



นโยบาย และคู่มือ แนวทางปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

*ฉบับนำเสนอคณะอนุกรรมการกำกับและที่ดีและ
แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม*



สำนักบริหาร
มีนาคม 2565

นโยบาย และแนวทางปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การสวนพฤกษศาสตร์

ในการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีกำหนดนโยบายและกระบวนการ แนวทาง และหลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ ที่ชัดเจนและตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

นโยบายการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร

การดำเนินงานขององค์การสวนพฤกษศาสตร์ต้องให้ความสำคัญในการการดำเนินงานโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุ ผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนของรัฐวิสาหกิจ พัฒนาสู่ความยั่งยืน 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 ทิศทางการดำเนินงานของ

องค์กร โดยมีการวิเคราะห์ตามกรอบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละส่วนงาน รวมถึงมีการวิเคราะห์ และจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กรอย่างเป็นระบบ และนำเสนอคณะกรรมการ องค์กรสวนพฤกษศาสตร์เห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

2.4. ฝ่ายบริหารองค์กรสวนพฤกษศาสตร์จะต้องมีการระบุประเด็น หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ครอบคลุมทุกส่วนงานสอดคล้องกับข้อ 5 และนำเสนอต่อคณะกรรมการองค์กรสวนพฤกษศาสตร์ให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มปีบัญชี

2.5. ฝ่ายบริหารต้องมีการดำเนินงานตามกระบวนการสร้างความสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียตามลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการองค์กร สวนพฤกษศาสตร์ ให้ความเห็นชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประเด็นหรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียของทุกส่วนงาน

2.6. ฝ่ายบริหารต้องมีการกำหนดระดับและรูปแบบการสร้างคามสัมพันธ์กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน

2.7. ฝ่ายบริหารต้องจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญกับแผนงานโครงการที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ครบถ้วนทุกส่วน งาน

2.8. ฝ่ายบริหารต้องสร้างความพร้อมและยกระดับความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามความเหมาะสม รวมถึง พัฒนาความสามารถขององค์กรในทุกด้าน เพื่อปิดลดช่องว่างขององค์กรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.9. ฝ่ายบริหารต้องระบุความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมในการจัดการความเสี่ยงใน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิเคราะห์เป็น 2 มิติ ได้แก่มีความเสี่ยงการดำเนินงานและ ผลลัพธ์ตามแผนไม่ตอบสนองตามความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานที่ไม่ตอบสนองต่อความ ต้องการของรัฐวิสาหกิจ

2.10. ฝ่ายบริหารต้องมีการติดตามประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์ และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบอย่างน้อยรายไตรมาส นำเสนอต่อคณะกรรมการของรัฐวิสาหกิจ เพื่อ ทราบและให้ข้อสังเกตในการดำเนินงานตามบทบาทคณะกรรมการต่อไป

2.11. ฝ่ายบริหาร อ.ส.พ. ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์ และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายงานภาพรวมการดำเนินงาน และผลลัพธ์ ผ่านรายงานที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability – related report) รายงานประจำปี เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

2.12. ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมภายใน และภายนอก ในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชุมสัมมนา การสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำยุทธศาสตร์ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนำมาปรับปรุง พัฒนาระบบการ หรือนวัตกรรมด้านการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกระบวนการอย่างเป็นระบบ

2.13. ฝ่ายบริหารจะต้องมีการทบทวน ปรับปรุง กระบวนการ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกประเด็น เพื่อพัฒนานวัตกรรมกระบวนการให้ดีขึ้นในทุกปี ด้วยการมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยี เพื่อการจัดการสารสนเทศที่เป็นระบบ

3. องค์การสวนพฤกษศาสตร์ โดยฝ่ายบริหารจะต้องดำเนินงานกิจการ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในภายนอก และมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม การแข่งขันอย่างเป็นธรรม และการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน 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 **แบบฟอร์ม SM01** 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 ทบทวนและกำหนดยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว 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 ครอบคลุมประเด็นต่างผ่านการระดมความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ **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 แผนยุทธศาสตร์การจัดการผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย และการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด โดยมี การถ่ายทอด ชี้แจง ผ่านการประชุม สัมมนา และ Website รวมถึง สํารวจการรับรู้และเข้าใจแผนฯอย่าง ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์

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

1.8 อ.ส.พ. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุง และ พัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมใน ระบบดิจิทัล

2 กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกั้วัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. ได้กำหนดกระบวนการแนวทาง หลักเกณฑ์ เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้

2.4 กระบวนการเพื่อจัดทำวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4.1 พิจารณาความมุ่งหมายของการสร้างความสัมพันธ์ และผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการบรรลุผลสำเร็จในภาพรวม กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ (Purpose) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

(1) กำหนดหน่วยงานภายในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ดังต่อไปนี้

- หน่วยงานรับผิดชอบกระบวนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียองค์กรต้องเป็นส่วนที่รับผิดชอบด้านนโยบายและแผน และการจัดทำแผนธุรกิจขององค์กร หมายถึง ส่วนนโยบายและแผน
- หน่วยงานรับผิดชอบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กร และกิจการของหน่วยงาน คือหน่วยงานใน ระดับสำนัก / ส่วน ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามส่วนงาน

(2) กำหนดขอบเขต (Scope) ครอบคลุมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการและ กิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางการวิเคราะห์ขอบเขตดังนี้

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

(3) กรอบระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางและหลักเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ.มีแนวทางและหลักเกณฑ์ในการกำหนดขอบเขตเพื่อนำไปสู่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังต่อไปนี้

1. อ.ส.พ. ทำการระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ทบทวน กระบวนการจัดการ (Management Process) โดยวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) สู่ผลลัพธ์ขั้นปลาย 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 และตรวจสอบสต็อกสินค้าในโรงงานก่อนที่จะนำมาใช้ผลิตในขั้นตอนต่อไป
2. **Operations** หรือ การผลิต คือ ขั้นตอนในการทำ Input ให้ออกมาเป็นสินค้า หรือบริการ ซึ่งบริษัทควรจะมีวิธีในการควบคุมการผลิต และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า

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

4. **Marketing and Sales** คือ การตลาด และการขาย นำเสนอสินค้า และบริการของบริษัท ไปยังกลุ่มเป้าหมายในตลาดเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท 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 ส่วนประกอบด้วย

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 เอง เป็นต้น

4. **Procurement** คือ กระบวนการในการจัดหาวัตถุดิบและวัสดุที่ดีจากซัพพลายเออร์ ใ่วางใจได้ ซึ่งเป้าหมายของธุรกิจโดยทั่วไปก็จะเป็นการได้วัตถุดิบที่ดีที่สุดในราคาที่ย่อมเยาว์

ผังกระบวนการ (Flowchart) การสื่อสารถ่ายทอดยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว+

2.5 กระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

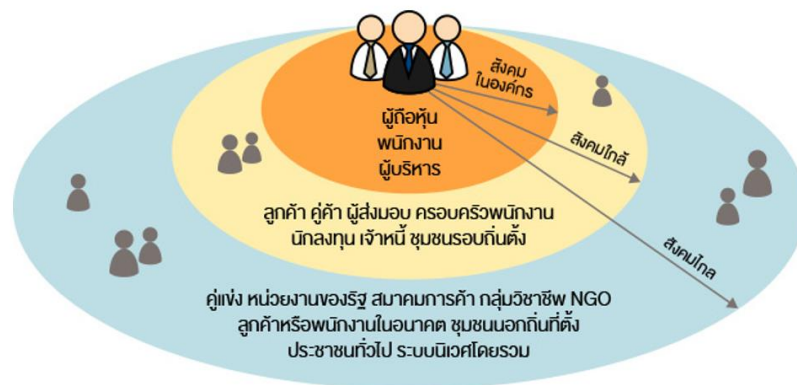
อ.ส.พ. มีการกำหนดกระบวนการ แนวทาง หลักเกณฑ์ เพื่อระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังต่อไปนี้

2.5.1 กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ สำหรับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการกำหนดแนวทางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

2.5.2 ถ่ายทอดแนวทาง หลักเกณฑ์สำหรับการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรไปยังหน่วยงานระดับสำนัก ส่วนต่างภายใน อ.ส.พ. เพื่อให้ทุกส่วน เข้าใจและสามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุมสัมมนาและเผยแพร่ผ่านสื่อ online

2.5.3 ประชุมสัมมนา เพื่อ ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยมีแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

(1) กำหนดกรอบการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามระดับสังคม 2 ระดับคือสังคมในองค์กร สังคมใกล้ สังคมไกล และจำแนกเป็นผู้มีส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร



(2) จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามหลักเกณฑ์มาตรฐานและแบ่งเป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย

- กลุ่มที่มีอิทธิพล หรือ ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ องค์กรและมีโอกาสได้รับผลกระทบและมีความรับผิดชอบในเรื่องกฎหมาย การเงิน การดำเนินงาน (อ้างอิงจาก ISO9000, ISO14001)

- กลุ่มที่ส่งมีอิทธิพล หรือ ส่งผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริบทการดำเนินงานของ องค์กร และมีโอกาสได้รับผลกระทบ (อ้างอิงจาก AA1000SES)

- กลุ่มที่ได้รับผลกระทบทั้งในเชิงบวก และเชิงลบจากบริหารการดำเนินงานขององค์กร และมี โอกาสได้รับผลกระทบ (อ้างอิงจาก ISO26000) (อ้างอิงจาก TQA)

2.5.4 ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกเป็นส่วนและสำนักตามโครงสร้างการดำเนินงาน

2.5.5 การทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปรับเปลี่ยนตามปัจจัยนำเข้าต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนไปทั้งปัจจัยภายใน เช่นกลยุทธ์องค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ บริบทสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ผังกระบวนการ (Flowchart) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 กระบวนการระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการกำหนดกระบวนการเพื่อระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังต่อไปนี้

2.3.1. หน่วยงานรับผิดชอบวิเคราะห์ประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับอ.ส.พ.ในภาพรวมทั้งความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งเชิงบวกและเชิงลบตามตาราง **Worksheet Excel ที่กำหนด**

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

2.3.3 การทบทวนการประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปรับเปลี่ยนตามปัจจัยนำเข้าต่างๆ ที่ได้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายใน เช่นกลยุทธ์องค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ปัจจัยภายนอก เช่น กฎระเบียบ บริบทสังคม และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

3. กระบวนการ แนวทาง และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การวางแผน

3.1.1 กระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์จัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และจัดกลุ่มกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามมาตรฐานเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นการจัดกลุ่มตามประเภทผลกระทบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร และมีหลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.ส.พ. มีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ด้วย Stakeholder Matrix (Worksheet...) เปรียบเทียบความสำคัญ ดังนี้

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

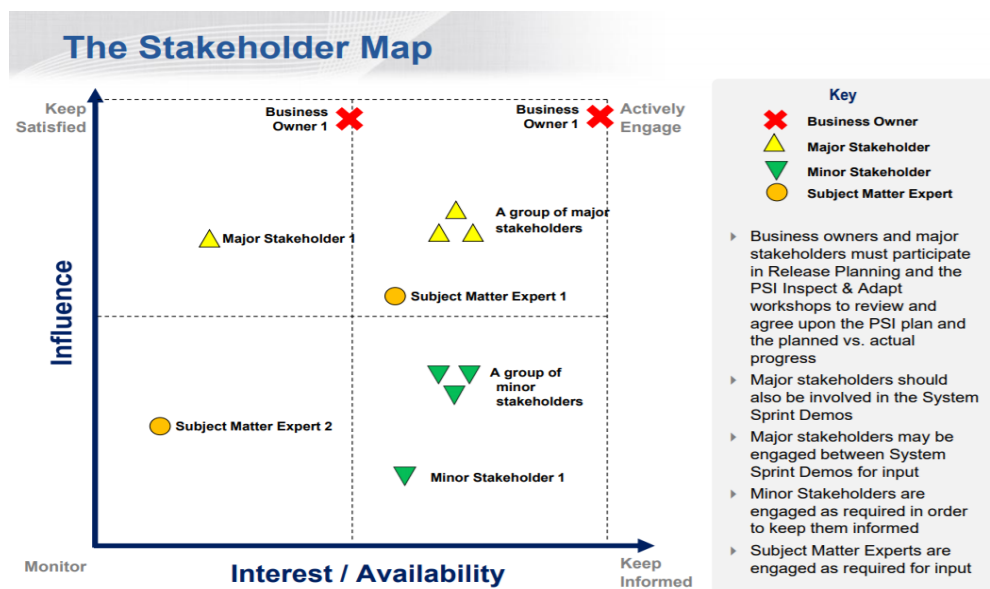
ลำดับที่ 1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเจ้าของกิจการ (Business Owner)

ลำดับที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Major Stakeholder)

ลำดับที่ 3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Minor Stakeholder)

ลำดับที่ 4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง

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
- ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ระดับความเต็มใจในการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความสามารถ / ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กลยุทธ์และแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์

3.1.2 กระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การกำหนดระดับและรูปแบบการสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

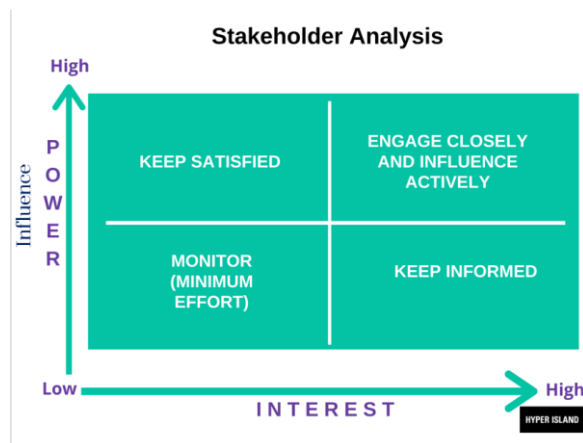
ระดับสูง = High (H) ระดับกลาง = Medium (M) ระดับต่ำ = Low (L)

3.1.2.2 หลักเกณฑ์การกำหนดรูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามกลุ่มความสำคัญที่ได้วิเคราะห์ระดับความสำคัญได้ ดังนี้

ลำดับความสำคัญ	กลุ่ม	กลยุทธ์และแนวทาง
ลำดับที่ 1	High power, highly interested people ผู้มีอำนาจสูงและมีความสนใจสูง	Manage Closely : ควรจัดการอย่างใกล้ชิด: มีส่วนร่วมและพยายาม สนองต่อความต้องการ Stakeholder กลุ่มนี้ อย่างเต็มที่
ลำดับที่ 2	High power, less interested people ผู้มีอำนาจสูง ผู้สนใจน้อย	Keep Satisfied : รักษา ความพึงพอใจ ทุ่มเทกับ Stakeholder กลุ่มนี้ ให้ เพียงพอเพื่อให้เกิดความ พึงพอใจ แต่ไม่มาก จนเกินไป
ลำดับที่ 3	Low power, highly interested people บุคคลที่มีอำนาจต่ำและมีความสนใจสูง	Keep Informed แจ้ง ข้อมูลอย่างเพียงพอ Stakeholder กลุ่มนี้ อย่างเพียงพอ และมี ความสัมพันธ์เพื่อให้แน่ใจ

		ว่าไม่มีปัญหาใหญ่เกิดขึ้น Stakeholder กลุ่มนี้ มักจะมีประโยชน์อย่าง มากกับการดำเนินงาน
ลำดับที่ 4	Low power, less interested people คนที่มีอำนาจน้อย คนที่สนใจน้อย	Monitor : เผื่อระวัง ให้ตรวจสอบ Stakeholder กลุ่มนี้ อีก ครั้ง และมีการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ

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 แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำแผนการสร้างสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

การสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

3.1.3.1 นำรูปแบบของการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละรายที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ Stakeholder Analysis Matrix มาจัดทำเป็นแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีองค์ประกอบอย่างน้อยดังนี้

- วัตถุประสงค์และขอบเขตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- บทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับรัฐวิสาหกิจ
- การจัดทำ Profile
- การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นระดับและรูปแบบของการสร้างสัมพันธ์

- ทรัพยากรที่จำเป็น

- อื่นๆ

3.1.3.2 นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อเห็นชอบแผนการสร้างสัมพันธ์

3.1.3.3 ถ่ายทอดและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ

3.1.3.4 มีการประชุม เพื่อติดตามและสื่อสารกรณีเกิดปัญหาหรืออุปสรรค

3.1.3.5 เผยแพร่แผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตัวชี้วัด และรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.3.6 ทบทวนแผนสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี

3.2 การสร้างความพร้อม

3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.ส.พ. มีกระบวนการ แนวทางและหลักเกณฑ์การยกระดับความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

3.2.1.1 ทรัพยากร (Resources) ที่ต้องการ สำหรับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อดำเนินงานยกระดับความสามารถ (Capacity) ของ อ.ส.พ. ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ รวมถึงการระดมงบประมาณ บุคลากร ผู้รับผิดชอบ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์

หมายเหตุ

- ความรู้ ทักษะ และโอกาสการสร้างความสัมพันธ์
 - ความรู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อประเด็น บริบททางสังคมที่เกี่ยวข้อง แนวทางการสร้างความสัมพันธ์เป็นต้น
 - ทักษะ เช่น ภาษา การรู้หนังสือ ทักษะการสื่อสาร
 - โอกาส (อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์) เช่น อุปสรรคทางวัฒนธรรม ปัญหาของระยะทาง ข้อจำกัดด้านเวลา ปัญหาด้านการเงิน เป็นต้น

3.2.1.2 มีการวิเคราะห์ช่องว่างของระดับความสามารถของรัฐวิสาหกิจ วิเคราะห์ช่องว่างและแนวทางปิดลดช่องว่าง (Gaps) จัดทำเป็นแผนงานโครงการที่ชัดเจน บรรจุในแผนการสร้างความสัมพันธ์ และดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดเพื่อยกระดับความสามารถของรัฐวิสาหกิจ นำเสนอผู้อำนวยการองค์การอนุมัติ

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

3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 และแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

3.2 การติดตามและรายงานผล

3.3.1 การติดตามและประเมินผล

3.3.1.1 แนวทาง กระบวนการติดตามและรายงานผลตามแผนปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี และประเมินผลในภาพรวม รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและเผยแพร่ผ่านสื่อ online โดยมีประเด็นการติดตามดังนี้

- รายงานผลการดำเนินงานตาม วัตถุประสงค์ ขอบเขต การสร้างความสัมพันธ์ การเข้าร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- รายงานความสำเร็จในการการบูรณาการแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับแผนงานอื่น
- ติดตามรายงานกระบวนการสร้างความสัมพันธ์
- รายงานผลการดำเนินงานตามกิจกรรม (ผลผลิต) และผลลัพธ์ (ตาม วัตถุประสงค์ของแผนงานและกิจกรรม)

3.3.1.2 นำผลที่ได้จากการติดตามประเมินผลทบทวนการจัดทำยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.ส.พ. และมีการทบทวนติดตามปีละ 1 ครั้ง

3.3.3 การรายงานผล

แนวทางการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับองค์กร 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) สำนวจความคิดเห็นความเหมาะสมกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) ประชุมเพื่อทบทวนกิจกรรมและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมกันในองค์กรเพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุง จากการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของการสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจน ปัจจัยนำเข้าอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง กรณีศึกษาหรือแนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คู่แข่งหรือคู่เทียบ
- (3) ระบุประเด็นเฉพาะเจาะจงในการปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง
- (4) ศึกษาเรียนรู้กระบวนการ และการออกแบบวางแผนและแนวทางการสร้างความสัมพันธ์ในอนาคต และความสอดคล้องกับเป้าหมายอ.ส.พ. ในการสร้างความสัมพันธ์
- (5) ปรับปรุงและทบทวนกระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



นโยบาย และคู่มือ แนวทางปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
องค์การสวนพฤกษศาสตร์
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำนักบริหาร
มีนาคม 2565