



Course outline

หลักสูตรกลยุทธ์การบริหารทีมเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการเชิงรุก (Service Excellence Strategic Management Team)

(หลักสูตร 1)

โดย

อาจารย์ ดร.พัชรี แซ่มซ้อย

วิทยากรอิสระ

อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการบริหารจัดการ, ด้านสิ่งแวดล้อมด้านการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับบุคลากร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ที่ต้องทำงานกันเป็นทีม

หากผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีชั้นเชิง มีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการย่อมเป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้วยแล้ว หากบุคลากรของหน่วยงานมีทักษะ มีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและมีการบริการที่ได้เรียนรู้และได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี มีทัศนคติเชิงบวกต่อ องค์กร ต่อลูกค้า องค์กรนั้นย่อมเป็นองค์กรที่สุขเขียมยอดและประสบผลสำเร็จในอนาคตได้อย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมความรู้ให้กับผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการสร้างกลยุทธ์ในการบริหารและการสร้างนวัตกรรม การบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐานสากล
- เพื่อสร้างสรรค้ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นผู้ให้บริการเชิงรุกและ สามารถฝึกฝน พัฒนาตนเองด้านการบริการจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวัน ได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร

รวมทั้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจในความมีจรรยาบรรณกับหน่วยงานและองค์กร

- เพื่อเป็นการสนับสนุน พันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้ผลกำไร สูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

หัวข้อการอบรม

- พันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กรที่มีผลต่อการบริหารจัดการ
- คุณค่าและความสำคัญของการบริหารทีมและทำงานเป็นทีม
- ทิศทางธุรกิจบริการกับการบริหารจัดการ
- หลักและกลยุทธ์การสร้างทีมเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการเชิงรุก
- กลยุทธ์การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกเพื่อการบริการ
- ศิลปะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริหารจัดการ

ระยะเวลา

หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิธีการ (ทฤษฎี 30% เชิงปฏิบัติ 70%)

- การบรรยาย-สาธิต
- ระดมสมอง
- เกมประกอบหลักสูตร
- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ
- จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร “กลยุทธ์การบริหารทีมเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการเชิงรุก”
(Service Excellence Strategic Management Team)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม
9:00 - 10:30 น.	<p><u>Workshop 1</u> : การระดมสมอง /กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ พันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กรที่มีผลต่อการบริหารจัดการ ▪ คุณค่าและความสำคัญของการบริหารทีมและทำงานเป็นทีม
10:30 – 10: 45 น.	พักเบรก
10:45 – 12:00 น.	<p><u>Workshop 2</u> : เกม – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ทิศทางธุรกิจบริการกับการบริหารจัดการ ▪ หลักและกลยุทธ์การสร้างทีมเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการเชิงรุก
12:00 – 13: 00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 - 14:30 น.	<p><u>Workshop 3</u> : การระดมสมอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ กลยุทธ์การส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกเพื่อการบริการ ▪ ศิลปะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการบริหารจัดการ
14:30 – 14: 45 น.	พักเบรก
14:45 – 15: 45 น.	<p><u>Workshop 4</u> : การแสดงบทบาทสมมติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ แบ่งกลุ่มการแสดงบทบาทสมมติ ▪ ตัวแทนแสดงบทบาทสมมติ ▪ วิทยากรให้คำแนะนำ
15:45 – 16:00 น.	ทบทวน-ถามตอบและปิดการฝึกอบรม