



ทริส 405/2558

6 กรกฎาคม 2558

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันวิทยาการจัดการ

เรียน ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารประชาสัมพันธ์หลักสูตรการบริหารคุณภาพเพื่อความสำเร็จด้านลูกค้า

กองการเจ้าหน้าที่ 1098  
 08 ก.ค. 2558 วันที่ 10.08  
 หน่วยงน/ผู้รับผิดชอบเวลา.....

<input checked="" type="checkbox"/> กพบ.	<input checked="" type="checkbox"/> กอพ.
<input type="checkbox"/> สบต.	<input type="checkbox"/> สสป.
<input checked="" type="checkbox"/> สบพ.	<input type="checkbox"/> กตจ.
<input type="checkbox"/> กวช.	<input type="checkbox"/> .....

ด้วย สถาบันวิทยาการจัดการ (TRIS Academy of Management) เป็นหน่วยงานสนับสนุนองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในระดับสากล โดยให้บริการในรูปแบบของการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

สถาบันวิทยาการจัดการเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริหารจัดการองค์กร จึงได้พัฒนา โครงการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้เพื่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (A Roadmap to Excellence) ซึ่งครอบคลุม องค์ประกอบที่สำคัญตามแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Performance Excellence Framework) โดยในเดือน กันยายน 2558 นี้ได้เปิดหลักสูตรการบริหารคุณภาพเพื่อความสำเร็จด้านลูกค้า (Customer Focus : Building Roadmap for Quality Excellence to Achieve Customer Delight) ระหว่างวันที่ 9-10 กันยายน 2558 รายละเอียดตามเอกสาร ประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของท่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

*Signature*

(นางสาวบงกช นุตพงษ์)

ผู้อำนวยการอาวุโส

ที่ โทร 02903.00/02400

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.ฯ, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ เพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบ โดยทั่วกัน จะเป็นพระคุณยิ่ง

อกจ.

08 ก.ค. 2558

สถาบันวิทยาการจัดการ  
นางสาววรรณรัตน์ จาตุหิรัญสกุล  
โทร. 0 2231 3011 ต่อ 373

TRIS ACADEMY TRAINING



CUSTOMER FOCUS

Building Roadmap for Quality Excellence to Achieve Customer Delight

9-10 กันยายน  
สมัครด่วนรับจำนวนจำกัด



Key Topics

Customer Information Management

เรียนรู้วิธีการรับมือความเสี่ยงของลูกค้า การประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน ความไม่พึงพอใจ และการใช้ระบบสารสนเทศลูกค้าเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง สร้างความสัมพันธ์ ความประทับใจด้านการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

Customer Focus with Kano Quality Model

ศึกษาความต้องการของลูกค้าด้วยเทคนิค Kano Model เครื่องมือแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ สามารถจัดกลุ่ม และกำหนดระดับความสำคัญของความต้องการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

Design for Quality by Quality Function Deployment

เรียนรู้การใช้เครื่องมือเพื่อการออกแบบคุณภาพ Quality Function Deployment (QFD) เป็นกระบวนการเชิงระบบ (Systematic Process) ในการแปลงความต้องการของลูกค้ามาวางแผนพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมทั้งเครื่องมือคุณภาพอื่น ๆ เช่น Benchmarking, Social Network Analysis เป็นต้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร

Roadmap for Quality Excellence: Learning From Winners

ศึกษาเส้นทางความสำเร็จขององค์กรสู่ความเป็นเลิศ แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศจากองค์กรที่ได้รับรางวัลการบริหารคุณภาพระดับสากล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

Lecturers

คณาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารผลการดำเนินงาน และการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ สถาบันวิทยาการจัดการ (TRIS Academy of Management)



Course period  
วันที่ 9-10 กันยายน 2558



Class Hour  
09.00 – 16.00 Hrs.



Venue  
Galleria 10 Bangkok Hotel,  
สุขุมวิท ซอย 10 (BTS นานา/เอสโกล,  
MRT สุขุมวิท)

รศ.ดร. ก้องกิติ ภูสวัสดิ์ ผศ.ดร. พรเทพ อปุสสรณิตติสาร คุณบงกช บุณยพงษ์

Course Fee	VAT 7%	Including VAT	1% withholding tax Course Fee	3% withholding tax Course Fee
10,000.00	700.00	10,700.00	10,600.00	10,400.00

## CUSTOMER FOCUS

Building Roadmap for Quality Excellence to Achieve Customer Delight

### หลักสูตรการบริหารคุณภาพเพื่อความสำเร็จด้านลูกค้า

วันที่ 9-10 กันยายน 2558 ณ Galleria 10 Bangkok Hotel, สุขุมวิท ซอย 10 (BTS นานา/ไอศก. MRT สุขุมวิท)

#### รายละเอียดผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

- ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....  
ฝ่าย ..... มือถือ ..... Email .....
- ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....  
ฝ่าย ..... มือถือ ..... Email .....
- ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....  
ฝ่าย ..... มือถือ ..... Email .....
- ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....  
ฝ่าย ..... มือถือ ..... Email .....
- ชื่อ - สกุล ..... ตำแหน่ง .....  
ฝ่าย ..... มือถือ ..... Email .....

#### ค่าธรรมเนียม

- ไม่สามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้  
 สามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ 1%  สามารถหักภาษี ณ ที่จ่ายได้ 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร .....

#### ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จ

ชื่อบริษัท/หน่วยงาน.....  
อาคาร ..... เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย.....  
ถนน ..... แขวง/ตำบล ..... เขต/อำเภอ .....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

ประเภทหน่วยงาน  ราชการ  รัฐวิสาหกิจ  ภาคเอกชน  อื่นๆ โปรดระบุ .....

ชื่อ - สกุล ผู้ประสานงาน.....โทรศัพท์: ..... ต่อ.....  
โทรสาร: ..... มือถือ ..... Email: .....

ส่งใบสมัครและยืนยันการเข้าร่วมฝึกอบรมมาที่โทรสารหมายเลข 0-2231-3680 หรือ Email : trisacademy@tris.co.th และรอการติดต่อจากเจ้าหน้าที่สถาบันฯ เพื่อจัดส่งหลักฐานยืนยันการสมัครเข้าร่วมฝึกอบรมก่อนการชำระเงิน

1. สั่งจ่ายเช็คในนาม "บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด" หรือ
2. โอนเงินผ่าน ธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่ สีส้ม

ชื่อบัญชี "บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด บัญชี 1" บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 101-468967-1

\* กรุณาตรวจสอบค่าธรรมเนียมก่อนการโอน และโอนค่าธรรมเนียมล่วงหน้าก่อนวันอบรมอย่างน้อย 7 วัน

สถาบันฯ อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105536041711

#### เงื่อนไขการเปลี่ยนผู้เข้าร่วมอบรม หรือการยกเลิก

กรุณาแจ้งรายชื่อผู้เข้าร่วมฝึกอบรมแทน หรือกรณียกเลิก กรุณาแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์ มิฉะนั้น สถาบันฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเก็บค่าธรรมเนียมฝึกอบรม 50% ของค่าธรรมเนียม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมติดต่อ คุณวราภรณ์ จารุทริยสกุล โทรศัพท์ 0-2231-3011 ต่อ 373, 364 หรือ

Email : trisacademy@tris.co.th

## สถาบันวิทยาการจัดการ

ให้บริการด้านวิชาการทั้งในรูปแบบของการเป็นที่ปรึกษาพัฒนาองค์กร การศึกษาวิจัย และการจัดฝึกอบรมสัมมนาในองค์ความรู้ด้านบริหารจัดการ และพัฒนาองค์กร ให้กับหน่วยงานทั้งภาคเอกชน ราชการ รัฐวิสาหกิจและ องค์กรอิสระ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านบริหารจัดการองค์กรผู้รับบริการ อย่างเป็นระบบ โดยให้เกิดความสมดุลทั้งในด้านการเติบโต ความยั่งยืนและ ความสามารถในการแข่งขัน

## Wisdom for Excellence

ปรัชญาของสถาบันที่แสดงถึงคุณค่าที่ส่งมอบให้กับบุคลากรและองค์กร ผู้รับบริการเป็นองค์ความรู้ด้านบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการดำเนินงานด้านต่างๆ สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ บริหารจัดการองค์กรที่เป็นสากล

## TRIS ACADEMY of Management

สถาบันวิทยาการจัดการ

TRIS Academy of Management

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

อาคารสิลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 24 เลขที่ 191 ถนนสีลม

แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

โทรศัพท์ 0 2231 3011 ต่อ 373, 364 โทรสาร 0 2231 3680

E-Mail: trisacademy@tris.co.th

www.trisacademy.com

## TRIS ACADEMY OF MANAGEMENT

COMPETENCY DEVELOPMENT & BUSINESS RESEARCH

## A ROADMAP TO EXCELLENCE



## Excellence Series 2015

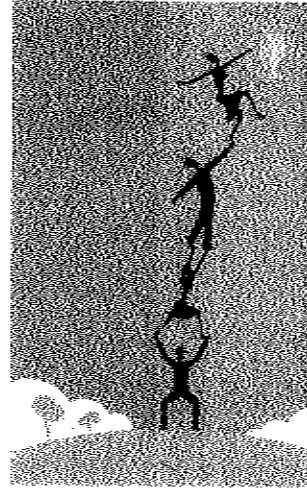
โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

ความรู้เพื่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

# A Roadmap to Excellence

หลักสูตรความรู้เพื่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรทุกประเภท รวมถึงองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรด้วย ทำให้องค์กรส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยได้เกิดแนวคิดการบริหารจัดการแบบใหม่ๆ ขึ้นมา หลายองค์กรได้นำเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลมาใช้ นั่นคือ



การบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (Performance Excellence) โดยนำกรอบการประเมินคุณภาพระดับมาตรฐานโลกที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปใช้ทั่วโลก มีต้นแบบมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งรู้จักกันในนาม The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)

สำหรับประเทศไทยก็มีการพัฒนากรอบการบริหารจัดการต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award (TQA) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public Sector Management Quality Award (PSMQA) หรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ซึ่งต่างก็พัฒนามาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา

กรอบการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (Performance Excellence Framework) ไม่ว่าจะเป็นเกณฑ์รางวัลไหนต่างก็มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาองค์กร เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานขององค์กรอย่างรอบด้าน สามารถส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยมีที่มาจากการบริหารจัดการที่ดี และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

# TRIS ACADEMY OF MANAGEMENT

Wisdom for Excellence

สถาบันวิทยาการจัดการจัดการเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริหารจัดการองค์กร จึงได้ออกแบบหลักสูตรความรู้เพื่อการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (A Roadmap to Excellence) ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศทั้ง 6 Modules สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความมีประสิทธิภาพอย่างถ่องแท้และยั่งยืน

- PEL LEADERSHIP**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพในการนำองค์กรสู่ความสำเร็จ
- PES STRATEGIC PLANNING**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพด้วยระบบกลยุทธ์และบริหารความเสี่ยงที่ยอดเยี่ยม
- PEC CUSTOMER FOCUS**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพเพื่อความสำเร็จด้านลูกค้า
- PEI MEASUREMENT, ANALYSIS AND KNOWLEDGE MANAGEMENT**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพด้วยการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศองค์กร
- PEW WORKFORCE FOCUS**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพด้วยการบริหารสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์
- PEO OPERATIONS FOCUS**  
หลักสูตรการบริหารคุณภาพด้วยการมุ่งเน้นประสิทธิภาพกระบวนการ

