



Course outline

การพัฒนาองค์กรด้วยพนักงานสัมพันธ์

Employee Relationship Management

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ จากภายในสู่ภายนอก ด้วยพนักงานสัมพันธ์”

หลักการ/แนวความคิด

- การพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ไม่ใช่แค่การพัฒนาภายนอกขององค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดีแต่เพียงอย่างเดียว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจ แต่นั่นไม่ใช่ผลลัพธ์ในระยะยาว เพราะการพัฒนาองค์กรให้แข็งแกร่งและยั่งยืนได้นั้น ต้องมาจากภายในแล้วค่อยออกสู่ภายนอก จึงจะเป็นองค์กรที่มีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายทิศทางที่ได้กำหนดไว้
- การวางแผนและสร้างระบบบริหาร พนักงานสัมพันธ์จึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม และที่สำคัญ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ที่ได้ที่ได้อ่างแผนไว้ โดยที่องค์กรจะเหนื่อยน้อยที่สุด เหตุผลเพราะระบบขับเคลื่อนภายในขององค์กร นั่นก็คือพนักงาน จะช่วยปฏิบัติการขับเคลื่อนความต้องการให้ไปสู่ทิศทางเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดจากการบริหารพนักงานสัมพันธ์
- พนักงานที่มีความ สัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร จะก่อเกิดเป็นพลังที่สามารถนำพาให้องค์กรมีความแข็งแกร่งในเชิงของธุรกิจ ทั้งยังสะท้อนผลลัพธ์กลับสู่พนักงานและลูกค้า เกิดเป็นวงจรระบบพนักงานสัมพันธ์ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว
- ผู้เข้ารับการอบรม จะได้เรียนรู้องค์ประกอบ มิติในด้านต่างๆ กระบวนการสร้างระบบ และเครื่องมือช่วยวางแผนบริหารระบบพนักงานสัมพันธ์ เพื่อให้การสร้าง ระบบพนักงานสัมพันธ์ประสบความสำเร็จมากที่สุด

“พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ จากภายในสู่ภายนอก ด้วยพนักงานสัมพันธ์”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างระบบพนักงานสัมพันธ์แบบครบวงจร
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้วิธีการพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้และเข้าใจถึงการพัฒนาองค์กรจากภายในสู่ภายนอก
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กร

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ ความหมายของพนักงานสัมพันธ์
- ★ สาเหตุของการมีพนักงานสัมพันธ์
- ★ เรียนรู้การพัฒนาระบบจากภายในสู่ภายนอก
- ★ องค์ความรู้ 5 มิติ ในการบริหารพนักงานสัมพันธ์
- ★ สมดุลพนักงานสัมพันธ์สู่องค์กรที่แข็งแกร่ง
- ★ การสร้างความเปลี่ยนแปลงสู่ความสัมพันธ์ร่วมที่ผูกพันของพนักงาน
- ★ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างพนักงานสัมพันธ์
- ★ เครื่องมือช่วยวางแผนบริหารระบบพนักงานสัมพันธ์
- ★ กระบวนการพัฒนาระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การออกแบบกลยุทธ์ระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การออกแบบระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การทำตลาดระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การปฏิบัติการระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การปรับแต่งระบบพนักงานสัมพันธ์
 - การตรวจสอบประเมินผลลัพธ์ตามระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน
 - การวางแผนต่อเนื่องการบริหารระบบพนักงานสัมพันธ์
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้อาชีพการสร้างระบบพนักงานสัมพันธ์
 - นำเสนอระบบพนักงานสัมพันธ์
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ

- วิทยาการให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้าร่วมอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้าร่วมอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยาการ

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)
- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)
คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

