

ที่ สพช 20673 /2559

10 ตุลาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมอบรม  
เรียน อธิบดี  
กรมประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.รายละเอียดหลักสูตร และกำหนดการจัดงาน  
2.ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

กรมประชาสัมพันธ์
รับที่ 110 206
วันที่ 17.10.59
เวลา 10.34

กองการเจ้าหน้าที่	
วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๕๙	
ที่ ๕๐๔๔	
หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบเวลา 13.30	
<input checked="" type="checkbox"/> กทบ.	<input type="checkbox"/> กอท.
<input type="checkbox"/> ศบค.	<input type="checkbox"/> สสส.
<input type="checkbox"/> สบพ.	<input type="checkbox"/> กก.
<input type="checkbox"/> กวธ.	<input type="checkbox"/> .....

ด้วยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกำหนดจัดอบรมหัวข้อ “รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 2” เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต ด้วยการทบทวนความต้องการของกลุ่มลูกค้าในอนาคตหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาวิเคราะห์ Business Model เพื่อกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน มีกำหนดจัดอบรมระหว่างวันที่ 3 – 18 พฤศจิกายน 2559 โดยมีกำหนดการจัดงานและค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สถาบันจึงขอเรียนเชิญบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เข้าร่วมการอบรมดังกล่าว โดยเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับการอบรมจากต้นสังกัด หากสนใจเข้าร่วมการอบรม กรุณาส่งแบบตอบรับตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ทางโทรสารหมายเลข 0-2619-8070 หรือ E-mail: publicseminar@ftpi.or.th หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่โทรศัพท์ หมายเลข 0-2619-5500 ต่อ 435 (ห้องอำเภอ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวฉันทลักษณ์ มงคล)  
ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต

เรียน ผอ.สำนัก, ผชช., ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ  
เพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบ  
โดยทั่วกัน จะเป็นพระคุณยิ่ง

ฝ่ายส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 435 (ห้องอำเภอ)  
โทรสาร 0-2619-8070, 0-2619-8096  
E-mail: [pongumapi@ftpi.or.th](mailto:pongumapi@ftpi.or.th)

(นายกิตติศักดิ์ หาญกล้า)

ผอ.กกช.

๑๘ ต.ค. ๒๕๕๙

## หลักการและเหตุผล

ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากนักน้อย ดังนั้น การบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ซึ่งองค์กรต้องตระหนักเพื่อความอยู่รอด คือ ลูกค้า

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

องค์กรจึงต้องมีวิธีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจ 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 และแผนการดำเนินการ ทั้งหมดเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

## 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. เพื่อให้ทราบแนวทางการวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับอนาคต
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 3-4 พฤศจิกายน 2559
Module 2 : Reinvent Business Model หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต	วันที่ 10-11 พฤศจิกายน 2559
Module 3 : Planning for Change แผนเชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ	วันที่ 17-18 พฤศจิกายน 2559

**หัวข้อการบรรยาย**

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

**รู้ 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**

**รุก หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต**

- การวิเคราะห์โอกาสธุรกิจ โดยการสร้างภาพจำลองเหตุการณ์อนาคต
- การสร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How
- 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.พัชรินทร์ คุณาวุฒิ วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- อ.ณัฐพล เอกไพศาล วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ค่าธรรมเนียมในการอบรม

	สมาชิก	บุคคลทั่วไป
อบรม จำนวน 1 ท่าน	26,000 บาท	28,000 บาท
	รวม Vat 7% = 27,820 บาท	รวม Vat 7% = 29,960 บาท
อบรม จำนวน 2 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	23,000 บาท	25,000 บาท
	รวม Vat 7% = 24,610 บาท	รวม Vat 7% = 26,750 บาท
อบรม จำนวน 3 ท่าน (ราคาต่อท่าน)	21,000 บาท	24,000 บาท
	รวม Vat 7% = 22,470 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
- ชำระเงินสดที่หน้างาน หรือสั่งจ่ายเช็คในนาม “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”  
 หรือ “Foundation for Thailand Productivity Institute”
- หากไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ กรุณาแจ้งยกเลิกก่อน วันที่ 17 ตุลาคม 2559 เพื่อรับค่าสัมมนาคืนเต็มจำนวน

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

โทรศัพท์ : 02-619-5500 ต่อ 435 (ห้องอำเภอ), 441 (สุภาพรรณ) โทรสาร : 02-619-8070, 02-619-8096  
 E-mail: publicseminar@ftpi.or.th Website: www.ftpi.or.th

ใบสมัครเข้าร่วมการสัมมนา : รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 2

บริษัท / องค์กร.....

ประเภทของหน่วยงาน  การบริการ  การศึกษา  การสาธารณสุข  การผลิต  ภาครัฐ

ที่อยู่ (สำหรับออกใบเสร็จ).....

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

โทรศัพท์.....ต่อ.....โทรสาร.....

ผู้ประสานงาน.....E-mail.....

เป็นสมาชิก รหัสสมาชิก.....  ไม่เป็นสมาชิก

1. ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง.....

E-mail.....

2. ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง.....

E-mail.....

3. ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง.....

E-mail.....

4. ชื่อ - สกุล.....

ตำแหน่ง.....

E-mail.....

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โทรศัพท์ 02 619 5500 ต่อ 435 (ห้องอำเภอ) โทรสาร 02 619 8070, 02 619 8090

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