

ที่ สพช 20246 /2560

20 เมษายน 2560

กองการเจ้าหน้าที่
รับที่ 30223
วันที่ 1 พค 2560
เวลา 10.36 น.

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมอบรม

เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่  
กรมอนามัย

กลุ่มพัฒนาฯ
รับที่ 384
วันที่ 2 พ.ค. 2560
เวลา 15.00

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายละเอียดหลักสูตร และกำหนดการจัดงาน  
2. ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ด้วยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกำหนดจัดอบรมหัวข้อ “รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะ ในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 4” เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต ด้วยการทบทวนความต้องการของกลุ่มลูกค้าในอนาคตหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมาวิเคราะห์ Business Model เพื่อกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการ และแผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน มีกำหนดจัดอบรมระหว่างวันที่ 24 พฤษภาคม - 8 มิถุนายน 2560 โดยมีกำหนดการจัดงานและค่าใช้จ่ายในการ เข้าอบรม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สถาบันจึงขอเรียนเชิญบุคลากรในหน่วยงานของท่านเข้าร่วมการอบรมดังกล่าว โดยเบิกค่าใช้จ่าย สำหรับการอบรมจากต้นสังกัด หากสนใจเข้าร่วมการอบรมกรุณาส่งแบบตอบรับตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ทาง website: <http://www.ftpi.or.th/event/13352> หรือทาง E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th) หรือทาง โทรสารหมายเลข 02-619-8070 สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่โทรศัพท์หมายเลข 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรรณ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นายพานิช เหล่าศิริรัตน์)

ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ฝ่ายส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรรณ)

โทรสาร 0-2619-8070, 0-2619-8096

E-mail: [suphaphan@ftpi.or.th](mailto:suphaphan@ftpi.or.th)



สถาบันพัฒนาพลศึกษา  
เพื่อเรียนรู้และเรียนรู้ร่วมกัน



Empowering Business towards the 21<sup>st</sup> Century  
With Customer Engagement Strategies



# รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21



โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรรณ)

E-mail : publicseminar@tpti.or.th



สถานที่จัดงาน (แจ้งให้ทราบภายหลัง)

ระยะเวลาอบรมทั้งหลักสูตร 6 วัน

เวลา 09.00-16.00 น. (เริ่มลงทะเบียน 08.30 น.)



ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากก็น้อย ดังนั้นการบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ซึ่งองค์กรต้องตระหนักเพื่อความอยู่รอด คือ ลูกค้า

องค์กรจึงต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Of Customer : VOC) เพื่อให้ทราบความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า นำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ เพื่อหาแนวทางสร้างความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement) เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การทำ CRM CEM หรือ Experience Co-Creation เพื่อให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น นอกจากเสียงลูกค้าอดีต และเสียงลูกค้าปัจจุบันแล้วนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงเสียงของลูกค้าอนาคตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ด้วย

องค์กรจึงต้องมีวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ และปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

โดยวิเคราะห์จากบริบทภายนอกที่มีผลกระทบ เพื่อมากำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรอนาคต และมาทวนสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าอนาคต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อมาวิเคราะห์ Business Model ที่องค์ต้องตอบคำถาม Who , What How ของธุรกิจองค์กรในอนาคต ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้ จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าอดีต และปัจจุบัน รวมไปถึงการกำหนดธุรกิจใหม่ พร้อมกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนการดำเนินการทั้งหมดเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
2. เพื่อให้ทราบเทคนิค วิธีการ แนวทางการวิเคราะห์ VOC และเครื่องมือด้าน CRM,CEM, Experience Co- Creation เพื่อให้เกิดความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)
3. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
4. เพื่อให้ทราบถึงหลักการการสร้างโมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
5. เพื่อให้ทราบแนวทางการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ
6. เพื่อให้ทราบแนวทางการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับอนาคต
7. เพื่อให้ทราบการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard พร้อมแผนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้

## กำหนดการจัดงาน

Module	วัน เดือน ปี
Module 1 : Voice of Customer to Customer Engagement รู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน	วันที่ 24-25 พฤษภาคม 2560
Module 2 : Reinvent Business Model หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต	วันที่ 31 พฤษภาคม ถึง 1 มิถุนายน 2560
Module 3 : Planning for Change แผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ	วันที่ 7-8 มิถุนายน 2560



## หัวข้อการบรรยาย

### Module 1 : Voice Of Customer to Customer Engagement



ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

- แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- ความสำคัญ ความหมายของ VOC
- แนวคิดด้านลูกค้า และความต้องการของลูกค้า
- ขั้นตอนการทำ VOC
- การวิเคราะห์ VOC สู่การสร้าง Customer Engagement
- เครื่องมือ CRM , CEM , Experience Co-Creation



## Module 2: Reinvent Business Model

รู้จัก

หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต

- การวิเคราะห์โอกาสธุรกิจ โดยการสร้างภาพจำลองเหตุการณ์อนาคต
- การสร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How และ Business Model Canvas
- นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model)

## Module 3: Planning for Change

รับ

แผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

- การจัดทำ Case for Change เพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Map)
- การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard
- การจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการ

### วิทยากร

- อ.พัชรพร คุณาวุฒิ วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- อ.ณัฐพล เอกไพศาล วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

### ค่าธรรมเนียมในการอบรม

	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
อบรม จำนวน 1 ท่าน	26,000 บาท รวม Vat 7% = 27,820 บาท	28,000 บาท รวม Vat 7% = 29,960 บาท
อบรม จำนวน 2 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	23,000 บาท รวม Vat 7% = 24,610 บาท	25,000 บาท รวม Vat 7% = 26,750 บาท
อบรม จำนวน 3 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	21,000 บาท รวม Vat 7% = 22,470 บาท	24,000 บาท รวม Vat 7% = 25,680 บาท

\*สถาบันฯ จัดทะเบียนในนามมูลนิธิ จึงได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%

### วิธีการชำระเงิน

- โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาอาคารยาคุลท์ สนามเป้า  
ชื่อบัญชี “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ” บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 210-0-50861-9  
\*\* กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน พร้อมแจ้งชื่อบริษัทมาที่ 02-619-8070, 02-619-8096  
หรือ E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th)
- ชำระเงินสดที่หน้างาน หรือส่งจ่ายเช็คในนาม “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”  
หรือ “Foundation for Thailand Productivity Institute”
- หากไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ กรุณาแจ้งยกเลิกก่อน วันที่ 15 พฤษภาคม 2560 เพื่อรับค่าสัมมนาคืนเต็มจำนวน

### สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

โทรศัพท์ : 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรณ) โทรสาร : 02-619-8070, 02-619-8096

E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th) Website: [www.ftpi.or.th](http://www.ftpi.or.th)

ใบสมัครเข้าร่วมสัมมนา

หัวข้อ "รัฐ ภูเก็ต รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 4"

บริษัท / หน่วยงาน (ภาษาไทย).....

สาขาที่.....เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

ประเภทหน่วยงาน  การผลิต  การบริการ  การศึกษา  การสาธารณสุข  ภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ประเภทธุรกิจ.....

ประเภทสมาชิก  สมาชิกสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ รหัสสมาชิก.....

ไม่เป็นสมาชิก

ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จรับเงิน.....

รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....เบอร์ต่อ.....โทรสาร.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....E-mail.....

ข้อมูลผู้เข้าสัมมนา

1. ชื่อ / สกุล.....

ตำแหน่ง..... E-mail.....

2. ชื่อ / สกุล.....

ตำแหน่ง..... E-mail.....

3. ชื่อ / สกุล.....

ตำแหน่ง..... E-mail.....

4. ชื่อ / สกุล.....

ตำแหน่ง..... E-mail.....

ค่าธรรมเนียมการเข้าร่วมสัมมนา สำหรับ ..... ท่าน จำนวนทั้งสิ้น ..... บาท

ท่านทราบข่าวงานสัมมนานี้จาก

E-mail  จดหมายเชิญ  เว็บไซต์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  Facebook สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....