



ที่ ทส ๑๔๐๗/๑๗๕๕

ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความเร่งด่วน ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: สำนักธุรกิจการตลาด

(นายพิษณุ ภูวดล)

ผู้ส่ง: นางนุชญา ลิ้มธรรมธร

วันเวลาส่ง: ๒๑ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๐:๓๕

ส่งจาก: องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้ส่ง: นางสาวสุสดี พวงขจร

วันเวลาส่ง: ๒๑ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๑:๒๘

ส่งจาก: ห้องรองผู้อำนวยการ

ผู้ส่ง: นายประสิทธิ์ เกิดโต

วันเวลาส่ง: ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๑:๐๕

เซ็นผ่าน

ส่งจาก: ห้องผู้อำนวยการ

ผู้ส่ง: นางกุลนันท์ ชื่นใจดี

วันเวลาส่ง: ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๖:๑๗

-ทราบ

ส่งจาก: องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้ส่ง: นางเบญจมาภรณ์ วีระวงศ์

วันเวลาส่ง: ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗ ๑๗:๑๐

ส่งจาก: สำนักธุรกิจการตลาด

(นายพิษณุ ภูวดล)

(ค้างส่ง)

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เลขรับ ๑๒๒๕๘
วันที่ ๒๑ พ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๑:๒๘

ห้องรองผู้อำนวยการ
เลขรับ ๔๕๗๐
วันที่ ๒๑ พ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๓:๕๗

ห้องผู้อำนวยการ
เลขรับ ๕๙๐๓
วันที่ ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๑:๔๙

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เลขรับ ๑๒๒๕๘
วันที่ ๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๗:๐๙

สำนักธุรกิจการตลาด
เลขรับ
วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๐๙:๐๖

(นายประสิทธิ์ เกิดโต)

รองผู้อำนวยการสายบริหาร

๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๑:๐๘

(นายสุกิจ จันทรวง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๒๒ พ.ย. ๒๕๖๗ เวลา ๑๓:๐๑

ฝ่ายยุทธศาสตร์
 ฝ่ายส่งเสริม
 งาน ยท

(นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)

หัวหน้าฝ่าย (ระดับ ๔) ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจการตลาด
รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการตลาด

(นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)

หัวหน้าฝ่าย (ระดับ ๔) ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจการตลาด สำนักธุรกิจการตลาด

ผู้พิมพ์ นุชญา ลิ้มธรรมธร (สำนักธุรกิจการตลาด)

วันเวลา ๒๕ พ.ย. ๒๕๖๗ ๐๙:๐๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักธุรกิจการตลาด (ส่วนยุทธศาสตร์ธุรกิจการตลาด) โทร. 1719

ที่ ทส 1407/ 1759

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน ผู้อำนวยการ

ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567 เรื่อง การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ส่งสำเนาทันทีถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 2 เมษายน 2567 ท้ายบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/568 ลงวันที่ 1 เมษายน 2567 เรื่องเดียวกัน ได้โปรดเห็นชอบแผนปฏิบัติการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 แผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

สำนักธุรกิจการตลาด ขอเรียนว่า ได้ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการแผนงานพัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนแผนงานพัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ทุกหน่วยงานเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567) (เอกสาร 1)

2. จัดทำบันทึกแจ้งเวียนหน่วยงาน ขอความอนุเคราะห์สำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยขอความร่วมมือผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานดำเนินการตอบแบบสำรวจฯ และรายงานผลให้ ส.อ.ต. ทราบ เพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล และสรุปผลรายงานให้ อ.อ.ป. ทราบต่อไป (บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว4136 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2567) (เอกสาร 2)

3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ และรับรู้ต่อรายงานผลฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) (เอกสาร 3)

4. ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ไม่มี เนื่องจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย
- แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ไม่มี เนื่องจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย
- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานประชาสัมพันธ์การรับรู้ต่อรายงาน

ผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส.อ.ต. นำข้อมูลที่ได้สรุปผลการดำเนินการที่หน่วยงานมีข้อเสนอแนะ ไปประกอบการดำเนินการทบทวนแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)

หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 4) ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจการตลาด

รักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการตลาด

**สรุปผลสำรวจสำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงาน
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

แบบสำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ การศึกษา แบบสำรวจเป็นการเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 1.00 - 1.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 1.51 - 2.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 2.51 - 3.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 3.51 - 4.50	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง 4.51 - 5.00	แปลความได้ว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์ โดยนำหลักการคำนวณมาช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ

$$\begin{array}{lll} \text{สูตร} & P & = \frac{n \times 100}{N} \\ \text{เมื่อ} & P & = \text{แทนค่าร้อยละ} \\ & n & = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ} \\ & N & = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด} \end{array}$$

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการรับรู้รายงานผลการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. วิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\begin{array}{lll} \text{สูตร} & \bar{X} & = \frac{\sum fx}{N} \\ \text{เมื่อ} & \bar{X} & = \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนน} \\ & fx & = \text{ผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น} \\ & N & = \text{จำนวนข้อมูลในกลุ่มประชากร} \\ \text{สูตร} & S.D. & = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{N}} \\ \text{เมื่อ} & S.D. & = \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร} \\ & x & = \text{ค่าของข้อมูลแต่ละตัวหรือค่าของจุดกึ่งกลางชั้นแต่ละชั้น} \\ & \bar{X} & = \text{ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร} \\ & N & = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มประชากร} \\ & \sum f & = \text{ผลรวมความถี่ของข้อมูลแต่ละชั้น} \end{array}$$

ตอนที่ 3 เป็นการรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

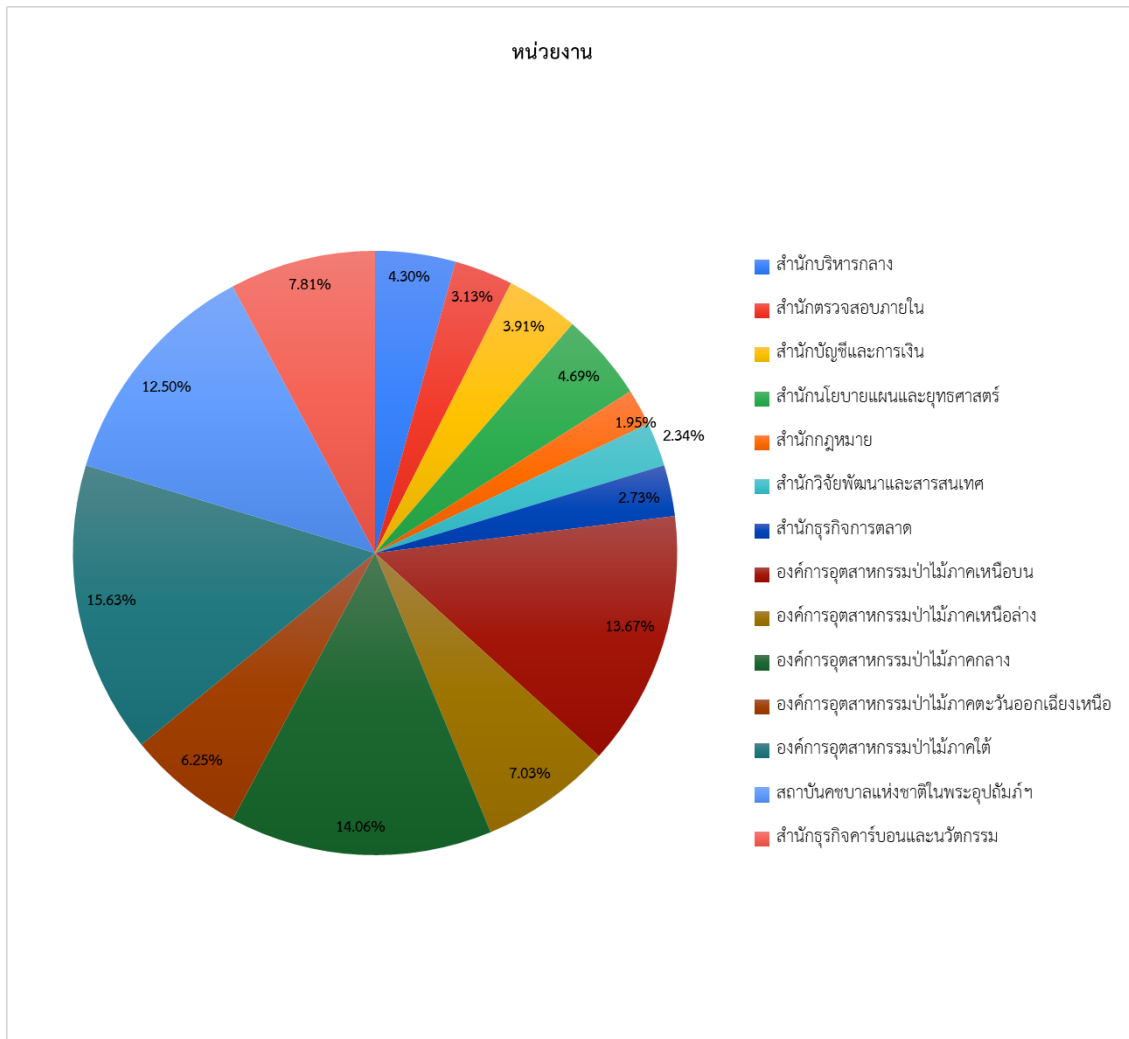
ผลสำรวจสำรวจความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทหน่วยงานจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักบริหารกลาง	11	4.30
สำนักตรวจสอบภายใน	8	3.13
สำนักบัญชีและการเงิน	10	3.91
สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์	12	4.69
สำนักกฎหมาย	5	1.95
สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ	6	2.34
สำนักธุรกิจการตลาด	7	2.73
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน	35	13.67
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือล่าง	18	7.03
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง	36	14.06
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	6.25
องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคใต้	40	15.63
สถาบันคชบาลแห่งชาติในพระอุปถัมภ์ฯ	32	12.50
สำนักธุรกิจคาร์บอนและนวัตกรรม	20	7.81
	256	100.00



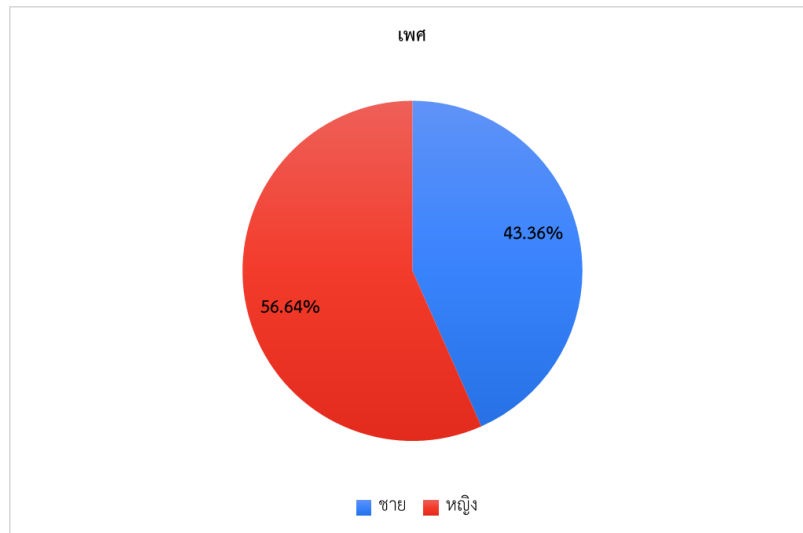
รูปภาพที่ 1 ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม

2. เพศ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	43.36
หญิง	145	56.64
	256	100.00

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 43.36 และเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 56.64



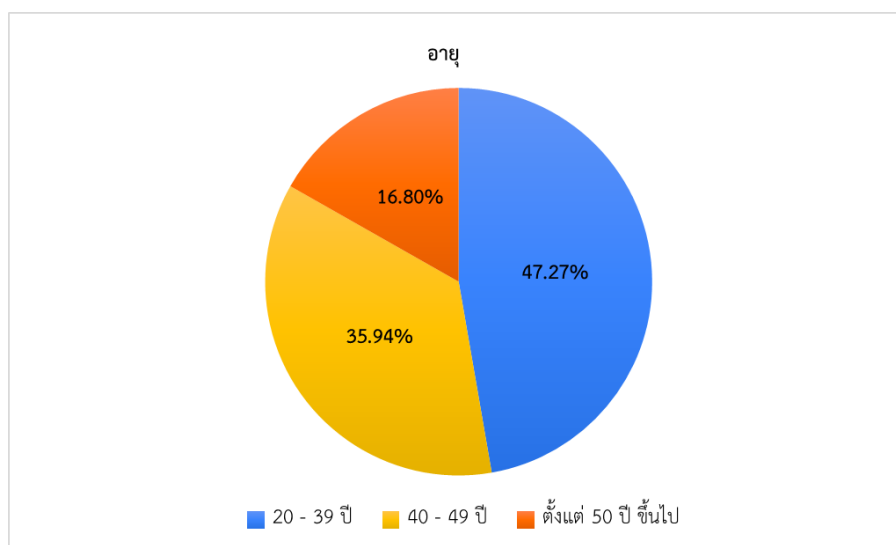
รูปภาพที่ 2 ภาพรวมเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

3. อายุ

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 39 ปี	121	47.27
40 - 49 ปี	92	35.94
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	43	16.80
	256	100.00

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่าง อายุ 20-39 ปี มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 และอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80



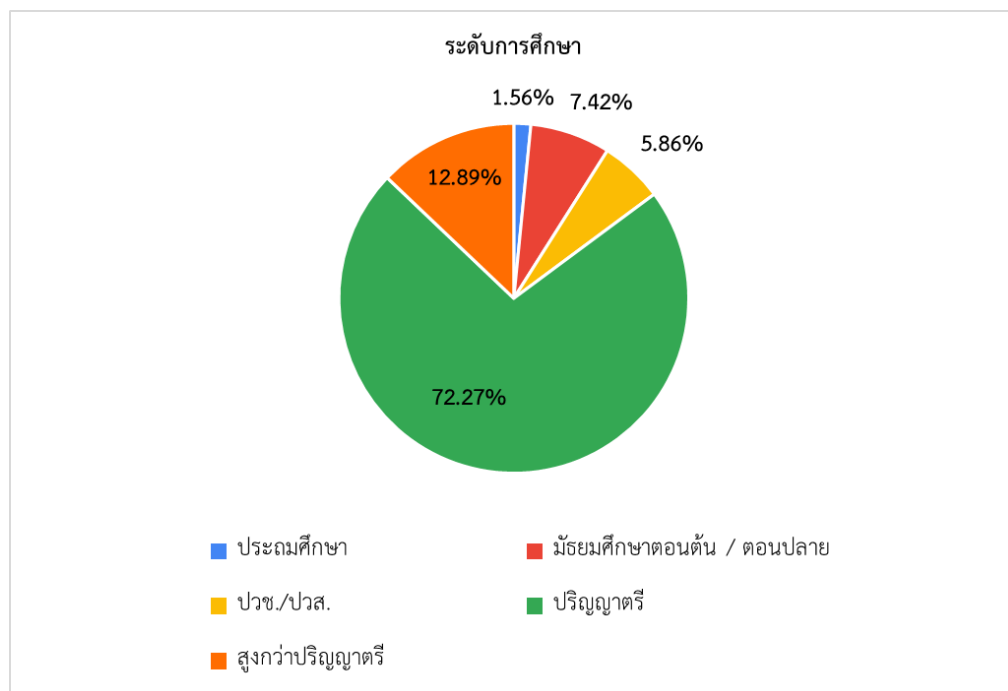
รูปภาพที่ 3 ภาพรวมอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	1.56
มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย	19	7.42
ปวช./ปวส.	15	5.86
ปริญญาตรี	185	72.27
สูงกว่าปริญญาตรี	33	12.89
	256	100.00

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 72.27 และประถมศึกษา น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56



รูปภาพที่ 4 ภาพรวมระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และการรับรู้ต่อรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการรับรู้รายงานผลการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป.

ข้อ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	X	S.D.	แปลผล
	1	2	3	4	5				
2.1 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้มากนักน้อยเพียงใด	1	5	73	123	54	256	3.88	9.16	มาก
2.2 ช่องทางการสื่อสารของรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสะดวกเหมาะสมมากเพียงใด	0	6	85	128	37	256	3.77	8.71	มาก
2.3 ท่านเห็นว่ารายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับใด	0	7	96	112	41	256	3.73	8.98	มาก
2.4 ท่านมีความรับรู้และเข้าใจต่อการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากนักน้อยเพียงใด	0	6	95	108	47	256	3.77	8.98	มาก
รวม							3.78	8.96	มาก

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของ อ.อ.ป. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=8.96) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

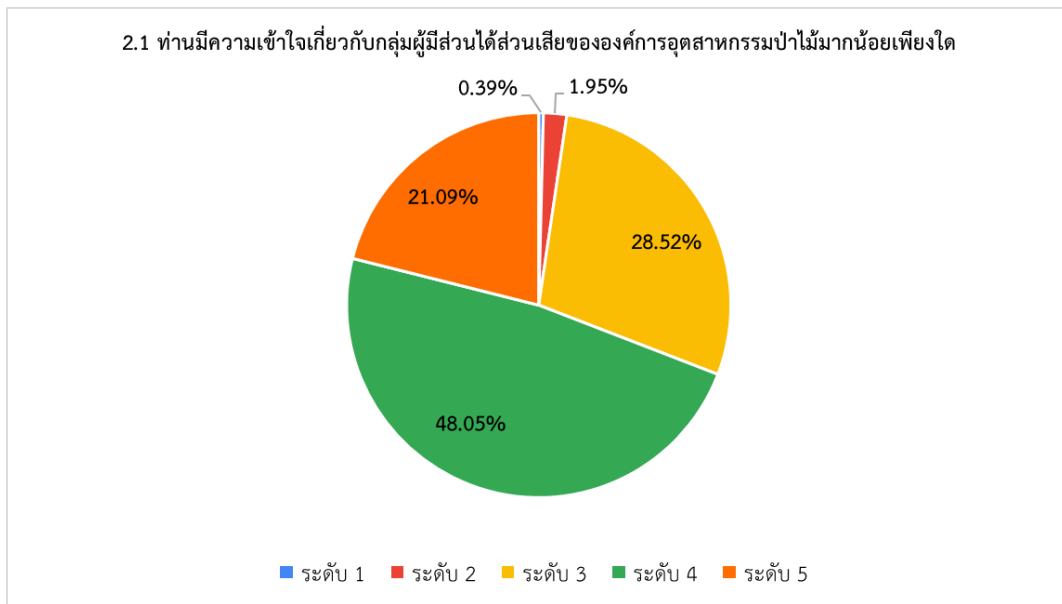
2.1 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้มากนักน้อยเพียงใด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=9.16)

2.2 ช่องทางการสื่อสารของรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสะดวกเหมาะสมมากเพียงใด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=8.71)

2.3 ท่านเห็นว่ารายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับใด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=8.98)

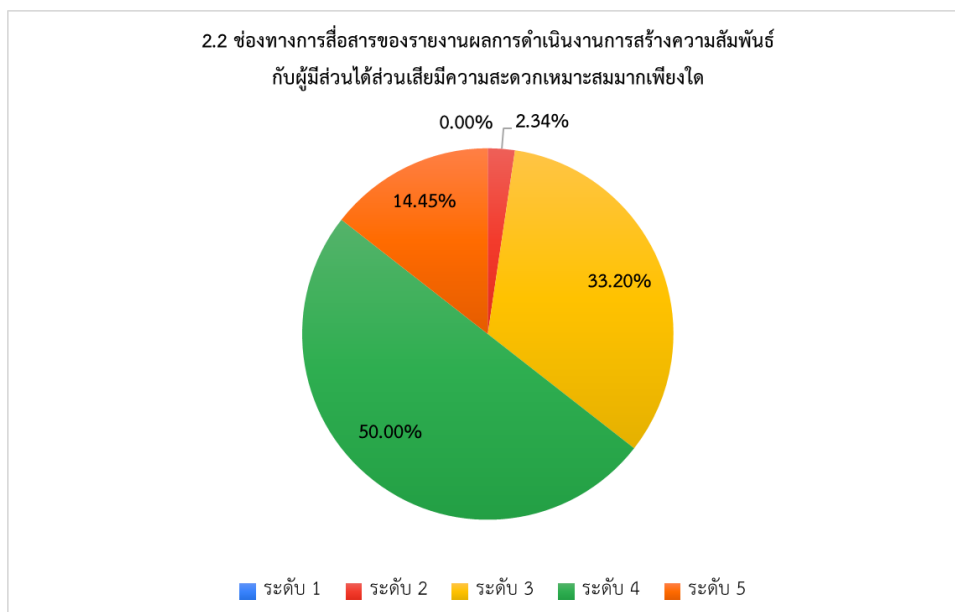
2.4 ท่านมีความรับรู้และเข้าใจต่อการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากนักน้อยเพียงใด มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=8.98)

2.1 ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้มากน้อยเพียงใด



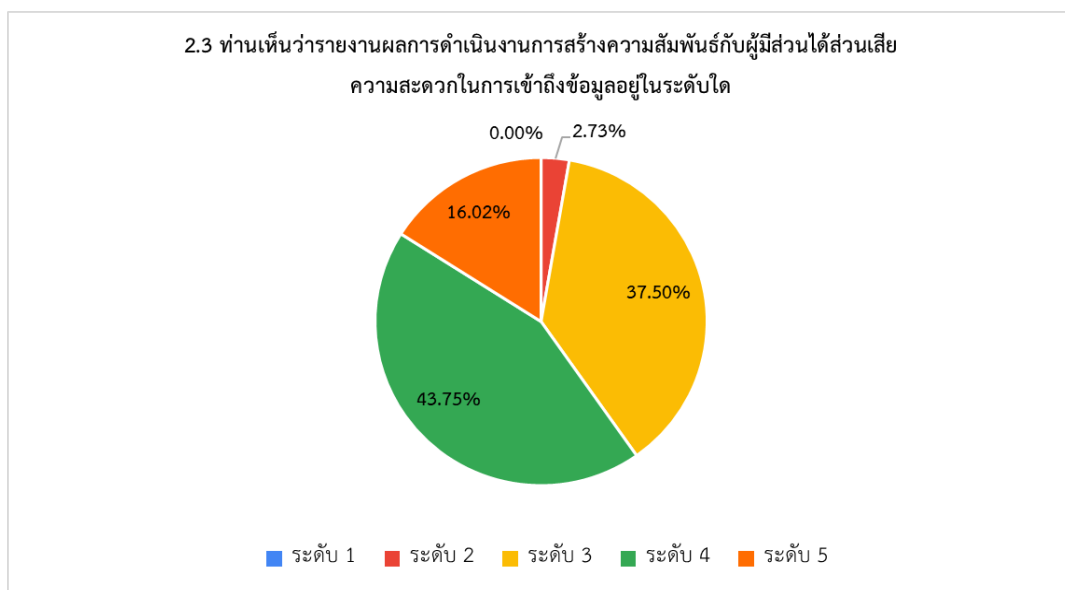
การประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	54	21.09
มาก	123	48.05
ปานกลาง	73	28.52
น้อย	5	1.95
น้อยที่สุด	1	0.39
	256	100.00

2.2 ช่องทางการสื่อสารของรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสะดวกเหมาะสมมากเพียงใด



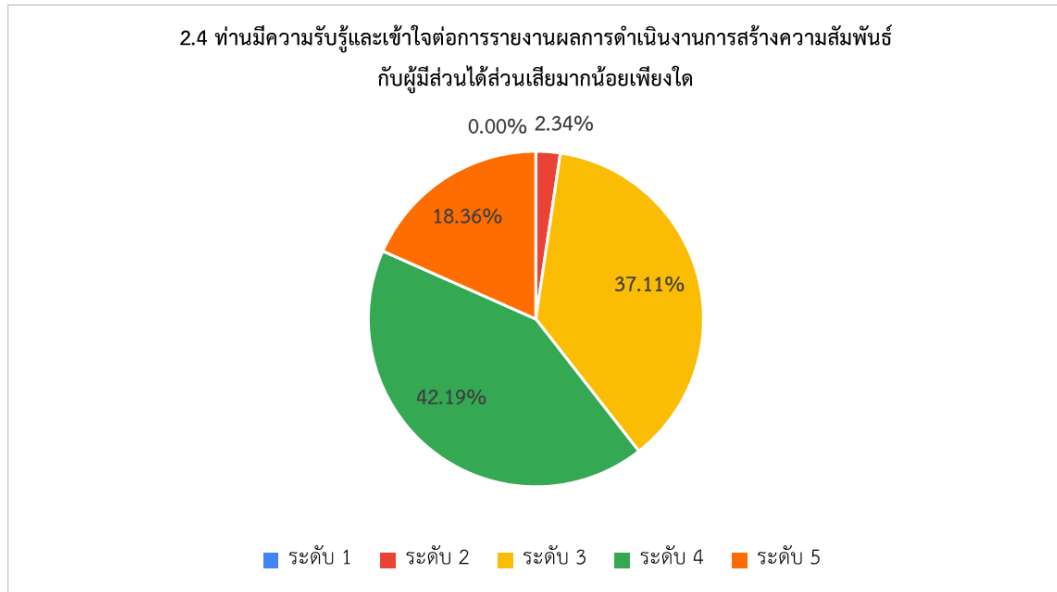
การประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	37	14.45
มาก	128	50.00
ปานกลาง	85	33.20
น้อย	6	2.34
น้อยที่สุด		-
	256	100.00

2.3 ท่านเห็นว่ารายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เข้าถึงข้อมูลอยู่ในระดับใด



การประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	41	16.02
มาก	112	43.75
ปานกลาง	96	37.50
น้อย	7	2.73
น้อยที่สุด		-
	256	100.00

2.4 ท่านมีความรู้และเข้าใจต่อการรายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากน้อยเพียงใด



การประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	47	18.36
มาก	108	42.19
ปานกลาง	95	37.11
น้อย	6	2.34
น้อยที่สุด		-
	256	100.00

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ก่อนอื่นแก้ไขช่องทางการเข้าไปอ่านรายงานในเว็บไซต์ อ.อ.ป. ก่อนเพราะขึ้นว่าดาวน์โหลดไฟล์อย่างปลอดภัยไม่ได้
2. อยากให้เปิดการอบรม
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์รายงานผลผู้มีส่วนได้เสีย เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่าย น่าอ่าน และประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
4. ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงให้เหมาะสมดีขึ้นทุกปี
5. ควรจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกด้านในกิจกรรมหลักของ อ.อ.ป.
6. ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจมากที่สุด
7. อยากให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับรู้ และเข้าใจมากๆ
8. กระจุก ไม่กระจาย



สำนักธุรกิจการตลาด

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



รายงานผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 4

1. พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ครบทุกกลุ่ม
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการได้ตามระยะเวลาในแผนงาน

คำเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานพัฒนารฐานข้อมูล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ ร้อยละ 100

ผู้รับผิดชอบ ส.อต. และทุกหน่วยงาน

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

2. พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : มีผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการรายงานผลการ
ดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ ร้อยละ 100

คำเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้สำเร็จ ร้อยละ 100

ผู้รับผิดชอบ ส.อต. และทุกหน่วยงาน

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

3. พัฒนาร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : จัดกิจกรรม/ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เชิงคุณภาพ : จัดกิจกรรม/ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม

คำเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนงานพัฒนาร่วมมือกับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100 จัดกิจกรรม/ร่วมกับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม

ผู้รับผิดชอบ ส.อต., ส.บก., ออ.ป.ภาค, ส.คช. และส.คน.

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

4. จัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : มีฐานข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน ลูกค้าเก่า
มีการซื้อซ้ำ สามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ได้เท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา

คำเป้าหมาย มีการจัดเก็บฐานข้อมูลลูกค้า

ผู้รับผิดชอบ ส.อต., ส.บก., ออ.ป.ภาค, ส.คช. และส.คน.

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : สามารถสำรวจความต้องการกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
ได้อย่างน้อย 100 คน และวิเคราะห์เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา
เชิงคุณภาพ : ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้รับการพัฒนาปรับปรุง
ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำเป้าหมาย พัฒนารผลิตภัณฑ์หรือบริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

ผู้รับผิดชอบ ส.อต., ส.บก., ออ.ป.ภาค, ส.คช. และส.คน.

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

6. การประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : รวบรวมแบบสำรวจ ได้อย่างน้อย 100 ราย ประเมินความ
พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์
และบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 วิเคราะห์เปรียบเทียบกับปี 2566
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน และมีการนำ
ผลการประเมินประจำปี 2566-2567 ขึ้นเว็บไซต์ของ อ.อ.ป. และมีการนำ
ผลการประเมินไปใช้ประโยชน์จนสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

คำเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วนมีการนำผลการประเมิน
ประจำปี 2566-2567 ขึ้นเว็บไซต์ของ อ.อ.ป. และมีการนำผลการ
ประเมินไปใช้ประโยชน์จนสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

ผู้รับผิดชอบ ส.อต., ออ.ป.ภาค และส.คช.

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

7. พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการ ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : คู่มือการให้บริการที่ดี
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน

คำเป้าหมาย การพัฒนาให้บริการสู่ความเป็นเลิศให้ผู้ปฏิบัติงาน
ไปปฏิบัติงานได้

ผู้รับผิดชอบ ส.อต. และทุกหน่วยงาน

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★

8. การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี 2567

ตัวชี้วัด เจริญปริมาณ : มีการจัดกิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
จำนวน < 4 กิจกรรม และลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80
ของปีที่ผ่านมาเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
เชิงคุณภาพ : ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วน มีการจัด
กิจกรรมบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥ 4 กิจกรรม
และลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำเท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา

คำเป้าหมาย ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้ครบถ้วนและมีการ
จัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥ 4 กิจกรรม
และลูกค้าเก่ามีการซื้อซ้ำเท่ากับหรือมากกว่าปีที่ผ่านมา

ผู้รับผิดชอบ ส.อต., ออ.ป.ภาค และส.คช.

คิดเป็นร้อยละ 100 ★★★★★★★★★★