

COURSE OUTLINE

QC Story และเทคนิคการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ
(QC Story for Systematic Problem Solving)



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเกรนนิ่ง”



วิทยากรโดย

อาจารย์ธนายุทธ สิริनुตานนท์

Coch & Professional Trainer
HRM & Productivity Consultant

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.bananastraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ องค์การจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการ ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร มีขั้นตอนสำหรับการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกอีกชื่อว่า “**กระบวนการแก้ไขปัญหาแบบคิวชีสตอรี (QC Story)**” เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพนั้นสามารถทำได้โดยการลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วย “บุคลากร” อันหมายถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน
- ❖ กระบวนการแก้ไขปัญหาคุณภาพแบบคิวชีสตอรี (QC Story) มีขั้นตอนการแก้ปัญหอย่างเป็นขั้นตอน และมีเหตุผล ในปัจจุบันนี้พบว่ามีแนวทางการแก้ปัญหาเกิดขึ้นหลายค่าย อุตสาหกรรมของประเทศไทยมีการใช้ตามความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม วิธีการของแต่ละค่ายมีขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกัน แต่ต่างกันเล็กน้อยในบางประเด็นสามารถแยกประเภทของกระบวนการแก้ปัญหาดังนี้
 - ตัวแบบ DISC ของ JURAN
 - กระบวนการแก้ปัญหาที่สมเหตุสมผลของ Kepner – Tregoe
 - วิธีการแก้ปัญหาแบบ Six Sigma ของ MOTOROLA
 - คิวชีสตอรีของ JSA – ระบบบริหาร TQM
 - คิวชีสตอรีของ JUSE - กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QC Circle
- ❖ การบริหารคุณภาพด้วยวงจร PDCA (Deming Cycle) นับว่าเป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกว่า *Continuous Improvement* ซึ่งมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับกระบวนการแก้ปัญหาคิวชีสตอรีของ JUSE (Japanese Union of Scientists and Engineers) อย่างเหมาะสมและลงตัว ทำให้ผู้เรียนเข้าใจและมีรูปแบบที่คุ้นเคยต่อการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ โดยอาศัย “**เครื่องมือคุณภาพอันทรงพลัง 7 ชนิด (7 QC Tools)**” นำมาเรียงร้อยและประยุกต์ใช้เครื่องมือเพื่อแก้ปัญหาคูณภาพ พร้อมกับสร้าง (แก้ไข) มาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ (ACT) ตามวิถีหรือแนวทางการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุดของวงล้อคุณภาพ PDCA

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายและตระหนักถึงคำว่า “คุณภาพ” ในมิติต่าง ๆ และหลักการของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Principle)
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพ (QC Story) ตามมาตรฐาน JUSE โดยผ่านการฝึกแก้ปัญหาโจทย์ที่ออกแบบมาในลักษณะการเชื่อมโยงเครื่องมือ
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) ได้จริง



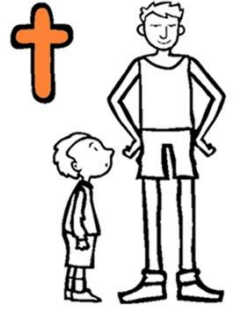
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➡ พื้นฐานและแนวคิดของการเพิ่มผลผลิตและปรับปรุงคุณภาพ
 - แนวคิดของการปรับองค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization)
 - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
 - จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับการปรับปรุงคุณภาพ (Ownership Quotient)
 - ความหมายของการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
 - องค์ประกอบที่สำคัญของการเพิ่มผลผลิต (PQCDSMEE)
 - ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) กับมาตรฐาน PQCDSMEE
 - Activity I: ทบทวนนโยบายคุณภาพและดัชนีชี้วัดความสำเร็จ
- ➡ ความหมายและแนวความคิดของคุณภาพ
 - ความหมายของคุณภาพและคุณภาพตามมิติต่าง ๆ
 - ความหมายของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
 - แนวความคิดของการควบคุมคุณภาพ (เชิงเทคนิคและเชิงจัดการ)
 - หลักการของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Principle)
- ➡ กรอบทางความคิดของขั้นตอนแก้ปัญหาด้วย QC Story
 - แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
 - ◆ Management = Standardization + Improvement Activity
 - ◆ ความเป็นระบบ (System) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement - PDCA)
 - วงจร SDCA และวงจร PDCA (Deming Cycle) กับการแก้ปัญหาคุณภาพ
 - ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความบกพร่อง (Defect)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความไม่ตรงตามข้อกำหนด (NC-Nonconformity)
 - การปรับปรุงคุณภาพอย่างเป็นระบบด้วย QC Story ตามมาตรฐาน JUSE
 - ◆ การคัดเลือกหัวข้อ (Select Topic)
 - ◆ การทำความเข้าใจกับสถานการณ์ (Understanding Situation) และตั้งเป้าหมาย (Set Target)
 - ◆ การวางแผนกิจกรรมแก้ไขปัญหา (Plan Activities)
 - ◆ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Analyze Causes)
 - ◆ การพิจารณามาตรการตอบโต้และนำไปใช้ (Consider and Implement Countermeasure)
 - ◆ การยืนยันผลลัพธ์ (Check Results)
 - ◆ การจัดทำมาตรฐานและกำหนดระบบควบคุม (Standardization and Control System)
- ➡ เครื่องมือและเทคนิคสำหรับการแก้ปัญหาด้วย QC Story
 - เครื่องมือแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ (QC Tools)
 - เทคนิคแก้ปัญหาด้วย 5 Why, 3G & Brainstorming Technique
 - Activity II: โจทย์ประยุกต์การแก้ปัญหาด้วย QC Story
 - Activity III: แก้ปัญหาคุณภาพของผู้เรียนด้วย QC Story



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

- ผู้ใหญ่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับชีวิต ดังนั้นการเรียนรู้สิ่งใหม่จึงมีการเชื่อมโยงกับประสบการณ์ที่มีอยู่
- ผู้ใหญ่ต้องการทราบเหตุผลของการเรียนรู้ และต้องรู้สึกว่าการเรียนรู้นั้นมีความจำเป็นและสำคัญต่อตัวเขา
- ผู้ใหญ่มีอิสระและควบคุมตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องการมีอิสระในการตัดสินใจว่าสิ่งใดมีความสำคัญและสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งเกิดการปรับใช้ความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง
- ผู้ใหญ่สนใจเรียนรู้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาของตนได้ทันที



การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"



กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

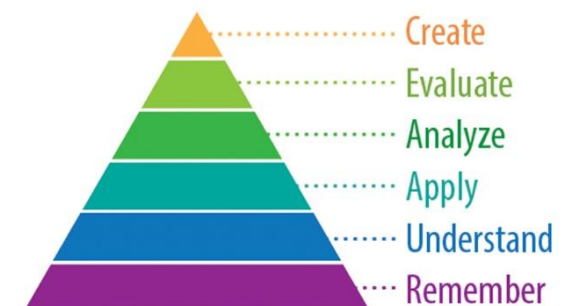
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อมาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ

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



BLOOM'S TAXONOMY



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) โดยลงมือปฏิบัติบนโจทย์ที่กำหนดด้วยผู้เรียนเอง และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **Role Playing 0-20%** : การแสดงบทบาทตามเหตุการณ์ที่กำหนดให้ เป็นการทบทวนและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมา
- **อื่นๆ 0-30%** : กิจกรรมที่สอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตร เช่น กิจกรรมรับฟังคู่สนทนาผ่านการเล่าเรื่อง (Telling my story), กิจกรรมแบ่งลักษณะนิสัยของมนุษย์ (สัตว์ 4 ทิศ), กิจกรรมสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกิจกรรมเรียนรู้การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

การเรียนรู้แบบไม่ตึงเครียด สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ จนใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

5

ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือ ผู้เรียนต้องรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียดในการอบรม (คลื่นสมองมีความถี่อยู่ในช่วงอัลฟา Alpha) ดังนั้นก่อนเรียนจึงมี "กิจกรรมปรับคลื่นสมองก่อนการเรียนรู้" ซึ่งเป็นที่มาของวลีว่า **"เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผลได้ล้นบานาน่า เทรนนิ่ง"**



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

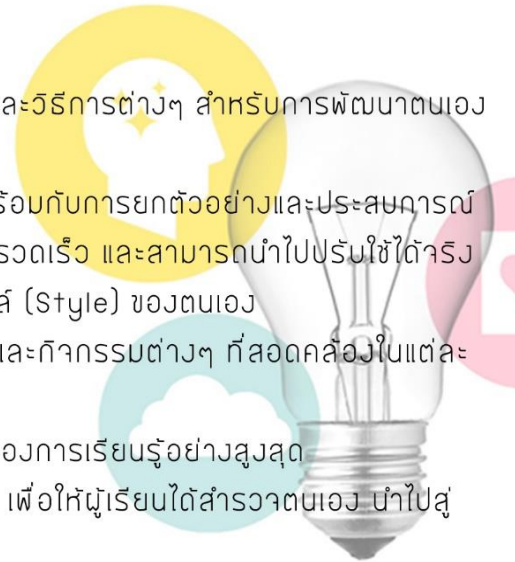


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- คำถามสร้างแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักสูตร
- บอกเล่าเก้าสิบถึงแนวทางการฝึกอบรมที่อาจารย์ใช้ในห้องบรรยาย
- ความหมายของการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) และโค้ชซิ่ง (Coaching)
- แนวคิดการฝึกอบรมด้านทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization)

2 เนื้อหาและแนวความคิดด้านการฝึกอบรมในห้องอบรม

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



3 เวิร์คช็อปประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ (Workshop)

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

4 วิเคราะห์กรณีศึกษาร่วมกัน (Case Study)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์กรณีศึกษา
- ตัวแทนกลุ่มแบ่งปันผลการวิเคราะห์กรณีศึกษาหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน



5 กิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร (Activity)

- ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อทำกิจกรรม
- ผู้เรียนร่วมแบ่งปันกิจกรรมหน้าชั้นบรรยาย เพื่อเรียนรู้ร่วมกัน

6 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึที่ได้ รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ของรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สวจนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

