



หลักสูตร จิตสำนึกคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักการและเหตุผล

หากองค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ลูกค้าพึงพอใจได้แล้ว ลูกค้าก็จะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการ แต่แนวคิดนี้จะเป็นจริงได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกระดับในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะคนทำงานในองค์กร ตั้งแต่ฝ่ายบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงาน ที่ต้องช่วยกันและคำนึงถึงการสร้างผลกำไรให้องค์กร ด้วยการทำงานที่ เร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

สถาบันฝึกอบรมด็อกเตอร์ฟิช ได้ออกแบบหลักสูตร “จิตสำนึกคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” ขึ้นเพื่อสร้างแนวคิด และ วิธีการในการทำให้คนในองค์กรมีการคิดที่เป็นระบบในการทำงาน เข้าใจสภาพแวดล้อมจากการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรเผชิญความท้าทาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยี การแข่งขันที่รุนแรง ต้นทุนที่สูงขึ้น ซึ่งองค์กรจะเติบโตสร้างผลกำไรได้นั้น ต้องเกิดจากปัจจัยภายในนั่นคือ คน ในองค์กร ที่ต้องเข้าใจ และช่วยกันเพื่อสร้างยอดขาย และลดต้นทุน ในการสร้างกำไรให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมในองค์กรได้ใช้ความสามารถและศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน / คุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต ของพนักงานทุกคนดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้หลักคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อการทำงานอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วในการส่งมอบงาน

หัวข้อการอบรม

1. ความท้าทายของคนทำงานในโลกยุค Disruption ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน
2. เรียนรู้แนวคิดการทำงานด้วยจิตสำนึกคุณภาพเพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
3. เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง
4. เทคนิคการสร้างตนเองให้มีพฤติกรรมในการทำงานเชิงรุก (Proactive) และการทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) ให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
6. หลักอิทธิบาท 4 เพื่อเสริมสร้างคุณภาพในการทำงาน



กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงาน

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 20%
2. Workshop / กิจกรรม รายบุคคล 70%
3. กรณีศึกษาและคุณภาพยนตร์ 10%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมในองค์กรได้ใช้ความสามารถและศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน / คุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิต ของพนักงานทุกคนดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง
2. ผู้เข้าอบรมเรียนรู้หลักคิดในการพัฒนาตนเองเพื่อการทำงานอย่างมีคุณภาพและรวดเร็วในการส่งมอบงาน

กำหนดการ

เวลา 09.00-16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 - 10.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ ละลายพฤติกรรม (30 นาที) วิทยากร แนะนำตัวเอง ปลุกยักษ์ ละลายพฤติกรรม แบ่งกลุ่ม จำนวน 4 กลุ่ม แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่ม / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกา	ทำกิจกรรมสนุกสนาน
10.00 - 10.30 น.	Introduction	1.ความท้าทายของคนทำงานในโลกยุค Disruption ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน คำถาม ความท้าทายที่องค์กรเผชิญในยุคปัจจุบัน? -เรียนรู้แนวความคิดการทำให้องค์กรอยู่รอด -ศึกษาความท้าทายของคนทำงานในโลกยุค Disruption และ การแข่งขันในธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้างกำไรให้กับองค์กร	-วิทยากรบรรยาย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระดาษฟลิปชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post It คนละ 1 แผ่น
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.30 น.	จิตสำนึกคุณภาพ	2.เรียนรู้แนวความคิดการทำงานด้วยจิตสำนึกคุณภาพเพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า -ความหมาย จิตสำนึกคุณภาพ Work Shop ค้นหาคนที่มีพฤติกรรมจิตสำนึกคุณภาพ -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -วิทยากรสรุปแนวคิด แบบทดสอบความเข้าใจเกี่ยวกับจิตสำนึกคุณภาพ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษฟลิปชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน เก็บคะแนน 100 คะแนน
11.30 - 12.00 น.	การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ	3.เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง -ปัจจัยที่เกิปัญหาทั้งที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ Work Shop ค้นหาปัจจัยที่เกิดจากความผิดพลาดพร้อมแนวทางแก้ไข -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ -วิทยากรสรุปแนวคิด -แนวคิดสมการสู่ความสำเร็จ คาซุโอะ อินาโมริ -แนวคิดกระบวนการตัดสินใจ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษฟลิปชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน คลิป VDO เก็บคะแนน 100 คะแนน
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
13.00 - 13.30 น.	การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ (ต่อ)	3.เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้งานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง -กรณีศึกษา 2 สถานการณ์ -แนวความคิดตัดสินใจเพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ เก็บคะแนน
13.30 - 14.00 น.	หลักคิดการทำงานเพื่อลูกค้า	4.เทคนิคการสร้างตนเองให้มีพฤติกรรมในการทำงานเชิงรุก (Proactive) และการทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) ให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า -คำถาม ลูกค้า คือใคร -เรียนรู้แนวความคิดการทำงานเพื่อทำให้เกิดยอดขาย	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระดาษปริบชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post It คนละ 1 แผ่น
14.00 - 14.30 น.	การบริหารงาน	5.เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร -เทคนิคในการตั้งเป้าหมายงาน (Goal) คอนเซ็ปต์ คือ ชัดเจน วัดได้ และท้าทาย -วิธีการวางแผนงาน (Action Plan) แนวความคิดวางแผนงานประจำวันตามช่วงเวลาต่าง ๆ หลักการบริหารเวลาในการทำงานแต่ละวัน อะไร? คือ ความสำคัญ...อะไร? ไม่สำคัญ (Time Management) -เรียนรู้การบริหารเวลาในการทำงาน 4 ด้าน 1.งานสำคัญและเร่งด่วน 2.งานสำคัญไม่เร่งด่วน 3.งานไม่สำคัญแต่เร่งด่วน 4.งานไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน -กฎพาเรโต ทำน้อยให้ได้มาก -บทสรุปการบริหารงานประจำวัน	-วิทยากรบรรยาย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.30 น.	การบริหารงานเกมสึมาสเมโล่ชาเลนจ์	ฝึกผู้เข้าอบรมคิดในเชิงเป้าหมายที่ชัดเจน และการวางแผนเพื่อการทำงานภายใต้เวลาที่กำหนด 3 คอนเซ็ปต์ คือ ชัดเจน วัดได้ และท้าทาย (เป้าหมาย 50 ซม.) เกณฑ์คะแนน 1.แข็งแรง รับ 10 คะแนน 2.ถึงเป้าหมาย 50 ซม. รับ 30 คะแนน 3.สูงที่สุดรับ 60 คะแนน - ผู้เข้าอบรมสรุปแนวคิดกลุ่มละ 3 ข้อ - วิทยากรสรุปแนวความคิดการทำงานเชิงเป้าหมาย	ทำกิจกรรมกลุ่ม อุปกรณ์ มาสเมโล่กลุ่มละ 1 ก้อน สเปกเกิ้ลกลุ่มละ 20 เส้น เชือก ยาว 90 ซม. และ 50 ซม. กลุ่มละ 1 เส้น เทปกาว 90 ซม. กลุ่มละ 1 เส้น / กรรไกรกลุ่มละ 1 เล่ม



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
15.30 - 16.00 น.	หลักคิดการพัฒนาตนเอง	6.หลักอิทธิบาท 4 เพื่อเสริมสร้างคุณภาพในการทำงาน -เรียนรู้หลักอิทธิบาท 4 ในการสร้างงานคุณภาพ ให้ผู้เข้าอบรมเขียน Commitment ลงในกระดาษ Post IT สิ่งที่จะทำในการพัฒนาตนเองด้านการทำงานคนละ 1 ข้อ - มอบรางวัล / ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย กระดาษฟลิปชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post IT คนละ 1 แผ่น

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้า