

COURSE OUTLINE

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



BANANA TRAINING

“เรียนรู้ง่ายๆ และได้ผล สไตล์บานาน่าเทรนนิ่ง”

วิทยากรโดย

วิทยากรประจำสถาบันฝึกอบรมบานาน่าเทรนนิ่ง

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) มีขั้นตอนการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และมีเหตุผล ในปัจจุบันนี้พบว่ามีความต้องการแก้ปัญหาเกิดขึ้นหลายค่าย อุตสาหกรรมของประเทศไทยมีการใช้ตามความเหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม วิธีการของแต่ละค่ายมีขั้นตอนต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะมีความใกล้เคียงกัน แต่ต่างกันเล็กน้อยในบางประเด็นสามารถแยกประเภทของกระบวนการแก้ปัญหาได้ดังนี้
 - ตัวแบบ DISC ของ JURAN
 - กระบวนการแก้ปัญหาที่สมเหตุสมผลของ Kepner – Tregoe
 - วิธีการแก้ปัญหาแบบ Six Sigma ของ MOTOROLA
 - คิวชีสตอรีของ JSA – Japan-ASEAN TQM Project
 - คิวชีสตอรีของ JUSE - กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QC Circle
- ❖ การวิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุงคุณภาพ สามารถนำมาถอดบทเรียนเพื่อสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) ด้วยแนวคิดของ “A3 Report” โดยการเรียนรู้แบบเทียบเคียงกับวงจร PDCA (Deming Circle) และกระบวนการแก้ปัญหาคิวชีสตอรี (QC Story) ของ JUSE ซึ่งการสร้างองค์ความรู้ด้วยแนวทางดังกล่าว นอกจากส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทักษะการแก้ปัญหาแล้วยังส่งผลให้เกิดการสะสมความรู้หรือสร้างนวัตกรรมการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อการเรียนรู้และต่อยอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในองค์กรได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย หลักการ และแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ และแนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคัดเลือกปัญหาคุณภาพได้อย่างเหมาะสมกับกลยุทธ์องค์กร
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการแก้ปัญหาคิวชีสตอรีตามมาตรฐาน JUSE
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนฝึกแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC Tools)
- ❖ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถถอดบทเรียนการแก้ปัญหาด้วย A3 Report



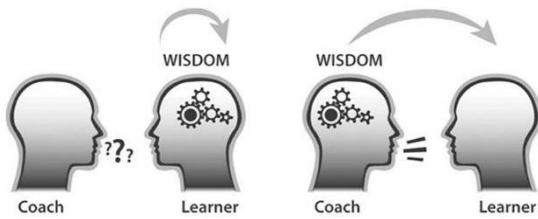
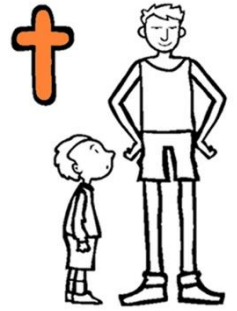
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ 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
 - ◆ การพิจารณามาตรการตอบโต้และนำไปใช้
 - ◆ การทำความเข้าใจกับสถานการณ์
 - ◆ การยืนยันผลลัพธ์
 - ◆ การตั้งเป้าหมาย
 - ◆ การจัดทำมาตรฐานและกำหนดระบบควบคุม
 - ◆ การวางแผนกิจกรรมแก้ไขปัญหา
 - ◆ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- ➔ เครื่องมือและเทคนิคของการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ 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



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

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



การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

2

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

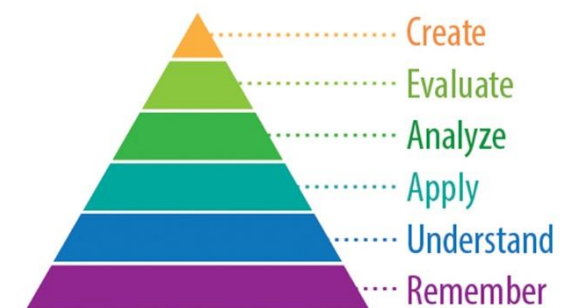
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*ทฤษฎีหลักการทั่วไป มุ่งเน้นการสอนหลักการทั่วไปและคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เรียนนำหลักการหรือคุณสมบัติเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ด้วยวิธีของตนเองบนสถานการณ์แวดล้อมการทำงานจริง



*Bloom's Taxonomy นำแนวคิดของทฤษฎีหลักการเรียนรู้อาประยุกต์ใช้บนกรอบของการเรียนรู้ 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 โดยนำความรู้จากในชั้นเรียนมาแก้ปัญหาในกรณีศึกษา และแบ่งปันประสบการณ์หน้าชั้นบรรยาย
- **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 และได้ผลสไตล์บานาน่า เทรนนิ่ง"**



โครงสร้างและเทคนิคสำหรับการดำเนินการฝึกอบรม (Framework and Technique)

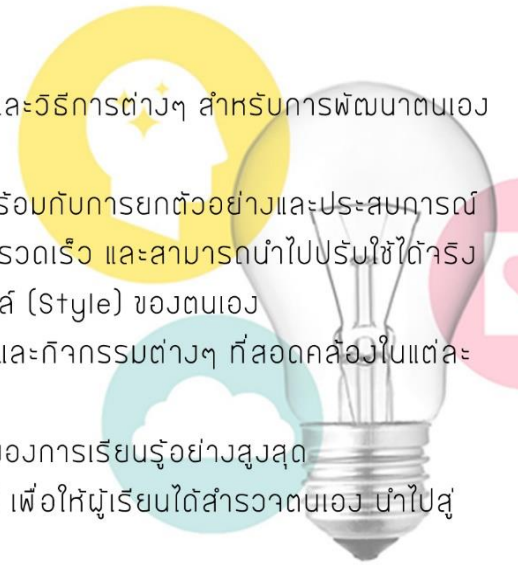


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- 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
- ขอรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สวจนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

