การปรับปรุงคุณภาพด้วย QC STORY & A3 REPORT

(Quality Improvement by QC Story & A3 Report)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง

อ.ธนายุทธ สิรินุตานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

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

080-626-9565
sale@bananatraining.com
www.bananatraining.com

การปรับปรุงคุณภาพด้วย QC Story & A3 Report (Quality Improvement by QC Story & A3 Report)

PI 1.6

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

องค์การจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง "คุณภาพ" ในสินค้าและบริการ ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร มีขั้นตอนสำหรับการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกอีกชื่อว่า "กระบวนการแก้ไขปัญหาแบบคิวซีสตอรี่ (QC Story) เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพนั้นสามารถทำได้โดยการลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย "บุคลากร" อันหมายถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน

กระบวนการแก้ไขปัญหาคุณภาพแบบคิวซีสตอรี่ (QC Story) มีขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และมีเหตุมีผล ในปัจจุบันนี้พบว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาเกิดขึ้นหลายค่าย อุตสาหกรรมของประเทศไทยมีการใช้ตามความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม วิธีการของแต่ละค่ายมีขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกัน แต่ต่างกันเล็กน้อยในบางประเด็น สามารถแยกประเภทของกระบวนการแก้ปัญหาได้ดังนี้

- ตัวแบบ DISC ของ JURAN
- กระบวนการแก้ปัญหาที่สมเหตุสมผลของ Kepner – Tregoe
- วิธีการแก้ปัญหาแบบ Six Sigma ของ MOTOROLA
- คิวซีสตอรี่ของ JSA – Japan-ASEAN TQM Project
- คิวซีสตอรี่ของ JUSE - กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QC Circle

การวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพ สามารถนำมาถอดบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ด้วยแนวคิดของ "A3 Report" โดยการเรียนรู้แบบเทียบเคียงกับวงจร PDCA (Deming Circle) และกระบวนการแก้ปัญหาด้วยคิวซีสตอรี่ (QC Story) ของ JUSE ซึ่งการสร้างองค์ความรู้ด้วยแนวทางดังกล่าว นอกจากส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทักษะการแก้ปัญหาแล้ว ยังส่งผลให้เกิดการสะสมความรู้หรือสร้างนวัตกรรมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อการเรียนรู้และต่อยอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย หลักการ และแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ และแนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคัดเลือกปัญหาคุณภาพได้อย่างเหมาะสมกับกลยุทธ์องค์กร
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story ตามมาตรฐาน JUSE
- เพื่อให้ผู้เรียนฝึกแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC Tools)
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถถอดบทเรียนการแก้ปัญหาด้วย A3 Report

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

หลักการและแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ

- แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- คุณภาพคืออะไร (What is Quality?)
- ความหมายของคุณภาพจากปรามาจารย์ 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
  - การทำความเข้าใจกับสภานการณ์และตั้งเป้าหมาย
  - การวางแผนกิจกรรมแก้ไขปัญหา
  - 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)

การพัฒนาองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management)

- การถอดบทเรียนการแก้ปัญหาด้วย A3 Report
- องค์ประกอบ 7 ประการของ A3 Report
- A3 Report กับวงจร PDCA & QC Story

Banana Training and Consultancy Co.,Ltd.

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 และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าวในสถานการณ์จริง

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 แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้หรือกระบวนการ เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

โครงสร้างการฝึกอบรม
COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40%
  เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60%
  ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (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 ค้นหาตนเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building)
  แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan