทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามผลการประเมิน 	สสอ./สจท./ สทบ.
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management System)							
๒.๑	แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วน : เป้าหมาย Stakeholder Profile ที่สามารถใช้ในการ บริหารจัดการได้ 	วิเคราะห์ supply chain และ SE-AM กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำ Stakeholder Profile 	<ul style="list-style-type: none"> ● พัฒนาระบบ IT จัดทำ เป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ● รongรับเชื่อมโยง ฐานข้อมูลกับฐานข้อมูล ลูกค้า วว. 	<ul style="list-style-type: none"> ● สจท./สทส.

	แผนงาน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส ๑	การดำเนินงาน ไตรมาส ๒	การดำเนินงาน ไตรมาส ๓	การดำเนินงาน ไตรมาส ๔	ผู้รับผิดชอบ
๒.๒	แผนงานยกระดับการสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ : เป้าหมาย ไม่มีข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทบทวน/ ศึกษาปัญหาของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมา โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อปิดประเด็นช่องว่างด้านการสื่อสารที่พบ ● กำหนดแผนการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดขั้นตอน และกิจกรรมการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นการสื่อสารเชิงรุก 	<ul style="list-style-type: none"> ● อัปเดตประเด็นที่ต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาถึงความต้องการในการรับรู้ข้อมูลและข่าวสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร ● 	<ul style="list-style-type: none"> ● ดำเนินกิจกรรมการสื่อสาร โดยมุ่งเน้นการสื่อสารเชิงรุกตามแนวทางที่กำหนด และสอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเมินผล การสื่อสาร พร้อมสรุปผลและข้อเสนอแนะ ● ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สสอ./สจท.
๒,๓	แผนงานยกระดับความสามารถของบุคลากรด้านการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถของบุคลากรที่ต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสื่อสารเชิงรุก 	<ul style="list-style-type: none"> ● ทบทวน/ ศึกษาปัญหาของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมา โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อปิด 	<ul style="list-style-type: none"> ● คัดเลือกบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้ารับอบรมเพื่อยกระดับความสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ● มอบหมายงานให้บุคลากรเพื่อปฏิบัติจริง 	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามประเมินผล พร้อมสรุปผลและข้อเสนอแนะ ● ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ● สสอ. ● สจท.

	แผนงาน	ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย	การดำเนินงาน ไตรมาส ๑	การดำเนินงาน ไตรมาส ๒	การดำเนินงาน ไตรมาส ๓	การดำเนินงาน ไตรมาส ๔	ผู้รับผิดชอบ
			<p>ประเด็นช่องว่างด้าน การสื่อสารที่พบ</p> <ul style="list-style-type: none"> กำหนดแนวทางการ ยกระดับความสามารถ ของบุคลากรที่ต้องสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้น การสื่อสารเชิงรุก 				

บทที่ ๕ การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

๕.๑ แนวทางการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ ยึดหลักการมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่ศูนย์/สำนัก/กอง รับผิดชอบ โดยที่สำนักจัดการ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นผู้ประสาน รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปในภาพรวมของแผนเสนอต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการให้ข้อคิดเห็นและกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนา ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยสามารถกำหนดขอบเขตของการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ดังนี้

การถ่ายทอด กำหนดให้มีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด โดยมีการสำรวจการรับรู้และเข้าใจแผนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

การติดตามผล เป็นกระบวนการกำกับกับการปฏิบัติงานของแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ วว. ให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา และงบประมาณ โดยมี กระบวนการติดตามผลอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานของแต่ละแผนงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดไว้

การประเมินผล (ตามแนวทาง PDCA) เป็นกระบวนการในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับ แผนที่กำหนด การกำกับกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน การศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเป็นการประเมินผลกระทบทั้งทางตรง/ทางอ้อม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงแผนงาน/กิจกรรมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จะได้มีการทบทวนกระบวนการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

รอบเวลาการติดตามและประเมินผล

สำหรับระยะเวลาที่จะใช้ในการติดตามผล เป็นดังต่อไปนี้

- ระยะเวลาตามไตรมาสเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานรายแผนงาน
- ระยะสิ้นสุดปี ๒๕๖๓ เพื่อทบทวนปรับแผนงานสำหรับการพัฒนาเพื่อให้บรรลุ เป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนด

- ระยะเวลาสิ้นสุดปีของแผนฯ (ปี ๒๕๖๔) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของแผนฯ และเพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำนโยบายเพื่อการจัดทำแผนฉบับต่อไปเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง

แนวทางการติดตามและประเมินผลข้างต้น ทำให้ วว. มีขอบเขต ระยะเวลา และกรอบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน เพื่อประสาน เร่งรัด และดูแลให้หน่วยงาน คณะกรรมการ และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

๕.๒ การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วว. ได้กำหนดแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนและโครงการสำคัญต่างๆ ผ่านการให้ข้อคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ กล่องข้อความ (Inbox) ของ Facebook หลักของ วว. และมีการกำหนดทีมงานโดยมีผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักสื่อสารองค์กร สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการประเมินผลความต้องการผู้มีส่วนได้เสีย และวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนแผนงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีจำเป็น อาทิ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

๕.๓ การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร

วว. มีการนำเสียงของผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานด้าน Governance และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) โดยพิจารณาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆ ที่องค์กรเปิดไว้ ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือข้อร้องเรียน ทั้งในเรื่องความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ ความไม่โปร่งใสในการทำงาน จะกำหนดให้มีการหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารระดับสูง และสายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระดับเฉพาะหน้า รวมถึงทบทวนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีที่ถ่ายทอดลงในแต่ละศูนย์/สำนัก รวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับศูนย์/สำนักที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่จำเป็นผู้บริหารระดับสูงจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นที่กังวล

๕.๔ การจัดสรรทรัพยากร

ว. มีการจัดสรรทรัพยากรด้านผู้มีส่วนได้เสียไว้โดยกำหนดไว้ในงบประมาณที่กระจายลงสู่ศูนย์/สำนักที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นกับประเด็นที่จะสื่อสารในแต่ละปี พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน อาทิ จำนวนสื่อที่จะเผยแพร่ จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่จะขับเคลื่อนผลงานวิจัยให้เกิดผลเป็นรูปธรรม รายได้ที่จะเพิ่มขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ รอบระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว. มีรายได้นอกงบประมาณอื่นๆเข้ามาช่วยสนับสนุน เพื่อลดช่องว่าง (Gap) ของการจัดหาทรัพยากร

๕.๕ การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน

ว. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับองค์กร ระดับศูนย์/สำนักต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook , YouTube , Website เป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ ๒ ครั้ง รวมถึงมีการรายงานไว้ในรายงานประจำปี โดยมีสำนักสื่อสารองค์กร และสำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมเนื้อหาประเด็นความต้องการความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มงานต่างๆ ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เพื่อนำมาสื่อสาร ทั้งนี้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมด้านการรายงานผลการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๖ โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ว. มีการระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยมีการนำแผนความเสี่ยงนำไปทบทวนเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและการประชุมคณะกรรมการสถาบันฯ (กทว.) เป็นประจำทุกไตรมาส โดยประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

ตารางที่ ๕.๑ แผนการบริหารความเสี่ยงปี ๒๕๖๓ ที่มุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
ชุมชน/สังคม ละแวกใกล้เคียง	ปัจจัยเสี่ยง OR-๐๑ การดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและภาพลักษณ์ของ วว.	สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและสังคม	ไม่มีข้อร้องเรียน / ไม่มีข่าวเชิงลบ	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดแผนงานและแนวทางการดำเนินงาน ระบุงาน/โครงการที่อาจส่งผลกระทบต่อเชิงลบ สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมตามแผน ติดตามผลกระทบของงาน/โครงการที่ระบุ ประเมิน
		สร้างการรับรู้ให้แก่ชุมชนและสังคมต่อการดำเนินงานของ วว.	ผลประเมินการรับรู้	<ul style="list-style-type: none"> กำหนดแผนงานและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เผยแพร่ผลงาน จัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย สร้างความสัมพันธ์ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย ประเมินผล
พันธมิตร/ คู่ความร่วมมือ	FR-๐๑ รูปแบบที่เปลี่ยนแปลงของการจัดสรรงบประมาณวิจัยและนวัตกรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการวิจัยของ วว.	บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายเพื่อพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	จำนวนโครงการความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> ระบุหน่วยงานเครือข่ายความร่วมมือ กำหนดแผนงาน สร้างความร่วมมือตามแผน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
				<ul style="list-style-type: none"> • ประเมินผล
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	CR-๐๑ การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ วว. ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	สร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ	ไม่พบกรณีการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ	<ul style="list-style-type: none"> • จัดทำบัญชีของกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ที่สำคัญ • สรุปเนื้อหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน • จัดกิจกรรมสร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน • จัดทำ/ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง • จัดอบรม/สัมมนาให้ความรู้ • ประเมินผล
หน่วยงานนโยบาย	พัฒนาโครงการวิจัยที่อาจไม่ตอบสนองและสนับสนุนยุทธศาสตร์และนโยบายสำคัญของประเทศ	จำนวนโครงการสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย 	<ul style="list-style-type: none"> • เผยแพร่ข้อมูลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์/นโยบาย • จัดทำ/ทบทวน Roadmap การวิจัยของ วว. • พัฒนาโครงการวิจัยตามข้อมูลและ Roadmap
บุคลากร วว.	อัตราการลาออกเพื่อเปลี่ยนงาน และการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ	สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะด้านภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม	<ul style="list-style-type: none"> • ผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน 	<ul style="list-style-type: none"> • การสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่ดีมีคุณสมบัติเหมาะสม • การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
		พัฒนาพนักงานทุกคนตามความสามารถ (Competency)		<p>ความรู้และทักษะในด้านที่จำเป็น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างขวัญและกำลังใจ ● การพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ● การทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานให้มีความพร้อมตลอดเวลา ● การจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) ● การจัดการความรู้ (Knowledge Management) และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๕.๗ แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมขององค์กร

แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมขององค์กรเพื่อพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

- ๑) การดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานและ/หรือกระบวนการย่อย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งในมิติกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบในระบบฐานข้อมูล เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร สำหรับการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป
- ๒) การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและ/หรือกระบวนการย่อย โดยดำเนินการแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน หรือการใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น
- ๓) การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัย พัฒนาและนวัตกรรม โดยการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการหรือขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อลดโอกาสและระดับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงนั้น ๆ

จากการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติข้างต้น หากมีการดำเนินการและได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและบุคลากร วว. ในทุกระดับจะช่วยขับเคลื่อนให้แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕เกิดผลที่เป็นรูปธรรม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ วว. และประเทศเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนต่อไป

ภาคผนวก ก

Stakeholder Profile

Stakeholder Profile สามารถสแกนเพื่อดูรายละเอียดได้จาก QR Code ด้านล่าง



ภาคผนวก ข

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓

โดย

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)



สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑	บทนำ
๑.๑	ที่มาและความสำคัญ ๑
๑.๒	วัตถุประสงค์ ๒
๑.๓	การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒
๑.๔	คำอธิบายศัพท์ ๒
บทที่ ๒	การรวบรวมข้อมูล
๒.๑	การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๔
๒.๒	แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๕
๒.๓	การวิเคราะห์ข้อมูล ๖
๒.๔	เกณฑ์การประเมิน ๖
บทที่ ๓	ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร
๓.๑	ผลสำรวจกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ ๗
๓.๒	ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ๙
๓.๓	ผลสำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม ๑๐
๓.๔	ผลสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย ๑๒
๓.๕	ช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑๓
บทที่ ๔	สรุปผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
๔.๑	กลุ่มพันธมิตร ๑๘
๔.๒	กลุ่มลูกค้าผู้ส่งมอบ ๑๘
๔.๓	กลุ่มชุมชน/สังคม ๑๙
๔.๔	กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย ๑๙
ภาคผนวก	แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๒๐

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจประเภท ส่งเสริม ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ มี วัตถุประสงค์การจัดตั้ง ๕ ข้อ คือ ๑) ริเริ่มจัดดำเนินการวิจัยพัฒนา และให้บริการทางวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาประเทศในทางเศรษฐกิจและสังคมให้หน่วยงานภาครัฐและวิสาหกิจเอกชน ๒) วิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การอนามัยและสวัสดิภาพของประชาชน ๓) สนับสนุนการเพิ่มผลผลิตตามนโยบายของรัฐบาลโดยเผยแพร่ผล ของการวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศในทางเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม ๔) ฝึกอบรมนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ ๕) ให้บริการในการ ทดสอบ ตรวจสอบ และบริการอื่นๆทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

นอกเหนือจากการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประเทศในทางเศรษฐกิจและสังคมแล้ว วว. ยังต้อง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการ ดำเนินงานขององค์กร และเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และ แนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร วว. จึงได้จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจและความ คาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ ฉบับนี้ขึ้น โดยมุ่งหวังให้เป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับ ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อลดช่องว่างความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานของ วว. ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในอนาคต

๒.) เพื่อจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ประจำปี ๒๕๖๓ สำหรับใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๓ การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการต่างๆ แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ประกอบด้วย

๑.กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

๒.กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

๓.กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

๔.กลุ่มชุมชน/สังคม

๑.๔ คำอธิบายศัพท์

๑. **หน่วยงานเชิงนโยบาย** หมายถึง หน่วยงานที่มอบนโยบาย และกำกับติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย เช่น กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม, สำนักงบประมาณ, สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ, สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ฯลฯ

๒. **พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ** หมายถึง หน่วยงานที่มีความร่วมมือร่วมกัน ดังนี้

พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการ เพื่อจุดมุ่งหมาย หรือ จุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยปกติ การเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลา และมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่ทำร่วมกัน

คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุน ในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้เข้าร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว ที่มีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกัน หรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการก็ได้

หน่วยงานที่เป็นพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ อาทิ

- หน่วยงานที่เป็นแหล่งทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย จกส. Exim Bank
- สถาบันอุดมศึกษา

- หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ, ศูนย์ประสานงาน อว. ประจำภูมิภาค, สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น

- หน่วยงานของจังหวัด เช่น พาณิชยจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด อาทิ นราธิวาส, ปัตตานี, ยะลา, สงขลา, ประจวบคีรีขันธ์, จันทบุรี, ตราด, แพร่, ลำปาง, ลำพูน, เชียงราย, สตูล, กระบี่, นครพนม

- หน่วยงานภาครัฐ สมาคม เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม

๓. **คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการมักจะกำหนดช่วงระยะเวลารวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน อาทิ

- บริษัทจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์วิทยาศาสตร์
- บริษัทจำหน่ายสารเคมี
- บริษัทสอบเทียบเครื่องมือ
- บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ด้าน IT
- บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง

๔. **ชุมชน/สังคม** หมายถึง ชุมชนในละแวกพื้นที่ วว. โดยให้ความสำคัญกับชุมชน/สังคมที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว. อาทิ

- ชุมชน/สังคม หน่วยงานรอบข้าง วว. ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ วว.

ซึ่งหากนำกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้างต้นมาจำแนก ครอบคลุมใน ๒ มิติ ยังสามารถแบ่งได้เป็น

- องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญที่ได้รับหรือมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ชุมชนในละแวกพื้นที่ วว.

- องค์กร/หน่วยงาน ชุมชน กลุ่ม บุคคล และบุคคลที่สำคัญที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อรัฐวิสาหกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ หน่วยงานเชิงนโยบาย พันธมิตร/ความร่วมมือ และคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ

บทที่ ๒

การรวบรวมข้อมูล

๒.๑ การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น ๔ กลุ่มหลัก ซึ่งได้ผ่านกระบวนการจัดทำแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

๑. รวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ได้ทำการรวบรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม: โครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๔ ส่วนสำคัญ

๒.๑ ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

๒.๒ ข้อคำถามความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

๒.๓ ข้อคำถามปลายเปิด อันประกอบด้วย

๑) จากประสบการณ์ของท่านที่มีต่อ วว. ท่านต้องการเห็น วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด

๒) หากเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ท่านเห็นว่ามีความแตกต่างที่ดีในเรื่องใดบ้างที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้

๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

๒.๔ ข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสำรวจสังกัดเพื่อนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุง

๓. ร่างแบบสอบถาม: การสร้างประเด็นคำถาม โดยสร้างคำถามตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ และจัดเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กันเพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ

๔. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์: ทำการแก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำสำนวน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพ

๕. จัดทำแบบสอบถามให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสำรวจออนไลน์: จัดทำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วเพื่อนำไปใช้จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อสำรวจออนไลน์

๒.๒ แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้จัดทำแยกเป็น ๔ ชุด โดยได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมาเป็นข้อมูลนำเข้าสู่สำหรับใช้กำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในทุกมิติ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง ได้แก่

ชุดที่ ๑ ใช้สำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

ชุดที่ ๒ ใช้สำรวจกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

ชุดที่ ๓ ใช้สำรวจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

ชุดที่ ๔ ใช้สำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำมาใช้ในการประมวลผล
หน่วยงานเชิงนโยบาย	๘ ราย
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	๑๐๖ ราย
ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	๓๑ ราย
ชุมชน/สังคม	๓๘ ราย
รวม	๑๘๓ ราย

๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการดำเนินงานของ วว. ใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) ผู้ประเมินได้ทำการวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้ดำเนินการดังนี้

แบบประเมินได้กำหนดความพึงพอใจและความคาดหวังโดยใช้มาตราส่วน (Rating scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อให้สามารถวัดในเชิงลึกได้มากขึ้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยได้ให้คะแนนในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนน ๒ หมายถึง น้อย

คะแนน ๓ หมายถึง ปานกลาง

คะแนน ๔ หมายถึง มาก

คะแนน ๕ หมายถึง มากที่สุด

๒.๔ เกณฑ์การประเมิน

สำหรับเกณฑ์การประเมินจะใช้วิธีการให้คะแนนแบบ ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

๑. ระดับความพอใจต่อการดำเนินงานของ วว.

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐
๒	พึงพอใจน้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
๔	พึงพอใจมาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐

๒. ระดับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ วว.

ระดับคะแนน	ความหมาย	เกณฑ์การวิเคราะห์
๑	น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๕๐
๒	น้อย	๑.๕๑ - ๒.๕๐
๓	ปานกลาง	๒.๕๑ - ๓.๕๐
๔	มาก	๓.๕๑ - ๔.๕๐
๕	มากที่สุด	๔.๕๑ - ๕.๐๐

บทที่ ๓

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร

ว. ได้วิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร จากการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๓ ราย จำแนกเป็น พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ จำนวน ๑๐๖ ราย ชุมชน/สังคมในละแวกใกล้เคียง จำนวน ๓๘ ราย คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ จำนวน ๓๑ ราย หน่วยงานเชิงนโยบาย จำนวน ๘ ราย โดยใช้แบบสำรวจออนไลน์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเสียงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระหว่างเดือน มี.ค.๖๓

ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

๓.๑ ผลสำรวจกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลวิเคราะห์ออกมาได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินงานของ ว. โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒๕๐ ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ การประสานงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ รองลงมาคือ การป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ การดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มพันธมิตรและคู่ความร่วมมือคาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ ว. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙๒๐ ด้านความคาดหวังมากที่สุดคือ การสร้างและนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ รองลงมาคือ ด้านการมีนโยบายที่ชัดเจน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓ และด้านการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑

ตารางที่ ๑ ผลสำรวจกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

คำถาม	ความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความพึงพอใจ	ความคาดหวังคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความคาดหวัง
๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด	๔.๑๘	พอใจมาก	๔.๗๓	คาดหวังอย่างยิ่ง
๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด	๔.๒๗	พอใจมาก	๔.๗๑	คาดหวังอย่างยิ่ง
๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด	๔.๒๗	พอใจมาก	๔.๖๘	คาดหวังอย่างยิ่ง
๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด	๔.๐๘	พอใจมาก	๔.๕๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด	๔.๒๖	พอใจมาก	๔.๗๘	คาดหวังอย่างยิ่ง
๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๒๘	พอใจมาก	๔.๖๗	คาดหวังอย่างยิ่ง
๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๒๒	พอใจมาก	๔.๖๗	คาดหวังอย่างยิ่ง
๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ในระดับใด	๔.๐๖	พอใจมาก	๔.๕๗	คาดหวังอย่างยิ่ง
๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด	๓.๗๔	พอใจมาก	๔.๕๐	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๐. วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงาน อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ในระดับใด	๓.๙๗	พอใจมาก	๔.๕๘	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงาน ต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด	๔.๒๗	พอใจมาก	๔.๓๗	ค่อนข้างคาดหวัง
๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด	๓.๙๘	พอใจมาก	๔.๓๑	ค่อนข้างคาดหวัง
รวม	๔.๑๒๕๐	พอใจมาก	๔.๕๙๒๐	คาดหวังอย่างยิ่ง

๓.๒ ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลวิเคราะห์ออกมาได้ ดังนี้

ตารางที่ ๒ ผลสำรวจกลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

คำถาม	ความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความพึงพอใจ	ความคาดหวังคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความคาดหวัง
๑. วว. มีการให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน ในระดับใด	๔.๔๖	พอใจมาก	๔.๓๙	ค่อนข้างคาดหวัง
๒. วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ ในระดับใด	๔.๔๓	พอใจมาก	๔.๕๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๓. วว. มีความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง ในระดับใด	๔.๖๔	พอใจมากที่สุด	๔.๖๑	คาดหวังอย่างยิ่ง
๔. วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา ในระดับใด	๔.๖๘	พอใจมากที่สุด	๔.๖๑	คาดหวังอย่างยิ่ง
๕. วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน ในระดับใด	๓.๙๖	พอใจมาก	๔.๘๒	คาดหวังอย่างยิ่ง
๖. วว. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในระดับใด	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด	๔.๔๖	คาดหวังอย่างยิ่ง
๗. วว. มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๖๑	พอใจมากที่สุด	๔.๖๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๘. วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ในระดับใด	๔.๕๔	พอใจมากที่สุด	๔.๔๖	ค่อนข้างคาดหวัง
๙. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ในระดับใด	๔.๔๖	พอใจมาก	๔.๔๓	ค่อนข้างคาดหวัง
๑๐. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ในระดับใด	๔.๓๙	พอใจมาก	๔.๔๓	ค่อนข้างคาดหวัง
๑๑. วว. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับใด	๔.๕๗	พอใจมากที่สุด	๔.๕๐	คาดหวังอย่างยิ่ง
รวม	๔.๔๗๗๓	พอใจมาก	๔.๕๓๕๗	คาดหวังอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗๗๓ ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘ รองลงมาคือ วว. มีความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ รองลงมาคือ มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และ วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ คาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓๕๗ ด้านความคาดหวังมากที่สุดคือ คาดหวังให้ วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ รองลงมาคือ คาดหวังให้ วว. มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔ และ คาดหวังให้ วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา ๔.๖๑

๓.๓ ผลสำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลวิเคราะห์ออกมาได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มชุมชน/สังคม ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐๕๓ ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ การดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙ รองลงมาคือ การดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ รองลงมาคือ วว. มีนโยบายที่ชัดเจน มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน อาทิ ด้านวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มชุมชน/สังคม ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม คาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๗๙๔ ด้านความคาดหวังมากที่สุดคือ การเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่่าเสมอ และด้านการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔ และด้านมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒

ตารางที่ ๓ ผลสำรวจกลุ่มชุมชน/สังคม

คำถาม	ความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความพึงพอใจ	ความคาดหวังคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความคาดหวัง
๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด	๔.๖๓	พอใจมากที่สุด	๔.๗๖	คาดหวังอย่างยิ่ง
๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด	๔.๗๙	พอใจมากที่สุด	๔.๘๒	คาดหวังอย่างยิ่ง
๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด	๔.๗๖	คาดหวังอย่างยิ่ง
๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด	๔.๗๑	คาดหวังอย่างยิ่ง
๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด	๔.๖๓	พอใจมากที่สุด	๔.๘๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด	๔.๗๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด	๔.๘๒	คาดหวังอย่างยิ่ง
๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ในระดับใด	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด	๔.๘๔	คาดหวังอย่างยิ่ง
๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด	๔.๘๒	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๐. วว. มีการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานอย่างรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด	๔.๖๘	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด	๔.๔๗	พอใจมาก	๔.๗๙	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด	๔.๕๐	พอใจมากที่สุด	๔.๗๖	คาดหวังอย่างยิ่ง
๑๓. วว. มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน อาทิ ด้านวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพ ในระดับใด	๔.๖๓	พอใจมากที่สุด	๔.๗๙	คาดหวังอย่างยิ่ง
รวม	๔.๖๐๕๓	พอใจมากที่สุด	๔.๗๗๙๔	คาดหวังอย่างยิ่ง

๓.๔ ผลสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลวิเคราะห์ออกมาได้ ดังนี้

ตารางที่ ๔ ผลสำรวจกลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

คำถาม	ความพึงพอใจคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความพึงพอใจ	ความคาดหวังคะแนนเฉลี่ย	แปลค่าระดับความคาดหวัง
๑. ท่านเห็นว่า วว. มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนา ประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ในระดับใด	๔.๓๘	พอใจมาก	๔.๘๘	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๒. ท่านเห็นว่า วว. สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุน ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการ สร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืนได้ ในระดับใด	๔.๓๘	พอใจมาก	๔.๕๐	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๓. ท่านเห็นว่า วว. มีความสามารถในการบรรลุภารกิจ หลัก ในระดับใด (ภารกิจหลักของ วว. คือ วิจัย บริการ ถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรม สู่อุตสาหกรรมและ วิทยาศาสตร์ชุมชน และผลักดันให้เกิดการนำไปใช้ ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)	๔.๓๘	พอใจมาก	๔.๗๕	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๔. ท่านเห็นว่า วว. มีความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ในระดับใด	๓.๘๘	พอใจมาก	๔.๓๘	ค่อนข้าง คาดหวัง
๕. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ใน ระดับใด	๔.๑๓	พอใจมาก	๔.๖๓	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๖. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อ สังคม ในระดับใด	๔.๑๓	พอใจมาก	๔.๘๘	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๗. ท่านเห็นว่า วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติ ในระดับใด	๔.๒๕	พอใจมาก	๔.๖๓	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๘. ท่านเห็นว่า วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ในระดับใด	๔.๐๐	พอใจมาก	๔.๗๕	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๙. การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ วว. เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๓๘	พอใจมาก	๔.๗๕	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๑๐. ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการ สื่อสารของ วว. อยู่ในระดับใด	๔.๑๓	พอใจมาก	๔.๖๓	คาดหวัง อย่างยิ่ง
๑๑. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ ในระดับใด	๓.๘๘	พอใจมาก	๔.๖๐	คาดหวัง อย่างยิ่ง
รวม	๔.๑๗๐๕	พอใจมาก	๔.๖๕๙๑	คาดหวัง อย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗๐๕ ด้านความพึงพอใจมากที่สุดคือ วว. สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืนได้ วว. มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ วว. มีความสามารถในการบรรลุภารกิจหลัก และ วว. มีการประสานงานระหว่างองค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘

เมื่อพิจารณาจากตาราง กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย ผลวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย คาดหวังอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ วว. โดยมีระดับคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕๙๑ ด้านความคาดหวังมากที่สุด คือ คาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมาคือ คาดหวังให้ วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ มีการประสานงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความสามารถในการบรรลุภารกิจหลัก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕

๓.๕ ช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแยกได้เป็นของ แต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้

จากตารางกลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ มีความแตกต่างกันเท่ากับ ๐.๗๖ รองลงมา ได้แก่ วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงาน อย่างรวดเร็วและทันท่วงที และ วว. มีนโยบายที่ชัดเจน มีความแตกต่างเท่ากับ ๐.๖๑ และ ๐.๕๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๕ ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
พันธมิตร/คู่ความร่วมมือ	๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด	๔.๑๘	๔.๗๓	๐.๕๕
	๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด	๔.๒๗	๔.๗๑	๐.๔๔
	๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด	๔.๒๗	๔.๖๘	๐.๔๑
	๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด	๔.๐๘	๔.๕๔	๐.๔๖
	๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด	๔.๒๖	๔.๗๘	๐.๕๒
	๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๒๘	๔.๖๗	๐.๓๙
	๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๒๒	๔.๖๗	๐.๔๕
	๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่่าเสมอ ในระดับใด	๔.๐๖	๔.๕๗	๐.๕๑
	๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด	๓.๗๔	๔.๕๐	๐.๗๖
	๑๐. วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงาน อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ในระดับใด	๓.๙๗	๔.๕๘	๐.๖๑
	๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด	๔.๒๗	๔.๓๗	๐.๑๐
	๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด	๓.๙๘	๔.๓๑	๐.๓๓

จากตารางกลุ่มชุมชน/สังคม เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า กลุ่มชุมชน/สังคม มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ มีความแตกต่างกันเท่ากับ ๐.๓๒ รองลงมาได้แก่ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ และ วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ มีความแตกต่างกันเท่ากับ ๐.๓๑ และ ๐.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๖ ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มชุมชน/สังคม)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
ชุมชน/สังคม	๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด	๔.๖๓	๔.๗๖	๐.๑๓
	๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด	๔.๗๙	๔.๘๒	๐.๐๓
	๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด	๔.๗๑	๔.๗๖	๐.๐๕
	๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด	๔.๕๓	๔.๗๑	๐.๑๘
	๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด	๔.๖๓	๔.๘๔	๐.๒๑
	๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	๔.๗๔	๐.๑๙
	๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	๔.๘๒	๐.๒๗
	๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่าเสมอ ในระดับใด	๔.๕๓	๔.๘๔	๐.๓๑
	๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด	๔.๕๓	๔.๘๒	๐.๒๙
	๑๐. วว. มีการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานอย่างรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๕๕	๔.๖๘	๐.๑๓
	๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด	๔.๔๗	๔.๗๙	๐.๓๒
	๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด	๔.๕๐	๔.๗๖	๐.๒๖
	๑๓. วว. มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน อาทิ ด้านวัฒนธรรม ประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพ ในระดับใด	๔.๖๓	๔.๗๙	๐.๑๖

จากตารางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า กลุ่มผู้ซื้อ/ผู้ส่งมอบ มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน มีความแตกต่างกันเท่ากับ ๐.๘๖ รองลงมาได้แก่ วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ และ วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ในระดับใด มีความแตกต่างเท่ากับ ๐.๑๑ และ ๐.๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๗ ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มผู้ซื้อ/ผู้ส่งมอบ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
ผู้ซื้อ/ผู้ส่งมอบ	๑. วว. มีการให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน ในระดับใด	๔.๔๖	๔.๓๙	๐.๐๗
	๒. วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ ในระดับใด	๔.๔๓	๔.๕๔	๐.๑๑
	๓. วว. มีความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง ในระดับใด	๔.๖๔	๔.๖๑	๐.๐๓
	๔. วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา ในระดับใด	๔.๖๘	๔.๖๑	๐.๐๗
	๕. วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน ในระดับใด	๓.๙๖	๔.๘๒	๐.๘๖
	๖. วว. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในระดับใด	๔.๕๐	๔.๔๖	๐.๐๔
	๗. วว. มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ในระดับใด	๔.๖๑	๔.๖๔	๐.๐๓
	๘. วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ในระดับใด	๔.๕๔	๔.๔๖	๐.๑๐
	๙. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ในระดับใด	๔.๔๖	๔.๔๓	๐.๐๓
	๑๐. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ในระดับใด	๔.๓๙	๔.๔๓	๐.๐๔
	๑๑. วว. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับใด	๔.๕๗	๔.๕๐	๐.๐๗

จากตารางหน่วยงานเชิงนโยบาย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวัง พบว่า กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย มีระดับความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกันมากที่สุด คือ วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ มีความแตกต่างเท่ากับ ๐.๗๕ และ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ มีความแตกต่างเท่ากับ ๐.๗๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓.๘ ตารางแสดงรายละเอียดช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำถาม	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ผลต่าง
หน่วยงานเชิงนโยบาย	๑. ท่านเห็นว่า วว. มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ในระดับใด	๔.๓๘	๔.๘๘	๐.๕
	๒. ท่านเห็นว่า วว. สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืนได้ในระดับใด	๔.๓๘	๔.๕๐	๐.๑๒
	๓. ท่านเห็นว่า วว. มีความสามารถในการบรรลุภารกิจหลัก ในระดับใด (ภารกิจหลักของ วว. คือ วิจัย บริการ ถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรม สู่อุตสาหกรรมและวิสาหกิจชุมชน และผลักดันให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)	๔.๓๘	๔.๗๕	๐.๓๗
	๔. ท่านเห็นว่า วว. มีความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ในระดับใด	๓.๘๘	๔.๓๘	๐.๕
	๕. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ในระดับใด	๔.๑๓	๔.๖๓	๐.๕
	๖. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม ในระดับใด	๔.๑๓	๔.๘๘	๐.๗๕
	๗. ท่านเห็นว่า วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติ ในระดับใด	๔.๒๕	๔.๖๓	๐.๓๘
	๘. ท่านเห็นว่า วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ในระดับใด	๔.๐๐	๔.๗๕	๐.๗๕
	๙. การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ วว. เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด	๔.๓๘	๔.๗๕	๐.๓๗
	๑๐. ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ วว. อยู่ในระดับใด	๔.๑๓	๔.๖๓	๐.๕
	๑๑. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ ในระดับใด	๓.๘๘	๔.๖๐	๐.๗๒

บทที่ ๔

สรุปผลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๔.๑ กลุ่มพันธมิตร

๔.๑.๑) ประเด็นที่ต้องการให้ วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด

โดยรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เช่น กระบวนการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละแผนกต่างๆ การประชาสัมพันธ์ และนวัตกรรม แต่ยังมีข้อเสนอแนะคือ ปรับแผนการดำเนินงานโครงการให้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น ทั้งการรับงบประมาณจากพื้นที่จังหวัด และ การร่วมดำเนินกิจกรรมกับหน่วยงานในพื้นที่ และ การวางแผนติดตามผลการดำเนินงานโครงการภายหลังการถ่ายทอดเทคโนโลยี อย่างรัดกุมยิ่งขึ้น

๔.๑.๒) แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้

โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมักกล่าวว่า วว. มีการทำงานที่รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ข้อเสนอแนะคือ ถ้าเพิ่มความยืดหยุ่นของกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอน จะทำให้รวดเร็ว และถูกต้อง

๔.๑.๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กล่าวว่า วว. ทำงานได้ค่อนข้างรวดเร็ว และมีทีมประสานงานได้ดี ข้อเสนอแนะที่ได้คือ ควรมีหน่วยงาน วว. ในพื้นที่ภูมิภาค เพื่อตอบโจทยในพื้นที่อย่างรวดเร็ว

๔.๒ กลุ่มลูกค้าผู้ส่งมอบ

๔.๒.๑) ประเด็นที่ต้องการให้ วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กล่าวว่า ในหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินงาน และต่อเนื่องกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะที่ได้คือ การตรวจรับงานและการเบิกจ่ายเงิน ควรจะปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น

๔.๒.๒) แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กล่าวว่าทาง วว. ได้มีการทำงานที่ประสานกันที่ดีและขอให้ปฏิบัติอย่างนี้ต่อไป ข้อเสนอแนะที่ได้รับส่วนใหญ่ คือ พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ

๔.๒.๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กล่าวว่า ปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้ว อยากให้ปฏิบัติอย่างนี้ไปตลอด ข้อเสนอแนะ คือ พัฒนาการสื่อสารในช่วงตรวจรับหลังส่งมอบ เพื่อตรวจสอบสถานะผ่านระบบออนไลน์ได้

๔.๓ กลุ่มชุมชน/สังคม

๔.๓.๑) ประเด็นที่ต้องการให้ วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด
โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมักกล่าวว่า มีความทันสมัยและมีความหลากหลาย มีความรวดเร็วเข้าถึงได้ง่าย ข้อเสนอแนะที่ได้รับส่วนใหญ่คือ ควรจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชนให้หลากหลาย

๔.๓.๒) แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้
โดยรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมักกล่าวว่า วว. เป็นตัวอย่างที่ดี คือ มีความช่วยเหลือสามารถพึ่งพาซึ่งกันและกัน และมีความมุ่งมั่นในการทำเพื่อองค์กร อยากให้มีการฝึกอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ชุมชน

๔.๓.๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ
ข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ คือ สถานที่ร่มรื่น มีกิจกรรมส่งเสริมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่ควรสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลาง ในกรณีที่เกิดวิกฤติในชุมชน

๔.๔ กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

๔.๔.๑) ประเด็นที่ต้องการให้ วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด
(ไม่มีข้อเสนอแนะ)

๔.๔.๒) แนวทางปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้
ข้อเสนอแนะที่ได้คือ เรื่อง การผลักดันให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ

๔.๔.๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ
(ไม่มีข้อเสนอแนะ)

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

ข้อความถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ พึงพอใจมาก ที่สุด	๔ พึงพอใจ มาก	๓ พึงพอใจปาน กลาง	๒ พึงพอใจ น้อย	๑ พึงพอใจ น้อยที่สุด
๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด					
๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด					
๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด					
๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด					
๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด					
๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด					
๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่าเสมอ ในระดับใด					
๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด					
๑๐. วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงาน อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง ในระดับใด					
๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด					
๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด					

ข้อคำถามความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด
๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด					
๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ในระดับใด					
๓. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับใด					
๔. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด					
๕. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ ในระดับใด					
๖. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๗. ท่านคาดหวังให้ วว. มีช่องทางการสื่อสาร ที่มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด					
๘. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่ำเสมอ ของ วว. ในระดับใด					
๙. ท่านคาดหวังให้ วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด					
๑๐. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการตอบสนองเพื่อขับเคลื่อนงาน อย่าง รวดเร็วและทันท่วงที ในระดับใด					
๑๑. ท่านมีความคาดหวังให้ วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆในระดับใด					
๑๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือ ในระดับใด					

๑) จากประสบการณ์ของท่านที่มีต่อ วว. ท่านต้องการเห็น วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

๒) หากเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ท่านเห็นว่า มีแนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องใดบ้างที่ ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้ (โปรดยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ)

.....

๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

๔) กรุณาใส่ชื่อหน่วยงานของท่าน เพื่อที่ วว. จะนำข้อคิดเห็นของท่านนำไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ พึงพอใจมาก ที่สุด	๔ พึงพอใจ มาก	๓ พึงพอใจปาน กลาง	๒ พึงพอใจ น้อย	๑ พึงพอใจ น้อยที่สุด
๑. วว. มีการให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน ในระดับใด					
๒. วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ ในระดับใด					
๓. วว. มีความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง ใน ระดับใด					
๔. วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา ในระดับใด					
๕. วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน ในระดับใด					
๖. วว. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในระดับใด					
๗. วว. มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ใน ระดับใด					
๘. วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติงาน ใน ระดับใด					
๙. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ในระดับใด					
๑๐. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ใน ระดับใด					
๑๑. วว. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับใด					

ข้อคำถามความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด
๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก โปร่งใส เท่าเทียม และชัดเจน ในระดับใด					
๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพ ในระดับใด					
๓. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความทันสมัยและเป็นธรรม (Fair Price) ของราคากลาง ในระดับใด					
๔. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความโปร่งใสและเป็นธรรมในการทำสัญญา ในระดับใด					
๕. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความถูกต้องและรวดเร็วในการตรวจรับงาน และเบิกจ่ายเงิน ในระดับใด					
๖. ท่านคาดหวังให้ วว. มีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ในระดับใด					
๗. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๘. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความเหมาะสมของกฎ ระเบียบ ขั้นตอน ปฏิบัติงาน ในระดับใด					
๙. ท่านคาดหวังให้ วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ในระดับใด					
๑๐. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่ำเสมอ ในระดับใด					
๑๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในระดับใด					

๑) จากประสบการณ์ของท่านที่มีต่อ วว. ท่านต้องการเห็น วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

๒) หากเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ท่านเห็นว่า มีแนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องใดบ้างที่ ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้ (โปรดยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ)

.....

๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

๔) กรุณาใส่ชื่อหน่วยงานของท่าน เพื่อที่ วว. จะนำข้อคิดเห็นของท่านนำไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กลุ่มชุมชน/สังคม
โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ พึงพอใจมาก ที่สุด	๔ พึงพอใจ มาก	๓ พึงพอใจปาน กลาง	๒ พึงพอใจ น้อย	๑ พึงพอใจ น้อยที่สุด
๑. วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด					
๒. วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาลในระดับใด					
๓. วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด					
๔. วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด					
๕. วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ระดับใด					
๖. วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๗. วว. มีช่องทางการสื่อสารหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด					
๘. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และ สม่่าเสมอ ในระดับใด					
๙. วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด					
๑๐. วว. มีการตอบสนองความต้องการของหน่วยงานอย่างรวดเร็ว ในระดับใด					
๑๑. วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆ ในระดับใด					
๑๒. วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือในระดับใด					
๑๓. วว. มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน อาทิ ด้านวัฒนธรรม ประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพ ในระดับใด					

ข้อคำถามความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด
๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีนโยบายที่ชัดเจนในระดับใด					
๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ในระดับใด					
๓. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในระดับใด					
๔. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติในระดับใด					
๕. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ ในระดับใด					
๖. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการประสานงาน ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๗. ท่านคาดหวังให้ วว. มีช่องทางการสื่อสาร ที่มีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว ในระดับใด					
๘. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย และสม่ำเสมอ ของ วว. ในระดับใด					
๙. ท่านคาดหวังให้ วว. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นและให้ Feedback ในการดำเนินโครงการต่างๆ ในระดับใด					
๑๐. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน อย่างรวดเร็ว ในระดับใด					
๑๑. ท่านมีความคาดหวังให้ วว. มีการป้องกัน/ลดผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมหรือมลภาวะต่างๆในระดับใด					
๑๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการช่วยเหลือในกรณีมีเหตุฉุกเฉินที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความร่วมมือ ในระดับใด					
๑๓. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนชุมชน อาทิ ด้านวัฒนธรรมประเพณี และสร้างโอกาสด้านอาชีพ ในระดับใด					

๑) จากประสบการณ์ของท่านที่มีต่อ วว. ท่านต้องการเห็น วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

๒) หากเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ท่านเห็นว่า มีแนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องใดบ้างที่ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้ (โปรดยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ)

.....

๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

๔) กรุณาใส่ชื่อหน่วยงานของท่าน เพื่อที่ วว. จะนำข้อคิดเห็นของท่านนำไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มหน่วยงานเชิงนโยบาย

โดย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

ข้อคำถามความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ พึงพอใจมาก ที่สุด	๔ พึงพอใจ มาก	๓ พึงพอใจปาน กลาง	๒ พึงพอใจ น้อย	๑ พึงพอใจ น้อยที่สุด
๑. ท่านเห็นว่า วว. มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ในระดับใด					
๒. ท่านเห็นว่า วว. สามารถมีส่วนช่วยสนับสนุนยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืนได้ ในระดับใด					
๓. ท่านเห็นว่า วว. มีความสามารถในการบรรลุภารกิจหลัก ในระดับใด (ภารกิจหลักของ วว. คือ วิจัย บริการ ถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรม สู่อุตสาหกรรมและวิสาหกิจชุมชน และผลักดันให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)					
๔. ท่านเห็นว่า วว. มีความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ในระดับใด					
๕. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ในระดับใด					
๖. ท่านเห็นว่า วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม ในระดับใด					
๗. ท่านเห็นว่า วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอนปฏิบัติ ในระดับใด					
๘. ท่านเห็นว่า วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ในระดับใด					
๙. การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ วว. เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๑๐. ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ วว. อยู่ในระดับใด					
๑๑. วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่าเสมอ ในระดับใด					

ข้อคำถามความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	๕ มากที่สุด	๔ มาก	๓ ปานกลาง	๒ น้อย	๑ น้อยที่สุด
๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีส่วนร่วมในการส่งเสริม การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ในระดับใด					
๒. ท่านคาดหวังให้ วว. มีส่วนช่วยสนับสนุนยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชน และสนับสนุนการสร้างสังคมนวัตกรรมที่ยั่งยืน ในระดับใด					
๓. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความสามารถในการบรรลุภารกิจหลัก ใน ระดับใด (ภารกิจหลักของ วว. คือ วิจัย บริการ ถ่ายทอดเทคโนโลยี และนวัตกรรม สู่อุตสาหกรรมและวิสาหกิจชุมชน และผลักดันให้เกิด การนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม)					
๔. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความชัดเจนของนโยบายพันธกิจ และ แผนกลยุทธ์ ในระดับใด					
๕. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล ในระดับใด					
๖. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคม ใน ระดับใด					
๗. ท่านคาดหวังให้ วว. มีความเหมาะสมของ กฎ ระเบียบ ขั้นตอน ปฏิบัติ ในระดับใด					
๘. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการสร้าง/นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ใน ระดับใด					
๙. ท่านคาดหวังให้ การประสานงานระหว่างองค์กรของท่านกับ วว. เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ในระดับใด					
๑๐. ท่านคาดหวังให้ ความหลากหลายและการเข้าถึงช่องทางการ สื่อสารของ วว. อยู่ในระดับใด					
๑๑. ท่านคาดหวังให้ วว. มีการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความทันสมัย สม่ำเสมอ ในระดับใด					

๑) จากประสบการณ์ของท่านที่มีต่อ วว. ท่านต้องการเห็น วว. มีการปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดระบุ)

.....

๒) หากเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ท่านเห็นว่า มีแนวทางปฏิบัติที่ดีในเรื่องใดบ้างที่ ต้องการให้ วว. นำมาปรับใช้ (โปรดยกตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ)

.....

๓) ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

๔) กรุณาใส่ชื่อหน่วยงานของท่าน เพื่อที่ วว. จะนำข้อคิดเห็นของท่านนำไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

.....

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและ
ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยมของบุคลากร
ประจำปี 2562



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA](#)

กองพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรบุคคล
กันยายน 2562

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยมของบุคลากร ประจำปี 2562 เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ วว. รับทราบการรับรู้ ทศนคติ และความรู้สึกรองพนักงานที่มีต่อมิติของการบริหารงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจ อาทิ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป้าหมาย ความมั่นคงขององค์กร การสื่อสาร ระบบและกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ผู้บริหารและสำนักทรัพยากรบุคคลจะพิจารณานำผลการสำรวจนี้ มาปรับปรุงพัฒนาองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและความมุ่งมั่นในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กองพัฒนาบุคคล

กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	4
บทที่ 2 การดำเนินงาน	6
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	7
2. ข้อมูลผลลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจ	14
3. ข้อมูลผลระดับคะแนนความพึงพอใจ ประจำปี 2562	15
4. ข้อมูลผลระดับคะแนนความผูกพันประจำปี 2562	21
5. ข้อมูลผลระดับคะแนนความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม ประจำปี 2562	24
6. ข้อมูลเปรียบเทียบผลระดับคะแนนความพึงพอใจ ความผูกพัน ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม	27
ภาคผนวก	28

บทนำ

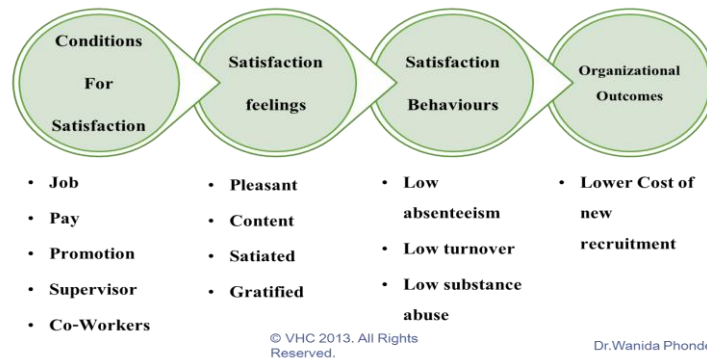
การทำงานในปัจจุบันมีบริบทในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและแตกต่างจากอดีตอย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน การสื่อสาร การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน รวมถึงระบบกระบวนการทำงานที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยมของบุคลากร จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ วว. รับทราบการรับรู้ ทัศนคติ และความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อมิติของการบริหารงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจ

วัตถุประสงค์

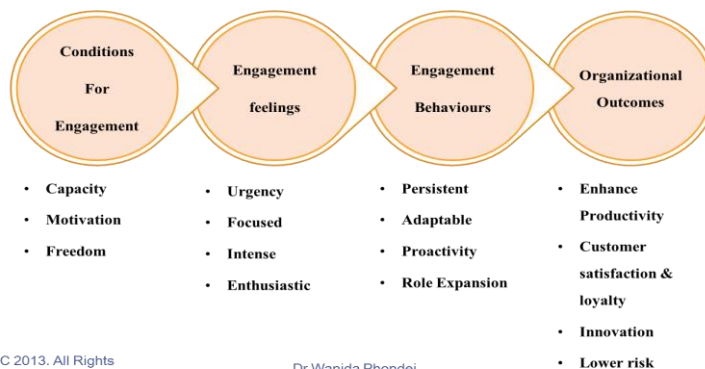
1. เพื่อรับทราบทัศนคติ และความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อมิติของการบริหารงาน ตลอดจนความพึงพอใจ ความผูกพันและความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยมของบุคลากร
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและความมุ่งมั่น
3. เพื่อดำเนินการตามแนวทางระบบ SEPA ในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

กรอบการสำรวจ

The Satisfaction Model



The Engagement Model



ตัววัดที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน

1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์
3. การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า
4. หัวหน้างาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. เป้าหมาย ความมั่นคงขององค์กร
7. การสื่อสาร
8. ระบบและกระบวนการทำงาน

Satisfaction Feeling

1. ความรู้สึกสบายใจ
2. ปลื้มใจที่ได้ทำงาน
3. ความรู้สึกได้รับความสำคัญ
4. ความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

Satisfaction Behaviors

1. การขาดงาน
2. การลางาน
3. การลาออก
4. การพูดถึงองค์กร

ตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพัน

ปัจจัยความผูกพัน

1. ความสามารถ (Capacity to engage)
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)

Engagement Feeling

1. ความตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว
2. ความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ

Engagement Behaviors

1. การมองหาวิธีปรับปรุงการทำงาน
2. ความมุ่งมั่นในงานพร้อมที่เพิ่มภาระหน้าที่รับผิดชอบ

ตัววัดอื่นๆ เพื่อตรวจสอบประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร

1. จำนวนการขาดงาน
2. อัตราการลาออก
3. อัตราการคงอยู่ของพนักงานใหม่
4. จำนวนข้อร้องทุกข์
5. อัตราการขอ Early Retirement

บทที่ 2

การดำเนินงาน

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกองพัฒนาบุคคล ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความผูกพัน กรอบแนวคิดความพึงพอใจและความผูกพัน (The Satisfaction Model and The Engagement Model) ปัจจัยที่ใช้สำรวจ 3 ปีที่ผ่านมา รวมทั้ง จัดประชุมระดมความคิดเห็น (Focus Group) ตัวแทนพนักงานและลูกจ้างแต่ละ Band เพื่อทบทวนปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน และข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจ ในวันที่ 17 มิถุนายน 2562 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ความก้าวหน้า หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป้าหมาย ความมั่นคงขององค์กร การสื่อสาร และระบบและระบบงาน รวมทั้ง ปัจจัยความผูกพันที่ผ่านการทบทวนนั้นยังคงเดิม คือ ความสามารถ (Capacity to engage) แรงจูงใจ (Motivation to engage) และเสรีภาพ (Freedom to engage) ทั้งนี้ ได้นำปัจจัย และข้อคำถามดังกล่าวมาออกแบบสำรวจนำเสนอผ่านความเห็นชอบจากรองผู้ว่าการบริหาร ในวันที่ 18 มิถุนายน 2562 และดำเนินการสำรวจผ่านระบบ HRIS ระหว่างวันที่ 5-31 กรกฎาคม 2562

วิธีการและเครื่องมือในการสำรวจ

แบบสำรวจแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพัน

ส่วนที่ 5 ข้อคำถามความคิดเห็นที่มีต่อความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม

แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ทบทวนและวางแผนการดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหาร	↔				
กำหนดปัจจัย พัฒนา ออกแบบและสร้างแบบสอบถาม	↔				
ประสานงาน กพท. เพื่อดำเนินการสำรวจทางอินเทอร์เน็ต		↔			
วิเคราะห์ผล โดย SPSS			↔		
จัดทำรายงานและนำเสนอผู้บริหาร					↔

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจ

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกองพัฒนาบุคคล ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน โดยสำรวจความคิดเห็นตัวแทนพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด จำนวน 856 คน มีผู้เข้าร่วมสำรวจ จำนวน 624 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 โดยผลการสำรวจจำแนกตามบริบทองค์กร คือ กลุ่มงาน ประเภทบุคลากร และ Band รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

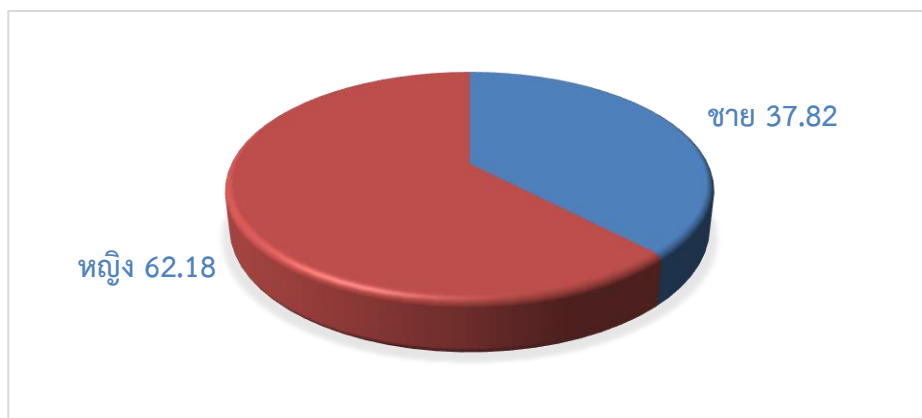
การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเครื่องมือสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) จำนวน 624 คน ซึ่งประกอบด้วยเพศ ประเภทพนักงาน ที่ตั้งหน่วยงาน สังกัด กลุ่มงาน Band Sub Band อายุ อายุงาน การศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	236	37.82
หญิง	388	62.18

เมื่อพิจารณาเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย กล่าวคือ เพศหญิงมีจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 62.18 เพศชายมีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 37.82 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 1 ซึ่งเป็นแผนภูมิมวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 เพศ

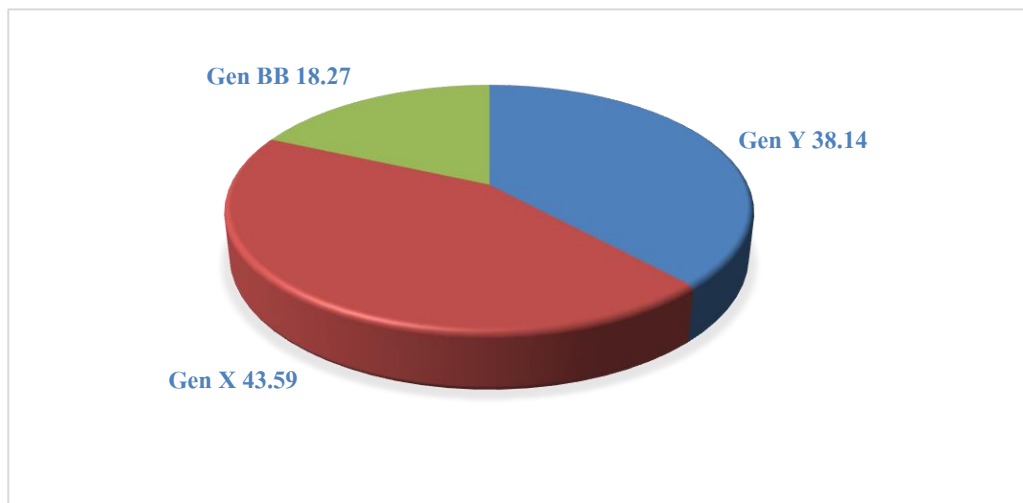


ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
Gen Y 21-38 ปี	238	38.14
Gen X 39-52 ปี	272	43.59
Gen BB 53-60 ปี	114	18.27

เมื่อพิจารณาช่วงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ Gen X มีจำนวนมากที่สุด คือ 272 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.59 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่าง Gen Y มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 2 ซึ่งเป็นแผนภูมิวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 2 อายุ

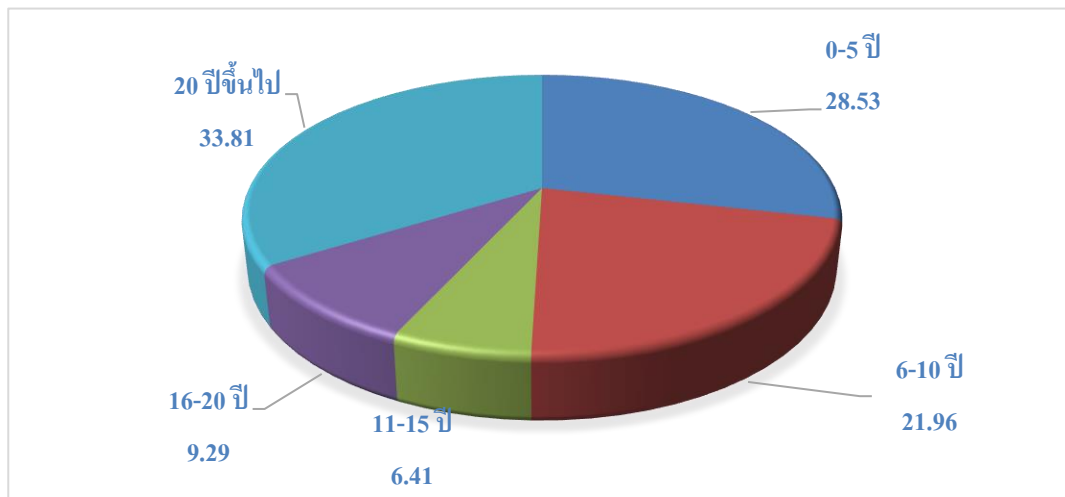


ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
0-5 ปี	178	28.53
6-10 ปี	137	21.96
11-15 ปี	40	6.41
16-20 ปี	58	9.29
20 ปีขึ้นไป	211	33.81

เมื่อพิจารณาอายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด คือ 211 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 0-5 ปี มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 3 ซึ่งเป็นแผนภูมิวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 3 อายุงาน

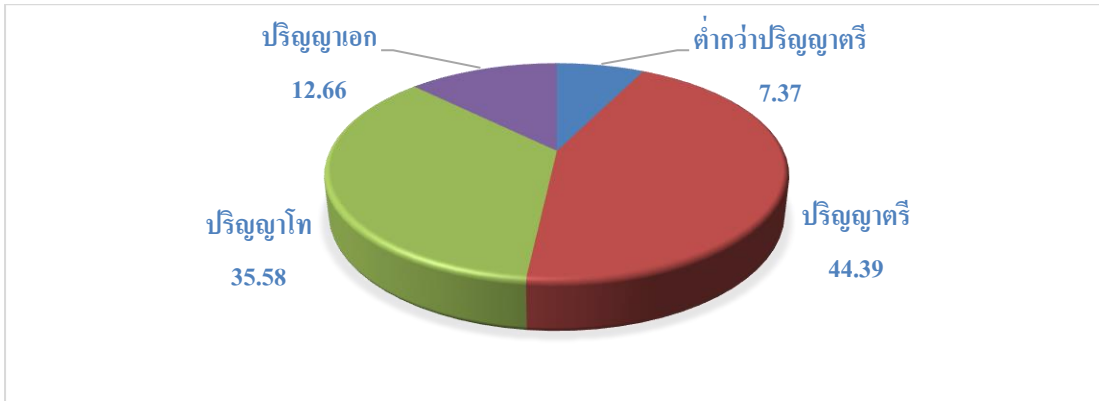


ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	7.37
ปริญญาตรี	277	44.39
ปริญญาโท	222	35.58
ปริญญาเอก	79	12.66

เมื่อพิจารณาการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ 277 คน คิดเป็นร้อยละ 44.39 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 4 ซึ่งเป็นแผนภูมิวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 4 ระดับการศึกษา

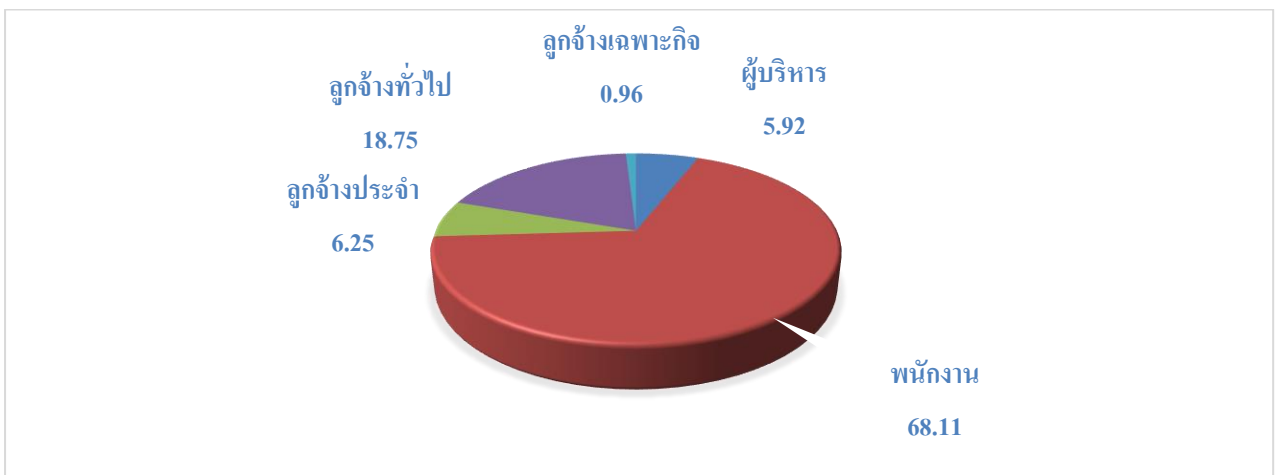


ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภท		
ผู้บริหาร	37	5.92
พนักงาน	425	68.11
ลูกจ้างประจำ	39	6.25
ลูกจ้างทั่วไป	117	18.75
ลูกจ้างเฉพาะกิจ	6	0.96

เมื่อพิจารณาประเภทบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมากที่สุด จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 68.11 รองลงมา คือ ลูกจ้างทั่วไป 117 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 5 ซึ่งเป็นแผนภูมิมวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 5 ประเภทบุคลากร

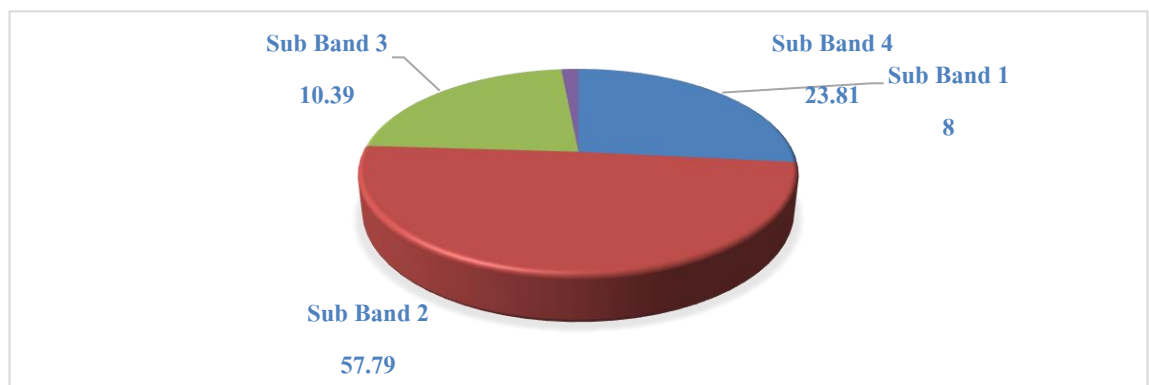


ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม Band

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Band		
Band 1 บริหาร	37	8.00
Band 2 วิจัยและบริการ	267	57.79
Band 3 วิชาการสนับสนุน	48	10.39
Band 4 ปฏิบัติการ	110	23.81

เมื่อพิจารณาตาม Band พบว่า Band 2 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 57.79 รองลงมา คือ Band 4 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 6 ซึ่งเป็นแผนภูมิมวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 6 Band

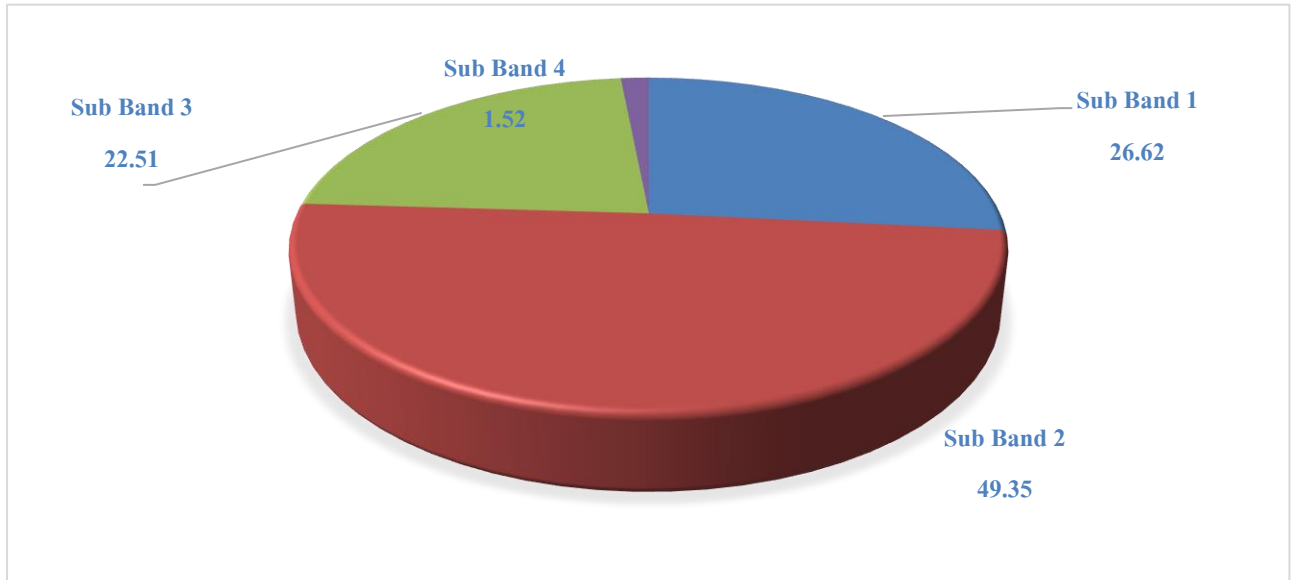


ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม Sub Band

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Sub Band		
Sub Band 1	123	26.62
Sub Band 2	228	49.35
Sub Band 3	104	22.51
Sub Band 4	7	1.52

เมื่อพิจารณาตาม Sub Band พบว่า กลุ่มตัวอย่าง Sub Band 2 ตอบมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.35 รองลงมา คือ Sub Band 1 จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 26.62 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถ นำเสนอในแผนภูมิที่ 7 ซึ่งเป็นแผนภูมิวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 7 Sub Band

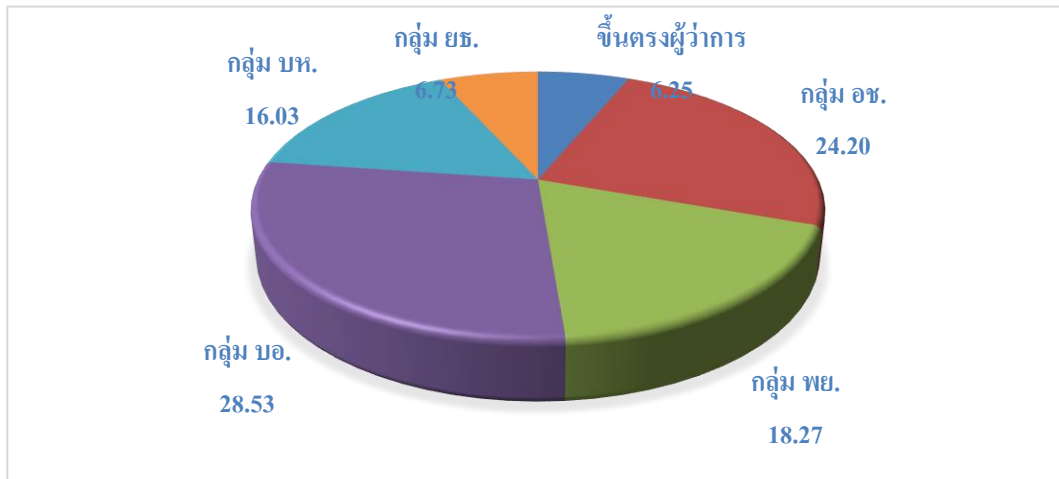


ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดกลุ่มงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดกลุ่มงาน		
ขึ้นตรงผู้ว่าการ	39	6.25
กลุ่ม อช.	151	24.20
กลุ่ม พย.	114	18.27
กลุ่ม บอ.	178	28.53
กลุ่ม บห.	100	16.03
กลุ่ม ขธ.	42	6.73

เมื่อพิจารณากลุ่มงาน พบว่า กลุ่มบริการอุตสาหกรรม มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 รองลงมา คือ กลุ่มวิจัยและพัฒนาด้านอุตสาหกรรมชีวภาพจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 8 ซึ่งเป็นแผนภูมิวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 8 สังกัดกลุ่มงาน

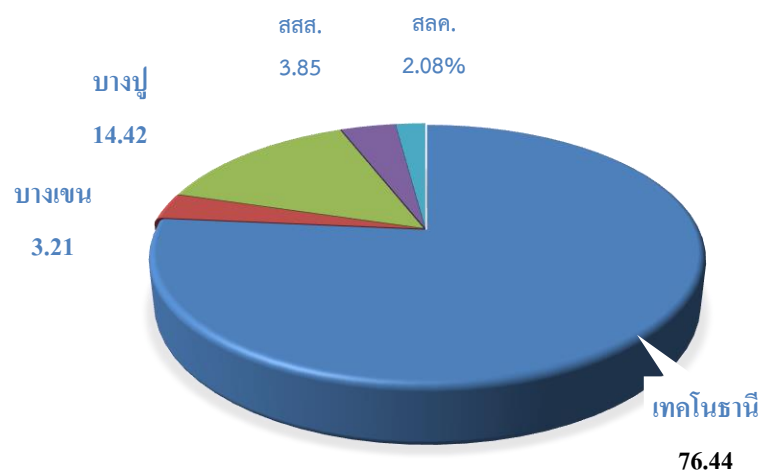


ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่ตั้งหน่วยงาน		
เทคโนโลยี	477	76.44
บางเขน	20	3.21
บางปู	90	14.42
สถานีวิจัยสิ่งแวดล้อมสะแกราช	24	3.85
สถานีวิจัยลำตะคอง	13	2.08

เมื่อพิจารณาที่ตั้งหน่วยงาน พบว่า เทคโนโลยี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 477 คน คิดเป็นร้อยละ 76.44 รองลงมา คือ บางปู จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 จากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำเสนอในแผนภูมิที่ 9 ซึ่งเป็นแผนภูมิมวงกลม ได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 9 ที่ตั้งหน่วยงาน



2. ข้อมูลผลลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจ

จากผลการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจ 8 ลำดับ จากจำนวนบุคลากร 624 คน เรียงลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยความพึงพอใจ

ลำดับ	ปัจจัยความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ
1.	สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	164
2.	ระบบงานและกระบวนการทำงาน	161
3.	การสื่อสาร	147
4.	เพื่อนร่วมงาน	140
5.	การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	131
6.	เป้าหมายและความมั่นคงขององค์กร	123
7.	หัวหน้างาน	116
8.	ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	110

3. ข้อมูลผลระดับคะแนนความพึงพอใจ ประจำปี 2562

ตารางที่ 11 ระดับคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้าง เฉพาะกิจ	\bar{X}	ปี 2561
Satisfaction Behavior							
\bar{X}	4.70	4.35	4.49	4.41	4.75	4.54	3.74
Satisfaction Feeling							
\bar{X}	4.40	4.05	4.17	4.04	4.50	4.22	4.05
Condition for Satisfaction							
1. สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศการทำงาน	4.47	4.34	4.27	4.18	3.83	4.22	3.82
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	4.42	4.34	4.15	4.13	4.05	4.22	3.56
3. การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	4.48	4.31	4.02	4.04	4.25	4.22	3.71
4. หัวหน้างาน	4.36	4.25	4.15	4.11	4.42	4.26	3.75
5. เพื่อนร่วมงาน	4.40	4.34	4.27	4.24	4.42	4.33	4.02
6. ทิศทางและความมั่นคง ขององค์กร	4.50	4.35	4.15	4.02	4.58	4.32	3.65
7. การสื่อสาร	4.44	4.27	4.16	4.01	4.28	4.23	3.87
8. ระบบและกระบวนการ ทำงาน	4.47	4.30	4.06	3.96	4.50	4.26	3.69
\bar{X}	4.44	4.31	4.15	4.08	4.29	4.25	3.76

ตารางที่ 12 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยต่างๆ จำแนกตามประเภทบุคลากร

Condition for Satisfaction	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	Expectation	3.95	3.70	3.93	3.67	3.44	3.74
	Satisfaction	4.47	4.34	4.27	4.18	3.83	4.22
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	Expectation	3.93	3.56	3.71	3.44	3.72	3.67
	Satisfaction	4.42	4.34	4.15	4.13	4.05	4.22
3. การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	Expectation	4.08	3.66	3.58	3.52	3.75	3.72
	Satisfaction	4.48	4.31	4.02	4.04	4.25	4.22
4. หัวหน้า	Expectation	4.05	3.60	3.85	3.68	4.25	3.88
	Satisfaction	4.36	4.25	4.15	4.11	4.42	4.26
5. เพื่อนร่วมงาน	Expectation	4.16	3.95	4.14	4.00	4.29	4.10
	Satisfaction	4.40	4.34	4.27	4.24	4.42	4.33
6. ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	Expectation	4.13	3.71	3.79	3.67	4.16	3.89
	Satisfaction	4.50	4.35	4.15	4.02	4.58	4.32
7. การสื่อสาร	Expectation	4.22	3.78	3.88	3.63	3.72	3.85
	Satisfaction	4.44	4.27	4.16	4.01	4.28	4.23
8. ระบบและกระบวนการทำงาน	Expectation	4.00	3.61	3.76	3.64	4.05	3.81
	Satisfaction	4.47	4.30	4.06	3.96	4.50	4.26
\bar{X}	Expectation	4.06	3.69	3.83	3.65	3.92	3.83
	Satisfaction	4.44	4.31	4.15	4.08	4.29	4.25

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มงาน

ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ชั้นตรง ผว.	อช.	พย.	บอ.	บห.	ยธ.
Satisfaction Behavior						
\bar{X}	4.62	4.43	4.43	4.31	4.40	4.35
Satisfaction Feeling						
\bar{X}	4.41	3.93	4.13	4.08	4.16	3.97
Condition for Satisfaction						
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	4.54	4.35	4.33	4.21	4.33	4.31
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	4.54	4.36	4.32	4.18	4.27	4.28
3. การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	4.58	4.33	4.30	4.13	4.16	4.28
4. หัวหน้างาน	4.57	4.29	4.24	4.08	4.16	4.37
5. เพื่อนร่วมงาน	4.65	4.41	4.39	4.15	4.27	4.35
6. ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	4.56	4.28	4.33	4.18	4.30	4.28
7. การสื่อสาร	4.57	4.24	4.24	4.08	4.25	4.25
8. ระบบและกระบวนการทำงาน	4.42	4.25	4.25	4.15	4.25	4.28
\bar{X}	4.55	4.31	4.30	4.14	4.25	4.30

ตารางที่ 14 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตต่างๆ จำแนกตามกลุ่มงาน

Condition for Satisfaction	ระดับคะแนน	ชั้นตรง พว.	อช	พย	บอ	บท	ยช
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	Expectation	3.96	3.69	3.93	3.54	3.80	3.61
	Satisfaction	4.54	4.35	4.33	4.21	4.33	4.31
2. ค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	Expectation	3.84	3.46	3.76	3.49	3.60	3.49
	Satisfaction	4.54	4.36	4.32	4.18	4.27	4.28
3. การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	Expectation	3.99	3.64	3.76	3.55	3.66	3.53
	Satisfaction	4.58	4.33	4.30	4.13	4.16	4.28
4. หัวหน้า	Expectation	4.05	3.61	3.69	3.55	3.67	3.87
	Satisfaction	4.57	4.29	4.24	4.08	4.16	4.37
5. เพื่อนร่วมงาน	Expectation	4.38	3.93	4.22	3.83	3.89	4.07
	Satisfaction	4.65	4.41	4.39	4.15	4.27	4.35
6. ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	Expectation	4.13	3.52	3.88	3.68	3.92	3.55
	Satisfaction	4.56	4.28	4.33	4.18	4.30	4.28
7. การสื่อสาร	Expectation	4.20	3.66	3.99	3.62	3.91	3.69
	Satisfaction	4.57	4.24	4.24	4.08	4.25	4.25
8. ระบบและกระบวนการทำงาน	Expectation	4.01	3.52	3.81	3.54	3.75	3.62
	Satisfaction	4.42	4.25	4.25	4.15	4.25	4.28
\bar{X}	Expectation	4.07	3.63	3.88	3.60	3.77	3.68
	Satisfaction	4.55	4.31	4.30	4.14	4.25	4.30

ตารางที่ 15 ระดับคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตาม Band

ระดับคะแนนความพึงพอใจ	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4
Satisfaction Behavior				
\bar{X}	4.70	4.31	4.31	4.46
Satisfaction Feeling				
\bar{X}	4.40	3.95	3.93	4.32
Condition for Satisfaction				
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	4.47	4.32	4.39	4.35
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	4.42	4.35	4.29	4.36
3. การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	4.47	4.31	4.33	4.29
4. หัวหน้างาน	4.35	4.21	4.46	4.26
5. เพื่อนร่วมงาน	4.39	4.33	4.40	4.32
6. ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	4.50	4.32	4.29	4.41
7. การสื่อสาร	4.44	4.25	4.32	4.27
8. ระบบและกระบวนการทำงาน	4.46	4.30	4.43	4.23
\bar{X}	4.44	4.30	4.36	4.31

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตต่างๆ จำแนกตาม Band

Condition for Satisfaction	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4
1. สภาพแวดล้อมและ บรรยากาศการทำงาน	Expectation	3.95	3.65	3.75	3.81
	Satisfaction	4.47	4.32	4.39	4.35
2. ค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	Expectation	3.93	3.51	3.59	3.68
	Satisfaction	4.42	4.35	4.29	4.36
3. การพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า	Expectation	4.08	3.62	3.65	3.74
	Satisfaction	4.47	4.31	4.33	4.29
4. หัวหน้า	Expectation	4.05	3.48	3.89	3.76
	Satisfaction	4.35	4.21	4.46	4.26
5. เพื่อนร่วมงาน	Expectation	4.16	3.89	3.98	4.06
	Satisfaction	4.39	4.33	4.40	4.32
6. ทิศทางและความมั่นคง ขององค์กร	Expectation	4.13	3.59	3.70	4.00
	Satisfaction	4.50	4.32	4.29	4.41
7. การสื่อสาร	Expectation	4.22	3.69	3.86	3.95
	Satisfaction	4.44	4.25	4.32	4.27
8. ระบบและกระบวนการ การทำงาน	Expectation	4.00	3.52	3.68	3.80
	Satisfaction	4.46	4.30	4.43	4.23
\bar{X}	Expectation	4.06	3.62	3.76	3.85
	Satisfaction	4.44	4.30	4.36	4.31

4. ข้อมูลผลระดับคะแนนความผูกพันประจำปี 2562

ตารางที่ 17 ระดับคะแนนความผูกพัน จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับความผูกพัน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}	ปี 2561
Engagement Behaviors							
\bar{X}	4.56	4.22	4.41	4.27	4.37	4.37	3.89
Engagement Feeling							
\bar{X}	4.63	4.37	4.60	4.34	4.42	4.47	4.43
Condition for Engagement							
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	4.54	4.36	4.21	4.16	4.10	4.27	4.04
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	4.57	4.38	4.24	4.21	4.25	4.33	4.14
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	4.43	4.30	4.26	4.13	4.33	4.29	3.89
\bar{X}	4.51	4.35	4.24	4.16	4.23	4.30	4.02

ตารางที่ 18 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความผูกพัน ตามประเภทบุคลากร

	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	Expectation	4.24	3.97	4.07	3.95	4.00	4.05
	Satisfaction	4.54	4.36	4.21	4.16	4.10	4.27
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	Expectation	4.26	4.00	4.15	4.01	4.08	4.10
	Satisfaction	4.57	4.38	4.24	4.21	4.25	4.33
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	Expectation	4.05	3.76	3.95	3.74	4.33	3.96
	Satisfaction	4.43	4.30	4.26	4.13	4.33	4.29
\bar{X}	Expectation	4.18	3.91	4.05	3.90	4.14	4.04
	Satisfaction	4.51	4.35	4.24	4.16	4.23	4.30

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มงาน

ระดับความผูกพัน	ชั้นตรง ผว.	อช.	พย.	บอ.	บห.	ยธ.
Engagement Behaviors						
\bar{X}	4.55	4.27	4.30	4.14	4.36	4.16
Engagement Feeling						
\bar{X}	4.64	4.43	4.46	4.30	4.39	4.30
Condition for Engagement						
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	4.70	4.42	4.33	4.19	4.22	4.33
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	4.74	4.49	4.36	4.22	4.27	4.27
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	4.72	4.36	4.27	4.15	4.20	4.25
\bar{X}	4.72	4.42	4.32	4.19	4.23	4.28

ตารางที่ 20 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มงาน

Condition for Engagement	ระดับคะแนน	อช.	พย.	บอ.	บห.	ยธ.	
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	Expectation	4.31	4.02	4.14	3.83	3.95	3.95
	Satisfaction	4.70	4.42	4.33	4.19	4.22	4.33
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	Expectation	4.35	4.07	4.12	3.87	4.07	3.90
	Satisfaction	4.74	4.49	4.36	4.22	4.27	4.27
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	Expectation	4.34	3.74	3.85	3.65	3.85	3.77
	Satisfaction	4.72	4.36	4.27	4.15	4.20	4.25
\bar{X}	Expectation	4.33	3.94	4.04	3.78	3.96	3.87
	Satisfaction	4.72	4.42	4.32	4.19	4.23	4.28

ตารางที่ 21 ระดับคะแนนความผูกพัน จำแนกตาม Band

ระดับความผูกพัน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4
Engagement Behaviors				
\bar{X}	4.57	4.17	4.24	4.35
Engagement Feeling				
\bar{X}	4.63	4.35	4.32	4.46
Condition for Engagement				
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	4.54	4.37	4.35	4.32
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	4.56	4.39	4.36	4.37
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	4.43	4.30	4.25	4.31
\bar{X}	4.51	4.35	4.32	4.33

ตารางที่ 22 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความผูกพัน

จำแนกตาม Band

Condition for Engagement	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4
1. ความสามารถ (Capacity to engage)	Expectation	4.24	3.95	3.89	4.07
	Satisfaction	4.54	4.37	4.35	4.32
2. แรงจูงใจ (Motivation to engage)	Expectation	4.26	3.94	3.94	4.18
	Satisfaction	4.56	4.39	4.36	4.37
3. เสรีภาพ (Freedom to engage)	Expectation	4.05	3.65	3.77	4.01
	Satisfaction	4.43	4.30	4.25	4.31
\bar{X}	Expectation	4.18	3.85	3.86	4.08
	Satisfaction	4.51	4.35	4.32	4.33

5. ข้อมูลผลระดับคะแนนความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม ประจำปี 2562

ตารางที่ 23 ระดับคะแนนความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับคะแนนความมุ่งมั่น	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
Condition for Commitment						
1. ท่านทราบว่าปี 2562 เป็นปีแห่งค่านิยม TISTR Change Agent	4.65	4.06	4.10	3.97	4.83	4.32
2. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน วว. ไปสู่เป้าหมาย	4.62	4.20	4.33	4.10	4.83	4.42
3. ท่านรับทราบถึงผู้นำต้นแบบและค่านิยมประจำกลุ่มงาน	4.73	4.10	4.03	3.99	4.83	4.34
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานได้เป็นอย่างดี	4.65	4.28	4.62	4.28	4.67	4.50
5. ท่านเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีจิตอาสาและรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.62	4.33	4.44	4.28	4.67	4.47
6. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อีกทั้งสามารถพัฒนาและต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ได้	4.41	4.12	4.23	4.09	4.67	4.30
7. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิจัย งานบริการ หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.62	4.42	4.38	4.26	4.67	4.47
8. ท่านสร้างสรรค์ผลงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	4.62	4.32	4.41	4.19	4.67	4.44
\bar{X}	4.61	4.23	4.32	4.14	4.73	4.41

ตารางที่ 24 ระดับคะแนนความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม จำแนกตามกลุ่มงาน

ระดับคะแนนความมุ่งมั่น	ขั้นตรง ผว.	อช.	พย.	บอ.	บห.	ยธ.
Condition for Commitment						
1. ท่านทราบว่าปี 2562 เป็นปีแห่งค่านิยม TISTR Change Agent	4.56	3.85	4.15	4.06	4.18	4.21
2. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน วว. ไปสู่เป้าหมาย	4.59	4.11	4.20	4.20	4.30	4.29
3. ท่านรับทราบถึงผู้นำต้นแบบ และค่านิยมประจำกลุ่มงาน	4.49	3.90	4.28	4.02	4.26	4.21
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานได้เป็นอย่างดี	4.59	4.30	4.39	4.20	4.37	4.48
5. ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีจิตอาสาและรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.54	4.30	4.37	4.28	4.40	4.43
6. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ใน การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อีกทั้ง สามารถพัฒนาและต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ได้	4.38	4.16	4.22	4.00	4.17	4.24
7. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิจัย งานบริการ หรือ งานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า และผู้มีส่วน ได้ ส่วนเสีย	4.67	4.40	4.43	4.37	4.33	4.40
8. ท่านสร้างสรรค์ผลงานด้วยความ ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	4.49	4.35	4.37	4.29	4.26	4.26
\bar{X}	4.54	4.17	4.30	4.18	4.28	4.31

ตารางที่ 25 ระดับคะแนนระดับความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม จำแนกตาม Band

ระดับคะแนนความมุ่งมั่นเฉลี่ย	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4
Condition for Commitment				
1. ท่านทราบว่าปี 2562 เป็นปีแห่งค่านิยมTISTR Change Agent	4.65	3.97	4.10	4.26
2. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งใน การขับเคลื่อนว. ไปสู่เป้าหมาย	4.62	4.14	4.23	4.35
3. ท่านรับทราบถึงผู้นำต้นแบบ และ ค่านิยมประจำกลุ่มงาน	4.73	3.99	4.21	4.32
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงาน ได้เป็นอย่างดี	4.65	4.23	4.31	4.41
5. ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนมีจิตอาสาและรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.62	4.29	4.29	4.43
6.ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ อีกทั้งสามารถพัฒนา และต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ได้	4.41	4.09	4.13	4.21
7. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิจัย งานบริการ หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.62	4.42	4.31	4.46
8. ท่านสร้างสรรค์ผลงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	4.62	4.36	4.25	4.27
\bar{X}	4.61	4.18	4.23	4.34

6. ข้อมูลเปรียบเทียบผลระดับคะแนนความพึงพอใจ ความผูกพัน ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบผลระดับคะแนนความพึงพอใจ ความผูกพัน ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม ปี 2560-2562

	สพว.			พย.			อช.			ยธ.			บอ.			บพ.		
	60	61	62	60	61	62	60	61	62	60	61	62	60	61	62	60	61	62
ความ ผูกพัน	4.39	4.52	4.64	4.27	4.31	4.46	4.23	4.18	4.43	4.38	4.04	4.30	4.22	4.07	4.30	4.3	4.2	4.39
ความ พึง พอใจ	4.39	3.93	4.41	4.27	3.61	4.13	4.23	3.4	3.93	4.38	3.48	3.97	4.22	3.39	4.08	4.3	3.55	4.16
ความ มุ่งมั่น	4.71	4.39	4.54	4.54	4.04	4.30	4.43	4.23	4.17	4.71	3.97	4.31	4.5	4.16	4.18	4.64	4.39	4.28

ผลคะแนนรวม	2560	2561	2562
คะแนนความผูกพัน	4.40	4.43	4.47
คะแนนความพึงพอใจ	4.27	4.05	4.22
คะแนนความมุ่งมั่น	4.55	4.33	4.41

ภาคผนวก

6. ผลระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ประจำปี 2562

ตารางที่ 1 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยต่างๆ จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Condition for Satisfaction	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	Expectation	3.74	3.67	3.49	4.33	3.80	3.81
	Satisfaction	4.33	4.28	4.18	4.35	4.29	4.28
2. ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	Expectation	3.56	3.55	3.46	4.28	3.66	3.70
	Satisfaction	4.32	4.05	4.17	4.44	4.33	4.26
3. การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	Expectation	3.66	3.74	3.46	4.25	3.58	3.74
	Satisfaction	4.28	4.18	4.07	4.47	4.32	4.26
4. หัวหน้า	Expectation	3.66	3.42	3.54	4.43	3.48	3.71
	Satisfaction	4.24	4.07	4.06	4.58	4.36	4.26
5. เพื่อนร่วมงาน	Expectation	3.98	4.22	3.78	4.59	4.05	4.12
	Satisfaction	4.34	4.12	4.15	4.65	4.44	4.34
6. ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	Expectation	3.73	3.75	3.60	4.58	3.57	3.85
	Satisfaction	4.29	4.20	4.18	4.62	4.46	4.35
7. การสื่อสาร	Expectation	3.80	3.58	3.53	4.51	3.72	3.83
	Satisfaction	4.23	4.05	4.08	4.55	4.49	4.28
8. ระบบและกระบวนการทำงาน	Expectation	3.65	3.65	3.47	4.50	3.61	3.77
	Satisfaction	4.24	4.10	4.11	4.58	4.49	4.30
\bar{X}	Expectation	3.72	3.69	3.54	4.43	3.68	3.82
	Satisfaction	4.28	4.13	4.12	4.53	4.39	4.29

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด ถูกสุขลักษณะและอนามัย	Expectation	3.76	3.75	3.36	4.67	4.00	3.89
	Satisfaction	4.40	4.25	4.21	4.71	4.23	4.36
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	Expectation	3.91	3.55	3.56	4.46	4.08	3.91
	Satisfaction	4.47	4.50	4.27	4.42	4.38	4.39
3. วว. จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	Expectation	3.79	3.65	3.27	4.42	3.92	3.81
	Satisfaction	4.39	4.40	4.17	4.38	4.23	4.31
4. วว.จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานตามเทศกาลต่าง ๆ	Expectation	3.83	3.70	3.63	4.25	3.69	3.82
	Satisfaction	4.10	3.95	3.94	4.21	4.08	4.05
5. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.57	3.70	3.54	4.12	3.54	3.67
	Satisfaction	4.33	4.35	4.33	4.21	4.38	4.32
6. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีสมรรถนะพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.57	3.70	3.58	4.04	3.62	3.56
	Satisfaction	4.33	4.25	4.19	4.17	4.46	4.28
\bar{X}	Expectation	3.74	3.67	3.49	4.33	3.80	3.17
	Satisfaction	4.34	4.28	4.18	4.35	4.29	4.28

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะ และอนามัย	Expectation	3.84	3.70	4.15	3.71	4.00	3.88
	Satisfaction	4.54	4.41	4.36	4.21	4.00	4.30
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	Expectation	4.19	3.83	4.21	3.82	3.83	3.97
	Satisfaction	4.59	4.48	4.38	4.26	4.17	4.37
3. วว. จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการทำงาน	Expectation	3.95	3.73	4.03	3.62	3.17	3.70
	Satisfaction	4.49	4.40	4.31	4.20	3.50	4.18
4. วว. จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของ บุคลากรในหน่วยงานตามเทศกาลต่าง ๆ	Expectation	4.14	3.79	3.82	3.82	3.67	3.85
	Satisfaction	4.19	4.07	4.08	4.09	3.67	4.02
5. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอที่จะสนับสนุน การทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.84	3.59	3.69	3.52	3.00	3.53
	Satisfaction	4.49	4.37	4.21	4.21	3.50	4.15
6. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีสมรรถนะพอที่จะ สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.76	3.59	3.69	3.56	3.00	3.52
	Satisfaction	4.57	4.33	4.31	4.15	4.17	4.30
\bar{X}	Expectation	3.95	3.70	3.93	3.67	3.44	3.74
	Satisfaction	4.48	4.34	4.27	4.18	3.83	4.22

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน จำแนกตาม Band

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะและอนามัย	Expectation	3.84	3.61	3.77	3.86	3.77
	Satisfaction	4.54	4.41	4.38	4.42	4.43
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	Expectation	4.19	3.75	3.88	3.99	3.95
	Satisfaction	4.59	4.49	4.46	4.46	4.50
3. วว. จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	Expectation	3.95	3.67	3.71	3.90	3.80
	Satisfaction	4.49	4.40	4.46	4.38	4.43
4. วว. จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานตามเทศกาลต่าง ๆ	Expectation	4.14	3.70	3.94	3.93	3.93
	Satisfaction	4.19	4.00	4.15	4.21	4.14
5. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.84	3.58	3.65	3.57	3.66
	Satisfaction	4.49	4.36	4.48	4.35	4.42
6. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีสมรรถนะพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.76	3.58	3.56	3.61	3.63
	Satisfaction	4.57	4.31	4.44	4.33	4.41
\bar{X}	Expectation	3.95	3.63	3.75	3.81	3.79
	Satisfaction	4.48	4.33	4.39	4.36	4.38

ตารางที่ 5 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน จำแนกตามกลุ่มงาน

สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงาน	ระดับคะแนน	จีนตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. สถานที่ทำงานของท่านสะอาดถูกสุขลักษณะและอนามัย	Expectation	3.95	3.74	4.02	3.48	3.89	3.52	3.74
	Satisfaction	4.59	4.44	4.48	4.25	4.36	4.19	4.37
2. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	Expectation	4.13	3.89	4.04	3.65	3.95	3.88	4.44
	Satisfaction	4.67	4.52	4.44	4.33	4.46	4.38	4.44
3. วว. จัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน	Expectation	3.97	3.77	4.01	3.44	3.93	3.50	4.35
	Satisfaction	4.62	4.38	4.37	4.25	4.38	4.33	4.35
4. วว. จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานตามเทศกาลต่าง ๆ	Expectation	4.05	3.72	4.02	3.63	3.95	3.83	3.81
	Satisfaction	4.36	4.06	4.12	3.92	4.19	4.19	4.08
5. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.87	3.52	3.76	3.52	3.54	3.52	3.59
	Satisfaction	4.46	4.37	4.29	4.29	4.29	4.40	4.33
6. ท่านมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีสมรรถนะพอที่จะสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	Expectation	3.82	3.54	3.75	3.54	3.57	3.40	3.59
	Satisfaction	4.56	4.34	4.30	4.20	4.32	4.36	4.31
\bar{X}	Expectation	3.96	3.70	3.93	3.54	3.80	3.61	3.92
	Satisfaction	4.54	4.35	4.33	4.21	4.33	4.31	4.31

ตารางที่ 6 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ จำแนกตามประเภทบุคลากร

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ค่าตอบแทนและรายได้ อาทิ ค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความรู้	Expectation	3.89	3.60	3.74	3.45	3.83	3.70
	Satisfaction	4.46	4.35	4.18	4.15	4.33	4.29
2. วว. จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Expectation	3.95	3.61	3.69	3.38	3.83	3.69
	Satisfaction	4.41	4.33	4.13	4.06	4.00	4.18
3. วว. นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณาความดี ความชอบ และขึ้นเงินเดือนประจำปี	Expectation	3.95	3.48	3.72	3.49	3.50	3.63
	Satisfaction	4.41	4.36	4.15	4.17	3.83	4.18
\bar{X}	Expectation	3.93	3.56	3.72	3.44	3.72	3.67
	Satisfaction	4.43	4.35	4.15	4.13	4.05	4.22

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ จำแนกตาม Band

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ค่าตอบแทนและรายได้ อาทิ ค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความรู้	Expectation	3.89	3.57	3.52	3.71	3.67
	Satisfaction	4.46	4.36	4.27	4.36	4.36
2. วว. จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Expectation	3.95	3.55	3.58	3.78	3.77
	Satisfaction	4.41	4.34	4.29	4.32	4.34
3. วว. นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณาความดี ความชอบ และขึ้นเงินเดือนประจำปี	Expectation	3.95	3.41	3.67	3.57	3.65
	Satisfaction	4.41	4.34	4.31	4.42	4.37
\bar{X}	Expectation	3.93	3.51	3.59	3.68	3.69
	Satisfaction	4.43	4.35	4.29	4.36	4.35

ตารางที่ 8 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ จำแนกตามกลุ่มงาน

ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ระดับคะแนน	จันทร์ตรง ผวว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{x}
1. ค่าตอบแทนและรายได้ อาทิ ค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความรู้	Expectation	3.85	3.53	3.82	3.52	3.58	3.45	3.62
	Satisfaction	4.56	4.40	4.32	4.20	4.28	4.26	4.34
2. วว. จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Expectation	4.49	4.28	4.32	4.20	4.23	4.26	4.30
	Satisfaction	4.49	4.28	4.32	4.20	4.23	4.26	4.30
3. วว. นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณาความดีความชอบและขึ้นเงินเดือนประจำปี	Expectation	4.56	4.42	4.32	4.15	4.30	4.31	4.34
	Satisfaction	4.56	4.42	4.32	4.15	4.30	4.31	4.34
\bar{x}	Expectation	4.30	4.07	4.15	3.96	4.04	4.00	4.08
	Satisfaction	4.54	4.37	4.32	4.18	4.27	4.28	4.33

ตารางที่ 9 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	ตตส.	ตตค.	\bar{X}
1. ค่าตอบแทนและรายได้ อาทิ ค่าล่วงเวลาที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความรู้	Expectation	3.58	3.65	3.51	4.33	3.54	3.72
	Satisfaction	4.33	4.10	4.20	4.46	4.31	4.28
2. วว. จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	Expectation	4.29	4.05	4.19	4.33	4.31	4.23
	Satisfaction	4.29	4.05	4.19	4.33	4.31	4.23
3. วว. นำผลการปฏิบัติงานมาพิจารณาความดีความชอบและขึ้นเงินเดือนประจำปี ฯ	Expectation	4.34	4.00	4.12	4.54	4.38	4.27
	Satisfaction	4.34	4.00	4.12	4.54	4.38	4.27
\bar{X}	Expectation	4.07	3.90	3.94	4.40	4.07	4.07
	Satisfaction	4.32	4.05	4.17	4.44	4.33	4.26

ตารางที่ 10 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า จำแนกตามประเภทบุคลากร

การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ทั่วไป	ลูกจ้าง เฉพาะกิจ	\bar{X}
1. วว.มีการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้า ในสายอาชีพของบุคลากร	Expectation	3.92	3.60	3.49	3.47	3.67	3.63
	Satisfaction	4.46	4.33	3.97	4.03	4.33	4.22
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน โดยได้เข้ารับการฝึกอบรม	Expectation	4.14	3.65	3.67	3.53	3.83	3.76
	Satisfaction	4.51	4.33	4.08	4.01	4.33	4.25
3. วว.เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความก้าวหน้าใน สายอาชีพตามความสามารถ	Expectation	4.00	3.58	3.56	3.43	3.83	3.68
	Satisfaction	4.49	4.29	4.10	4.03	4.33	4.25
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและช่วย ให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	Expectation	4.30	3.81	3.64	3.68	3.67	3.82
	Satisfaction	4.46	4.30	3.95	4.10	4.00	4.16
\bar{X}	Expectation	4.09	3.66	3.59	3.53	3.75	3.72
	Satisfaction	4.48	4.31	4.02	4.04	4.25	4.22

ตารางที่ 11 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า จำแนกตาม Band

การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า		Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. วว.มีการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร	Expectation	3.92	3.55	3.58	3.70	3.68
	Satisfaction	4.46	4.33	4.35	4.32	4.36
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน โดยได้เข้ารับการฝึกอบรม	Expectation	4.14	3.64	3.58	3.73	3.77
	Satisfaction	4.51	4.33	4.33	4.33	4.37
3. วว.เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความก้าวหน้าในสายอาชีพตามความสามารถ	Expectation	4.00	3.54	3.56	3.67	3.69
	Satisfaction	4.49	4.29	4.40	4.25	4.35
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	Expectation	4.30	3.78	3.90	3.87	3.96
	Satisfaction	4.46	4.31	4.27	4.27	4.33
\bar{X}	Expectation	4.09	3.63	3.65	3.74	3.77
	Satisfaction	4.48	4.31	4.34	4.29	4.35

ตารางที่ 12 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า จำแนกตามกลุ่มงาน

การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	ระดับคะแนน	จันทรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. วว.มีการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร	Expectation	3.92	3.58	3.74	3.46	3.60	3.40	3.62
	Satisfaction	4.59	4.34	4.32	4.13	4.19	4.26	4.30
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยได้เข้ารับการฝึกอบรม	Expectation	4.00	3.67	3.75	3.58	3.67	3.43	3.68
	Satisfaction	4.62	4.32	4.29	4.14	4.21	4.29	4.31
3. วว.เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความก้าวหน้าในสายอาชีพตามความสามารถ	Expectation	3.92	3.50	3.70	3.50	3.56	3.52	3.62
	Satisfaction	4.54	4.33	4.32	4.09	4.15	4.31	4.29
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและช่วยให้ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	Expectation	4.10	3.81	3.86	3.70	3.81	3.79	3.84
	Satisfaction	4.59	4.32	4.31	4.15	4.10	4.26	4.28
\bar{X}	Expectation	3.98	3.64	3.76	3.56	3.66	3.53	3.69
	Satisfaction	4.58	4.33	4.31	4.13	4.16	4.28	4.29

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

การพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ว.มีการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุน ความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพของบุคลากร	Expectation	3.60	3.60	3.37	4.25	3.38	3.64
	Satisfaction	4.29	4.20	4.06	4.50	4.23	4.25
2. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถใน การทำงานโดยได้เข้ารับการฝึกอบรม	Expectation	3.66	3.80	3.47	4.29	3.77	3.80
	Satisfaction	4.29	4.15	4.10	4.29	4.38	4.24
3. ว.เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีความก้าวหน้า ในสาขาอาชีพตามความสามารถ	Expectation	3.58	3.65	3.41	4.17	3.31	3.62
	Satisfaction	4.27	4.15	4.03	4.58	4.31	4.27
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ และช่วยให้คุณได้เรียนรู้และมีประสบการณ์มากขึ้น	Expectation	3.81	3.90	3.61	4.29	3.85	3.89
	Satisfaction	4.25	4.25	4.11	4.50	4.38	4.30
\bar{X}	Expectation	3.66	3.74	3.46	4.25	3.57	3.74
	Satisfaction	4.27	4.18	4.07	4.47	4.32	4.26

ตารางที่ 14 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้า จำแนกตามประเภทบุคลากร

หัวหน้า	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. หัวหน้ามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	Expectation	4.08	3.61	3.77	3.68	4.33	3.89
	Satisfaction	4.35	4.31	4.10	4.12	4.67	4.31
2. ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงาน (Feedback) จากหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.05	3.57	3.92	3.64	4.17	3.87
	Satisfaction	4.32	4.23	4.15	4.09	4.50	4.26
3. หัวหน้าส่งเสริมสนับสนุนท่านให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถตามภาระงาน	Expectation	4.03	3.66	3.79	3.66	4.00	3.83
	Satisfaction	4.41	4.26	4.13	4.11	4.33	4.25
4. หัวหน้ามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานอย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.03	3.57	3.95	3.75	4.50	3.96
	Satisfaction	4.35	4.22	4.21	4.14	4.17	4.22
\bar{X}	Expectation	4.03	3.60	3.85	3.68	4.25	3.88
	Satisfaction	4.35	4.25	4.15	4.11	4.42	4.26

ตารางที่ 15 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้า จำแนกตาม Band

หัวหน้า	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. หัวหน้ามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	Expectation	4.08	3.49	3.87	3.78	3.80
	Satisfaction	4.35	4.29	4.52	4.28	4.36
2. ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงาน (Feedback) จากหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.05	3.46	3.87	3.69	3.77
	Satisfaction	4.32	4.18	4.48	4.22	4.30
3. หัวหน้าส่งเสริมสนับสนุนท่านให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามภาระงานฯ	Expectation	4.03	3.55	3.87	3.82	3.82
	Satisfaction	4.41	4.22	4.38	4.31	4.33
4. หัวหน้ามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานอย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.03	3.42	3.96	3.76	3.79
	Satisfaction	4.35	4.16	4.48	4.25	4.31
\bar{X}	Expectation	4.05	3.48	3.89	3.76	3.79
	Satisfaction	4.36	4.21	4.46	4.26	4.32

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้า จำแนกตามกลุ่มงาน

หัวหน้า	ระดับคะแนน	ชั้นตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. หัวหน้ามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	Expectation	3.97	3.65	3.74	3.56	3.61	3.86	3.73
	Satisfaction	4.49	4.32	4.31	4.15	4.23	4.40	4.32
2. ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงาน (Feedback) จากหัวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.18	3.53	3.69	3.63	3.62	3.86	3.75
	Satisfaction	4.64	4.22	4.23	4.10	4.14	4.26	4.26
3. หัวหน้าส่งเสริมสนับสนุนท่านให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตามภาระงานฯ	Expectation	4.03	3.66	3.75	3.58	3.69	3.81	3.75
	Satisfaction	4.64	4.34	4.25	4.07	4.12	4.36	4.30
4. หัวหน้ามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานฯ	Expectation	4.03	3.63	3.60	3.51	3.79	3.95	3.75
	Satisfaction	4.51	4.30	4.19	4.03	4.17	4.48	4.28
\bar{X}	Expectation	4.05	3.62	3.69	3.57	3.67	3.87	3.74
	Satisfaction	4.57	4.29	4.24	4.08	4.16	4.37	4.29

ตารางที่ 17 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนพึงพอใจที่มีต่อหัวหน้า จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

หัวหน้า	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	ตลต.	ตลค.	\bar{X}
1. หัวหน้ามอบหมายงานได้อย่างเหมาะสมตามตำแหน่งงาน อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	Expectation	3.67	3.55	3.52	4.42	3.38	3.71
	Satisfaction	4.29	4.25	4.10	4.50	4.38	4.30
2. ท่านรับทราบผลการปฏิบัติงาน (Feedback) จากหัวหน้า อย่างสม่ำเสมอ	Expectation	3.63	3.40	3.54	4.42	3.62	3.72
	Satisfaction	4.20	4.15	4.07	4.63	4.46	4.30
3. หัวหน้าส่งเสริมสนับสนุนท่านให้ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถตามภาระงานฯ	Expectation	3.69	3.50	3.58	4.46	3.46	3.74
	Satisfaction	4.25	4.05	4.06	4.63	4.31	4.26
4. หัวหน้ามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทีมงานอย่าง สม่ำเสมอ	Expectation	3.68	3.25	3.51	4.42	3.46	3.66
	Satisfaction	4.23	3.85	4.03	4.58	4.31	4.20
\bar{X}	Expectation	3.67	3.42	3.54	4.43	3.48	3.71
	Satisfaction	4.24	4.07	4.06	4.58	4.36	4.26

ตารางที่ 18 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประเภทบุคลากร

เพื่อนร่วมงาน	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับและเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน	Expectation	4.11	3.87	3.97	3.93	4.33	4.04
	Satisfaction	4.30	4.31	4.26	4.21	4.67	4.35
2. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	Expectation	4.08	3.91	4.18	3.99	3.83	3.99
	Satisfaction	4.38	4.35	4.28	4.23	4.33	4.31
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ (Teamwork)	Expectation	4.22	3.97	4.18	4.01	4.33	4.14
	Satisfaction	4.49	4.37	4.26	4.26	4.50	4.37
4. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ดี	Expectation	4.24	4.05	4.23	4.10	4.67	4.26
	Satisfaction	4.43	4.35	4.31	4.26	4.17	4.30
\bar{X}	Expectation	4.16	3.95	4.14	4.00	4.29	4.11
	Satisfaction	4.40	4.34	4.27	4.24	4.42	4.33

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน จำแนกตาม Band

เพื่อนร่วมงาน	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับและเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน	Expectation	4.11	3.82	3.88	4.00	3.95
	Satisfaction	4.30	4.30	4.40	4.28	4.32
2. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	Expectation	4.08	3.85	3.96	4.05	3.98
	Satisfaction	4.38	4.34	4.44	4.32	4.37
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ (Teamwork)	Expectation	4.22	3.93	4.06	4.04	4.06
	Satisfaction	4.49	4.38	4.42	4.32	4.40
4. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ดี	Expectation	4.24	4.00	4.04	4.19	4.12
	Satisfaction	4.43	4.33	4.37	4.38	4.37
\bar{X}	Expectation	4.16	3.90	3.98	4.07	4.02
	Satisfaction	4.40	4.32	4.41	4.32	4.36

ตารางที่ 20 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามกลุ่มงาน

เพื่อนร่วมงาน	ระดับคะแนน	ขั้นตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับและเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน	Expectation	4.38	3.83	4.14	3.78	3.82	3.90	3.97
	Satisfaction	4.62	4.36	4.34	4.12	4.30	4.26	4.33
2. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	Expectation	4.41	3.89	4.22	3.77	3.84	4.07	4.03
	Satisfaction	4.67	4.40	4.42	4.14	4.27	4.38	4.38
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ (Teamwork)	Expectation	4.38	3.97	4.25	3.85	3.88	4.14	4.08
	Satisfaction	4.67	4.46	4.41	4.19	4.25	4.38	4.39
4. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ดี	Expectation	4.36	4.05	4.28	3.94	4.04	4.19	4.14
	Satisfaction	4.64	4.41	4.40	4.16	4.29	4.38	4.38
\bar{X}	Expectation	4.38	3.93	4.22	3.83	3.89	4.07	4.05
	Satisfaction	4.65	4.41	4.39	4.15	4.27	4.35	4.37

ตารางที่ 21 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

เพื่อนร่วมงาน	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับและเคารพการตัดสินใจซึ่งกันและกัน	Expectation	3.91	4.15	3.69	4.42	3.92	4.02
	Satisfaction	4.30	4.05	4.12	4.67	4.46	4.32
2. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	Expectation	3.95	4.25	3.69	4.63	4.00	4.10
	Satisfaction	4.35	4.10	4.14	4.71	4.38	4.34
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ (Teamwork)	Expectation	4.00	4.20	3.83	4.63	4.23	4.17
	Satisfaction	4.37	4.20	4.19	4.58	4.54	4.37
4. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานของท่านได้ดี	Expectation	4.08	4.30	3.92	4.71	4.08	4.22
	Satisfaction	4.35	4.15	4.16	4.67	4.38	4.34
\bar{X}	Expectation	3.98	4.22	3.78	4.60	4.05	4.12
	Satisfaction	4.34	4.12	4.15	4.65	4.44	4.34

ตารางที่ 22 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อทิศทางและความมั่นคงขององค์กร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. วว.มีเป้าหมายและทิศทางองค์กรที่ชัดเจน	Expectation	4.00	3.66	3.79	3.72	4.17	3.86
	Satisfaction	4.46	4.32	4.10	4.05	4.67	4.32
2. ท่านเชื่อมั่นว่า วว.เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	Expectation	4.27	3.77	3.79	3.62	4.17	3.92
	Satisfaction	4.54	4.38	4.21	4.01	4.50	4.32
\bar{X}	Expectation	4.13	3.71	3.79	3.67	4.17	3.89
	Satisfaction	4.50	4.35	4.15	4.03	4.58	4.32

ตารางที่ 23 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อทิศทางและความมั่นคงขององค์กร จำแนกตาม Band

ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. วว.มีเป้าหมายและทิศทางองค์กรที่ชัดเจน	Expectation	4.00	3.54	3.67	3.93	3.78
	Satisfaction	4.46	4.30	4.27	4.37	4.35
2. ท่านเชื่อมั่นว่า วว.เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	Expectation	4.27	3.64	3.75	4.07	3.93
	Satisfaction	4.54	4.35	4.31	4.46	4.41
\bar{X}	Expectation	4.13	3.59	3.71	4.00	3.85
	Satisfaction	4.50	4.32	4.29	4.41	4.38

ตารางที่ 24 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อทิศทางและความมั่นคงขององค์กร จำแนกตามกลุ่มงาน

ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	ระดับคะแนน	ขึ้นตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. วว.มีเป้าหมายและทิศทางองค์กรที่ชัดเจน	Expectation	4.08	3.52	3.87	3.63	3.87	3.45	3.74
	Satisfaction	4.56	4.27	4.29	4.19	4.26	4.26	4.30
2. ท่านเชื่อมั่นว่า วว.เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	Expectation	4.18	3.54	3.90	3.72	3.97	3.67	3.83
	Satisfaction	4.56	4.30	4.38	4.19	4.35	4.31	4.35
\bar{X}	Expectation	4.13	3.53	3.88	3.67	3.92	3.56	3.78
	Satisfaction	4.56	4.28	4.33	4.19	4.30	4.28	4.32

ตารางที่ 25 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อทิศทางและความมั่นคงขององค์กร จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

ทิศทางและความมั่นคงขององค์กร	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลค.	\bar{X}
1. วว. มีเป้าหมายและทิศทางองค์กรที่ชัดเจน	Expectation	3.69	3.75	3.56	4.62	3.46	3.82
	Satisfaction	4.27	4.25	4.14	4.63	4.46	4.35
2. ท่านเชื่อมั่นว่า วว.เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	Expectation	3.77	3.75	3.64	4.54	3.69	3.88
	Satisfaction	4.31	4.15	4.21	4.63	4.46	4.35
\bar{X}	Expectation	3.73	3.75	3.60	4.58	3.57	3.85
	Satisfaction	4.29	4.20	4.17	4.63	4.46	4.35

ตารางที่ 26 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตามประเภทบุคลากร

การสื่อสาร	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน	Expectation	4.16	3.79	3.87	3.63	4.00	3.89
	Satisfaction	4.43	4.28	4.18	4.04	4.50	4.29
2. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง	Expectation	4.14	3.76	3.85	3.56	3.67	3.79
	Satisfaction	4.43	4.25	4.08	4.00	4.33	4.22
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารนโยบายขององค์กรและผลการดำเนินงาน วว.อย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.38	3.80	3.92	3.70	3.50	3.86
	Satisfaction	4.46	4.27	4.23	3.99	4.00	4.19
\bar{X}	Expectation	4.23	3.78	3.88	3.63	3.72	3.85
	Satisfaction	4.44	4.26	4.16	4.01	4.28	4.23

ตารางที่ 27 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตาม Band

การสื่อสาร	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน	Expectation	4.16	3.71	3.88	3.96	3.93
	Satisfaction	4.43	4.28	4.31	4.29	4.33
2. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง	Expectation	4.14	3.67	3.81	3.93	3.88
	Satisfaction	4.43	4.25	4.31	4.24	4.30
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารนโยบายขององค์กรและผลการดำเนินงาน วว.อย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.38	3.71	3.92	3.97	3.99
	Satisfaction	4.46	4.24	4.35	4.29	4.33
\bar{X}	Expectation	4.23	3.69	3.87	3.95	3.93
	Satisfaction	4.44	4.25	4.32	4.27	4.32

ตารางที่ 28 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตามกลุ่มงาน

การสื่อสาร	ระดับคะแนน	ขั้นตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน	Expectation	4.18	3.71	4.02	3.61	3.89	3.67	3.85
	Satisfaction	4.59	4.26	4.28	4.12	4.28	4.21	4.29
2. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง	Expectation	4.21	3.60	3.96	3.59	3.89	3.60	3.81
	Satisfaction	4.54	4.23	4.21	4.10	4.24	4.19	4.25
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารนโยบายขององค์กรและผลการดำเนินงาน วว.อย่างสม่ำเสมอ	Expectation	4.23	3.68	4.01	3.66	3.96	3.81	3.89
	Satisfaction	4.59	4.25	4.25	4.06	4.24	4.36	4.29
\bar{X}	Expectation	4.21	3.66	4.00	3.62	3.91	3.69	3.85
	Satisfaction	4.57	4.25	4.25	4.09	4.25	4.25	4.28

ตารางที่ 29 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

การสื่อสาร	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน	Expectation	3.81	3.55	3.51	4.58	3.85	3.86
	Satisfaction	4.24	4.05	4.12	4.75	4.46	4.32
2. วว.มีระบบและช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมทั่วถึง	Expectation	3.77	3.60	3.49	4.46	3.62	3.78
	Satisfaction	4.21	4.05	4.10	4.42	4.54	4.26
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารนโยบายขององค์กรและผลการดำเนินงาน วว.อย่างสม่ำเสมอ	Expectation	3.84	3.60	3.60	4.50	3.69	3.85
	Satisfaction	4.25	4.05	4.02	4.50	4.46	4.25
\bar{X}	Expectation	3.81	3.58	3.53	4.51	3.72	3.83
	Satisfaction	4.23	4.05	4.08	4.56	4.49	4.28

ตารางที่ 30 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการทำงาน จำแนกตามบุคลากร

ระบบและกระบวนการทำงาน	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. วว.มีระบบการบริหารงานที่เหมาะสม โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	Expectation	4.24	3.72	3.74	3.65	4.33	3.94
	Satisfaction	4.54	4.32	4.10	3.96	4.83	4.35
2. วว.ทบทวน ปรับปรุงและมีการจัดการระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	Expectation	3.92	3.51	3.82	3.60	4.00	3.77
	Satisfaction	4.43	4.28	4.05	3.96	4.33	4.21
3. วว.มีการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุน ทำให้การทำงานนั้นรวดเร็วขึ้น	Expectation	3.86	3.61	3.72	3.68	3.83	3.74
	Satisfaction	4.43	4.31	4.05	3.96	4.33	4.22
\bar{X}	Expectation	4.00	3.61	3.76	3.64	4.05	3.81
	Satisfaction	4.46	4.30	4.06	3.96	4.49	4.26

ตารางที่ 31 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการทำงานจำแนกตาม Band

ระบบและกระบวนการทำงาน	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. วว.มีระบบการบริหารงานที่เหมาะสม โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	Expectation	4.24	3.65	3.73	3.86	3.87
	Satisfaction	4.54	4.32	4.42	4.26	4.38
2. วว.ทบทวน ปรับปรุงและมีการจัดการระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	Expectation	3.92	3.41	3.56	3.72	3.65
	Satisfaction	4.43	4.30	4.40	4.18	4.32
3. วว.มีการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุน ทำให้การทำงานนั้นรวดเร็วขึ้น	Expectation	3.86	3.50	3.75	3.83	3.73
	Satisfaction	4.43	4.30	4.48	4.26	4.36
\bar{X}	Expectation	4.00	3.52	3.68	3.80	3.75
	Satisfaction	4.46	4.31	4.43	4.23	4.35

ตารางที่ 32 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการทำงาน จำแนกตามกลุ่มงาน

ระบบและกระบวนการทำงาน	ระดับคะแนน	จันทรง ผวว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. วว.มีระบบการบริหารงานที่เหมาะสม โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	Expectation	4.15	3.65	3.89	3.58	3.82	3.79	3.81
	Satisfaction	4.46	4.28	4.29	4.13	4.29	4.31	4.29
2. วว.ทบทวน ปรับปรุงและมีการจัดการระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	Expectation	3.92	3.37	3.75	3.50	3.70	3.48	3.62
	Satisfaction	4.38	4.23	4.22	4.16	4.22	4.24	4.24
3. วว.มีการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุน ทำให้การทำงานนั้นรวดเร็วขึ้น	Expectation	3.97	3.54	3.79	3.54	3.73	3.62	3.70
	Satisfaction	4.44	4.25	4.25	4.15	4.25	4.29	4.27
\bar{X}	Expectation	4.01	3.52	3.81	3.54	3.75	3.63	3.71
	Satisfaction	4.43	4.25	4.25	4.15	4.25	4.28	4.27

ตารางที่ 33 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการทำงาน จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

ระบบและกระบวนการทำงาน	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. วว.มีระบบการบริหารงานที่เหมาะสม โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล	Expectation	3.75	3.65	3.51	4.54	3.69	3.83
	Satisfaction	4.27	4.00	4.11	4.63	4.46	4.29
2. วว.ทบทวน ปรับปรุงและมีการจัดการระบบงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	Expectation	3.56	3.60	3.41	4.54	3.38	3.70
	Satisfaction	4.21	4.15	4.12	4.58	4.38	4.29
3. วว.มีการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาสนับสนุน ทำให้การทำงานนั้นรวดเร็วขึ้น	Expectation	3.64	3.70	3.49	4.42	3.77	3.80
	Satisfaction	4.23	4.15	4.11	4.54	4.62	4.33
\bar{X}	Expectation	3.65	3.65	3.47	4.50	3.61	3.77
	Satisfaction	4.24	4.10	4.11	4.58	4.49	4.30

ตารางที่ 34 ระดับคะแนนความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction Feeling) จำแนกตามประเภทบุคลากร

Satisfaction Feeling	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานที่ วว.	4.43	4.10	4.31	4.14	4.50	4.29
2. ท่านภูมิใจเมื่อได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่ วว.	4.43	4.10	4.15	4.23	4.67	4.31
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองสำคัญเมื่อทำงานที่ วว.	4.27	3.92	4.13	3.84	4.33	4.09
4. ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับ วว.ตลอดไป	4.49	4.08	4.10	3.95	4.50	4.22
\bar{X}	4.40	4.05	4.17	4.04	4.50	4.22

ตารางที่ 35 ระดับคะแนนความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction Feeling) จำแนกตาม Band

Satisfaction Feeling	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานที่ วว.	4.43	3.97	4.04	4.42	4.21
2. ท่านภูมิใจเมื่อได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่ วว.	4.43	4.01	4.04	4.35	4.20
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองสำคัญเมื่อทำงานที่ วว.	4.27	3.83	3.83	4.18	4.02
4. ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับ วว.ตลอดไป	4.49	4.01	3.83	4.35	4.17
\bar{X}	4.40	3.95	3.93	4.32	4.15

ตารางที่ 36 ระดับคะแนนความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction Feeling) จำแนกตามกลุ่มงาน

Satisfaction Feeling	ขั้นตรง ผวว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานที่ วว.	4.51	3.96	4.22	4.11	4.24	4.12	4.19
2. ท่านภูมิใจเมื่อได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่ วว.	4.44	4.01	4.17	4.18	4.23	4.10	4.18
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองสำคัญเมื่อทำงานที่ วว.	4.31	3.80	4.06	3.88	4.02	3.88	3.99
4. ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับ วว.ตลอดไป	4.38	3.97	4.06	4.16	4.15	3.81	4.08
\bar{X}	4.41	3.93	4.13	4.08	4.16	3.97	4.11

ตารางที่ 37 ระดับคะแนนความรู้สึกพึงพอใจ (Satisfaction Feeling) จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Satisfaction Feeling	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลค.	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานที่ วว.	4.12	3.95	4.10	4.83	4.31	4.26
2. ท่านภูมิใจเมื่อได้บอกผู้อื่นว่าทำงานที่ วว.	4.12	3.90	4.21	4.63	4.62	4.29
3. ท่านรู้สึกว่าตนเองสำคัญเมื่อทำงานที่ วว.	3.91	3.75	3.86	4.88	4.46	4.17
4. ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับ วว.ตลอดไป	4.04	4.10	4.12	4.75	4.31	4.26
\bar{X}	4.05	3.92	4.07	4.77	4.42	4.24

ตารางที่ 38 ระดับคะแนนพฤติกรรมการพึงพอใจ (Satisfaction Behavior) จำแนกตามประเภทบุคลากร

Satisfaction Behavior	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านพูดถึง วว. ในแง่ดีเสมอ	4.65	4.27	4.36	4.32	4.50	4.42
2. หากไม่มีความจำเป็นท่านจะไม่ขาด ลา มาสาย	4.76	4.44	4.62	4.50	5.00	4.66
\bar{X}	4.70	4.35	4.49	4.41	4.75	4.54

ตารางที่ 39 ระดับคะแนนพฤติกรรมการพึงพอใจ (Satisfaction Behavior) จำแนกตาม Band

Satisfaction Behavior	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านพูดถึง วว. ในแง่ดีเสมอ	4.65	4.21	4.19	4.46	4.37
2. หากไม่มีความจำเป็นท่านจะไม่ขาด ลา มาสาย	4.76	4.42	4.44	4.47	4.52
\bar{X}	4.70	4.31	4.31	4.46	4.44

ตารางที่ 40 ระดับคะแนนพฤติกรรมการพึงพอใจ (Satisfaction Behavior) จำแนกตามกลุ่มงาน

Satisfaction Behavior	ชั้นตรง ผวว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านพุดถึง วว. ในแง่ดีเสมอ	4.62	4.28	4.35	4.25	4.31	4.31	4.35
2. หากไม่มีความจำเป็นท่านจะไม่ขาด ลา มาสาย	4.62	4.58	4.51	4.37	4.50	4.40	4.49
\bar{X}	4.62	4.43	4.43	4.31	4.40	4.35	4.42

ตารางที่ 41 ระดับคะแนนพฤติกรรมการพึงพอใจ (Satisfaction Behavior) จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Satisfaction Behavior	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	ตตต.	ตลค.	\bar{X}
1. ท่านพุดถึง วว. ในแง่ดีเสมอ	4.30	4.20	4.21	4.83	4.54	4.42
2. หากไม่มีความจำเป็นท่านจะไม่ขาด ลา มาสาย	4.48	4.40	4.40	4.88	4.69	4.57
\bar{X}	4.39	4.30	4.30	4.85	4.61	4.49

2. ผลระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ประจำปี 2562

ตารางที่ 1 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความผูกพัน จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Condition for Engagement	ระดับคะแนน	เทคโนโลยีธานี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ความสามารถ	Expectation	3.99	3.93	3.80	4.67	3.94	4.06
	Satisfaction	4.33	4.31	4.20	4.56	4.40	4.36
2. แรงจูงใจ	Expectation	4.03	4.08	3.81	4.69	4.17	4.15
	Satisfaction	4.36	4.27	4.22	4.62	4.56	4.41
3. เสรีภาพ	Expectation	3.78	3.65	3.62	4.55	3.95	3.91
	Satisfaction	4.28	4.16	4.14	4.61	4.54	4.35
\bar{X}	Expectation	3.93	3.88	3.74	4.64	4.02	4.04
	Satisfaction	4.32	4.25	4.18	4.60	4.50	4.37

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความสามารถ จำแนกตามประเภทบุคลากร

ความสามารถ	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้ ได้ดีและมีประสิทธิภาพ	Expectation	4.32	4.05	4.21	4.00	4.33	4.18
	Satisfaction	4.65	4.40	4.31	4.18	4.50	4.41
2. หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านสามารถทำงานได้เต็ม ศักยภาพ	Expectation	4.22	3.92	3.97	3.92	4.33	4.07
	Satisfaction	4.57	4.34	4.21	4.18	4.33	4.32
3. ท่านมีเป้าหมายที่ท้าทายและสามารถบรรลุผล ตามเป้าหมายนั้นได้	Expectation	4.27	3.98	4.00	3.91	4.00	4.03
	Satisfaction	4.51	4.34	4.23	4.14	4.17	4.27
4. เพื่อนร่วมงานใช้ความเชี่ยวชาญและบูรณาการ ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ	Expectation	4.05	3.92	4.03	3.92	3.67	3.92
	Satisfaction	4.43	4.33	4.10	4.17	3.67	4.14
5. ท่านได้ทำงานที่ได้ใช้ความสามารถและทำให้ได้ เรียนรู้มากขึ้น	Expectation	4.32	4.01	4.18	4.01	3.67	4.03
	Satisfaction	4.57	4.37	4.23	4.15	3.83	4.23
\bar{X}	Expectation	4.24	3.97	4.07	3.95	4.00	4.05
	Satisfaction	4.55	4.35	4.21	4.16	4.10	4.27

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความสามารถ จำแนกตาม Band

ความสามารถ	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ	Expectation	4.32	4.04	4.00	4.10	4.11
	Satisfaction	4.65	4.42	4.42	4.36	4.46
2. หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ	Expectation	4.22	3.85	3.92	4.06	4.01
	Satisfaction	4.57	4.34	4.44	4.29	4.41
3. ท่านมีเป้าหมายที่ท้าทายและสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายนั้นได้	Expectation	4.27	3.93	3.85	4.15	4.05
	Satisfaction	4.51	4.34	4.29	4.36	4.37
4. เพื่อนร่วมงานใช้ความเชี่ยวชาญและบูรณาการความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ	Expectation	4.05	3.90	3.81	4.02	3.94
	Satisfaction	4.43	4.36	4.29	4.27	4.34
5. ท่านได้ทำงานที่ได้ใช้ความสามารถและทำให้ได้เรียนรู้มากขึ้น	Expectation	4.32	4.02	3.88	4.06	4.07
	Satisfaction	4.57	4.40	4.31	4.34	4.40
\bar{X}	Expectation	4.23	3.95	3.89	4.07	4.03
	Satisfaction	4.54	4.37	4.35	4.32	4.39

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความสามารถ จำแนกตามกลุ่มงาน

ความสามารถ	ระดับคะแนน	ขั้นตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้ ได้ดีและมีประสิทธิภาพ	Expectation	4.33	4.09	4.21	3.91	4.10	4.00	4.11
	Satisfaction	4.77	4.48	4.39	4.22	4.31	4.38	4.42
2. หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านสามารถทำงานได้เต็ม ศักยภาพ	Expectation	4.28	3.97	4.05	3.80	3.87	3.98	3.99
	Satisfaction	4.72	4.42	4.29	4.20	4.21	4.38	4.37
3. ท่านมีเป้าหมายที่ท้าทายและสามารถบรรลุผล ตามเป้าหมายนั้นได้	Expectation	4.33	4.02	4.14	3.77	4.03	3.90	4.03
	Satisfaction	4.67	4.38	4.32	4.17	4.26	4.33	4.35
4. เพื่อนร่วมงานใช้ความเชี่ยวชาญและบูรณาการ ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ	Expectation	4.28	3.97	4.16	3.76	3.81	3.86	3.97
	Satisfaction	4.67	4.41	4.32	4.17	4.12	4.26	4.32
5. ท่านได้ทำงานที่ได้ใช้ความสามารถและทำให้ได้ เรียนรู้มากขึ้น	Expectation	4.33	4.08	4.17	3.90	3.96	4.02	4.07
	Satisfaction	4.72	4.43	4.35	4.22	4.20	4.31	4.37
\bar{X}	Expectation	4.31	4.02	4.15	3.83	3.95	3.95	4.03
	Satisfaction	4.71	4.42	4.33	4.19	4.22	4.33	4.36

ตารางที่ 5 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยความสามารถ จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

ความสามารถ	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้ ได้ดีและมีประสิทธิภาพ	Expectation	4.07	3.95	4.01	3.93	4.04	4.00
	Satisfaction	4.38	4.45	4.18	4.71	4.54	4.45
2. หัวหน้าสนับสนุนให้ท่านสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ	Expectation	4.20	3.75	3.85	3.85	4.00	3.93
	Satisfaction	4.34	4.20	4.19	4.42	4.38	4.31
3. ท่านมีเป้าหมายที่ท้าทายและสามารถบรรลุผลตาม เป้าหมายนั้นได้	Expectation	3.87	3.77	3.81	3.76	3.91	3.82
	Satisfaction	4.31	4.35	4.17	4.67	4.38	4.37
4. เพื่อนร่วมงานใช้ความเชี่ยวชาญและบูรณาการ ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ	Expectation	4.75	4.63	4.71	4.71	4.58	4.67
	Satisfaction	4.29	4.25	4.21	4.50	4.31	4.31
5. ท่านได้ทำงานที่ได้ใช้ความสามารถและทำให้ได้เรียนรู้ มากขึ้น	Expectation	4.00	3.92	3.92	3.81	4.00	3.93
	Satisfaction	4.33	4.30	4.26	4.54	4.38	4.36
\bar{X}	Expectation	4.18	4.00	4.06	4.01	4.10	4.07
	Satisfaction	4.33	4.31	4.20	4.57	4.40	4.36

ตารางที่ 6 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ จำแนกตามประเภทบุคลากร

แรงจูงใจ	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านได้ทำงานในสิ่งที่ท่านถนัดและทำได้ดีที่สุดอยู่เสมอ	Expectation	4.08	3.93	4.13	4.01	4.17	4.06
	Satisfaction	4.46	4.36	4.28	4.22	4.50	4.36
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	Expectation	4.30	4.01	4.03	4.03	4.33	4.14
	Satisfaction	4.54	4.38	4.21	4.22	4.33	4.34
3. งานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จหน่วยงานและ วว.	Expectation	4.46	4.02	4.18	4.04	3.83	4.10
	Satisfaction	4.62	4.37	4.26	4.24	4.17	4.33
4. ท่านภาคภูมิใจที่ วว. สร้างนวัตกรรมเพื่อสังคม	Expectation	4.22	4.06	4.28	3.96	4.00	4.10
	Satisfaction	4.65	4.43	4.23	4.16	4.00	4.29
\bar{X}	Expectation	4.26	4.00	4.15	4.00	4.08	4.10
	Satisfaction	4.56	4.38	4.24	4.21	4.25	4.33

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ จำแนกตาม Band

แรงจูงใจ	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านได้ทำงานในสิ่งที่ท่านถนัดและทำได้ดีที่สุดอยู่เสมอ	Expectation	4.08	3.87	3.83	4.11	3.97
	Satisfaction	4.46	4.38	4.31	4.35	4.37
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	Expectation	4.30	3.97	3.92	4.14	4.08
	Satisfaction	4.54	4.39	4.42	4.35	4.42
3. งานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จหน่วยงาน และ วว.	Expectation	4.46	3.94	4.02	4.22	4.16
	Satisfaction	4.62	4.37	4.37	4.38	4.43
4. ท่านภาคภูมิใจที่ วว. สร้างนวัตกรรมเพื่อสังคม	Expectation	4.22	3.98	3.98	4.27	4.11
	Satisfaction	4.65	4.43	4.35	4.44	4.47
\bar{X}	Expectation	4.26	3.94	3.94	4.18	4.08
	Satisfaction	4.57	4.39	4.36	4.38	4.42

ตารางที่ 8 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ จำแนกตามกลุ่มงาน

แรงจูงใจ	ระดับคะแนน	ชินตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านได้ทำงานในสิ่งที่ท่านถนัดและทำได้ดีที่สุดอยู่เสมอ	Expectation	4.74	4.52	4.34	4.19	4.24	4.19	4.37
	Satisfaction	4.21	4.05	4.12	3.79	3.99	3.74	3.97
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	Expectation	4.72	4.50	4.35	4.20	4.25	4.36	4.40
	Satisfaction	4.33	4.08	4.11	3.90	4.03	3.95	4.06
3. งานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จหน่วยงาน และ วว.	Expectation	4.74	4.46	4.35	4.22	4.32	4.24	4.39
	Satisfaction	4.38	4.07	4.11	3.93	4.12	4.02	4.10
4. ท่านภาคภูมิใจที่ วว. สร้างนวัตกรรมเพื่อสังคม	Expectation	4.74	4.48	4.39	4.26	4.28	4.31	4.41
	Satisfaction	4.46	4.09	4.16	3.89	4.13	3.88	4.10
\bar{X}	Expectation	4.73	4.49	4.35	4.22	4.27	4.27	4.39
	Satisfaction	4.34	4.07	4.12	3.88	4.06	3.90	4.06

ตารางที่ 9 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจ จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

แรงจูงใจ	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ท่านได้ทำงานในสิ่งที่ท่านถนัดและทำได้ดีที่สุดอยู่เสมอ	Expectation	4.36	4.20	4.18	4.58	4.54	4.37
	Satisfaction	3.97	4.00	3.73	4.79	3.77	4.05
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	Expectation	4.36	4.20	4.23	4.58	4.62	4.39
	Satisfaction	4.04	4.00	3.83	4.54	4.15	4.11
3. งานของท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จหน่วยงานและ วว.	Expectation	4.36	4.40	4.22	4.63	4.46	4.41
	Satisfaction	4.05	4.30	3.87	4.63	4.23	4.22
4. ท่านภาคภูมิใจที่ วว. สร้างนวัตกรรมเพื่อสังคม	Expectation	4.38	4.30	4.26	4.71	4.62	4.45
	Satisfaction	4.06	4.05	3.80	4.83	4.54	4.25
\bar{X}	Expectation	4.36	4.27	4.22	4.62	4.56	4.40
	Satisfaction	4.03	4.08	3.79	4.69	4.17	4.15

ตารางที่ 10 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยเสรีภาพ จำแนกตามประเภทบุคลากร

เสรีภาพ	ระดับคะแนน	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน วว.	Expectation	3.95	3.66	3.74	3.63	4.33	3.86
	Satisfaction	4.32	4.28	4.23	4.03	4.33	4.24
2. ท่านกล้าที่จะใช้วิธีในการทำงานที่ใหม่กว่าและดีกว่าเดิม	Expectation	4.16	3.94	4.08	3.83	4.33	4.06
	Satisfaction	4.49	4.36	4.23	4.17	4.33	4.31
3. หัวหน้าให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ท่านทำงานผิดพลาด	Expectation	4.05	3.67	4.03	3.77	4.33	3.97
	Satisfaction	4.49	4.27	4.31	4.20	4.33	4.32
\bar{X}	Expectation	4.05	3.75	3.95	3.74	4.33	3.96
	Satisfaction	4.43	4.30	4.26	4.13	4.33	4.29

ตารางที่ 11 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยเสรีภาพ จำแนกตาม Band

เสรีภาพ	ระดับคะแนน	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน วว.	Expectation	3.95	3.54	3.60	3.99	3.77
	Satisfaction	4.32	4.28	4.17	4.33	4.27
2. ท่านกล้าที่จะใช้วิธีในการทำงานที่ใหม่กว่าและดีกว่าเดิม	Expectation	4.16	3.87	3.90	4.13	4.01
	Satisfaction	4.28	4.38	4.23	4.35	4.31
3. หัวหน้าให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ท่านทำงานผิดพลาด	Expectation	4.05	3.54	3.81	3.93	3.83
	Satisfaction	4.17	4.26	4.37	4.25	4.26
\bar{X}	Expectation	4.05	3.65	3.77	4.02	3.87
	Satisfaction	4.25	4.31	4.25	4.31	4.28

ตารางที่ 12 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยเสรีภาพ จำแนกตามกลุ่มงาน

เสรีภาพ	ระดับคะแนน	ชินตง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน วว.	Expectation	4.74	4.30	4.25	4.10	4.18	4.12	4.28
	Satisfaction	4.23	3.58	3.79	3.56	3.78	3.57	3.77
2. ท่านกล้าที่จะใช้วิธีในการทำงานที่ใหม่กว่าและดีกว่าเดิม	Expectation	4.74	4.42	4.33	4.19	4.26	4.24	4.36
	Satisfaction	4.49	3.95	3.99	3.78	4.03	3.79	4.01
3. หัวหน้าให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ท่านทำงานผิดพลาด	Expectation	4.67	4.35	4.23	4.17	4.17	4.40	4.33
	Satisfaction	4.31	3.68	3.77	3.60	3.73	3.95	3.84
\bar{X}	Expectation	4.72	4.35	4.27	4.15	4.20	4.25	4.32
	Satisfaction	4.34	3.74	3.85	3.65	3.85	3.77	3.87

ตารางที่ 13 ระดับคะแนนความคาดหวังและระดับคะแนนความผูกพันที่มีต่อปัจจัยเสรีภาพ จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

เสรีภาพ	ระดับคะแนน	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน วว.	Expectation	4.23	4.15	4.07	4.71	4.46	4.32
	Satisfaction	3.68	3.55	3.51	4.54	3.62	3.78
2. ท่านกล้าที่จะใช้วิธีในการทำงานที่ใหม่กว่าและดีกว่าเดิม	Expectation	4.32	4.30	4.19	4.63	4.62	4.41
	Satisfaction	3.94	3.85	3.78	4.63	4.38	4.11
3. หัวหน้าให้ความช่วยเหลือในเวลาที่ท่านทำงานผิดพลาด	Expectation	4.28	4.05	4.17	4.50	4.54	4.30
	Satisfaction	3.79	3.55	3.58	4.50	3.85	3.85
\bar{X}	Expectation	4.27	4.16	4.14	4.61	4.54	4.34
	Satisfaction	3.80	3.65	3.62	4.55	3.95	3.91

ตารางที่ 14 ระดับคะแนนความรู้สึกผูกพัน (Engagement Feeling) จำแนกตามประเภทบุคลากร

Engagement Feeling	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านรีบลงมือทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว	4.65	4.38	4.64	4.32	4.67	4.53
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.73	4.43	4.64	4.35	4.50	4.53
3. ท่านรู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อท่านได้ลงมือทำงาน	4.78	4.48	4.67	4.43	4.50	4.57
4. ท่านรู้สึกว่า是一件ง่ายที่จะตั้งใจมุ่งมั่นอยู่กับส่วนสำคัญที่สุดของงาน โดยไม่จำเป็นว่าเป็นสิ่งที่ท่านชอบหรือไม่	4.38	4.20	4.46	4.27	4.00	4.26
\bar{X}	4.63	4.37	4.60	4.34	4.42	4.47

ตารางที่ 15 ระดับคะแนนความรู้สึกผูกพัน (Engagement Feeling) จำแนกตาม Band

Engagement Feeling	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านรีบลงมือทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว	4.65	4.36	4.33	4.46	4.45
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.73	4.42	4.33	4.49	4.49
3. ท่านรู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อท่านได้ลงมือทำงาน	4.78	4.46	4.42	4.55	4.55
4. ท่านรู้สึกว่า是一件ง่ายที่จะตั้งใจมุ่งมั่นอยู่กับส่วนสำคัญที่สุดของงาน โดยไม่จำเป็นว่าเป็นสิ่งที่ท่านชอบหรือไม่	4.38	4.15	4.19	4.34	4.26
\bar{X}	4.63	4.35	4.32	4.46	4.44

ตารางที่ 16 ระดับคะแนนความรู้สึกผูกพัน (Engagement Feeling) จำแนกตามกลุ่มงาน

Engagement Feeling	ชนตรง ผว.	อช	พย	บอ	บห	ยช	\bar{X}
1. ท่านรีบลงมือทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว	4.62	4.42	4.49	4.30	4.40	4.33	4.43
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.69	4.47	4.50	4.37	4.44	4.29	4.46
3. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อท่านได้ลงมือทำงาน	4.74	4.52	4.55	4.42	4.49	4.40	4.52
4. ท่านรู้สึกว่าป็นเรื่องง่ายที่จะตั้งใจมุ่งมั่นอยู่กับส่วนสำคัญที่สุดของงาน โดยไม่จำเป็นว่าเป็นสิ่งที่ท่านชอบหรือไม่	4.51	4.30	4.29	4.12	4.22	4.19	4.27
\bar{X}	4.64	4.43	4.46	4.30	4.39	4.30	4.42

ตารางที่ 17 ระดับคะแนนความรู้สึกผูกพัน (Engagement Feeling) จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Engagement Feeling	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลค.	\bar{X}
1. ท่านรีบลงมือทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็ว	4.40	4.40	4.24	5.00	4.46	4.50
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.43	4.30	4.39	4.92	4.54	4.52
3. ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อท่านได้ลงมือทำงาน	4.50	4.45	4.40	4.96	4.54	4.57
4. ท่านรู้สึกว่าป็นเรื่องง่ายที่จะตั้งใจมุ่งมั่นอยู่กับส่วนสำคัญที่สุดของงาน โดยไม่จำเป็นว่าเป็นสิ่งที่ท่านชอบหรือไม่	4.26	3.95	4.03	4.88	4.31	4.28
\bar{X}	4.39	4.27	4.26	4.94	4.46	4.46

ตารางที่ 18 ระดับคะแนนพฤติกรรมความผูกพัน (Engagement Behaviors) จำแนกตามประเภทบุคลากร

Engagement Behaviors	ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างทั่วไป	ลูกจ้างเฉพาะกิจ	\bar{X}
1. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรม วว. เช่น กีฬาสี งานสถาปนา งานเลี้ยงเกษียณ	4.46	3.96	4.15	4.08	4.33	4.19
2. ท่านมองหาวิธีปรับปรุงการทำงานด้วยตนเองอยู่เสมอ	4.57	4.29	4.51	4.34	4.50	4.44
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่หนีปัญหาจนกว่างานจะสำเร็จ	4.70	4.39	4.54	4.40	4.33	4.47
4. ท่านพร้อมที่จะรับภาระหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มเติมและอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.54	4.26	4.46	4.26	4.33	4.37
\bar{X}	4.56	4.22	4.41	4.27	4.37	4.37

ตารางที่ 19 ระดับคะแนนพฤติกรรมความผูกพัน (Engagement Behaviors) จำแนกตาม Band

Engagement Behaviors	Band 1	Band 2	Band 3	Band 4	\bar{X}
1. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรม วว. เช่น กีฬาสี งานสถาปนา งานเลี้ยงเกษียณ	4.46	3.84	4.02	4.23	4.14
2. ท่านมองหาวิธีปรับปรุงการทำงานด้วยตนเองอยู่เสมอ	4.57	4.27	4.35	4.34	4.38
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่หนีปัญหาจนกว่างานจะสำเร็จ	4.70	4.37	4.37	4.45	4.47
4. ท่านพร้อมที่จะรับภาระหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มเติมและอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.54	4.21	4.23	4.39	4.34
\bar{X}	4.57	4.17	4.24	4.35	4.33

ตารางที่ 20 ระดับคะแนนพฤติกรรมความผูกพัน (Engagement Behaviors) จำแนกตามกลุ่มงาน

Engagement Behaviors	ชินตรง ผวว.	อช	พย	บอ	บห	ยธ	\bar{X}
1. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรม วว. เช่น กีฬาสี งานสถาปนา งานเลี้ยงเกษียณ	4.46	3.93	4.06	3.88	4.31	3.83	4.08
2. ท่านมองหาวิธีปรับปรุงการทำงานด้วยตนเองอยู่เสมอ	4.51	4.39	4.34	4.23	4.39	4.26	4.35
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่หนีปัญหาจนกว่างานจะสำเร็จ	4.62	4.46	4.46	4.31	4.45	4.38	4.45
4. ท่านพร้อมที่จะรับภาระหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มเติมและอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.62	4.33	4.35	4.16	4.31	4.19	4.33
\bar{X}	4.55	4.27	4.30	4.14	4.36	4.16	4.30

ตารางที่ 21 ระดับคะแนนพฤติกรรมความผูกพัน (Engagement Behaviors) จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Engagement Behaviors	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ท่านมักเข้าร่วมกิจกรรม วว. เช่น กีฬาสี งานสถาปนา งานเลี้ยงเกษียณ	4.05	4.10	3.83	4.46	3.77	4.04
2. ท่านมองหาวิธีปรับปรุงการทำงานด้วยตนเองอยู่เสมอ	4.33	4.45	4.20	4.83	4.38	4.44
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่หนีปัญหาจนกว่างานจะสำเร็จ	4.42	4.50	4.28	4.88	4.38	4.49
4. ท่านพร้อมที่จะรับภาระหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มเติมและอุทิศตนเพื่อองค์กร	4.29	4.25	4.09	4.83	4.62	4.42
\bar{X}	4.27	4.32	4.10	4.75	4.29	4.35

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม ประจำปี 2562

ตารางที่ 1 ระดับความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนค่านิยม จำแนกตามที่ตั้งหน่วยงาน

Condition for Commitment	เทคโนโลยี	บางเขน	บางปู	สสส.	สลด.	\bar{X}
1. ท่านทราบว่าปี 2562 เป็นปีแห่งค่านิยม TISTR Change Agent	4.07	4.30	3.96	4.71	4.08	4.22
2. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน วว. ไปสู่เป้าหมาย	4.20	4.50	4.11	4.71	4.54	4.41
3. ท่านรับทราบถึงผู้นำต้นแบบและค่านิยมประจำกลุ่มงาน	4.13	4.25	3.90	4.71	4.08	4.21
4. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานได้เป็นอย่างดี	4.33	4.45	4.12	4.83	4.77	4.50
5. ท่านเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตลอดจนมีจิตอาสา และรับผิดชอบต่อส่วนรวม	4.35	4.35	4.21	4.71	4.54	4.43
6. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อีกทั้งสามารถพัฒนาและต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมใหม่ได้	4.16	4.30	3.84	4.71	4.54	4.31
7. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิจัย งานบริการ หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.39	4.55	4.31	4.71	4.62	4.52
8. ท่านสร้างสรรค์ผลงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ	4.31	4.40	4.24	4.71	4.38	4.41
\bar{X}	4.24	4.38	4.08	4.72	4.44	4.38