



คู่มือการปฏิบัติงานของส่วนวิจัยพัฒนารัฐกิจการตลาด
ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนารัฐกิจการตลาด
สำนักธุรกิจการตลาด

โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ชื่องาน

- งานวิจัยการตลาด
- งานส่งเสริมการตลาด

2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารที่เกี่ยวข้อง



1. ชื่องาน ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด

มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย สํารวจเก็บรวบรวมข้อมูล ทิศทางการทำไม้เศรษฐกิจ และธุรกิจบริการ ตลอดจนความต้องการของลูกค้าในรูปแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ไม้ และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ การศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจการตลาดให้ทันสมัย การพัฒนาช่องทางการสื่อสารการตลาดสินค้าและบริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สินค้าและผลิตภัณฑ์ไม้และธุรกิจบริการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการตลาดไม้เศรษฐกิจและธุรกิจบริการ ให้หน่วยงานสายการผลิตและอุตสาหกรรมไม้ เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการดำเนินงาน สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในสินค้าและบริการ และปฏิบัติงานอื่นตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด ได้แบ่งออกเป็น 2 งาน มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละงาน ดังนี้

1. งานวิจัยการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านศึกษาวิเคราะห์ วิจัย สํารวจเก็บรวบรวมข้อมูล ทิศทางการตลาดไม้เศรษฐกิจ และธุรกิจบริการ ตลอดจนความต้องการของลูกค้า ในรูปแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ไม้ และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ การศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจการตลาดให้ทันสมัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

2. งานส่งเสริมการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการส่งเสริมการตลาด สินค้าและบริการ พัฒนาช่องทางการสื่อสารการตลาดสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการตลาดไม้เศรษฐกิจและธุรกิจบริการ ให้หน่วยงานสายการผลิตและอุตสาหกรรมไม้เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการดำเนินงาน สํารวจและประเมินผลความพึงพอใจในสินค้าและบริการ และปฏิบัติงานอื่นตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

การปฏิบัติงานต่าง ๆ ของส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด ได้ระบุในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ดังนี้

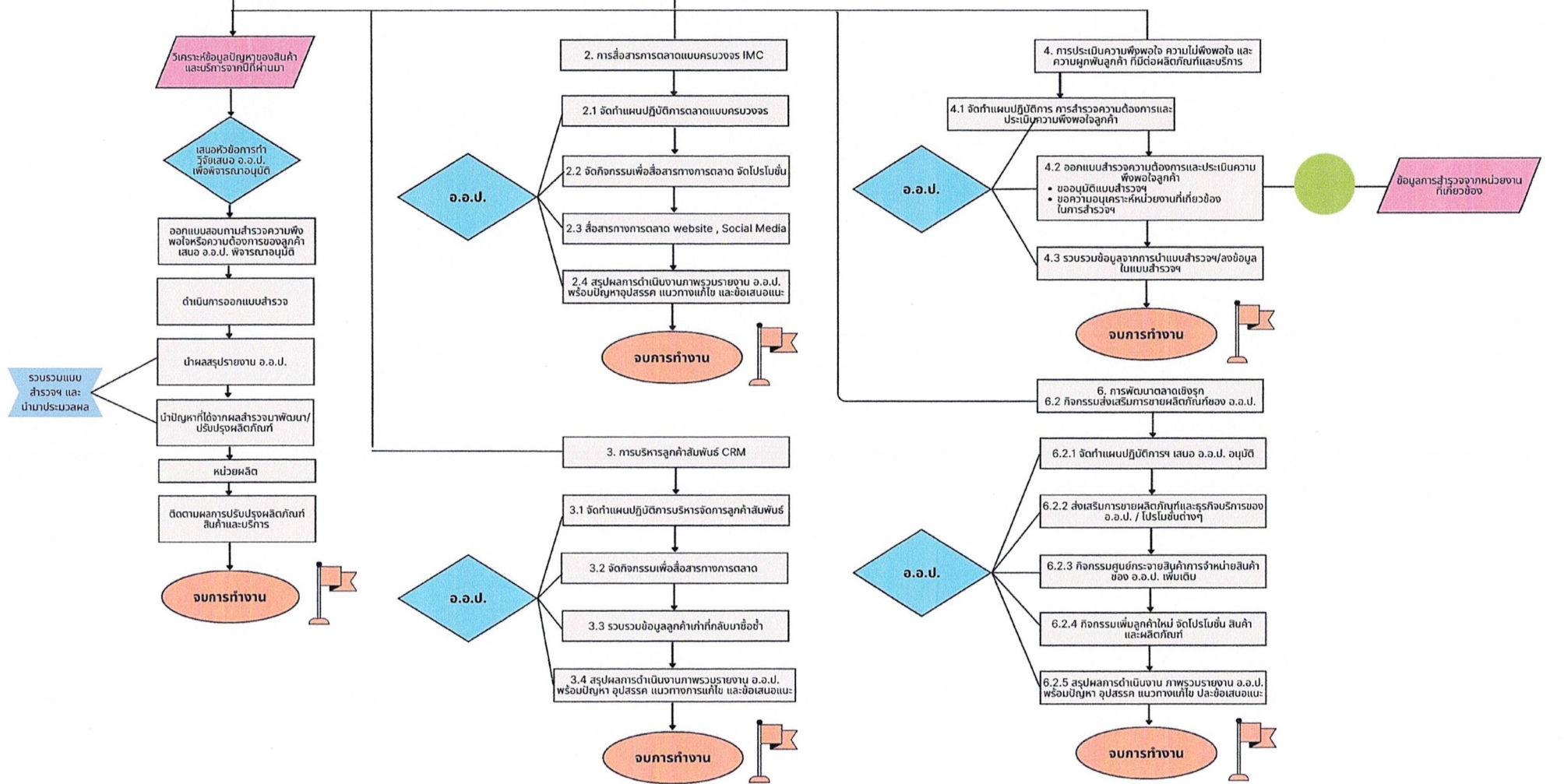
ส่วนวิจัยพัฒนารุทธิกิจการตลาด

เริ่มต้น

ปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1. การวิเคราะห์ STP Marketing และความได้เปรียบทางการแข่งขันของ อ.อ.ป.
2. การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร IMC
3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM
4. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ
5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์และติดตามสถานการณ์ธุรกิจท้องถิ่น ระดับประเทศและนอกประเทศ
6. การพัฒนาตลาดเชิงรุก
 - 6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าและความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า
 - 6.2 กิจกรรมส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ของ อ.อ.ป.
7. แผนงานด้านลูกค้าและตลาด CBE
 - 7.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
 - 7.2 พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป.

งานวิจัยการตลาด



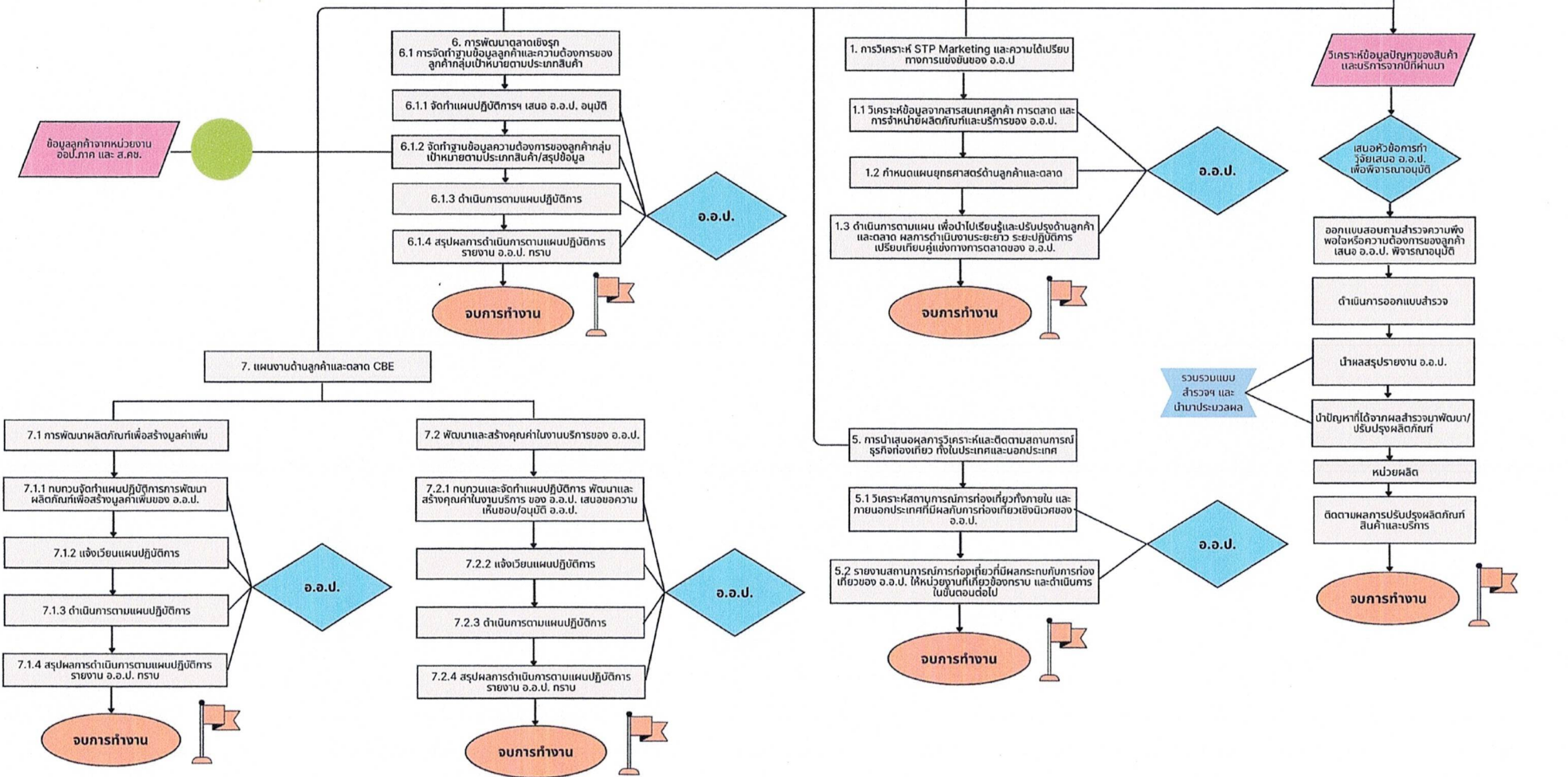
ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด

เริ่มต้น

ปฏิบัติงานตามคู่มือบังคับบัญชาฉบับหน้า

1. วัตถุประสงค์ STP Marketing และความได้เปรียบทางการแข่งขันของ อ.อ.ป.
2. การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร IMC
3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM
4. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้า ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ
5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์และติดตามสถานการณ์ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและนอกประเทศ
6. การพัฒนาตลาดเชิงรุก
 - 6.1 การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าและความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า
 - 6.2 กิจกรรมส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ของ อ.อ.ป.
7. แผนงานด้านลูกค้าและตลาด CBE
 - 7.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
 - 7.2 พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการของ อ.อ.ป.

งานส่งเสริมการตลาด



คู่มือการปฏิบัติงาน (งานวิจัยการตลาด)

2. วิธีการขั้นตอน / กิจกรรม	3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
งานวิจัยการตลาด	
-การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	
วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของสินค้าและบริการ จากปีที่ผ่านมา	8 ชั่วโมง
เสนอหัวข้อการทำวิจัยเสนอ อ.อ.ป. เพื่อพิจารณาอนุมัติ	8 ชั่วโมง
ออกแบบสอบถามการสำรวจเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติใช้	1 อาทิตย์
ดำเนินการออกสำรวจ	9 เดือน
รวบรวมแบบสำรวจ นำมาประมวลผล	1 เดือน
นำผลมาสรุปรายงาน อ.อ.ป.	1 อาทิตย์
นำปัญหาที่ได้จากผลการสำรวจมาพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์	3 เดือน
ติดตามผลการปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ	ทุกไตรมาส
- การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC)	
จัดทำแผนปฏิบัติการการตลาดแบบครบวงจร	2 อาทิตย์
จัดกิจกรรมเพื่อนสื่อสารทางการตลาด จัดโปรโมชั่น	9 เดือน
ติดตามรายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดไตรมาส	9 เดือน
สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ	1 เดือน
- การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	
จัดทำแผนปฏิบัติการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	2 อาทิตย์
จัดกิจกรรมเพื่อนสื่อสารทางการตลาด จัดโปรโมชั่น	9 เดือน
ติดตามรายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดไตรมาส	9 เดือน
สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ	1 เดือน
- การกำหนดราคาสินค้า และค่าบริการ	
รับเรื่องการกำหนดราคา และค่าบริการจาก ออป.ภาค	} 10 นาที
ตรวจสอบความถูกต้องของการคำนวณ	
จัดทำบันทึก/พิจารณาเสนอ อ.อ.ป.	

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ไม่มี

หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องใช้ในการปฏิบัติงาน งานวิจัยการตลาด

- การกำหนดราคาสินค้าผลิตภัณฑ์ไม้ และค่าบริการด้านอุตสาหกรรมไม้ พ.ศ. 2560
- การจ่ายค่าตอบแทนทางการตลาดสำหรับสินค้าขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2562

คู่มือการปฏิบัติงาน (งานส่งเสริมการตลาด)

2. วิธีการขั้นตอน / กิจกรรม	3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
งานส่งเสริมการตลาด	
<u>-ความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สร้างมูลค่าเพิ่มของ อ.อ.ป.</u>	
โครงการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สนองความต้องการของตลาดและลูกค้า	1 อาทิตย์
จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติส่งสำเนา สำนักผลิตดำเนินการ	1 วัน
หน่วยงานผลิต ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	ม.ค. - ธ.ค.
สำรวจ/ออกแบบ/สร้างต้นแบบ/ทดสอบตลาด	90 วัน
สรุปผล/วางแผน/กำหนดเป้าหมาย/ผลิต/จำหน่าย	2 วัน
เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติฯ (ผลิต/จำหน่าย)	2 วัน
สรุปผลการดำเนินงานประจำปี/ตามเป้าหมาย	1 ชั่วโมง
<u>-พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้ได้มาตรฐาน/หลักเกณฑ์ ด้านท่องเที่ยว</u>	
โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน	1 อาทิตย์
แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของ อ.อ.ป.	1 วัน
จัดทำแผนปฏิบัติการฯ ประจำปี เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติฯ หน่วยงานรับผิดชอบ	1 วัน
ประชุมคณะทำงาน/จัดทำคู่มือ/ตามมติ	3 ชั่วโมง
เสนอ อ.อ.ป. เพื่อพิจารณาอนุมัติ แจ้งเวียน	1 วัน
คณะกรรมการออกตรวจประเมิน/คู่มือฯ	5 วัน
สรุปรายงานผลการดำเนินงาน คณะกรรมการฯ /อ.อ.ป. ทราบ	2 วัน
<u>-การพัฒนาตลาดเชิงรุก</u>	
จัดทำแผนปฏิบัติการฯ เสนอ อ.อ.ป. อนุมัติ	1 อาทิตย์
จัดทำฐานข้อมูลความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามประเภทสินค้า	ทุกไตรมาส
ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์และธุรกิจบริการของ อ.อ.ป. / โปรโมชันต่าง ๆ	1 วัน
กิจกรรมการเพิ่มลูกค้าใหม่ จัดโปรโมชัน สินค้าและผลิตภัณฑ์	เม.ย. - ธ.ค.
สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ	3 วัน

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ไม่มี

หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องใช้ในการปฏิบัติงาน งานส่งเสริมการตลาด

- การให้ส่วนลด การจ่ายค่าการตลาด และเงื่อนไข การเข้าพักในสถานที่ท่องเที่ยว พ.ศ. 2566