

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

1. ชื่อองค์ความรู้	1. กระบวนการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	
2. ประเภทสินทรัพย์ทางความรู้	1. กระบวนการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	
3. วันที่บันทึกความรู้	29 กันยายน 2566	
4. ผู้เข้าร่วมบันทึกความรู้	1. นางสาวนรา วรศิวะ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด	
	2. นายสุชาติ อักษรไทย รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด	
	3. นางจรินทร์ อย่างธรา ผู้อำนวยการกองบริหารงานชาย 2 ฝ่ายบริหารงานชาย	
	4. นางสาวนงเยาว์ ธรรมรัช เศรษฐกร 7 กองกลยุทธ์และวิเคราะห์พื้นที่ลงทุน ฝ่ายการตลาด	
5. วัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้เรื่องนี้ (สรุปวัตถุประสงค์ของการบันทึกความรู้ และมูลเหตุจูงใจให้ปรับปรุง)		
<p>1. เพื่อนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาอุปสรรคที่พบจากกระบวนการทบทวน/แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด มาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยกระดับการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</p> <p>2. เพื่อสรุปลงความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้า ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</p> <p>3. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ของกระบวนการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ใช้เป็นศูนย์กลางความรู้ให้กับบุคลากร/หน่วยงานอื่นนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป</p>		
6. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (ก่อนปรับปรุง)		
ชื่อกระบวนการ	กระบวนการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	
วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	เพื่อตอบสนองเกณฑ์ Enablers ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	
7. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ (ใช้ในปี 2566)		
<p>1) เพิ่มหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักด้านลูกค้าเพื่อเข้า (ทอ.และ กย.1) ร่วมพิจารณาทบทวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด จนจบกระบวนการ รวมทั้งปรับปรุงระยะเวลาดำเนินการและนำเสนอ คณะกรรมการการเคหะแห่งชาติ พิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2566</p> <p>2) ปรับปรุงกระบวนการกำหนดกลยุทธ์การตลาดและขาย โดยพิจารณาจาก Functional (7P) เป็นหลัก เนื่องจากมีข้อมูลสนับสนุนที่ชัดเจนและเพียงพอ เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ปี 2567</p>		
8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง)		
ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566
ระดับความสำเร็จการทบทวน/จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	<p>ระดับ 1 วิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศที่สำคัญที่จะนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ให้เป็นปัจจุบัน (Update)</p> <p>ระดับ 2 ทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค รวมทั้งความได้เปรียบและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์</p> <p>ระดับ 3 กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ทางการตลาด เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</p> <p>ระดับ 4 นำเสนอแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการ กคช. หรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ภายในวันที่ 15 กันยายน 2566</p>	ร้อยละ 100

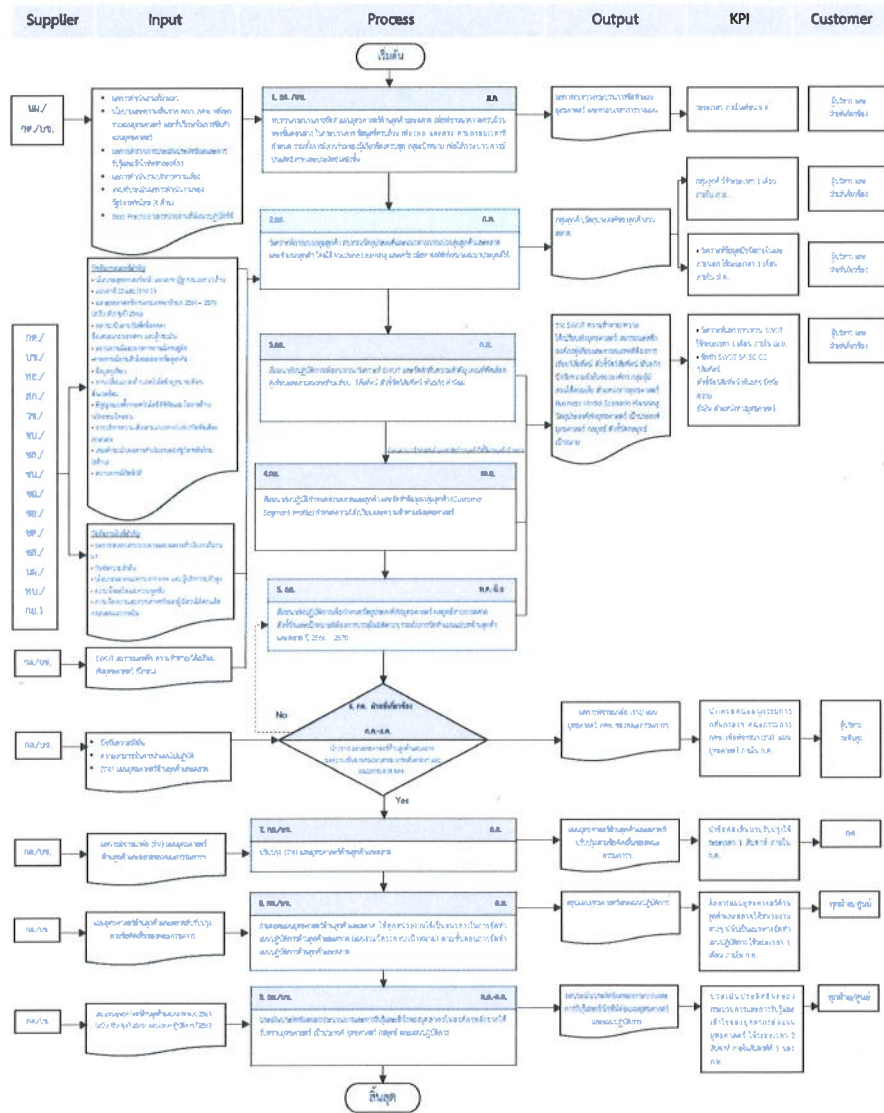
แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

8. รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการ (หลังปรับปรุง) (ต่อ)

ตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566	เป้าหมายตัวชี้วัดของกระบวนการ ประจำปี 2566	ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566
ระดับความสำเร็จการทบทวน/ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า และตลาด	ระดับ 5 สื่อสารและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ที่ได้รับ ความเห็นชอบแล้วและเผยแพร่ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ ภายในวันที่ 30 กันยายน 2566	ร้อยละ 100

9. SIPOC MODEL กระบวนการ ปี 2566

แนวทางแสดงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด



10. สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานปี 2566

ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
รายละเอียดประเด็นที่ มีการพัฒนาปรับปรุง	ระดับ 1 วิเคราะห์และทบทวนสารสนเทศที่สำคัญที่จะนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ให้เป็นปัจจุบัน (Update) ระดับ 2 ทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค รวมทั้งความได้เปรียบ และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์

แบบฟอร์มการพัฒนาปรับปรุงและบันทึกความรู้หลังการปฏิบัติงาน (AAR)

10. สิ่งที่พบจากการดำเนินงานปี 2566	
ประเด็น	รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง
รายละเอียดประเด็นที่มีการพัฒนาปรับปรุง	<p>ระดับ 3 กำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ทางการตลาด เป้าหมายที่ต้องการบรรลุและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด</p> <p>ระดับ 4 นำเสนอแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กคช. หรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ภายในวันที่ 15 กันยายน 2566</p> <p>ระดับ 5 สื่อสารและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ภายในวันที่ 30 กันยายน 2566</p>
ปัญหา/อุปสรรค	<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลปัจจัยนำเข้าที่สำคัญของกลุ่มลูกค้าโครงการประเภทเช่า มีน้อยไม่เพียงพอและไม่เป็นปัจจุบัน สถานะการตลาดและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้มีข้อจำกัดในการทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ให้เป็นปัจจุบัน
สาเหตุของปัญหา/อุปสรรค	<ol style="list-style-type: none"> เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ความถี่ในการสำรวจตลาดมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ระยะเวลาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
11. สาเหตุหรือที่มาในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)	
<input checked="" type="checkbox"/> Feedback Report ของ IRDP ปี 2565 <input checked="" type="checkbox"/> แผนวิสาหกิจการเคหะแห่งชาติ ปี 2566 – 2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2566) <input checked="" type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงของสถานะการณ์ตลาดที่อยู่อาศัย/คู่แข่ง คู่เทียบและพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย <input checked="" type="checkbox"/> การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ประชากรศาสตร์ กฎหมายและเทคโนโลยี เป็นต้น	
12. แนวทางการเรียนรู้/การจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในปีต่อไป (ปี 2567)	
<ol style="list-style-type: none"> มีการนำ Feedback Report มาปรับปรุงและทบทวนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พร้อมกับการจำแนกลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน มีการนำแผนวิสาหกิจการเคหะแห่งชาติ ปี 2566 – 2570 (ฉบับปรับปรุงปี 2566) มาปรับใช้ประกอบการร่วมกับการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด พร้อมกับการจำแนกลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลของสถานะการณ์ตลาดที่อยู่อาศัย/คู่แข่ง คู่เทียบและพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและเก็บข้อมูลความต้องการความคาดหวังของลูกค้า โดยวิเคราะห์แบบพยากรณ์ (Data Analytic) เพื่อให้ผลการจำแนกมีความน่าเชื่อถือ นำข้อมูลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรมาใช้ในการคาดการณ์ เพื่อทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หน่วยงานกำกับ และแผนวิสาหกิจ แผนดำเนินงานของการเคหะแห่งชาติ ที่มีการเปลี่ยนแปลง 	



(นางสาวนรา วรศิวะ)

ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด

ผู้ประเมินและปรับปรุงกระบวนการเพื่อบันทึกความรู้

29 กันยายน 2566

แนวทางแสดงกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฐานลูกค้าและตลาด

