

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	คำเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	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 ร้อยละ 100 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 ลว. 19 พ.ค. 68) - อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน และรายงาน อ.อ.ป. ในไตรมาสที่ 4 (คิดเป็นร้อยละ 100)	67

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	2. การจัดฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : มีการจัด โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ปี 2568 เชิงคุณภาพ : ร้อยละ ความสำเร็จของการดำเนิน แผนงาน/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 แผนงาน/ โครงการ ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย นำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปพัฒนาจัดทำ แผนงานด้าน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป.	ศึกษาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ประเด็นที่ อ.อ.ป. ยังดำเนินการ ได้ไม่สมบูรณ์ เพื่อนำมาดำเนินการ ปิดช่องว่าง และจัดทำโครงการ : การจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอให้ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย - สำรวจการรับรู้การจัดฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และสรุปรายงานผล (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ส.ธต. ได้ดำเนินการศึกษาผลการดำเนินงานในประเด็นที่ผ่านมาที่ ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ 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. ได้รายงาน และเสนอ อ.อ.ป. พิจารณาโครงการจ้างที่ปรึกษาเพิ่มเติม โดย อ.อ.ป. ได้โปรดส่งการให้ชะลอการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษา ออกไปก่อน และให้พิจารณาดำเนินการอีกครั้งในปีถัดไป พร้อมมอบ แนวทางให้ ส.ธต. พยายามขับเคลื่อนงานตามความเหมาะสม ให้สอดคล้องกับนโยบายการควบคุม และบริหารค่าใช้จ่าย ของ อ.อ.ป. อย่างมีประสิทธิภาพ (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1630 ลว. 30 เม.ย. 68) - ส.ธต. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำโครงการ Workshop ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับทุกหน่วยงาน ในไตรมาสที่ 3 - 4 - ส.ธต. ได้ดำเนินการศึกษาผลการดำเนินงานในประเด็นที่ผ่านมาที่ ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ ตามผลคะแนนการดำเนินงานฯ เพื่อนำมา ดำเนินการปิดช่องว่าง 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 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	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. ได้โปรดส่งการให้ชะลอการดำเนินโครงการจ้างที่ปรึกษาออกไปก่อน และให้พิจารณาดำเนินการอีกครั้งในปีถัดไป พร้อมมอบแนวทางให้ ส.ธต. พยายามขับเคลื่อนงานตามความเหมาะสมให้สอดคล้องกับนโยบายการควบคุม และบริหารค่าใช้จ่ายของ อ.อ.ป. อย่างมีประสิทธิภาพ (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1630 ลงวันที่ 30 เมษายน 2568) - ส.ธต. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “Workshop การวิเคราะห์กระบวนการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในวันที่ 10 กันยายน 2568 เวลา 09.00 - 14.00 น. ณ ห้องฝึกอบรม สำนักบริหารกลาง ร่วมกับผู้ปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานระดับสำนัก/ฝ่าย/ส่วน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้เข้าร่วมประชุมฯ แบบ Onsite และทางไกลผ่านระบบ Zoom รอบเช้า 131 คน และรอบบ่าย 120 คน เพื่อวิเคราะห์กระบวนการจัดทำแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีรายละเอียดดังนี้ 1) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การระบุผลกระทบขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.1) การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกรอบ Value Chain (แบบฟอร์มที่ 1) 2.2) ความต้องการ/ความคาดหวัง ระดับและวิธีรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์	

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568

(การรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	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 นำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปพัฒนาจัดทำ แผนงานด้าน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของ อ.อ.ป.	ดำเนินการตาม แผนงานฯ/ โครงการ ได้ร้อยละ 100		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 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแลองค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งขัน คู่ความร่วมมือ	ส.อศ. และ ทุกหน่วยงาน	3. พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : จำนวนการจัดกิจกรรม/ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชิงคุณภาพ : จำนวนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวนการจัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	จัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการตามแผนงานฯ ได้ร้อยละ 100	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.อศ. และ ทุกหน่วยงาน	จัดกิจกรรม/ผลงานที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	ดำเนินการตามแผนงานฯ ได้ร้อยละ 100 มีการจัดกิจกรรม	ส.อศ. ดำเนินการทบทวน/จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอ อ.อ.ป. และแจ้งเวียนแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทุกหน่วยงาน ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - หน่วยงานดำเนินการ จัดกิจกรรม/ผลงาน ที่เกิดจากความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและรายงานผลแบบฟอร์ม ให้ ส.อศ. (เป้าหมายร้อยละ 100)	ส.อศ. ได้ทบทวนและปรับปรุงแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปี 68 ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของ อ.อ.ป. ภายใต้กรอบแผนวิสาหกิจ 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) ทั้งนี้อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูล และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ในไตรมาสที่ 4 (คิดเป็นร้อยละ 100)	77

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับทุกหน่วยงาน แต่ยังไม่สามารถครอบคลุมทุกประเด็นตามหลักเกณฑ์ฯ ได้ เนื่องจากหลักเกณฑ์ฯ มีรายละเอียดค่อนข้างมาก ดังนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อช่วยให้การจัด Workshop มีความเข้าใจ และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- จัดที่ปรึกษาภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้คำแนะนำ และจัดกิจกรรม Workshop สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้เข้าร่วม โดยกำหนดงบประมาณที่เหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบาย อ.อ.ป. ในการควบคุมและบริหารค่าใช้จ่าย
- จัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติ (Guideline) ที่สรุปสาระสำคัญของหลักเกณฑ์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และใช้เป็นเอกสารประกอบการประชุมฯ
- ติดตามและประเมินผลหลังการประชุม โดยการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมฯ เพื่อปรับปรุงรูปแบบการจัด Workshop ครั้งถัดไป

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2568 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คน.	1. จัดทำ ฐานข้อมูล ความต้องการ ของลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย ตามประเภทสินค้า	เชิงปริมาณ : มีฐานข้อมูล ลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ของ อ.อ.ป. เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน ลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ สรรพากร เพิ่มลูกค้าใหม่ได้เท่ากับ หรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	มีการจัดเก็บ ฐานข้อมูล ลูกค้า	1-ม.ค.-68 ถึง 6-ม.ค.-69	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คน.	ลูกค้าเก่ามี การซื้อซ้ำ และสามารถ เพิ่มลูกค้าใหม่ ได้ไม่ต่ำกว่า ปีที่ผ่านมา	ลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ และสามารถ เพิ่มลูกค้าใหม่ ได้เท่ากับ หรือมากกว่า ของปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูลความ ต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการ ของ อ.อ.ป.) เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วย - หน่วยงานรายงานสรุปผลการเก็บข้อมูล ลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นราย ไตรมาสส่งให้ ส.ธต. - ส.ธต.สรุปรายงาน อ.อ.ป. ตามแผน ปฏิบัติการภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดแต่ละไตรมาส (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูล ความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ได้ผ่านการเห็น ชอบจาก ผอ.ส.ธต. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทน ผู้อำนวยการ โปรดสั่งการท้ายบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1407 ลว. 17 มี.ค. 68 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้า พร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และ ส.ธต. ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการ จำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้า และบริการ ไตรมาส 1/2568 รายงาน อ.อ.ป. ตามบันทึก สารบรรณกลาง 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 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บ ข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า จากทศวรรษ ข้อมูลลูกค้าพบว่า การซื้อสินค้ายังคงกระจุกตัวอยู่ใน บางจังหวัด โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง เช่น ออยุธยา ขอนแก่น และสุราษฎร์ธานี ขณะที่กลุ่มลูกค้าซื้อซ้ำระดับสูง มีจำนวนน้อย สะท้อนความจำเป็นในการเสริมสร้าง ความภักดีและการขยายฐานลูกค้าใหม่ นอกจากนี้การเก็บ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ยังไม่ครอบคลุม ทำให้การวาง กลยุทธ์เชิงลึก มีข้อจำกัด อย่างไรก็ตาม อ.อ.ป.ยังมีจุดแข็ง ด้านคุณภาพสินค้าไม่และความน่าเชื่อถือของแบรนด์รัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบ หากเสริม ด้วยการพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์ การออกแบบ ผลิตภัณฑ์ร่วมสมัย และการเจาะตลาด B2B รวมถึงกลุ่ม Gen Y/Z จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้าง ความยั่งยืนในระยะยาว (คิดเป็นร้อยละ 100)	73

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน/เกษตรกร คู่แข่งขัน 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 การของ ลูกค้า	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คน.	สามารถ พัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตอบสนอง หรือพัฒนา ลูกค้าและ ตลาดได้ ภาพดีขึ้น สามารถ เพิ่มรายได้ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ได้รับการ ปรับปรุง หรือพัฒนา ให้มีประสิทธิ ภาพดีขึ้น สามารถ เพิ่มรายได้ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ แจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง -ออกแบบสำรวจสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอก ตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้องการ ความ คาดหวังของลูกค้ากลุ่มลูกค้าที่ต้องการควรให้ ให้มีความคาดหวัง 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 สั่งจอง/ซื้อ มากกว่าเป้าหมายร้อยละ 10 (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 เติงไม้สักแบบ 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 ภาตนอกประสงค์จาก ไม้สักประสาน ขนาด กว้าง 200 มม. หนา 20 มม. ยาว 300 มม. จำนวน 5 ชิ้น และอยู่ระหว่างการ ดำเนินการทดสอบตลาด, ออป.กลาง ดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑ์ เติงไม้สักแบบกล่อง ขนาด 3.5 ฟุต/ 5 ฟุต/6 ฟุต เพื่อทดสอบตลาด ตั้งแต่เดือนกันยายน มีผู้สนใจสั่งซื้อ จำนวน 2 ราย เป็นเงิน 40,375.- บาท (คิดเป็นร้อยละ 100)	70

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	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. และ มีการนำผลการประเมินไปใช้ 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 (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 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเลขที่ทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1407 ลว. 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 ข้อมูลที่มีช่วยที่ทำให้ อ.อ.ป. เข้าใจมุมมองลูกค้าอย่าง แท้จริง และสามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้ตรงจุด เสริมสร้างความ สัมพันธ์และความักดีในระยะยาว รายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3638 ลงวันที่ 30 กันยายน 2568 (คิดเป็นร้อยละ 100)	75

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งขัน คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	4. พัฒนาและ สร้างคุณค่า ในงานบริการ ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2568	เชิงปริมาณ : คู่มือการให้ บริการที่ดี เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการได้ ครบถ้วน	การพัฒนา ให้บริการสู่ ความเป็น เลิศให้ผู้ปฏิบัติ งานไปปฏิบัติงาน ได้	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. ได้ดีเยี่ยม	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่า ในงานบริการ ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนิน การในส่วนที่เกี่ยวข้อง -จัดทำคู่มือเทคนิคการให้บริการด้านท่องเที่ยว รูปแบบอินโฟกราฟฟิค และออกแบบแบบ ฟอร์มประเมินผลการให้บริการจากลูกค้า หน่วยงานใดได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จะได้รับใบประกาศจาก อ.อ.ป.ตามลำดับ 1-3 และรางวัลชมเชย ประจำปี 2568 และให้ ออป. ภาค/ส.คช.จัดกิจกรรม แจกรางวัลสมนาคุณ ให้ลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบ ประเมินในการเข้ารับบริการโดยจับฉลากลุ้น รางวัลที่พักรี 2 วัน 1 คืน ห้องพัก/บ้านพัก 1 หลัง จำนวน 1 รางวัล -แจ้งหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง (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 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผน ปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1047 ลว. 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 บ่อหลวง (จ.เชียงใหม่), สวนป่าคลองท่อม (จ.กระบี่) และสวนป่าบ้านวัดจันทร์ (จ.เชียงใหม่) ได้ออก ประกาศนียบัตรให้ทาง 3 หน่วยงานพร้อมทั้ง ได้อนุมัติให้ ออป. ภาค ที่ได้รับรางวัลจัดกิจกรรม สมนาคุณลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบ ประเมินฯ เรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3607 ลว. 26 ก.ย. 68 (คิดเป็นร้อยละ 100)	77

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	5. การบริหาร จัดการลูกค้า สัมพันธ์ ประจำปี 2568	เชิงปริมาณ : มีการจัด กิจกรรมบริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ (CRM) จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ผ่านมา เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการได้ ครบถ้วน มีการจัดกิจกรรม บริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ เท่ากับหรือ มากกว่า ปีที่ผ่านมา มากกว่าปีที่ผ่านมา	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ ผ่านมา	1-ม.ค.-68 ถึง 31-ธ.ค.-68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	มีการจัด กิจกรรม บริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ ผ่านมา	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน และมีการ จัดกิจกรรม บริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ ≥4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ เท่ากับหรือ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ ประจำปี 2568 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง -นำชุดฐานข้อมูลลูกค้า, การสำรวจประเมิน ความพึงพอใจฯ สํารวจความต้องการฯ เพื่อออกแบบการจัดกิจกรรมการบริหาร จัดการลูกค้าสัมพันธ์ -ร่วมกับ ออป.ภาค, ส.คช. และ ส.คน. กำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ จัดกรรมการส่งเสริมการขาย -ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ที่มีการ จัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เช่น Facebook, TikTok, ป้ายไวนิล ฯลฯ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ ประจำปี 2568 ได้ผ่านการเห็นชอบจาก ผอ.ส.ธต. แล้ว เมื่อวันที่ 12 มี.ค. 68 และรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทนผู้อำนวยการ โปรดสั่งการท้ายบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/325 ลว. 13 มี.ค. 68 แจ้งตามเสนอทราบดำเนินการและได้ แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการแล้ว ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1047 ลว. 17 มี.ค. 68 -ไตรมาส 3 ได้จัดกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 4 กิจกรรม/โครงการ 1. โครงการ “วันครบรอบการสถาปนา อ.อ.ป. ปี ที่ 78 ประจำปี 2568” 2. โครงการ “ล้างสต็อกคลองครบรอบ 78 ปี อ.อ.ป.” 3. โครงการ “ใช้ผลิตภัณฑ์ไม่ลักสวนป่าปลูกอย่าง ยั่งยืน ครั้งที่ 2” 4. โครงการ “สวัสดิการซื้อผลิตภัณฑ์ไม่ลัก จากป่า ปลูกในราคาถูก ให้กับพนักงาน อ.อ.ป. เพื่อคลอง ครบรอบวันสถาปนา อ.อ.ป. ปีที่ 78 ประจำปี 2568” - จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจฯ - จัดทำแบบประเมินผลการตอบรับการให้บริการ จากลูกค้า และจัดกิจกรรมส่งเสริมรางวัลกับลูกค้า ที่ตอบแบบประเมินฯ (คิดเป็นร้อยละ 100)	68

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

ประเด็นการดำเนินงาน

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

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

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

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- ข้อมูลลูกค้าไม่ครอบคลุม เช่น อายุ รายได้
- ไม่มีระบบ Real-time Dashboard
- ลูกค้ากระจุกตัวในบางจังหวัด
- ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์คนรุ่นใหม่
- ขาดผลิตภัณฑ์เฉพาะพื้นที่
- ยังไม่มีช่องทางขายออนไลน์เต็มรูปแบบ
- ไม่มีระบบ Feedback ที่เป็นระบบ
- ไม่มีข้อมูลเชิงคุณภาพเพียงพอ
- ข้อมูลที่ได้ไม่น่าเชื่อถือนัก
- 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
- พัฒนาสินค้าไม่เฉพาะถิ่น
- 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