



หลักสูตร การบริหารการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิผล (Cross-Functional Alignment Workshop)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันปัญหาเรื่องร่างกายที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้บริหารต้องสิ้นเปลืองเวลาในการแก้ปัญหาต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เพราะแผนกต่างๆ มีปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แม้หัวหน้าแผนกจะไม่มี ความขัดแย้งกัน แต่ก็มักได้ยินเสียงบ่นจากพนักงานในแผนกที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานในแผนกอื่น ซึ่งหากหัวหน้าแผนกต่างๆ มีความขัดแย้งกัน ปัญหาระหว่างหน่วยงานจะทวีความรุนแรงมากขึ้น

เหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองทั้งกำลังคน เวลา ทรัพยากร โอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายหลักที่วางไว้ก็ทำได้ยาก พนักงานที่ต้องทำงานในสภาพของการขาดการประสานงานที่ดีจะรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้อยลง

ผู้บริหารระดับกลาง ผู้จัดการแผนกต่างๆ มีส่วนสำคัญที่จะช่วยลดความขัดแย้งของปัญหานี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องรับทราบปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของลูกน้องอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกันก็ทราบปัญหาของผู้บังคับบัญชาระดับบนด้วย แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กร คือปัญหาของการเกี่ยวกันแก้ไขปัญหาระหว่างหน่วยงานต่างๆ ซึ่งหาผู้รับผิดชอบไม่ได้ ผลเสียจึงตกแก่ลูกค้า และนำความเสียหายมาสู่องค์กร

การสร้างความเข้าใจในเรื่อง “ลูกค้าภายใน” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องให้แต่ละฝ่าย/แผนก เหล่านี้จะต้องเรียนรู้ถึงวิธีการค้นหาปัญหาที่ถูกต้อง เพื่อทำการแก้ไขด้วยตนเองก่อนที่จะส่งงานที่ผิดพลาดให้แก่หน่วยงานถัดไป อีกทั้งเป็นการฝึกฝนตัวเองให้ยอมรับ และแก้ไขความผิดพลาดของตนเอง แทนการกล่าวโทษผู้อื่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจเรื่อง “ลูกค้าภายใน”
2. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและวิธีการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา “มีใจ” และร่วมกันแก้ปัญหา
3. นำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานมาฝึกปฏิบัติ/หาวิธีแก้ไข
4. รู้จักวิธีการวางแผน/มาตรการ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

หัวข้อฝึกอบรม

- การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
- การเขียนปัญหาของหน่วยงานตนเอง
- ใครคือลูกค้าของเรา และความต้องการของลูกค้า
- การแยกแยะและกำหนดปัญหา
- วางมาตรการในการแก้ไขปัญหา

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยาย จากวิทยากรที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ และทำกิจกรรมกลุ่ม

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

หัวหน้าแผนก หรือ เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานในองค์กรที่ต้องติดต่อประสานงานกัน

จำนวนผู้เข้าอบรม 40 คน

กำหนดการอบรม

เวลา	กิจกรรม
09:00 – 12:00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ● การเขียนปัญหาของหน่วยงานตนเอง ● ใครคือลูกค้าของเรา
12:00 – 13:00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 – 16:00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● ลูกค้าต้องการอะไร ● การแยกแยะและกำหนดปัญหา ● วางมาตรการในการแก้ไขปัญหา ● Workshop

พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม เวลา 10.30 – 10.45 น. และ 14.30 – 14.45 น.

