Course Outline 2025

WM-01: Great Employee Experience: Make Every Moment Matter (ยกระดับประสบการณ์บุคลากรสู่ความเป็นเลิศ)

ระยะเวลา : 2 วัน
เวลา 09.00 - 16.00 น.
รุ่น 1: วันที่ 25-26 มิถุนายน 2568
รุ่น 2: วันที่ 17-18 ธันวาคม 2568

วิทยากร :

คุณดุจดาว ดวงเด่น

- ผู้จัดการส่วน ความเป็นเลิศด้านบุคลากร (Workforce Excellence)
- ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์

- ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการองค์กร การจัดการกลยุทธ์ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์

Rationale :

ด้วยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้น หลายองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็นการปรับรูปแบบธุรกิจ การนำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโต ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน เพื่อนำพาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน แต่ทั้งหมดจะสำเร็จได้ต่อเมื่อบุคลากรมีความพร้อมและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากจะช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยสร้างผลงานที่มีคุณภาพด้วยความเต็มใจที่เรียกว่าความผูกพัน (Employee Engagement) พฤติกรรมเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ หากองค์กรใส่ใจพนักงานเสมือนดูแลลูกค้า ทำให้พนักงานรู้สึกสนุกกับการทำงาน ทีมงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไว้เนื้อเชื่อใจ มีความท้าทายในการทำงานเสมอ มีสมองที่ปลอดโปร่ง เปิดโล่ง และรับฟังความคิดซึ่งกันและกัน พนักงานจะยิ่งรู้สึกเชื่อมั่นและภูมิใจว่าสิ่งที่เขาทุ่มเท ทำงานไปได้ผลลัพธ์ทั้งกับตัวเอง ผู้อื่นและองค์กร

หลักสูตร Great Employee Experience: Make Every Moment Matter จึงพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยองค์กรในประเทศไทยได้ปรับระบบหรือวิธีการดูแลพนักงานในบริบทใหม่ๆ อย่างเข้าใจพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดของ Customer Experience ในการออกแบบกระบวนการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน จากการเข้าใจ Pain point ของพนักงานและวิเคราะห์ Solution ที่ตอบโจทย์บริบทขององค์กรให้มากที่สุด

Objective :

- สร้างความเข้าใจแนวคิด Employee Experience เชื่อมโยงกับ Employee Engagement
- เรียนรู้แนวทางการค้นหา Pain point ของพนักงานที่องค์กรควรนำไปปรับปรุงได้อย่างตรงประเด็น
- เข้าใจหลักการและฝึกปฏิบัติทำ Employee Journey Mapping
- ฝึกทักษะการตั้งประเด็น การวิเคราะห์และสร้างทางเลือกในการดูแลพนักงานในรูปแบบใหม่ๆ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ชั้น 12-15 อาคารยาคูลท์ 1025 ถ.พหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 โทร. 0-2619-5500 โทรสาร 0-2619-8100
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE 12-15th Fl. Yakult Building 1025 Pahonyothin Rd. Bangkok 10400 Tel. 0-2619-5500 Fax 0-2619-8100 www.ftpi.or.th e-mail:Info@ftpi.or.th

Course Outline :

วันที่ 1

1. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพนักงานในองค์กร

- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อพนักงานในองค์กร
- ทำไมองค์กรต้องให้ความสำคัญกับพนักงานความต้องการของพนักงานในปัจจุบัน: Employee sentiment
- วงจรชีวิตของการเป็นพนักงาน : Employee Life Cycle

2. เรียนรู้กระบวนการดูแลพนักงานขององค์กร

- แนวคิดและวิวัฒนาการของระบบบริหารทรัพยากรบุคคล
- ระบบงานทรัพยากรบุคคลเพื่อดูแลพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
- จุดอ่อนของระบบงานทรัพยากรบุคคลในการดูแลพนักงาน

3. ทำความรู้จัก Employee Experience

- แนวคิด Employee Experience
- ความสำคัญและประโยชน์ของ Employee Experience
- ความเชื่อมโยง Employee Experience กับ Employee Engagement
- ขั้นตอนการจัดทำ Employee Experience

Step 1: วิเคราะห์ต้องการ/ความคาดหวังของพนักงาน

Step 2: ระบุกลุ่มเป้าหมาย (Persona)

Workshop: ฝึกปฏิบัติวิเคราะห์ความต้องการและกลุ่มเป้าหมาย

วันที่ 2

Step 3: จัดทำ Employee Journey Mapping

3.1 ทำความเข้าใจหลักการ Employee Journey Mapping

3.2 เรียนรู้วิธีการคำถามเพื่อให้ได้มุมมองของพนักงาน

- Workshop: ฝึกปฏิบัติตั้งคำถาม

3.3 สัมภาษณ์ภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล

- ระบุ Key Activity
- ระบุ Touch point
- Workshop: ฝึกสัมภาษณ์และจับประเด็น

3.4 จัดทำแบบสำรวจ Employee Journey เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับ

- ระบุ Pain point
- ระบุ Employee Requirement
- ประเมินคะแนน
- Workshop: ฝึกปฏิบัติตอบแบบสำรวจ

3.5 วิเคราะห์ผลประเด็นสำคัญในแต่ละ Touch point

Step 4 : กำหนดกลยุทธ์และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับที่ดี

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	6,900
ท่านละ (รวม VAT 7%)	7,383

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456
E-mail : training@ftpi.or.th