

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่ง คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	1. พัฒนา ฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : มีฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์กร เชิงคุณภาพ : ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนิน แผนงานฯ	อ.อ.ป. มีฐาน ข้อมูล Stakeholder Profile อย่างเป็นระบบ และดำเนินการ ตามแผนงานฯ ได้ร้อยละ 100	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	มีฐานข้อมูล Stakeholder Profile มีฐานข้อมูล Stakeholder Profile อย่างเป็นระบบ	ดำเนินการตาม แผนงานฯ ได้ร้อยละ 100 มีฐานข้อมูล Stakeholder Profile อย่างเป็นระบบ	ส.ธต. อ.อ.ป. ดำเนินการ - ทบทวน/จัดทำแบบฟอร์มข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Profile - แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อมูล Stakeholder Profile - คู่มือการจัดทำ Stakeholder Profile - Infographic ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10 กลุ่ม - หนังสือแสดงความยินยอมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเสนอ อ.อ.ป. เพื่อโปรดพิจารณา และแจ้งเวียนหน่วยงาน ดำเนินการรายงานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - รวบรวมการจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย อ.อ.ป. และสรุปรายงานผล (เป้าหมายร้อยละ 100)	ส.ธต. ได้ดำเนินการศึกษาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้ - ทบทวน/จัดทำแบบฟอร์มข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) - แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อมูล Stakeholder Profile - จัดทำคู่มือการจัดทำ Stakeholder Profile เพื่อให้หน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ทราบถึงความ ต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - Infographic ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ อ.อ.ป. ทั้ง 10 กลุ่ม และอธิบายความหมายของแต่ละกลุ่ม - จัดทำหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ได้มีการแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ และดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางที่ กำหนดต่อไป (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1829 ลง. 19 พ.ค. 68) - ส.ธต. สรุปผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการพัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินการจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย Stakeholder Profile ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2568 และ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ. อ.ป. ทั้งนี้ ส.ธต. จะได้นำสรุปผลการดำเนินการฯ ดังกล่าว ไปใช้ ประกอบการจัดทำแผนงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ต่อไป (บันทึก ส.ธต. ที่ ทส1407/1270 ลงวันที่ 29 ต.ค. 68) (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์การภาครัฐ องค์การระหว่างประเทศ องค์การภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งขัน คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุกหน่วยงาน	2. การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : มีการจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568 เชิงคุณภาพ : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินแผนงานฯ/โครงการ	จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ทุกหน่วยงาน	โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2568	ดำเนินการตามแผนงานฯ/โครงการ ได้รับร้อยละ 100 นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนาจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป.	ศึกษาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาประเด็นที่ อ.อ.ป. ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ เพื่อนำมาดำเนินการปิดช่องว่าง และจัดทำโครงการ : การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอให้ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำรวจการรับรู้การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปรายงานผล (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ส.ธต. ได้ดำเนินการศึกษาผลการดำเนินงานในประเด็นที่ผ่านมาที่ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ตามผลคะแนนการดำเนินงานฯ เพื่อนำมาดำเนินการปิดช่องว่าง โดยดำเนินการจัดทำโครงการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จ้างที่ปรึกษา) เสนอ อ.อ.ป. เรียบร้อยแล้ว (บันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/473 ลว. 10 เม.ย. 68) - เมื่อวันที่ 30 เม.ย 68 ส.ธต. ได้รายงานและเสนอ อ.อ.ป. พิจารณาโครงการจ้างที่ปรึกษาเพิ่มเติม โดย อ.อ.ป. ได้โปรดส่งการให้ชะลอการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาออกไปก่อน และให้พิจารณาดำเนินการอีกครั้งในปีถัดไป พร้อมมอบแนวทางให้ ส.ธต. พยายามขับเคลื่อนงานตามความเหมาะสมให้สอดคล้องกับนโยบายการควบคุม และบริหารค่าใช้จ่ายของ อ.อ.ป. อย่างมีประสิทธิภาพ (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1630 ลว. 30 เม.ย. 68) - ส.ธต. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำโครงการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับทุกหน่วยงาน ในไตรมาสที่ 3 - 4 - ส.ธต. ได้ดำเนินการศึกษาผลการดำเนินงานในประเด็นที่ผ่านมาที่ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ตามผลคะแนนการดำเนินงานฯ เพื่อนำมาดำเนินการปิดช่องว่าง โดยดำเนินการจัดทำโครงการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จ้างที่ปรึกษา) เสนอ อ.อ.ป. เรียบร้อยแล้ว (บันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/473 ลงวันที่ 10 เมษายน 2568) (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่ง คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน		เชิงปริมาณ : มีการจัด โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568 เชิงคุณภาพ : ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนิน แผนงานฯ/โครงการ	จัดโครงการอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	โครงการอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568	ดำเนินการตาม แผนงานฯ/ โครงการ ได้ร้อยละ 100 นำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปพัฒนาจัดทำ แผนงานด้าน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป.		- เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2568 ส.ธต. ได้รายงานและเสนอ อ.อ.ป. พิจารณาโครงการจ้างที่ปรึกษาเพิ่มเติม โดย อ.อ.ป. ได้โปรดส่งการให้ชะลอการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษา ออกไปก่อน และให้พิจารณาดำเนินการอีกครั้งในปีถัดไป พร้อมมอบ แนวทางให้ ส.ธต. พยายามขับเคลื่อนงานตามความเหมาะสมให้ สอดคล้องกับนโยบายการควบคุม และบริหารค่าใช้จ่ายของ อ.อ.ป. อย่างมีประสิทธิภาพ (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1630 ลงวันที่ 30 เมษายน 2568) - ส.ธต. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “Workshop การวิเคราะห์ กระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในวันที่ 10 กันยายน 2568 เวลา 09.00 - 14.00 น. ณ ห้องฝึกอบรม สำนักบริหารกลาง ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานระดับสำนัก/ฝ่าย/ส่วน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ แบบ Onsite และทางไกลผ่านระบบ Zoom รอบเข้า 131 คน และรอบบ่าย 120 คน เพื่อวิเคราะห์ กระบวนการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีรายละเอียด ดังนี้ 1) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การระบุผลกระทบขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 2.1) การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบ Value Chain (แบบฟอร์มที่ 1) 2.2) ความต้องการ/ความคาดหวัง ระดับและวิธีรูปแบบการ สร้างความสัมพันธ์	

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน		เชิงปริมาณ : มีการจัด โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568 เชิงคุณภาพ : ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนิน แผนงานฯ/โครงการ	จัดโครงการอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	โครงการอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568	ดำเนินการตาม แผนงานฯ/ โครงการ ได้ร้อยละ 100 นำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปพัฒนาจัดทำ แผนงานด้าน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป.		2.3) ระบุระดับอิทธิพลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร (Power-Interest Matrix) (อิทธิพล/ความสนใจ) (แบบฟอร์มที่ 2) 2.4) การจัดลำดับความสำคัญของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อิทธิพล/ความสนใจ) (แบบฟอร์มที่ 3) 2.5) การจัดการความกังวลและผลกระทบ (แบบฟอร์มที่ 4) 2.6) สรุปสำรวจบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) คู่มือการวิเคราะห์กระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทบทวน 68) 6) การทบทวนกระบวนการที่หน่วยงานรับผิดชอบตามโครงการ 31 โครงการในแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2569 ของ อ.อ.ป. ทั้งนี้ สรุปผลการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “Workshop การวิเคราะห์กระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และผลสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้ต่อการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ เสนอ อ.อ.ป. เรียบร้อยแล้ว โดยสรุปผล แบบสำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการฯ มีความพึงพอใจและการรับรู้ต่อการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “Workshop การวิเคราะห์กระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (ก่อน) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($x = 3.37$) และหลังผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($x = 4.38$) (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ 1401/ว 3520 ลงวันที่ 19 กันยายน 2568)	

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ความถี่/ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์การภาครัฐ องค์การระหว่างประเทศ องค์การภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งขัน คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุกหน่วยงาน	3. พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : จำนวนการจัดกิจกรรม/ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชิงคุณภาพ : จำนวนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	จัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการตามแผนงานฯ ได้ร้อยละ 100	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ทุกหน่วยงาน	จัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	ดำเนินการตามแผนงานฯ ได้ร้อยละ 100 มีการจัดกิจกรรม	ส.ธต. ดำเนินการทบทวน/จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอ อ.อ.ป. และแจ้งเวียนแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทุกหน่วยงาน ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - หน่วยงานดำเนินการ จัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผลแบบฟอร์ม ให้ ส.ธต. - สรุปผลการดำเนินงาน รายงาน อ.อ.ป. ทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	ส.ธต. ได้ทบทวนและปรับปรุงแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 68 ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของ อ.อ.ป. ภายใต้กรอบแผนวิสาทกิจ อ.อ.ป. ระยะ 5 ปี ซึ่งได้กำหนดแผนงาน/กิจกรรม/โครงการ ความร่วมมือของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยได้รับความเห็นชอบจาก อ.อ.ป. เรียบร้อยแล้ว และแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบและดำเนินการรายงานผลตามแบบฟอร์มที่กำหนด ภายในวันที่ 3 พ.ย. 68 (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1947 ลว. 27 พ.ค. 68) - ส.ธต. สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568 ของแต่ละหน่วยงานที่ได้ร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยกระบวนการดังกล่าว ช่วยสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร สร้างความเข้าใจร่วมกัน พัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวก และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว4336 ลงวันที่ 24 พ.ย. 68) (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- ระยะเวลาการประชุมเชิงปฏิบัติการ ในปี 2568 ไม่เพียงพอต่อการอธิบายและลงรายละเอียดในทุกประเด็นของหลักเกณฑ์ที่มีเนื้อหาค่อนข้างมากและซับซ้อน ☐

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- จัดเตรียมข้อมูล และสร้างความเข้าใจล่วงหน้า จัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ แนวทาง และตัวอย่างการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องศึกษาและเตรียมความพร้อมก่อนเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ
- ปรับรูปแบบและระยะเวลาการจัด Workshop ให้เหมาะสมแบ่งการจัด Workshop ออกเป็นหลายช่วงหรือหลายระดับ เพื่อให้สามารถลงรายละเอียดในแต่ละประเด็นได้อย่างครบถ้วน และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างทั่วถึง

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 4)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คณ.	1. จัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้า ตามประเภทสินค้า	เชิงปริมาณ : มีฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการของ อ.อ.ป. เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน ลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำ สามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ได้เท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	มีการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า	1 ม.ค. 68 ถึง 6 ม.ค. 69	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คณ.	ลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำและสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ไม่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา	ลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำและสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ได้เท่ากับหรือมากกว่าของปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการ ของ อ.อ.ป.) เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วย - หน่วยงานรายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นราย ไตรมาสส่งให้ ส.ธต. - สรุปผลการดำเนินการ บัญหา /อุปสรรค/ ข้อเสนอแนะรายงาน อ.อ.ป. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบสิ้นปี (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้ผ่านการเห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทนผู้อำนวยการ โปรดสั่งการท้ายบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลางที่ ทส 1401/ว1407 ลว. 17 มี.ค. 68 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และ ส.ธต. ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 1/2568 รายงาน อ.อ.ป. ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1312 ลว. 4 เม.ย.68 และ ไตรมาส 2/2568 รายงาน อ.อ.ป. ตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/759 ลว. 2 ก.ค.68 -ไตรมาส 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า จากการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าพบว่า การซื้อสินค้ายังคงกระจุกตัวอยู่ในบางจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง เช่น อยุธยา ขอนแก่น และสุราษฎร์ธานี ขณะที่กลุ่มลูกค้าซื้อซ้ำระดับสูงมีจำนวนน้อย สะท้อนความจำเป็นในการเสริมสร้างความภักดีและการขยายฐานลูกค้าใหม่ นอกจากนี้การเก็บข้อมูลประชากรศาสตร์ ยังไม่ครอบคลุม ทำให้การวางกลยุทธ์เชิงลึก มีข้อจำกัด อย่างไรก็ตาม อ.อ.ป.ยังมีจุดแข็งด้านคุณภาพสินค้าไม่และความน่าเชื่อถือของแบรนด์รัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบ หากเสริมด้วยการพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมสมัย และการเจาะตลาด B2B รวมถึงกลุ่ม Gen Y/Z จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว - ไตรมาส 4 ส.ธต. การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทของ อ .อ.ป. พบความสัมพันธ์ที่มีผลต่อสินค้าและบริการ รวมถึงหน่วยงาน ต่างๆของ อ .อ.ป. ตาม 3 มิติหลัก ได้แก่ ด้านภูมิศาสตร์ ด้านพฤติกรรม และด้านประชากรศาสตร์	100

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
										• ด้านภูมิศาสตร์ สะท้อนพื้นที่ที่มีความต้องการสินค้าและบริการของ อ.อ.ป. สูง • ด้านพฤติกรรม แสดงระดับความภักดีและศักยภาพเชิงรายได้ของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ • ด้านมนุษยศาสตร์ ช่วยอธิบายลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายว่าเป็นนิติบุคคลหรือนุคคลทั่วไป รวมถึงโครงสร้างเพศ ซึ่งมีผลต่อรูปแบบการนำเสนอสินค้าและกลยุทธ์การตลาด เมื่อพิจารณาร่วมกัน พบว่าพื้นที่ที่มีจำนวนการซื้อซ้ำสูง มักเป็นพื้นที่ที่มีนิติบุคคล และลูกค้าธุรกิจเป็นสัดส่วนมาก โดยเฉพาะในกลุ่มสินค้า ไม้สัก ไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ ขณะที่พื้นที่ที่มีลูกค้าบุคคลทั่วไปจำนวนมากจะสอดคล้องกับสินค้าเชิงอุปโภคบริโภค และธุรกิจท่องเที่ยว (บันทึก ส.รต. ที่ ทส 1407/1531 ลงวันที่ 30 ธ.ค. 68) (คิดเป็นร้อยละ 100)	

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 4)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่ง คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คน.	2. การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม	เชิงปริมาณ : สามารถ สำรวจความต้องการ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้อย่างน้อย 100 คน และวิเคราะห์เปรียบเทียบ กับปีที่ผ่านมา เชิงคุณภาพ : ผลิตภัณฑ์ หรือบริการได้รับการ พัฒนาปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	พัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตรงตาม ความต้องการ ของลูกค้า	1 ม.ค. 68 ถึง 31 ธ.ค. 68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คน.	สามารถ พัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตอบสนอง ลูกค้าและ ตลาดได้	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ได้รับการ ปรับปรุง หรือพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพ ดีขึ้น สามารถ เพิ่มรายได้ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ แจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง -ออกแบบสำรวจสภาพแวดล้อมภายในภายนอก ตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้องการ ความ คาดหวังของลูกค้ากลุ่มลูกค้าที่องค์การควรให้ ให้ความสนใจ สรุปผลการสำรวจรายงาน อ.อ.ป. - นำผลการสำรวจความต้องการ และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนารูปแบบของปี 2567 มาพัฒนาผลิตภัณฑ์ ต้นแบบในปี 2568 ตามความต้องการของลูกค้า หรือ ตามความเหมาะสมของความต้องการของลูกค้าในแต่ละ พื้นที่ในปัจจุบัน -ออกแบบต้นแบบผลิตภัณฑ์และวางสินค้า ทดสอบตลาดกำหนดเป้าหมายกลุ่มลูกค้าที่ สนใจ เพื่อจะผลิตจำหน่ายในปี 2569 จำนวน อย่างน้อย 1 ชิ้น (ฝ่ายผลิต) ผ่านความเห็นชอบ จาก อ.อ.ป. -รายงานผลการหลังดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์ และการทดสอบตลาด มีลูกค้าสนใจ และยอด สั่งซื้อ/ซื้อ มากกว่าเป้าหมายร้อยละ 10 - หน่วยงานผลิตรายงานผลหลังจากดำเนินการนำ ผลิตภัณฑ์ต้นแบบออกวางทดสอบตลาด มีผู้สนใจ และยอดการสั่งซื้อที่ราย - สรุปผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ รายงาน อ.อ.ป. เพื่อทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มฯ ได้ผ่านการเห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ(นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทนผู้อำนวยการ โปรดสั่งการท้าย บันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตาม เสนอทราบดำเนินการและได้แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1407 ลงวันที่ 17 มี.ค. 68 - ส.ธต. ได้รายงานผลการดำเนินงานไตรมาส 1/2568 ให้ อ.อ.ป. ทราบแล้ว รายละเอียดตามบันทึกสารบรรณ กลาง ที่ ทส 1401/ว1331 ลว. 4 เม.ย. 68 -ส.ธต. ได้นำข้อมูลจากผลสำรวจปี 2567 มาปรับใช้ในการ การออกแบบผลิตภัณฑ์ต้นแบบใหม่ เช่น เติ่งไม้สักแบบ กล่องและเตรียมวางทดสอบตลาด โดยกำหนดกลุ่ม เป้าหมายสำหรับการผลิตจำหน่ายในปี 2569 ขณะนี้ ออป.ภาคกลาง และเหนือบนอยู่ระหว่างขั้นตอนการพัฒนา ในส่วนการรายงานยอดจองและสั่งซื้อจะดำเนินการใน ไตรมาสถัดไป รายละเอียดตามบันทึก ส.ธต. ที่ 1407/791 ลว. 4 ก.ค. 68 -ไตรมาส 3 ออป. เหนือบน ดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑ์ต้นแบบ ได้แก่ ถาดเอนกประสงค์จาก ไม้สักประสาน ขนาด กว้าง 200 มม. หนา 20 มม. ยาว 300 มม. จำนวน 5 ชิ้น และอยู่ระหว่างการ ดำเนินการทดสอบตลาด, ออป.กลาง ดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑ์ เติ่งไม้สักแบบกล่อง ขนาด 3.5 ฟุต/ 5 ฟุต/6 ฟุต เพื่อทดสอบตลาด ตั้งแต่เดือนกันยายน มีผู้สนใจสั่งซื้อ จำนวน 2 ราย เป็นเงิน 40,375.- บาท - ไตรมาส 4 ผลการออกแบบต้นแบบผลิตภัณฑ์ และ วางทดสอบตลาดกำหนดเป้าหมาย ปี 2568 สามารถดำเนินการออกแบบต้นแบบผลิตภัณฑ์และ วางทดสอบตลาดได้ 2 ชิ้น จากเป้าหมาย 1 ชิ้น และมีลูกค้าซื้อสินค้าได้ทั้งหมดที่นำมาทดสอบ ตลาด ในปี 2568 (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 4)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งขัน คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	3.การประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ และ ความผูกพัน ลูกค้าที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของ อ.อ.ป.	เชิงปริมาณ : รวบรวม แบบสำรวจ ได้อย่างน้อย 100 ราย ประเมินความ พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และ บริการของ อ.อ.ป. เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน และมีการ นำผลการประเมิน ประจำปี 2567-2568 ขึ้นเว็บไซต์ของ อ.อ.ป. และมีการนำ ผลการ ประเมินไปใช้ ประโยชน์จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็นรูปธรรม	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน มีการนำผล การประเมิน ประจำปี 2567-2568 ขึ้นเว็บไซต์ ของ อ.อ.ป. และมีการนำ ผลการ ประเมินไปใช้ ประโยชน์ จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็น รูปธรรม	1 ม.ค. 68 ถึง 31 ธ.ค. 68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	ประเมิน ความพึง พอใจ ความไม่ พึงพอใจ และความ ผูกพันที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 และ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ กับปี 2568 อย่างเป็น รูปธรรม	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน มีการนำผล การประเมิน ประจำปี 2567-2568 ขึ้นเว็บไซต์ ของ อ.อ.ป. และมีการนำ ผลการ ประเมินไปใช้ ประโยชน์ จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็น รูปธรรม	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง -นำผลสำรวจปี 2567 มาวิเคราะห์และนำไป ปรับปรุงสินค้าและบริการหรือทำแบบสำรวจ ติดตามผล (Follow-up Survey & Track in) -ออป.ภาค, ส.คณ. , ส.คช. และ ส.ธต. นำแบบ สำรวจฯ ที่ได้รับการอนุมัติเพื่อได้ข้อมูลเพิ่ม เติมตรงความต้องการของลูกค้า - สรุปผลการดำเนินงานสิ้นปีบัญชี การสำรวจ ประเมิน ความพึงพอใจ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค, แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความ พึงพอใจความไม่พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ได้ผ่านความ เห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. แล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และ รองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทน ผู้อำนวยการโปรดสั่งการท้ายบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลง. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1407 ลง. 17 มี.ค. 68 -ส.ธต. ได้ดำเนินการนำผลการประเมินความพึงพอใจความ ไม่พึงพอใจฯ ปี 2567 มาจัดทำแบบสอบถาม โดยขออนุมัติ อ.อ.ป. ใช้แบบสอบถามเพื่อติดตามผลความพึงพอใจของ ลูกค้า ปี 2568 และแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค ดำเนินการแล้ว รายละเอียดตามบันทึกสารบรรณกลางที่ ทส 1401/ว1526 ลงวันที่ 24 เมษายน 2568 - ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ ให้ครอบคลุม ในส่วนของความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เพิ่มเติม ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ 1401/ว3168 เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่มีประโยชน์ทำให้ อ.อ.ป. เข้าใจมุมมองลูกค้าอย่าง แท้จริง และสามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้ตรงจุด เสริมสร้างความสัมพันธ์และความภักดีในระยะยาว รายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3638 ลงวันที่ 30 กันยายน 2568 - ไตรมาส 4 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจฯ พร้อมทั้งรายงานปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ อ.อ.ป. ทราบ ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว4857 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2568 และให้ ส.วส. ดำเนินการนำลงในเว็บไซต์ อ .อ.ป. เรียบร้อยแล้ว (คิดเป็นร้อยละ 100)	

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 4)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	4. พัฒนาและ สร้างคุณค่า ในงานบริการ ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2568	เชิงปริมาณ : คู่มือการให้ บริการที่ดี เชิงคุณภาพ : ค่าเน้นการ ตามแผนปฏิบัติการได้ ครบถ้วน	การพัฒนา ให้บริการสู่ ความเป็น เลิศให้ผู้ปฏิบัติ งานไปปฏิบัติ งานได้	1 ม.ค. 68 ถึง 31 ธ.ค. 68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	สามารถ พัฒนา และสร้าง คุณค่าในงาน บริการของ พนักงาน อ.อ.ป. ได้ดีเยี่ยม	ลูกค้าพึงพอใจ และประทับใจ ในการให้ บริการของ พนักงาน อ.อ.ป.	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่า ในงานบริการ ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง - จัดทำคู่มือเทคนิคการให้บริการด้านท่องเที่ยว รูปแบบอินโฟกราฟฟิค และออกแบบแบบ ฟอร์มประเมินผลการให้บริการจากลูกค้า หน่วยงานใดได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จะได้รับใบประกาศจาก อ.อ.ป.ตามลำดับ 1-3 และรางวัลชมเชย ประจำปี 2568 และให้ ออป. ภาค/ส.คช.จัดกิจกรรม แกรงรางวัลสมนาคุณ ให้ลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบ ประเมินในการเข้ารับบริการโดยจับฉลากลุ้น รางวัลที่พักรี 2 วัน 1 คืน ห้องพัก/บ้านพัก 1 หลัง จำนวน 1 รางวัล - แจ้งหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง - สรุปผลการดำเนินการปัญหา อุปสรรค หรือเสนอแนะ รายงาน อ .อ.ป. เพื่อทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้าง คุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. ได้ผ่านการเห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. แล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทนผู้อำนวยการโปรด สั่งการท้ายบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลง. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผน ปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1047 ลง. 17 มี.ค. 68 - ดำเนินการจัดทำคู่มือเทคนิคการให้บริการด้านท่องเที่ยว รูปแบบอินโฟกราฟฟิค และออกแบบแบบฟอร์มประเมิน ผลการให้บริการจากลูกค้า รายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1794 ลงวันที่ 15 พ.ค.68 - จากการประเมินผลแบบตอบรับการให้บริการ พบว่าหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจจากการมาใช้ บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สวนป่าดอย ป้อหลวง (จ.เชียงใหม่), สวนป่าคลองท่อม (จ.กระบี่) และสวนป่าบ้านวัดจันทร์ (จ.เชียงใหม่) ได้ออก ประกาศนียบัตรให้ทาง 3 หน่วยงานพร้อมทั้ง ได้อนุมัติให้ ออป. ภาค ที่ได้รับรางวัลจัดกิจกรรม สมนาคุณลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบ ประเมินฯ เรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3607 ลง. 26 ก.ย. 68 - ออป.เหนือบน และ ออป.ใต้ ได้จัดกิจกรรมแกร งวัลสมนาคุณให้ลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการทำ แบบประเมินในการเข้ารับบริการโดยจับฉลากลุ้น รางวัล ที่พักรี 2 วัน 1 คืน ห้องพัก/บ้านพัก 1 หลัง จำนวน 1 รางวัล รายละเอียดตามบันทึกสารบรรณ กลาง ที่ ทส 1401/ว4846 ลง. 26 ธันวาคม 2568 - ส.ธต. ได้สรุปผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4 และ ผลการดำเนินงานประจำปี 2568 เสนอ อ.อ.ป. โดยผลการดำเนินงานของ ออป. เหนือบน และ ออป. ใต้ ได้มีการจัดกิจกรรมแกรงวัลสมนาคุณแก่ลูกค้าที่ ให้ความร่วมมือในการทำแบบประเมินความพึงพอใจจาก การเข้ารับบริการ โดยดำเนินการจับฉลากลุ้นรางวัล ที่พักรี จำนวน 1 รางวัล (ที่พักร/บ้านพัก 1 หลัง ระยะเวลา 2 วัน 1 คืน) ทั้งนี้ ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว แล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว4846 ลงวันที่ 26 ธ.ค. 2568 (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 4)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 4	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	5. การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2568	เชิงปริมาณ : มีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของปีที่ผ่านมา เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน มีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥ 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำเท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน และมีการจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥ 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำเท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	1 ม.ค. 68 ถึง 31 ธ.ค. 68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	มีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของปีที่ผ่านมา	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน และมีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥ 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำเท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2568 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - นำชุดฐานข้อมูลลูกค้า, การสำรวจประเมินความพึงพอใจ สำรวจความต้องการ เพื่อออกแบบการจัดกิจกรรมการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ - ร่วมกับ ออป.ภาค, ส.คช. และ ส.คน. กำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จัดกรรมกรส่งเสริมการขาย -ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่มีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น Facebook, TikTok, ป้ายไวนิล ฯลฯ - สรุปผลการดำเนินงานสิ้นปีบัญชี การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค , แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2568 ได้ผ่านการเห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. แล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโค) รักษาการแทนผู้อำนวยการโปรดส่งการทำบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลง. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1047 ลง. 17 มี.ค. 68 - ไตรมาส 3 ได้จัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 4 กิจกรรม/โครงการ 1. โครงการ “วันครบรอบการสถาปนา อ.อ.ป. ปีที่ 78 ประจำปี 2568” 2. โครงการ “ล้างสต็อกฉลองครบรอบ 78 ปี อ.อ.ป.” 3. โครงการ “ใช้ผลิตภัณฑ์ไม้สักสวนป่าปลูกอย่างยั่งยืน ครั้งที่ 2” 4. โครงการ “สวัสดิการซื้อผลิตภัณฑ์ไม้สัก จากป่าปลูกในราคาถูก ให้กับพนักงาน อ.อ.ป. เพื่อฉลองครบรอบวันสถาปนา อ.อ.ป. ปีที่ 78 ประจำปี 2568” - จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ - จัดทำแบบประเมินผลการตอบรับการให้บริการจากลูกค้า และจัดกิจกรรมส่งเสริมรางวัลกับลูกค้าที่ตอบแบบประเมินฯ - ไตรมาส 4 ได้จัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2 กิจกรรม/โครงการ 1. โครงการ “มอบของขวัญแก่ประชาชน ” 2. โครงการ “ลดราคาสินค้าจากไม้สักส่งท้ายปี ” ในปี 2568 ได้จัดกิจกรรมบริหารลูกค้าสัมพันธ์ รวม 11 กิจกรรม และ ส .ธต. ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ไตรมาส 4 และสิ้นปี 2568 เสนอ อ.อ.ป. ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว4857 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2568 (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

ประเด็นการดำเนินงาน

- 1. การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า
- 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 3. การประเมินความพึงพอใจ
- 4. การพัฒนาคุณภาพในงานบริการ
- 5. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

แนวทางแก้ไขปัญหา /อุปสรรคในการดำเนินงาน

- 1. การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า
- 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 3. การประเมินความพึงพอใจ
- 4. การพัฒนาคุณภาพในงานบริการ
- 5. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- ข้อมูลลูกค้าไม่ครอบคลุม เช่น อายุ รายได้
- ไม่มีระบบ Real-time Dashboard
- ลูกค้ากระจุกตัวในบางจังหวัด
- ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่
- ขาดผลิตภัณฑ์เฉพาะพื้นที่
- ยังไม่มีช่องทางขายออนไลน์เต็มรูปแบบ
- ไม่มีระบบ Feedback ที่เป็นระบบ
- ไม่มีข้อมูลเชิงคุณภาพเพียงพอ
- ข้อมูลที่ได้ไม่น่าไปใช้ทันที
- บริการจูงไม่ทันสมัย
- บุคลากรบริการขาดความเข้าใจกลุ่มลูกค้า
- ไม่มีระบบวัดประสิทธิภาพบริการ
- ไม่มีระบบ CRM ที่ชัดเจน
- ไม่มี Loyalty Program
- ขาดการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

- ปรับฟอร์มเก็บข้อมูลเชิงลึก เช่น Google Forms, Line OA
- สร้าง Dashboard ด้วย Google Data Studio หรือ CRM Software
- จัดกิจกรรม Roadshow เจาะตลาดพื้นที่ใหม่
- ออกแบบเฟอร์นิเจอร์แนว Minimal, Nordic, ญี่ปุ่น
- พัฒนาสินค้าเฉพาะถิ่น
- เปิดขายผ่าน Shopee, Lazada, LINE Shop
- จัดแบบสอบถามหลังบริการผ่าน QR Code, SMS
- สัมภาษณ์ลูกค้าเพิ่มเติม
- ตั้งทีมปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตาม Feedback
- พัฒนาเว็บไซต์/แอปจองแบบครบวงจร
- อบรม Soft Skills และภาษา
- ใช้ Customer Journey Mapping และ NPS
- จัดเก็บประวัติการซื้อ แบ่งกลุ่มลูกค้า
- จัดระบบสะสมแต้ม / ส่วนลด / บัตรสมาชิก
- สื่อสารผ่านจดหมายข่าว / LINE Broadcast