



ส่วนยุทธศาสตร์ธุรกิจการตลาด
เลขที่รับ 84
วันที่ 18 เม.ย. 2567
เวลา 8.52 น.

สำนักธุรกิจการตลาด
เลขที่รับ 1241
วันที่ 5 เม.ย. 2567
เวลา 13.35 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สารบรรณกลาง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โทร. 8103

ที่ ทส 1401/ว1351

วันที่ 5 เมษายน 2567

เรื่อง รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ไตรมาสที่ 1

- เรียน
1. ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อโปรดทราบ
 2. ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการตลาด
 3. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (พร้อมเรื่องเดิม)

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายธีระยุทธ กลัดพรหม)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ฝ่ายยุทธศาสตร์
ฝ่ายส่งเสริม
งาน บท.

(นายพิษณุ ภูวดล)
ผู้อำนวยการสำนัก (ระดับ ๙)
สำนักธุรกิจการตลาด

—ทุกฝ่าย/บม

24/4/67 10:15 น. 166400

พร้อมเจ้าพนักงานควบคุมการประกอบ
๑๔๖. ๖๖

17 เม.ย. 67

166400

5 เม.ย. 67

17 เม.ย. 67

670401
(นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)
หัวหน้าฝ่าย (ระดับ ๘) ฝ่ายยุทธศาสตร์และ
พัฒนาธุรกิจการตลาด สำนักธุรกิจการตลาด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักธุรกิจการค้า (ส่วนยุทธศาสตร์ธุรกิจการค้า) โทร. 1719

ที่ ทส 1407/616

วันที่ 4 เมษายน 2567

เรื่อง รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ไตรมาสที่ 1

เรียน ผู้อำนวยการ

ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว392 ลงวันที่ 30 มกราคม 2567 เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแผนการดำเนินงานต่างๆ ที่สำคัญของ อ.อ.ป. ที่ได้กำหนดในการดำเนินงานด้าน Core Business Enablers หัวข้อ การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ประจำปี 2567 ส่งสำเนาทันทีถึงผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 30 มกราคม 2567 ท้ายบันทึกสำนักบริหารกลาง ที่ ทส 1401/255 ลงวันที่ 29 มกราคม 2567 เรื่องเดียวกัน ได้โปรดสั่งการแจ้ง ส.ต. ทราบ/ดำเนินการเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการชุดย่อย/คณะอนุกรรมการชุดย่อย/คณะกรรมการของ อ.อ.ป. อย่างน้อยเป็นรายไตรมาส นั้น

สำนักธุรกิจการค้า ขอเรียนว่า เพื่อให้เป็นไปตามบันทึกสั่งการผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ส.ต. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า ไตรมาสที่ 1 โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

1. ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย
2. ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน
3. แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

พร้อมทั้งระบียบวาระการประชุม จึงเห็นควรให้ ส.บ.ก. นำเรื่องเสนอคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. เพื่อโปรดทราบและพิจารณา (รายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)

หัวหน้าฝ่าย (ระดับ ๔) ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจการค้า

ผู้บังคับการแทนผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการค้า

ร.บ.ก. ด.อ.อ.ป. และ...

ร.บ.ก. ด.อ.อ.ป. และ...

(นายชาญณรงค์ อินทนนท์)

รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองการอุตสาหกรรมป่าไม้

รับที่ 3753

5/4/67

- 5 เม.ย. 2567

86/4

ระเบียบวาระที่ 3.5 เรื่อง ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 1

1. เรื่องเดิม

1.1 หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ หัวข้อการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร ประจำปี 2567 ได้กำหนดให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจติดตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส พร้อมมอบข้อสังเกตและข้อเสนอแนะที่มีสาระสำคัญและดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายของแผนการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครบถ้วน

1.2 หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Enablers ของรัฐวิสาหกิจ หัวข้อการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 หัวข้อย่อยที่ 3.3.1 การติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการได้กำหนด ดังนี้

ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจมีการติดตามและประเมินผลตามแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่แนวทางไม่ชัดเจนและเป็นระบบ

ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจมีการติดตามและประเมินผลตามแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยครอบคลุมทุกแผนปฏิบัติการประจำปีของสายงาน/ฝ่าย โดยกำหนด KPI/เป้าหมาย ความถี่ ผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผล อีกทั้งรัฐวิสาหกิจมีแนวทางการติดตามประเมินผลและวิเคราะห์เพื่อเทียบกับเป้าหมายตามวัตถุประสงค์/เป้าหมายของระดับองค์กร ที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว

ระดับ 3 รัฐวิสาหกิจดำเนินการติดตามและประเมินผลตามแนวทางที่กำหนด และมีองค์ประกอบของรายงานติดตามและประเมินผลอย่างครบถ้วน และเสนอต่อคณะกรรมการของรัฐวิสาหกิจหรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ

1.3 คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 5/2566 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 ได้ให้ความเห็นชอบแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. (พ.ศ. 2567 - 2571) และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 จำนวน 3 แผนงาน/กิจกรรม ดังนี้

- 1) พัฒนารฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) พัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) พัฒนาความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.4 คณะกรรมการของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 12/2566 เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2566 ได้รับทราบผลการประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 5/2565 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 กรณีที่คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ได้ให้ความเห็นชอบแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. (พ.ศ. 2567 - 2571) และแผนปฏิบัติการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 จำนวน 3 แผนงาน /กิจกรรม

2. การดำเนินงาน

อ.อ.ป. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ประจำปี 2567
ไตรมาสที่ 1 ดังนี้

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
1	พัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- จัดทำแผนงานพัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - แจกเวียนแผนงานพัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ให้ทุกหน่วยงานเพื่อทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนา ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจกเวียนให้ทุกหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	38
2	พัฒนาการ สื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- จัดทำแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ เห็นชอบ - แจกเวียนแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ทุกหน่วยงานเพื่อทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนา การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจกเวียนให้ ทุกหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	43
3	พัฒนาความ ร่วมมือกับกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- จัดทำแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - แจกเวียนแผนงานพัฒนาความร่วมมือ กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ให้ทุกหน่วยงานเพื่อทราบ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนา ความร่วมมือกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ เห็นชอบ และแจกเวียนให้ทุกหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	33

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- ผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานมีไม่เพียงพอ
- หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานมีรายละเอียดมาก จึงทำให้การดำเนินงาน

บางข้อมีผลคะแนนการประเมินน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- รายงานปัญหาและอุปสรรคให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข
- ขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
- เร่งรัดการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในประเด็นที่ยัง

ดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ และมีช่องว่างในการดำเนินงาน (GAP Analysis) เพื่อให้ได้รับการประเมินระดับคะแนนที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

3. ประเด็นเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอเสนอต่อที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 1

หากมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใด อ.อ.ป. จะได้รับไปดำเนินการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ
ของ อ.อ.ป. ต่อไป

4. มติที่ประชุม

.....
.....
.....
.....

ระเบียบวาระที่ 3.6 เรื่อง ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 1

1. เรื่องเดิม

1.1 คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 5/2566 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 ได้ให้ความเห็นชอบแผนงานด้านลูกค้าและการตลาดของ อ.อ.ป. (พ.ศ. 2567 - 2571) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและการตลาดของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 เรียบร้อยแล้ว จำนวน 5 แผนงาน/กิจกรรม ดังนี้

1) จัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อขายและบริการของ อ.อ.ป.)

2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม

3) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.

4) พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการ ของ อ.อ.ป.

5) การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

1.2 คณะกรรมการของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 12/2566 เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2566 ได้รับทราบผลการประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ในการประชุม ครั้งที่ 5/2565 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 กรณีที่คณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ได้ให้ความเห็นชอบแผนงานด้านลูกค้าและการตลาดของ อ.อ.ป. (พ.ศ. 2567 - 2571) และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและการตลาดของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 จำนวน 5 แผนงาน/กิจกรรม

2. การดำเนินงาน

อ.อ.ป. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 1 โดยมีความคืบหน้าและการดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อขายและบริการของ อ.อ.ป.)	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายฯ เสนอขอความเห็นชอบ/อนุมัติ อ.อ.ป. - แจกเวียนแผนปฏิบัติการ - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ • กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบ	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายฯ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ ออ.ป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	43

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
		หน่วยงานรายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส ให้ ส.ธต. (เป้าหมายร้อยละ 100)	กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ สรุปผลการเก็บข้อมูลพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า ไตรมาส 1/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว ตามบันทึก ส.ธต. 1407/555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	
2	การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป.ขอความเห็นชอบ/อนุมัติ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป.ให้ความเห็นชอบ แผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ ออ.ป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	13
3	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. ขอความเห็นชอบ/อนุมัติ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ และแจ้งเวียนให้ ออ.ป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1125 ลว.29 มี.ค. 67 (คิดเป็นร้อยละ 100)	16
4	การพัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567	- จัดทำแผนปฏิบัติการ พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 เสนอขอความเห็นชอบ/อนุมัติ อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. ให้เห็นชอบแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ ออ.ป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	20

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 1	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 1	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
			ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401 /ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	
5	การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เสนอ อ.อ.ป. ขอความเห็นชอบ/อนุมัติ - รายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดไตรมาส (ไตรมาสที่ 1) (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ และแจ้งเวียนให้ ออ.ป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1125 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	17

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ของลูกค้า อ.อ.ป. ต้องรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภูมิภาค เพื่อข้อมูลมาวิเคราะห์ในหัวข้อต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการบางขั้นตอน เกิดความล่าช้าและขาดความสมบูรณ์ของข้อมูล

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- รายงานปัญหาและอุปสรรคให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข
- ขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ฯ ที่กำหนด
- เร่งรัดการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในประเด็นที่ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ และมีช่องว่างในการดำเนินงาน (GAP Analysis) เพื่อให้ได้รับการประเมินระดับคะแนน ที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

3. ประเด็นเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอเสนอต่อที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 1

หากมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใด อ.อ.ป. จะได้รับไปดำเนินการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการ ของ อ.อ.ป. ต่อไป

4. มติที่ประชุม

.....
.....
.....
.....