

## Course Outline

### SE-SCC: Drive for Excellence: Stakeholder and Customer Management

ระยะเวลา: 2 วัน

วันที่ 7-8 มีนาคม 2567

วันที่ 4-5 กรกฎาคม 2567

วันที่ 19-20 พฤศจิกายน 2567

วิทยากร :

- **คุณสุรเชษฐ์ พลวงนิช** ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- **คุณอรุศา ศรีบุญลือ** วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- **คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์** ที่ปรึกษา ด้านแผนกลยุทธ์การศึกษา

#### Rationale: (ความสำคัญ/ความจำเป็นที่ต้องอบรม)

เจาะลึกแนวคิดและหลักการสำคัญในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อนำไปสร้างโอกาสในการปรับปรุง พัฒนาทางการตลาด ลดผลกระทบเชิงลบ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และบริหารความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่สำคัญได้อย่างสมดุล

#### วัตถุประสงค์:

- เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแนวคิดและหลักการสำคัญในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปสร้างโอกาสในการปรับปรุง พัฒนาทางการตลาด ลดผลกระทบเชิงลบ สร้างมุมมองด้านบวก รวมถึงบริหารความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่สำคัญอย่างสมดุล
- สร้างความรู้ความเข้าใจเครื่องมือบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- บูรณาการร่วมกับการนำองค์กร การกำกับดูแล การดูแลสังคมและรับผิดชอบต่อชุมชน และการจัดทำกลยุทธ์องค์กร

#### เหมาะสำหรับ

- ผู้บริหารองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน
- ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจและผู้รับผิดชอบแนวทางการประเมินและพัฒนารัฐวิสาหกิจด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- ผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าขององค์กร
- ผู้สนใจทั่วไป

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

- เข้าใจในทฤษฎีและหลักการในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- เรียนรู้การประยุกต์ใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- ทราบแนวทางในการประเมินความสำเร็จของกระบวนการและผลลัพธ์
- ทราบแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
- ทราบถึงความเชื่อมโยงไปถึงการจัดการด้านอื่น ๆ เช่น การนำองค์กร การปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการสร้างนวัตกรรม

## กำหนดการ

### วันที่หนึ่ง

09.00-16.00 น.

- แนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเครื่องมือในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต แนวคิด หลักการ ประเด็นพิจารณา ความเชื่อมโยง และผลลัพธ์ที่สำคัญ
- แนวทางการจัดทำกลยุทธ์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เครื่องมือ การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมตัวอย่างและการประยุกต์ใช้
  - Stakeholder Management
  - ISO 2600
  - AA 1000 พร้อมตัวอย่าง

### วันที่สอง

09.00-16.00 น.

- แนวทางการบริหารจัดการลูกค้าและเครื่องมือในการบริหารจัดการลูกค้า
- การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต แนวคิด หลักการ ประเด็นพิจารณา ความเชื่อมโยง และผลลัพธ์ที่สำคัญ
- แนวทางการจัดทำกลยุทธ์ด้านลูกค้าและตลาด
- การจำแนกลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้า
- การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ
- การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า
- เครื่องมือ การบริหารจัดการลูกค้า พร้อมตัวอย่างและการประยุกต์ใช้
  - กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า
  - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
  - กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
  - กระบวนการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ

### ค่าธรรมเนียม

ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	9,500 บาท
ท่านละ (รวม VAT 7%)	10,165 บาท

### สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

โทรศัพท์: 02-619-5500 ต่อ 432

หรือ 089-442-9453 (ประภาพร)

E-mail: [publicseminar@ftpi.or.th](mailto:publicseminar@ftpi.or.th) Website: [www.ftpi.or.th](http://www.ftpi.or.th)