



หลักสูตร การจัดการคุณภาพเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนด้วยหลักคิด TQM

หลักการและเหตุผล

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

สถาบันฝึกอบรมด็อกเตอร์ฟิช ได้ออกแบบหลักสูตร “การจัดการคุณภาพเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนด้วยหลักคิด TQM” 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. เรียนรู้แนวคิดการทำงานด้วยแนวคิด TQM (Total Quality Management) เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน
3. เรียนรู้แนวคิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้อาจก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค New Normal
4. เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง



5. เรียนรู้แนวความคิดการสร้างภาวะผู้นำในการบริหารคนด้วยหลัก 5 วิ (วิสัยทัศน์ , วิธีคิด , วิธีการ , วินัย และ วิกฤติ)
6. เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
7. เรียนรู้หลักการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้ในเป้าหมายเดียวกัน

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ หัวหน้างาน

รูปแบบการสัมมนา

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

กำหนดการ

วันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2564 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	-วิทยากรบรรยาย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.30 น.	การให้ความสำคัญกับลูกค้า	2.เรียนรู้แนวคิดการทำงานด้วยแนวคิด TQM (Total Quality Management) เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน -คำถาม ลูกค้า คือใคร -เรียนรู้แนวคิดการทำงานเพื่อทำให้เกิดยอดขาย - ความหมาย TQM (Total Quality Management) องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM 3 ประการ 1.การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) 2.การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) 3.การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employees Innovation) Work Shop การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการทำงาน -ผู้เข้าอบรมนำเสนอ เก็บคะแนน 100 คะแนน -วิทยากรสรุปแนวคิด แบบทดสอบความเข้าใจเกี่ยวกับจิตสำนึกคุณภาพ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop กระดาษปริบชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน แบบทดสอบความเข้าใจ จิตสำนึกคุณภาพ
11.30 - 12.00 น.	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.เรียนรู้แนวคิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค New Normal การพัฒนาตนเองเริ่มต้นอย่างไร ? -หลักคิดการพัฒนาตนเองด้วยแนวคิด Growth Mindset เพื่อกล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO กระดาษปริบชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post IT คนละ 1 แผ่น

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 13.45 น.	การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.เรียนรู้หลักคิดในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเกิดคุณภาพของเสียลดน้อยลง -เรียนรู้ปัจจัยที่เกิดปัญหาทั้งที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ -กรณีศึกษา 2 สถานการณ์ -แนวคิดการตัดสินใจเพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพ -โมเดล การสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และการแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานเดินหน้าไปสู่เป้าหมายต่อไป	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
13.45 - 14.30 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การบริหารตนเองภาวะผู้นำ)	5.เรียนรู้แนวความคิดการสร้างภาวะผู้นำในการบริหารคนด้วยหลัก 5 วิ (วิสัยทัศน์ , วิถีคิด , วิถีการ , วินัย และ วิถีปฏิบัติ) - ผู้นำ VS ภาวะผู้นำ แตกต่างกันอย่างไร Work Shop ผู้นำที่ไม่มีภาวะผู้นำ VS ผู้นำที่มีภาวะผู้นำ ผู้เข้าอบรมนำเสนอ เก็บคะแนน 100 คะแนน วิทยากรสรุปแนวความคิดการสร้างผู้นำที่มีภาวะผู้นำ 5 วิ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ กระดาษปริบชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น / ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 ด้าม / ไม้บรรทัด 1 อัน
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.30 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การบริหารงานให้ได้เป้าหมาย)	6.เรียนรู้การบริหารผลงานเพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร -เทคนิคในการตั้งเป้าหมายงาน (Goal) คอนเซ็ปต์ คือ ชัดเจน วัดได้ และท้าทาย -วิธีการวางแผนงาน (Action Plan) แนวความคิดการวางแผนงานประจำวันตามช่วงเวลาต่าง ๆ หลักการบริหารเวลาในการทำงานแต่ละวัน อะไร? คือ ความสำคัญ...อะไร? ไม่สำคัญ (Time Management) -เรียนรู้การบริหารเวลาในการทำงาน 4 ด้าน 1.งานสำคัญและเร่งด่วน 2.งานสำคัญไม่เร่งด่วน 3.งานไม่สำคัญแต่เร่งด่วน 4.งานไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน -กฎพารето ทำน้อยให้ได้มาก -บทสรุปการบริหารงานประจำวัน	-วิทยากรบรรยาย -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ คลิป VDO



เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
15.30 - 16.00 น.	การสร้างการมีส่วนร่วม (การสื่อสารภายในองค์กร)	7.เรียนรู้หลักการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้ในเป้าหมายเดียวกัน - ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร - เครื่องมือการสื่อสารภายในองค์กร - สรุปเครื่องมือ TQM ในเชิงระบบเพื่อการทำงานในเป้าหมายเดียวกัน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบฟอร์มการประชุมงาน
16.00 - 16.15 น.	สร้าง Commitment	ให้ผู้เข้าอบรมเขียน Commitment ลงในกระดาษ Post IT สิ่งที่จะทำในการพัฒนาตนเองด้านการทำงานคนละ 1 ข้อ - มอบรางวัล / ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย กระดาษปริบชาร์ต 1 แผ่น กระดาษ Post IT คนละ 1 แผ่น

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้า