

อพค.  
รหัสนี้ 11167  
วันที่ 25 ก.ค. 2560  
เวลา.....

ที่ พม ๐๖๐๑.๐๓/ ๑๑๓๗

เรียน อธิบดี

ด้วย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ขอความร่วมมือ  
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ประชาสัมพันธ์การอบรม  
หลักสูตร “รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ ๒๑  
รุ่นที่ ๕” โดยกำหนดจัดอบรมระหว่างวันที่ ๒๙ สิงหาคม - ๑๒  
กันยายน ๒๕๖๐ ค่าธรรมเนียมในการอบรมคนละ ๒๙,๙๖๐ บาท  
ซึ่งสามารถเบิกจ่ายได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง รายละเอียด  
ตามที่แนบ

สำนักงานเลขาธิการกรม พิจารณาแล้วเห็นควร  
ประชาสัมพันธ์หลักสูตรดังกล่าวให้ผู้สนใจเข้าร่วมการอบรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



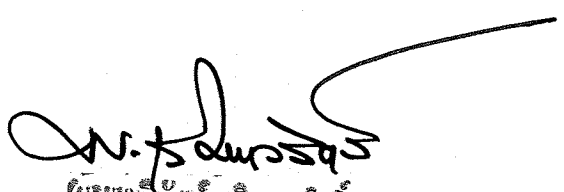
(นางสาวศุภจิตรา ศิริธร)

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการกรม

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ทราบ-เวียนผู้สนใจ



(นายพุ่มพุ่ม เลิศขาวสัทธี)

อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๐



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE

ที่ สพข 20461/2560

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	
วันที่ ๑๑/๑๐/๖๓	วันที่ ๒๕ ก.ค. ๒๕๖๐
พท	ผู้ตั้ง
เวลาเริ่ม ๑๔.๓๐	เวลาส่ง ๑๔.๓๐

17 กรกฎาคม 2560

สำนักงานเลขานุการกรม
กลุ่มพัฒนาระบบบริหารบุคคล
ที่ 195
๒๔ ก.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมอบรม

เรียน อธิบดี

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. รายละเอียดหลักสูตร และกำหนดการจัดงาน
  2. ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ด้วยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกำหนดจัดอบรมหัวข้อ “รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 5” เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์ที่ทำให้ทราบโอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต ด้วยการทบทวนความต้องการของกลุ่มลูกค้าในอนาคตหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมาวิเคราะห์ Business Model เพื่อกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน มีกำหนดจัดอบรมระหว่างวันที่ 29 สิงหาคม – 12 กันยายน 2560 โดยมีกำหนดการจัดงานและค่าใช้จ่ายในการเข้าอบรม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สถาบันจึงขอเรียนเชิญบุคลากรในหน่วยงานของท่านเข้าร่วมการอบรมดังกล่าว โดยเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับการอบรมจากต้นสังกัด หากสนใจเข้าร่วมการอบรมกรุณาส่งแบบตอบรับตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2 ทาง website: <http://www.ftpi.or.th/event/14767> หรือทาง E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th) หรือทางโทรสารหมายเลข 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)

## หลักการและเหตุผล

ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เช่น เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การเมือง เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่มากก็น้อย ดังนั้น การบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก 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 ที่องค์กรต้องตอบคำถาม Who , What How ของธุรกิจองค์กรในอนาคต ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก Balanced Scorecard พร้อมจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้ จะทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางการปรับปรุง เพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้าอดีต และปัจจุบัน รวมถึงการกำหนดธุรกิจใหม่ พร้อมกลยุทธ์ ตัวชี้วัด และแผนการดำเนินการ ทั้งหมดเพื่อให้เกิดความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง 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. 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 29 - 30 สิงหาคม 2560
Module 2 : Reinvent Business Model หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต	วันที่ 4 - 5 กันยายน 2560
Module 3 : Planning for Change แผนที่เชิงกลยุทธ์รับมือกับการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ	วันที่ 11 - 12 กันยายน 2560

หัวข้อการบรรยาย

Module 1 : Voice Of Customer to Customer Engagement

**รู้** ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

- แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
- ความสำคัญ ความหมายของ VOC
- แนวคิดด้านลูกค้า และความต้องการของลูกค้า
- ขั้นตอนการหา 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 E-mail:publicseminar@ftpi.or.th  
หรือ 02-619-8070, 02-619-8096
- ชำระเงินสดที่หน้างาน หรือส่งจ่ายเช็คในนาม “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”  
หรือ “Foundation for Thailand Productivity Institute”
- หากไม่สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ กรุณาแจ้งยกเลิกก่อน วันที่ 22 สิงหาคม 2560 เพื่อรับค่าสัมมนาคืนเต็มจำนวน

#### สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

โทรศัพท์ : 02-619-5500 ต่อ 441 (สุภาพรรม) หรือที่ Link <http://www.ftpi.or.th/event/14767>

Website: [www.ftpi.or.th](http://www.ftpi.or.th) E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th) โทรสาร : 02-619-8070, 02-619-8096

ใบสมัครเข้าร่วมการสัมมนา : รู้ รุก รับ จับทิศทางการลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่นที่ 5

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.....

ท่านทราบข่าวงานสัมมนานี้จาก

E-mail  จดหมายเชิญ  เว็บไซต์สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  Facebook สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โทรศัพท์ 02 619 5500 ต่อ 441 (สุภาพรณ) E-mail : publicseminar@ftpi.or.th

โทรสาร 02 619 8070, 02 619 8090 Website : www.ftpi.or.th