



หลักสูตร “Digital Customer Management: DCM รุ่นที่ 1”

ระหว่างวันที่ 6 สิงหาคม - 17 กันยายน 2568

โดย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

1. หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันการจัดการลูกค้าในยุคดิจิทัล มีหลักการสำคัญคือการใช้เทคโนโลยีและช่องทางดิจิทัลต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และแนวทางในการนำไปใช้อย่างเหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็น รวมถึงให้สอดคล้องกับการจัดการลูกค้าในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นแนวทางของประเทศไทยในการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อน และเพื่อยกระดับประสิทธิภาพพัฒนาในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้นเพื่อเป็นการนำองค์กรเข้าสู่ยุคการบริหารจัดการ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจในยุคดิจิทัล การมี Digital Customer Management ที่ดีจะช่วยให้ธุรกิจเข้าใจลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กรให้เข้ากับกลยุทธ์ธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารในยุคปัจจุบันต้องขับเคลื่อนองค์กร สามารถนำการจัดการลูกค้าในยุคดิจิทัล ให้เกิดขึ้นจริงในองค์กรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และปลอดภัยสู่ความสำเร็จ ได้แบบเหนือระดับ ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตและยั่งยืนของธุรกิจ

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อก้าวสู่การบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีระบบอัจฉริยะ เข้าสู่ยุคดิจิทัลจึงได้จัดโครงการฝึกอบรม Digital Customer Management: DCM เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเรียนรู้ทักษะใหม่ เพื่อ สนับสนุนการดำเนินเกิดมาตรฐานทั้งในด้านการรับมือ กับสถานการณ์วิกฤติและใช้ในการบริหารพัฒนาองค์กรแห่ง อนาคตจัดการภายในของหน่วยงานในการเสริมศักยภาพขององค์กรและเพิ่มความสำเร็จในระยะยาว

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2.1 เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง การมองอนาคตและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

2.2 เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนแนวปฏิบัติในการพัฒนาผู้เข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Digital Customer Management

2.3 เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้เข้าอบรม และผู้เชี่ยวชาญที่สามารถสนับสนุนและต่อยอดการพัฒนา Digital Customer Management ในอนาคต

3. หัวข้อในหลักสูตร

ครั้งที่	หัวข้อ	ชม.
1	Digital Customer Management Strategy การเรียนรู้การวางแผนและกลยุทธ์สำหรับองค์กร และพัฒนากลยุทธ์การบริหารลูกค้าดิจิทัล ประยุกต์ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3
2	เทคนิคการมองอนาคต (Foresight) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic transformation) พื้นฐานแนวคิดการมองอนาคต และเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์อนาคต รวมถึงการนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร	3
3	Customer Journey for Customer Strategy การกำหนดกลยุทธ์ลูกค้า โดยจะครอบคลุมตั้งแต่การทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในแต่ละขั้นตอน การวิเคราะห์และออกแบบ Customer Journey Map การใช้ Customer Journey ในการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า	3
4	Marketing Technology for Customer Management การทำความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า การวางแผนกลยุทธ์ การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างกรณีศึกษาของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในการใช้ MarTech ในการบริหารลูกค้า	3
5	การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ เรียนรู้กรณีศึกษาการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในภาพรวมขององค์กร การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และการสร้างวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า	3
6	แนวทางการวิจัยสู่การปฏิบัติที่ดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้า ในยุคดิจิทัล มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักจริยธรรมในยุคดิจิทัล	3
7	การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเข้าใจและเข้าถึงใจลูกค้าสำหรับองค์กรภาครัฐ	3
8	Case sharing : การแลกเปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดการลูกค้า	

4. กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้บริหารระดับกลางจนถึงระดับสูง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าส่วนและผู้ที่ทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า หรือผู้ที่สนใจพัฒนาธุรกิจในยุคดิจิทัล ในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จำนวนรุ่นละไม่เกิน 20 คน

5. ระยะเวลาหลักสูตร

กำหนดการจัดอบรมทุกวันพุธ ระหว่างวันที่ 6 สิงหาคม - 17 กันยายน 2568 เวลา 09.00 - 16.00 น.

กิจกรรม	มีนาคม-มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
รับสมัคร	บัดนี้	25 (ปิดรับสมัคร)		
อบรมในประเทศ (18 ชั่วโมง)			6,13	17
ศึกษาดูงานในประเทศ			20	
ศึกษาดูงานต่างประเทศ ณ ประเทศเยอรมัน (5 วัน 3 คืน)			31	1-7

6. เงื่อนไขการผ่านหลักสูตร

6.1 มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วนตามหลักสูตร และเข้ารับการฝึกอบรมของระยะเวลาทั้งหมดในหลักสูตร

6.2 เข้าร่วมกิจกรรมการอบรม, ศึกษาดูงานในประเทศและศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจมีความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ในการบริหารจัดการอย่างชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรที่ยั่งยืนต่อไป รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

7.2 ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาความรู้มาต่อยอดและสร้างทักษะและให้แนวทางในการประยุกต์ใช้ ให้เข้ากับกลยุทธ์ธุรกิจ เข้าใจพฤติกรรมลูกค้าดิจิทัลทั้งในปัจจุบันและอนาคต

7.3 สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์การบริหารจัดการเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการประสานการทำงานในลักษณะบูรณาการร่วมกัน

8. ค่าธรรมเนียมและสถานที่ฝึกอบรม

8.1 ค่าธรรมเนียมตลอดหลักสูตร จำนวน 195,000 บาท (หนึ่งแสนเก้าหมื่นห้าพันบาทถ้วน) (ไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม) รวมค่าใช้จ่ายในการอบรมทุกหัวข้อวิชาและค่าธรรมเนียมการเดินทางศึกษาดูงานต่างประเทศ

8.2 การศึกษาดูงานต่างประเทศ ทางหลักสูตรจัดให้โดยสายการบินชั้นประหยัด + ห้องพักรู่ หากต้องการห้องพักรู่เดี่ยว หรือยกระดับบัตรโดยสารชั้นธุรกิจ จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมโดยทางหลักสูตรจะแจ้งอีกครั้ง

โปรดชำระค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาดูงานต่างประเทศ ภายในวันที่ 30 กรกฎาคม 2568 เนื่องจากราคาตั๋วเครื่องบินโดยสารชั้นประหยัด หรือชั้นธุรกิจ (กรณีออกตั๋วเดี่ยว) อาจมีการเปลี่ยนแปลงราคาเพิ่มขึ้น หากชำระภายหลังจากวันที่กำหนด อาจทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ทางหลักสูตรจะเรียกเก็บเพิ่มเติมตามความเป็นจริง

หมายเหตุ:

- ขอสงวนสิทธิ์การเปลี่ยนแปลงวิทยากร วัน เวลาการอบรม และการศึกษาดูงาน ตามความเหมาะสม
- ค่าลงทะเบียนดังกล่าว เป็นค่าใช้จ่ายต่อ 1 ท่าน โดยไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ขอความกรุณาชำระค่าธรรมเนียมการอบรมล่วงหน้าก่อนการอบรม 10 วันทำการ เพื่อเป็นการยืนยันสิทธิ์การเข้าอบรม
- กรณีสมัครเข้าอบรมและไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการก่อนการอบรม มิฉะนั้นทางหลักสูตรขอสงวนสิทธิ์เก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริง
- ขอสงวนสิทธิ์ปิดรับสมัครก่อนกำหนด หากผู้สมัครเกินจำนวนที่กำหนด หรือหากผู้สมัครไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ขอสงวนสิทธิ์เลื่อนการอบรม โดยจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง
- ขอสงวนสิทธิ์การอบรมและเดินทางศึกษาดูงานต่างประเทศ สำหรับผู้เข้าอบรมเท่านั้น
- สำหรับการศึกษาดูงานต่างประเทศจะต้องมีจำนวนผู้เข้าอบรมร่วมเดินทางไม่น้อยกว่า 20 คน หากจำนวนต่ำกว่าที่กำหนด ทางหลักสูตรขอสงวนสิทธิ์พิจารณาให้มีการเดินทางร่วมกับผู้เข้าอบรมในรุ่นถัดไปหรืออาจทำการคืนเงินค่าศึกษาดูงาน
- ในกรณีที่ผู้เข้าอบรมได้ชำระค่าใช้จ่ายการศึกษาดูงานต่างประเทศแล้ว แต่ไม่สามารถเดินทางได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วันก่อนวันเดินทาง โดยทางหลักสูตรขอสงวนสิทธิ์เก็บค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามที่เกิดขึ้นจริง

9. การชำระค่าธรรมเนียมการฝึกอบรม

กรุณาโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก ในนามมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารีย์ เลขที่บัญชี 069-0-02998-5 และส่งหลักฐานการโอนเงินจากธนาคาร (Pay-in Slip) พร้อมระบุรายละเอียดชื่อหน่วยงาน / เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรหน่วยงาน 13 หลัก และที่อยู่ในการออกไปเสร็จรับเงิน มายัง E-mail : aim@irdp.org หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่ 02-714-5565

การเบิกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการเข้าอบรมและ/หรือร่วมศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นกรณีที่หน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานให้กับผู้เข้าอบรมในสังกัดได้ ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมในข้อ 8.1 และ 8.2 สามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล 200 เปอร์เซ็นต์ ตามประกาศกระทรวงการคลังฯ เรื่อง การกำหนดสถานศึกษาหรือสถานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ที่รับลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเข้าศึกษาหรือฝึกอบรม (พ.ศ. 2548) และ IRDP หรือ มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0993000285042 มีสถานะเป็นองค์การ สถานสาธารณกุศล และสถานศึกษา ลำดับที่ 807 ของประกาศกระทรวงการคลังฯ ว่าด้วยภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 524 พ.ศ. 2555)

10. สถานที่อบรม

โรงแรมอีสติน แกรนด์ สาทร กรุงเทพฯ (Eastin Grand Hotel Sathon)

สถานที่ตั้ง : 33/1 ถนนสาทรใต้ ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

การเดินทาง : BTS สถานีสุรศักดิ์ ทางออกหมายเลข 4 (มีทางเชื่อมจากรถไฟฟ้าเข้าสู่โรงแรม)

11. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

11.1 ศาสตราจารย์ ดร. วรภัทร โตรณะเกษม ประธานบริหารหลักสูตร

11.2 ดร. เสรี นนทสูติ ผู้อำนวยการหลักสูตร

11.3 ศ.วิทวัส รุ่งเรืองผล ที่ปรึกษาหลักสูตร

12. ติดต่อประสานงาน

นางสาวณิชาดา บุญสอน ผู้ชำนาญการ 1 ฝ่ายฝึกอบรม โทร 06-4242-6453

นางสาวสกลวรรณ เชื้อภักดี เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรมอาวุโส โทร 08-4583-9828

ฝ่ายฝึกอบรม มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

เลขที่ 1193 อาคาร EXIM ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

เว็บไซต์ <http://www.irdp.org> , E-mail: dcm@irdp.org

โทรศัพท์ 02-714-5565 09-1566-1994



รายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม