



หลักสูตร : จิตสำนึกคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักการและเหตุผล

ปัญหาชิ้นงานชำรุดเสียหาย (Damage) ต้องแก้ไขงาน (Rework) หรือไม่ได้คุณภาพ (Defect) เครื่องจักรชำรุด (Machine Breakdown) การส่งงานไม่ตรงเวลา (Delay) ถูกค้าส่งสินค้าคืน หรือ ร้องเรียน (Customer Return or Complain) และการไม่บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงาน

ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และความมั่นคงของบริษัท จากการวิเคราะห์พบว่า “การขาดจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) ในการปฏิบัติงาน” เป็นสาเหตุสำคัญของปัญหาดังกล่าว ในปัจจุบันหลายหน่วยงานจึงได้ให้ความสำคัญกับการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ ให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนในหน่วยงาน โดยถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญลำดับต้นของหน่วยงานทีเดียว

สถาบันฝึกอบรม Dr.fish ได้จัดหลักสูตร “จิตสำนึกคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” เพื่อให้พนักงานในองค์กร เกิดความสุขต่อตนเอง มองเห็นภาพตนเองอย่างมีเป้าหมายทำงานเชิงรุกและเป็นมืออาชีพ มีการคิดในการสร้างความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข พร้อมสร้างความรับผิดชอบที่เกิดจากตนเอง นำองค์กรพิชิตเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ของจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน
- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการสร้างตนเองให้ทำงานเชิงรุกและมีความเป็นมืออาชีพ
- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจใน การตั้งเป้าหมาย การวางแผน การบริหารเวลา เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความสามัคคีในการทำงานร่วมกันนำพาองค์กรพิชิตเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน



หัวข้อการอบรม

- เรียนรู้ผลกระทบและความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญเพื่อปรับแนวคิดในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพและปลูกฝังแนวคิดความเป็นเจ้าขององค์กรเพื่อการพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงตนเองในเชิงบวก
- เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาในเชิงบวก
กรณีศึกษา หลักคิดในการแก้ไขปัญหาในภาพรวม
- เรียนรู้หลักการสร้างตนเองให้ทำงานเชิงรุกและเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพที่องค์กรคาดหวังในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
- เรียนรู้หลักการบริหารจัดการในการทำงาน การวางเป้าหมาย วางแผน การบริหารเวลาในการทำงานแต่ละวัน อะไรคือ ความสำคัญ อะไร ไม่สำคัญในแต่ละวันเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ
- เรียนรู้หลักการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างสินค้าที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อความยั่งยืนขององค์กร
- เรียนรู้การทำงานผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดความขัดแย้งซึ่งส่งผลต่อการทำงานร่วมกันในองค์กร
- คำมั่นสัญญาในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน และพัฒนาองค์กรร่วมกัน

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 50 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%
3. กรณีศึกษา และคุณภาพนคร 10 %

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการมีจิตสำนึกคุณภาพในการทำงาน
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจสามารถมีวิธีคิดในเชิงการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีระบบ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การสร้างเป้าหมาย การวางแผน และการบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้สร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันต่อผู้อื่นและพร้อมปรับตัวเข้าหากัน

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 - 09.30 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสมาธิและกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้	ทำกิจกรรมสนุกสนานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.30 - 10.00 น.	ปรับทัศนคติในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ	- เรียนรู้ผลกระทบและความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญเพื่อปรับแนวคิดในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพและปลูกฝังแนวคิดความเป็นเจ้าขององค์กรเพื่อการพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงตนเองในเชิงบวก - เรียนรู้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองในเชิงบวก	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
10.00 - 10.30 น.	หลักคิดในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน	เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน สาเหตุของปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไขปัญหาในเชิงบวก กรณีศึกษา ปัญหาของการทำงาน 2 เหตุการณ์ 1.เหตุการณ์ งานด่วน!! 2.เหตุการณ์ เชื้อแก๊กพังสิ ให้เวลาคิด เหตุการณ์ละ 5 นาที นำเสนอ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก 15 นาที		
10.45 - 11.15 น.	หลักคิดในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน (ต่อ)	กรณีศึกษา หลักคิดในการแก้ไขปัญหาในภาพรวม Work Shop การแก้ไขปัญหาผ่านกิจกรรมจรรยาจรัจฉริยะ ครั้งที่ 2	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
11.15 - 12.00 น.	ทำงานเชิงรุกและเป็นมืออาชีพ	เรียนรู้หลักการสร้างตนเองให้ทำงานเชิงรุกและเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพที่องค์กรคาดหวังในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน Work Shop สร้างพนักงานอย่างมืออาชีพเพื่อเสริมคุณภาพในการปฏิบัติงาน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
12.00 - 13.00 น.	พักเบรก 15 นาที		

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
13.00 - 14.15 น.	การบริหารจัดการ เป้าหมาย การวางแผน การบริหารเวลา	-เรียนรู้หลักการบริหารจัดการในการทำงาน การวางเป้าหมาย วางแผน การบริหารเวลาในการทำงานแต่ละวัน อะไรคือ ความสำคัญ อะไร ไม่สำคัญในแต่ละวันเพื่อสร้างประสิทธิภาพใน การทำงานให้ประสบความสำเร็จ -เรียนรู้ การสร้างเป้าหมายและการวางแผนเพื่อการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ 3 คอนเซ็ปต์ คือ ชัดเจน วัดได้ และท้าทาย -เรียนรู้การบริหารเวลาในการทำงาน 4 ด้าน 1.งานสำคัญและเร่งด่วน 2.งานสำคัญไม่เร่งด่วน 3.งานไม่สำคัญแต่เร่งด่วน 4.งานไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน กรณีศึกษา การวางแผนในการทำงานแต่ละวันผ่าน แบบฟอร์ม Daily Planner Work Shop สร้างความท้าทายในการตั้งเป้าหมาย วางแผน ลงมือทำ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop การวางแผนใน การทำงาน (รายบุคคล) Work Shop กลุ่ม นำเสนอ
14.15 - 14.45 น.	การทำงานร่วมกับ ผู้อื่นเพื่อสร้าง คุณภาพในการทำงาน	เรียนรู้หลักการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อน ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อสร้างสินค้าที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อความยั่งยืนขององค์กร Work Shop การจับถูกให้มากกว่าจับผิด	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ
14.45 - 15.00 น.	พักเบรก 15 นาที		
15.00 - 15.45 น.	เรียนรู้คน 4 ประเภท	เรียนรู้หลักการทำงานร่วมกับคน การอ่านใจคน เพื่อพัฒนา คุณภาพในการทำงานร่วมกันอย่างเข้าใจ ด้วยหลัก DISC ผ่านการประเมินพฤติกรรมตนเอง และ สร้างความเข้าใจใน พฤติกรรมของผู้อื่น พร้อมบทสรุปการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ ร่วมกัน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop การประเมิน พฤติกรรมตนเอง
15.45 - 16.00 น.	สร้าง Commitment ร่วมกัน	คำมั่นสัญญาในการสร้างจิตสำนึกคุณภาพเพื่อการทำงานอย่าง มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาการทำงาน และ พัฒนาองค์กรร่วมกัน ผ่านการตระหนักเรียนรู้ 36 ประการสู่ ความสำเร็จ	วิทยากรสรุปการบรรยาย สร้าง Commitment ร่วมกัน แจกรางวัล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมและบริบทของลูกค้าครับ