

รายงานการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. บทนำและความสำคัญ

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis) เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยซึ่งมีความซับซ้อนด้านพันธกิจและผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียช่วยให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้สามารถ

1. เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ
2. บริหารจัดการความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์อย่างเหมาะสม
3. เสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม
4. สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาที่ยั่งยืน

โดยใช้แนวคิด **Balanced Scorecard (BSC)** โดยเฉพาะ มุมมองผู้รับบริการ (Customer Perspective) เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการประเมินผลลัพธ์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Outcomes) ของมหาวิทยาลัยในมิติด้านคุณภาพการบริการ การศึกษา และการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 บริหารจัดการความคาดหวังและผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสมดุล
- 2.2 ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- 2.3 ส่งเสริมความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และหลักธรรมาภิบาลมหาวิทยาลัย
- 2.4 สร้างกลไกการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. นิยามศัพท์

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis) คือ การระบุ จัดกลุ่ม และวิเคราะห์บุคคลหรือองค์กรที่มีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย หรือได้รับผลกระทบจากมหาวิทยาลัย **เน้น “ความคาดหวัง อิทธิพล ผลประโยชน์ และบทบาท”** ของแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้วางกลยุทธ์การมีส่วนร่วมและการสื่อสาร

การประเมินความพึงพอใจ คือ การวัดระดับความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องต่อ “สิ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้” เช่น การเรียนการสอน บริการนักศึกษา สิ่งอำนวยความสะดวก เน้นการสะท้อนคุณภาพการบริการ/ผลผลิตในปัจจุบัน

ผู้รับบริการ (Service Users) คือ “กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง” (กลุ่มย่อยภายในผู้มีส่วนได้เสีย) ที่ใช้บริการหรือได้รับผลลัพธ์จากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) คือ กลุ่มใหญ่กว่าที่ครอบคลุมทั้งผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่อาจไม่ได้ใช้บริการโดยตรง แต่มีผลประโยชน์ร่วม หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

4. กระบวนการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis Process)

ขั้นตอน	รายละเอียด	เครื่องมือ / วิธีการ	ผลลัพธ์ที่ได้
1. กำหนดวัตถุประสงค์	ระบุเป้าหมายของการวิเคราะห์ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาโครงการ หรือการประเมินผล	การประชุมเชิงวิเคราะห์ ผู้บริหาร / Workshop	ขอบเขตและเป้าหมายชัดเจน
2. ระบุผู้มีส่วนได้เสีย	จัดทำรายการบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก	Brainstorming / เอกสารฐานข้อมูล	รายชื่อ Stakeholders ครบถ้วน
3. จัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	จำแนกประเภทภายใน-ภายนอก เช่น ผู้บริหาร, บุคลากร, นักศึกษา, ศิษย์เก่า, ชุมชน	Matrix / ตารางจัดกลุ่ม	แบ่งประเภท Stakeholders ชัดเจน
4. เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย	รวบรวมข้อมูลความคาดหวัง บทบาทและความสำคัญของ Stakeholders	แบบสอบถาม / สัมภาษณ์เชิงลึก / Focus Group / เอกสารประกอบ	ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณครบถ้วน
5. วิเคราะห์ความคาดหวังและบทบาท	ศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และผลกระทบที่มหาวิทยาลัยมีต่อพวกเขา	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา / SWOT	เข้าใจบทบาทและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม
6. Mapping อิทธิพลและความสนใจ	แบ่ง Stakeholders ตาม High/Low Interest & Influence	Interest + Influence Matrix	แผนภาพ 4 Quadrants ของ Stakeholders
7. วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาส	ประเมินความเสี่ยงและโอกาสจาก Stakeholders แต่ละกลุ่ม	Risk Assessment / SWOT / Workshop	ระบุความเสี่ยงและโอกาสสำคัญ
8. สร้างแผนที่เชิงกลยุทธ์	กำหนดกลยุทธ์ “รักษา – เสริม – ปรับ – ฝ่าระว่าง” สำหรับแต่ละกลุ่ม	Strategy Mapping / Workshop	แผนบริหาร Stakeholders เชิงกลยุทธ์
9. จัดทำรายงานและสื่อสารผล	สรุปผลการวิเคราะห์และนำเสนอแก่ผู้บริหาร	รายงาน / Presentation	เอกสารอ้างอิงสำหรับการตัดสินใจเชิงนโยบาย

5. การระบุและจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ระบุผู้มีส่วนได้เสียหลัก 12 กลุ่ม (4 กลุ่มหลัก) ดังนี้

กลุ่มหลัก	นิยาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
1. ผู้มีส่วนได้เสีย <u>ภายใน</u>	อยู่ในโครงสร้างการบริหารและการดำเนินงานโดยตรงของมหาวิทยาลัย	1) สภามหาวิทยาลัย 2) คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3) คณะ/วิทยาลัย/หน่วยงาน 4) บุคลากรสายวิชาการ 5) บุคลากรสายสนับสนุน 6) นักศึกษา
2. ผู้มีส่วนได้เสีย <u>กึ่งภายใน</u>	เคยมีสถานะภายใน หรือมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงใกล้ชิดโดยตรง	7) ศิษย์เก่า 8) ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง/สถานประกอบการ)
3. ผู้มีส่วนได้เสีย <u>ภายนอกโดยตรง</u>	มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการวิชาการ วิจัย	9) ชุมชนและท้องถิ่น 10) หน่วยงานรัฐ/กำกับนโยบาย
4. ผู้มีส่วนได้เสีย <u>ภายนอกเชิงยุทธศาสตร์</u>	กลุ่มที่ขยายขอบเขตความร่วมมือและสร้างอิทธิพลเชิงกลยุทธ์ระดับชาติและนานาชาติ	11) องค์กรระหว่างประเทศ/ภาคีเครือข่าย 12) ประชาชนทั่วไป/สังคม

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์-อิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสีย



7. วิธีการเก็บข้อมูล (ใช้วิธีการผสมผสาน ตามความเหมาะสมแต่ละกลุ่ม)

วิธีการเก็บข้อมูล	กลุ่มเป้าหมาย
1. แบบสอบถาม	นักศึกษา, ศิษย์เก่า, ผู้ใช้บัณฑิต, บุคลากรสายวิชาการ-สายสนับสนุน
2. การสัมภาษณ์เชิงลึก	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย, สภามหาวิทยาลัย, หน่วยงานรัฐ, ภาครัฐกิจ/เอกชน
3. การสนทนากลุ่ม (Focus Group)	ชุมชน/ท้องถิ่น, เกษตรกร, ผู้ประกอบการรายย่อย, นักศึกษาเป็นกลุ่ม
4. การวิเคราะห์เอกสาร/ข้อมูลทุติยภูมิ เช่น รายงานผลการประเมินคุณภาพ, รายงานงบประมาณ, ผลตรวจสอบแผนโครงการ, รายงานวิจัย	หน่วยงานรัฐ, แหล่งทุน, องค์กรเครือข่าย
5. ระบบรับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	นักศึกษา, ประชาชนทั่วไป, ชุมชน

8. ผลการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่าง/ รายละเอียด	ความ สนใจ	อิทธิพล	บทบาท	บทบาท/ความสัมพันธ์	ความคาดหวัง	กลยุทธ์บริหาร	ความเสี่ยง/ความท้าทาย	วิธีเก็บข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
1. คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย	อธิการบดี, รองอธิการบดี, คณบดี, ผู้อำนวยการสำนัก/กอง	สูง	สูง	Key Players	ขับเคลื่อนการบริหารเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย	ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการบริหารงาน	ร่วมวางแผนยุทธศาสตร์สื่อสารข้อมูลสำคัญและประเมินผลต่อเนื่อง	ขาดข้อมูลเชิงลึกอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาด, ความไม่สอดคล้องกับพันธกิจ	สัมภาษณ์เชิงลึก, แบบสอบถามออนไลน์	สำนักงานมหาวิทยาลัย
2. สภามหาวิทยาลัย	ประธานสภา, กรรมการสภา	สูง	สูง	Key Players	กำหนดนโยบายและกำกับดูแลมหาวิทยาลัย	รับทราบผลการดำเนินงานและประเมินความสอดคล้องกับนโยบาย	สื่อสารผลการดำเนินงานและนโยบาย เสนอข้อมูลเชิงกลยุทธ์	การไม่เข้าใจความต้องการ ผู้รับบริการอาจลดประสิทธิภาพการกำกับการนโยบาย	สัมภาษณ์เชิงลึก, ทบทวนนโยบายและรายงานการประชุม	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย/กองแผนงาน
3. คณะ/วิทยาลัย/สำนัก (หน่วยงานวิชาการ)	คณบดี, วิทยาลัย, สำนักบริหาร, สำนักวิจัย	สูง	ปานกลาง	Keep Satisfied	ผลิตบัณฑิต, ทำวิจัย, และให้บริการวิชาการ	ข้อมูลความต้องการทรัพยากรและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและงานวิจัย	จัดประชุมร่วมเพื่อระบุความต้องการ, ประสานงานด้านทรัพยากรและงบประมาณ	ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การจัดสรรทรัพยากรไม่เหมาะสม, การสื่อสารไม่ต่อเนื่อง	แบบสอบถามออนไลน์, Focus Group	กองแผนงาน, กองพัฒนาคุณภาพ
4. บุคลากรสายวิชาการ	อาจารย์, นักวิจัย	สูง	ปานกลาง	Keep Satisfied	ขับเคลื่อนด้านการเรียนการสอน, งานวิจัย, บริการวิชาการ	ทรัพยากรสนับสนุน, การพัฒนาวิชาชีพ, การยอมรับผลงาน	สร้างแรงจูงใจ สนับสนุนการวิจัยและการเรียนการสอน	การไม่พัฒนาศักยภาพต่อเนื่อง อาจทำให้คุณภาพการเรียนการสอนลดลง	แบบสอบถามออนไลน์, สัมภาษณ์	สำนักวิจัย, กองบริหารงานบุคคล
5. บุคลากรสายสนับสนุน	เจ้าหน้าที่สำนัก/กอง, ฝ่าย	ปานกลาง	ปานกลาง	Keep Informed	สนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ	ความชัดเจนในการทำงาน, การพัฒนาศักยภาพ, สิ่งอำนวยความสะดวก	แจ้งข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติ สนับสนุนการทำงานประจำ	ขาดแรงจูงใจหรือข้อมูลชัดเจนอาจลดประสิทธิภาพการทำงาน	แบบสอบถามออนไลน์	กองบริหารงานบุคคล
6. นักศึกษา	นักศึกษาปัจจุบันทุกระดับ	สูง	ต่ำ	Keep Informed	ผู้รับบริการหลัก, แหล่งรายได้สำคัญ	การเรียนการสอนคุณภาพ, สิ่งอำนวยความสะดวก, การสนับสนุนการเรียนรู้	รับฟังความเห็น ปรับปรุงหลักสูตรและบริการอย่างต่อเนื่อง	ความพึงพอใจลดลง ส่งผลต่อภาพลักษณ์และอัตราการลงทะเบียนเรียน	แบบสอบถามออนไลน์, Focus Group, ช่องทางร้องเรียน	กองพัฒนานักศึกษา, สำนักบริหารฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่าง/ รายละเอียด	ความ สนใจ	อิทธิพล	บทบาท	บทบาท/ความสัมพันธ์	ความคาดหวัง	กลยุทธ์บริหาร	ความเสี่ยง/ความท้าทาย	วิธีเก็บข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
7. ศิษย์เก่า	ผู้สำเร็จการศึกษา	ปาน กลาง	ปาน กลาง	Keep Satisfied	ส่งเสริมและสนับสนุน มหาวิทยาลัย	การเชื่อมโยงเครือข่าย, การ สนับสนุนกิจกรรม มหาวิทยาลัย	สื่อสารข่าวสารและ กิจกรรมเชื่อมโยง เครือข่าย	การมีส่วนร่วมลดลง อาจ ลดการสนับสนุนกิจกรรม หรือทุน	แบบสอบถาม ออนไลน์, การ สัมภาษณ์	กองพัฒนา นักศึกษา
8. ผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง/สถาน ประกอบการ)	ภาคธุรกิจ/เอกชน, หน่วยงานรัฐ	สูง	สูง	Key Players	รับบัณฑิต, ให้ข้อมูล ความต้องการทักษะ	คุณภาพบัณฑิตสอดคล้อง กับความต้องการงาน	ติดตามความพึงพอใจ จัด โครงการร่วมมือและ ฝึกอบรม	คุณภาพบัณฑิตไม่ตรง ความต้องการตลาด ส่งผล ต่อการจ้างงานและ ชื่อเสียง	แบบสอบถาม ออนไลน์, สัมภาษณ์	กองแผนงาน
9. ชุมชนและท้องถิ่น	ชุมชนใกล้ มหาวิทยาลัย, องค์กรชุมชน	ปาน กลาง	ปาน กลาง	Keep Satisfied	ผู้ได้รับผลกระทบและผู้ ร่วมโครงการ	การพัฒนาชุมชนร่วม, การ ลดผลกระทบด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม	ประสานงานกิจกรรม ชุมชน ปรับปรุงผลกระทบ เชิงบวก	กิจกรรมมหาวิทยาลัย สร้างผลกระทบด้านลบต่อ ชุมชน ลดความร่วมมือ	แบบสอบถาม, การประชุม ชุมชน	สำนักวิจัยฯ
10. หน่วยงานรัฐ/ กำกับนโยบาย	กระทรวง, องค์กร กำกับ	สูง	สูง	Key Players	สนับสนุนทรัพยากรและ กำหนดนโยบาย	การรายงานและประเมินผล เชิงนโยบาย	รายงานผลการดำเนินงาน และการใช้ทุนอย่าง โปร่งใส	ไม่รายงานผลอย่างโปร่งใส อาจเสียความน่าเชื่อถือ และงบประมาณ	การสัมภาษณ์, ตรวจเอกสาร	สำนักงาน มหาวิทยาลัย, สำนักวิจัยฯ
11. องค์กรระหว่าง ประเทศ/ภาคี เครือข่าย	มหาวิทยาลัย ต่างประเทศ, องค์กรพัฒนา	ปาน กลาง	ปาน กลาง	Keep Satisfied	ความร่วมมือทางวิชาการ , วิจัย	การแลกเปลี่ยนความรู้, การ ร่วมมือโครงการระหว่าง ประเทศ	สร้างความร่วมมือทาง วิชาการและโครงการ แลกเปลี่ยน	การร่วมมือไม่ต่อเนื่อง อาจเสียโอกาสทาง เครือข่าย	แบบสอบถาม ออนไลน์, การ สัมภาษณ์	สำนักวิจัย, วิทยาลัย นานาชาติ,
12. ประชาชนทั่วไป/ สังคม	สาธารณะ, ผู้สนใจ ทั่วไป	ต่ำ	ต่ำ	Monitor	ผู้ได้รับผลกระทบทาง สังคม/สิ่งแวดล้อม	การรับรู้ข้อมูล, การเข้าถึง บริการ, การลดผลกระทบ เชิงลบ	เผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ สื่อสารประโยชน์ต่อสังคม	ขาดการรับรู้ประโยชน์ของ มหาวิทยาลัย อาจเกิด ความเข้าใจผิดหรือ วิพากษ์วิจารณ์	แบบสอบถาม ออนไลน์, ช่องทาง ร้องเรียน	สำนักวิจัยฯ, ฝ่าย สื่อสารองค์กร

