

การรายงานความผิดปกติ ด้วยหลักการโฮเรนโซ และหยุด เรียก รอ (Reporting abnormalities using the principles of Ho Ren So & TYM)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

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

การรายงานความผิดปกติด้วยหลักการโฮเร็นโซ และหยุด เรียก รอ (Reporting abnormalities using the principles of Ho Ren So & TYM)

กฎ 1.13 A

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

ในแต่ละประเทศมีวัฒนธรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่คนในประเทศนั้นเจอ ทั้งหมดล้วนหล่อหลอมให้เกิดรูปแบบการทำงานขึ้นมา จนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานของคนในชาตินั้น วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นมีความชัดเจน ไม่เหมือนชาติอื่นในโลก มีการทำงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอน มีหลักการ และมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุต่าง ๆ เช่น การแก้ปัญหาในกระบวนการผลิตด้วย QC Story หรือมีการวิเคราะห์รากสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) เป็นต้น นอกจากนี้ วัฒนธรรมในการทำงานเน้นการทำงานเป็นทีม การให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส ระบบวินัย ระบบแก้ไขความผิดปกติด้วยหลักการ **หยุด เรียก รอ (TYM = Tomeru-Yobu-Matsu) และการใช้ระบบ Ho Ren So**

ระบบ Ho Ren So มีความสำคัญมากในกระบวนการผลิต และเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน Ho Ren So จะทำให้การทำงานของเรานี้ไปอย่างราบรื่น ไม่ติดปัญหา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เราไม่เข้าใจ เกิดความผิดปกติ หรือมีข้อผิดพลาดขึ้น ถ้าเราไม่มีการรายงาน แล้วตัดสินใจแก้ปัญหาลอง อาจส่งผลเสียมากกว่าที่เราคาดคิดได้ โดยสามารถใช้ร่วมกับระบบแก้ไขความผิดปกติที่เรียกว่า "หยุด เรียก รอ" (TYM = Tomeru-Yobu-Matsu) ได้อย่างดี นอกจากการรายงานความผิดปกติแล้ว ระบบ Ho Ren So ยังเอื้อให้เราได้ใช้ประโยชน์จากหัวหน้าผ่านการของคำปรึกษาได้อีกด้วย ทำให้เราสามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

การแก้ไขความผิดปกติด้วยหลักการ "หยุด เรียก รอ" (TYM = Tomeru-Yobu-Matsu) ต้องมีขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ โดยสามารถทำในรูปแบบ Flow diagram เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ โดย TYM มีหลักการดังนี้

- หยุด (Tomeru) เมื่อพบปัญหาหรือความผิดปกติในกระบวนการ
- เรียก (Yobu) หัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องมารับทราบปัญหาและตรวจสอบสิ่งผิดปกติ
- รอ (Matsu) จนปัญหาได้รับการแก้ไขเสร็จ หรือจนแน่ใจว่าปลอดภัย

องค์ประกอบของระบบ Ho Ren So มีดังนี้

1. การรายงาน (Ho - Houkoku - โฮโคคุ)
2. การติดต่อ (Ren - Renraku - เรนราคุ)
3. การปรึกษา (So - Soudan - โซดัน)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารและรายงานในสายการผลิต
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการสื่อสารแบบ Ho Ren So (โฮ เรน โซ)
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการแก้ไขความผิดปกติด้วยหลักการ หยุด เรียก รอ (TYM)
- เพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วย Ho Ren So และ TYM
- เพื่อให้ผู้เรียนวิเคราะห์กรณีศึกษาด้วยองค์ความรู้ Ho Ren So และ TYM

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

วัฒนธรรมการทำงานแบบญี่ปุ่นและ Ho Ren So (โฮ เรน โซ)

- สรรวจรูปแบบการสื่อสารและแก้ความผิดปกติในองค์กร
- ความสำคัญของการสื่อสารและรายงานในสายการผลิต
- วัฒนธรรมในการทำงานแบบญี่ปุ่น
 - ทำงานเป็นทีมและระเบียบวินัย
 - การให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส
 - การใช้ระบบ Ho Ren So
 - การใช้ระบบ (TYM = Tomeru-Yobu-Matsu)
- ความหมายของ Ho Ren So
- Ho Ren So หัวใจสำคัญของการทำงาน

การแก้ไขความผิดปกติด้วยหลักการ หยุด เรียก รอ (TYM)

- หยุด (Tomeru) เมื่อพบปัญหาหรือความผิดปกติในกระบวนการ
- เรียก (Yobu) หัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องมารับทราบปัญหาและตรวจสอบสิ่งผิดปกติ
- รอ (Matsu) จนปัญหาได้รับการแก้ไขเสร็จ หรือจนแน่ใจว่าปลอดภัย
- ตัวอย่างเรียนรู้ของระบบหยุด เรียก รอ (TYM)
- Activity I: นททวนการปฏิบัติงานด้วย Ho Ren So และ TYM

การประยุกต์ใช้การสื่อสารและแก้ความผิดปกติแบบ Ho Ren So

- สถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้ Ho Ren So
- วิธีการใช้ Ho Ren So ภายในแผนกผลิต
- การใช้ 5W1H ในการสื่อสารแบบ Ho Ren So
- **1) การรายงาน (Ho - Houkoku - โฮโคคุ)**
 - หลักการสำคัญ 2 ประการของการรายงาน Houkoku
 - องค์ประกอบของการรายงาน Houkoku
 - ผลลัพธ์ ข้อเท็จจริง และข้อคิดเห็น
- การใช้หลักการหยุด เรียก รอ (TYM) กับการรายงาน
- **2) การติดต่อ (Ren - Renraku - เรนราคุ)**
 - สถานการณ์ที่จำเป็นต้องติดต่อ
 - ติดต่อกันที่ - เกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน
 - สม่าเสมอ - Update ความคืบหน้าของงาน
 - เรื่องเร่งด่วน - รายงานแบบ Face to Face
- **3) การปรึกษา (So - Soudan - โซดัน)**
 - องค์ประกอบสำคัญของการปรึกษา
 - เรื่องงาน หรือ เรื่องส่วนตัว
 - ให้ความสำคัญการนัดหมาย (มารยาท)
 - เตรียมใจเตรียมตัวก่อนการปรึกษา
- Case Study: วิเคราะห์และแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้วย Ho Ren So & TYM
- Activity II: ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วย Ho Ren So และ TYM



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565
✉ sale@bananatraining.com
🌐 www.bananatraining.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 (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (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.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (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