

## หลักสูตร การสร้างมาตรฐานการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### หลักการและเหตุผล

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

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

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการทำงานในเชิงคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำรายได้เข้าสู่องค์กรอย่างยั่งยืน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกในการทำงานรักษาชื่อเสียงขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

### หัวข้อการอบรม

1. เรียนรู้ความท้าทายของธุรกิจในยุค Covid ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน
2. เรียนรู้การลดความสูญเสียหากเกิดปัญหาในการบริการต่อลูกค้าหากลูกค้าไม่ต่อสัญญาจ้าง
3. เรียนรู้แนวคิดการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน
4. เรียนรู้บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของการทำงานอย่างมืออาชีพทุกตำแหน่งและการสร้างระบบการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ
5. เรียนรู้การสร้างทัศนคติการสื่อสารประสานงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

6. เรียนรู้การพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบการสอนงานให้เกิดประสิทธิภาพ
7. บทสรุปการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จ

### กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ หัวหน้างาน

### รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40%
2. Workshop / กิจกรรมกลุ่ม 60%

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของการทำงานในเชิงคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำรายได้เข้าสู่องค์กรอย่างยั่งยืน
2. ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด
3. ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ
4. ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกในการทำงานรักษาชื่อเสียงขององค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

## กำหนดการ

เวลา 09.00 - 16.00 น.

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 - 10.00 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	กิจกรรมกระตุ้นต่อมเต็มใจ ละลายพฤติกรรม วิทยากร แนะนำตัวเอง ปลุกยักษ์ ละลายพฤติกรรม / แบ่งกลุ่ม จำนวน 4 กลุ่ม แต่งตั้งหัวหน้ากลุ่ม / ตั้งชื่อกลุ่ม / แจกกติกา	ทำกิจกรรมสนุกสนาน
10.00 - 10.30 น.	สร้างจิตสำนึกรักองค์กร	1.เรียนรู้ความท้าทายของธุรกิจในยุค Covid ที่ต้องพร้อมปรับตัวและสร้างพฤติกรรมแบบใหม่ในการทำงาน - เรียนรู้แนวความคิดการทำให้องค์กรอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันจากธุรกิจ - เรียนรู้แนวความคิดการปรับตัวในยุค VUCA World	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30 - 10.45 น.	พักเบรก		
10.45 - 11.30 น.	การลดความสูญเสีย	2.เรียนรู้การลดความสูญเสียหากเกิดปัญหาในการบริการต่อลูกค้าหากลูกค้าไม่ต่อสัญญาจ้าง - การรักษาทรัพย์สิน - การดูแลลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้
11.30 - 12.00 น.	การสร้างจิตสำนึกการปฏิบัติงาน	3.เรียนรู้แนวความคิดการสร้างมาตรฐานการทำงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้าอันนำมาซึ่งรายได้ในการบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน - จิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงานต้องทำอย่างไร <b>Work Shop การสร้างจิตสำนึกการบริการ</b> - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ ประเมินข้างเคียง 10,000 คะแนน - วิทยากรสรุป 12 วิธีคิดในการสร้างจิตสำนึกการปฏิบัติงาน	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ ฟริชาร์ตกลุ่มละ 1 แผ่น ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 แท่ง ไม้บรรทัดกลุ่มละ 1 เล่ม
12.00 - 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00 - 14.00 น.	การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.เรียนรู้บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของการทำงานอย่างมืออาชีพทุกตำแหน่งและการสร้างระบบการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ - ผู้นำต้องปฏิบัติตนเองอย่างไรในการบริหารงานและบริหารคน - ผู้ตามต้องทำงานอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ - บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องช่วยกันทุกคนในองค์กรเพื่อลดการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์กร - การสร้างระบบการทำงานให้ได้ตามกฎระเบียบขององค์กร - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ / วิทยากรสรุป	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Work Shop นำเสนอ กระดาษ A4 ใสแผ่นรอง เขียนกลุ่มละ 2 แผ่น

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
14.00 - 14.30 น.	การสร้างทัศนคติในการประสานงาน	5.เรียนรู้การสร้างทัศนคติการสื่อสารประสานงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ - ปัญหาการทำงานภายในองค์กร - แนวคิดการทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยสร้างผลงานให้องค์กร - การสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ <b>Work Shop การจับถูกให้มากกว่าจับผิด</b> - ผู้เข้าอบรมนำเสนอ / วิทยากรสรุป	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดูคลิป Work Shop นำเสนอ กระดาษ A4 ใสแผ่นรอง เทียนกลุ่มละ 2 แผ่น
14.30 - 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 15.45 น.	การสอนงานพัฒนาบุคลากร	6.เรียนรู้การพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบการสอนงานให้เกิดประสิทธิภาพ - แนวคิดการสอนงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ - การสอนงานให้เกิดประสิทธิภาพด้วยหลักคิด KUSA - แนวทางการสอนงานต้องทำอย่างไร - แนวคิดการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดูคลิป
15.45 - 16.00 น.	สร้าง Commitment	7.บทสรุปการพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จ - ให้แต่ละกลุ่มสรุปสิ่งที่ต้องทำและไม่ควรทำ 5 ข้อ - มอบรางวัล / ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พิธีชาร์ทกลุ่มละ 1 แผ่น ปากกาเคมีกลุ่มละ 2 แท่ง ไม้บรรทัดกลุ่มละ 1 เล่ม

หมายเหตุ : หลักสูตรอบรมสามารถปรับเปลี่ยน เนื้อหา เวลา ตามความเหมาะสมของผู้เข้า