



แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ปี 2565 - 2569

**ฉบับทบทวน**

**ปี 2565**

สำนักธุรกิจการตลาด  
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วิสัยทัศน์ อ.อ.ป.	1
1.3 พันธกิจ อ.อ.ป. (FIO's Missions)	1
1.4 เป้าประสงค์	2
1.5 วัตถุประสงค์	2
1.6 กรอบแนวคิด	3
1.7 วิธีการดำเนินงาน	4
2. ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ที่ผ่านมา	6
2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา	7
2.3 ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	8
2.4 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย ในปีที่ผ่านมา	9
2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่ายด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา	11
2.6 แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการ ระยะยาวต่างๆขององค์กร	15
2.7 การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	18
2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)	18
2.9 สมรรถนะหลักขององค์กร	19



เรื่อง	หน้า
2.10 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	20
2.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	21
2.12 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	22
3. การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SWOT Analysis)	23
<b>บทที่ 2 วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	24
2.1 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	24
2.2 แผนที่กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
2.3 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	25
2.4 ขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ห่วงโซ่ Value Chain องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	26
2.5 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	29
2.6 การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	32
2.7 ประเด็นความต้องการของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36
2.8 การวิเคราะห์ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	46
2.9 ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	47
2.10 หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	48
<b>บทที่ 3 นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	50
<b>บทที่ 4 กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป.</b>	56
4.1 กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป.	56
4.2 แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ปี 2565-2569	56
4.3 การยกระดับแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป.	58



เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 5 การถ่ายทอดและติดตามประเมินผลแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	63
5.1 แนวทางการถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ แผนการสร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	63
5.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	78
5.3 การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร	78
5.4 การจัดสรรทรัพยากร	78
5.5 การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/ บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณชน	79
5.6 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	79
5.7 แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมของ อ.อ.ป.	85



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติที่ต้องบริหารจัดการองค์การให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ สร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ ในการดำเนินธุรกิจของ อ.อ.ป. ได้ใช้เงินลงทุนจากรัฐในระยะเริ่มแรกเมื่อก่อตั้งเพียง 10 ล้านบาท เป็นทุนประเดิมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การ โดยมีภารกิจหลักด้านการปลูกและใช้ประโยชน์จากสวนป่าเศรษฐกิจ อุตสาหกรรมไม้ การให้บริการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีภารกิจในการบริการสังคม เช่น การส่งเสริมการปลูกและใช้ประโยชน์ไม้เศรษฐกิจให้กับประชาชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคเอกชนอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ไม้ของประเทศได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งภารกิจในการตอบสนองนโยบายภาครัฐ ในด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะด้านสวนป่าเศรษฐกิจและการอนุรักษ์บริบาลช้างเลี้ยงของไทย

#### 1.2 วิสัยทัศน์ อ.อ.ป.

“เป็นผู้นำจัดการสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมไม้จากป่าปลูก ในปี 2565”

#### 1.3 พันธกิจ อ.อ.ป. (FIO's Missions)

1. พัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่ป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า
2. ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม
3. ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้
4. วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ
5. ปรับโครงสร้างทางการเงินทั้งระบบ พัฒนาสินทรัพย์เพื่อสนับสนุนภารกิจขององค์การให้เกิดประโยชน์ตามศักยภาพ สร้างกำไรพอเลี้ยงองค์การ ไม่เป็นภาระต่อรัฐ
6. สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. พัฒนาธุรกิจบริการอย่างครบวงจร พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว

## 1.4 เป้าประสงค์

- 1) พัฒนาและบริหารสวนป่าไม้เศรษฐกิจให้มีผลผลิตที่พอเพียงและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เพื่อเป็นผู้นำในการจัดการสวนป่าไม้เศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน
- 2) ปรับปรุงกระบวนการผลิตอุตสาหกรรมไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้ ด้วยเทคโนโลยีใหม่ เพื่อเพิ่มมูลค่าไม้และลดต้นทุนการผลิตรวมทั้งพัฒนาการตลาดเชิงรุกมีการกระจายสินค้าและเพิ่มจุดจำหน่ายเพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า
- 3) แก้ปัญหาสภาพคล่อง มีแหล่งเงินลงทุนในอุตสาหกรรมเพิ่มมูลค่าไม้และบุคลากรมีความสามารถในการบริหารและวิเคราะห์ทางการเงิน
- 4) เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจและภาคภูมิใจในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
- 5) ธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างผลกำไรและเติบโตอย่างต่อเนื่อง
- 6) ชุมชนรอบสวนป่ามีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น และการบริหารช่างไทยให้ช่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถสร้างมูลค่าทางด้านเศรษฐกิจและสังคมได้

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ อ.อ.ป. และเป็นสิ่งสะท้อนสำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร อ.อ.ป. จึงได้จัดทำได้แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ขึ้นโดยมุ่งหวังให้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวัง และความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ลดลง อันนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

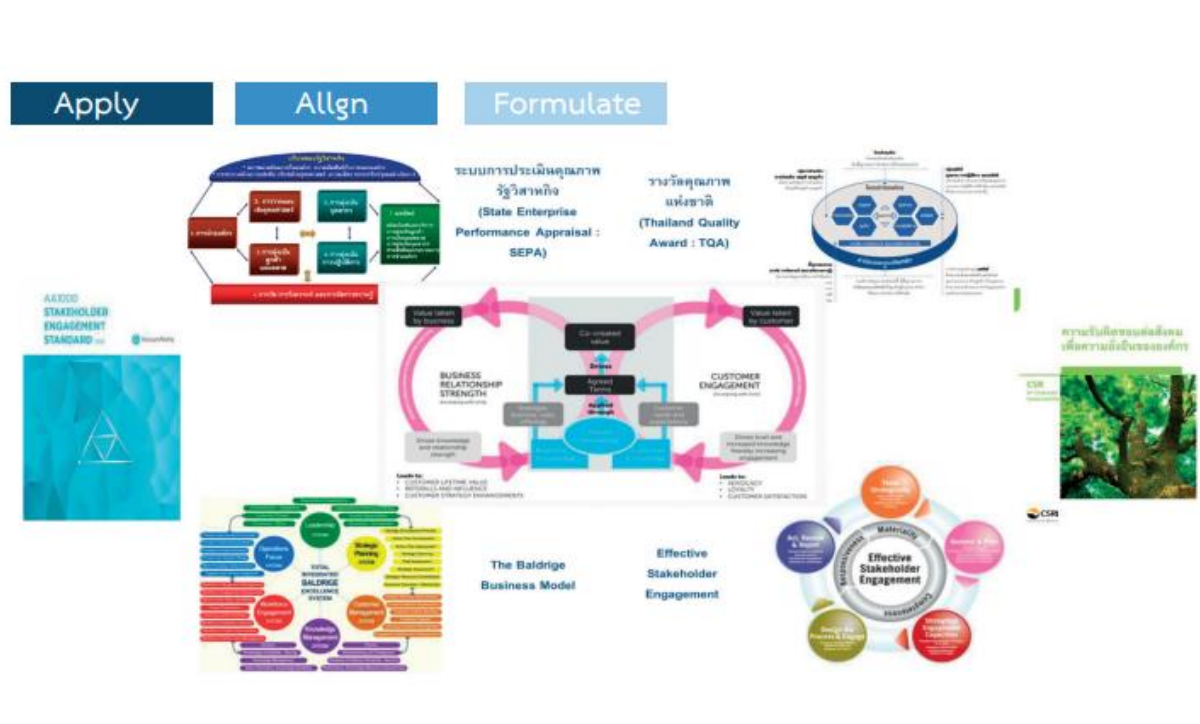
## 1.5 วัตถุประสงค์

- เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงทัศนคติที่มีต่อการบริการ ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2565 -2569 และแผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565 ซึ่งใช้เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 1.6 กรอบแนวคิด

แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกรอบแนวคิดในการจัดทำโดยอ้างอิงให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้าน Core Business Enablers เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคู่มือ “ระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model: SE-AM” ดังแสดงในภาพที่ 1.6 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ประกาศให้ทุกรัฐวิสาหกิจดำเนินการตามเกณฑ์เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เนื่องจากเกณฑ์ดังกล่าวอ้างอิงหลักการแนวคิดที่เป็นสากลของกระบวนการ สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES) ระบบประเมินผลคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ

### กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า



รูปภาพข้อ 1.6 กรอบหลักการ/แนวคิดเพื่อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

## Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<b>1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
<b>2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร		
<b>3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		
<b>3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)</b> 3.1.1 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1.2 การกำหนดระดับ และรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<b>3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing)</b> 3.2.1 การยกระดับความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.2.2 การระบุและเตรียมความพร้อม การจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<b>3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)</b> 3.3.1 การติดตามและประเมินผล ตามแผนปฏิบัติการ 3.3.2 การรายงานผล 3.3.3 การเรียนรู้และปรับปรุง

รูปภาพข้อ 1.6 เกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.7 วิธีการดำเนินงาน

1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดนโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย (SWOT Analysis) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

2) จัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ปี 2565-2569 วิสัยทัศน์และพันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อ.อ.ป. ปี 2565-2569 สํารวจและวิเคราะห์ระดับการรับรู้ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีจำนวนตัวอย่างเพียงพอและครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่จำแนกไว้ โดยต้องครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ รวมถึงวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3) ถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ แนวทางการถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปฏิบัติการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเชื่อมโยงกับกรอบการกำกับดูแล (Governances) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร

4) เผยแพร่สื่อสารแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ให้ทุกหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้



## 2. ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป. ได้รวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565-2569 และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ของ อ.อ.ป. โดยมีรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

- รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ที่ผ่านมา
- รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย
- โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย
- ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
- การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- สมรรถนะหลักขององค์กร
- ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

## 2.1 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ที่ผ่านมา

### การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)



สถานะผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การวิเคราะห์ช่องว่าง : GAP Analysis)	อยู่ที่ระดับคะแนน
หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า”	1.1800
ประกอบด้วย ผลการประเมินในหัวข้อย่อย 2 หัวข้อ ได้แก่	
1. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)	1.0400
2. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)	1.3200

ผลการดำเนินงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ Core Business Enablers ประจำปีบัญชี 2564 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Management อยู่ที่ระดับคะแนน 1.0400 ในปีที่ผ่านมา อ.อ.ป. จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จากการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของ อ.อ.ป. ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อ อ.อ.ป. ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ที่สอดคล้องกับแผนงาน/โครงการตามแผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. 2565-2569 ทั้งนี้ อ.อ.ป. ยังมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระดับ รูปแบบของการบริหารความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ วิเคราะห์ประเด็นที่มีสาระสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา และบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและต้องมุ่งเน้นบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 14 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้กำกับดูแล
2. ผู้ปฏิบัติงาน
3. ผู้ร่วมลงทุน
4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า
5. เจ้าหนี้
6. ลูกหนี้
7. ลูกค้า
8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรลูกค้า

9. ผู้รับจ้าง
10. หน่วยงานราชการ
11. คู่แข่งทางการค้า
12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม
13. สื่อมวลชน
14. หน่วยงานภายนอก

## 2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา

ในปีที่ผ่านมา อ.อ.ป. ได้กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตามกระบวนการต่างๆ แบ่งเป็น 14 กลุ่ม โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้หน่วยงานทำหน้าที่เก็บรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 14 กลุ่ม	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้กำกับดูแล	ส.บก.
2. ผู้ปฏิบัติงาน	ส.บก.
3. ผู้ร่วมลงทุน	ทุกหน่วยงาน
4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า	ทุกหน่วยงาน
5. เจ้าหนี้	หน่วยผลิต, ส.บง.
6. ลูกหนี้	หน่วยผลิต, ส.บง. และ ส.ตต.
7. ลูกค้า	ทุกหน่วยงาน
8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรลูกค้า	หน่วยผลิต, ส.ตต.
9. ผู้รับจ้าง	ทุกหน่วยงาน
10. หน่วยงานราชการ	ทุกหน่วยงาน
11. คู่แข่งทางการค้า	หน่วยผลิต, ส.ตต.
12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม	ทุกหน่วยงาน
13. สื่อมวลชน	ส.บก., ส.คช.
14. หน่วยงานภายนอก	ทุกหน่วยงาน

ตารางข้อ 2.2 รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา

## 2.3 ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

ตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2564-2568 อ.อ.ป. ได้กำหนดแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ทั้ง 14 กลุ่ม

แบบฟอร์ม SP : 1 -14

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

กลุ่ม.....

หน่วยงาน..... องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ประจำเดือน ..... ปี พ.ศ. ....

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	ชื่อ-สกุล/ บริษัท /หน่วยงาน	ช่องทางการติดต่อ			ประเภทธุรกิจ				หมายเหตุ
			ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์	E-mail /Line ID	ด้าน ป่าไม้	ด้าน อุตสาหกรรม	ด้าน ท่องเที่ยว	บริการ อื่นๆ	

รูปภาพข้อ 2.3 อ.อ.ป. แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

## 2.4 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย ในปีที่ผ่านมา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้กำกับดูแล</li> <li>2. ผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>3. ผู้ร่วมลงทุน</li> <li>4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า</li> <li>5. เจ้าหนี้</li> <li>6. ลูกหนี้</li> <li>7. ลูกค้า</li> <li>8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรลูกค้า</li> <li>9. ผู้รับจ้าง</li> <li>10. หน่วยงานราชการ</li> <li>11. คู่แข่งทางการค้า</li> <li>12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม</li> <li>13. สื่อมวลชน</li> <li>14. หน่วยงานภายนอก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) อ.อ.ป. ไม่มีการเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile</li> <li>2) ไม่มีการพัฒนาระบบ IT จัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ol>	1) พัฒนาระบบข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</li> <li>- กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมายมีข้อมูลStakeholder</li> <li>- พัฒนาระบบ IT จัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- รองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้า อ.อ.ป.</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมระบุปัญหาและข้อเสนอแนะให้</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้กำกับดูแล</li> <li>2. ผู้ปฏิบัติงาน</li> <li>3. ผู้ร่วมลงทุน</li> <li>4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า</li> <li>5. เจ้าหนี้</li> <li>6. ลูกหนี้</li> <li>7. ลูกค้า</li> <li>8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรลูกค้า</li> <li>9. ผู้รับจ้าง</li> <li>10. หน่วยงานราชการ</li> <li>11. คู่แข่งทางการค้า</li> <li>12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม</li> <li>13. สื่อมวลชน</li> <li>14. หน่วยงานภายนอก</li> </ol>	ไม่มีระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2) พัฒนาระบบทางการสื่อสาร(Communication) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีการติดตามผลการประเมินทุกไตรมาส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</li> <li>- แผนพร้อมข้อมูลการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานนโยบาย</li> <li>- ทบทวนกระบวนการทำงานด้านพัสดุ/หรือที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า/ผู้ส่งมอบ</li> <li>- พัฒนาระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</li> <li>- สื่อสารข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำสู่การปรับปรุงการทำงาน</li> <li>- ติดตามประเมินผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสรุปผลและข้อเสนอแนะ</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานระบุปัญหาและข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ</li> </ul>

รูปภาพข้อ

2.4 โอกาส

และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ผ่านมา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
1. ผู้กำกับดูแล / พนักงาน/ ผู้ปฏิบัติงาน 2. ผู้ร่วมลงทุน 3. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 4. เจ้าหนี้ 5. ลูกหนี้ 6. ลูกค้า 7. พันธมิตรทางธุรกิจ /พันธมิตรลูกค้า 8. ผู้รับจ้าง 9. หน่วยงานราชการ 10. คู่แข่งทางการค้า 11. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม 12. สื่อมวลชน 13. หน่วยงานภายนอก	กิจกรรม/ความร่วมมือ อาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ เช่น 1) ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile 2) การสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3) พัฒนาความร่วมมือ (Stakeholder Collaboration) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	จำนวนกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป.อนุมัติ</li> <li>- กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ระบุเครือข่ายความร่วมมือ</li> <li>- กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเชื่อมโยงที่กำหนดไว้</li> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนการตอบสนองให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</li> <li>- ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ</li> <li>- กำหนดและสื่อสารขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานพันธมิตร/คู่ความร่วมมือทบทวนกระบวนการทำงานด้านพัสดู/หรือที่เกี่ยวข้องเนื่องที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าผู้ส่งมอบวิเคราะห์วิเคราะห์แผนการดำเนินงาน/นโยบาย</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- เผยแพร่กลยุทธ์</li> <li>- สื่อสารข้อมูลการเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</li> <li>- ติดตามประเมินผล</li> <li>- เข้าติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</li> <li>- การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงาน ระบุปัญหาและข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ</li> </ul>

รูปภาพข้อ 2.4 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร

## 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

การประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ประจำปีบัญชี : 2564 [ไตรมาสที่ 1]

4) ด้าน : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า [Stakeholder and Customer Management : SCM]

หัวข้อ	เกณฑ์	น้ำหนัก [%]	คะแนน	ผล/ความพึงพอใจ
<b>Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		<b>50</b>		
4.1	<b>ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>5</b>	<b>1.0000</b>	
4.1.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.2	<b>วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>10</b>	<b>1.0000</b>	
4.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder	3	1	3
4.2.2	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	1	3
4.2.3	การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	4	1	4
4.3	<b>กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>35</b>	<b>0.5714</b>	
4.3.1	<b>การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)</b>	<b>15</b>	<b>1.0000</b>	
4.3.1.1	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.1.2	การกำหนดระดับของและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.1.3	การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับ			
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.2	<b>การสร้างความพร้อม (Preparing)</b>	<b>10</b>	<b>0.5000</b>	
4.3.2.1	การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ / บริหารจัดการ / บริหารจัดการ			
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.2.2	การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับ			
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.3	<b>การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.3.1	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	3	0	-
4.3.3.2	การรายงานผล	3	0	-
4.3.3.3	การเรียนรู้และปรับปรุง	4	0	-
<b>รวม Module 1</b>		<b>50</b>	<b>0.7000</b>	<b>7.00</b>
<b>Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า</b>		<b>50</b>		
4.4	<b>ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</b>	<b>10</b>	<b>1.0000</b>	
4.4.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	1	10
4.5	<b>การจำหน่ายลูกค้า</b>	<b>5</b>	<b>1.0000</b>	
4.5.1	การจำหน่ายลูกค้า	5	1	5
4.6	<b>การรับฟังลูกค้า</b>	<b>10</b>	<b>0.5000</b>	
4.6.1	การรับฟังลูกค้า	5	1	5
4.6.2	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	5	0	-
4.7	<b>การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.7.1	การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	0	-
4.8	<b>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>	<b>15</b>	<b>0.3333</b>	
4.8.1	การสนับสนุนลูกค้า	5	0	-
4.8.2	การสร้างความผูกพัน	5	0	-
4.8.3	การจัดการข้อร้องเรียน	5	1	5
<b>รวม Module 2</b>		<b>50</b>	<b>0.5000</b>	<b>5.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100</b>	<b>0.6000</b>	<b>12.00</b>

รูปภาพข้อ 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

การประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ประจำปีบัญชี : 2564 [ไตรมาสที่ 2]

4) ด้าน : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า [Stakeholder and Customer Management : SCM]

หัวข้อ	เกณฑ์	น้ำหนัก [%]	คะแนน	ผล/ความพึงพอใจ
<b>Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>		<b>50</b>		
4.1	<b>ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>5</b>	<b>0.0000</b>	
4.1.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.2	<b>วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder	3	0	-
4.2.2	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	0	-
4.2.3	การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	4	0	-
4.3	<b>กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>35</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.1	<b>การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)</b>	<b>15</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.1.1	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.1.2	การกำหนดระดับของและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.1.3	การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.2	<b>การสร้างความพร้อม (Preparing)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.2.1	การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ / บริหารจัดการ / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.2.2	การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.3	<b>การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.3.1	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	3	0	-
4.3.3.2	การรายงานผล	3	0	-
4.3.3.3	การเรียนรู้และปรับปรุง	4	0	-
<b>รวม Module 1</b>		<b>50</b>	<b>0.0000</b>	<b>-</b>
<b>Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า</b>		<b>50</b>		
4.4	<b>ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.4.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	0	-
4.5	<b>การจำแนกลูกค้า</b>	<b>5</b>	<b>0.0000</b>	
4.5.1	การจำแนกลูกค้า	5	0	-
4.6	<b>การรับฟังลูกค้า</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.6.1	การรับฟังลูกค้า	5	0	-
4.6.2	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	5	0	-
4.7	<b>การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ</b>	<b>10</b>	<b>3.0000</b>	
4.7.1	การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	3	30
4.8	<b>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>	<b>15</b>	<b>0.0000</b>	
4.8.1	การสนับสนุนลูกค้า	5	0	-
4.8.2	การสร้างความผูกพัน	5	0	-
4.8.3	การจัดการข้อร้องเรียน	5	0	-
<b>รวม Module 2</b>		<b>50</b>	<b>0.6000</b>	<b>6.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100</b>	<b>0.3000</b>	<b>6.00</b>

รูปภาพข้อ 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย

ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา



การประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ประจำปีบัญชี : 2564 [ไตรมาสที่ 3]

4) ด้าน : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า [Stakeholder and Customer Management : SCM]

หัวข้อ	เกณฑ์	น้ำหนัก [%]	คะแนน	ผล/ความดีบหน้า
	<b>Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>50</b>		
4.1	<b>ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>5</b>	<b>3.0000</b>	
4.1.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	3	15
4.2	<b>วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>10</b>	<b>0.6000</b>	
4.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder	3	1	3
4.2.2	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	1	3
4.2.3	การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	4	0	-
4.3	<b>กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>35</b>	<b>0.2857</b>	
4.3.1	<b>การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)</b>	<b>15</b>	<b>0.6667</b>	
4.3.1.1	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.1.2	การกำหนดระดับของและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1	5
4.3.1.3	การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.2	<b>การสร้างความพร้อม (Preparing)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.2.1	การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ / บริหารจัดการ / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.2.2	การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.3	<b>การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.3.1	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	3	0	-
4.3.3.2	การรายงานผล	3	0	-
4.3.3.3	การเรียนรู้และปรับปรุง	4	0	-
<b>รวม Module 1</b>		<b>50</b>	<b>0.6200</b>	<b>6.20</b>
	<b>Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า</b>	<b>50</b>		
4.4	<b>ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</b>	<b>10</b>	<b>4.0000</b>	
4.4.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	4	40
4.5	<b>การจำหน่ายลูกค้า</b>	<b>5</b>	<b>3.0000</b>	
4.5.1	การจำหน่ายลูกค้า	5	3	15
4.6	<b>การรับฟังลูกค้า</b>	<b>10</b>	<b>0.5000</b>	
4.6.1	การรับฟังลูกค้า	5	1	5
4.6.2	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	5	0	-
4.7	<b>การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ</b>	<b>10</b>	<b>3.0000</b>	
4.7.1	การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	3	30
4.8	<b>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>	<b>15</b>	<b>0.8333</b>	
4.8.1	การสนับสนุนลูกค้า	5	0	-
4.8.2	การสร้างความผูกพัน	5	0	-
4.8.3	การจัดการข้อร้องเรียน	5	2.5	12.5
<b>รวม Module 2</b>		<b>50</b>	<b>2.0500</b>	<b>20.50</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100</b>	<b>1.3350</b>	<b>26.70</b>

รูปภาพข้อ 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย  
ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

การประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ประจำปีบัญชี : 2564 [ไตรมาสที่ 4]

4) ด้าน : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า [Stakeholder and Customer Management : SCM]

หัวข้อ	เกณฑ์	น้ำหนัก [%]	คะแนน	ผล/ความคืบหน้า
	<b>Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>50</b>		
4.1	<b>ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>5</b>	<b>4.0000</b>	
4.1.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	4	20
4.2	<b>วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>10</b>	<b>3.3000</b>	
4.2.1	การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder	3	4	12
4.2.2	การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	3	9
4.2.3	การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	4	3	12
4.3	<b>กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	<b>35</b>	<b>0.5714</b>	
4.3.1	<b>การวางแผนปฏิบัติการ (Planning)</b>	<b>15</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.1.1	การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.1.2	การกำหนดระดับของและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.1.3	การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการสร้างความสัมพันธ์บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	0	-
4.3.2	<b>การสร้างความพร้อม (Preparing)</b>	<b>10</b>	<b>2.0000</b>	
4.3.2.1	การยกระดับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ / บริหารจัดการ / บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	2	10
4.3.2.2	การระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	2	10
4.3.3	<b>การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting)</b>	<b>10</b>	<b>0.0000</b>	
4.3.3.1	การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ	3	0	-
4.3.3.2	การรายงานผล	3	0	-
4.3.3.3	การเรียนรู้และปรับปรุง	4	0	-
<b>รวม Module 1</b>		<b>50</b>	<b>1.4600</b>	<b>14.60</b>
	<b>Module 2 : การมุ่งเน้นลูกค้า</b>	<b>50</b>		
4.4	<b>ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</b>	<b>10</b>	<b>4.0000</b>	
4.4.1	แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	10	4	40
4.5	<b>การจำหน่ายลูกค้า</b>	<b>5</b>	<b>3.0000</b>	
4.5.1	การจำหน่ายลูกค้า	5	3	15
4.6	<b>การรับฟังลูกค้า</b>	<b>10</b>	<b>1.0000</b>	
4.6.1	การรับฟังลูกค้า	5	2	10
4.6.2	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	5	0	-
4.7	<b>การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ</b>	<b>10</b>	<b>3.0000</b>	
4.7.1	การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	3	30
4.8	<b>การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>	<b>15</b>	<b>2.1667</b>	
4.8.1	การสนับสนุนลูกค้า	5	1	5
4.8.2	การสร้างความผูกพัน	5	3	15
4.8.3	การจัดการข้อร้องเรียน	5	2.5	12.5
<b>รวม Module 2</b>		<b>50</b>	<b>2.5500</b>	<b>25.50</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100</b>	<b>2.0050</b>	<b>40.10</b>

รูปภาพข้อ 2.5 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

## 2.6 แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร

### 1) กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580)

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน ซึ่งเป็นที่มาของการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของรัฐบาล (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี) ซึ่งมีวิสัยทัศน์ คือ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ความมั่นคง 2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน 4) การสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม 5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 6) การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกมิติ ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม ธรรมาภิบาล และความเป็นหุ้นส่วนความร่วมมือระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างบูรณาการใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงาน และการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะผ่านทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่

1. สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว
2. สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจภาคทะเล
3. สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมที่เป็นมิตรต่อสภาพภูมิอากาศ
4. พัฒนาพื้นที่เมือง ชนบท เกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ มุ่งเน้นความเป็นเมืองที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง
5. พัฒนาคความมั่นคง น้ำ พลังงาน และเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
6. ยกกระตบกระบวนทัศน์เพื่อกำหนดอนาคตประเทศ

### 2) ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)

ประเทศไทย 4.0 เป็นแนวคิดการเสริมสร้างศักยภาพและสร้างโอกาสในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยด้านนวัตกรรมและจากการสร้างความเข้มแข็งจากภายในและปรับเปลี่ยนวิธีการแนวคิด “ทำมากได้น้อย” เป็น “ทำน้อยได้มาก” เพื่อยกระดับประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดัก 3 ประการ คือ

- (1) กับดักรายได้ปานกลาง
- (2) กับดักความเหลื่อมล้ำ

(3) กับดักความไม่สมดุลโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดแนวทางการปฏิรูประบบราชการ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

### 3) ยุทธศาสตร์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (พ.ศ. 2561–2580)

วิสัยทัศน์ “ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีตามแนววิถีใหม่ภายใต้ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน”

### 4) แผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาทรัพยากรธรรมชาติ ของ อ.อ.ป. ปี 2561 – 2565

#### ประกอบด้วย

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** กำหนดบทบาทรัฐวิสาหกิจให้ชัดเจนเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติดกลยุทธ์ที่ 1 ทบทวนบทบาทที่เหมาะสมกับบริบทองค์กรเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ชาติ

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์ วิจัย การเผยแพร่องค์ความรู้ และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ของประชาชน รวมถึงสร้าง/แบ่งปันองค์ความรู้ให้กับประชาชน

กลยุทธ์ที่ 3 ร่วมมือกับภาคธุรกิจ เพื่อนำองค์ความรู้ไปต่อยอดใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมอาชีพทางเลือก สร้างรายได้ และพัฒนาคุณภาพชีวิต ของเกษตรกรด้วยการปลูกไม้เศรษฐกิจ

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** บริหารการลงทุนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ

กลยุทธ์ที่ 5 การบริหารจัดการการลงทุนให้เกิดประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 6 การจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** เสริมสร้างความแข็งแกร่งทางการเงินเพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาฐานะองค์กรและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน

กลยุทธ์ที่ 8 ปรับปรุงพัฒนาและขยายการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม

กลยุทธ์ที่ 9 บริหารทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์เพื่อเป็นแหล่งรายได้เพิ่มเติม

**ยุทธศาสตร์ที่ 4** สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และแผน DE

กลยุทธ์ที่ 10 นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ ของ อ.อ.ป.

กลยุทธ์ที่ 11 นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

**ยุทธศาสตร์ที่ 5** ส่งเสริมระบบธรรมาภิบาลให้มีความโปร่งใสและมีคุณธรรม

กลยุทธ์ที่ 12 ทบทวนการบริหารจัดการและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจ ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดีและหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 13 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

โดยในปี 2563 ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ รายสาขาทรัพยากรธรรมชาติ ของ อ.อ.ป. ปี 2561 – 2565 และแผนการดำเนินงานของ อ.อ.ป. ประจำปี 2563 รวม 10 แผนงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ อ.อ.ป. ประจำปี 2563 ประกอบด้วย

1. โครงการดูแล ขนย้าย ควบคุม และแปรรูปไม้มีค่า (แผนงานเชิงสังคม)
2. กิจกรรมการปลูกสร้างสวนป่าเพื่อฟื้นฟูพื้นที่ป่าต้นน้ำ (แผนงานเชิงสังคม)
3. กิจกรรมคุ้มครองและอนุรักษ์ช้างไทย (แผนงานเชิงสังคม)
4. กิจกรรมการจัดทำแปลงสาธิตบำรุงไม้เศรษฐกิจ (แผนงานเชิงสังคม)
5. กิจกรรมเพิ่มผลผลิตในพื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจ (แผนงานเชิงพาณิชย์)
6. โครงการระดมทุนจากพันธมิตรคู่ค้า (แผนงานเชิงพาณิชย์)
7. โครงการร่วมดำเนินงานกับภาคเอกชนเพื่อพัฒนาธุรกิจของ อ.อ.ป. (ปลูกไม้เศรษฐกิจ/อุตสาหกรรมไม้/ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ) (แผนงานเชิงพาณิชย์)
8. กิจกรรมการจัดการสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (Sustainable Forest Management SFM) (แผนงานเชิงพาณิชย์)
9. กิจกรรมจัดทำระบบการควบคุมการเคลื่อนย้ายของสินค้าไม้ (Chain of CustodyCOC) (แผนงานเชิงพาณิชย์)
10. โครงการพัฒนาการวิจัยเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาปลูกป่าเศรษฐกิจ (แผนงานเชิงสังคม)

#### 5) แผนปฏิบัติการดิจิทัลองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2562 – 2566

อ.อ.ป. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ อ.อ.ป. ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2562–2566 แบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรองรับการเข้าสู่องค์การดิจิทัลปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในทุกด้านให้สามารถสอดคล้องกับการทำงานของ อ.อ.ป. ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ ที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบของ อ.อ.ป. ได้โดยโครงสร้างพื้นฐานจะต้องสามารถสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในอนาคต

กลยุทธ์ที่ 2 ขับเคลื่อนธุรกิจของ อ.อ.ป. ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาระบบงานและระบบฐานข้อมูล ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมป่าไม้ให้สามารถบริหารจัดการได้ในภาพรวมตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหารระดับสูง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและดำเนินธุรกิจ มีประสิทธิภาพ มีความแม่นยำในการทำอุตสาหกรรมป่าไม้

กลยุทธ์ที่ 3 ยกกระดับการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลพัฒนาระบบงานสำนักงาน (Back Office) และระบบบริหารจัดการสนับสนุนผู้บริหารเพื่อยกระดับการทำงานของ อ.อ.ป. ให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดการใช้กระดาษ (LessPaper) ตลอดจนสามารถตรวจสอบได้

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลยกระดับความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ และสามารถบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสมกับธุรกิจของ อ.อ.ป.

## 2.7 การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

อ.อ.ป. ได้มีการศึกษานโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวางกรอบการพิจารณาภายในหน่วยงานในการจัดทำแผนงาน ตลอดจนการทำกิจกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

– หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ หัวข้อการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร หัวข้อย่อยที่ 4.1 การกำกับดูแลการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

– ระเบียบ อ.อ.ป. ว่าด้วย ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พ.ศ. 2561

– แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflicts of interest : COI)

– นโยบายด้านการกำกับดูแลที่ดีขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

– นโยบายด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (CSR in Process)

## 2.8 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)

การเปลี่ยนแปลงการบริหารองค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงดังนี้

1. สภาวะเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร

2. คู่แข่งขัน มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์ด้านการตลาดในการหาลูกค้าใหม่ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและการเติบโตทางการตลาด

3. เทคโนโลยี ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรม ทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สังคม การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของสังคมในการบริโภคสินค้า ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลง ลักษณะของสินค้า ระบบการผลิต และการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

## 2.9 สมรรถนะหลักขององค์กร

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้กำหนดประเภทสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) จำนวน 5 รายการสมรรถนะ ประกอบด้วย

- (1) การเปลี่ยนแปลง (Changing)
- (2) คุณธรรม จริยธรรม (Integrity)
- (3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- (4) การประสานงานผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Cooperation)
- (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

2) สมรรถนะในการบริหาร (Managerial Competency) จำนวน 5 รายการสมรรถนะ ประกอบด้วย

- (1) ความรู้ในพันธกิจ (Mission Knowledge)
- (2) วิสัยทัศน์ (Visioning)
- (3) การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา (Developing Subordinate)
- (4) ภาวะการณืเป็นผู้นำ (Leadership)
- (5) การบริหารจัดการ (Management)

3) สมรรถนะในสายงาน (Functional Competency) จำนวน 15 รายการสมรรถนะ ประกอบด้วย

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| (1) ความรู้และทักษะในสายงาน      | (9) การคิดวิเคราะห์      |
| (2) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์     | (10) การดำเนินการเชิงรุก |
| (3) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ | (11) การมีมนุษยสัมพันธ์  |
| (4) การวางแผนและการจัดการ        | (12) ความถูกต้องของงาน   |
| (5) การตัดสินใจและแก้ไขปัญหา     | (13) การวิจัยและพัฒนา    |
| (6) การมีจิตในการให้บริการ       | (14) ความรู้ด้านตรวจสอบ  |
| (7) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | (15) จรรยาบรรณในวิชาชีพ  |
| (8) ความเข้าใจองค์กร             |                          |

## 2.10 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

(1) การบริหารงบประมาณ ในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565 – 2569 กำหนดให้ทุกหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ งบประมาณในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ประกอบด้วย

1. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. โครงการพัฒนาสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. โครงการพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) ด้านบุคลากร อ.อ.ป.

- มีการแต่งตั้งคณะทำงานระบบการประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) ตามคำสั่ง อ.อ.ป. ที่ 85/2563 ลงวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2563 โดยให้คณะทำงานฯ ทำหน้าที่ ทบทวนการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนงานด้านลูกค้าขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2563-2565 และแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

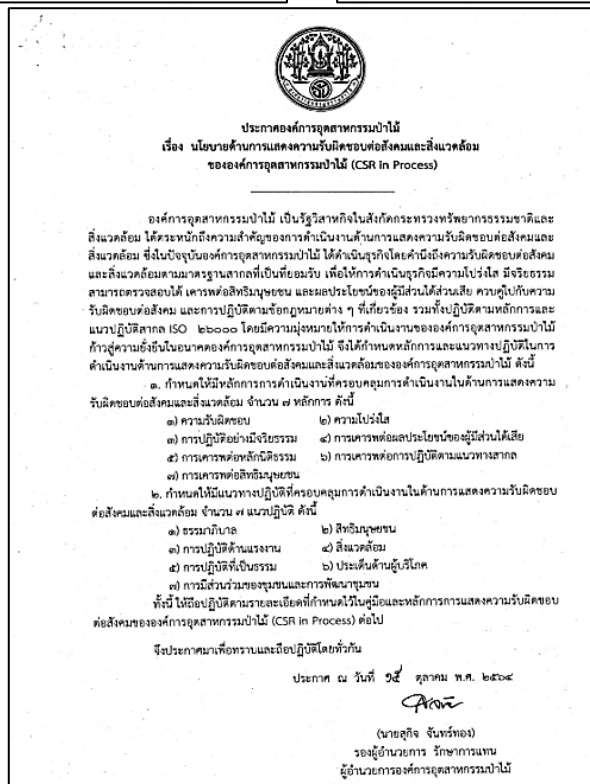
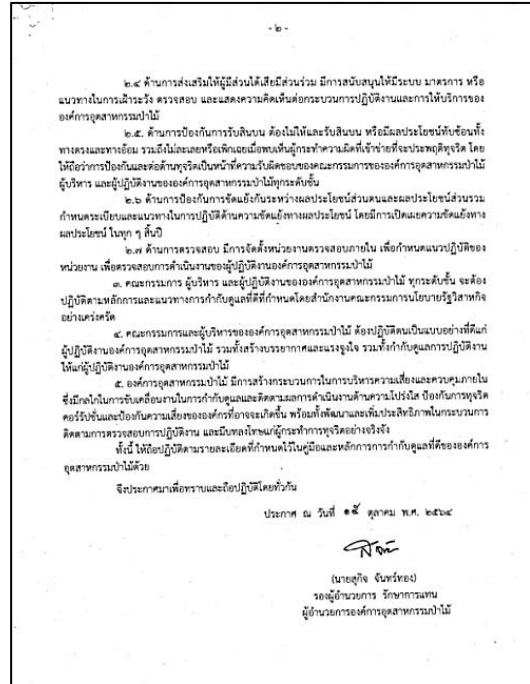
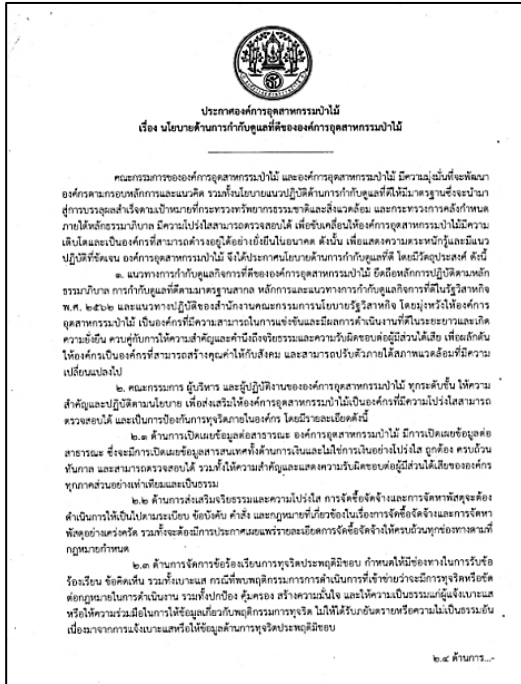
- มีการแต่งตั้งคณะทำงานในการกำกับและติดตามการดำเนินงาน ด้าน Core Business Enablers ตามคำสั่ง อ.อ.ป. ที่ 52/2565 ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2565 ทำหน้าที่พิจารณาเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers และมีการติดตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผลให้คณะกรรมการ อ.อ.ป. อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

(3) การบริหารทรัพยากรด้านอื่น ๆ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนการบริหารกิจกรรม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ เช่น นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดประชุม Online หรือการนำเทคโนโลยีอื่น ๆ มาบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## 2.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

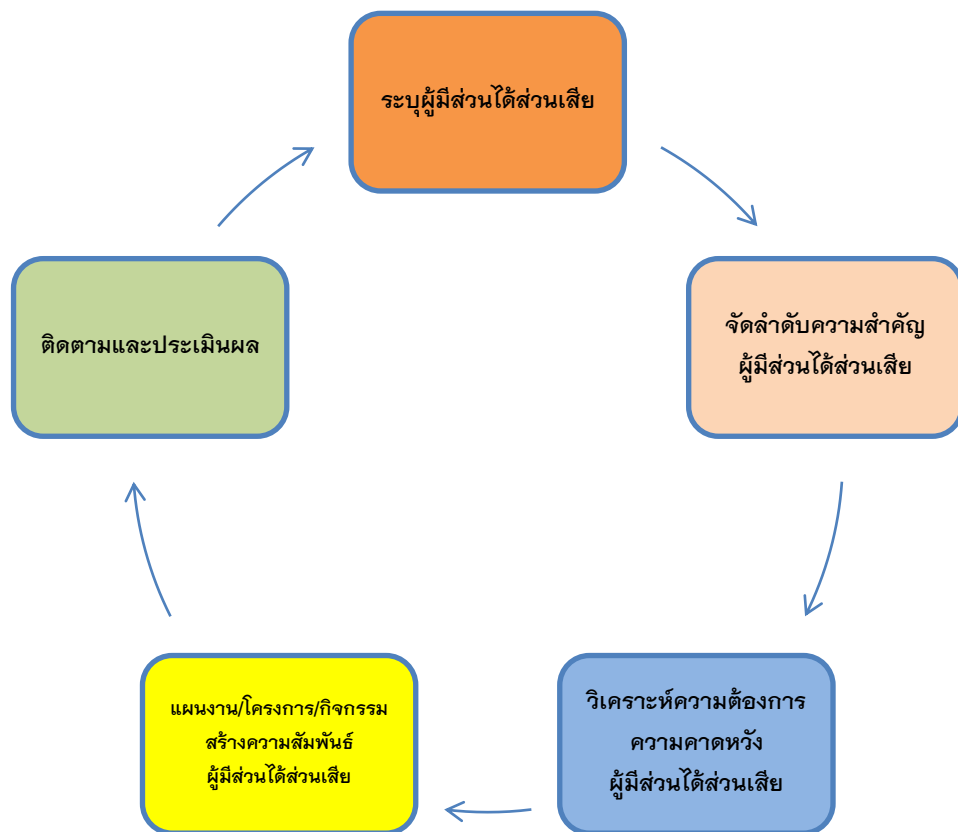
การดำเนินการตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้นโยบายและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ อ.อ.ป. เป็นไปตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ อ.อ.ป.



รูปภาพข้อ 2.11 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

## 2.12 ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

อ.อ.ป. ได้ดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า แสดงถึงขั้นตอนของระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. และครอบคลุมหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ อ.อ.ป. ให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และต่อทิศทางการพัฒนาของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารผลลัพธ์/บริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



รูปภาพข้อ 2.12 กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 3. การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ของ อ.อ.ป. โดยจำแนกถึงผลที่มีต่อการดำเนินงาน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย จุดแข็ง (S:Strength) จุดอ่อน (W:Weaknesses) โอกาส (O:Opportunities) และอุปสรรค (T: Treats)

จุดแข็ง (S:Strength)	จุดอ่อน (W:Weaknesses)
<p>s1. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง/นโยบายองค์กร ส่งเสริมและปลูกฝังวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร รวมทั้งบริหารจัดการและผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด</p> <p>s2. มีการปรับกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์และการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ</p> <p>S3 มีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญภายในและภายนอกขององค์กร และมีการระบุประเด็นความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>S4 มีการจัดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีบทบาทในการผลักดันดำเนินการเรื่องสำคัญตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สำเร็จตามเป้าหมาย</p> <p>S5 เป็นผู้ผลิตวัตถุดิบอุตสาหกรรมไม้อันดับหนึ่งของประเทศ</p>	<p>w1. การบริหารทรัพยากรด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรบุคคลากร ที่จะสนับสนุนการดำเนินงาน ยังไม่ครบถ้วนเพียงพอ</p> <p>w2. ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินงานด้าน Core business Enablers</p> <p>w3 บุคลากรขาดทักษะ ความเชี่ยวชาญ การดำเนินงานด้าน Core business Enablers</p> <p>w4 การสื่อสาร/ถ่ายทอดทิศทาง นโยบาย และสถานการณ์ของ อ.อ.ป. ที่ยังไม่ชัดเจน อาจส่งผลต่อการแปลงไปสู่การปฏิบัติอย่างไม่เป็นรูปธรรมและไม่ได้ตามเป้าหมาย</p>
โอกาส (O:Opportunities)	อุปสรรค (T:Treats)
<p>O1 ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>O2 นำกระบวนการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>O3 รัฐบาลมีนโยบายเพิ่มพื้นที่สีเขียวทำให้ อ.อ.ป. มีโอกาสในการร่วมมือกับชุมชน ประชาชนในการ ปลูกป่า</p>	<p>T1 เนื่องจากหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังขาดการบูรณาการ การดำเนินงานร่วมกันอีกทั้งขาดความพร้อมด้านทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>T2 กฎหมายที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ อ.อ.ป.</p>

ตารางข้อ 3. การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรด้วย SWOT Analysis

# บทที่ 2

## วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

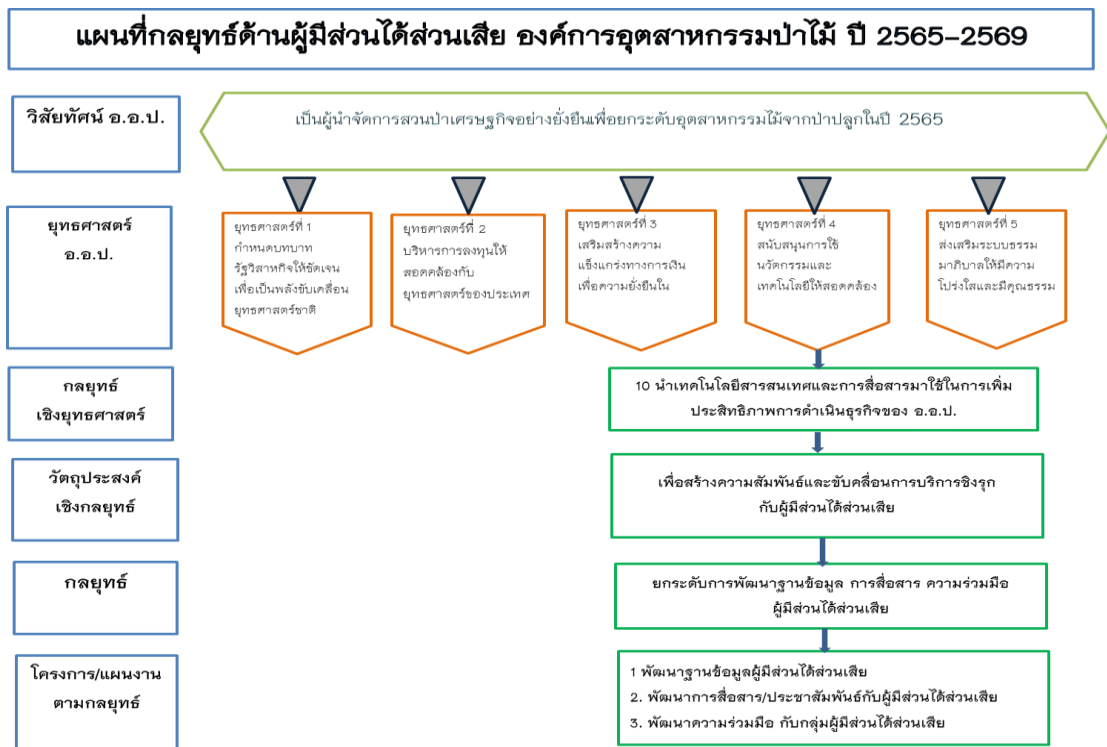
### 2.1 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ สาขาทรัพยากรธรรมชาติ ของ อ.อ.ป. ปี 2561 – 2565 ยุทธศาสตร์ อ.อ.ป. ที่ 4 สนับสนุนการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่ 10 นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของ อ.อ.ป. มีวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และขับเคลื่อนการบริการเชิงรุก กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลยุทธ์ยกระดับการพัฒนาฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินโครงการ/แผนงาน ตามกลยุทธ์

1. พัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. พัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตามแผนที่กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569 ดังนี้

### 2.2 แผนที่กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569



รูปภาพข้อ 2.2 แผนที่กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569

## 2.3 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

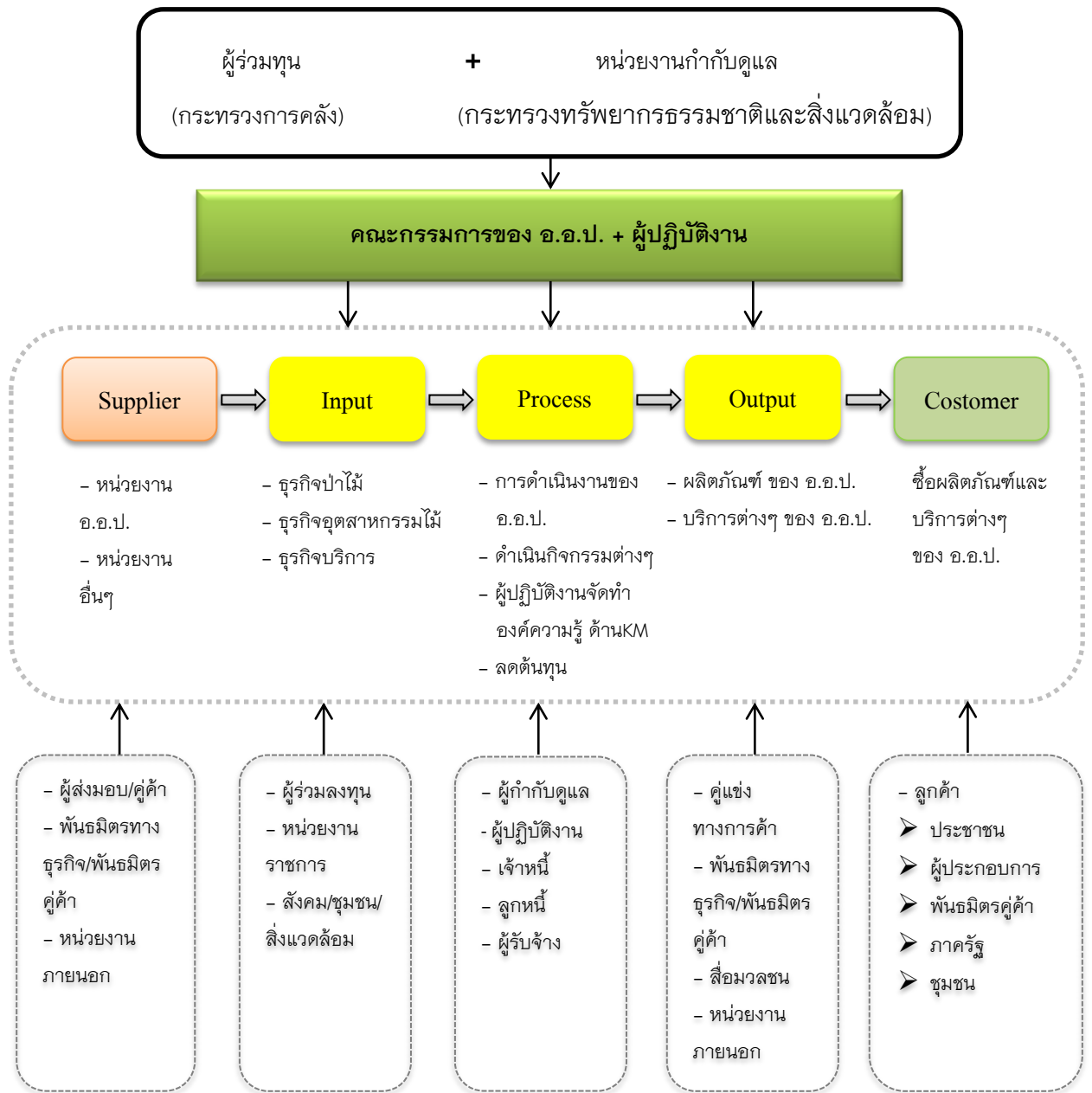
ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รัฐบาลมีนโยบายเพิ่มพื้นที่สีเขียวทำให้ อ.อ.ป. มีโอกาสในการร่วมมือกับชุมชน ประชาชนในการปลูกป่า</li> <li>- ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- เป็นผู้ผลิตวัตถุดิบอุตสาหกรรมไม้ และมีจำนวนพื้นที่ปลูกป่าเศรษฐกิจมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการปรับกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์และการกำหนดรูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ</li> <li>- มีการจัดกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีบทบาทในการผลักดันดำเนินการเรื่องสำคัญตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สำเร็จตามเป้าหมาย</li> </ul>

ตารางข้อ 2.3 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

## 2.4 ขอบเขตของการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อ.อ.ป. มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมสนับสนุนในการดำเนินงานของ อ.อ.ป. การมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญกับความต้องการที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) คือ การได้รับส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานตรงเวลาเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการหลักของ อ.อ.ป.

ทั้งนี้ คณะทำงานฯ ได้จัดทำ Work Shop วิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Value Chain and Stakeholder Analysis) การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า ห่วงโซ่คุณค่า และระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อบ่งชี้ประเด็นสำคัญระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละห่วงโซ่คุณค่า การวิเคราะห์ Materiality ที่ครอบคลุมผลกระทบและความคาดหวังต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดหมวดหมู่ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และระบุความแตกต่างประเด็นเพื่อการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบกรอบการดำเนินงานสามารถระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ อ.อ.ป. ได้ดังนี้



รูปภาพที่ 2.4 ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain and Stakeholder Analysis) ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

เพื่อให้ความสำคัญกับความต้องการที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทาน คือ การได้รับส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐานตรงเวลาเป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการหลักของ อ.อ.ป. ทั้งกระบวนการงานด้านการสำรวจความพึงพอใจ กระบวนการงานด้านการผลิต กระบวนการทำงานด้านบริการ อย่างมีคุณภาพมาตรฐานต่อไป ซึ่งในการดำเนินงานของ อ.อ.ป. สามารถระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กร ได้ดังนี้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตการมุ่งเน้น/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าด้านความพึงพอใจ</li> <li>- เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม</li> <li>- เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด</li> <li>- เพื่อมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อลูกค้า</li> <li>- เพื่อการกำกับดูแลที่ดีด้านลูกค้า</li> <li>- เพื่อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ</li> </ul>
2. ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้าด้วยความเสมอภาคและคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันโดยมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่อคู่ค้า พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกให้ถูกต้องตามระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง ขอบบังคับ</li> </ul>
3. ผู้ร่วมลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมลงทุน, ลูกค้า ที่สนับสนุนแหล่งเงินทุน และซื้อสินค้าหรือบริการของ อ.อ.ป.</li> </ul>
4. เจ้าหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ สร้างความเชื่อถือให้กับเจ้าหนี้ กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานระยะสั้น/ระยะยาวโดยคำนึงถึงความเสี่ยง</li> </ul>
5. ลูกหนี้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อหน่วยงานสามารถวางแผนการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากสภาพคล่องทางการเงินจากการชำระหนี้</li> </ul>
6. ผู้กำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อกำกับดูแลผู้ปฏิบัติงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้บรรลุป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ อ.อ.ป.</li> </ul>
7. ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อร่วมผลักดันให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้บรรลุป้าหมายตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ อ.อ.ป.</li> </ul>
8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรคู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อการรับฟังการดำเนินธุรกิจของ อ.อ.ป. , ข้อคิดเห็นจากพันธมิตรทางธุรกิจ,พันธมิตรคู่ค้า การจ่ายค่าตอบแทนทางการค้า อย่างถูกต้องและเป็นธรรม โปร่งใส</li> </ul>
9. ผู้รับจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อการปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และระเบียบ ขอบบังคับ</li> <li>- เพื่อต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น และส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม</li> </ul>

ตารางที่ 2.4 ตารางวัตถุประสงค์และขอบเขตการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์และขอบเขตการมุ่งเน้น/ บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
10. หน่วยงาน ราชการ	- เพื่อร่วมกันผลักดันกฎหมาย ข้อกำหนด และนโยบายต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนิน
11. คู่แข่ง ทางการค้า	- เพื่อการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันเสรีและเป็นธรรม โดยมีนโยบายและ แนวทางปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า
12. สังคม/ชุมชน/ สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อร่วมรักษาทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและวงพื้นที่ ของ อ.อ.ป. ร่วมกัน</li> <li>- เพื่อร่วมสื่อสารประเพณี วัฒนธรรม และดูแลชุมชนร่วมกัน</li> <li>- เพื่อลดความขัดแย้งจากกิจกรรมของ อ.อ.ป.</li> <li>- เพื่อบำรุงรักษาพื้นที่สวนป่าอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยเป็นแหล่งกักเก็บคาร์บอนที่ยั่งยืน</li> <li>- เพื่อรักษาสุขภาพและความแข็งแรงของระบบนิเวศป่าไม้</li> <li>- เพื่อรักษาสุขภาพและการสนับสนุนการทำหน้าที่ด้านผลผลิตและบริการของสวนป่า</li> <li>- เพื่อรักษาสุขภาพ การอนุรักษ์และการส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพใน ระบบนิเวศป่าไม้</li> <li>- เพื่อรักษาสุขภาพและการส่งเสริมการทำหน้าที่ด้านการป้องกันของการจัดการสวนป่า</li> <li>- เพื่อรักษาสุขภาพการทำหน้าที่ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมสวนป่า</li> <li>- เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย</li> </ul>
13. สื่อมวลชน	- เพื่อให้สื่อมวลชนต่างๆ มีความเข้าใจที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจของ อ.อ.ป. รวมถึงนโยบาย และโครงการสำคัญต่างๆ ทำให้สามารถสื่อสาร ได้ถูกต้อง และเหมาะสมต่อไปยังผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และสังคมโดยทั่วไป
14. หน่วยงาน ภายนอก	- เพื่อร่วมประสานข้อมูล และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของ อ.อ.ป.

ตารางที่ 2.4 ตารางวัตถุประสงค์และขอบเขตการมุ่งเน้น/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## 2.5 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ได้ออกคำสั่ง อ.อ.ป. ที่ 85/2563 ลงวันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2563 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานระบบการประเมินผลการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Stakeholder and Customer Management : SCM) โดยให้คณะทำงานฯ ได้พิจารณาบทบาทงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 14 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) **ลูกค้า** หมายถึง บุคคลธรรมดา ห้างร้าน นิติบุคคล หน่วยงานของรัฐ และอื่นๆ ที่เป็น ผู้ซื้อสินค้า หรือบริการโดยตรงให้กับ อ.อ.ป. หรือซื้อสินค้าและบริการกับพันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตร คู่ค้า

2) **ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่ตกลงทำงานร่วมกับ อ.อ.ป. เพื่อส่งมอบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการเฉพาะอย่าง โดยปกติความร่วมมือที่เป็นทางการจะกำหนดช่วงระยะเวลาความร่วมมือรวมทั้งบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจน

3) **ผู้ร่วมลงทุน** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นแหล่งเงินทุน เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารกสิกรไทย กระทรวงการคลัง และแหล่งเงินทุนอื่น ๆ

4) **เจ้าหนี้** หมายถึง บุคคลซึ่งมีมูลค่าหนี้เหนือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่า ลูกหนี้ และมี สิทธิที่จะเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ เจ้าหนี้ อ.อ.ป. มีดังนี้

- เจ้าหนี้พนักงาน เช่น ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างทั่วไป ทุกระดับชั้นขององค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ ภาระหนี้สินผลประโยชน์ระยะสั้นของพนักงาน โบนัสพนักงาน ผลประโยชน์ระยะ ยาวหลังออกจากงาน

- เจ้าหนี้การค้า เช่น เงินรับล่วงหน้าค่าขายสินค้า ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย

- เจ้าหนี้กิจการที่เกี่ยวข้องกัน เงินค้ำนำส่งคลัง

5) **ลูกหนี้** หมายถึง สิทธิที่กิจการจะได้รับเงินสดหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์เชิง เศรษฐกิจอื่นๆ เมื่อถึง กำหนดชำระ ลูกหนี้อาจรวมถึงลูกหนี้การค้าและลูกหนี้อื่น ๆ เช่น ลูกหนี้บริษัท ลูกหนี้พนักงาน ลูกหนี้คดีความ

6) **ผู้กำกับดูแล** หมายถึง คณะกรรมการของ อ.อ.ป./คณะอนุกรรมการของ อ.อ.ป. และ ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

7) **ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง พนักงานปฏิบัติการและพนักงาน ปฏิบัติการสัญญาจ้าง

8) **พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรคู่ค้า** หมายถึง หน่วยงานที่มีความร่วมมือร่วมกัน ดังนี้ พันธมิตร หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่ตกลงทำงานร่วมกับองค์กร เพื่อบรรลุ เป้าประสงค์ ร่วมกัน หรือเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปมักเป็นความร่วมมือที่เป็นทางการ

เพื่อจุดมุ่งหมาย หรือ จุดประสงค์เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยปกติ การเป็นพันธมิตรมักมีการกำหนดช่วงเวลา และมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในบทบาทและผลประโยชน์ที่มาร่วมกัน คู่ความร่วมมือ หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญ ที่มีความร่วมมือในการดำเนินการกับองค์กร ที่จะสนับสนุน ในการจัดงานหรือกิจกรรมบางส่วน หรือผู้ที่ร่วมดำเนินการเป็นครั้งคราว ที่มีเป้าหมาย ระยะสั้นที่สอดคล้องกัน หรือเหมือนกัน โดยทั่วไปความร่วมมือลักษณะนี้อาจมีหรือไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่ เป็นทางการก็ได้ หน่วยงานที่เป็นพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

9) **ผู้รับจ้าง** หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ลงนามเป็นคู่สัญญากับผู้ว่าจ้างรวมถึงตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือผู้รับจ้างช่วงหรือลูกจ้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้รับจ้างตามสัญญา เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

10) **หน่วยงานราชการ** หมายถึง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงการคลัง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรน้ำบาดาล สำนักงานนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจจากฐานชีวภาพ (องค์การมหาชน) กรมควบคุมมลพิษ กรมทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรน้ำ กรมป่าไม้ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง และหน่วยงานราชการอื่น ๆ

11) **คู่แข่งทางการค้า** หมายถึง คู่แข่งอาจเป็นคู่แข่งขั้นทางตรงที่ขายสินค้าบริการเดียวกัน หรือคู่แข่งขั้นทางอ้อมที่ขายสินค้าบริการที่อาจไม่เหมือนกันเลยทีเดียว แต่เป็นสินค้าบริการที่ลูกค้าสามารถใช้ทดแทนกันได้

- ธุรกิจป่าไม้ เช่น วัสดุที่ใช้ทดแทนไม้
- ธุรกิจอุตสาหกรรมไม้ เช่น สหกรณ์ผู้ปลูกไม้สักสวนป่า สมาคมพ่อค้าไม้สัก ผู้ประกอบการไม้สักในประเทศไทย
- ธุรกิจบริการ เช่น ปางช้าง สถานประกอบการท่องเที่ยวต่างๆ

12) **สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม** หมายถึง สังคม,ชุมชน,สิ่งแวดล้อมในระแวกพื้นที่ อ.อ.ป. ที่ได้รับประโยชน์ หรือผลกระทบจากการดำเนินงานของ อ.อ.ป. กำหนดแผนดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันผลกระทบต่อสังคม,ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่ไปกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยบูรณาการกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กรเพื่อนำไปสู่การสร้างความสำเร็จก้าวหน้าในเชิงธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยเคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้บริโภค สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ทำนุบำรุงศาสนา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาและกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนหรือผู้ด้อยโอกาสให้มีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางปฏิบัติต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคมส่วนรวม โดยมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และสังคมส่วนรวม

13) **สื่อมวลชน** หมายถึง นิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา ที่สนับสนุนข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวกับ อ.อ.ป. ไม่ว่าจะเป็นผลการดำเนินการ กิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

14) **หน่วยงานภายนอก** หมายถึง บุคคลทั่วไป นิติบุคคล องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร และไม่ขึ้นตรงกับหน่วยงานรัฐบาลใด ๆ ที่ติดต่อสอบถาม ประสานขอข้อมูลเกี่ยวกับ อ.อ.ป. หรือ การร้องเรียนต่างๆ เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) กับ อ.อ.ป. ให้ความร่วมมือในการอนุรักษ์ช้าง

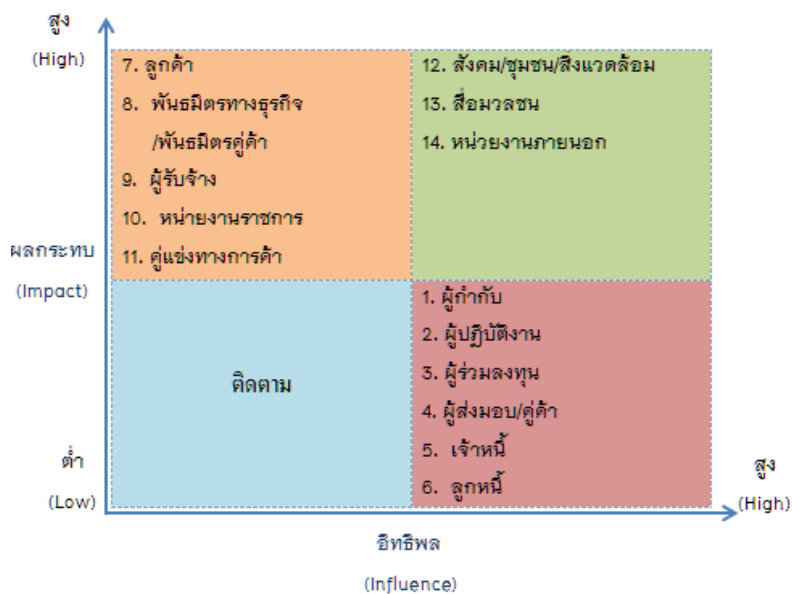
## 2.6 การจัดระดับความสำคัญและรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป. มีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานของ อ.อ.ป. เพราะแต่ละหน่วยงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานธุรกิจของ อ.อ.ป. ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจของ อ.อ.ป. มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน อ.อ.ป. ได้มีการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อชี้แจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดทั้งประเมินความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนและคัดกรองประเด็นที่มีนัยสำคัญให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพื่อป้องกันความเสี่ยงและลดผลกระทบที่อาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก เพราะในแต่ละกระบวนการมีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันอ.อ.ป. มีการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบ และการมีอิทธิพลต่อองค์การ สามารถจัดระดับความสำคัญตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก(Key Stakeholders) ผู้มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้าหรือการบริการ	1. ผู้กำกับดูแล 2. ผู้ปฏิบัติงาน 3. ผู้ร่วมลงทุน 4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 5. เจ้าหนี้ 6. ลูกหนี้
2	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐาน (Primary Stakeholder) ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจาก โครงการ/แผนงาน ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบก็ได้	7. ลูกค้า 8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรคู่ค้า 9. ผู้รับจ้าง 10. หน่วยงานราชการ 11. คู่แข่งทางการค้า
3	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นรอง (Secondary Stakeholder)ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินงานของโครงการ/แผนงาน แต่ไม่ใช่งานเกี่ยวข้องโดยตรง	12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม 13. สื่อมวลชน 14. หน่วยงานภายนอก

ตารางที่ข้อ 2.6 การจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากตารางข้อที่ 2.6 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติของผลกระทบ (Impact) และอิทธิพล (Influence) ซึ่งการจัดระดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงเป็นรูปภาพการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ที่ตีรวมถึงการตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสมดุล โดยได้พิจารณาจากระดับผลกระทบ และอิทธิพลต่อองค์กร โดยสามารถแบ่งระดับความสำคัญตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้



รูปภาพที่ 2.6 การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงาน อ.อ.ป. ซึ่งเป็นข้อมูลที่หน่วยงานของ อ.อ.ป. จัดเก็บข้อมูลไว้แล้ว โดยสามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์จัดอันดับความสำคัญของประเด็น โดยใช้ผลจากการทำกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain) ของ อ.อ.ป. พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping) ในการวิเคราะห์และสอบถามข้อมูลที่หน่วยงานของ อ.อ.ป. มาจากความต้องการ / ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (Gap) 3 ลำดับแรก โดยจำแนกออกเป็นแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กระบวนการที่สำคัญ	กระบวนการตาม ห่วงโซ่อุปทาน	ลูกค้า	ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า	ผู้ร่วมลงทุน	เจ้าหน้าที่	ลูกค้า	ผู้กำกับดูแล/ ผู้ปฏิบัติงาน	พันธมิตรทางธุรกิจ/ พันธมิตรคู่ค้า	ผู้รับจ้าง	หน่วย งานราชการ	คู่แข่ง	สังคม/ชุมชน/ สิ่งแวดล้อม	สื่อมวลชน	หน่วยงานภายนอก
กระบวนการจัดการ (Management Process)	แผนยุทธศาสตร์ รัฐวิสาหกิจ สาขา ทรัพยากรธรรม ชาติ ของ อ.อ.ป. แผนการ ดำเนินงานของ อ.อ.ป.	●	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	△	△
กระบวนการหลัก (Core Process)	ธุรกิจใหม่	●	●	●	●	●	●	●	○	○	—	△	△	△
	ธุรกิจ อุตสาหกรรมใหม่	●	●	○	●	●	●	●	○	○	○	○	△	△
	ธุรกิจบริการ	●	○	○	●	●	●	○	○	○	○	△	○	△
กระบวนการสนับสนุน (Support Process)	ส.ตส.	○	○	△	△	△	●	△	△	●	△	△	△	○
	ออป.เหนือบน	●	●	—	○	●	●	●	●	○	○	△	—	△
	ออป.เหนือล่าง	●	●	—	○	●	●	●	●	○	○	△	—	△
	ออป.กลาง	●	●	—	○	●	●	●	●	○	○	△	—	△
	ออป. ตะวันออกเฉียง เหนือ	●	●	—	○	●	●	●	●	○	○	△	—	△
	ออป.ใต้	●	●	—	○	●	●	●	●	○	○	△	—	△
	ส.คช.	●	●	—	○	○	●	●	●	○	●	○	●	○
	ส.บก.	—	●	—	—	—	●	●	●	○	—	△	●	△
	ส.บง.	—	—	●	●	●	●	—	—	●	—	—	—	△
	ส.กม.	—	●	—	●	●	●	●	—	●	—	—	—	△
	ส.นผ.	—	—	—	—	—	●	—	—	●	—	○	○	△
	ส.วป.	●	●	—	—	—	●	●	○	○	—	○	—	△
	ส.ธต.	●	●	●	—	—	●	●	○	○	○	—	●	△

**หมายเหตุ** ● หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ○ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นพื้นฐาน

△ หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นรอง — หมายถึง ไม่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 2.4 ตารางการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทานของ อ.อ.ป.

พร้อมจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping)

ตารางที่ข้อ 2.6 การจัดอันดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping)

## 2.7 ประเด็นความต้องการของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
1. ผู้กำกับดูแล	- มีอิทธิพล หรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้า หรือ การบริการ	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล - สภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินงาน - ปฏิบัติตามนโยบายและรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 2. เผยแพร่รายงานประจำปีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> 3. จัดทำแผนดำเนินงานดำเนินงานของ อ.อ.ป. ระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว ( 5 ปี) เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> 4. กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน 5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระเบียบการปฏิบัติงาน 6. การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน 7. การอบรมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในระดับผู้บริหารและพนักงานการพัฒนาการสื่อสารรูปแบบใหม่
2. ผู้ปฏิบัติงาน	- มีอิทธิพล หรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้า หรือ การบริการ	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล - สภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินงาน - ปฏิบัติตามนโยบายและรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 2. เผยแพร่รายงานประจำปีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> 3. จัดทำแผนดำเนินงานดำเนินงานของ อ.อ.ป. ระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว ( 5 ปี) เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> 4. กิจกรรมผู้บริหารพบพนักงาน 5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระเบียบการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ 6. การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน 7. การอบรมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในระดับผู้บริหารและพนักงานการพัฒนาการสื่อสาร



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
3. ผู้ร่วมลงทุน	- มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้าหรือ การบริการ	- รายงานประจำปี - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน - แสดงบการเงิน	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	1. เผยแพร่รายงานประจำปีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.fio.co.th 2. จัดทำแผนดำเนินงานดำเนินงานของ อ.อ.ป. ระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว ( 5 ปี) เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.fio.co.th 3. แบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ผ่านการรับรองจาก ส.ตง. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.fio.co.th
4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า	- มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้าหรือการบริการ	- สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน - นวัตกรรมใหม่ๆ	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	1. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า ปีละ 1 ครั้ง ออกเยี่ยมเยือนผู้ส่งมอบ/ลูกค้า สอบถามปัญหา อุปสรรค และรับฟังข้อเสนอแนะ 2. อ.อ.ป. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 1) กล้องรับความคิดเห็น 2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891 3) มาด้วยตัวเอง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ ความสำคัญ	ประเด็นความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
				<p>4) จดหมายส่งตรง เรียบน ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p> <p>5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197</p> <p>6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (www.fio.co.th)</li> <li>- Web Board (https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqqc)</li> <li>- Social (https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/)</li> <li>- E-mail (fiocenter@gmail.com)</li> </ul> <p>7) ร้องเรียนในระบบ e-petition</p> <p>3. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ จัดทำแผนพัฒนาการผลิตและกลยุทธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่</p>
5. เจ้าหนี้	- มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงานมีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้าหรือการบริการ	- สัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน - มีความยืดหยุ่นในการรับชำระหนี้	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	<p>1. มีสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงภาระผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นและมีความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ</p> <p>2. จัดทำแผนดำเนินงานดำเนินงานของ อ.อ.ป. ระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว ( 5 ปี) เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.fio.co.th</p> <p>3. มีความยืดหยุ่นในการชำระหนี้ตามเงื่อนไขสัญญาหรือเงื่อนไขต่าง</p>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความ ต้องการ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
6. ลูกหนี้	- มีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ/แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญโดยตรงต่อการผลิตสินค้าหรือการบริการ	- สัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ - สำนวนความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ - การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล	- สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจ และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง	1. มีสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงภาวะผูกพันและหนี้สินที่อาจเกิดขึ้นและมีความรับผิดชอบในหลักประกันต่างๆ 2. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 3. การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกหนี้
7. ลูกค้า	- ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจากโครงการ/แผนงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบ	- สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน - สำนวนความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ	- ตอบสนองประเด็นที่กังวลและความคาดหวัง	1. อ.อ.ป. มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a> และช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook 2. อ.อ.ป. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ให้กับลูกค้า 1) กล้องรับความคิดเห็น 2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891 3) มาด้วยตัวเอง อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 4) จดหมายส่งตรง เรียน ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
				5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network) - Website (www.fio.co.th) - Web Board (https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqac) - Social (https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/) - E-mail (fiecenter@gmail.com) 7) ร้องเรียนในระบบ e-petition 3. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจลูกค้าทุกการให้บริการ
8. พันธมิตรทางธุรกิจ, พันธมิตรคู่ค้า	- ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจาก โครงการ/แผนงาน ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบ	- สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน	- สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อเข้าใจและตอบสนองประเด็นที่กังวล และคาดหวัง	1. การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจพันธมิตรทางธุรกิจ, พันธมิตรคู่ค้า 2. กำหนดนโยบายข้อตกลงที่ชัดเจน และเป็นธรรม 3. อ.อ.ป. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ พันธมิตรทางธุรกิจ, พันธมิตรคู่ค้า 1) กล้องรับความคิดเห็น 2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891 3) มาด้วยตัวเอง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 4) จดหมายส่งตรง เรียน ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
				5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (www.fio.co.th)</li> <li>- Web Board (https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqac)</li> <li>- Social (https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/)</li> <li>- E-mail (fiocenter@gmail.com)</li> </ul> 7) ร้องเรียนในระบบ e-petition
9. ผู้รับจ้าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจาก โครงการ/แผนงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติต่อคู่ค้าสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ตามที่ตกลงไว้ อย่างเคร่งครัด</li> <li>- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และปฏิบัติตามข้อตกลง ข้อบังคับ หรือนโยบาย</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประกาศการจัดซื้อ จัดจ้าง (TOR) ที่ชัดเจน ในช่องทางการสื่อสารต่างๆ ข้อมูลที่สื่อสารมีความถูกต้องชัดเจน</li> <li>2. ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อย่างเคร่งครัด</li> <li>3. อ.อ.ป.มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ ผู้รับจ้าง               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กล้องรับความคิดเห็น</li> <li>2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891</li> <li>3) มาด้วยตัวเอง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197</li> </ol> </li> </ol>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
				4) จัดหมายส่งตรง เรียงน ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (www.fio.co.th)</li> <li>- Web Board (https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqac)</li> <li>- Social (https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/)</li> <li>- E-mail (fiocenter@gmail.com)</li> </ul> 7) ร้องเรียนในระบบ e-petition
10. หน่วยงานราชการ	- ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจากโครงการ/แผนงาน ซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบ	- ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - ดำเนินถึงผลประโยชน์ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตามประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม	- สื่อสารในประเด็นที่กังวลและตอบสนองประเด็นที่ กังวลและคาดหวัง	1. การดำเนินงานของ อ.อ.ป. อยู่ภายใต้ กฎระเบียบ นโยบายของรัฐ และกฎหมาย ที่ถูกต้อง และเป็น มาตรฐานสากล 2. การกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของรัฐ 3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการ ของหน่วยงานราชการอย่างต่อเนื่อง 4. การป้องกันการทุจริต คอรัปชั่น และส่งเสริมการ ปฏิบัติงาน อย่างเป็นธรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
11. คู่แข่งทางการค้า	- ผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และได้รับผลกระทบจากโครงการ/แผนงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบทางบวกหรือทางลบ	- นโยบายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญา - ข้อมูลความลับทางการค้า - นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน	- สื่อสารในประเด็นที่กังวล และตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง	1. สื่อสารนโยบายว่าด้วยทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเคร่งครัดโดยทั่วกัน 2. รักษาข้อมูลความลับทางการค้า การรักษาข้อมูลของบริษัท 3. สนับสนุนการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและไม่ทำลายคู่แข่งด้วยกลวิธีต่างๆ
12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม	- ผู้ที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินงานของโครงการ/แผนงานไม่มีผลกระทบหรืออิทธิพลเกี่ยวข้องโดยตรง	- ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ รับเรื่องร้องเรียน - การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นกับชุมชนปีละครั้ง - กระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	- สร้างการมีส่วนร่วมในประเด็นที่กังวลและตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ	1. อ.บ. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ 1) กล้องรับความคิดเห็น 2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891 3) มาด้วยตัวเอง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197 4) จดหมายส่งตรง เรียง ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.บ. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
				6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (www.fio.co.th)</li> <li>- Web Board (https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqqc)</li> <li>- Social (https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/)</li> <li>- E-mail (fiocenter@gmail.com)</li> </ul> 7) ร้องเรียนในระบบ e-petition <ol style="list-style-type: none"> <li>2. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นกับชุมชนปีละครั้ง</li> <li>3. กระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)</li> <li>4. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ตามพื้นที่ชุมชนโดยรอบ อ.อ.ป.</li> <li>5. ป้ายประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์</li> </ol>
13. สื่อมวลชน	- ผู้ที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินงานของโครงการ/แผนงาน ไม่มีผลกระทบหรืออิทธิพลเกี่ยวข้องโดยตรง	- การสื่อสารและประสานงานที่รวดเร็วครบถ้วน - คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะที่เกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	- สื่อสารในประเด็นที่กังวลและตอบสนองประเด็นที่ กังวลและคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งเสริมผู้ผลิตสื่อ ในกิจกรรมประจำปี เช่น การสนับสนุนรางวัลข่าวยอดเยี่ยมแห่งปี ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม</li> <li>2. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อมวลชน เช่น งานครบรอบ กิจกรรม CSR</li> </ol>



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสำคัญ	ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	วิธีการสื่อสาร
14. หน่วยงานภายนอก	- ผู้ที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินงานของโครงการ/แผนงาน ไม่มีผลกระทบหรืออิทธิพล เกี่ยวข้องโดยตรง	- ปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม - ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน - การเปิดเผยข้อมูล	- สื่อสารในประเด็นที่กังวลและตอบสนองประเด็นที่กังวลและคาดหวัง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การดำเนินงานของ อ.อ.ป. อยู่ภายใต้ กฎระเบียบ นโยบายของรัฐ และกฎหมายที่ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานสากล</li> <li>2. อ.อ.ป. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ <ol style="list-style-type: none"> <li>1) กล้องรับความคิดเห็น</li> <li>2) ทางโทรศัพท์เบอร์ 02-282-3243 หรือโทรสาร 02-629-9891</li> <li>3) มาด้วยตัวเอง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197</li> <li>4) จดหมายส่งตรง เรียง ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</li> <li>5) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต อ.อ.ป. 76 ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัสเขต ป้อมปราบฯ กทม. 10100 โทร. 0-2282-3243 - 7 , โทรสาร 0-2282-4197</li> <li>6) โซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Network) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website (<a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a>)</li> <li>- Web Board (<a href="https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqqc">https://padlet.com/fiocenter/ry3glejv6uwdrqqc</a>)</li> <li>- Social (<a href="https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/">https://www.facebook.com/ForestIndustryOrganization/</a>)</li> <li>- E-mail (<a href="mailto:fiocenter@gmail.com">fiocenter@gmail.com</a>)</li> </ul> </li> <li>7) ร้องเรียนในระบบ e-petition</li> </ol> </li> <li>3. เผยแพร่รายงานประจำปีบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a></li> <li>4. จัดทำแผนดำเนินงานดำเนินงานของ อ.อ.ป. ระยะสั้น (รายปี) และระยะยาว ( 5 ปี) เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a></li> <li>5. แบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ผ่านการรับรองจาก ส.ตง. เผยแพร่ บนเว็บไซต์ ของหน่วยงาน <a href="http://www.fio.co.th">www.fio.co.th</a></li> </ol>

ตารางข้อ 2.7 ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จึงเห็นได้ว่าแนวทางดำเนินการเพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความต้องการ/ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการมีส่วนร่วมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว และการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานตามภารกิจที่ดำเนินร่วมกัน ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานจากแนวทางดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ปี 2565–2569

## 2.8 การวิเคราะห์ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป. ได้วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการ/ความคาดหวัง พบว่า มีประเด็นที่ซ้ำๆ กัน โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ/ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

- นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน
- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- สภาพคล่องทางการเงินในการดำเนินงาน
- ปฏิบัติตามนโยบาย และรายงานผลการดำเนินงานตามที่กำหนด
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สนับสนุนการพัฒนาสินค้าและการให้บริการ
- ดำเนินถึงผลประโยชน์ ที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้รับตามประเด็นความร่วมมืออย่างเท่าเทียม
- การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม
- ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน
- การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

จากประเด็นที่มาจากความต้องการ/ความคาดหวัง และนำไปสู่การพิจารณาการดำเนินการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับแผนงานฯ การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน
- การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง

จากการวิเคราะห์ความคาดหวัง ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่องว่างความพึงพอใจ และความคาดหวัง (Gap) 3 ลำดับแรก เพื่อปิดลดช่องว่าง (Gap) ความคาดหวังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ช่องทางรับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียน และการสำรวจความพึงพอใจ ระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2.9 ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

อ.อ.ป. ได้มีการเก็บรวบรวมฐานข้อมูล และกำหนดแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) จำนวน 14 กลุ่ม ในปี 2565 ตามแบบฟอร์มดังนี้

แบบฟอร์ม SP : 1 -14

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

กลุ่ม.....

หน่วยงาน..... องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

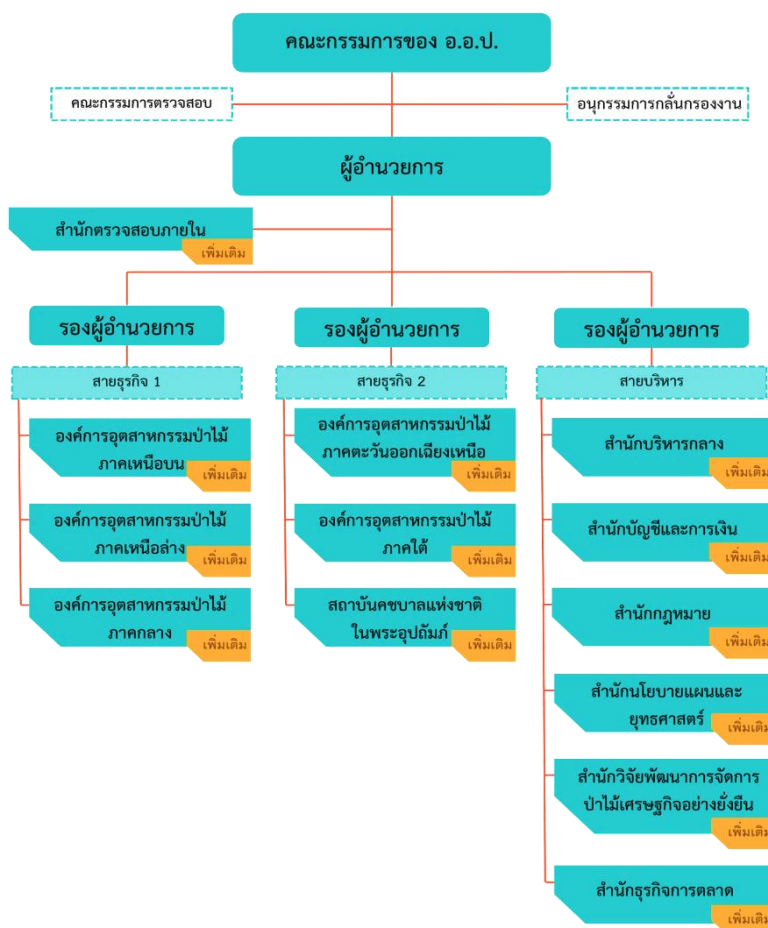
ประจำเดือน ..... ปี พ.ศ. ....

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี	ชื่อ-สกุล/ บริษัท /หน่วยงาน	ช่องทางการติดต่อ			ประเภทธุรกิจ				หมายเหตุ
			ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์	E-mail /Line ID	ด้าน ป่าไม้	ด้าน อุตสาหกรรม	ด้าน ท่องเที่ยว	บริการ อื่นๆ	

ตารางข้อ 2.9 แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

## 2.10 หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป. ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบให้หน่วยงานเพื่อทำหน้าที่เก็บรวบรวมฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแบ่งตามภาระกรรมของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจาก อ.อ.ป. ดังนี้



รูปภาพข้อ 2.11 โครงสร้างการบริหารงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ทุกหน่วยงาน)

- สำนักตรวจสอบภายใน (ส.ตส.)

- หน่วยผลิต ได้แก่

สำนักองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน (ออป.เหนือบน)

สำนักองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือล่าง (ออป.เหนือล่าง)

สำนักองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง (ออป.กลาง)

สำนักองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ออป.ตะวันออกเฉียงเหนือ)

สำนักองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคใต้ (ออป.ใต้)

สำนักสถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ (ส.คช.)

- หน่วยสนับสนุน ได้แก่

สำนักบริหารกลาง (ส.บก.)

สำนักบัญชีและการเงิน (ส.บง.)

สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ (ส.นผ.)

สำนักกฎหมาย (ส.กม.)

สำนักวิจัยพัฒนาการจัดการป่าไม้เศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (ส.วป.)

สำนักธุรกิจการตลาด (ส.ตต.)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 14 กลุ่ม	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้กำกับดูแล	ส.บก. , ส.วป.
2. ผู้ปฏิบัติงาน	ทุกหน่วยงาน
3. ผู้ร่วมลงทุน	ทุกหน่วยงาน
4. ผู้ส่งมอบ/คู่ค้า	ทุกหน่วยงาน
5. เจ้าหนี้	หน่วยผลิต, ส.บง.
6. ลูกหนี้	หน่วยผลิต, ส.บง. และ ส.ตต.
7. ลูกค้า	ทุกหน่วยงาน
8. พันธมิตรทางธุรกิจ/พันธมิตรคู่ค้า	หน่วยผลิต, ส.ตต.
9. ผู้รับจ้าง	ทุกหน่วยงาน
10. หน่วยงานราชการ	ทุกหน่วยงาน
11. คู่แข่งทางการค้า	หน่วยผลิต, ส.ตต.
12. สังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม	ทุกหน่วยงาน
13. สื่อมวลชน	ส.บก., ส.คช.
14. หน่วยงานภายนอก	ทุกหน่วยงาน

รูปภาพข้อ 2.10 หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 14 กลุ่ม

**หมายเหตุ** หากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ไม่มีการติดต่อประสานงานกลับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่ได้กำหนดไว้ในแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ไม่ต้องรายงานตามแบบฟอร์มของกลุ่มนั้นๆ

## บทที่ 3

### นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มุ่งมั่นสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มควบคู่กับการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โดยการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักปฏิบัติบนพื้นฐานความเป็นธรรมเสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย หรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำกับดูแลให้มี กลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียในการพัฒนาการดำเนินงาน และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย สร้างเสริมความผูกพัน สร้างการมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือ อย่างไม่เลือกปฏิบัติ

#### แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เป็นไป ในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

#### 1) ความรับผิดชอบต่อกลุ่มลูกค้า

- จัดจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และการให้บริการ ที่เป็นธรรม
- กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ และปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัดและ รักษาไว้ ซึ่งคุณภาพของการบริการให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา
- ให้บริการที่สุภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยความเสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- เปิดเผยข่าวสารข้อมูลด้านสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วนถูกต้องทัน ต่อเหตุการณ์
- มีช่องทางการรับฟังลูกค้า ในการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวก
- รักษาความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

## 2) ความรับผิดชอบต่อกลุ่มสังคมชุมชน

- การปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
- ดำเนินถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและไม่กระทำการใด ๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อชื่อเสียงของประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และประโยชน์สาธารณะ
- ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และให้ความร่วมมือกับพนักงาน ลูกค้า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สังคม ชุมชน เพื่อสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ
- การนำความรู้และประสบการณ์ทางธุรกิจมาพัฒนาโครงการที่สามารถสร้างเสริมประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม
- กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## 3) ความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ

- สนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานเชิงนโยบาย (Agenda) งานตามภารกิจ (Function) และงานเชิงพื้นที่ (Area)
- ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อพัฒนาองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงานกำกับดูแลในระยะยาว
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญแก่หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้ใช้ในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร งานบริการ การร้องเรียน และข้อปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นที่สามารถเตรียมการในเรื่องการวางแผนทรัพยากร ทั้งในเรื่องทรัพยากรบุคคลและด้านการเงิน เพื่อรองรับการดำเนินการตามนโยบายได้อย่างบรรลุเป้าหมาย

## 4) ความรับผิดชอบต่อกลุ่มพันธมิตร

- ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และจรรยาบรรณขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้อย่างเคร่งครัด
- ส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่เป็นธรรม และเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส
- สนับสนุนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และรณรงค์ให้มีการใช้ทรัพยากรและ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการจัดการของเสียอย่างเป็นระบบ
- ส่งเสริมความร่วมมือและประสานงานระหว่างกันอย่างเป็นรูปธรรม

#### 4.1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างเคร่งครัด และกำกับดูแลให้เคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน หากมีกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อตกลงในกรณีใดได้ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขทันที

- ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ ตามประกาศองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เรื่อง นโยบายการรับและให้ของขวัญ

#### 4.2) ความรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบ

- จัดทำคู่มือวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ต่าง ๆ และหลักเกณฑ์การซื้อขายไม้แปรรูป เพื่อใช้ยึดถือปฏิบัติให้ครบถ้วนถูกต้อง

- ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการจำหน่ายสินค้าด้านอุตสาหกรรมไม้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ของภาครัฐ

- ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อผู้ส่งมอบอย่างเป็นธรรม และกำกับดูแลให้ผู้ส่งมอบเคารพสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อแรงงานของตนเองอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน

- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และตรวจสอบได้

- กำหนดให้ผู้ส่งมอบที่มีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างตามที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (ค.ป.ท.) ประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา ต้องจัดให้มีนโยบายในการป้องกันการทุจริต และมีแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมาะสม

- ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญจากลูกค้า ตามประกาศองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ

#### 4.3) ความรับผิดชอบต่อผู้ร่วมมือ

- ดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไปอย่างยุติธรรมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสมอภาค และตรวจสอบได้

- ยึดถือปฏิบัติในเรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญจากลูกค้า ตามประกาศองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เรื่องนโยบายการรับและให้ของขวัญ

#### 5) ความรับผิดชอบต่อกลุ่มสื่อมวลชน

- สื่อสารสร้างความเข้าใจภารกิจ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ อย่างต่อเนื่องรวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้พร้อม



เนื้อหาภาพประกอบ รวมถึงคลิปต่าง ๆ ให้กับสื่อมวลชนเพื่อพิจารณานำเสนอข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

- เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดี
- ร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- จัดการตอบสนองความต้องการของสื่ออย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ด้วยเครื่องมือบนระบบออนไลน์

- จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนในรูปแบบต่าง

#### 6) ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

- ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ตลอดจน มติที่ประชุมคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และรักษาไว้ ซึ่งผลประโยชน์ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

- ตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อในฐานะผู้นำองค์กรที่กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน

- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจขององค์กร

- เก็บรักษาข้อมูล และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนและผู้อื่น

- จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ คณะกรรมการชุดย่อย/ คณะอนุกรรมการ ทั้งรายคณะและรายบุคคล และนำผลการประเมินไปพิจารณาแนวทางการพัฒนาในการปฏิบัติหน้าที่

#### 7) ความรับผิดชอบต่อพนักงานและลูกจ้าง

- จัดวางแนวทางการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร โดยมีการประเมินความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กรทุกปี เพื่อวิเคราะห์และเพิ่มเติมความต้องการของพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กร รวมถึงการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร

- จัดให้มีกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการประกอบกิจการขององค์กร เป็นสำคัญ โดยไม่จำกัดด้านศาสนา วัฒนธรรม เพศ และความพิการ เพื่อให้ได้อัตรากำลังที่มีความหลากหลายทางความคิดเข้ามาร่วมสืบสานภารกิจขององค์กร

- จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่โปร่งใส เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยเทียบเคียงได้กับรัฐวิสาหกิจชั้นนำทั่วไป

- ปรับปรุงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ โดยนำปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และ

ภายนอกผลการประเมินความพึงพอใจรายปี มาศึกษา วิเคราะห์ และจัดสวัสดิการตลอดจนสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมแก่พนักงานตามความต้องการที่หลากหลาย

- จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานในแต่ละระดับ และจัดอบรมให้กับพนักงานสัญญาจ้างที่จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
- จัดวางแผนทางการบริหารจัดการบุคลากรตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด
- จัดทำแผนการพัฒนาคนเก่งเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรคุณภาพ (Talent Management) และแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)
- ดำเนินโครงการปัจฉิมนิเทศ การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์รวมถึงจัดเก็บองค์ความรู้แก่พนักงานเกษียณอายุ
- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และดำเนินการเกี่ยวกับงานคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

#### **8) ความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง/คู่แข่ง (การแข่งขันอย่างเป็นธรรม)**

- การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่ง/คู่แข่งอันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
- การต่อต้านทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด

#### **9) ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม**

- คำนึงถึงทางเลือกในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือเกิดน้อยที่สุด
- ปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง
- ให้ความสำคัญในการทำธุรกรรมกับคู่ค้าในเรื่องความรับผิดชอบต่อ ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ถือเป็นหน้าที่และเป็นนโยบายหลักในการให้ความสำคัญกับกิจกรรมของชุมชนและสังคมโดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยมุ่งสร้างสรรค์และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน และกิจกรรมสาธารณประโยชน์

## 10) ความรับผิดชอบต่อการทุจริตและคอร์รัปชัน

- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มุ่งมั่นและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นว่าคอร์รัปชัน เป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ รวมถึงไม่ควรละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการกระทำที่ เข้าข่ายคอร์รัปชัน โดยคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ต้องแสดงออกถึงการต่อต้านการทุจริตและ การให้สินบนในทุกรูปแบบ ทุกเวลา ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม
- จัดทำวิธีการปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การบริหารความ เสี่ยง และการตรวจสอบภายใน ให้มีการดำเนินการเพื่อสนับสนุนการต่อต้านการทุจริตและรับสินบน
- ผู้ที่กระทำการคอร์รัปชัน เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณขององค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้จะต้องได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ หากการกระทำนั้นผิด กฎหมายจะต้องได้รับโทษตามกฎหมาย
- กำหนดให้มีและดำเนินการพัฒนาช่องทางรับการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือการ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมทั้งมีมาตรการการให้ความเป็นธรรม และคุ้มครอง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการทุจริตคอร์รัปชัน
- กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรฐานที่ดี และเปิดให้มีช่องทาง การสื่อสาร ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- การดำเนินการตามนโยบายนี้ให้ใช้แนวปฏิบัติตามที่องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ กำหนดไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีในเรื่อง จรรยาบรรณ ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ และคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## บทที่ 4

### 4.1 กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป.

จากการวิเคราะห์สถานภาพด้านบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย SWOT Analysis และผลจากการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมี ช่องว่าง (Gap) ระดับความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า อ.อ.ป. มีความจำเป็นต้องตระหนักถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันที่มีอิทธิพลมากขึ้นต่อการดำเนินงานขององค์กร จึงให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม โดยคำนึงถึงการบริการที่สอดคล้องกับกฎระเบียบ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกัน อีกทั้งการรับมือต่อความท้าทายที่มีความซับซ้อน การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้กระบวนการในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มีการพิจารณาประเด็นที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการตรวจสอบ และประเมินผลของการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ และนำไปบูรณาการเข้ากับการกำกับดูแลที่ดีขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร และในการบริหารจัดการขององค์กร จึงนำมาสู่แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนให้องค์กร บรรลุสู่การ “เป็นผู้นำจัดการสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมไม้จากป่าปลูก ในปี 2565” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ของ อ.อ.ป. ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2561 – 2565) อันเป็นแผนหลักที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร อันนำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าหมายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

### 4.2 แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ปี 2565–2569

เพื่อขับเคลื่อนให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลายเป็นหุ้นส่วนความสำเร็จของการดำเนินงานธุรกิจของ อ.อ.ป. จึงได้จัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. พ.ศ. 2565–2569 (ระยะ 5 ปี) ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหลักเกณฑ์ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญของการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. ด้วยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มจะเป็นแรงผลักดันเป็นเสียงสะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. มุ่งเน้นการบริการที่ดี สามารถตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงจุด

จึงควรจัดเตรียมช่องทางการมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อสื่อสารถึงเป้าหมายกระบวนการและผลดำเนินงานควบคู่ไปกับการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียนอย่างครอบคลุม ให้มีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจ อ.อ.ป.ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569) จึงได้กำหนดกลยุทธ์และโครงการ/แผนงาน แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569 ดังนี้

**กลยุทธ์ :** ยกระดับการพัฒนารฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
โครงการ/แผนงาน

1. พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. พัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา					หน่วยงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ
				2565	2566	2567	2568	2569		
ยกระดับการพัฒนา ฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์และ ขับเคลื่อนการ บริการเชิงรุก กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) พัฒนา ฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ ส่วนเสีย : เป้าหมายมี ข้อมูล Stakeholder	มีการจัดทำ ฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบทุกกลุ่ม 50%	มีการพัฒนา ฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียครบ ทุกกลุ่ม 80%	มีพัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บ ฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย สำเร็จ 50%	มีพัฒนาระบบ IT เพื่อ จัดเก็บฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย สำเร็จ 100% - นำเข้าฐานข้อมูลผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียครบ ทุกกลุ่ม 100% ใน ระบบ IT	- จัดเก็บฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ IT ครบทุกกลุ่ม - วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะ	ทุกหน่วยงาน	1,000,000- เฉลี่ย 5 ปี จ้างเหมา บริการ
		2) พัฒนาการ สื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับกลุ่มผู้ มีส่วน ได้ ส่วนเสีย	ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	พัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการ สื่อสารและรับฟัง เสียงสะท้อนจาก กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม สำเร็จ 50%	- ทบทวน กระบวนการ ทำงานสื่อสาร ข้อมูลให้กับ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อ นำสู่การปรับปรุง การทำงาน	พัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการ สื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม 80% - ติดตามผลการประเมินจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	- พัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการ สื่อสารและรับฟัง เสียงสะท้อนจาก กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม 100%	ทุกหน่วยงาน	500,000.- งบประมาณ ค่าจ้างที่ ปรึกษา	

ตารางข้อ 4.3 แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569

กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา					หน่วยงานรับผิดชอบ	งบประมาณ
				2565	2566	2567	2568	2569		
ยกระดับการพัฒนาฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และขับเคลื่อนการบริการเชิงรุก กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3) พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>- ดำเนินการตามแผนปี 2565</p> <p>1. ศึกษาแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565 –2569</p> <p>2. ศึกษา Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบุประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3. กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>4. กำหนดและการสื่อสารขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์</p> <p>5. เสนอโครงการการจัดกิจกรรม การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</p> <p>- ประชุมสามัญ ระหว่าง อ.อ.ป. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>- ติดตามผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม</p> <p>- ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</p> <p>- รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในที่ประชุม</p>	<p>- ติดตามผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม</p> <p>- ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</p> <p>- รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในที่ประชุม</p>	ทุกหน่วยงาน	1,000,000.- เฉลี่ย 5 ปี งบประมาณ ค่าใช้จ่ายของ หน่วยงาน		

ตารางข้อ 4.3 แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569

กลยุทธ์ด้านผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	แผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา					หน่วยงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ
				2565	2566	2567	2568	2569		
ยกระดับการพัฒนา ฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์และ ขับเคลื่อนการ บริการเชิงรุก กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3) พัฒนา ความ ร่วมมือ กับกลุ่มผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	จำนวนกิจกรรม /ผลงานที่เกิด จากความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- จัดกิจกรรม อ.อ.ป. ถาม-ตอบ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - แนะนำกิจกรรมผ่าน live Facebook, วิดีโอ, Tiktok หรือสื่ออื่น ๆ 6. ช่องทางสื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การประชุมผ่านระบบ ออนไลน์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานการณ์โควิด-19 7. สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กระบวนการทำงานด้านพัสดุ/จัดซื้อจัดจ้าง หรือที่ เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อผู้ค้า/ผู้ส่งมอบ มีการจัดประชุมหารือ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของ อ.อ.ป. 8. ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ 9. รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในที่ประชุม	ทุกหน่วยงาน	1,000,000.- เฉลี่ย 5 ปี งบประมาณ ค่าใช้จ่ายของ หน่วยงาน				

ตารางข้อ 4.3 แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569



### 4.3 การยกระดับแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

โครงการ/แผนงาน	ตัวชี้วัด ปี 2564	แผนงาน/ กิจกรรม	โครงการ/แผนงาน ปี 2565-2569	ตัวชี้วัด	แผนงาน/กิจกรรม	ระยะเวลา					หน่วยงาน รับผิดชอบ
						2565	2566	2567	2568	2569	
1. พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมายมีข้อมูล Stakeholder	จัดทำแผนปฏิบัติการเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละในการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมายมีข้อมูล Stakeholder Profile	ยกระดับพัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การพัฒนารฐานข้อมูล Stakeholder Profile	มีการพัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบทุกกลุ่ม 100%					ส.ธต.และ ทุกหน่วยงาน
2. พัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดทำแผนปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลการจัดทำแผนปฏิบัติการ	2) พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยกระดับพัฒนารการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดกิจกรรม/ โครงการ อ.อ.ป. รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดกิจกรรม/โครงการอ.อ.ป. รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) โดยมีผลคะแนนในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้นทุกปี					ส.ธต.และ ทุกหน่วยงาน

ตารางข้อ 4.4 ตารางการยกระดับแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569

โครงการ/แผนงาน	ตัวชี้วัด ปี 2564	แผนงาน/ กิจกรรม	โครงการ/แผนงาน ปี 2565-2569	ตัวชี้วัด	แผนงาน/กิจกรรม	ระยะเวลา					หน่วยงาน รับผิดชอบ	
						2565	2566	2567	2568	2569		
3. พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอโครงการเพื่อ ขออนุมัติ	3) พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ยกระดับพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดกิจกรรม/โครงการ อ.อ.ป. ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบปะหารือ ทั้งภายในภายนอก	จัดกิจกรรม/โครงการ อ.อ.ป. ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างน้อย 1 กิจกรรม/โครงการ - สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเผยแพร่ผ่าน Facebook , Website , วิดีโอ, Tiktok หรือสื่ออื่น ๆ - รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่ประชุม - โครงการ อ.อ.ป. ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบปะหารือ ทั้งภายใน ภายนอก	ส่วน					ส.ศต. และทุกหน่วยงาน

ตารางข้อ 4.4 ตารางการยกระดับแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565-2569



## การถ่ายทอดและติดตามประเมินผลแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 5.1 แนวทางการถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติ

การถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติยึดหลักการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ แผนงาน ที่หน่วยงาน รับผิดชอบ โดยที่หน่วยงานเป็นผู้ประสาน รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูล ให้สำนักธุรกิจการตลาดสรุปในภาพรวมของแผนเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการให้ข้อคิดเห็นและกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถกำหนดขอบเขตของการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569 ดังนี้

1. **การถ่ายทอด** โดยกำหนดให้มีการถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2565-2569 แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้รับรู้และเข้าใจ เพื่อให้สามารถผลักดันผลการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการสำรวจการรับรู้ และเข้าใจแผนฯ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

2. **การติดตามผล** เป็นกระบวนการกำกับการปฏิบัติงานของแผนงานภายใต้แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ให้เป็นไปตามเป้าหมายทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ เวลา ทบทุนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานงบประมาณค่าใช้จ่าย และสรุปผลการดำเนินงานแผนงานพร้อมระบุปัญหาและข้อเสนอแนะรายงาน อ.อ.ป. ทราบ โดยมีกระบวนการติดตามผลอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละแผนงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดไว้

3. **การประเมินผล (ตามแนวทาง PDCA : Plan Do Check Act)** เป็นกระบวนการในการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่กำหนด การกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเป็นการประเมินผลกระทบทั้งทางตรง/ทางอ้อมเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงแผนงาน/กิจกรรมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้จะได้มีการทบทวนกระบวนการถ่ายทอด ติดตาม และการประเมินผลแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปีเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### 4. แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.บ. กำหนดงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการระบุกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความคาดหวัง รวมทั้งกำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดของผู้รับผิดชอบ ดังนี้

##### กรอบระยะเวลาการติดตามและประเมินผล

สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการติดตามผล เป็นไปดังนี้

- ระยะเวลาตามไตรมาสเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานรายแผนงาน
- ระยะเวลาสิ้นสุดปี (ปี พ.ศ. 2565) เพื่อทบทวนปรับแผนงานสำหรับการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนดำเนินงานที่กำหนด
- ระยะเวลาสิ้นสุดปีของแผนฯ (ปี พ.ศ. 2569) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของแผนฯ และเพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำนโยบายเพื่อการจัดทำแผนฉบับต่อไป เสนอต่อผู้บริหารระดับสูง

ลำดับ	โครงการ/แผนงาน	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	แผน ดำเนินงาน ปี 2565	แผน ดำเนินงาน ปี 2566	แผน ดำเนินงาน ปี 2567	แผน ดำเนินงาน ปี 2568	แผน ดำเนินงาน ปี 2569	ผู้รับ ผิดชอบ
กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ยกระดับการพัฒนาฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
1	พัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมายมีข้อมูล Stakeholder	มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม 50%	มีการพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม 80%	มีพัฒนา ระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำเร็จ 50%	- มีพัฒนา ระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำเร็จ 100% - นำเข้าฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม 100% ในระบบ IT	- จัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในระบบ IT - วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคให้ข้อเสนอแนะ	ทุก หน่วยงาน

ตารางข้อ 4. แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565-2569

แผนปฏิบัติการ 1 ปี 2565 : พัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile

เป้าหมาย : มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile 50%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 65												ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
66															
1.	จัดทำแผนปฏิบัติการ พัฒนาระบบข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2565 เสนอแผนปฏิบัติการการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 หน่วยงานดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์ม ข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตาม ข้อ 2.6														
3.	ส่งรายงานการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ส.ธต. เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มิ.ย., ก.ย.,พ.ย. 2565														
4.	หน่วยงานสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ ส.ธต.														
5.	- ทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ													ส.ธต.	
6.	สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 1 ปี 2566 : พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile

เป้าหมาย : มีการพัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม 80%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 66													ผู้รับผิดชอบ
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ปี	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.	จัดทำแผนปฏิบัติการ พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2565 เสนอแผนปฏิบัติการการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 หน่วยงานดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์ม ข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6														
3.	ส่งรายงานการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ส.ตต. เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มิ.ย., ก.ย.,พ.ย. 2566														
4.	หน่วยงานสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ ส.ตต.														
5.	- ทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ส.ตต.
6.	สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 1 ปี 2567 : พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile

เป้าหมาย : มีพัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 50%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 67												ผู้รับผิดชอบ		
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 68	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1.	- จัดทำแผนปฏิบัติการ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 หน่วยงานดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลตาม แบบฟอร์ม ข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6															
3.	ส่งรายงานการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วน เสียให้ ส.ธต. เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มิ.ย., ก.ย.,พ.ย. 2567															
4.	หน่วยงานสรุปปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะให้ ส.ธต.															
5.	5.1 เสนอโครงการ พัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. 5.2 แผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ 5.3 ดำเนินโครงการตามที่ได้รับอนุมัติตาม แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป.															ส.ธต. ส.วป.
6.	ดำเนินโครงการตามที่ได้รับอนุมัติ และตาม กำหนดระยะเวลาในแผนปฏิบัติการโครงการ พัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ได้ สำเร็จ 50%															
5.	- ทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															
6.	- สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนา ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ - รายงานผลการดำเนินโครงการ ฯ พร้อมระบุ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ														

งบประมาณ : 1,000,000.- (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 1 ปี 2568 : พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile

เป้าหมาย : มีพัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 100% และนำเข้าฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม100% ในระบบ IT

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 68												ผู้รับผิดชอบ		
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 69	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1.	- จัดทำแผนปฏิบัติการ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 หน่วยงานดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์ม ข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6															
3.	ส่งรายงานการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ส.ตต. เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มิ.ย., ก.ย., พ.ย. 2566															
4.	ดำเนินโครงการตามที่ได้รับอนุมัติ และตามกำหนดระยะเวลาในแผนปฏิบัติการโครงการพัฒนาระบบ IT เพื่อจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ได้ สำเร็จ 100%															ส.ตต. ส.วป.
5.	ดำเนินการนำเข้าข้อมูลจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ IT ที่พัฒนาขึ้นใหม่ ให้ได้ 100% จากฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม															ทุก หน่วย งาน
6.	หน่วยงานสรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ ส.ตต.															ทุก หน่วย งาน
5.	- ทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ส.ตต. ส.วป.
6.	- สรุปผลการดำเนินงานแผนงานจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย พัฒนาระบบ IT พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ - รายงานผลการดำเนินโครงการ ฯ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ														

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน



แผนปฏิบัติการ 1 ปี 2569 : พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile

เป้าหมาย : จัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ IT ครบทุกกลุ่ม 100%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 69												ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 70
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.	- จัดทำแผนปฏิบัติการ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2569 หน่วยงานดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลตาม แบบฟอร์ม ข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6														
3.	ส่งรายงานการจัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วน เสียให้ ส.ธต. เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป. มิ.ย., ก.ย.,พ.ย. 2566														
4.	จัดเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบ IT ให้ได้ 100% จากฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม														ทุก หน่วย งาน
5.	หน่วยงานสรุปปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ให้ ส.ธต.														ทุก หน่วย งาน
6.	- ทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ส.ธต. ส.วป.
7.	- สรุปผลการดำเนินงานแผนงานจัดเก็บ ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย พัฒนาระบบ IT พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ อ.อ.ป. ทราบ - รายงานผลการดำเนินโครงการ ฯ พร้อมระบุ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โครงการ	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	แผน ดำเนินงาน ปี 2565	แผน ดำเนินงาน ปี 2566	แผน ดำเนินงาน ปี 2567	แผน ดำเนินงาน ปี 2568	แผน ดำเนินงาน ปี 2569	ผู้รับ ผิดชอบ
<b>กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ยกระดับการพัฒนาฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>								
2	พัฒนาการ สื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ความพึง พอใจของผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	พัฒนาระบบ IT เพื่อ สนับสนุนการ สื่อสารและรับ ฟังเสียง สะท้อนจาก กลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุก กลุ่ม สำเร็จ 50%	- ทบทวน กระบวนการ การทำงาน สื่อสาร ข้อมูลให้กับ ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำสู่การ ปรับปรุงการ ทำงาน	พัฒนาระบบ IT เพื่อ สนับสนุนการสื่อสารและรับ ฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม สำเร็จ 80% - ติดตาม ผลการประเมิน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม	-พัฒนาระบบ IT เพื่อ สนับสนุนการ สื่อสารและรับ ฟังเสียง สะท้อนจาก กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุก กลุ่ม 100%	ทุก หน่วยงาน	

ต่อ ตารางข้อ 4. แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565-2569

แผนปฏิบัติการ 2 ปี 2565 : พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : มีการพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม  
สำเร็จ 50%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 65												ผู้รับผิดชอบ		
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 66	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1.	เสนอแผนปฏิบัติการ ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 สื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกไตรมาส เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน, เฟสบุ๊ก อ.อ.ป หรือหน่วยงาน และช่องทางอื่นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้															
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2565 - รับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ทางระบบออนไลน์ ตามที่หน่วยงานได้รับมอบหมายให้ จัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์มข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6															
4.	ส่งผลการสำรวจ ให้ ส.ธต. เพื่อวิเคราะห์ เสนอ อ.อ.ป. ต่อไป ภายในวันที่ 25 ธันวาคม 2565															
5.	รายงานผลการดำเนินงานด้านสื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ														
6.	รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ของทุกหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ															

งบประมาณ : 250,000 .- บาท (สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 2 ปี 2566 : พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีการทบทวนกระบวนการทำงานสื่อสารข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำสู่การปรับปรุงการทำงาน

เป้าหมาย : มีเพิ่มช่องทางพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ทางระบบออนไลน์

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 66											ผู้รับผิดชอบ			
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ปี		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.			ธ.ค.	67
1.	เสนอแผนปฏิบัติการ ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2566 สื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกไตรมาส เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน, เฟสบุ๊ก อ.อ.ป หรือหน่วยงาน และช่องทางอื่นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้															
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2566 - รับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ทางระบบออนไลน์ ตามที่หน่วยงานได้รับมอบหมายให้ จัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์มข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6															
4.	ส่งผลการสำรวจ ให้ ส.ธต. เพื่อวิเคราะห์ เสนอ อ.อ.ป. ต่อไป ภายในเดือน พ.ย. 2566															
5.	- ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ทางระบบออนไลน์ ใช้ข้อมูลรายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ของทุกหน่วยงาน ของปี 2565 มาประกอบ - เสนอแผนปฏิบัติการให้ อ.อ.ป. อนุมัติ															ส.ธต.
6.	รายงานผลการดำเนินงานด้านสื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ											ทุก หน่วย งาน			
7.	รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ของทุกหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ												ส.ธต.			

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 2 ปี 2567- 2568

: พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : มีการพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียทุกกลุ่ม สำเร็จ 80%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 67-68											ผู้รับผิดชอบ		
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ปี 69	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.			ธ.ค.
1.	เสนอแผนปฏิบัติการ ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกไตรมาส เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน, เฟสบุ๊ก อ.อ.ป หรือหน่วยงาน และช่องทางอื่นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้														
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2567 - รับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่มทางระบบออนไลน์ ตามที่หน่วยงานได้รับมอบหมายให้ จัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์มข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6														
4.	ส่งผลการสำรวจ ให้ ส.ธต. เพื่อวิเคราะห์ เสนอ อ.อ.ป. ต่อไป ภายในวันที่ ภายในเดือน พ.ย.														
5.	รายงานผลการดำเนินงานด้านสื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													
6.	รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ของทุกหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ														

งบประมาณ : 250,000 .- บาท (สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 2 ปี 2569 : พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : มีการพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียทุกกลุ่ม สำเร็จ 100%

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 69												ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 70
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.	เสนอแผนปฏิบัติการ ระบบ IT เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. อนุมัติ														ทุก หน่วย งาน
2.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2569 สื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกไตรมาส เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน, เฟสบุ๊ก อ.อ.ป หรือหน่วยงาน และช่องทางอื่นๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้														
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี 2569 - รับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ทางระบบออนไลน์ ตามที่หน่วยงานได้รับมอบหมายให้ จัดเก็บฐานข้อมูลตามแบบฟอร์มข้อ 2.5 ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดของแต่ละหน่วยงานตามข้อ 2.6														
4.	ส่งผลการสำรวจ ให้ ส.ธต. เพื่อวิเคราะห์ เสนอ อ.อ.ป. ต่อไป ภายในเดือน พ.ย. 2569														
5.	รายงานผลการดำเนินงานด้านสื่อสารข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													
6.	รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 14 กลุ่ม ของทุกหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ														

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

ลำดับ	โครงการ	ตัวชี้วัด/ เป้าหมาย	แผน ดำเนินงาน ปี 2565	แผน ดำเนินงาน ปี 2566	แผน ดำเนินงาน ปี 2567	แผน ดำเนินงาน ปี 2568	แผน ดำเนินงาน ปี 2569	ผู้รับ ผิดชอบ
<b>กลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ยกระดับการพัฒนาฐานข้อมูล การสื่อสาร ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>								
3	พัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน กิจกรรม /ผลงานที่ เกิดจาก ความ ร่วมมือ กับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	<b>ดำเนินการตามแผนปี 2565-2568</b> - ศึกษา Profile ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ระบุประเภทผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย - กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ - กำหนดและการสื่อสารขอบเขตการ เปิดเผยข้อมูลกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตาม สถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การ ประชุมผ่านระบบออนไลน์ ใน สถานการณ์ โควิด-19 - สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย เช่น กระบวนการทำงานด้านพัสดุ หรือที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อ ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ - วิเคราะห์วิเคราะห์แผนการ ดำเนินงาน/ นโยบาย - ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ - รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียติดตามผลการประเมินจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม			- ติดตาม ผลการประเมิน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม - ปรับปรุงขั้นตอนการ ดำเนินงานช่องทางการ สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ - รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในที่ประชุม		ทุก หน่วยงาน

ต่อ ตารางข้อ 4. แผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2565-2569

แผนปฏิบัติการ 3 ปี 2565-2567 : พัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีแผนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : มีแผนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 2565-2567												ผู้รับผิดชอบ	
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 68
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1.	<p>แผนปฏิบัติการการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษา Profile ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ระบุประเภทผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</li> <li>- กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้</li> <li>- กำหนดและการสื่อสารขอบเขตการ เปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย</li> <li>- สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การ ประชุมผ่านระบบออนไลน์ ใน สถานการณ์ โควิด-19</li> <li>- สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย เช่น กระบวนการทำงานด้านพัสดุ หรือที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อผู้ส่งมอบ</li> <li>- วิเคราะห์แผนการดำเนินงาน/ นโยบาย</li> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</li> </ul>														ทุกหน่วย งาน
2.	เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ														
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ														
4.	ทบทวนแผนปฏิบัติการ และกิจกรรมที่ เหมาะสมตามสถานการณ์ปัจจุบัน														
5.	รายงานผล พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ													

งบประมาณ : 1,000,000.- (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แผนปฏิบัติการ 3 ปี 2568-2569 : พัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ตัวชี้วัด : เชิงคุณภาพ มีแผนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย : มีแผนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่	แผนปฏิบัติการ / กิจกรรมย่อย	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี 2568-2569												ผู้รับผิดชอบ		
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				ปี 70	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.			
1.	<p>แผนปฏิบัติการการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษา Profile ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียระบุประเภทผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</li> <li>- กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</li> <li>- กำหนดและการสื่อสารขอเขตการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย</li> <li>- สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ ในสถานการณ์ โควิด-19</li> <li>- สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กระบวนการทำงานด้านพัสดุหรือที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ</li> <li>- ติดตาม ผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</li> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในที่ประชุม</li> </ul>															ทุก หน่วย งาน
2.	เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ															
3.	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ															
4.	ทบทวนแผนปฏิบัติการ และกิจกรรมที่เหมาะสมตามสถานการณ์ปัจจุบัน															
5.	รายงานผล พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ	ภายในวันที่ 31 ธันวาคม ตามแผนปฏิบัติการ														

งบประมาณ : -

ผู้รับผิดชอบ : ทุกหน่วยงาน

แนวทางการติดตามและประเมินผลข้างต้น ทำให้ อ.อ.ป. มีขอบเขต กรอบเวลา และกรอบการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน เพื่อประสาน เร่งรัด และดูแลให้หน่วยงาน คณะกรรมการของ อ.อ.ป. และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องของปฏิบัติการต่างๆ ได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ปี 2565-2569

## 5.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป.ได้กำหนดแนวทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ รับทราบรายละเอียดสำคัญของแผนและโครงการสำคัญต่างๆ ผ่านการให้ข้อคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ เว็บไซต์ (www.fio.co.th), อีเมลล์ (fiocenter@gmail.com), กล่องข้อความ (Inbox) ของ Facebook หลักของ อ.อ.ป. และกำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการในการดำเนินงาน และกำหนดตัวชี้วัด ในการประเมินผลความต้องการผู้มีส่วนได้เสียและวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนแผนงานที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกรณีจำเป็น อาทิเช่น กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม กระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

## 5.3 การเชื่อมโยงกับกรอบในการกำกับดูแล (Governance) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร

อ.อ.ป. มีการนำเสียงของผู้มีส่วนได้เสียมาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานด้าน Governance และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) โดยพิจารณาจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาจากช่องทางต่างๆที่องค์กรเปิดไว้ ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือข้อร้องเรียน ทั้งในเรื่องความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือ ความไม่โปร่งใสในการทำงาน จะกำหนดให้มีการหารือร่วมกันในการประชุมผู้บริหารระดับสูง และสายงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระดับเฉพาะหน้า รวมถึงทบทวน แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกี่ยวข้องในแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่จำเป็นผู้บริหารระดับสูงจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นในประเด็นที่กังวล

## 5.4 การจัดสรรทรัพยากร

อ.อ.ป. มีการจัดสรรทรัพยากรด้านผู้มีส่วนได้เสียไว้โดยกำหนดไว้ในงบประมาณที่กระจายลงสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นกับประเด็นที่จะสื่อสารในแต่ละปี พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน อาทิ จำนวนสื่อที่จะเผยแพร่จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่จะขับเคลื่อนผลงานวิจัยให้เกิดผลเป็นรูปธรรม รายได้ที่จะเพิ่มขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ กรอบระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## 5.5 การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สาธารณะชน

อ.อ.ป. กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในระดับองค์กร หน่วยงานต่อสาธารณชนอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ ได้แก่ Facebook , YouTube , Website เป็นประจำเดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง รวมถึงมีการรายงานไว้ในรายงานประจำปี โดยมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมเนื้อหาประเด็นความต้องการความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มงานต่างๆ ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรม เพื่อนำมาสื่อสาร ทั้งนี้ กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมด้านการรายงานผลการสร้างสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 5.6 โอกาสและความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อ.อ.ป. มีการระบุและเตรียมความพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดไว้ในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยมีการนำแผนความเสี่ยงนำเป็นวาระเข้าเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและการประชุมคณะกรรมการของ อ.อ.ป. เป็นประจำทุกไตรมาส โดยประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

**ปัจจัยเสี่ยง :** แผนการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

ปี 2565 -2569

**ประเภทความเสี่ยง :** ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operation Risk)

**สาเหตุของความเสี่ยง :**

สำนักงานนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กำหนดให้รัฐวิสาหกิจใช้เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานใหม่ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมด้านการบริหารองค์กร ดำเนินการจัดทำแผนดำเนินการด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า อ.อ.ป. มีการดำเนินงานที่ประสานสอดคล้องกับที่องค์กร และผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการศึกษาทำความเข้าใจ ซึ่งอาจมีสาเหตุในการดำเนินการไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

- 1) อ.อ.ป. ไม่มีการเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile
- 2) ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบ IT จัดทำฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) อ.อ.ป. ไม่มีระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

4) กิจกรรม/ความร่วมมือนี้อาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของเป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้

เช่น

- ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile
- การสื่อสารข้อมูลการเชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อจัดทำแผนการงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565 - 2569
2. เพื่อให้แผนดำเนินงานถูกต้องและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมินผล

### **เป้าหมาย**

หน่วยงานปฏิบัติตามแผนการงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ปี 2565 -2569 ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ตามเป้าหมาย

### **ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)**

ค่าระดับที่ 3 ผลกระทบต่อองค์กร แผนการดำเนินงานได้ 90%

### **ช่วงเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance)**

ค่าระดับที่ 4 ผลกระทบต่อองค์กร แผนการดำเนินงานได้ 80%

### **ระยะเวลาการดำเนินงาน**

มกราคม 2565 – 31 ธันวาคม 2569

### **หน่วยงานที่รับผิดชอบ**

สำนักธุรกิจการตลาด และคณะทำงานในการกำกับและติดตามการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers

### **การกำหนดค่าโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (L)**

กำหนดจากระยะเวลาในการจัดทำแผนการดำเนินงานของแต่ละเกณฑ์แล้วเสร็จ

### **กำหนดค่าผลกระทบต่อองค์กร (I)**

กำหนดจากการดำเนินการตามกิจกรรมในแผนปฏิบัติการแล้วเสร็จ

## การประเมินความเสี่ยง

### 1. ปัจจัยเสี่ยง ประกอบด้วย

- 1) แผนการดำเนินงานยังไม่ได้รับอนุมัติ
- 2) ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile
- 3) ไม่มีระบบ IT จัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) ไม่มีการพัฒนาระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่ม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

### 2. แนวทางป้องกัน ลดปัจจัยเสี่ยง

1) ปรึกษาและปรับปรุงแผนปฏิบัติการร่วมกับคณะทำงานในการกำกับและติดตามการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers

- 2) ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลทดแทนการเดินทางและติดต่อโดยตรง

### 3. แนวทางการตรวจติดตามปัจจัยเสี่ยง

- 1) มีการติดตามผลการดำเนินงานโครงการทุกเดือน
- 2) กำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานทุกไตรมาส

## การติดตามประเมินผล

หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลตามแผนปฏิบัติให้ อ.อ.ป. ทราบ เป็นรายไตรมาส

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
1. ผู้กำกับดูแล 2. ผู้ปฏิบัติงาน 3. ผู้ร่วมลงทุน 4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 5. เจ้าหนี้ 6. ลูกหนี้ 7. ลูกค้า 8. พันธมิตรทางธุรกิจ/ พันธมิตรลูกค้า 9. ผู้รับจ้าง 10. หน่วยงานราชการ 11. คู่แข่งทางการค้า 12. สังคม/ชุมชน/ สิ่งแวดล้อม 13. สื่อมวลชน 14. หน่วยงานภายนอก	1) อ.อ.ป. ไม่มีการเก็บฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile  2) ไม่มีการพัฒนาระบบ IT จัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) พัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</li> <li>- กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : เป้าหมายมีข้อมูลStakeholder</li> <li>- พัฒนาระบบ IT จัดทำเป็นฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- รองรับการเชื่อมโยงฐานข้อมูลลูกค้า อ.อ.ป.</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมระบุปัญหาและข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ</li> </ul>

ตารางที่ 5.6 ประเด็นความเสี่ยงการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
1. ผู้กำกับดูแล 2. ผู้ปฏิบัติงาน 3. ผู้ร่วมลงทุน 4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 5. เจ้าหนี้ 6. ลูกหนี้ 7. ลูกค้า 8. พันธมิตรทางธุรกิจ/ พันธมิตรลูกค้า 9. ผู้รับจ้าง 10. หน่วยงานราชการ 11. คู่แข่งทางการค้า 12. สังคม/ชุมชน/ สิ่งแวดล้อม 13. สื่อมวลชน 14. หน่วยงานภายนอก	ไม่มีระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	2) พัฒนาระบบทางการสื่อสาร(Communication) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีการติดตามผลการประเมินทุกไตรมาส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</li> <li>- เผยแพร่ข้อมูลการวิเคราะห์แผนการดำเนินงาน/นโยบาย</li> <li>- ทบทวนกระบวนการทำงานด้านพัสดุหรือที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า/ผู้ส่งมอบ</li> <li>- พัฒนาระบบ IT เข้ามาสนับสนุนการสื่อสารและรับฟังเสียงสะท้อนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม</li> <li>- สื่อสารข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำสู่การปรับปรุงการทำงาน</li> <li>- ติดตามประเมินผลความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสรุปผลและขอเสนอแนะ</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงานระบุปัญหาและขอเสนอแนะให้ อ.อ.ป.ทราบ</li> </ul>

ตารางที่ 5.6 ประเด็นความเสี่ยงการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่การดำเนินงานไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงาน	เป้าหมาย	การดำเนินงาน
1. ผู้กำกับดูแล 2. ผู้ปฏิบัติงาน 3. ผู้ร่วมลงทุน 4. ผู้ส่งมอบ/ลูกค้า 5. เจ้าหนี้ 6. ลูกหนี้ 7. ลูกค้า 8. พันธมิตรทางธุรกิจ/ พันธมิตรคู่ค้า 9. ผู้รับจ้าง 10. หน่วยงานราชการ 11. คู่แข่งทางการค้า 12. สังคม/ชุมชน/ สิ่งแวดล้อม 13. สื่อมวลชน 14. หน่วยงาน ภายนอก	กิจกรรม/ความร่วมมือ อาจจะไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของ เป้าหมายที่ตั้งเป้าไว้ เช่น 1) ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย Stakeholder Profile 2) การสื่อสารข้อมูลการ เชื่อมโยงไปยังผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3) พัฒนาความ ร่วมมือ (Stakeholder Collaboration) กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่สำคัญ	จำนวนกิจกรรม /ผลงานที่เกิด จากความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ</li> <li>- กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำ Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>ระบุเครือข่ายความร่วมมือ</li> <li>- กำหนดระดับและวิธีการเชื่อมโยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเชื่อมโยง ที่กำหนดไว้</li> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนการตอบสนองให้ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ</li> <li>ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ</li> <li>- กำหนดและสื่อสารขอบเขตการ เปิดเผยข้อมูลกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงาน พันธมิตร/คู่ความร่วมมือทบทวน กระบวนการทำงานด้านพัสดุ/หรือ ที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ วิเคราะห์วิเคราะห์แผนการดำเนินงาน/ นโยบาย</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเผยแพร่กลยุทธ์</li> <li>- สื่อสารข้อมูลการเชื่อมโยงไปยัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง</li> <li>- สื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ติดตามประเมินผล</li> <li>- เข้าติดตามประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม</li> <li>- การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงาน</li> <li>- ทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงาน ระบุปัญหา และข้อเสนอแนะให้ อ.อ.ป. ทราบ</li> </ul>

ตารางที่ 5.6 ประเด็นความเสี่ยงการบริหารจัดการและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## 5.7 แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมของ อ.อ.ป.

แนวทางเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมขององค์กรเพื่อพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1) การดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ระบบงานและ/หรือกระบวนการย่อย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานและเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อระบุจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งในมิติกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบในระบบฐานข้อมูล สำหรับการใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบงานต่อไป

2) การดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและ/หรือกระบวนการย่อย โดยดำเนินการแก้ไขประเด็นที่เป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัดของระบบการดำเนินงาน ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น

3) การประยุกต์การบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัย พัฒนาและนวัตกรรม โดยการใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน และกำหนดมาตรการหรือขั้นตอนดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อลดโอกาสและระดับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงนั้น ๆ

จากการถ่ายทอดแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่การปฏิบัติข้างต้น หากมีการดำเนินการและได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อ.อ.ป. ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานในทุกระดับช่วยขับเคลื่อนให้แผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2565 – 2569 เกิดผลที่เป็นรูปธรรม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ อ.อ.ป. เติบโตได้อย่างมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนต่อไป