

การแก้ไขปัญห และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(Problem Solving and Continuous Improvement)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Problem Solving and Continuous Improvement)

PI 1.11

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

องค์กรจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการมากขึ้น ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร มีขั้นตอนสำหรับการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกอีกชื่อว่า “กระบวนการแก้ไขปัญหาแบบควิซสตอรี (QC Story)” เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพตามต้องการนั้นสามารถทำได้โดยลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย “บุคลากร” อันหมายถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน

แนวคิดของการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องอยู่บนพื้นฐานของจิตสำนึกไคเซ็น (Kaizen Mind) ระดับกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (QCC) ซึ่งอาศัยกระบวนการแก้ปัญหาแบบ QC Story ดังกล่าวข้างต้น โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคหลากหลายที่มีประสิทธิภาพ อันได้แก่

- 7 เครื่องมือคุณภาพ (7 QC Tools)
- 5 Why Technique เพื่อค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause Analysis)
- การพิสูจน์ข้อเท็จจริงด้วยหลัก 3G (Genba, Genbutsu, Genjitsu)
- การระดมสมองเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขแบบ (Brainstorming)
- วงจร SDCA & PDCA แบบฉบับของเดมมิง (Deming Cycle)
- การประยุกต์ใช้ตัวแบบ SIPOC กับปัญหาคุณภาพ

การแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพระดับกลุ่ม “QCC (Quality Control Circle)” ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่มีขั้นตอนอย่างเป็นระบบ (Systematic) และตัวแบบปัญหามีความสลับซับซ้อนมากขึ้นมากกว่าไคเซ็นระดับบุคคล ดังนั้นการจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมคุณภาพอย่างเป็นทางการ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังจากฝ่ายบริหารจึงเป็นสิ่งจำเป็น มีการจัดองค์กรและลงทะเบียนกลุ่ม กำหนดกิจกรรมให้ความรู้ กำหนดเป็นนโยบายแก้ไขปัญหาและปรับปรุง การจัดทำรายงานและการนำเสนอผลงานอย่างเป็นทางการ และการจูงใจด้วยระบบการให้รางวัล ซึ่งทั้งหมดจะกลายเป็นวัฒนธรรมเชิงบวกสำหรับการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร (Organizational Culture)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย หลักการ และแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ และแนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคัดเลือกปัญหาคุณภาพได้อย่างเหมาะสมกับกลยุทธ์องค์กร
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพแบบ QC Story ตามมาตรฐาน JUSE
- เพื่อให้ผู้เรียนฝึกแก้ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพด้วยการใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC Tools)

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

หลักการและแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ

- แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- คุณภาพคืออะไร (What is Quality?)
- ความหมายของคุณภาพจากปรมาจารย์ 3 ท่าน
- หลักการของการควบคุมคุณภาพ
- แนวคิดของการควบคุมคุณภาพ (เชิงเทคนิคและเชิงจัดการ)
- แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
 - Management = Standardization + Improvement Activity
 - ความเป็นระบบ (System) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA)

แนวคิดในการคัดเลือกปัญหาคุณภาพ

- ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
 - ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจระดับนโยบาย
 - ปัญหาระดับการจัดการงานประจำวัน
- Activity I: ค้นหาปัญหาคุณภาพในกระบวนการ
- ความสัมพันธ์ของวงจร SDCA และ PDCA

กระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story

- ความหมายของการแก้ปัญหาแบบ QC Story
- กระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story 7 ขั้นตอน
 - การคัดเลือกหัวข้อ
 - การทำความเข้าใจกับสถานการณ์และตั้งเป้าหมาย
 - การวางแผนกิจกรรมแก้ไขปัญห
 - การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
 - การพิจารณามาตรการตอบโต้และนำไปใช้
 - การยืนยันผลลัพธ์
 - การจัดทำมาตรฐานและกำหนดระบบควบคุม

เครื่องมือและเทคนิค การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story

- เครื่องมือแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ (QC Tools)
- เทคนิคแก้ปัญหา 5 Why, How-How, 3G & Brainstorming
- Activity II: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story (1)
- Activity III: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story (2)





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.banatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติสมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan