

สรุปประเด็น/ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น/ความต้องการ ความคาดหวัง

01

กลุ่มหน่วยกำกับดูแลและภาครัฐ

- 1.วิจัย พัฒนา เทคโนโลยี นวัตกรรม และงานบริการด้าน MSTQ ที่ตอบสนองต่อโจทย์นโยบายสำคัญของประเทศ /สนับสนุนการแก้ไขประเด็นปัญหาประเทศด้วยวทน./ รองรับภาคอุตสาหกรรม
- 2.พัฒนาผลิตภัณฑ์/งานบริการมีมาตรฐานรองรับ ที่มีความเชื่อถือได้ (Reliability) ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดได้ในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นรูปธรรม สร้างผลกระทบให้กับประเทศ
- 3.ส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากงานวิจัยและพัฒนาที่แล้วเสร็จให้กับผู้ใช้ภาคเอกชน และสังคม ให้มากขึ้น
- 4.ดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกับเครือข่ายการวิจัยกับภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ ผู้ใช้ประโยชน์ และความร่วมมือวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
- 5.ใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ได้เต็มประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการวิจัยและพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและพร้อมรับกับนโยบายสำคัญของประเทศ
- 6.มีระบบการบริหารและจัดการ โครงการฯจากแหล่งทุนวิจัยที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- 7.สนับสนุนการขยายการรับรอง/ขอบข่ายมาตรฐาน/ให้บริการงานที่เพิ่มขึ้น /ให้บริการรายการที่ห้องปฏิบัติการอื่นทดสอบไม่ได้ตามมาตรฐานสากลตามนโยบายของหน่วยงานมาตรฐานภาครัฐที่เป็นความต้องการของประเทศและอุตสาหกรรม
- 8.การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง/กำหนดไว้กับการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ,หน่วยงานกำกับด้านนโยบาย/ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
- 9.การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า และลดปริมาณการเกิด CO2 ภายใน วว.
- 10.สนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ,หน่วยงานกำกับด้านนโยบาย

02

กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

- 1.ให้ความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายในกิจกรรม/โครงการของคู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานร่วมกัน
- 2.ปฏิบัติงานตามกรอบข้อตกลง เจรียงข้อ ที่ทำร่วมกันของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

03

กลุ่มลูกค้า

- 1.ผลงาน ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้ามีคุณภาพ มาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 2.ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์/ สามารถนำไปจำหน่ายได้
- 3.การบริการทดสอบใหม่ๆ หรือมีหัวข้อการทดสอบตามมาตรฐานสากลรองรับความต้องการของลูกค้า
- 4.ส่งมอบผลงานได้ตามกำหนดเวลาและตรงตามที่ตกลงสัญญา/เงื่อนไขที่กำหนด
5. ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ติดต่อบริการงานได้สะดวก และมีเทคโนโลยีสมัยใหม่สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการรับบริการ
- 6.จัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 7.พนักงานมีศักยภาพ ความชำนาญ ความสามารถตามสาขาที่ให้บริการและจำนวนเพียงพอ
8. กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้/เทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการผลิต/ผลิตภัณฑ์ช่วยพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น

04

กลุ่มผู้ส่งมอบ

- 1.กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง/สัญญาจ้าง/การเบิกจ่าย รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- 2.ได้รับคำตอบแทน ค่าจ้างตามข้อตกลง เหมาะสม เป็นธรรมและตามเวลาที่กำหนด

05

กลุ่มชุมชนและสังคม

- 1.การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการผลิต ช่วยพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น
- 2.การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาอาชีพที่ชุมชนดำเนินการอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3.ประชาสัมพันธ์/การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ๆ ของวว.

06

กลุ่มสื่อมวลชน

- 1.ข้อมูลข่าวสารจาก วว. มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน/เผยแพร่ต่อได้
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันการณ์

07

กลุ่มพนักงานและผู้ปฏิบัติงาน วว

- 1.เพิ่มศักยภาพการพัฒนาและบริหารโครงการ/งานบริการ วทน.เพื่อโอกาสการสร้างรายได้จากการบริการงานวิจัยเพิ่มขึ้น
- 2.การบริหารและการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบ KPI ที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 3.การพัฒนาทักษะ ความรู้และศักยภาพพนักงานและผู้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์องค์กร
- 4.ได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนที่พึงได้ เหมาะสม สอดคล้องกับภาระงานและเศรษฐกิจ
- 5.มีความร่วมมือหรือกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อบูรณาการการทำงานภายในเพิ่มขึ้น
- 6.ลดขั้นตอนการปฏิบัติภายในเพื่อให้ทำงานได้สะดวก เร็วขึ้น และพนักงานปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบฯ

08

กลุ่ม คู่แข่งคู่เทียบ

- 1.การแลกเปลี่ยนข้อมูล/ศึกษาดูงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน/เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ



กลุ่มพนักงาน
และผู้ปฏิบัติงาน

บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนา
ความรู้ เพิ่มทักษะความชำนาญให้กับ
เทคโนโลยีใหม่ๆ ,การใช้เครื่องมือตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต

มีการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์อื่นๆ ได้ง่าย
ขึ้น มีข้อกำหนดและการจัดสรร KPI บุคคล
ที่เหมาะสม เป็นธรรมชาติกับผู้ร่วมงาน
/โครงการ

มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่และลด
ขั้นตอนการปฏิบัติให้ทำงานได้เร็วขึ้น
สะดวก รวดเร็ว ทันต่อการดำเนินงาน
โครงการวิจัย/บริการและสามารถ
ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องได้
อย่างถูกต้อง

การพัฒนา กิจกรรม /โครงการใหม่
/ package การบริการสำหรับลูกค้า

พัฒนาศักยภาพทุกหน่วยงานเพื่อ
มุ่งเน้นการแสวงหาทุนวิจัยเพิ่มขึ้น

การรักษาฐานลูกค้าและหาลูกค้าใหม่
เพื่อเพิ่มรายได้นอกงบประมาณเพิ่มขึ้น
ด้วยการบูรณาการทำงานของกลุ่ม พย.
ร่วมกับหน่วยสนับสนุน



กลุ่มชุมชนและสังคม

มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ให้แก่
นักเรียน หลากหลายรูปแบบ ที่กระตุ้น
ให้อยากเรียนรู้ด้าน วิทยาศาสตร์และ
สิ่งแวดล้อม

มีการให้ความรู้ /ถ่ายทอดเทคโนโลยี
ที่ตรงกับความต้องการของชุมชน
หรือพื้นที่



กลุ่มผู้ส่งมอบ

ได้รับคำตอบแทนตรงเวลา
และเหมาะสม

กลุ่ม พย.



กลุ่มลูกค้า

- ได้ผลิตภัณฑ์ที่พร้อมสามารถนำไปใช้
ประโยชน์เชิงพาณิชย์
- ได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย
- ให้บริการได้ตามมาตรฐาน ถูกต้อง สะดวก
รวดเร็ว และส่งผลการทดสอบ/วิเคราะห์
ตรงตามกำหนดเวลา
- ดำเนินงานตามที่ตกลงไว้ในสัญญา ส่งมอบ
ผลงานและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ
ตรงตามที่ตกลงตามเงื่อนไขที่กำหนด
- นักวิจัยและผู้ให้บริการมีความรู้ รับฟังข้อ
ต่อโครงการสำเนียงงานให้บรรลุผลสำเร็จตาม
ที่ตกลงไว้ในข้อเสนอโครงการ/สัญญา
- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน
เจ้าหน้าที่ได้สะดวก
- มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง ทั้งแบบ
ติดต่อด้วยตนเอง :โทรศัพท์ e-mail
หรือทาง online
- สนับสนุนกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้
/เทคโนโลยี เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา
คุณภาพการผลิต ช่วยพัฒนาชุมชน
และท้องถิ่น



กลุ่มหน่วยงานกำกับ
ดูแลและภาครัฐ

- พัฒนางานวิจัย เทคโนโลยีและนวัตกรรม
ที่ตอบสนองต่อโจทย์สำคัญของประเทศและ
ที่เป็นปัญหาเร่งด่วน
- ผลงานสามารถสร้างผลกระทบสูงทั้งใน
ด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
- ผลงานวิจัยและนวัตกรรมมีมาตรฐาน
รองรับ ที่มีความเชื่อถือได้ (Reliability)
- การพัฒนาบวัตกรรมการสร้างองค์
ความรู้ใหม่ การต่อยอดผลงานวิจัยเพื่อ
นำไปสู่ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือถ่ายทอด
เชิงพาณิชย์
- มีการใช้ประโยชน์จากเครื่องมือ อุปกรณ์
ห้องปฏิบัติการ โครงสร้างพื้นฐาน ของ
หน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- คาดหวังให้ผลงานวิจัยที่แล้วเสร็จมีการนำ
ไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีผู้ใช้ประโยชน์ชัดเจน
หรือขยายผลให้กับผู้ใช้ในวงกว้างขึ้น
- ให้ความร่วมมือ/มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ
หน่วยงานกำกับ (กลุ่มผู้จัดสรรทุนวิจัยฯ)
ร่วมกัน
- มีระบบการบริหารโครงการวิจัย ดำเนินงาน
ตามบันทึกข้อตกลง (สัญญา) โดยส่งมอบ
ผลผลิตใช้จ่ายงบประมาณอย่างมี
ประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด
- มีการเผยแพร่ผลงานความร่วมมือของ
โครงการระหว่างหน่วยงานสู่สาธารณะชน
รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนิน
โครงการ
- ปฏิบัติตามระเบียบ มาตรฐาน
ที่กำหนด



กลุ่มพันธมิตร
/คู่ความร่วมมือ

- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนกิจกรรม
ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานร่วมกัน
- ดำเนินการและสนับสนุนความร่วมมือ
ตามที่ MOU กำหนด
- สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้/ ผู้เชี่ยวชาญ
/ฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ ด้าน วทน.
/พัฒนาผลงานร่วมกัน

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ



กลุ่มพนักงาน และผู้บริหาร

- มีการพัฒนางานโครงการ งานบริการ วน. รูปแบบใหม่ที่เป็นแนวโน้มตลาด เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับศูนย์
- ใช้ประโยชน์จากเครื่องมือ อุปกรณ์ โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้ งานบริการด้านวน. เพิ่มขึ้น

- มีระเบียบและขั้นตอนการบริหารงานที่ไม่ซับซ้อน สามารถทำงานได้รวดเร็ว และมีผู้อำนวยการความสะดวกในการดำเนินการภายใน

- มีการบริหารจัดการบุคลากร การมอบหมายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบตามภาระงานและความเชี่ยวชาญ

- มีการจัดการและบูรณาการความรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งการเรียนรู้ด้วยตัวเองเพื่อ Upskill/ Reskill ความรู้/ทักษะใหม่ที่เป็นความต้องการขององค์กร

- นักวิจัยมีความรู้ความเชี่ยวชาญตามสายอาชีพ มีระดับความรู้ในการเป็นผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- สื่อสารข้อมูลให้แก่นักงานอย่างทั่วถึง

กลุ่มชุมชนและสังคม

- วิทยาการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอด

- พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ

กลุ่มผู้ส่งมอบ

- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง/สัญญาจ้าง/การเบิกจ่าย รวดเร็ว ไม่ล่าช้า ดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

- มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ระบุกำหนดเวลา การยื่นการจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดเอกสาร ที่ชัดเจน

- ติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้สะดวก รวดเร็ว ได้รับข้อมูลถูกต้อง

กลุ่ม อช.

กลุ่มลูกค้า

- งานบริการตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับงบประมาณ

- ส่งมอบผลงานตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ผลงานผลิตภัณฑ์และงานบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้ามีคุณภาพ มาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ ตรงตามความต้องการของลูกค้า

- มีบริการที่ครอบคลุมกับกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัย และสามารถนำไปต่อยอดได้ในเชิงพาณิชย์

- การพัฒนาวิธีการทดสอบใหม่/การแก้ไขข้อบกพร่องความต้องการ

- มีขั้นตอนการบริหารสัญญา ที่ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีเจ้าหน้าที่ดูแลประสานงาน

- มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวดเร็วตามกำหนดเวลา ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์และเข้าใจง่าย

- มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ ดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นและครบถ้วน

- มีช่องทางหลากหลายในการร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ ย้ำ

กลุ่มพันธมิตร /คู่ความร่วมมือ

- การประชุมหารือ แลกเปลี่ยนข้อมูล และกำหนดแนวทางปฏิบัติในการตกลงความร่วมมือทั้งบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานกับพันธมิตร

- มีการสนับสนุนบุคลากร/ทรัพยากร/แลกเปลี่ยนความรู้ร่วมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมกับพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

- มีการกำหนดขอบเขต ข้อตกลงร่วมกันก่อนการจัดทำบันทึกข้อตกลง

กลุ่มหน่วยกำกับ ดูแลและภาครัฐ

- สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์/งานบริการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์/ต่อยอดได้ในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นรูปธรรม เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และสร้างผลกระทบให้กับประเทศ

- พัฒนางานวิจัย เทคโนโลยี นวัตกรรมที่ตอบสนองต่อโจทย์สำคัญของประเทศ และตรงตามยุทธศาสตร์ชาติ

- ดำเนินงานแบบบูรณาการร่วมกันกับเครือข่ายการวิจัยกับภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ ผู้ใช้ประโยชน์ และความร่วมมือวิจัยทั้งในและต่างประเทศ

- มีระบบการบริหารและจัดการ ดำเนินการตามข้อเสนอโครงการ สิ่งที่ต้องส่งมอบ ครบถ้วนตามที่ระบุไว้และตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดของแหล่งทุนวิจัยโดยไม่ยืดเยื้อระยะเวลาโครงการ

- ระบบการจัดทำสัญญาที่รวดเร็ว มีผู้รับผิดชอบโดยตรง

- มีความสามารถบริหารจัดการงบลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานได้เต็มประสิทธิภาพและมีความสามารถบำรุงรักษาได้เองอย่างต่อเนื่อง

- นักวิจัยมีความรู้ สามารถวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยีที่มีคุณค่าและมี ความรับผิดชอบต่อโครงการและทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตกลงไว้ในข้อเสนอโครงการ

- การเป็นหน่วยงานที่สามารถให้บริการเพื่อการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์/เทคโนโลยีใหม่ หรือ ดำเนินงานวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ ประกอบการออกกฎหมายบังคับใช้ของ อย.

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ



กลุ่มพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน

- ▶ พัฒนาและจัดการโครงการ/งานบริการ วน. เพื่อสร้างรายได้เพิ่มตามเป้าหมาย
- ▶ ขั้นตอนการดำเนินงานในหน่วยงานสะดวกและไม่ซับซ้อน หลายขั้นตอน รวดเร็ว ,ลดขั้นตอนการทำงาน และคล่องตัว เพื่อให้สามารถปฏิบัติแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้

- ▶ มีแผนการพัฒนาทักษะบุคลากรเชิงคุณภาพที่ชัดเจน ทั้ง upskill reskill พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะ ให้มีขีดความสามารถเพื่อการปฏิบัติงานตรงกับอนาคต อย่างมีประสิทธิภาพหรือทักษะอื่นในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

- ▶ มีระบบการบริหารจัดการจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับภาระงาน

- ▶ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน KPI ที่ส่งเสริมการพัฒนาเชิงคุณภาพของพนักงาน และการมอบหมายงาน/KPI ให้ตรงกับสอดคล้องกับภาระหน้าที่และความสามารถของพนักงาน

- ▶ การบริหารอัตรากำลังของพนักงานให้เพียงพอต่อการขยายงานบริการ/การรับงานบริการที่เพิ่มขึ้น

- ▶ มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับปัจจุบัน

- ▶ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่พร้อมทั้งสถานที่ทำงาน สิ่งแวดล้อมที่ดี เครื่องมือ อุปกรณ์และสาธารณูปโภคที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ให้เพียงพอ

- ▶ การสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงานมีความชัดเจน ตรงประเด็น ไม่คลุมเครือและทันการณ์

- ▶ ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ทันเวลา

กลุ่มผู้ส่งมอบ

- ▶ ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน
- ▶ ติดต่อประสานงาน ได้สะดวก และรวดเร็ว
- ▶ มีการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง การอนุมัติการสั่งซื้อ ที่รวดเร็ว และได้รับเงินตามกำหนดเวลา
- ▶ นำส่งข้อมูลผลการตรวจประเมิน/เอกสารที่เกี่ยวข้อง ก่อนการประชุมให้การรับรอง

กลุ่ม บอ.

กลุ่มลูกค้า

- ▶ ให้บริการวิเคราะห์ทดสอบได้อย่างรวดเร็ว
- ▶ ได้รับผลการทดสอบที่ถูกต้อง แม่นยำ ตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ เพื่อให้สามารถนำไปจำหน่ายได้
- ▶ ได้รับใบรับรอง บันทึกการตรวจประเมินและใบเสร็จอย่างรวดเร็ว
- ▶ - ส่งมอบผลงานเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาตามที่ตกลง
- ▶ - ในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม/
- ▶ - ได้รับผลงานที่คุ้มค่า เหมาะสมกับค่าบริการ
- ▶ - ผลิตภัณท์ที่ได้สามารถนำไปใช้งานได้จริง เชิงพาณิชย์ ตรงตามความต้องการของตลาด
- ▶ การบริการทดสอบใหม่ๆ หรือมีหัวข้อการทดสอบตามมาตรฐานสากล และแบบวิธี In-house method
- ▶ รองรับการต้องการของลูกค้ารวมทั้งการแก้ไขปัญหาด้านวิชาการเชิงลึกบางกรณี
- ▶ มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแจ้งให้ลูกค้าทราบหากดำเนินการแก้ไขแล้ว
- ▶ พนักงานมีศักยภาพ ความชำนาญ มีคุณสมบัติ องค์ความรู้ ความสามารถตามสาขาที่ให้บริการและจำนวนเพียงพอ
- ▶ ระบบ juncp มีข้อมูลครบถ้วนเข้าถึงง่าย สะดวกและรวดเร็ว
- ▶ พนักงานมีทักษะ ความชำนาญในการทดสอบและให้ข้อมูลตอบข้อซักถามผลการทดสอบในรายงานได้
- ▶ บริการสะดวกรวดเร็ว ติดต่อง่าย ไม่หลายขั้นตอน
- ▶ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และติดต่อสอบถามหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

กลุ่มหน่วยกำกับ ดูแลและภาครัฐ

- ▶ การใช้ประโยชน์/ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากงานวิจัยและพัฒนาที่แล้วเสร็จให้กับผู้ใช้ภาคเอกชนและสังคม
- ▶ ใช้จ่ายงบประมาณ อย่างคุ้มค่าโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ส่งมอบผลผลิตตามตัวชี้วัดที่ได้ตกลง ตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุตามเป้าหมาย และรายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด
- ▶ ดำเนินงานโครงการวิจัยตามเงื่อนไขของสัญญาที่แหล่งทุนกำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพ
- ▶ การใช้จ่ายงบประมาณและเบิกจ่ายให้ตรงตามหมวดและประเภทงบประมาณ
- ▶ มีนวัตกรรมและการพัฒนางานวิเคราะห์และงานบริการใหม่ๆ ด้าน MSTQ เพื่อสามารถรองรับความต้องการลูกค้าภาคอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต
- ▶ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพงานบริการด้าน MSTQ ที่สูงขึ้น รองรับการขยายตัวทางธุรกิจต่างๆ
- ▶ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย

กลุ่มพันธมิตร /คู่ความร่วมมือ

- ▶ มีแนวทางการพัฒนา หรือร่วมมือในด้านต่างๆเพิ่มขึ้น รองรับการต้องการของลูกค้าร่วมกัน
- ▶ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และติดต่อสอบถามหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
- ▶ เข้าร่วมกิจกรรมและสนับสนุน วิทยากร องค์ความรู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยีตามกิจกรรมหรือโครงการที่ร่วมกัน

- ▶ มีความเป็นกลางด้านการบริหารจัดการตรวจสอบประเมิน และให้การรับรอง
- ▶ ผู้ตรวจประเมินต้องมีความรู้ความสามารถ ตรวจประเมินตามมาตรฐานที่หน่วยกำกับกำหนด
- ▶ สนับสนุนการขยายการรับรอง/ขอบข่ายมาตรฐาน/ให้บริการงานที่เพิ่มขึ้น /ให้บริการรายการที่ห้องปฏิบัติการอื่นทดสอบไม่ได้ตามมาตรฐานสากลตามนโยบายของหน่วยงานมาตรฐานภาครัฐที่เป็นความต้องการของประเทศและอุตสาหกรรม
- ▶ วว.มีการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตาม กฎระเบียบ และมาตรการต่างๆที่กำหนดดำเนินการตามขั้นตอน ระเบียบที่ หน่วยงานมาตรฐานภาครัฐ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
- ▶ ได้รับการรับรองห้องปฏิบัติ/หน่วยตรวจสอบตามมาตรฐานสากล
- ▶ ประสานงานรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารที่ง่าย สามารถให้คำปรึกษากับผู้เกี่ยวข้องได้ทันที
- ▶ สนับสนุนกิจกรรมความร่วมมือกับ สมอ. เพื่อพัฒนาการยกระดับมาตรฐานประเทศหรือโครงการอื่นๆของสมอ.ร่วมกัน

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ



กลุ่มพนักงาน
และผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มหน่วยกำกับ
ดูแลและภาครัฐ

กลุ่มสื่อมวลชน

กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

กลุ่มชุมชนและสังคม

- ▲ บูรณาการการทำงานร่วมกัน
- ▲ การบริหารอัตรากำลังที่สมดุลกับภาระงาน
- ▲ การพัฒนาทักษะ ความรู้และศักยภาพ
พนักงานที่สอดคล้องกับทิศทางอนาคต
- ▲ ระบบสวัสดิการ การบริหารผลตอบแทน
ของพนักงานและสภาพแวดล้อมที่ดีใน
การทำงาน
- ▲ การบริหารจัดการองค์กรที่ดี
- ▲ ขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

- ▲ ข้อมูลข่าวสาร ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
และทันการณ์
- ▲ การติดต่อ การประสานงาน
และความรวดเร็วในการรับบริการ
ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม

- ▲ การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการผลิต
ช่วยพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นชุมชน โดยรอบ
เทคโนโลยี/สถานีวิจัยสะแกกราช/สถานีวิจัย
ลำตะคอง
- ▲ การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการผลิต
ช่วยพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นตามแผน
ปฏิบัติการ CSR
- ▲ ประชาสัมพันธ์/การนำเสนอผลิตภัณฑ์
และบริการ รวมทั้งนวัตกรรมใหม่ๆ
ของพวว.
- ▲ การสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ
ต่างๆของ พวว.ของ กวท.และอนุกรรมการ
- ▲ การรายงานผลการดำเนินงานของ พวว.
และเผยแพร่สู่สาธารณะ

- ▲ ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม
หรือความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
กับพันธมิตร คู่ความร่วมมือ

- ▲ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
ที่เกี่ยวข้อง /กำหนดไว้กับการดำเนินงาน
ของหน่วยงานนโยบายและหน่วยงานอนุมัติ
อนุญาตการดำเนินงาน
- ▲ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน
Core Business Enablers
- ▲ การติดต่อประสานงาน ให้ความร่วมมือ
/มีส่วนร่วมกับพวว.และหน่วยงานฯทำกับ
นโยบาย

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

กลุ่ม สังกัด ยธ.



กลุ่มพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน

- ▶ บูรณาการการทำงานร่วมกัน
- ▶ การบริหารอัตรากำลังที่สมดุลกับภาระงาน
- ▶ การพัฒนากักาะ ความรู้และศักยภาพพนักงานที่สอดคล้องกับทิศทางอนาคต
- ▶ ระบบสวัสดิการ การบริหารผลตอบแทนของพนักงานและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
- ▶ การวางแผนและการนำแผนยุทธศาสตร์ แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการที่สำคัญไปสู่การปฏิบัติ
- ▶ การสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆของ วว.ของ กวท.และอนุกรรมการ



กลุ่มลูกค้า

- ▶ ส่งเสริมและดำเนินกิจกรรมทางการตลาด ด้านงานบริการวิจัยหรือบริการวิเคราะห์ทดสอบ เพื่อสร้างโอกาสทางตลาดและการแข่งขันให้กับลูกค้า



กลุ่มพันธมิตร/คู่ความร่วมมือ

- ▶ ร่วมมือกับคู่ความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายในกิจกรรม/โครงการของคู่ความร่วมมือ



กลุ่มหน่วยกำกับ ดูแลและภาครัฐ

- ▶ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง/กำหนดไว้กับการดำเนินงาน ของหน่วยกำกับนโยบายและหน่วยงานอนุมติ อนุญาต การดำเนินงาน
- ▶ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน Core Business Enablers
- ▶ การติดต่อประสานงาน ให้ความร่วมมือ/มีส่วนร่วมกับอว.และหน่วยงานฯ กำกับนโยบาย
- ▶ การใช้พลังงาน และลดปริมาณการเกิด CO2 ภายใน วว.
- ▶ มีระบบการบริหารโครงการวิจัยดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลง (สัญญา) โดยส่งมอบผลผลิต ใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด

ความต้องการ ความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

กลุ่ม บค.

กลุ่มพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน

กลุ่มหน่วยกำกับ ดูแลและภาครัฐ

กลุ่มชุมชนและสังคม

กลุ่มผู้ส่งมอบ

กลุ่มลูกค้า

กลุ่มพันธมิตร /คู่ความร่วมมือ

▶ บูรณาการการทำงานร่วมกัน

▶ การบริหารอัตราค่าจ้างที่สมดุล
กับภาระงาน

▶ การพัฒนาทักษะ ความรู้และ
ศักยภาพพนักงานที่สอดคล้อง
กับทิศทางอนาคต

▶ ระบบสวัสดิการ การบริหารผลตอบแทน
ของพนักงานและสภาพแวดล้อม
ที่ดีในการทำงาน

▶ การบริหารและรายงานผลการ
ดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง

▶ การสนับสนุนการดำเนินงานตาม
ภารกิจ ต่างๆของ วว.ของ กวท.
และอนุกรรมการ

▶ ขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

▶ มีระบบการให้บริการที่ทันสมัยเพื่อ
สนับสนุนการทำงานในองค์กรและ
การให้บริการลูกค้าและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย

▶ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
ข้อมูล ข่าวสารองค์กร รวดเร็ว
ทันการณ์

▶ การดำเนินงานด้านจัดซื้อจัดจ้างที่มี
ประสิทธิภาพ

▶ การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ
ที่เกี่ยวข้องกับจัดซื้อจัดจ้าง

▶ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
ที่เกี่ยวข้อง/กำหนดไว้กับการดำเนิน
งาน ของ วว.กับลูกค้า คู่สัญญา

▶ การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

▶ ร่วมมือกับคู่ความร่วมมือเพื่อช่วย
เหลือและสนับสนุนกลุ่มเป้าหมายใน
กิจกรรม/โครงการของคู่ความ
ร่วมมือ

▶ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
ที่เกี่ยวข้อง/กำหนดไว้กับการดำเนินงาน
ของหน่วยกำกับนโยบาย

▶ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ
ที่เกี่ยวข้อง/กำหนดไว้กับการดำเนินงาน
ของหน่วยงานอนุมติ/อนุญาติดำเนินการ

▶ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ
ทำงาน Core Business Enablers

▶ การติดต่อประสานงาน ให้ความร่วมมือ
/มีส่วนร่วมกับอว.และหน่วยงานฯ
กำกับนโยบาย

▶ การใช้พลังงาน และลดปริมาณ
การเกิด CO2 ภายใน วว.