

## หลักสูตร การสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อพิชิตกำไรให้องค์กร

### หลักการและเหตุผล

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

สถาบันฝึกอบรมดีเอกเตอร์ฟิช ได้ออกแบบหลักสูตร “การสร้างคุณภาพในการปฏิบัติงานเพื่อพิชิตกำไรให้องค์กร” ขึ้นเพื่อสร้างแนวคิด และ วิธีการในการทำให้คนในองค์กรมีการคิดที่เป็นระบบในการทำงาน เข้าใจสภาพแวดล้อมจากการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรเผชิญความท้าทาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยี การแข่งขันที่รุนแรง ต้นทุนที่สูงขึ้น ซึ่งองค์กรจะเติบโตสร้างผลกำไรได้นั้น ต้องเกิดจากปัจจัยภายในนั่นคือ คน ในองค์กรที่ต้องเข้าใจ และช่วยกันเพื่อสร้างยอดขาย และลดต้นทุน ในการสร้างกำไรให้เกิดขึ้นจริงในองค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการทำงานในเชิงคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำรายได้เข้าสู่องค์กรอย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการบริหารงาน และบริหารคนในเชิงภาวะผู้นำเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่าง หัวหน้างาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการอบรม

1. เรียนรู้ความท้าทายของธุรกิจในยุค New Normal ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน
2. เรียนรู้แนวคิดการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน
3. เรียนรู้แนวคิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค New Normal
4. เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง
5. เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

6. เรียนรู้แนวความคิดการสร้างทีมงาน การเป็นผู้นำที่ดี การเป็นสมาชิกทีมที่ดี และการสร้างระบบการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
7. เรียนรู้หลักการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้ในเป้าหมายเดียวกัน

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ หัวหน้างาน

### รูปแบบการสัมมนา

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

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการทำงานในเชิงคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสามารถเข้าสู่อันดับอย่างยั่งยืน
2. ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ
3. ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการบริหารงาน และบริหารคนในเชิงภาวะผู้นำเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่าง หัวหน้างาน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

## กำหนดการ

วันศุกร์ที่ 4 มีนาคม 2565 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.เรียนรู้ความท้าทายของธุรกิจในยุค New Normal ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน ความท้าทายที่องค์กรเผชิญในยุคปัจจุบัน? -เรียนรู้แนวคิดการทำให้องค์กรอยู่รอด -ศึกษาความท้าทายของคนทำงานในโลกยุค Disruption และการแข่งขันในธุรกิจขององค์กร เพื่อสร้างกำไรให้กับองค์กร - ความหมาย TQM (Total Quality Management) องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM 3 ประการ 1.การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) 2.การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) 3.การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employees Innovation)	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.30 น.	การให้ความสำคัญกับลูกค้า	2.เรียนรู้แนวคิดการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน -คำถาม ลูกค้ายิ่งดีคือใคร -เรียนรู้แนวคิดการทำงานเพื่อทำให้เกิดยอดขาย -คำถาม จิตสำนึกคุณภาพ คืออะไร ? -เรียนรู้แนวคิดการสร้างจิตสำนึกคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ขององค์กร <b>Work Shop การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการทำงาน</b> -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ เก็บคะแนน 100 คะแนน -วิทยากรสรุปแนวคิด	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษปริบชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน นำเสนอ
11.30 - 12.00 น.	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.เรียนรู้แนวคิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค New Normal การพัฒนาตนเองเริ่มต้นอย่างไร ? - เรียนรู้ปัจจัยที่ก่อปัญหาทั้งที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ - กรณีศึกษา ทศนคตี่สำคัญกว่าความฉลาด	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 13.45 น.	การพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง	<p>4.เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้งาน การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-กรณีศึกษา 2 สถานการณ์</li> <li>-แนวความคิดตัดสินใจเพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพ</li> <li>-โมเดล การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานเพื่อป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และ การแก้ไขปัญหาเพื่อให้ งานเดินหน้าไปสู่เป้าหมายต่อไป</li> </ul> <p><b>Work Shop ค้นหาแนวคิดความผิดพลาดและแนว ทางแก้ไขในการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ผู้เข้าอบรมนำเสนอ เก็บคะแนน 100 คะแนน</li> <li>-วิทยากรสรุปแนวคิด</li> </ul>	<p>วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษปริบชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน น้ำเสนอ</p>
13.45 - 14.30 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การบริหารงาน ให้ได้เป้าหมาย)	<p>5.เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้สร้างหอคอยแบบใดก็ได้จากกระดาษหนังสือพิมพ์โดยมี ข้อจำกัดว่าจะต้องทำให้หอคอยที่สูงและมีความแข็งแรง</li> </ul> <p><b>เกณฑ์การให้คะแนน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ความแข็งแรงรับ 10 คะแนน (ต้องสามารถติดบิวคีนซีฟไว้ ที่ยอดหอคอยโดยที่หอคอยไม่ล้ม)</li> <li>2.สูงตามเป้าหมาย 100 เซนติเมตร รับ 30 คะแนน</li> <li>3.สูงที่สุด รับ 60 คะแนน</li> </ol> <p>รวมทั้งหมด 100 คะแนน</p> <p>พิเศษ กลุ่มที่ส่งก่อนกลุ่มแรกรับ 20 คะแนน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เข้าอบรมนำเสนอ</li> <li>- วิทยากรสรุปกิจกรรมเชิงเป้าหมาย การบริหารเวลา การ จัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย</li> </ul>	<p>-วิทยากรบรรยาย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ -คลิป VDO อุปกรณ์ 1.กระดาษหนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ 10 แผ่น 2.เทปกา 1 ม้วน 3.กรรไกร 1 เล่ม 4.บิวคีนซีฟ 1 ถุง</p>
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.30 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การสร้างทีม)	<p>6.เรียนรู้แนวความคิดการสร้างทีมงาน การเป็นผู้นำที่ดี การ เป็นสมาชิกทีมที่ดี และการสร้างระบบการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียนรู้แนวความคิดการสร้างทีม ผู้นำ ผู้ตาม และ ระบบการทำงาน ร่วมกัน</li> </ul> <p><b>Work Shop สร้างระบบทีมในการทำงานร่วมกัน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เข้าอบรมนำเสนอ</li> <li>- วิทยากรสรุป</li> </ul>	<p>วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษปริบชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน น้ำเสนอ</p>

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
15.30 - 16.00 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การสื่อสารภายในองค์กร)	7.เรียนรู้หลักการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้ในเป้าหมายเดียวกัน -ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร -เครื่องมือการสื่อสารภายในองค์กร	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถาม ตอบ เก็บคะแนน
16.00 - 16.15 น.	สร้าง Commitment	ให้ผู้เข้าอบรมเขียน <b>Commitment</b> ลงในกระดาษ Post IT สิ่งที่จะทำในการพัฒนาตนเองด้านการทำงานคนละ 1 ข้อ - มอบรางวัล / ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย กระดาษปริบชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post IT คนละ 1 แผ่น

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้า