 การศึกษาแห่งชาติ	การแบ่งปันความรู้ด้วยบทเรียนหนึ่ง ประเด็น : Knowledge Sharing by One Point Lesson (OPL)	เลขที่ OPL:
---	---	-------------

เรื่อง (สมรรถนะ) .... การทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์ให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตาม  
 แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ .....

หน่วยงาน: ฝ่าย กต.

วันที่จัดทำ: 30 กันยายน 2567

ประเภทความรู้  ความรู้พื้นฐาน  การปรับปรุง/พัฒนาการทำงาน  
 ปัญหาที่เกิด  การวิจัย เทคโนโลยี และนวัตกรรม

วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ของความรู้ที่นำเสนอ) .... เพื่อพัฒนาการจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด .....  
 ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้จากความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)

1. ได้รับความรู้และแนวทางเพื่อพัฒนาและยกระดับการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
2. ได้รับความรู้และแนวทางเพื่อพัฒนาและยกระดับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
3. กคช. มีผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด ที่ดี และบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่กำหนด

เนื้อหาความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่  
 ต้องการนำเสนอ)

จากข้อมูลผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด ตามแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ปี 2567 ที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า  
 และตลาด (ฉบับปรับปรุง ปี 2566) สามารถแสดงการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ในแผนที่ยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

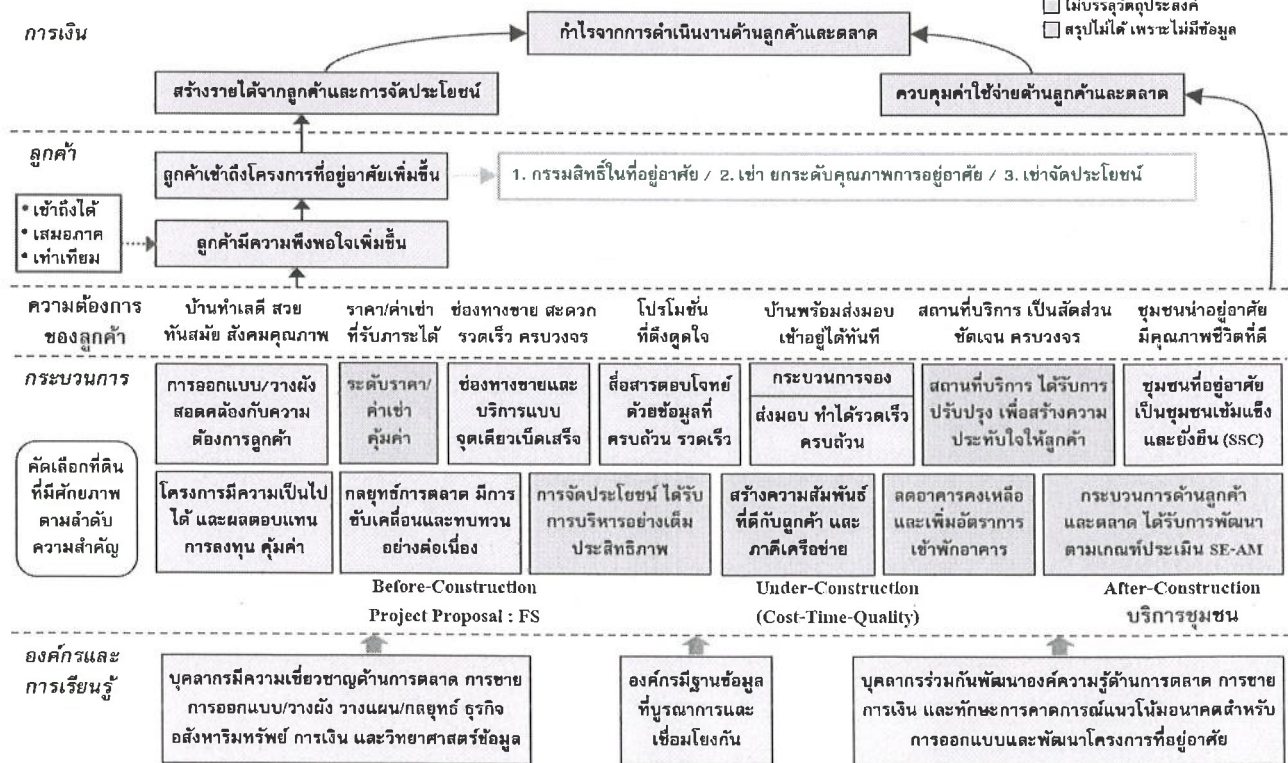
### แผนที่ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2563 – 2570 (ฉบับปรับปรุง ปี 2566)

วิสัยทัศน์: “เป็นผู้นำตลาดที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ในระดับราคา/ค่าเช่าที่รับภาระได้ ชุมชนเข้มแข็ง น่าน้อยอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ: บริหารจัดการอาคารคงเหลือและอาคารเช่า ด้วยนวัตกรรม Digital Marketing พร้อมต่อยอดงานวิจัยพัฒนา

สู่มาตรฐานการอยู่อาศัยและยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกค้า

- สรุปไม่ได้ งบประมาณเงิน
- บรรลุวัตถุประสงค์
- ไม่บรรลุวัตถุประสงค์
- สรุปไม่ได้ เพราะไม่มีข้อมูล



จากแผนที่ยุทธศาสตร์ ที่แสดงผลการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ของแต่ละวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง สามารถสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละมุมมอง ได้ดังนี้

- ผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเงิน ไม่สามารถสรุปได้ เนื่องจาก ยังไม่มีข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการเงิน ทั้งรายได้ ค่าใช้จ่าย และกำไร ในงบการเงิน ปี 2567 ของการเคหะแห่งชาติ โดยคาดว่าจะงบการเงินจะจัดทำแล้วเสร็จ ประมาณไตรมาส 1 ของปีงบประมาณ 2568
- ผลการดำเนินงานในมุมมองด้านลูกค้า บรรลุวัตถุประสงค์ จากการบริหารหน่วยส่งมอบ และบริหารอาคารเช่า รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- ผลการดำเนินงานในมุมมองด้านกระบวนการ ส่วนใหญ่บรรลุวัตถุประสงค์ จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ยกเว้นด้านการกำหนดอัตราค่าเช่าของอาคารเช่า การปรับปรุงสถานที่บริการ การจัดประโยชน์ การสร้างความสัมพันธ์กับภาคีเครือข่าย การลดอาคารคงเหลือ และเพิ่มอัตราการใช้พื้นที่อาคาร ที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากบริบท ปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดต่างๆ และการพัฒนากระบวนการด้านลูกค้าและตลาด ยังไม่สามารถสรุปได้ เนื่องจากยังไม่มีข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมิน SE-AM
- ผลการดำเนินงานในมุมมองด้านองค์กรและการเรียนรู้ บรรลุวัตถุประสงค์ จากการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาข้อมูลให้เชื่อมโยง บูรณาการกัน และการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อคาดการณ์อนาคต และนำไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์

จากสรุปผลการดำเนินงาน มีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงการจัดทำและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ดังนี้

1. ควรติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน จากงบการเงิน ปี 2567 เพื่อนำไปใช้ในการทบทวนและจัดทำยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ในปีต่อไป
2. ควรมุ่งเน้นพัฒนายกระดับการดำเนินการ ทั้งในส่วนของอาคารเพื่อขาย/เช่าซื้อ และอาคารเช่า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมทั้งความพึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
3. ควรปรับปรุงแก้ไข เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ คือ การกำหนดอัตราค่าเช่าของอาคารเช่า การปรับปรุงสถานที่บริการ การจัดประโยชน์ การสร้างความสัมพันธ์กับภาคีเครือข่าย การลดอาคารคงเหลือและเพิ่มอัตราการใช้พื้นที่อาคาร
4. ควรปรับปรุงแก้ไข เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการที่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ คือ การกำหนดอัตราค่าเช่าของอาคารเช่า การปรับปรุงสถานที่บริการ การจัดประโยชน์ การสร้างความสัมพันธ์กับภาคีเครือข่าย การลดอาคารคงเหลือและเพิ่มอัตราการใช้พื้นที่อาคาร
5. ควรติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมิน SE-AM รวมทั้งจัดทำแนวทางและดำเนินการพัฒนาปรับปรุง
6. ควรพัฒนาการดำเนินงานด้านการสรรหาและพัฒนาบุคลากร การพัฒนาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ด้านลูกค้าและตลาด และการพัฒนาองค์ความรู้ที่ตอบโจทย์ลูกค้าและตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามกระบวนการด้านลูกค้าและตลาด ให้ดียิ่งขึ้น

หมายเหตุ (สามารถใส่ภาพประกอบ แผนภาพ แผนผัง ตาราง กราฟ ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้ได้ โดยองค์ความรู้ที่นำเสนอต้องไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4)

ผู้จัดทำ ..... <i>ส.ส.</i> ( น.ส.นงเยาว์ ชรมณี ) ตำแหน่ง/สังกัด ..... <i>14/15 ธ.ก.ส. 9 / กอ.กค.</i> .....		ผู้อนุมัติ ..... <i>Samr Suntruan</i> ( <i>Mr Samr Suntruan</i> ) ตำแหน่ง/สังกัด ..... <i>วอ.ก.ว. 14.</i> .....
วันที่ 30 กันยายน 2567		วันที่ 30 กันยายน 2567