2567

นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

ประจำปี 2567

สำนักบริหาร

ส่วนนโยบายและแผน

ประกาศคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์
เรื่อง นโยบายด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กรของรัฐวิสาหกิจ โดยบูรณาการกับการกำกับดูแลขององค์กร กลยุทธ์ และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการดำเนินงานให้ทันต่อสภาพการณ์ปัจจุบัน และบรรลุวิสัยทัศน์ “สวนพฤกษศาสตร์ระดับโลกเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน” จึงกำหนดนโยบายดังต่อไปนี้

1. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จะต้องมีการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และระบบ ประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพ แห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ใช้ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ ลูกค้ามีเป้าหมายให้รัฐวิสาหกิจมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ

2. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ จะต้องทบทวนและจัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงาน และหลักเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยครอบคลุมหลักเกณฑ์การประเมินการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ โดยฝ่ายบริหารจะต้องมีการดำเนินการให้ครบถ้วนตามนโยบายต่อไปนี้

2.1. ฝ่ายบริหารองค์การสวนพฤกษศาสตร์จะต้องมีการจัดทำ ทบทวน วัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ในระดับองค์กร และบรรจุในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี รวมถึงถ่ายทอดวัตถุประสงค์ไปยังระดับส่วนงานอย่างครบถ้วน

2.2. ฝ่ายบริหารองค์การสวนพฤกษศาสตร์จะต้องมีการจัดทำ ทบทวน แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกส่วน โดยผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

2.3. ฝ่ายบริหารองค์การสวนพฤกษศาสตร์จะต้องมีระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยวิเคราะห์จากทุกส่วนงาน ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการวิเคราะห์ตามกรอบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละส่วนงาน รวมถึงมีการวิเคราะห์

และจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กรอย่างเป็นระบบ และนำเสนอคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์เห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

2.4. ฝ่ายบริหารองค์การสวนพฤกษศาสตร์จะต้องมีการระบุประเด็น หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ครอบคลุมทุกส่วนงานสอดคล้องกับข้อ 5 และนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

2.5. ฝ่ายบริหารต้องมีการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ให้ความเห็นชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประเด็นหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกส่วนงาน

2.6. ฝ่ายบริหารต้องมีการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน

2.7. ฝ่ายบริหารต้องจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญกับแผนงานโครงการที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ครบถ้วนทุกส่วนงาน

2.8. ฝ่ายบริหารต้องสร้างความพร้อมและยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามความเหมาะสม รวมถึง พัฒนาความสามารถขององค์กรในทุกด้าน เพื่อปิดลดช่องว่างขององค์กรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.9. ฝ่ายบริหารต้องระบุความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมในการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิเคราะห์เป็น 2 มิติ ได้แก่มิติความเสี่ยงการดำเนินงานและผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของรัฐวิสาหกิจ

2.10. ฝ่ายบริหารต้องมีการติดตามประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์ และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบอย่างน้อยรายไตรมาส นำเสนอต่อคณะกรรมการของรัฐวิสาหกิจ เพื่อทราบและให้ข้อสังเกตในการดำเนินงานตามบทบาทคณะกรรมการต่อไป

2.11. ฝ่ายบริหาร อ.ส.พ. ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานภาพรวมการดำเนินงาน และผลลัพธ์ ผ่านรายงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability – related report) รายงานประจำปี เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

2.12. ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมภายใน และภายนอก ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุมสัมมนา การสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนำมาปรับปรุง พัฒนากระบวนการ หรือนวัตกรรมด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการอย่างเป็นระบบ

2.13. ฝ่ายบริหารจะต้องมีการทบทวน ปรับปรุง กระบวนการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกประเด็น เพื่อพัฒนานวัตกรรมกระบวนการให้ดีขึ้นในทุกปี ด้วยการมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบ

3. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยฝ่ายบริหารจะต้องดำเนินงานกิจการ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก และมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบชุมชน สิ่งแวดล้อม การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชั่น เป็นหลักในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี และส่งผลกระทบในเชิงบวกแก่องค์กรในระยะยาว

จากนโยบายดังกล่าว ให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างทุกส่วนงาน ให้ความสำคัญในการดำเนินงาน เพื่อให้การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อบรรลุ ผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจต่อไป

แนวทางการดำเนินงาน กระบวนการ และหลักเกณฑ์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ ด้านยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. ได้กำหนดกระบวนการแนวทาง หลักเกณฑ์ เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1.1 ส่วนนโยบายและแผน รวบรวมข้อมูล คัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้น / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ครอบคลุมสารสนเทศที่สำคัญดังนี้

- รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสาย งาน/ฝ่าย
- โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสาย งาน/ฝ่าย
- ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
- การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้าน เทคโนโลยี เป็นต้น)
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
- สมรรถนะหลักขององค์กร
- ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

1.1.2 ประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามข้อ 1.1.1 โดยใช้ตาราง Sheet Excel ในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.1.3 ประชุมระดมสมอง เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย S-W-O-T Analysis (ปัจจัยภายใน - ปัจจัยภายนอก) และวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.1.4 กำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กร ประเด็นความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร

1.2 ทบทวนและกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนเสียระยะยาว และจัดทำผังเชื่อมโยงสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจ และเป้าหมายองค์กร ผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ผ่านประชุมสัมมนา หรือ การจัดเก็บข้อมูลสำรวจ และแบบสอบถาม

1.3 จัดทำผังตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ กลยุทธ์ทางธุรกิจ และเป้าหมายองค์กร กับ แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) ระบบงานและกระบวนการทำงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งแผนงานอื่นๆ ที่สำคัญในระดับองค์กร

1.4 จัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว ที่มีองค์ประกอบครบถ้วน ครอบคลุมประเด็นต่าง ผ่านการระดมความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ นำเสนอคณะกรรมการองค์การเพื่อเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี ดังนี้

1.4.1 เป้าประสงค์ เป้าหมายระยะยาว ระยะสั้น และขอบเขตการดำเนินงาน

1.4.2 การระบุและจัดอันดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4.3 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4.4 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดยุทธศาสตร์ระยะยาว สู่แผนปฏิบัติการของแต่ละส่วนงาน หรือคณะทำงานตามบทบาทหน้าที่

1.6 ให้มีสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่บุคลากร เพื่อสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย โดยจำแนกเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้รับรู้และเข้าใจ แผนยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด โดยมีการถ่ายทอด ชี้แจง ผ่านการประชุม สัมมนา และ Website รวมถึง สำรวจการรับรู้และเข้าใจแผนฯอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์

1.7 ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance และ ระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งกำหนดแนวทาง การวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย

1.8 อ.ส.พ. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

2 กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. ได้กำหนดกระบวนการแนวทาง หลักเกณฑ์ เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้

2.1 กระบวนการเพื่อจัดทำวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.1 พิจารณาความมุ่งหมายของการสร้างความสัมพันธ์ และและผลลัพธ์ที่องค์การต้องการบรรลุผลสำเร็จในภาพรวม กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ (Purpose) ของการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1.2 กำหนดขอบเขต (Scope) การสร้างความสัมพันธ์ (Stakeholder Engagement) มีกระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดหน่วยงานภายในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ดังต่อไปนี้

- หน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียองค์กรต้องเป็นส่วนที่รับผิดชอบด้านนโยบายและแผน และการจัดทำแผนธุรกิจขององค์กร หมายถึงส่วนนโยบายและแผน
- หน่วยงานรับผิดชอบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กรและกิจการของหน่วยงาน คือหน่วยงานใน ระดับสำนัก / ส่วน ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่ได้วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามส่วนงาน

(2) กำหนดขอบเขต (Scope) ครอบคลุมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการและกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางการวิเคราะห์ขอบเขตดังนี้

- วิเคราะห์จาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน กำหนดเป็นกระบวนงาน Work System ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงาน เชื่อมโยงกับโครงสร้างของหน่วยงานในระดับส่วน
- จัดทำห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ และแสดงถึงกิจกรรมที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการที่ครอบคลุมทั้งองค์กรในภาพรวม และจำแนกเป็นด้านผลิตภัณฑ์บริการ กระบวนการและกิจกรรมขององค์การ
- จำแนกผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการและกิจกรรมแยกเป็นระดับส่วนงานที่รับผิดชอบ

(3) กรอบระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางและหลักเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

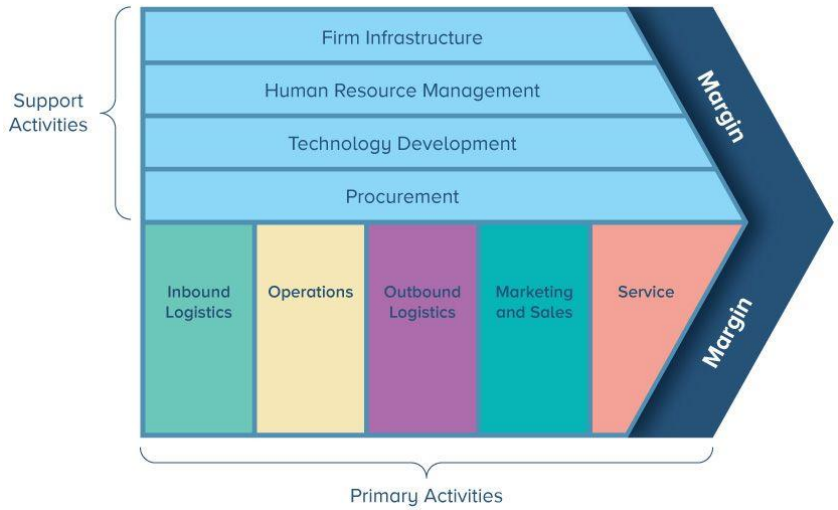
อ.ส.พ.มีแนวทางและหลักเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตเพื่อนำไปสู่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้

1. อ.ส.พ ทำการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ทบทวน กระบวนการจัดการ (Management Process) โดยวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) สู่ผลลัพธ์บั้นปลาย โดยใช้หลักการการจัดทำ Value Chain ของ Michael E Porter โดยมีขอบเขตกิจกรรม 2 ประเภท คือ

(1) Support Activity: กิจกรรมที่สนับสนุน เช่น การพัฒนาเทคโนโลยี ฝ่ายบุคคล การจัดซื้อ

(2) Primary Activity: กิจกรรมหลักของ เช่น การนำวัตถุดิบเข้ามา ผลิต เตรียมจัดจำหน่าย การตลาด การขาย และบริการหลังการขาย เป็นต้น

โดยมีการวิเคราะห์ตามแผนภาพดังนี้



แนวทางการวิเคราะห์ Primary Activities

Primary Activities คือกิจกรรมหลัก ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิตสินค้า หรือเรียกง่ายๆ คือ กิจกรรมหลักในการผลิตสินค้า หรือบริการที่ทำรายได้ให้กับบริษัท ในขณะที่ Support Activities คือกิจกรรมสนับสนุนที่จะช่วยให้กิจกรรมหลักออกมาดีขึ้น โดย Primary Activities แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

1. **Inbound Logistics** คือ โลจิสติกส์ขาเข้า เรียกง่ายๆ ว่า Input นั่นเอง ซึ่งคือ กระบวนการในการจัดซื้อ จัดหาการขนส่ง รับวัตถุดิบหรือวัสดุมาจากซัพพลายเออร์ รวมไปถึงการเก็บรักษา ควบคุม และตรวจสอบสต็อคสินค้าในโรงงานก่อนที่จะนำมาใช้ผลิตในขั้นตอนต่อไป

2. **Operations** หรือ การผลิต คือ ขั้นตอนในการทำ Input ให้ออกมาเป็นสินค้า หรือบริการ ซึ่งบริษัทควรจะมีวิธีในการควบคุมการผลิต และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า

3. **Outbound Logistics** คือ โลจิสติกส์ขาออก เรียกง่ายๆ ว่า Output ของการผลิต ซึ่งหมายถึงการการส่งมอบผลิตภัณฑ์จากสายการผลิตไปยังโกดังสำหรับจัดเก็บ หรือไปยังช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งขั้นตอนนี้จะรวมไปถึงการรวบรวมและจัดเก็บสินค้า การบริการลูกค้าที่ดี และการกระจายสินค้าด้วยการขนส่งที่ตรงต่อเวลาและมีสินค้าเสียหายน้อยที่สุด

4. **Marketing and Sales** คือ การตลาด และการขาย นำเสนอสินค้า และบริการของบริษัทไปยังกลุ่มเป้าหมายในตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท กลยุทธ์ทางการตลาดและการขายที่ดีจะเข้ามามีบทบาทในขั้นตอนนี้

5. **Services** หรือบริการหลังการขาย คือ ขั้นตอนในการดูแลและบริการลูกค้าหลังจากที่ขายสินค้าได้แล้ว เช่น สอนการใช้สินค้าให้กับลูกค้า การรับประกันสินค้า รับคืนของหรือเปลี่ยนสินค้า และบริการซ่อมแซม เป็นต้น

แนวทางการวิเคราะห์ Support Activities

Support Activities คือกิจกรรมสนับสนุน ถ้าเป็นภาษาที่เราเข้าใจกันง่ายๆ ก็เหมือนงานต่างๆ ที่เป็นเหมือนหลังบ้านของบริษัท ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าโดยตรง แต่เป็นสิ่งที่ช่วยให้การผลิต และการทำงานใน Primary Activities หรือกิจกรรมหลัก ดีขึ้น โดย Support Activities แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. Firm Infrastructure คือ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร การบริหารจัดการขององค์กร การทำงานของแผนกต่างๆ ภายในองค์กร เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายกฎหมาย เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

2. Human Resource Management คือ การบริการทรัพยากรบุคคล เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญมากขององค์กร โดยต้องให้ความสำคัญตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานใหม่ และการดูแลพนักงานที่บริษัทมีอยู่ภายในบริษัทอีกด้วย โดยเฉพาะบริษัทที่พนักงานภายในบริษัทต้องให้บริการกับลูกค้าโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ การมีพนักงานที่ดีเข้ามาทำงานในบริษัทถือเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่สำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร

3. Technology Development คือ เทคโนโลยีคือสิ่งที่จะช่วยพัฒนาธุรกิจให้ก้าวไปอีกขั้น เนื่องจากสามารถช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ลดกระบวนการทำงานแบบแมนนวล และยังลดต้นทุนในการผลิตสินค้าอีกด้วย เช่น การเปลี่ยนไปใช้งาน Cloud Computing คืออีกหนึ่งวิธีลดต้นทุนแทนการใช้ Server ส่วนตัว หรือการสร้าง Data Center เองเป็นต้น

4. Procurement คือ กระบวนการในการจัดหาวัตถุดิบและวัสดุที่ดีจากซัพพลายเออร์ไว้วางใจได้ ซึ่งเป้าหมายของธุรกิจโดยทั่วไปก็จะเป็นการได้วัตถุดิบที่ดีที่สุดในราคาที่ย่อมเยาว์

2.2 กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการกำหนดกระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังต่อไปนี้

2.2.1 กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ สำหรับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดแนวทางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

2.2.2 ถ่ายทอดแนวทาง หลักเกณฑ์สำหรับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรไปยังหน่วยงานระดับสำนัก ส่วนต่างภายใน อ.ส.พ. เพื่อให้ทุกส่วน เข้าใจและสามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุมสัมมนาและเผยแพร่ผ่านสื่อ online

2.2.3 ประชุมสัมมนา เพื่อ ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยมีแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

(1) กำหนดกรอบการระบุผู้มีส่วนได้เสียวตามระดับสังคม 2 ระดับคือสังคมในองค์กร สังคมใกล้ สังคมไกล และจำแนกเป็นผู้มีส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร



(2) จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์มาตรฐานและแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย

- กลุ่มที่มีอิทธิพล หรือ ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ องค์กรและมีโอกาสได้รับผลกระทบและมีความรับผิดชอบในเรื่องกฎหมาย การเงิน การดำเนินงาน (อ้างอิงจาก ISO9000, ISO14001)
- กลุ่มที่ส่งมีอิทธพล หรือ ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ องค์การ และมีโอกาสได้รับผลกระทบ (อ้างอิงจาก AA1000SES)
- กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ องค์การ และมี โอกาสได้รับผลกระทบ (อ้างอิงจาก ISO26000) (อ้างอิงจาก TQA)

2.2.4 ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกเป็นส่วนและสำนักตามโครงสร้างการดำเนินงาน

2.2.5 การทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปรับเปลี่ยนตามปัจจัยนำเข้าต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยงไปทั้งปัจจัยภายใน เช่นกลยุทธ์องค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ บริบทสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

2.3 กระบวนการระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการกำหนดกระบวนการเพื่อระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังต่อไปนี้

2.3.1. หน่วยงานรับผิดชอบวิเคราะห์ประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับอ.ส.พ.ในภาพรวม ทั้งความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งเชิงบวกและเชิงลบตามตาราง Worksheet Excel ที่กำหนด

2.3.2 หน่วยงานรับผิดชอบ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ วิเคราะห์หาช่องว่าง (GAP) ในปัจจุบัน เปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้บริหาร โดยที่ประเด็นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนับรวมประเด็นที่มีแนวโน้มเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

2.3.3 การทบทวนการประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปรับเปลี่ยนตามปัจจัยนำเข้าต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยงไปทั้งปัจจัยภายใน เช่นกลยุทธ์องค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ บริบทสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

3. กระบวนการ แนวทาง และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวางแผน

3.1.1 กระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์จัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และจัดกลุ่มผู้มีได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นการจัดกลุ่มตามประเภทผลกระทบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร และมีหลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.ส.พ. มีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ด้วย **Stakeholder Matrix** เปรียบเทียบความสำคัญดังนี้

3.1.1.1 หลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยวิเคราะห์จาก อำนาจที่มีต่อองค์กร (Influence) กับความสนใจในองค์กร (Interest) เพื่อจัดลำดับความสำคัญตาม Stakeholder Matrix และจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามลำดับดังนี้

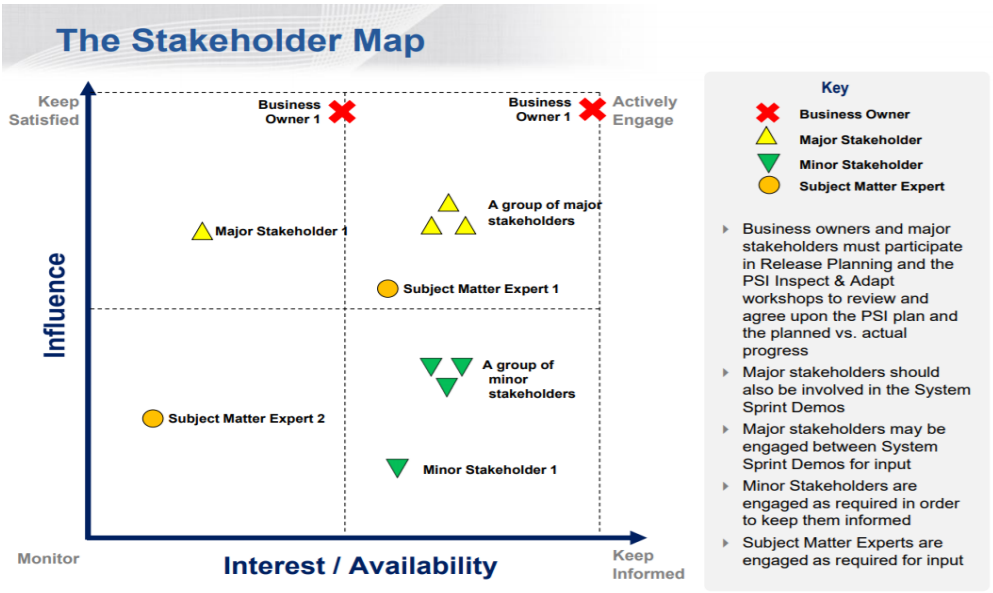
ลำดับที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเจ้าของกิจการ (Buiness Owner)

ลำดับที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Major Stakeholder)

ลำดับที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Minor Stakeholder)

ลำดับที่ 4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง

โดยจัดทำเป็น Stakeholder Map เพื่อให้เห็นภาพระดับความสำคัญที่ชัดเจนตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.1.1.2 จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ตามในตาราง Sheet Excel (Worksheet) โดยมีองค์ประกอบดังนี้

- ชื่อ/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อมูลติดต่อ
- ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น รัฐบาล สังคม ผู้บริโภค เป็นต้น)

- บทบาท
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล
- จุดประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วสนเสีย
- ระดับความเต็มในใจในการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความสามารถ / ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลยุทธ์และแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์

3.1.2 กระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการกำหนดระดับ (Level) และรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และของเขตของการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

3.1.2.1 การกำหนดระดับ (Level) อ.ส.พ. จะวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง อำนาจที่มีต่อองค์กร (Influence) กับความสนใจในองค์กร (Interest) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละราย จำแนกเป็น 3 ระดับ (Level) ประกอบด้วย

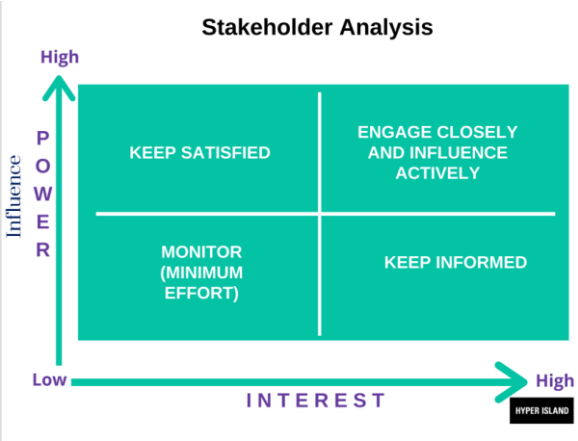
ระดับสูง = High (H) ระดับกลาง = Medium (M) ระดับต่ำ = Low (L)

3.1.2.2 หลักเกณฑ์การกำหนดรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธุ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มความสำคัญที่ได้วิเคราะห์ระดับความสำคัญได้ ดังนี้

ลำดับความสำคัญ	กลุ่ม	กลยุทธ์และแนวทาง
ลำดับที่ 1	High power, highly interested people ผู้มีอำนาจสูงและมีความสนใจสูง	Manage Closely : ควรจัดการอย่างใกล้ชิด: มีส่วนร่วมและพยายามสนองตอบต่อความต้องการ Stakeholder กลุ่มนี้ อย่างเต็มที่
ลำดับที่ 2	High power, less interested people ผู้มีอำนาจสูง ผู้สนใจน้อย	Keep Satisfied : รักษาความพึงพอใจ ทุ่มเทกับ Stakeholder กลุ่มนี้ ให้เพียงพอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ไม่มากจนเกินไป

ลำดับที่ 3	Low power, highly interested people บุคคลที่มีอำนาจต่ำและมีความสนใจสูง	Keep Informed แจ้งข้อมูลอย่างเพียงพอ Stakeholder กลุ่มนี้อย่างเพียงพอ และมีความสัมพันธ์เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีปัญหาใหญ่เกิดขึ้น Stakeholder กลุ่มนี้มักจะมีประโยชน์อย่างมากกับการดำเนินงาน
ลำดับที่ 4	Low power, less interested people คนที่มีอำนาจน้อย คนที่สนใจน้อย	Monitor : เฝ้าระวังให้ตรวจสอบ Stakeholder กลุ่มนี้ อีกครั้ง และมีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ

หรือเป็นไปตามตามแผนภาพ Matrix ดังนี้



ตาราง Stakeholder Matrix

3.1.2.3. กำหนดรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละราย โดยวิเคราะห์ความเหมาะสมและความจำเป็น (Needs) ความสามารถ (Capacity) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ Stakeholder Analysis Matrix

3.1.2.4 ทบทวนและปรับปรุงระดับและวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี

3.1.3 กระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีกระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

การสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

3.1.3.1 นำรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ Stakeholder Analysis Matrix มาจัดทำเป็นแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อยดังนี้

- วัตถุประสงค์และขอบเขตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
- บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรัฐวิสาหกิจ
- การจัดทำ Profile
- การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นระดับและรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์
- ทรัพยากรที่จำเป็น
- อื่นๆ

3.1.3.2 นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อเห็นชอบแผนการสร้างความสัมพันธ์

3.1.3.3 ถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ

3.1.3.4 มีการประชุม เพื่อติดตามและสื่อสารกรณีเกิดปัญหาหรืออุปสรรค

3.1.3.5 เผยแพร่แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตัวชี้วัด และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.3.6 ทบทวนแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี

3.2 การสร้างความพร้อม

3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีกระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การยกระดับความสามารถในการสร้างความสมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

3.2.1.1 ระบุทรัพยากร (Resources) ที่ต้องการ สำหรับการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานยกระดับความสามารถ (Capacity) ของ อ.ส.พ.

ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการระบุงบประมาณ บุคลากรผู้รับผิดชอบ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์

หมายเหตุ

- ความรู้ ทักษะ และโอกาสการสร้างความสัมพันธุ์
  - ความรู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อประเด็น บริบททางสังคมที่เกี่ยวข้อง แนวทางการสร้างความสัมพันธ์เป็นต้น
  - ทักษะ เช่น ภาษา การรู้หนังสือ ทักษะการสื่อสาร
  - โอกาส (อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์) เช่นอุปสรรคทางวัฒนธรรม ปัญหาของระยะทาง ข้อจำกัดด้านเวลา ปัญหาด้านการเงินเป็นต้น

3.2.1.2 มีการวิเคราะห์ช่องว่างของระดับความสามารถของรัฐวิสาหกิจ วิเคราะห์ช่องว่างและแนวทางปิดลดช่องว่าง (Gaps) จัดทำเป็นแผนงานโครงการที่ชัดเจน บรรจุในแผนการสร้างความสัมพันธ์และดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดเพื่อยกระดับความสามารถของรัฐวิสาหกิจ นำเสนอผู้อำนวยการองค์การอนุมัติ

3.2.1.3 ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนการยกระดับความสามารถของอ.ส.พ. และทบทวนและปรับปรุงระดับความสามารถ (Capacity) ที่ต้องการยกระดับ หรือสร้างขึ้นมา เป็นประจำทุกปี รวมถึงทรัพยากร (Resources) ที่ต้องการจะเปลี่ยนตามผลผลิต (Outputs) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีกรอบการประเมินความเสี่ยงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยงของอ.ส.พ.

3.2.2.1 ทบทวนวัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.ส.พ.

3.2.2.2 ระบุความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามวัตถุประสงค์ ครอบคลุมความเสี่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงองค์กร

3.2.2.3 ประเมินความเสี่ยงจากโอกาสเกิดและผลกระทบ และวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง นำผลการประเมินมาจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan)

3.2.2.4 ติดตามประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปปรับปรุงแผนการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนรองรับสถานการณ์ฉุกฉิน

3.3 การติดตามและรายงานผล

3.3.1 การติดตามและประเมินผล

3.3.1.1 แนวทาง กระบวนการติดตามและรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี และประเมินผลในภาพรวม รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและเผยแพร่ผ่านสื่อ online โดยมีประเด็นการติดตามดังนี้

- รายงานผลการดำเนินงานตาม วัตถุประสงค์ ขอบเขต การสร้างความสัมพันธ์ การเข้าร่วมของผู่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รายงานความสำเร็จในการการบูรณาการแผนยุทธศาสตร์ด้านผ้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนงานอื่น
- ติดตามรายงานกระบวนการสร้างความสัมพันธ์
- รายงานผลการดำเนินงานตามกิจกรรม (ผลผลิต) และผลลัพธ์ (ตามวัตถุประสงค์ของแผนงานและกิจกรรม)

3.3.1.2 นำผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลทบทวนการจัดทำยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.ส.พ. และมีการทบทวนติดตามปีละ 1 ครั้ง

3.3.3 การรายงานผล

แนวทางการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนส่วนเสียทั้งในระดับองค์กร ระดับศูนย์/สำนักต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องมีกระบวนการรายงานดังต่อไปนี้

3.3.3.1 จัดทำรายงานไว้ในรายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น รายงานความยั่งยืน หรือรายงานประจำปี

3.3.3.2 รายงานผลการดำเนินงาน ไว้ใน Website และ Facebook Page

เนื้อหา รูปแบบการรายงาน ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการสร้างความสัมพันธ์
2. แนวทางและรูปแบบที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความถี่ในการสร้างความสัมพันธ์
4. ประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5. ผลลัพธ์และผลกระทบจากการสร้างความสัมพันธ์
6. ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรายงานผลเป็นประจำทุกปี

3.3.4 การเรียนรู้และการปรับปรุง

กระบวนการเรียนรู้และปรับปรุงจากกิจกรรมและประสบการณ์ในการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อยกระดับกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ มีดังนี้

(1) สำรวจความคิดเห็นความเหมาะสมกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ประชุมเพื่อทบทวนกิจกรรมและการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมกันในองค์กรเพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุง จากการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของการสร้างความสัมพันธ์ตลอดจน ปัจจัยนำเข้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง กรณีศึกษาหรือแนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อ คู่แข่งหรือคู่เทียบ

(3) ระบุประเด็นเฉพาะเจาะจงในการปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง

(4) ศึกษาเรียนรู้กระบวนการ และการออกแบบวางแผนและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต และความสอดคล้องกับเป้าหมายอ.ส.พ. ในการสร้างความสัมพันธ์

(5) ปรับปรุงและทบทวนกระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นโยบายและแนวทางปฏิบัติ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การสวนพฤกษศาสตร์

ประจำปี 2567

สำนักบริหาร ส่วนนโยบายและแผน