

รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
ครั้งที่ 3/2567
วันที่ 19 กรกฎาคม 2567
ณ ห้องประชุมองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (301)
และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้มาประชุม

- | | |
|---|------------------------|
| 1. รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (นายกุลศ โขติรัตน์) | ประธานอนุกรรมการ |
| 2. นายธิตี กนกทวีฐากร | อนุกรรมการ |
| 3. นายพิพัฒน์ ชนินทุทวงศ์ | อนุกรรมการ |
| 4. ผศ.ดร. นิคม แหลมสีก | อนุกรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (นายธีระยุทธ กลัดพรหม) | อนุกรรมการและเลขานุการ |

ผู้ไม่มาประชุม

- | | | |
|--|------------|-----------|
| 1. ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายสุกิจ จันทร์ทอง) | อนุกรรมการ | ติตราชการ |
| 2. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายถนอมศักดิ์ เฉียบแหลม) | อนุกรรมการ | ติตราชการ |
| 3. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) | อนุกรรมการ | ติตราชการ |
| 4. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายชาญณรงค์ อินทนนท์) | อนุกรรมการ | ติตราชการ |

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. นายพิษณุ ภูวดล | ผู้อำนวยการสำนัก (ระดับ 9) สำนักธุรกิจการตลาด |
| 2. นายพหล ชัยจิตบริบูรณ์ | หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 8) สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ |
| 3. นางสาววิภาวรี ฝิ่วสวัสดิ์ | หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 8) สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ |
| 4. นายสุวรรณ พงษ์เจริญ | หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 8) สำนักธุรกิจการตลาด |
| 5. นางสาวลลิตา ไต่ะวัน | หัวหน้าส่วน (ระดับ 7) สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ |
| 6. นายจิรภัทร วงศ์กล้า | หัวหน้างาน (ระดับ 6) สำนักบริหารกลาง |

เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.

วาระที่ 1 เรื่อง ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (นายกุลศ โขติรัตน์) ประธานอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า การประชุมในวันนี้ เป็นการประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ครั้งที่ 3/2567 โดยมีระเบียบวาระการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานต่าง ๆ ที่สำคัญ ซึ่งเป็นไปตามหน้าที่และอำนาจตามคำสั่งคณะกรรมการของ อ.อ.ป. ที่ 5/2566 ลงวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2566 จึงขอให้คณะอนุกรรมการฯ ทุกท่าน พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานในการนำเสนอคณะกรรมการของ อ.อ.ป. ตามลำดับต่อไป

มติที่ประชุม

รับทราบ และขอให้ อ.อ.ป. เร่งรัดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วาระที่ ...-

วาระที่ 3.5 เรื่อง ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567

ไตรมาสที่ 2

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 (ข้อมูลการซื้อขายสินค้าและบริการของ 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 2 โดยมีความคืบหน้าและการดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) (คิดเป็นร้อยละ)
1	การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อขายสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.)	- จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อขายสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.) เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายฯ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการและแจ้งเวียนให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค และสำนักบริหารกลาง ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือสารบรรณกลางที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	70

ลำดับ ...-

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
		- กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบและให้หน่วยงานรายงานสรุปผลการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมจำแนกลูกค้าให้สำนักธุรกิจการตลาด - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาสให้สำนักธุรกิจการตลาด (เป้าหมายร้อยละ 100)	- กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ สรุปผลการเก็บข้อมูลพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า ไตรมาส 2/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว - ตามหนังสือสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และสำนักธุรกิจการตลาด ได้ดำเนินการรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 2/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว ตามหนังสือสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/1016 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	
2	การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567	- จัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ภาคทุกภาค และสำนักบริหารกลางดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567	43

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
		- ออกแบบสำรวจสภาพแวดล้อมภายใน/ภายนอกตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้องการความคาดหวังของลูกค้า กลุ่มลูกค้า ที่องค์กรควรให้ความคาดหวัง สรุปผลการสำรวจรายงาน อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- อ.อ.ป. เห็นชอบให้ใช้แบบสำรวจความต้องการของลูกค้า โดยขอความอนุเคราะห์ให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค ในการให้ลูกค้าตอบแบบสำรวจความต้องการของลูกค้า อย่างน้อยหน่วยงานละ 50 ชุด รายงานสำนักธุรกิจการตลาด ภายใน 15 กันยายน 67 รายละเอียดปรากฏตามหนังสือสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1559 ลงวันที่ 25 เมษายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	
3	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.	- จัดทำแผนปฏิบัติการการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - ขอความเห็นชอบจาก อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบประเมินฯ และขอความอนุเคราะห์องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค ให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ - รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ และแจ้งเวียนให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค และสถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ฯ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบประเมินฯ และขอความอนุเคราะห์องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค ให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ ตามหนังสือสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1772 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	47

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
4	การพัฒนา และสร้างคุณค่า ในงานบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้ง เวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. จัดทำโครงการฝึกอบรมเทคนิคการ ให้บริการลูกค้าเสนอ อ.อ.ป. เห็นชอบ อนุมัติ 2. แจ้งหน่วยงานทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง 3. จัดฝึกอบรมตามโครงการฯ ให้พนักงานฯ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่าในงาน บริการของ อ.อ.ป. ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผน ปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค และสำนักบริหารกลาง ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามหนังสือ สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมการ ให้บริการธุรกิจท่องเที่ยวของ อ.อ.ป. ปี 2567 ตามหนังสือสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว2175 ลงวันที่ 12 มิถุนายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	47
5	การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2567	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/ เห็นชอบ และแจ้งหน่วยงาน (สายผลิต เพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อบริหาร จัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม 2. รายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายใน 5 วันทำการหลังสิ้นสุดไตรมาส (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การ บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ปี 2567 ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติและแจ้งเวียนให้องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ภาคทุกภาค และสถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุป ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - มีการจัด โปรโมชั่น จำหน่ายสินค้า “SHOCK SALE หมดแล้ว หมดเลย” ลดราคาสินค้า เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ กับลูกค้า ตามหนังสือ	44

ลำดับ	แผนงาน/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 2	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 2	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
			สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1164 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	

ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า อ.อ.ป. ต้องรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภูมิภาค เพื่อ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ในหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการบางขั้นตอน เกิดความล่าช้าและขาดความสมบูรณ์ของข้อมูล
- ขาดเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญ มีความรู้ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถกรอกข้อมูลจากหน่วยงาน ภูมิภาคแล้วสามารถประมวลผลผลลัพธ์ได้ครบทุกขั้นตอนในคราวเดียว และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลร่วมกันได้ทั่วทุกพื้นที่
- เนื่องจากระบบการรวบรวมข้อมูล ต้องขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภูมิภาค อาจทำให้ได้รับ ข้อมูลล่าช้า และไม่สามารถรวบรวม และสรุปรายงานได้ทันตามกำหนดเวลา
- ลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- ผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนน้อย เนื่องจากมีมิชชันจึงไม่ให้ความร่วมมือสแกน QR Code
- งบประมาณในการดำเนินงานมีจำกัด ในการจัดฝึกอบรมจึงต้องให้ได้รับประโยชน์ได้ครอบคลุมมากที่สุด และสามารถนำไปปรับใช้ในงานบริการได้ทุกด้าน
- ขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอกทราบ

แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- รายงานปัญหาและอุปสรรคให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข
- ขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ฯ ที่กำหนด
- เร่งรัดการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในประเด็นที่ยังดำเนินการ ได้ไม่สมบูรณ์ และมีช่องว่างในการดำเนินงาน (GAP Analysis) เพื่อให้ได้รับการประเมินระดับคะแนนที่ดีขึ้นกว่า ปีที่ผ่านมา
- ให้ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีไอที ให้คำแนะนำหรือออกแบบ แบบฟอร์มการกรอก ฐานข้อมูลลูกค้าแบบออนไลน์ ที่สามารถประมวลผลเสร็จเรียบร้อยหลังจากหน่วยงานพื้นที่กรอกข้อมูลให้ไม่ต้อง ทำงานซ้ำซ้อนกันความผิดพลาด
- ควรเร่งดำเนินการจัดส่งข้อมูลให้ทันเวลาก่อนสิ้นไตรมาส หากไม่ทันควรนำข้อมูลไปกรอกรายงาน เพิ่มเติมในไตรมาสต่อไป
- ใช้วิธีสัมภาษณ์แทนการให้ลูกค้าตอบแบบสำรวจ โดยขอความร่วมมือจากลูกค้าในการให้ข้อมูลเพื่อเป็น ประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและตลาด
- ทำแบบสำรวจฯ หลายรูปแบบ เช่น กระดาษแบบสำรวจ สอบถามด้วยเจ้าหน้าที่ให้ลูกค้า เลือกตอบ

- ควรมีการจัดอบรม หรือศึกษาดูงานให้แก่พนักงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริการอย่างน้อย 1 โครงการ หรือศึกษาดูงานอย่างน้อย จำนวน 1 แห่ง ใน 1 ปี

- ให้งานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยในการโฆษณาให้บุคคลภายนอกทราบ

3. ประเด็นเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอเสนอต่อที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 2

หากมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใด อ.อ.ป. จะได้รับไปดำเนินการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการของ อ.อ.ป. ต่อไป

ข้อคิดเห็นคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป.

ที่ประชุมได้พิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 2 ตามที่ อ.อ.ป. นำเสนอแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินงานตามแผนงานดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม แผนงาน/กิจกรรมการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.) การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. การพัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. และการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ อ.อ.ป. ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน เช่น การจัดทำฐานข้อมูล การจัดทำแบบสำรวจหรือแบบประเมินต่าง ๆ การบริหารจัดการลูกค้า เป็นต้น อ.อ.ป. ควรจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านลูกค้าและด้านตลาด อ.อ.ป. หรือจ้างบริษัทที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความรู้และฝึกการปฏิบัติในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ทั้งนี้ ในประเด็นนี้ ที่ประชุมได้พิจารณาถึงความคุ้มค่าระหว่างการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและโปรแกรมที่ อ.อ.ป. จะต้องมีการจัดซื้อจัดจ้างและต้องสร้างขึ้นเองว่า การดำเนินงานแบบใดมีความคุ้มค่ามากกว่ากัน ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในประเด็นแนวทางการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ว่า “อ.อ.ป. ควรมีการกำหนดแนวทางดำเนินการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เปรียบเทียบ กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคู่แข่ง หรือที่มีต่อคู่แข่งในบริบทการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงกัน” และ “ควรมีการกำหนดแนวทางและกลไกในการกำกับ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรับฟังลูกค้า การติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเสียงของลูกค้าครบถ้วนในทุกช่องทาง รวมถึงควรมีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ในกระบวนการรับฟังลูกค้าอย่างเหมาะสม”

สำหรับประเด็นการจำแนกลูกค้า ที่ประชุมเห็นว่า อ.อ.ป. ควรจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มลูกค้า (Customer Segment Profile) ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า ทั้งกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันและกลุ่มลูกค้าที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต

นอกจากนี้ ในการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 2 ต่อคณะกรรมการของ อ.อ.ป. ขอให้ปรับปรุงเอกสารการรายงานให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง กระชับและสามารถเข้าใจง่ายด้วย

มติที่ประชุม

1. เห็นชอบผลการดำเนินงานตามผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 2 ตามที่ อ.อ.ป. เสนอ และขอให้ อ.อ.ป. นำข้อคิดเห็นที่ประชุมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป