

การจำแนกลูกค้า

1. ลูกค้าปัจจุบัน

2. ลูกค้าอดีต

3. ลูกค้าอนาคต

4. ลูกค้าของหน่วยงานคู่แข่ง

1.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์

- ▶ ส่วนตลาดงานวิจัยและพัฒนา
- ▶ ส่วนตลาดงานบริการอุตสาหกรรม

1.2 ลูกค้าเชิงสังคม

2.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์

- ▶ ส่วนตลาดงานวิจัยและพัฒนา
- ▶ ส่วนตลาดงานบริการอุตสาหกรรม

2.2 ลูกค้าเชิงสังคม

3.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์

- ▶ ส่วนตลาดงานวิจัยและพัฒนา
- ▶ ส่วนตลาดงานบริการอุตสาหกรรม

3.2 ลูกค้าเชิงสังคม

4.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์

- ▶ ส่วนตลาดงานวิจัยและพัฒนา
- ▶ ส่วนตลาดงานบริการอุตสาหกรรม

4.2 ลูกค้าเชิงสังคม

Customer Segment profile ลูกค้าเชิงพาณิชย์ : ส่วนตลาดงานวิจัยและพัฒนา

กลุ่มลูกค้า/สาขาเป้าหมาย V	Customer Jobs		Customer Pains	Customer Gains		Psychographics & Behavior	
	เป้าหมาย 	บริการที่สนใจ 	Pain Point 	ความต้องการ 	ความคาดหวัง 	ความสนใจ/งานอดิเรก 	ช่องทางการสื่อสาร 
1. เกษตร 	เพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน 	เทคโนโลยี Smart Farm, Sensor	ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี 	ระบบที่ใช้ทำงานง่าย	ผลผลิตเพิ่มขึ้นชัดเจน 	ปลูกพืช เลี้ยงสัตว์	LINE, YouTube 
2. อาหาร 	พัฒนาสินค้าแปรรูปใหม่ 	นวัตกรรมบรรจุภัณฑ์, Shelf-life	ต้นทุนสูง, กฎหมายซับซ้อน 	ที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีอาหาร	ได้ผลิตภัณฑ์ขายจริง 	ทำอาหาร รู้เทรนด์สุขภาพ	Facebook, งานแฟร์ 
3. สมุนไพร/ยา/เครื่องสำอาง 	แตกไลน์สินค้าสุขภาพ 	การสกัด, วิเคราะห์สารสำคัญ	มาตรฐานการผลิตไม่ชัดเจน 	การรับรอง/พัฒนาแบรนด์	ได้มาตรฐาน อย./GMP 	สมุนไพร DIY, สปา	Website, อีเมล, งานสัมมนา 
4. จุลินทรีย์/Biotech 	ใช้จุลินทรีย์เพื่อเพิ่มมูลค่า 	เชื้อจุลินทรีย์เฉพาะทาง	ใช้งานยาก ไม่มีคนให้คำแนะนำ 	การทดสอบในภาคสนาม	ใช้ได้จริง ควบคุมได้ 	ชอบทดลอง R&D	LINE OA, Facebook Group 
5. พลังงานสะอาด/สิ่งแวดล้อม 	ลดค่าใช้จ่ายพลังงาน 	โซลาร์เซลล์, ระบบบำบัดน้ำ	ต้นทุนสูง ผลตอบแทนช้า 	โซลูชันครบวงจร	คืนทุนเร็ว สื่อขายง่าย 	รักโลก, วัง ปั่นจักรยาน	Line, Webinar, องค์กร NGO 
6. นวัตกรรมวัสดุ 	พัฒนาสินค้าคุณภาพสูง 	วัสดุนาโน, พลาสติกชีวภาพ	R&D ใช้เวลานาน 	ทีมวิจัยร่วมเชิงลึก	ผลิตจริงได้ ราคาตลาดรับได้ 	ออกแบบ ทดลองวัสดุ	อีเมล, Website, Cluster R&D 
7. เครื่องจักรอัตโนมัติ 	เพิ่มประสิทธิภาพโรงงาน 	ระบบ IoT, หุ่นยนต์อัตโนมัติ	ลงทุนสูง บุคลากรใช้งานไม่เป็น 	ที่ปรึกษาและฝึกอบรม onsite	ลดต้นทุน + ไม่กระทบแรงงาน 	ชอบเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	Line, YouTube, งานแสดง 



Customer Segment profile ลูกค้าเชิงพาณิชย์ : ส่วนตลาดงานบริการอุตสาหกรรม

กลุ่มลูกค้า/สาขาเป้าหมาย V	Customer Jobs		Customer Pains	Customer Gains		Psychographics & Behavior	
	เป้าหมาย 	บริการที่สนใจ 	Pain Point 	ความต้องการ 	ความคาดหวัง 	ความสนใจ/งานอดิเรก 	ช่องทางการสื่อสาร 
1. การวิเคราะห์-ทดสอบ 	ปรับปรุงคุณภาพสินค้า เพิ่มความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพในการทดสอบ 	การวิเคราะห์ตัวอย่างในห้องแล็บ เช่น เคมี จุลชีว-กายภาพ	การทดสอบซับซ้อน ใช้เวลานาน อุปกรณ์ไม่เสถียร ผลไม่แม่นยำ 	บริการที่มีความเชี่ยวชาญ วิเคราะห์แม่นยำ มีมาตรฐานรองรับ	รายงานผลรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบย้อนกลับได้ 	เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ความรู้ใหม่ ๆ	อีเมล โทรศัพท์ เว็บไซต์ Line OA 
2. Calibration (การสอบเทียบ) 	ลดความคลาดเคลื่อนของอุปกรณ์ เพิ่มความแม่นยำ และความน่าเชื่อถือในผลการวัด 	การสอบเทียบเครื่องมือวัด เช่น เวอร์เนียส เทอร์โมมิเตอร์ สเปกโตรโฟโตมิเตอร์	อุปกรณ์มีความคลาดเคลื่อนสูง ขาดการสอบเทียบตามรอบ 	ทีมสอบเทียบมีประสบการณ์ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 17025	ได้ผลสอบเทียบพร้อมใบรับรองมาตรฐานในเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว 	การบริหารคุณภาพ การควบคุมกระบวนการผลิต	โทรศัพท์ อีเมล Line OA 
3. รับรองระบบคุณภาพ 	เตรียมพร้อมขอรับรองมาตรฐาน เช่น ISO, GMP, HACCP 	การตรวจประเมินระบบ การอบรมบุคลากร การให้คำปรึกษาการจัดทำระบบ	ขั้นตอนซับซ้อน ขาดความรู้ ขาดเอกสารประกอบ 	บริการแบบครบวงจร พร้อมทีมที่เข้าใจภาคอุตสาหกรรม	ได้รับใบรับรองมาตรฐานในระยะเวลา/งบประมาณที่วางแผนไว้ 	การพัฒนาองค์กร การลดของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพงาน	อีเมล โทรศัพท์ เอกสารอ้างอิงจากหน่วยงานที่รับรอง 
4. พัฒนาบรรจุภัณฑ์ 	เพิ่มมูลค่าสินค้า ทำให้โดดเด่นในตลาด และส่งเสริมการขาย 	ออกแบบบรรจุภัณฑ์ ทดลองวัสดุ ทดสอบความแข็งแรง	บรรจุภัณฑ์ไม่ดึงดูด ขาดฟังก์ชัน ขาดการป้องกันสินค้า 	คำแนะนำเรื่องวัสดุ เทคนิคการพิมพ์ กฎหมายฉลาก	ได้บรรจุภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ทั้งด้านการใช้งานและภาพลักษณ์ 	เทรนด์ดีไซน์ การตลาด การขายออนไลน์	Line, Facebook, Zoom 
5. ระบบขนส่งทางราง 	ขยายหรือปรับปรุงโครงข่ายด้านขนส่งทางรางให้ได้มาตรฐาน 	การออกแบบโครงสร้างราง ตรวจสอบระบบราง ทดสอบโหลด	งบลงทุนสูง ต้องใช้เวลาและบุคลากรเฉพาะทาง 	บริการที่ปรึกษาเฉพาะทางแบบครบวงจร มีความน่าเชื่อถือ	ได้งานที่ตรงตามมาตรฐาน ความปลอดภัย และเสร็จทันตามแผน 	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เมกะโปรเจกต์	การประชุมแบบ Hybrid (Zoom/Teams), รายงานความก้าวหน้าเป็นทางการผ่านอีเมล 



Customer Segment profile ลูกค้าเชิงสังคม

กลุ่มลูกค้า/สาขา เป้าหมาย V	Customer Jobs		Customer Pains	Customer Gains		Psychographics & Behavior	
	เป้าหมาย 	บริการที่สนใจ 	Pain Point 	ความต้องการ 	ความคาดหวัง 	ความสนใจ/งานอดิเรก 	ช่องทางการสื่อสาร 
แม่บ้าน — เกษตรกร 	พัฒนาทักษะ เพิ่มรายได้ใน ฝึกอบรม อบรมอาชีพ ครัวเรือน 		เข้าไม่ถึงข้อมูลหรือบริการ ของรัฐ 	คอร์สสอนเข้าใจง่าย ใช้ได้ จริง	เพิ่มทักษะได้จริง เห็นผล ชัดเจน 	ปลูกผัก ทำอาหาร งานฝีมือ หอกระจายข่าว, ผู้นำชุมชน	, วิทยุ 
เจ้าหน้าที่รัฐ/เอกชน (CSR) 	สร้างผลลัพธ์เชิงสังคมให้ ยั่งยืน 	โครงการวิจัยร่วม CSR	หา Partner ที่โปร่งใส มี มาตรฐาน 	ความร่วมมือที่เป็น รูปธรรม	ได้ผลลัพธ์ทางสังคมและ ภาพลักษณ์ดี 	ชุมชน พัฒนาองค์กร จิต อาสา	เว็บไซต์องค์กร, Email, งานสัมมนา 
นักเรียน นักศึกษา 	เรียนรู้ ทดลอง สร้างแรง บันดาลใจ 	ทัศนศึกษา ทดลองปฏิบัติ	ขาดโอกาสการลงมือจริง ในห้องเรียน 	กิจกรรมที่สนุก เข้าใจง่าย มีส่วนร่วม	ได้แรงบันดาลใจ และสร้าง Portfolio 	เทคโนโลยี เกม ไลฟ์สไตล์	TikTok, Facebook, IG 

