



คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด
ฝ่ายยุทธศาสตร์และพัฒนาธุรกิจการตลาด
สำนักธุรกิจการตลาด

โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. ชื่องาน ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด
 - งานวิจัยการตลาด
 - งานส่งเสริมการตลาด
2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด โทรศัพท์ 0 2282 3243 ต่อ 8702 และ 8703 E-mail :1718research@gmail.com

1. ชื่องาน ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด

ตามคำสั่งองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ที่ 125/2560 ลงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560
เรื่อง กำหนดส่วนงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และกรอบอัตรากำลังขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ได้กำหนดให้**ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด** มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย สืบค้น รวบรวมข้อมูล ทิศทางการทำไม้เศรษฐกิจ และธุรกิจบริการ ตลอดจนความต้องการของลูกค้าในรูปแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ไม้ และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ การศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจการตลาดให้ทันสมัย การพัฒนาช่องทางการสื่อสารการตลาดสินค้าและบริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์สินค้าและผลิตภัณฑ์ไม้และธุรกิจบริการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการตลาดไม้เศรษฐกิจและธุรกิจบริการ ให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการดำเนินงาน สืบค้นและประเมินผลความพึงพอใจในสินค้าและบริการ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด ได้แบ่งออกเป็น 2 งาน มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละงาน ดังนี้

1.1 งานวิจัยการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านศึกษาวิเคราะห์ วิจัย สืบค้น รวบรวมข้อมูล ทิศทางการตลาดไม้เศรษฐกิจ และธุรกิจบริการ ตลอดจนความต้องการของลูกค้า ในรูปแบบสินค้า ผลิตภัณฑ์ไม้ และธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ การศึกษาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจการตลาดให้ทันสมัย และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานส่งเสริมการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการส่งเสริมการตลาด สินค้าและบริการ พัฒนาช่องทางการสื่อสารการตลาดสินค้าและบริการให้เป็นที่รู้จักอย่างทั่วถึง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการตลาดไม้เศรษฐกิจและธุรกิจบริการ ให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการดำเนินงาน สืบค้นและประเมินผลความพึงพอใจในสินค้าและบริการ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
งานวิจัยการตลาด <u>-การสำรวจประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ</u> วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของสินค้าและบริการ จากปีที่ผ่านมามา เสนอหัวข้อการทำวิจัยเสนอ อ.อ.ป. เพื่อพิจารณาอนุมัติ ออกแบบสอบถามการสำรวจเสนอ อ.อ.ป. อนุมัติใช้ ออกแบบสัมภาษณ์ลูกค้า ขออนุมัติใช้ และอนุมัติเดินทาง ดำเนินการออกสำรวจ รวบรวมแบบสำรวจ นำมาประมวลผล นำผลมาสรุปรายงาน อ.อ.ป. นำปัญหาที่ได้จากผลการสำรวจมาพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ติดตามผลการปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ <u>- การสื่อสารการตลาดแบบครบวงจร (IMC)</u> จัดทำแผนปฏิบัติการการตลาดแบบครบวงจร จัดกิจกรรมเพื่อนสื่อสารทางการตลาด จัดโปรโมชั่น ลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Facebook, TikTok ป้ายไว้นิล ติดตามรายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดไตรมาส สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ <u>- การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)</u> จัดทำแผนปฏิบัติการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) จัดกิจกรรมเพื่อนสื่อสารทางการตลาด จัดโปรโมชั่น ลงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น Facebook, TikTok ป้ายไว้นิล ติดตามรายงานผลการดำเนินงาน อ.อ.ป. ภายในวันที่ 5 หลังสิ้นสุดไตรมาส สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ <u>- การกำหนดราคาสินค้า และค่าบริการ</u> รับเรื่องการกำหนดราคา และค่าบริการจาก ออป.ภาค ตรวจสอบความถูกต้องของการคำนวณ จัดทำบันทึก/พิจารณาเสนอ อ.อ.ป.	8 ชั่วโมง 8 ชั่วโมง 1 อาทิตย์ 1 อาทิตย์ 9 เดือน 1 เดือน 1 อาทิตย์ 3 เดือน ทุกไตรมาส 1 เดือน 2 อาทิตย์ 9 เดือน 9 เดือน ทุกไตรมาส 1 เดือน 2 อาทิตย์ 9 เดือน 9 เดือน ทุกไตรมาส 1 เดือน 10 นาที

2.1 วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
งานส่งเสริมการตลาด 1. การดำเนินงานตามนโยบาย 1.5 การตลาดแบบ Affiliate Marketing -จัดทำแผนปฏิบัติการฯ เสนอร่าง / หส./ หพ / ผอส.ธต. อนุมัติแผนฯ / แจ้งเวียน -วางแผนการจัดอบรม เขียนแผน กำหนดเนื้อหา หลักสูตรการอบรม ฯ /การใช้แพลตฟอร์ม -เลือกวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย -กำหนดระยะเวลาอบรม -จัดอบรมโครงการเชิญปฏิบัติการ Affiliate Market และหัวข้อที่ต่อเนื่องกัน -สร้างเครือข่ายพันธมิตรประสานความร่วมมือกับพันธมิตร -ติดตามประเมินผลการดำเนินงานวิเคราะห์การดำเนินงาน -สรุปรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ 2. แผนงานโครงการสำคัญ Flagship Project ประจำปี 2569 -แผนปฏิบัติการประจำปี 2569 เสนอร่าง หส./หพ./ผอส.ธต. / ส่ง ส.นพ. เสนอ ออป. อนุมัติ -สรุปรายงานจาก ออป.ภาค การสำรวจบ้านพัก/ห้องพัก / พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านสถานที่บริการ -ส่งเสริมการขาย สรุปรวบรวมกิจกรรม รายงาน อ.อ.ป. / ประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล -จัดทำโครงการกิจกรรมส่งเสริมการขาย และจัดกิจกรรมจัดแพ็คเกจให้ลูกค้า -ติดตาม และประเมินผล (ตลอดระยะเวลาโครงการฯ) สรุป รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานภูมิภาค รายไตรมาส รายปี รายงานปัญหา / อุปสรรค / แนวทางแก้ไข 3. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพ Customer Service Excellence - ทบทวนปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ ส.ธต. ในปีที่ผ่านมา	1 อาทิตย์ 2 วัน 3 วัน (วันละ 6 ชม) 3 เดือน (พ.ค. – ก.ค.) 2 เดือน (ต.ค. – พ.ย.) ทุกไตรมาส / รายปี สรุปรายไตรมาส = 1 วัน รายปี = 5 วัน (รอข้อมูลและรวบรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) 2 ชม 3 เดือน (ม.ค – มี.ค.) รวบรวมสรุปรายไตรมาส / รายปี 1 เดือน รวบรวมสรุปรายไตรมาส / รายปี 1 เดือน 6 เดือน (ม.ค. – มิ.ย.)

ประกอบด้วย การกำหนดการจัดทำกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน/ระยะเวลาในการให้บริการของปีที่ผ่านมา (จากข้อมูลของส่วนภูมิภาค) - รายงานความคืบหน้า / ทบทวนปรับปรุงร่างคู่มือปฏิบัติงาน การให้บริการ แจ้งเวียนคู่มือ ให้ ออป.ภาค และ ส.คช. ให้ ส.นผ. สรุป รวบรวมรายงาน ออป. - สรุปผลการดำเนินงานตามกระบวนการที่ดำเนินการให้ตาม SLA รายงานผ่าน ส.นผ. / ภายใน 15 ม.ค. 2570 4. การดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจของ อ.อ.ป. และ Core Business Enabler 4.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม - สำรวจตลาดและวิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาคู่แข่งชั้น Benchmark เก็บข้อมูลเชิงลึก วิเคราะห์แนวโน้มตลาด ออกแบบสำรวจฯ เสนอ หส/หฟ/ ผอส.ธต. เสนอ ออป. อนุมัติ แจ้งเวียน ออป.ภาค - ออกแบบพัฒนาต้นแบบ / ประชุมระดมสมอง / เลือกวัสดุ / หน่วยงานละ 1 ชิ้น เสนอ ออป. อนุมัติ (ออป.ภาค) ส.ธต. สรุป รายงานเสนอ ออป. (ผ่าน หส/หฟ/ ผอส.ธต.) - นำผลิตภัณฑ์ต้นแบบทดลองตลาด / ปรับปรุง / ทำ Focus Group และเก็บ FB มาปรับปรุง / ส.ธต. สรุปรายงานเสนอ ออป. (ผ่าน หส/หฟ/ผอส.ธต.) - เปิดตัวผลิตภัณฑ์ / ประชาสัมพันธ์ / ประเมินผลการตอบรับ / จัดทำงานเปิดตัวผลิตภัณฑ์ / สรุปยอดขายและข้อเสนอแนะ / จัดทำ รายงานเสนอ ออป. / ส.ธต. รวบรวมสรุปรายงาน ออป. 4.2 พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการ ของ อ.อ.ป. - ร่างมาตรฐาน / จัดทำ KPI การให้บริการ / เก็บข้อมูล มาตรฐานการให้บริการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ / Service Standard เสนอร่าง หส/หฟ/ผอส.ธต. เสนอ ออป. แจ้งเวียน - จัดอบรมพนักงานเวิร์กช็อป ฯ ติดตามการให้บริการ เก็บ Feedback ลูกค้า ติดตามบริการทุกหน่วยงาน / Coaching พนักงาน - ประเมินผลคุณภาพบริการ / สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส / รายปี ระบุปัญหา / อุปสรรค ข้อเสนอแนะ รายงาน ออป. ผ่าน หส/หฟ/ ผอส.ธต. เสนอ ออป.	รวบรวมสรุปรายไตรมาส / รายปี 1 เดือน 3 เดือน (พ.ย. – ธ.ค.) รวบรวมข้อมูลจากภูมิภาค 3 เดือน (ม.ค. – มี.ค.) รวบรวมข้อมูลจากภูมิภาค / วิเคราะห์ ข้อมูลด้วย AI / ข้อมูลใน internet / ทำแบบสอบถามใน Google form 1 วัน 3 เดือน (เม.ย. – ก.ค.) ส.ธต. สรุปรวบรวมรายงาน 2 วัน 3 เดือน (ก.ค.- ต.ค.) ส.ธต. สรุปรวบรวมรายงาน 2 วัน 2 เดือน (พ.ย. – ธ.ค.) ส.ธต. สรุปรวบรวมรายงาน 2 วัน 2 วัน 2 วัน ส.ธต. สรุปผลรายงาน ออป. 2 วัน ส.ธต. สรุปผลรายงาน ออป.
--	---

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

ใช้หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

4.1 งานวิจัยการตลาด

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

4.2 งานส่งเสริมการตลาด

- การให้ส่วนลด การจ่ายค่าการตลาด และเงื่อนไข การเข้าพักในสถานที่ท่องเที่ยว ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ พ.ศ. 2566