

Stakeholder & Customer Management รุ่นที่ 2

อบรมระหว่างวันที่ 14 สิงหาคม – 25 กันยายน 2567

1. หลักการและเหตุผล

ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ โดยองค์กรจะต้องมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การรับทราบ การเรียนรู้ การคาดการณ์ถึงความต้องการความคาดหวัง ข้อกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยี เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง หรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและภาพลักษณ์ ตลอดจนความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อบรรลุผลลัพธ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี และพัฒนาสู่ความยั่งยืนขององค์กร

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ หรือ Institute of Research and Development for Public Enterprises (IRDP) จึงจัดโครงการอบรม หลักสูตร Stakeholder & Customer Management: SCM Transformation เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร รวมถึงปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และความต้องการที่เปลี่ยนไปในยุคดิจิทัล รวมถึงสามารถวางแผนการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ และยกระดับผลการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลใหม่ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM) รวมถึงการประยุกต์แนวทางการประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (National Quality Award) เช่น TQA, PMQA, EdPEX เป็นต้น

2.2 เพื่อสร้างเครือข่าย ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า รวมถึงกรณีตัวอย่างที่ดีจากวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรมที่มีประสบการณ์

2.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. หัวข้อการอบรม

1.Stakeholder Scoping (AA1000)	6.Supply Chain Management (Case on Green Procurement)
2.Social Listening	7.Marketing & Customer Management Framework
3.Impactful Innovation	8.Customer Data Platform (CDP)
4.SCM Journey	9.Customer Relationship Management: CRM
5.SCM Expectation	10.SCM Platform (Case Study)

หมายเหตุ: ขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงหัวข้ออบรม วันและเวลาอบรมตามความเหมาะสม

4. ระยะเวลาหลักสูตร

หลักสูตร Stakeholder & Customer Management: SCM Transformation รุ่นที่ 2 เปิดรับสมัครตั้งแต่บัดนี้จนถึง วันพุธที่ 31 กรกฎาคม 2567 อบรมทุกวันพุธ ระหว่างวันที่ 14 สิงหาคม – 25 กันยายน 2567 เวลา 09.00 – 16.30 น. โดยมีรายละเอียดดังนี้

การอบรมและนำเสนอแผนงานของผู้เข้าอบรม 5 วัน (10 หัวข้อ)

การศึกษาดูงานในต่างประเทศ ณ ประเทศฝรั่งเศส จำนวน 7 วัน 4 คืน

กิจกรรม	เดือนกรกฎาคม 2567	เดือนสิงหาคม 2567	เดือนกันยายน 2567
รับสมัคร	บัดนี้ – 31 กรกฎาคม		
อบรม		14,21,28	4,25
ศึกษาดูงานต่างประเทศ			8 - 14

5. การศึกษาดูงานต่างประเทศ

การศึกษาดูงานต่างประเทศสำหรับหลักสูตร ได้กำหนดให้มีการศึกษาดูงาน ณ ประเทศฝรั่งเศส เดินทางระหว่างวันที่ 8 – 14 กันยายน 2567

การศึกษาดูงานในต่างประเทศถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร และเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขในการผ่านหลักสูตร หากจำนวนผู้ได้รับอนุมัติ/แจ้งความประสงค์ร่วมเดินทางขั้นต่ำไม่น้อยกว่า 15 คน ทั้งนี้ทางหลักสูตรขอสงวนสิทธิ์ในการเลื่อนการอบรมรวมกับรุ่นถัดไป

6. กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้เข้าอบรมในระดับผู้บริหารระดับกลางจนถึงระดับสูง ของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เนื้อหาหลักสูตรเน้นการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร โดยมีผู้เข้าอบรมประมาณ 20 คน



7. เงื่อนไขการผ่านหลักสูตร

ผู้เข้าร่วมอบรมที่จะผ่านการอบรมตามหลักสูตร จะต้องใช้เวลาเข้าร่วมกิจกรรมและนำเสนอองงานที่ได้รับมอบหมายครบถ้วน และเข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาทั้งหมด

8. ประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

8.1 ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กรมากยิ่งขึ้น

8.2 ผู้เข้าอบรมนำแนวทางและกรณีตัวอย่างที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

8.3 ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีในการกำหนดทิศทาง แนวทาง หรือกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

8.4 กลุ่มผู้เข้าอบรมมีแนวโน้มที่จะมีผลการประเมินด้าน การจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่สูงขึ้น

9. ค่าธรรมเนียมหลักสูตร

ค่าธรรมเนียมการอบรมภายในประเทศและศึกษาดูงานต่างประเทศ จำนวน 195,000 บาท (หนึ่งแสนเก้าหมื่นห้าพันถ้วน) (ไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม) ชำระภายใน 15 กรกฎาคม 2567 รับส่วนลด 5,000 บาท

ราคาดังกล่าวเป็นราคาโดยสารสายการบินชั้นประหยัด + ห้องพัสดุ หากท่านต้องการพักเดี่ยวจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม 45,000 บาท หรือ โดยสารโดยชั้นธุรกิจ จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม 135,000 บาท

การเดินทางไปดูงานต่างประเทศ IRDP ได้มอบหมายให้บริษัททัวร์เป็นผู้ดำเนินการ ในกรณีที่ผู้เข้าอบรมแจ้งความประสงค์เข้าร่วมดูงานต่างประเทศแล้ว และหากมีการแจ้งยกเลิกการเดินทางภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567 ทาง IRDP ขออนุญาตสงวนสิทธิ์ในการคืนเงิน

*ราคาค่าธรรมเนียมการศึกษาดูงานต่างประเทศอาจมีการเปลี่ยนแปลง กรณีที่สายการบินได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมเชื้อเพลิงเพิ่มเติม ซึ่งทางหลักสูตรขอจัดเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าวตามความเป็นจริง โดยจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง

10. การชำระค่าธรรมเนียมการฝึกอบรม

เมื่อผู้สมัครได้รับหนังสือตอบรับการเข้าร่วมอบรมกับทางหลักสูตรแล้ว กรุณาโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝาก ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารีย์ ในนาม มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ เลขที่บัญชี 069-0-02998-5 และส่งหลักฐานการโอนเงินจากธนาคาร พร้อมระบุรายละเอียดที่อยู่ในการออกใบเสร็จรับเงิน มายัง E-mail : scm@irdp.org

*การเบิกค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการเข้าอบรมและ/หรือร่วมศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นกรณีที่หน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องของแต่ละหน่วยงานให้กับผู้เข้าอบรมในสังกัดได้ ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมสามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล 200 เปอร์เซ็นต์ ตามประกาศกระทรวงการคลังฯ เรื่อง การกำหนดสถานศึกษาหรือสถานฝึกอบรมที่มีแรงงาน ที่รับลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเข้าศึกษาหรือฝึกอบรม (พ.ศ. 2548) และ IRDP เป็นองค์การ สถานสาธารณกุศล และสถานศึกษา ลำดับที่ 807 ของประกาศกระทรวงการคลังฯ ว่าด้วยภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม (ฉบับที่ 524 พ.ศ. 2555)



11. สถานที่อบรม

โรงแรมอีสติน แกรนด์ สาทร กรุงเทพฯ (Eastin Grand Hotel Sathorn)

สถานที่ตั้ง : 33/1 ถนนสาทรใต้ ยานนาวา กรุงเทพฯ 10120

การเดินทาง : BTS สถานีสุรศักดิ์ ทางออกหมายเลข 4 (มีทางเชื่อมจากรถไฟฟ้าเข้าสู่โรงแรม)

หรือ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว (มีที่จอดรถ)

12. คณะกรรมการบริหารหลักสูตร

12.1 ศาสตราจารย์ ดร. วรภัทร โทณะเวช	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
12.2 ดร. เสรี นนทสูติ	ผู้อำนวยการหลักสูตร
12.3 ศ.วิฑูรย์ รุ่งเรืองผล	ที่ปรึกษาหลักสูตร
12.4 นางสาวคณิตา ชินะกาญจน์	กรรมการหลักสูตร

13. ที่อยู่ติดต่อประสานงาน

นางสาวณรรภรณ์ บุญสอน ผู้ชำนาญการฝ่ายฝึกอบรมอาวุโส โทรศัพท์ 02-714-5565

นางสาวนงนภัส อินทร์บัว ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายฝึกอบรม โทรศัพท์ 02-714-5566

ฝ่ายฝึกอบรม มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP)

เลขที่ 1193 อาคาร EXIM ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท

เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 02-714-5565-66, 091-566-1994

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

หมายเหตุ:

- ขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงวิทยากร วันและเวลาอบรม สถานที่ดูงาน ตามความเหมาะสม
 - กรณีไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้ จะต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 20 วันทำการ ก่อนการอบรม มิฉะนั้นทาง หลักสูตรขออนุญาตดำเนินการคิดค่าใช้จ่ายตามจริงที่ได้ดำเนินการไปแล้ว
 - ค่าธรรมเนียมดังกล่าวเป็นค่าใช้จ่ายต่อ 1 ท่าน และขอความกรุณาชำระค่าธรรมเนียมการอบรม ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2567
 - ขอสงวนสิทธิ์การอบรมและเดินทางศึกษาดูงานต่างประเทศ สำหรับผู้เข้าอบรมเท่านั้น
 - การศึกษาดูงานต่างประเทศตามที่โครงการจัดไว้ให้คือ เดินทางโดยสารชั้นประหยัด และพักรู้
- *หากท่านต้องการโดยสารชั้นธุรกิจ และพักรู้เพิ่มเติม แจ้งให้ทราบอีกครั้ง



ข้อมูลเพิ่มเติม