





	รหัสเอกสาร : UNISERV-MKT-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : คู่มือผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาด : การสำรวจการตลาด	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ : มีนาคม 2567	หน้าที่ : 1 จาก 4

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (.....) นางสาวกรรณก คำสอน วันที่ .. 26 มีนาคม 2567	 (.....) ดร.กฤษฎ์ กาญจนกิตติ QMR สำนักบริการวิชาการ วันที่ .. 26 มีนาคม 2567	 (.....) รศ.ดร.เศรษฐ์ สัมภิตตะกุล รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักบริการวิชาการ วันที่ .. 28 มีนาคม 2567

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำเอกสารครั้งแรก

	รหัสเอกสาร : UNISERV-MKT-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : คู่มือผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาด : การสำรวจการตลาด	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 2 จาก 4

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานด้านการตลาด
- 1.2 เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจและภาระงานด้านการตลาด
- 1.3 เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการตลาดให้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน

2. ขอบเขต

- 2.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ใช้เมื่อสำนักบริการวิชาการดำเนินกิจกรรมโดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการบริการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. คำนิยาม


- 3.1 “การตลาด” หมายถึง การกระทำกิจกรรมต่างๆ ในทางธุรกิจที่มีผลให้เกิดการนำสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ
- 3.2 “การสำรวจตลาด” กระบวนการการสำรวจ เก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดที่เป็นเป้าหมายของธุรกิจและผู้บริโภค ใช้เพื่อค้นหาโอกาสทางธุรกิจ

4. เครื่องมือและอุปกรณ์


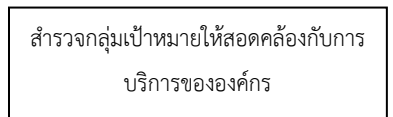
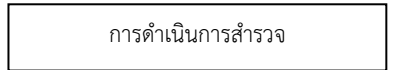
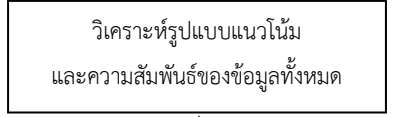
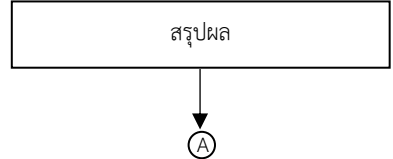
- 4.1 คู่มือแผนการตลาดของสำนักบริการวิชาการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ


5. ผู้ปฏิบัติงาน

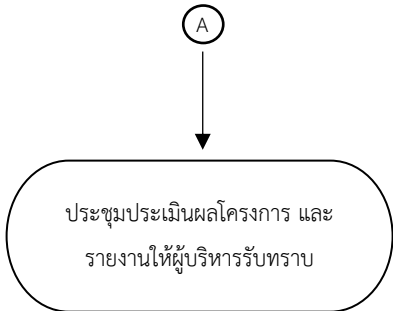
- 5.1 ผู้บริหาร
- 5.2 หัวหน้าฝ่าย
- 5.3 เจ้าหน้าที่โครงการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจด้านการตลาด

	รหัสเอกสาร : UNISERV-MKT-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : คู่มือผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาด : การสำรวจการตลาด	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 3 จาก 4

6. วิธีการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		- กำหนดเพื่อทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือประเมินศักยภาพของตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้น	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่โครงการ	-เอกสารการปฏิบัติงานด้านการสำรวจการตลาด
2		- กำหนดกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับการบริการขององค์กร เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายได้รวดเร็ว	- หัวหน้าฝ่าย - เจ้าหน้าที่โครงการ	-เอกสารการปฏิบัติงานด้านการสำรวจการตลาด
3		- การสังเกต และการรวบรวมข้อมูลทั้งฐานข้อมูลเดิม และข้อมูลใหม่ เพื่อที่จะนำมาปรับใช้ในการทำการตลาดให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย	- เจ้าหน้าที่โครงการ	-ไม่มี
4		- วิเคราะห์รูปแบบแนวโน้ม และความสัมพันธ์ของข้อมูล	- เจ้าหน้าที่โครงการ	-ไม่มี
5		- การสรุปและพัฒนากลยุทธ์ในอนาคตของสำนักบริการวิชาการ	- เจ้าหน้าที่โครงการ	-สรุปผลข้อมูลเชิงลึกแต่ละแพลตฟอร์ม เช่น Facebook เป็นต้น

	รหัสเอกสาร : UNISERV-MKT-QP-01	
	ชื่อเอกสาร : คู่มือผู้ปฏิบัติงานด้านการตลาด : การสำรวจการตลาด	
	Revision : 00	
	วันที่บังคับใช้ :	หน้าที่ : 4 จาก 4

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
7		<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR - รายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ 	<ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่าย - เจ้าหน้าที่โครงการ 	-ไม่มี

7. เอกสารอ้างอิง

7.1 -ไม่มี-

8. เอกสารแนบท้าย

เอกสารการปฏิบัติงานด้านการสำรวจการตลาด

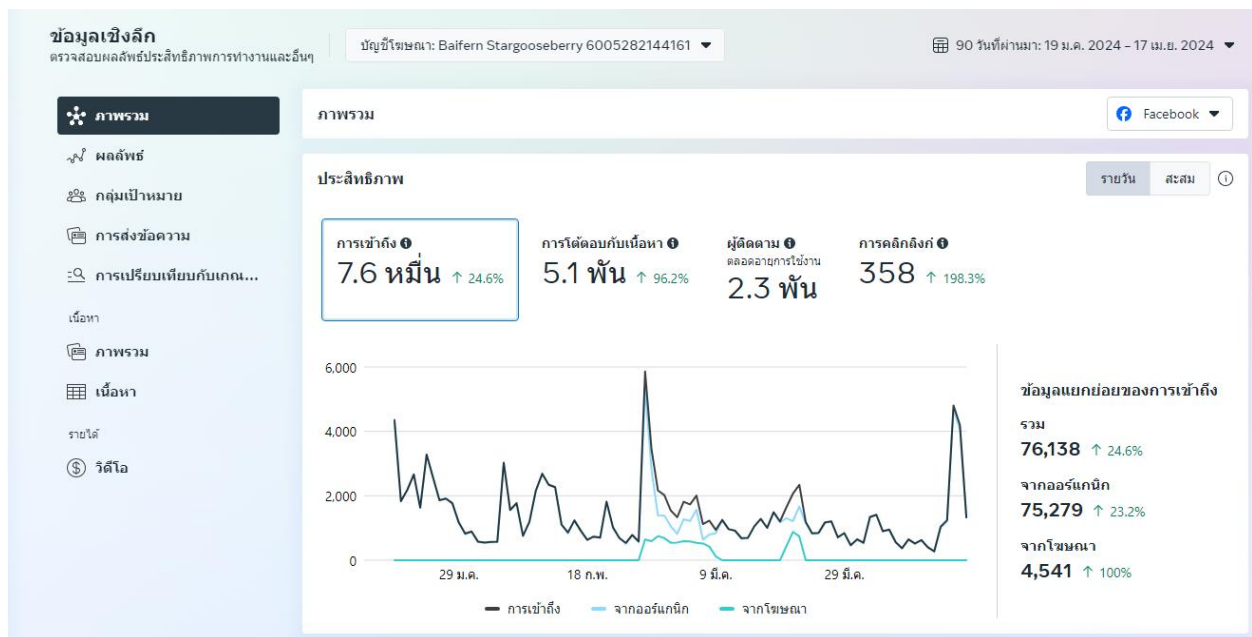
1. ปฏิบัติงานด้านการสำรวจการตลาด

- 1.1 การสังเกต และการรวบรวมข้อมูลทั้งฐานข้อมูลเดิม และข้อมูลใหม่ เพื่อที่จะนำมาปรับใช้ในการทำการตลาดให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย
- 1.2 วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
- 1.3 ขยายกลุ่ม/ฐานลูกค้าใหม่ให้กับสำนักบริการวิชาการ
- 1.4 วิเคราะห์รูปแบบแนวโน้ม และความสัมพันธ์ของข้อมูลทั้งหมด
- 1.5 ประเมินผลและวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการจัดหลักสูตร

2. การทำแผนการตลาด

- 2.1 สร้างเครือข่ายทางธุรกิจ และเปิดช่องทางการตลาดใหม่ให้กับสำนักบริการวิชาการ
- 2.2 วิเคราะห์ธุรกิจก่อนวางแผนการตลาดด้วย SWOT Analysis
- 2.3 กำหนด KPI โดยจะต้องวางแผนว่า ควรโปรโมทผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางใด ด้วยวิธีการแบบไหน และจะมีวิธีการวัดผลสัมฤทธิ์อย่างไร เช่น โปรโมทผ่าน Social Media ผ่าน Platform Facebook , Line OA
- 2.4 ดำเนินกิจกรรมตามแผน
- 2.5 จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องของแต่ละส่วนงาน พร้อมบันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึก AAR

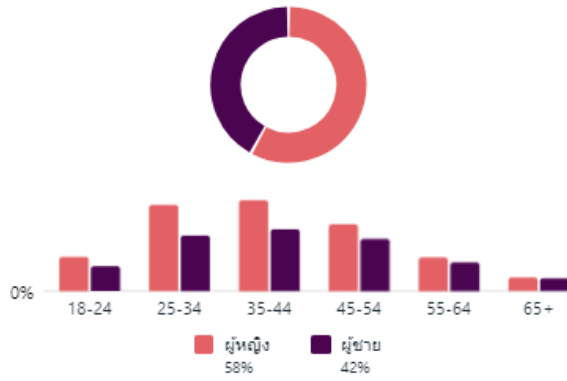
สรุปผลข้อมูลเชิงลึกของ Facebook



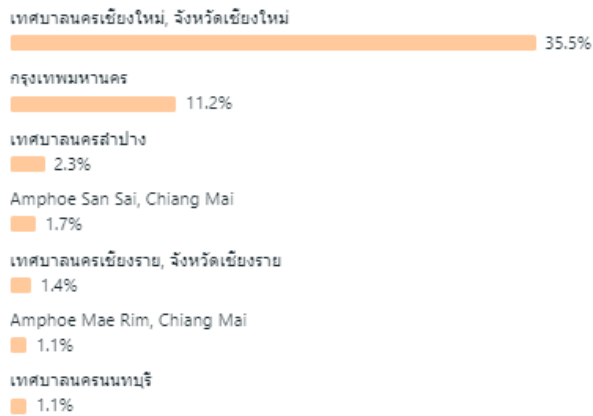
ผู้ติดตามบน Facebook ⓘ

2,290

อายุและเพศ ⓘ



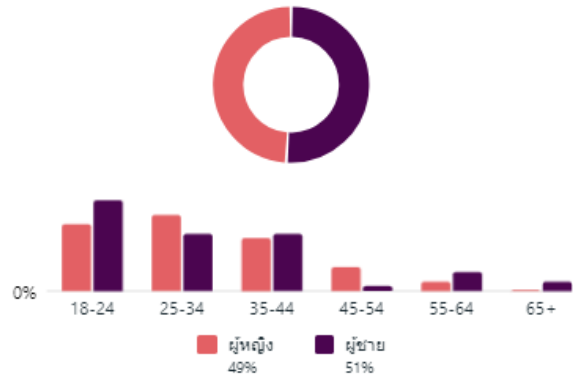
เมืองที่มีส่วนร่วมสูงสุด



ผู้ติดตามบน Instagram ⓘ

133

อายุและเพศ ⓘ



เมืองที่มีส่วนร่วมสูงสุด

