

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567

(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 คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	1. พัฒนา ฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : มีฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อ.อ.ป. ครบทุกกลุ่ม เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ได้ตามระยะเวลาใน แผนงานฯ	ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา ฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100	1-ม.ค.-67 ถึง 31-ธ.ค.-67	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	มีฐานข้อมูล Stakeholder Profile ทุกกลุ่ม	ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา ฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100	- จัดทำแผนงานพัฒนาฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - แจ้งเวียนแผนงานพัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ - จัดทำบันทึกแจ้งทุกหน่วยงาน ดำเนินการ รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแบบ ฟอร์มที่กำหนด และสรุปรายงานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งให้ ส.ธต. ทราบ ภายในกำหนด - ทุกหน่วยงานดำเนินการสรุปรายงาน ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งให้ ส.ธต. เรียบร้อยแล้ว เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงานรายงาน อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนาฐานข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลงวันที่ 3 เมษายน 2567 - ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามแผนงานพัฒนา ฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ดังนี้ 1. แบบฟอร์ม Stakeholder Profile อ.อ.ป. 2. แบบฟอร์มสรุปรายงานข้อมูล Stakeholder Profile อ.อ.ป. ประจำปี 2567 3. คู่มือ Stakeholder Profile อ.อ.ป. 4. Infographic ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10 กลุ่ม ของ อ.อ.ป. 5. หนังสือแสดงความยินยอมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย อ.อ.ป. และสรุปรายงานผล ส่งให้ ส.ธต. ทราบ ภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1564 ลงวันที่ 25 เมษายน 2567 - ส.ธต. รวบรวมข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของทุกหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงาน ตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/1540 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	81

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567

(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 คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	2. พัฒนา การสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	เชิงปริมาณ : มีผลการ สำรวจความพึงพอใจ ต่อการรายงานผลการ ดำเนินงานการสร้างควม สัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนงานพัฒนา สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100	ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา การสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100	1-ม.ค.-67 ถึง 31-ธ.ค.-67	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	มีผลการ ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา การสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ดำเนินการ สร้างความ สัมพันธ์ของ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา การสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100	- จัดทำแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - แจงเวียนแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ - สำนักธุรกิจการตลาด ดำเนินการรายงาน กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บนเว็บไซต์ อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนาการสื่อสาร/ ประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลว. 3 เมษายน 2567 - สำนักธุรกิจการตลาด ดำเนินการจัดทำบันทึก ขอความอนุเคราะห์สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ดำเนินการ ดังนี้ 1. จัดทำข้อมูลเพิ่มเติมในแบนเนอร์ข้อมูลเผยแพร่ สำนักธุรกิจการตลาด ในเว็บไซต์ของโครงสร้าง หน่วยงาน (สำนักธุรกิจการตลาด) และเว็บไซต์ อ.อ.ป. 2. ลงข้อมูลในหัวข้อผลการดำเนินงาน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอกให้ได้รับรู้อย่างทั่วถึง ตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/704 ลงวันที่ 23 เมษายน 2567 - สำนักธุรกิจการตลาด ดำเนินการลงข้อมูลในหัวข้อ ผลการดำเนินงาน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/1541 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	71

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567

(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 คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต., ส.บก., อ.ป.ภาค, ส.คช. และ ส.คน.	<b>3. พัฒนา ความร่วมมือ กับกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</b>	<b>เชิงปริมาณ :</b> จัดกิจกรรม/ ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <b>เชิงคุณภาพ :</b> จัดกิจกรรม/ ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	ดำเนินการตาม แผนงานพัฒนา ความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้สำเร็จ ร้อยละ 100 จัดกิจกรรม/ ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	1-ม.ค.-67 ถึง 31-ธ.ค.-67	ส.ธต., ส.บก., อ.ป.ภาค, ส.คช. และ ส.คน.	จัดกิจกรรม/ ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	จัดกิจกรรม/ ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ≥ 4 กิจกรรม	- จัดทำแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ - แจ้งเวียนแผนงานพัฒนาความร่วมมือกับ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 ให้ทุกหน่วยงาน เพื่อทราบ - ดำเนินการจัดทำแผน/โครงการ/กิจกรรม ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.1 ส.ธต. ดำเนินการจัดทำบันทึกแจ้งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานโครงการ /กิจกรรม ที่ร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 3.2 หน่วยงาน รายงานผลโครงการ/ กิจกรรม ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนงานพัฒนาความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียน ให้ทุกหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1287 ลว. 3 เมษายน 2567 - ดำเนินการจัดทำบันทึกแจ้งให้ ส.บก., ส.ธต., อ.ป.ภาค, ส.คช. และส.คน. ดำเนินการรายงาน ผลการดำเนินงาน ตามแผนงานพัฒนาความร่วมมือ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567 อย่างน้อย 2 แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ตามแบบฟอร์ม ที่กำหนด และแจ้งให้ ส.ธต. ทราบ ภายในวันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1588 ลงวันที่ 26 เมษายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	83

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คน.	<b>1. จัดทำ ฐานข้อมูล ความต้องการ ของลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย ตามประเภท สินค้า</b>	เชิงปริมาณ : มีฐานข้อมูล ลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ของ อ.อ.ป. เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน ลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ สามารถ เพิ่มลูกค้าใหม่ได้เท่ากับ หรือมากกว่าปีที่ผ่านมา	มีการจัดเก็บ ฐานข้อมูล ลูกค้า	1-ม.ค.-67 ถึง 5-ม.ค.-68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช. ส.คน.	ลูกค้าเก่ามี การซื้อซ้ำ และสามารถ เพิ่มลูกค้าใหม่ ได้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ผ่านมา	ลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ และสามารถ เพิ่มลูกค้าใหม่ ได้เท่ากับ หรือมากกว่า ของปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐานข้อมูล ความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ตามประเภทสินค้า (ข้อมูลการซื้อสินค้า และบริการ ของ อ.อ.ป.) เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงาน ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า ที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนแบ่งการตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้า และบริการ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบ และให้หน่วยงานรายงานสรุปผลการจัดเก็บ ข้อมูลลูกค้าพร้อมจำแนกลูกค้า ให้ ส.ธต. - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานสรุปผลการเก็บ ข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า เป็นรายไตรมาสให้ ส.ธต. - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานสรุปผลการ เก็บข้อมูลลูกค้าพร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้า เป็นรายไตรมาสให้ ส.ธต. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำฐาน ข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายฯ เสนอ อ.อ.ป. ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และ แจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.บ.ก. ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ - กำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้า ที่ซื้อสินค้าและบริการ สรุปผลการจำแนกกลุ่ม ลูกค้า ไตรมาส 1/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้ว ตามบันทึก ส.ธต. ที่ 1407/555 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้า พร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และ ส.ธต. ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการจำแนก กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 2/2567 รายงาน อ.อ.ป. แล้วตามบันทึก ส.ธต. ที่ 1407/1016 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2567 - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการเก็บข้อมูลลูกค้า พร้อมการจำแนกกลุ่มลูกค้าเป็นรายไตรมาส และ ส.ธต. ได้ดำเนินการรวมข้อมูลในภาพรวม เพื่อสรุปการจำแนก กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของลูกค้าที่ซื้อสินค้าและบริการ ไตรมาส 3/2567 รายงานอ.อ.ป. แล้ว ตามบันทึก สารบรรณกลางที่ ทส1401/3631 ลงวันที่ 25 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	83

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คน.	<b>2. การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้าง มูลค่าเพิ่ม</b>	เชิงปริมาณ : สามารถ สำรวจความต้องการ กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้อย่างน้อย 100 คน และวิเคราะห์เปรียบเทียบ กับปีที่ผ่านมา เชิงคุณภาพ : ผลิตภัณฑ์ หรือบริการได้รับการ พัฒนาปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	พัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตรงตาม ความต้อง การของ ลูกค้า	1-ม.ค.-67 ถึง 31-ธ.ค.-67	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คน.	สามารถ พัฒนา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ตอบสนอง ลูกค้าและ ตลาดได้ ภาพดีขึ้น สามารถ เพิ่มรายได้ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ได้รับการ ปรับปรุง หรือพัฒนา ให้มี ประสิทธิ ภาพดีขึ้น สามารถ เพิ่มรายได้ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ /เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง -ออกแบบสำรวจสภาพแวดล้อมภายใน/ ภายนอก ตลาด พฤติกรรมผู้บริโภค ความต้อง การความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มลูกค้าที่ องค์กรควรให้ความสนใจ สรุปผลการ สำรวจรายงาน อ.อ.ป. - หน่วยผลิตนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลในการ พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในปีถัดไป และรายงานผลการนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ฯ (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนา ผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มปี 2567 เสนอ อ.อ.ป.ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการ และ แจ้งเวียนให้ อ.อ.ป.ภาค และ ส.บก. ดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - อ.อ.ป. เห็นชอบให้ใช้แบบสำรวจความต้องการของลูกค้า โดยขอความอนุเคราะห์ให้ ออป.ภาค ในการให้ลูกค้า ตอบแบบสำรวจความต้องการของ ลูกค้า อย่างน้อย หน่วยงานละ 50 ชุด รายงาน ส.ธต. ภายใน 15 ก.ย. 2567 รายละเอียดปรากฏตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส1401/ว1559 ลงวันที่ 25 เมษายน 2567 หน่วยผลิตได้ให้ลูกค้าตอบแบบสำรวจฯ ครบถ้วนตามที่ กำหนด ซึ่ง ส.ธต. ได้ดำเนินการรายงานสรุปผลข้อมูลจาก การทำแบบสำรวจรายงาน อ.อ.ป. และแจ้งเวียนให้ หน่วยงานดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว รายละเอียด ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว3652 ลงวันที่ 25 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	70

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	<b>3. การประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึง พอใจ และ ความผูกพัน ลูกค้าที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ และบริการ ของ อ.อ.ป.</b>	เชิงปริมาณ : รวบรวม แบบสำรวจ ได้อย่างน้อย 100 ราย ประเมินความ พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และ บริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 วิเคราะห์ เปรียบเทียบกับปี 2566 เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน และมีการ นำผลการประเมิน ประจำปี 2566-2567 ขึ้นเว็บไซต์ของ อ.อ.ป. และ มีการนำผลการประเมินไปใช้ ประโยชน์จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็นรูปธรรม	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน มีการนำผล การประเมิน ประจำปี 2566-2567 ขึ้นเว็บไซต์ ของ อ.อ.ป. และมีการนำ ผลการ ประเมินไปใช้ ประโยชน์ จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็น รูปธรรม	1-ม.ค.-67 ถึง 15-ม.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 2566 อย่างเป็น รูปธรรม	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน มีการนำผล การประเมิน ประจำปี 2566-2567 ขึ้นเว็บไซต์ ของ อ.อ.ป. และมีการนำ ผลการ ประเมินไปใช้ ประโยชน์ จนสัมฤทธิ์ผล อย่างเป็น รูปธรรม	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และบริการของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป.อนุมัติและแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องรายละเอียด ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 -ขอความเห็นชอบจาก อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบ ประเมินฯ และขอความอนุเคราะห์ ออป.ภาค ให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ - รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การประเมิน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป.อนุมัติและแจ้งเวียนให้ ออป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องรายละเอียด ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - อ.อ.ป. อนุมัติใช้แบบประเมินฯ และขอความ อนุเคราะห์ ออป.ภาค ให้ลูกค้ากรอกแบบประเมินฯ รายละเอียดปรากฏตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1772 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2567 - มีผู้ตอบแบบสำรวจโดยการสแกน QR-Code จำนวน 86 ราย จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 100 ราย จากการให้ลูกค้า ตอบมีความหลากหลาย เช่น ความต้องการด้านสินค้า, ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ,ความพึงพอใจของผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย,ความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยว และการบริการ จึงทำให้ลูกค้าตอบแบบประเมินเพียง อย่างเดียว รายละเอียดตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/1481 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	68

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (ทั้งปี) คิดเป็นร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน ลูกค้า รัฐบาล/ผู้กำกับดูแล องค์กรภาครัฐ องค์กรระหว่าง ประเทศ องค์กรภาคเอกชน สถาบันการศึกษา ประชาชน คู่แข่งชั้น คู่ความร่วมมือ	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	4. พัฒนาและ สร้างคุณค่า ในงานบริการ ของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567	เชิงปริมาณ : คู่มือการให้ บริการที่ดี เชิงคุณภาพ : ดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการได้ ครบถ้วน	การพัฒนา ให้บริการสู่ ความเป็น เลิศให้ ผู้ปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติงาน ได้	1-ม.ค.-67 ถึง 31-ธ.ค.-67	ส.ธต. และ ทุก หน่วยงาน	สามารถ พัฒนา และสร้าง คุณค่าในงาน บริการของ พนักงาน อ.อ.ป. ได้ดีเยี่ยม	ลูกค้าพึงพอใจ และประทับใจ ในการให้ บริการของ พนักงาน อ.อ.ป. ได้ดียิ่ง	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการ ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงานทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. จัดทำโครงการฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการ ลูกค้าเสนอ อ.อ.ป. เห็นชอบอนุมัติ 2. แจ้งหน่วยงานทราบและดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง 3. จัดฝึกอบรมตามโครงการฯ ให้พนักงานฯ - ขออนุมัติ อ.อ.ป. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเตรียม ความพร้อมการให้บริการด้านธุรกิจท่องเที่ยวของ อ.อ.ป. ประจำปี 2567 (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การพัฒนา และสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป. ปี 2567 เสนอ อ.อ.ป.ให้ความเห็นชอบแผน ปฏิบัติการ และแจ้งเวียนให้ อ.อ.ป.ภาค และ ส.บค. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1217 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2567 - ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เตรียมความพร้อมในการให้บริการธุรกิจท่องเที่ยว ของ อ.อ.ป. ปี 2567 ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว2175 ลงวันที่ 12 มิ.ย.2567 ดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการระหว่างวันที่ 20-22 สิงหาคม 2567 ณ ห้องศูนย์ฯสุภศรี ส.คช. จ.ลำปาง เรียบร้อยแล้ว และ ส.ธต. ได้รายงาน สรุปผลโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการฯ ให้ อ.อ.ป. ทราบแล้วรายละเอียด ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ 1401/ว3700 ลงวันที่ 30 กันยายน 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	100

รายงานผลความคืบหน้าการจัดการด้าน Core Business Enablers ด้านลูกค้าและตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ประจำปี 2567 (ไตรมาสที่ 3)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ฝ่ายงาน	แผนงาน/ กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ความถี่/ ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต (Output)	ผลลัพธ์ (Outcome)	เป้าหมายการดำเนินการ ไตรมาสที่ 3	ผลการดำเนินงาน ไตรมาสที่ 3	ผลการ ดำเนินงาน (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 2567	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 มากกว่า ปีที่ผ่านมา	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน และมีการ จัดกิจกรรม ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จำนวน ≥4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ เท่ากับหรือ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	1-ม.ค.-67 ถึง 15-ม.ค.-68	ส.ธต. และ ออป.ภาค/ ส.คช.	มีการจัด กิจกรรม บริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)จำนวน และมีการ จัดกิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ของปีที่ ผ่านมา	ดำเนินการ ตามแผน ปฏิบัติการ ได้ครบถ้วน และมีการ จัดกิจกรรม บริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ ≥4 กิจกรรม และลูกค้าเก่า มีการซื้อซ้ำ เท่ากับหรือ มากกว่า ปีที่ผ่านมา	- จัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ/เห็นชอบ และแจ้งเวียนหน่วยงาน (สายผลิต) เพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการโดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. แจ้งเวียนแผนปฏิบัติการ การบริหารจัดการ ลูกค้าสัมพันธ์ 2. ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการลูกค้า สัมพันธ์ โดยจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม 3. รายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลัง สิ้นสุดไตรมาส - รายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายใน 5 วันทำการหลังสิ้นสุดไตรมาส (เป้าหมายร้อยละ 100)	- ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการ การบริหาร จัดการลูกค้าสัมพันธ์ ปี 2567 ของ อ.อ.ป. เสนอ อ.อ.ป.อนุมัติและแจ้งเวียน ให้ ออป.ภาค และ ส.คช. ดำเนินการในส่วน ที่เกี่ยวข้อง ตามบันทึกสารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1225 ลงวันที่29 มีนาคม 2567 - มีการจัด โปรโมชั่น จำหน่ายสินค้า “SHOCK SALE หมดแล้ว หมดเลย” ลดราคาสินค้า เพื่อสร้างความ สัมพันธ์กับลูกค้า รายละเอียดตามบันทึก สารบรรณกลาง ที่ ทส 1401/ว1164 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100) - มีการจัดกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการ “ลดล้างสต็อกครบรอบ 77 ปี อ.อ.ป.” 2) โครงการ “วันรัฐวิสาหกิจไทย ประจำปี 2567) รายละเอียดตามบันทึก ส.ธต. ที่ ทส 1407/1480 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2567 (คิดเป็นร้อยละ 100)	67