

สาระสำคัญของแผนแม่บทด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ของ อพวช. ปี 2567-2570 (ทบทวนปี 2568)



วิสัยทัศน์

“ เป็นองค์กรที่สร้างประสบการณ์และแรงบันดาลใจด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม
ที่ใส่ใจความต้องการและสร้างความผูกพันกับลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างยั่งยืน ”

พันธกิจ

1. พัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ บริการ และกิจกรรมการเรียนรู้ด้าน วทน. ที่ตอบสนองความต้องการของ
กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า/ผู้รับบริการที่หลากหลาย
2. ส่งเสริมการเข้าถึงบริการและแหล่งเรียนรู้ของ อพวช. ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลที่ทันสมัย
3. ยกกระดับประสบการณ์ของลูกค้าในทุกช่องทาง อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สร้างความผูกพันและรักษาฐานลูกค้า พร้อมขยายฐานกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า/ผู้รับบริการ ใหม่
5. ส่งเสริมภาพลักษณ์และบทบาทของ อพวช. ให้เป็นองค์กรชั้นนำของประเทศและภูมิภาคเอเชีย

ขอบเขต

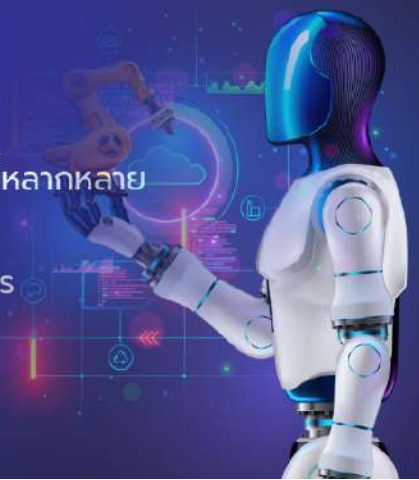
1. กลุ่มลูกค้า/ผู้รับบริการหลัก: กลุ่มโรงเรียน สถาบันการศึกษา กลุ่มครอบครัว กลุ่มนักท่องเที่ยว
2. ช่องทางการให้บริการ การสร้างสัมพันธ์และการเข้าถึง: พิพิธภัณฑ์หลัก พิพิธภัณฑ์เครือข่าย สื่อออนไลน์
เว็บไซต์

เป้าหมาย

1. อพวช. สามารถเพิ่มฐานลูกค้า/ผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งลูกค้าเดิมและกลุ่มใหม่
2. สร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นลูกค้า/ผู้รับบริการ เป็นศูนย์กลาง
3. สร้างความแตกต่างด้านบริการและประสบการณ์ ที่ยกระดับ อพวช. เป็นองค์กรชั้นนำด้านการเรียนรู้ตาม
อริยาศีลและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า/ผู้รับบริการ ที่หลากหลาย
2. ยกกระดับคุณภาพการให้บริการและประสบการณ์ลูกค้า/ผู้รับบริการ
3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริการและสื่อสารกับลูกค้า/ผู้รับบริการ
4. สร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขยายฐานลูกค้าและตลาด
5. สร้างภาพลักษณ์องค์กรในฐานะแหล่งเรียนรู้ วทน.



เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์

1. สร้างการรับรู้และเป็นที่ยอมรับระดับภูมิภาค
2. เพิ่มการเข้าถึงและจำนวนผู้ใช้บริการ
3. สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความคาดหวัง
4. เพิ่มรายได้และบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงวิทยาศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1

สร้างภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง (Edutainment) ระดับภาคพื้นเอเชีย

กลยุทธ์ที่ 1 เผยแพร่ภาพลักษณ์ของ อพวช. ในฐานะแหล่งเรียนรู้เชิงสาระบันเทิง
กลยุทธ์ที่ 2 ประชาสัมพันธ์และทำการตลาดเชิงรุกกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ
กลยุทธ์ที่ 3 สร้างจุดขายจากความเป็นเอกลักษณ์ของ อพวช.

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการในทุกจุดสัมผัสเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ
กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการ
กลยุทธ์ที่ 3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรและพัฒนาบุคลากรที่มีลูกค้าเป็นสำคัญ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

พัฒนารูทกิจบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด

กลยุทธ์ที่ 1 สำรวจและวิจัยข้อมูลด้านลูกค้าและการตลาด
กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาผลิตภัณฑ์บนพื้นฐานความต้องการของลูกค้าและตลาด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4

สร้างความร่วมมือกับพันธมิตรด้านการตลาดและประชาสัมพันธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรด้านการตลาด
กลยุทธ์ที่ 2 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร สื่อมวลชน ด้านการประชาสัมพันธ์
กลยุทธ์ที่ 3 ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตรในการบริการ