

สตท.ว075/2566

วันที่ 10 กรกฎาคม 2566

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง (On-Site)
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.รายละเอียดและกำหนดการ 2.แบบลงทะเบียน

ด้วยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (MDES) และสมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย เป็นเจ้าภาพร่วมในงาน Rethink Academy 2023 ได้กำหนดจัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง (Customer - Focused Organization Course) วันที่ 13 - 14 กันยายน 2566 ณ ห้องประชุม ปาริชาติ ชั้น M โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยต์ ราชดำริ (BTS ราชดำริ ทางออก 4)

การให้ความสำคัญต่อสิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นอย่างแรก ธุรกิจที่มุ่งเน้นลูกค้านั้นจะส่งเสริมวัฒนธรรมบริษัทเพื่อการยกระดับความพึงพอใจของลูกค้ารวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะการสร้างกลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าที่มีประสิทธิภาพนั้นแบ่งได้เป็นสองระดับ นั่นคือระดับอารมณ์ความรู้สึกและระดับการดำเนินงาน กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าที่ดีเยี่ยมนั้นจะเอื้อให้คุณสร้างความสัมพันธ์ที่จริงแท้ จริใจ และโปร่งใสกับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการกำหนดเครื่องมือและกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อสร้างความสัมพันธ์

ด้วยวัตถุประสงค์และรูปแบบการจัดงานดังกล่าว ทางสมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย (DUGA) จึงขอเรียนเชิญท่าน ผู้บริหารฝ่ายกลยุทธ์องค์กร วิเคราะห์ ผู้บริหารฝ่ายการตลาด ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บริหารฝ่ายนโยบายและวางแผน และบุคลากรในหน่วยงานภายใต้สังกัด เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง ตามวันเวลาและสถานที่ดังกล่าว โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ สามารถเบิกจ่ายค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัด ได้ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทั้งนี้กรุณาส่งแบบลงทะเบียนการเข้าร่วมอบรมหลักสูตรตามสิ่งที่ส่งมาด้วย2 สามารถสอบถามรายละเอียดได้ที่ คุณพิมพ์ภัสรา กนิษฐสุต โทร. 02-661-7750 ต่อ 221 และ 223 อีเมล pimphatsara@absolutealliances.com หรือ www.rethinkacademyth.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางสาวกัลยา แสงหาบุญ)

เลขาธิการสมาคมผู้ใช้ดิจิทัลไทย

หลักสูตรกลยุทธ์ออกแบบองค์กรแบบมุ่งเน้นลูกค้าเป็นแกนกลาง

Customer - Focused Organization Course

หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีและโซเซียลมีเดีย ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการธุรกิจมากขึ้น ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้า สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น ดังนั้น ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้น จึงถือว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่ง ที่องค์กรให้ความสำคัญในการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focused) นั้นเป็นกระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ในการสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรผ่านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เกิดความประทับใจต่อองค์กรสูงสุดเป็นหลัก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า นั้นเมื่อมองจากมุมมองของลูกค้าแล้ว สามารถเป็นได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ การเข้าใจความสัมพันธ์จะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรได้เข้าใจในมุมมองและพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่ดำเนินการได้ ทำให้เกิดการบอกต่อของลูกค้าในเชิงบวกที่ดีต่อองค์กรและก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ และประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจความสำคัญของการที่องค์กรต้องโฟกัสกับลูกค้า และนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการของการสร้างธุรกิจที่ให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นแกนกลางของการพัฒนาธุรกิจ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างแผนปฏิบัติงาน (Action plan) ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญของลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารหรือผู้จัดการทั่วไป ที่มีส่วนในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร หัวหน้าอาวุโสด้านการตลาด, การขาย, การวางแผนกลยุทธ์ สำหรับพนักงานทั่วไป ที่รับผิดชอบในด้านการสื่อสาร การบริการ หรือความสัมพันธ์กับลูกค้า

ระยะเวลาและสถานที่ในการอบรม

วันที่ 13 – 14 กันยายน 2566 ณ ห้องประชุม ปาริชาติ ชั้น M โรงแรมแกรนด์เซ็นเตอร์ พอยต์ ราชดำริ (BTS ราชดำริ ทางออก 4)

รูปแบบการอบรม

จัดอบรมแบบบรรยายและเวิร์คช็อปเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ลงมือทำจากกรณีศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนกันภายในกลุ่มและกับวิทยากร พร้อมทั้งได้รับคำปรึกษา/คำแนะนำจากวิทยากร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทักษะการคิดแล้วสามารถนำไปใช้ได้จริง

งบประมาณค่าใช้จ่าย

รายละเอียด (สำหรับลงทะเบียน 1 ท่าน ท่านละ)	ยอดก่อน Vat.	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดหลังหักภาษี ณ ที่จ่าย	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18,900	1323.00	20223.00	189.00	20,034.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	18,900	1323.00	20223.00	567.00	19,656.00	3%
รายละเอียด (สำหรับลงทะเบียน 2 ท่านขึ้นไป ท่านละ)	ยอดก่อน Vat.	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	ยอดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	ยอดสุทธิ	
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16,900	1183.00	18083.00	169.00	17,914.00	1%
บริษัทเอกชนหรือบุคคลทั่วไป	16,900	1183.00	18083.00	507.00	17,576.00	3%

สำหรับหน่วยงานข้าราชการ โดยผู้เข้ารับการอบรมสามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการศึกษาอบรมตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๗ ข้อ ๒๘ (๑) และข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.๒๕๕๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และสำหรับหน่วยงานเอกชน สามารถติดต่อขอรับ Invoice หรือใบแจ้งหนี้ เพื่อทำการเบิกจ่ายกับทางต้นสังกัดได้ที่อีเมล Pimphatsara@absolutealliances.com

วิธีชำระค่าลงทะเบียน

1. กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มการลงทะเบียน
2. แนบเอกสารการชำระเงิน (Pay in slip) ส่งกลับไปที่ 02-661-7757 (แฟกซ์อัตโนมัติ) หรือ อีเมล Pimphatsara@absolutealliances.com
3. ชำระค่าลงทะเบียนโดยโอนเงินค่าลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนวันประชุมสัมมนาฯ เข้าชื่อบัญชี บริษัท แอ็บโซลูท์ อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - ธนาคารกรุงไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เลขที่บัญชี 085-0-12124-8
 - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีออมทรัพย์ สาขานนทบุรีเลขที่บัญชี 925-0-07304-7
 - ธนาคารกรุงไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขา สุขุมวิท 33 (บางกะปิ) เลขที่บัญชี 003-2-42408-4

หมายเหตุ: สามารถชำระค่าลงทะเบียนก่อนวันที่ 28 สิงหาคม 2566 และการยกเลิกการลงทะเบียนจะสมบูรณ์ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น และทำการยกเลิกก่อนวันที่ 4 กันยายน 2566 (ผู้ร่วมสัมมนาจะไม่ได้รับค่าลงทะเบียนคืนแต่คงสิทธิ์ที่จะได้รับกระเป๋านและเอกสารประกอบการสัมมนา)

เลขานุการการจัดงาน และบริหารการจัดงานโดย : บริษัท แอ็บโซลูท์ อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

Co-Hosted By:



09.00 – 10.30 น.	ทวนเนื้อหาในวันแรก หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business • การดำเนินการธุรกิจในรูปแบบ Customer-Focused • การสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายแบบ Customer-Focused Workshop 5: วางแผนการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าแบบ Customer-Focused
10.45 – 12.00 น.	หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ) • การบริการที่เป็น Customer-Focused เพื่อทำให้เกิดความประทับใจสูงสุด Workshop 6: วิเคราะห์ความประทับใจของลูกค้าที่ได้รับการบริการขององค์กรที่เป็นแบบ Customer-Focused ช่วง Q&A (เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถามเพิ่มเติม)
13.00 – 14.30 น.	ทวนเนื้อหาในช่วงเช้า หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ) • การทำความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง (Empathy) • การวิเคราะห์และสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยม (Experience Excellence) Workshop 7: วิเคราะห์ Empathy และ Experience Excellence ของลูกค้าที่ได้รับการบริการขององค์กรที่เป็นแบบ Customer-Focused
14.45 – 16.00 น.	หัวข้อที่ 5: Customer-Focused Business (ต่อ) • การวัดผลการดำเนินการว่าสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า • ปัญหาอาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ และวิธีแก้ไข Workshop 8: ออกแบบ Action plan ขององค์กรแบบ Customer-Focused

วิทยากร

คุณณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง

- ผ่านประสบการณ์การเป็นผู้บริหารด้านการตลาดดิจิทัลในบริษัทมหาชน และดิจิทัลเอเจนซี
- เจ้าของบล็อกการตลาดอันดับต้นๆของประเทศไทย ที่มีคนติดตามมากกว่า 40,000 คน และมีประสบการณ์บรรยายมากกว่า 10 ปี
- Certificate Trainer – de Bono Thinking system

ประสบการณ์การทำงาน

- Vice President, Head of Online Marketing – dtac
- Associate Director, Head of Social Media – Edge
- Digital Project Manager, RS PCL

Business Certificates

- Disney's Business Excellence - Disney Institute

- Disruptive Strategy – HBX|Harvard Business School
- Digital Strategies for Business – Columbia Business School Executive Education
- Innovation of Products and Services: MIT's Approach to Design Thinking
- Mastering Business Models, Strategyzer
- Mastering Value Proposition, Strategyzer
- Telenor Strategy Execution Online Programme – INSEAD

คุณจิรวัดน์ ศรีระชยานนท์

- ประสบการณ์มากกว่า 20 ปีในสายงาน Project Management, Business Development, F&B, Marketing Management และ General Management
- อดีตผู้บริหารระดับสูงในหลายบริษัท

ประสบการณ์การทำงาน

Swapi Holdings - Consultant

Krob Attarote - Consultant

Intercof Corporation - Advisor to Managing Director

The Never Ending Summer - Advisor to Managing Director Iron Chef H Group - Managing Director

Dhara Devi Cake Shop - General Manager

Wiko Mobile Thailand - CEO

SiS Distribution - General Manager

Wavelet Software - Director

Hardware House International - COO

Secret Recipe Cafe - Marketing Manager

Pamari - Business Development Consultant

S. Khonkean Food Industry - General Manager

