



แผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๒
๑.๑ ความเป็นมา	๒
๑.๒ นโยบาย	๒
๑.๓ วัตถุประสงค์	๓
๑.๔ เป้าหมาย	๓
บทที่ ๒ แผนปฏิบัติการด้านการบริหารวัดกรรม	๔
๒.๑ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม	๖
๒.๒ โครงการพัฒนานวัตกรรมสู่การพัฒนาองค์กร	๘
๒.๓ โครงการเสียงสะท้อนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา(VOS & VOC)	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

องค์การสะพานปลา (อสป.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๕๔๖ มีภารกิจในการให้บริหารจัดการสะพานปลา ตลาดสินค้าสัตว์น้ำ และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำที่ถูกกฎหมายได้มาตรฐานสุขอนามัยและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการ “จัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของสะพานปลา ตลาดสินค้าสัตว์น้ำและอุตสาหกรรมประมง” ตามพระราชบัญญัติกิจการแพปลา พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕ (๑) อสป. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการนวัตกรรม และนำนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนองค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และผลักดันการนำนวัตกรรม ทั้งในส่วนของการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) และนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ (New Business Model Innovation) ให้อยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้องค์การสะพานปลาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

สำหรับแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การสะพานปลาได้กำหนดการดำเนินกิจกรรมโครงการ ภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๗ ซึ่งกำหนดในการดำเนินงาน ๒ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : ส่งเสริมค่านิยม,วัฒนธรรมและยกระดับความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : ส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร และตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

๑.๒ นโยบาย

องค์การสะพานปลาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการนวัตกรรม และนำนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนองค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และผลักดันการนำนวัตกรรม ทั้งในส่วนของการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) และนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ (New Business Model Innovation) ให้อยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้องค์การสะพานปลาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม ดังนี้

๑. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมรวมทั้งผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ และต่อยอดงานวิจัย/นวัตกรรมไปสู่การขยายผล เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์/บริการ และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

๒. ส่งเสริมการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินงานในทุกกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อีกทั้งเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจขององค์กร

๓. สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในธุรกิจหลัก และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

๔. ให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สนับสนุนกิจกรรมด้านนวัตกรรม เสริมสร้างบรรยากาศด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำนวัตกรรม การสร้างแรงจูงใจ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรม

๕. พัฒนาระบบการจัดการนวัตกรรมองค์กร ตั้งแต่โครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกระบวนการด้านการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อมุ่งให้องค์การสะพานปลาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

๑.๓ วัตถุประสงค์

๑.๓.๑ เพื่อกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลักในการดำเนินการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์การสะพานปลา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓.๒ เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการและการติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์การสะพานปลาอย่างเป็นระบบ

๑.๓.๓ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์การสะพานปลา ให้ทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อการนำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

๑.๔ เป้าหมาย

องค์การสะพานปลา มีเป้าหมายที่จะดำเนินกิจกรรมโครงการภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗ ที่มีความสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์องค์การสะพานปลา ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ อันประกอบด้วย

๑. ยกระดับธุรกิจสะพานปลาสู่ศูนย์กลางการขนถ่ายตลาดสัตว์น้ำอย่างมีมาตรฐานสุขอนามัย
๒. เพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการแสวงหารายได้
๓. ขยายการส่งเสริมอาชีพชาวประมง
๔. เสริมสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรให้ทันสมัยและมีธรรมาภิบาล

ทั้งนี้ เพื่อให้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมขององค์การสะพานปลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแผนแม่บทด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗ และยุทธศาสตร์ขององค์การสะพานปลา ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ นี้ขึ้น

บทที่ ๒

แผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรม

การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการจัดการนวัตกรรมองค์การสะพานปลา พ.ศ.๒๕๖๓ – ๒๕๖๗ โดยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหลักเกณฑ์ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมนำมากำหนด ๒ ยุทธศาสตร์ และแผนงานต่างๆ สรุปได้ดังนี้

- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ ๑** : ส่งเสริมค่านิยม, วัฒนธรรมและยกระดับความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม

เป้าประสงค์

- เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

โครงการ

๑. โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

- ❖ **ยุทธศาสตร์ที่ ๒** : ส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร และตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

เป้าประสงค์

- เพื่อนำนวัตกรรมที่เกิดขึ้นไปใช้พัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ
- ตอบสนองและให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

โครงการ

๒. โครงการพัฒนานวัตกรรมสู่การพัฒนาองค์กร
๓. โครงการเสียงสะท้อนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา(VOS & VOC)

ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการบริหารนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีรายละเอียดดังนี้

แผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการนวัตกรรมองค์การสะพานปลา พ.ศ.๒๕๖๓ - ๒๕๖๗

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาในการดำเนินการ					หมายเหตุ
					๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	
๑.ส่งเสริมค่านิยม, วัฒนธรรมและ ยกระดับความรู้ ความสามารถ ด้านนวัตกรรม	เพิ่มองค์ความรู้ และเสริมสร้าง วัฒนธรรม องค์กรด้านการ บริหารจัดการ นวัตกรรมแก่ พนักงาน	๑.โครงการอบรมให้ ความรู้ด้านการบริหาร จัดการด้านนวัตกรรม	สบค.-สวพ.	-จำนวน พนักงานที่ ได้รับการอบรม	-	> = ๘๐%	> = ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๒.โครงการเสริมสร้าง วัฒนธรรมสู่การเป็น องค์กรแห่งนวัตกรรม	สวพ.	-จำนวนครั้ง การจัด กิจกรรม/ศึกษา ดูงาน	๑ ครั้ง	๑ ครั้ง	๑ ครั้ง	๑ ครั้ง	๑ ครั้ง	
		๓.โครงการ FMO Innovation Award	สวพ.	-จำนวนเรื่อง/ คน/ปี	-	๑ เรื่อง	>=๑ เรื่อง	>=๒ เรื่อง	>=๓ เรื่อง	FMO Innovation Award คือ การจัด ประกวดและให้รางวัลความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมของพนักงาน อสป.
๒.ส่งเสริมและ พัฒนานวัตกรรม เพื่อนำมาพัฒนา องค์กร และ ตอบสนองผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุก กลุ่ม	เพื่อนำ นวัตกรรมที่ เกิดขึ้นไปใช้ พัฒนาองค์กร ในด้านต่างๆ และให้ ความสำคัญต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม	๔.โครงการพัฒนา นวัตกรรมสู่การพัฒนา องค์กร	สวพ.	-จำนวนเรื่องที่ สำเร็จ	๑ เรื่อง	>=๑ เรื่อง	>= ๒ เรื่อง	>= ๓ เรื่อง	>= ๔ เรื่อง	- Innovation Value : IV คือ มูลค่าที่ ได้รับจากนวัตกรรม เช่น รายจ่ายที่ลดลง (Cost Saving) /รายได้ที่เพิ่มขึ้น(Profit)
		- Innovation Value : IV			-	-	๑% / รายได้	๓% / รายได้	๕% / รายได้	
		๕.โครงการเสียงสะท้อน เพื่อการปรับปรุงและ พัฒนา(VOS & VOC)	สวพ.	-รายงานข้อมูล สารสนเทศ ความต้องการ ด้านนวัตกรรม	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง	VOS : Voice of Stakeholders (เสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) VOC : Voice of Customer (เสียงสะท้อนจากลูกค้า)

๒.๑ โครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

๑. หลักการและเหตุผล

วัฒนธรรมนวัตกรรม (Innovation Culture) หมายถึง วัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์(Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) หรือ นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจใหม่(New Business Model Innovation) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสิ่งใหม่นี้ อาจยังไม่มีมาก่อน หรือเป็นสิ่งที่มีการทำแล้ว แต่องค์กรยังไม่เคยทำการส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม จึงเป็นการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรภายในองค์กรทุกระดับ กล้าที่จะคิดนอกกรอบ กล้าทดลองทำสิ่งใหม่ๆ และมีความสนใจใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และการดำเนินงานด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรมสามารถพัฒนาไปสู่การเป็น “องค์กรนวัตกรรม ” ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับทุกองค์กรที่ต้องการเป็นผู้นำและอยู่รอดในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ เนื่องจากจะเป็นองค์กรนวัตกรรมได้ก็ต่อเมื่อองค์กรนั้นมีวัฒนธรรมนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ดังนั้น การส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม เป็นการปลูกฝัง ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร เกิดการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ปัญหา ปรับปรุง และคิดค้นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยตระหนักถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร สมาชิกในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรในภาพรวม ที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ และเติบโตอย่างยั่งยืนในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงวิถีใหม่ (New Normal)

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และสร้างทักษะเชิงพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดไว้
๒. เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรตัวอย่างด้านวัฒนธรรมขององค์การสะพานปลา
๓. เพื่อสร้างเครือข่ายสนับสนุนและขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้เกิดการบูรณาการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๔. เป้าหมายโครงการ

จัดกิจกรรมหรือศึกษาดูงานด้านนวัตกรรม อย่างน้อย ๑ ครั้ง/ปีงบประมาณ

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานวิจัยและพัฒนา ฝ่ายส่งเสริมและโครงการพิเศษ

- ## ๗. สถานที่ดำเนินการ

- ## ๘. งบประมาณดำเนินการ

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ## ๑๐. แผนการดำเนินงาน

[illegible]

๒.๒ โครงการพัฒนานวัตกรรมสู่การพัฒนาองค์กร

๑. หลักการและเหตุผล

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยต้องเผชิญกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศในหลายมิติที่สำคัญ ซึ่งมีผลกระทบทั้งที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก รวมถึงการผลักดันให้ประเทศไทยปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยกระบวนการพัฒนาประเทศภายใต้ “Thailand ๔.๐” ด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ องค์กรความรู้และนวัตกรรม เพื่อนำประเทศให้หลุดพ้นจาก “กับดักรายได้ปานกลาง(Middle Income Trap” รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับ “การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย และพัฒนานวัตกรรม” อันเป็นหนึ่งในนโยบายหลักของรัฐบาล

การพัฒนานวัตกรรม เป็นปัจจัยสะท้อนผลลัพธ์ของผู้นำและสมาชิกขององค์กร ในสังคมทศวรรษที่ ๒๑ การแข่งขันและทางเลือกในการใช้สินค้า บริการจากองค์กรมีมาก การดำเนินงานที่ไม่นำเอานวัตกรรมมาใช้ ทำให้เสียโอกาสในการพัฒนางานให้ก้าวหน้า และการแก้ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ล่าช้าสร้างความเสียหายต่อองค์กร การบริหารจัดการด้วยการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างมีกลยุทธ์ จะทำให้องค์กรสามารถนำศักยภาพภายใน มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แสวงหานวัตกรรม สร้างและพัฒนาต่อยอดนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ(Process Innovation) และนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ (New Business Model Innovation) อย่างต่อเนื่องในองค์กร จะสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร สมาชิกในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร ในภาพรวม ที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ และมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ ในองค์กร
๒. เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ แก้ปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้เกิดการบูรณาการการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร
๔. เพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๔. เป้าหมายโครงการ

มีการพัฒนาและใช้นวัตกรรมรูปแบบต่างๆ ที่แล้วเสร็จอย่างน้อย ๑ โครงการ/ปีงบประมาณ

๕. งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๓๐๐,๐๐๐- บาท (สามแสนบาทถ้วน)

๑๐. แผนการดำเนินงาน

๒.๓ โครงการเสียงสะท้อนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา (VOS & VOC)

๑. หลักการและเหตุผล

หลักการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐโดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐได้ร่วมกันคิดค้นและเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้กลยุทธ์การให้บริการจากการสร้างความแตกต่างในการให้บริการไปจากผู้ให้บริการอื่น ๆ วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมີลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐบาลในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง การดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องเปลี่ยนมุมมองใหม่ ต้องมีความเข้าใจลูกค้า ทั้งคุณลักษณะ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนาและตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของทุกฝ่าย และรวมไปถึงการให้บริการที่จะทำให้อำนวยความสะดวกของลูกค้าอีกด้วย

ดังนั้น องค์กรจึงต้องมาพิจารณาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม(VOS : Voice of Stakeholders) และของลูกค้า(VOC : Voice Of Customer) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ(Process Innovation) และนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ (New Business Model Innovation) ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึง ความต้องการ ความคาดหวัง และสามารถตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (VOS : Voice of Stakeholders) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้ทราบถึง ความต้องการ ความคาดหวังและสามารถตอบสนองลูกค้า (VOC : Voice Of Customer) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อนำเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (VOS : Voice of Stakeholders) และลูกค้า (VOC : Voice Of Customer) มาปรับปรุงพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการและนวัตกรรมแนวคิดธุรกิจใหม่ ขององค์กรได้

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๔. เป้าหมายโครงการ

รายงานข้อมูลสารสนเทศความต้องการด้านนวัตกรรมรูปแบบต่างๆจากเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า จากการออกแบบสอบถาม อย่างน้อย ๑ รายงาน

๕. งบประมาณดำเนินการ

งบประมาณดำเนินงานประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐,๐๐๐- บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน)

๖. สถานที่ดำเนินการ

สะพานปลาและท่าเทียบเรือทุกแห่ง ขององค์การสะพานปลา

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักวิจัยและพัฒนา ฝ่ายส่งเสริมและโครงการพิเศษ

๘. วิธีการดำเนินงาน

๑. รวบรวมข้อมูลเสียงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยวิธีต่างๆ อาทิ การออกแบบสอบถาม สํารวจออนไลน์ การระดมความคิด การสัมภาษณ์ ตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการบ่งชี้นวัตกรรม

๒.วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Data analytic (ตามความเหมาะสม) เพื่อจัดลำดับความสำคัญ และบ่งชี้ นวัตกรรมสำหรับอนาคตที่องค์กรควรพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต โดยครอบคลุม

- นวัตกรรมกระบวนการทำงาน
- นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
- นวัตกรรมเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่

๓.วิเคราะห์ความเป็นไปได้ โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม รวมถึงพันธมิตรนวัตกรรม เพื่อสร้างความร่วมมือ

๔.จัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศความต้องการด้านนวัตกรรมจากเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำเข้าไปเป็น Input ในการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีขององค์กร

๕.ทบทวนกระบวนการรับฟังเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ที่จะสามารถนำ ข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม เพื่อตอบสนองทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.องค์กรสามารถปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมแนวคิด ธุรกิจใหม่ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการ

๑๐. แผนการดำเนินงาน

[illegible]