COURSE OUTLINE

หัวหน้างานกับการควบคุมคุณภาพ

(Good Supervisor in Quality Control)

BANANA TRAINING

"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง"

วิทยากรโดย

อาจารย์ธนายุทธ สิรินุตานนท์

วิทยากรและทีปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

97/126 Moo 12 Srinakarin Rd., Bangkaew, Bangplee, Samutprakan 10540

Hotline: 080-626-9565, 090-984-2910 Tel/Fax: 02-001-8310 ID Line: 0991922552

www.thanayut.com www.bananatraining.com

หลักการและเหตุผล

- องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผู้นำระดับต้นและระดับกลางเปรียบได้กับ “หัวหน้างาน” ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หัวหน้างานจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการ ต้องมีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงกระบวนการ นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจ *“แนวคิดและหลักการควบคุมคุณภาพ” (Quality Control Principle)* และที่สำคัญต้องมีจิตสำนึกคุณภาพ ผ่านการเรียนรู้ด้วยการยกระดับจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ (Ownership Quotient) เพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนภายในกระบวนการของผลิตภัณฑ์

- ศาสตร์ทางด้านวิศวกรรมอุตสาหการ (Industrial Engineering) สามารถนำมาใช้ได้ผลทั้งในส่วนของการควบคุมคุณภาพ, การปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ หนึ่งในความรู้ทางด้านวิศวกรรมอุตสาหการคือ หลักการเบื้องต้นของการควบคุมคุณภาพ ซึ่งต้องใช้การคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน (Systematic Thinking) มองทุกอย่างเชื่อมโยงเป็นระบบ (System Thinking) นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยวงจร PDCA

- เครื่องมือการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงกระบวนการ ที่ถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างเป็นขั้นตอน (System Thinking) การตรวจสอบ การตั้งข้อสังเกต และประเมินความเสี่ยง มีดังนี้
  - การวิเคราะห์อาการขัดข้องและผลกระทบ
    (FMEA: Failure Mode and Effect Analysis)
  - แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet)
  - ระบบการป้องกันความผิดพลาด POKA YOKE
  - การควบคุมหน้างานด้วยการควบคุมด้วยการมอง (Visual Control)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
- เพื่อให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกความเป็นเจ้าของ (Ownership Quotient : OQ) กับการควบคุมคุณภาพ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือและเทคนิคของการควบคุมคุณภาพได้จริงในงานของตนเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิดอย่างเป็นขั้นตอน (Systematic Thinking) การตรวจสอบ การตั้งข้อสังเกต และประเมินความเสี่ยง

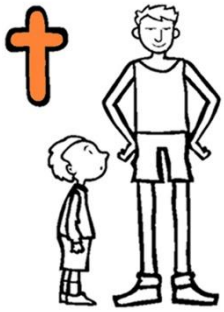
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- พื้นฐานการควบคุมคุณภาพในการทำงาน
  - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
  - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
  - บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน
  - กรณีศึกษา: ความตระหนักในการควบคุมคุณภาพ
  - จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับบทบาทหัวหน้างาน (Ownership Quotient : OQ)
- หลักการเบื้องต้นของการควบคุมคุณภาพ
  - การควบคุมคุณภาพเชิงจัดการ
  - การควบคุมคุณภาพเชิงเทคนิค
  - ปิรามิดของการควบคุมคุณภาพ
  - ทักษะการคิดอย่างเป็นขั้นตอน (Systematic Thinking)
  - วงจร PDCA กับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- เครื่องมือการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงกระบวนการ
  - การวิเคราะห์อาการขัดข้องและผลกระทบ (FMEA: Failure Mode and Effect Analysis)
    - การตรวจสอบ การตั้งข้อสังเกต และประเมินความเสี่ยงด้วย FMEA
    - ลำดับขั้นตอนการสร้าง FMEA สำหรับกระบวนการ (Step by Step)
    - ตัวอย่างการวิเคราะห์ FMEA
  - Workshop I: ปฏิบัติตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้วย FMEA
  - แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet)
    - ประเภทของแผ่นตรวจสอบ
  - Workshop II: ออกแบบแผ่นตรวจสอบจาก Workshop I
  - ระบบการป้องกันความผิดพลาด POKA YOKE
    - กลไกการป้องกันความผิดพลาด (หยุด/บังคับ/เตือน)
    - ตัวอย่างระบบป้องกันความผิดพลาด
  - Workshop III: ออกแบบระบบป้องกันความผิดพลาดจาก Workshop I
  - การควบคุมหน้างานด้วยการควบคุมด้วยการมอง (Visual Control)
    - ผลลัพธ์สำคัญ 3 ประการของ Visual Control
    - เทคนิคปรับปรุงหน้างานด้วย Visual Control

5 รูปแบบการอบรม

อ.ธนายุทร สิรินุตานนท์

1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Leaning)



- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญ และสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที

2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

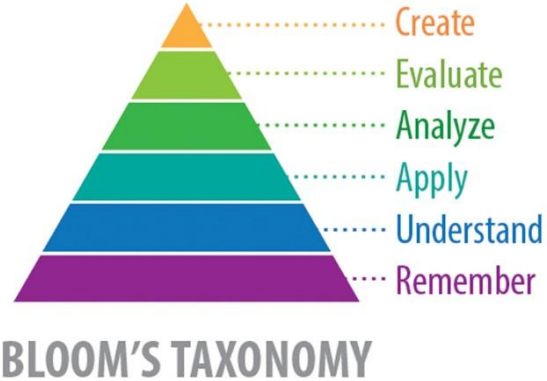
กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง

*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้มาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

-การสร้างสรรค์ (Creat)
-การประยุกต์ (Apply)
-การประเมินผล (Evaluate)
-การเข้าใจ (Understand)
-การวิเคราะห์ (Analyze)
-การจำ (Remember)



5 รูปแบบการอบรม

อ.ธนายุทร สิรินุตานนท์

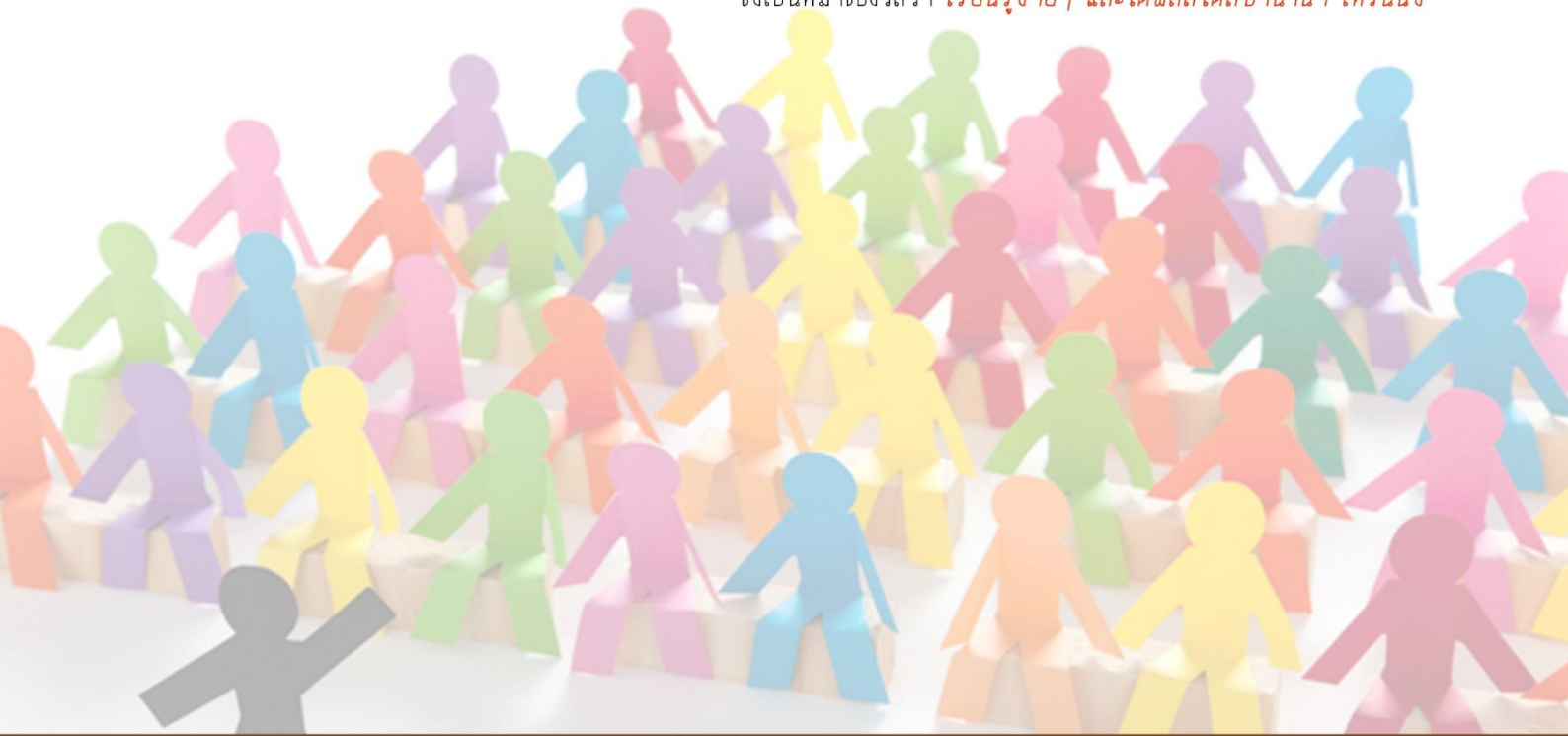
BANANA Training & Consultancy

4 การฝึกอบรมเน้นความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย นำไปปรับใช้ได้จริง

- การบรรยาย 40-50% : เนื้อหาตามทฤษฎีและยกตัวอย่างที่มีความสอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและการนำไปปรับใช้ด้วยตนเอง
- Workshop 20% : กระตุ้นให้เกิดการสร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง (Coaching Process)
- กรณีศึกษา 0-20% : สร้างบรรยากาศการวิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษาและแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- Activity 0-40% : การทำกิจกรรมที่ต้องใช้เครื่องมือสำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving Devices) ในหลักสูตรหมวดการคิด (Thinking) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่ถูกกำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- Role Playing 0-20% : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- อื่นๆ 0-30% : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5 การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟ่า Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า *"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"*



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชชิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalzation)

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

- การบรรยาย (Training) เนื้อหาตามหลักสูตร เพื่อสร้างแนวคิด เทคนิค และวิธีการต่างๆ สำหรับการพัฒนาตนเองให้ทำงานดีขึ้น
- การบรรยายเนื้อหาเน้นที่หลักการตามทฤษฎี (Concept of Theory) พร้อมกับการยกตัวอย่างและประสบการณ์ต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหัวข้อ ทำให้ผู้เรียนมองเห็นภาพ เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง พร้อมกับจูงใจให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (Style) ของตนเอง
- มีกระบวนการเสริมการเรียนรู้มากขึ้นผ่านการทำเวิร์คช็อป, กรณีศึกษา และกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องในแต่ละหลักสูตร
- การฝึกอบรมเน้นความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการเรียนรู้อย่างสูงสุด
- การบรรยายมีการสอดแทรกกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืนมากขึ้น

3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

- ผู้เรียน/กลุ่ม ทำกิจกรรม Workshop
- Workshop จัดทำในรูปแบบของกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process)

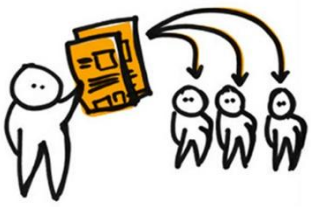
4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแชร์ความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม



- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ที่ออกมาแชร์ความรู้สึก(สงวนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)