

ที่ สพข 60079/2561

งานพัฒนาบุคลากร
เลขที่รับ 101
วันที่รับ ก.พ. ๒๕๖๑

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
เลขรับ 426
วันที่ 7 ก.พ. 2561
เวลา 10.0๐ น.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
เลขที่รับ 1085
วันที่รับ 6 ก.พ. 2561
เวลารับ 15:19 น.

31 มกราคม 2561

เรื่อง เรียนเชิญเข้าร่วมอบรม หัวข้อ รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่น 6

เรียน อธิบดีกรม

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายละเอียดหลักสูตร
2. ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

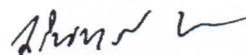
ด้วยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดจัดอบรม หัวข้อ รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่น 6 ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์, 8-9 มีนาคม และ 28-29 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค ซึ่งผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมอบรมหัวข้อนี้ คือ ทราบโอกาสและอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต สร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

ในการนี้ สถาบันฯ จึงใคร่ขอเรียนเชิญผู้สนใจจาก กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เข้าร่วมอบรม หัวข้อ รู้ รุก รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่น 6 ระหว่างวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์, 8-9 มีนาคม และ 28-29 มีนาคม 2561 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค หากสนใจเข้าร่วมอบรม สามารถกรอกใบสมัครและส่งอีเมล sirichai@ftpi.or.th หรือโทรสาร 02-619-8098 หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อส่วนบริการฝึกอบรม โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 451-456

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหัวข้ออบรมดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรของท่านต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

เรียน อธิบดีกรมฯ (ผ่าน..... ก.พ.)



(นางสาววรินทร์ จิตตานุกรักษ์)

ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



(นางสาวพริษา นุตรวงษ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

มอบงาน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> งานบริหารทั่วไป | <input type="checkbox"/> งานบริหารลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> งานสรรหา | <input type="checkbox"/> งานทะเบียนประวัติฯ |
| <input type="checkbox"/> งานบรรจุฯ | <input checked="" type="checkbox"/> งานพัฒนาบุคลากร |
| <input type="checkbox"/> งานเงินเดือนฯ | <input type="checkbox"/> งานพัฒนาระบบฯ |
| | <input type="checkbox"/> งานประเมินฯ |

แผนกบริการฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรม

ผู้ประสานงาน ศิริชัย คงคาวงค์

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 451-456

โทรสาร 02-619-8098

อีเมล sirichai@ftpi.or.th, training@ftpi.or.th



ใช้เอกสารฉบับนี้
ตั้งแต่วันที่ ๑๕
๑-๕
๗/๑/๖๑

(นางจินห์นิภา วรจิตรานนท์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

แทนผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล



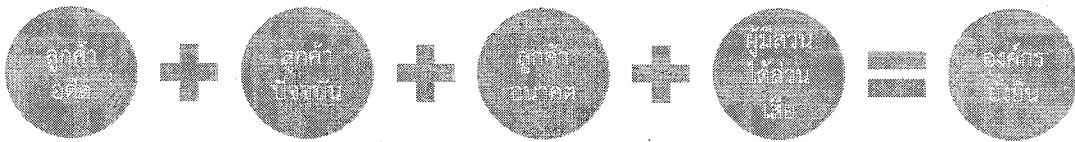
รู้ รุก รับ

จับทิศทางลูกค้า เพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21

วันที่ 22-23 กุมภาพันธ์, 8-9 มีนาคม และ 28-29 มีนาคม 2561

หลักการและเหตุผล

ในศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งล้วนส่งผลต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้น การบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยสำคัญ โดยมี "ลูกค้า" เป็นจิ๊กซอว์สำคัญในการอยู่รอด องค์กรจึงต้องมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer : VOC) ให้ทราบความต้องการ และความคาดหวังเพื่อนำมาวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ ค้นหาแนวทางสร้างความผูกพันกับองค์กร (Customer Engagement) เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การทำ CRM CEM หรือ Experience Co-Creation



และการที่จะได้มาซึ่งความยั่งยืน ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างธุรกิจรูปแบบใหม่ และสร้างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจเพื่อการแข่งขัน รวมถึงปรับปรุงโมเดลธุรกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างคุณค่าแตกต่างให้กับลูกค้าอนาคต และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน

แล้วจะสามารถสร้างธุรกิจใหม่ได้อย่างไร

กระบวนการ

วิเคราะห์บริบทภายนอกที่มีผลกระทบ

ทวนสอบความต้องการของกลุ่มลูกค้า อนาคต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เหตุผล

สามารถใช้กำหนดกรอบแนวทางการจัดการ (Foresight Framework) และจำลองสถานการณ์

1. เพื่อวิเคราะห์ Business Model
2. ตอบคำถาม : Who What How ด้วยการกำหนดกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์ และตัวชี้วัดตามหลัก BSC
3. จัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการดำเนินงาน

ผลลัพธ์

ทำให้ทราบโอกาสและอุปสรรคการดำเนินงานขององค์กรอนาคต

สร้างความผูกพันของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. แนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต
2. เทคนิค วิธีการ แนวทางการวิเคราะห์ VOC และเครื่องมือด้าน CRM, CEM, Experience Co- Creation เพื่อให้เกิดความผูกพัน (Customer Engagement)
3. เข้าใจแนวคิดและหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์สมัยใหม่
4. หลักการการสร้างโมเดลธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ
5. แนวทางการสร้าง Business Model Innovation
6. แนวทางกระบวนการวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลงสำหรับอนาคต
7. การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และ Balanced Scorecard พร้อมแผนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้

Module 1 อบรมวันที่ 22-23 กุมภาพันธ์ 2561
 Module 2 อบรมวันที่ 8-9 มีนาคม 2561
 Module 3 อบรมวันที่ 28-29 มีนาคม 2561

ค่าธรรมเนียม (ราคายังไม่รวม Vat 7%)

สถานะสมาชิก	ราคา	Promotion สมัคร 3 เหลือท่านละ
Member	23,000	21,500
Non-Member	25,000	23,500

AGENDA

ผู้รู้ รับ จับทิศทางลูกค้าเพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21

Module
01
22-23 ก.พ.61

เข้าใจ

Voice of Customer to Customer Engagement
 ต้องรู้จักลูกค้า ทั้งอดีต ปัจจุบัน อนาคต และสร้างความผูกพัน

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

วิทยากร

คุณพัชรีพร คุณาวุฒิ
 คุณณัฐพล เอกไพศาล

วิทยากรที่ปรึกษา

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สถานที่อบรม

โรงแรม เจ้าพระยาปาร์ค

Module
02
8-9 มี.ค.61

รู้จัก

Reinvent Business Model
 หาโอกาสการทำธุรกิจในอนาคต

- วิเคราะห์โอกาสธุรกิจ โดยการสร้างภาพจำลองเหตุการณ์อนาคต
- สร้างโมเดลธุรกิจ ด้วยการกำหนด Who, What, How
- นวัตกรรมโมเดลธุรกิจ (Business Innovation Model)

ติดต่อสอบถาม

ส่วนบริการฝึกอบรม

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452 (ศิริชัย)

โทรสาร 02-619-8098

Email : sirichai@ftpi.or.th

Line : @FTPI

สมัครอบรม : www.ftpi.or.th

Module
03
28-29 มี.ค.61

รับ

Planning for Change
 แผนที่เชิงกลยุทธ์ รับมือการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

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

ผู้รู้ รับ จับทิศทางลูกค้าเพื่อชัยชนะในศตวรรษที่ 21



มูลนิธิส่งเสริมและพัฒนา
 www.ftpi.or.th

ใบสมัคร

รัฐ ภูเก็ต รับ จับทิศทางลูกค้า เพื่อช่วยชนะในศตวรรษที่ 21 รุ่น 6

วันที่ 22-23 กุมภาพันธ์, 8-9 มีนาคม และ 28-29 มีนาคม 2561 โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค

บริษัท

ที่อยู่สำหรับออกใบเสร็จ

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี สาขา

ชื่อผู้ประสานงาน

โทรศัพท์ มือถือ

โทรสาร E-mail

สถานะสมาชิก สมาชิกสถาบัน รหัสสมาชิก

ไม่เป็นสมาชิก

รายละเอียดผู้เข้าฝึกอบรม *E-mail ใช้ในการตอบรับ และประชาสัมพันธ์หลักสูตรของสถาบัน

1. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง.....

มือถือ E-mail

2. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง.....

มือถือ E-mail

3. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง.....

มือถือ E-mail

4. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง.....

มือถือ E-mail

5. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง.....

มือถือ E-mail

ค่าธรรมเนียม

สถานะสมาชิก	ราคาก่อน Vat 7%	ราคารวม Vat 7%	Promotion สมัคร 3 ท่าน เหลือท่านละ (ไม่รวม Vat 7%)
Member	23,000	24,610	21,500
Non-Member	25,000	26,750	23,500

การชำระค่าธรรมเนียม : โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ (บัญชีออมทรัพย์)

• ชื่อบัญชี มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เลขที่ 210-0-508619

• เพื่อยืนยันการชำระค่าธรรมเนียมกรุณาส่งหลักฐานการชำระเงินพร้อมระบุ

o หลักสูตร ชื่อหน่วยงาน และที่อยู่ออกใบเสร็จ ส่งมาที่ โทรสาร 0-2619-8098 หรือ sirichai@ftpi.or.th

• สถาบันอยู่ในระบบ VAT 7% และได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0994000020724

• ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม สามารถลดหย่อนภาษีได้ 200% ตามประกาศ พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เงื่อนไขการยกเลิก กรุณาแจ้งยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนวันอบรม 2 สัปดาห์

มิฉะนั้นขอสงวนสิทธิ์คืน / เรียกเก็บ 50% ของค่าธรรมเนียม

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แผนกบริการฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โทรศัพท์ 0-2619-5500 ต่อ 452 (ศิริชัย)

ผู้สนใจสามารถส่งใบสมัครได้ที่ โทรสาร 0-2619-8098 E-mail: sirichai@ftpi.or.th



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

