

รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
ครั้งที่ 5/2567

วันที่ 13 พฤศจิกายน 2567

ณ ห้องประชุมองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (301)  
และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

**ผู้มาประชุม**

- |  |                        |
|--|------------------------|
| 1. รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (นางอรนุช หล่อเพ็ญศรี) | ประธานอนุกรรมการ       |
| 2. ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายสุกิจ จันทร์ทอง)             | อนุกรรมการ             |
| 3. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายประสิทธิ์ เกิดโต)         | อนุกรรมการ             |
| 4. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายถนอมศักดิ์ เจียบแหลม)     | อนุกรรมการ             |
| 5. รองผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (นายชาญณรงค์ อินทนนท์)        | อนุกรรมการ             |
| 6. นายธิตติ กนกทวีฐากร   | อนุกรรมการ             |
| 7. นายพิพัฒน์ ชนินทุยทรวงศ์  | อนุกรรมการ             |
| 8. ผศ.ดร. นิคม แหลมสัก   | อนุกรรมการ             |
| 9. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง (นายธีระยุทธ กลัดพรหม)                   | อนุกรรมการและเลขานุการ |

**ผู้เข้าร่วมประชุม**

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์            | (นายวิชาญ ไชยถาวร)              |
| 2. ผู้อำนวยการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ             | (นายจอง มงคลสกุลฤทธิ)           |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการตลาด                     | (นายพิชณู ภูวดล)                |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจคาร์บอนและนวัตกรรม          | (นายไพรัตน์ ครุขวิสัย)          |
| 5. หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 8) สำนักธุรกิจการตลาด          | (นายสุวรรณ พงษ์เจริญ)           |
| 6. หัวหน้าฝ่าย (ระดับ 8) สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ  | (นายศุภกิจ เอ็นมี)              |
| 7. หัวหน้าส่วน (ระดับ 7) สำนักนโยบายแผนและยุทธศาสตร์ | (นางสาวลลิตา โตะวัน)            |
| 8. หัวหน้าส่วน (ระดับ 7) สำนักบริหารกลาง             | (นางสาวกุลิสรา รูปพรมาช)        |
| 9. หัวหน้างาน (ระดับ 6) สำนักบริหารกลาง              | (นางกุลนันท์ ชื่นใจดี)          |
| 10. พนักงาน (ระดับ 5) สำนักบริหารกลาง                | (นางสาวกิตติรดา ต้นจันทา)       |
| 11. พนักงาน (ระดับ 4) สำนักบริหารกลาง                | (ว่าที่ร้อยตรีหญิงอารยา พวงรอด) |
| 12. พนักงาน (ระดับ 3) สำนักบริหารกลาง                | (นายธนาพันธ์ มาสีฎุก)           |

เริ่มประชุมเวลา 09.00 น.

**ระเบียบวาระที่ 1 เรื่อง ประธานแจ้งที่ประชุมทราบ**

รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (นางอรนุช หล่อเพ็ญศรี) ประธานอนุกรรมการ  
กลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบว่า เป็นครั้งแรกที่ได้ร่วมงานกับ อ.อ.ป. อาจจะมีประเด็นสอบถาม  
ที่ต้องรบกวนเวลาทางด้านคณะอนุกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ต้องอธิบายเพื่อให้เข้าใจต่อไป

**มติที่ประชุม**

รับทราบ

ระเบียบ...-

## ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

### 1) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- กระบวนการจัดทำฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องให้หน่วยงานดำเนินการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบข้อมูลส่วนบุคคลและประเด็นความต้องการความคาดหวัง หากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ประสงค์ที่ตอบข้อมูลอาจจะทำให้ไม่ได้รับข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาจัดทำแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ฯ

- การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่ทั่วถึง

### 2) แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- จัดทำหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต

- ผู้บังคับบัญชา ติดตามผลการดำเนินงาน มีการประชุม และแนะนำแนวทางการดำเนินงานสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

- มีการสำรวจการรับรู้ผลการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 4. ประเด็นเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอเสนอต่อที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3

### ข้อคิดเห็นคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป.

ขอให้ อ.อ.ป. ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามแผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 10 กลุ่ม ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

### มติที่ประชุม

1. เห็นชอบผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3 และขอให้ อ.อ.ป. นำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ขอให้ อ.อ.ป. นำเสนอคณะกรรมการของ อ.อ.ป. เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะต่อไป

## ระเบียบวาระที่ 3.4 เรื่อง ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3

### 1. เรื่องเดิม

1.1 คณะกรรมการกลั่นกรองงานของ 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. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและการตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3 โดยมีความคืบหน้าและการดำเนินการ ดังนี้

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.)	<p>- จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้าและบริการของ อ.อ.ป.)</p> <p>เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบและแจ้งเวียนหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- กำหนดแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนแบ่งการตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบและให้หน่วยงานรายงานสรุปผลการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมจำแนกลูกค้า ให้สำนักธุรกิจการตลาด</p> <p>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานสรุปผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาสให้ สำนักธุรกิจการตลาด (เป้าหมายร้อยละ 100)</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายฯ</p> <p>เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ</p> <p>- กำหนดแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการเพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ สรุปผลการเก็บข้อมูลพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า ไตรมาส 2/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว ตามบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567</p> <p>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และสำนักธุรกิจการตลาด ได้ดำเนินการรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 2/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว</p>	83

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
			<p>ตามบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/1016 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2567</p> <p>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการ เก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนก กลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และ สำนักธุรกิจการตลาด ได้ดำเนินการ รวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการ จำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดของ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 3/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว ตาม บันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว 3631 ลงวันที่ 25 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)</p>	
2	<p>การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ปี 2567</p>	<p>- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ /เห็นชอบ และแจ้งเวียน หน่วยงานทราบและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- ออกแบบสำรวจสภาพแวดล้อม ภายใน/ภายนอกตลาด พฤติกรรม ผู้บริโภค ความต้องการความคาดหวัง ของลูกค้ากลุ่มลูกค้าที่องค์กร ควรให้ความคาดหวัง สรุปผล การสำรวจรายงาน อ.อ.ป.</p> <p>- หน่วยผลิตนำผลการสำรวจ ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม ในปีถัดไป และรายงานผลการ นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ฯ (เป้าหมายร้อยละ 100)</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567</p> <p>- อ.อ.ป. เห็นชอบให้ใช้แบบสำรวจ ความต้องการของลูกค้าฯ โดยขอความ อนุเคราะห์ให้ ออป.ภาค ในการให้ ลูกค้า ตอบแบบสำรวจความต้องการ ของลูกค้าฯ อย่างน้อยหน่วยงานละ 50 ชุด รายงานสำนักธุรกิจการตลาด ภายใน 15 กันยายน 67 รายละเอียด ปรากฏ ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1559 ลงวันที่ 25 เมษายน 2567</p> <p>- หน่วยผลิตได้ให้ลูกค้าตอบแบบ สำรวจฯ ครบถ้วนตามที่กำหนดซึ่ง สำนักธุรกิจการตลาด ได้ดำเนินการ</p>	70

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
			รายงานสรุปผลข้อมูลจากการทำแบบสำรวจฯ รายงาน อ.อ.ป. และแจ้งเวียนให้หน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว รายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3652 ลงวันที่ 25 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	
3	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.	<p>- จัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- ขอความเห็นชอบจาก อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบประเมินฯ และขอความอนุเคราะห์ ออป.ภาคให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ</p> <p>- รายงานผลการดำเนินงาน รายไตรมาส</p> <p>- รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ และแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567</p> <p>- อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบประเมินฯ และขอความอนุเคราะห์ ออป.ภาค ให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1772 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2567</p> <p>- มีผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสแกน QR Code จำนวน 86 ราย จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 100 ราย จากการให้ลูกค้าตอบแบบสำรวจพบว่าแบบประเมินที่ให้ลูกค้าตอบมีความหลากหลาย เช่น ความต้องการด้านสินค้า ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยว และการบริการ จึงทำให้ลูกค้าตอบแบบประเมินเพียงอย่างเดียว รายละเอียดตามบันทึกสำนักธุรกิจ การตลาด ที่ ทส 1407/1481 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)</p>	68

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
4	การพัฒนาและสร้างคุณค่า ในงานบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567	<p>- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่า ในงานบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงาน ทราบและดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ การโดยมีขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำโครงการฝึกอบรม เทคนิคการให้บริการลูกค้า เสนอ อ.อ.ป. เห็นชอบอนุมัติ</li> <li>2. แจ้งหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง</li> <li>3. จัดฝึกอบรมตามโครงการฯ ให้พนักงานฯ</li> </ol> <p>- ขออนุมัติ อ.อ.ป. จัดอบรม เชิงปฏิบัติการเตรียมความ พร้อมการให้บริการด้านธุรกิจ ท่องเที่ยวของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 (เป้าหมายร้อยละ 100)</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาและสร้างคุณค่าในงาน บริการของ อ.อ.ป. ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบ แผนปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ อ.อ.ป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสาร บรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567</p> <p>- ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรม เชิงปฏิบัติการเตรียมความพร้อมการ ให้บริการธุรกิจท่องเที่ยวของ อ.อ.ป. ปี 2567 ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว2175 ลงวันที่ 12 มิถุนายน 2567</p> <p>- ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ระหว่างวันที่ 20-22 สิงหาคม 2567 ณ ห้องศูนย์ธุรกิจ ส.คช. จ.ลำปาง เรียบร้อยแล้ว และ สำนักธุรกิจ การตลาด ได้รายงาน สรุปผล โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ให้ อ.อ.ป. ทราบแล้วรายละเอียด ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3700 ลงวันที่ 30 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)</p>	100
5	การบริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ ประจำปี 2567	<p>- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งหน่วยงาน (สายผลิต เพื่อทราบ และดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ปี 2567 ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติและแจ้งเวียนให้ อ.อ.ป.ภาค และส.คช. ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณ กลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567</p>	67

ลำดับ	โครงการ/กิจกรรม	เป้าหมายการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ไตรมาสที่ 3)	ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)
		<p>- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยมีขั้นตอน ดังนี้</p> <p>1. ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยจัดโปรโมชั่นลด แลก แจก แถม</p> <p>2. รายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายใน 5 วันทำการ หลังสิ้นสุดไตรมาส (เป้าหมายร้อยละ 100)</p>	<p>- มีการจัด โปรโมชั่น จำหน่ายสินค้า “SHOCK SALE หมดแล้วหมดเลย” ลดราคาสินค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้า ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1164 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567</p> <p>- มีการจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 2 โครงการ ได้แก่</p> <p>1) โครงการ “ลดล้างสต็อกครบรอบ 77 ปี อ.อ.ป.”</p> <p>2) โครงการ “วันรัฐวิสาหกิจไทย ประจำปี 2567 รายละเอียดตามบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/1480 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)</p>	

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

#### 1) ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า อ.อ.ป. ต้องรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภูมิภาคเพื่อข้อมูลมาวิเคราะห์ทีละหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการบางขั้นตอนเกิดความล่าช้าและขาดความสมบูรณ์ของข้อมูล

#### 2) แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

- รายงานปัญหาและอุปสรรคให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข

- ขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์ฯ ที่กำหนด

- เร่งรัดการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในประเด็นที่ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ และมีช่องว่างในการดำเนินงาน (GAP Analysis) เพื่อให้ได้รับการประเมินระดับคะแนนที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

#### 3. ประเด็นเสนอเพื่อพิจารณา

จึงขอเสนอต่อที่ประชุมเพื่อโปรดพิจารณา ผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3 เพื่อที่ อ.อ.ป. จะได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ขอคิดเห็นคณะกรรมการกั่นกรองงานของ อ.อ.ป.

ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3 แล้ว ได้มีข้อคิดเห็นดังนี้

1. ขอให้ อ.อ.ป. รวบรวมข้อมูลการจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งมีการจัดจำหน่ายสินค้าที่ไหนบ้าง และในแต่ละปีมีการจัดกิจกรรมโครงการจำหน่ายสินค้ากี่ครั้ง และเห็นควรให้มีการประสานขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดจำหน่ายสินค้า เพื่อเป็นการเผยแพร่สินค้าและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป.

2. ขอให้ ...-

2. ขอให้ อ.อ.ป. ออกแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. โดยมีรายละเอียดที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม แต่ละผลิตภัณฑ์บริการของ อ.อ.ป. เพื่อให้ได้รับข้อมูลการประเมิน และข้อเสนอแนะในการนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

**มติที่ประชุม**

1. เห็นชอบผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านลูกค้าและตลาด อ.อ.ป. ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3 และขอให้ อ.อ.ป. นำข้อคิดเห็นของคณะกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ขอให้ อ.อ.ป. นำเสนอคณะกรรมการของ อ.อ.ป. เพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะต่อไป

**ระเบียบวาระที่ 3.5 เรื่อง ผลการดำเนินงาน Core Business Enablers หัวข้อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประจำปี 2567 ไตรมาสที่ 3**

**1. เรื่องเดิม**

คณะกรรมการของ อ.อ.ป. ได้มอบหมายให้คณะกรรมการกลั่นกรองงานของ อ.อ.ป. มีหน้าที่และอำนาจในการติดตามและพิจารณาผลการดำเนินงาน Core Business Enablers หัวข้อ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า และการบริหารทุนมนุษย์ของ อ.อ.ป. และนำเสนอคณะกรรมการของ อ.อ.ป. เพื่อโปรดทราบอย่างน้อยเป็นรายไตรมาส

**2. การดำเนินงาน**

อ.อ.ป. ขอรายงานผลการดำเนินงาน Core Business Enablers หัวข้อ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2567 ดังนี้

กิจกรรมที่ดำเนินการ	น้ำหนัก (%)	สถานะดำเนินการ
<b>Module 1 : กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์</b> <b>1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning)</b> 1.1 กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าในการวางแผนยุทธศาสตร์ 1.2 กระบวนการวิเคราะห์ SWOT 1.3 กระบวนการวิเคราะห์ความท้าทาย/ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ และความสามารถพิเศษองค์กร	20	ดำเนินการแล้ว  ดำเนินการแล้ว ดำเนินการแล้ว
<b>2. การวิเคราะห์ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)</b> 2.1 การกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)	10	ดำเนินการแล้ว