

จิตสำนึกคุณภาพเพื่อการเพิ่มผลผลิต

(Quality Awareness for Productivity)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตตานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

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

Quality Awareness for Productivity (Quality Awareness for Productivity)

PI 1.28

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

องค์กรจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บุคลากรต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ของสินค้าในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต ซึ่งการให้ความสำคัญดังกล่าวต้องเกิดจากจิตสำนึกคุณภาพภายในบุคลากร โดยเราไม่สามารถบังคับให้จิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้น ด้วยการออกนโยบาย กฎระเบียบ หรือสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่เพียงด้านเดียว แม้จะกระทำได้ในระดับหนึ่ง แต่จิตสำนึกคุณภาพที่แท้จริงคงเกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นการปลูกฝังแนวคิดคุณภาพที่ถูกต้อง เช่น ให้เข้าใจว่าคุณภาพคืออะไร (What is Quality?) จะเกิดความสูญเสียอะไรถ้าบุคลากรละเลยคุณภาพ เป็นต้น โดยการปลูกฝังจะทำให้จิตสำนึกคุณภาพของบุคลากรถูกต้องและดีขึ้น

การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) ควรกำหนดกรอบการพัฒนาตามบทบาทและหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กร มีบทบาทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันคือร่วมผลักดันให้องค์กรมีผลกำไรอย่างยั่งยืน โดยสามารถพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพได้จากบทบาทและหน้าที่ ตามมิติคุณภาพและหลักการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

- คุณภาพกับการประกันคุณภาพ
- คุณภาพกับการบริหารคุณภาพ
- คุณภาพกับวิศวกรรมคุณภาพ
- คุณภาพกับการบริหารธุรกิจ
- หลักการควบคุมคุณภาพ

การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) ต้องมีเครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสมเป็นตัวช่วยพัฒนา ซึ่งสามารถทำได้ทั้งในระดับบุคคลและกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC) โดยการพัฒนาที่ออกมาในรูปแบบของการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- หลักการแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อเท็จจริง (3G)
- การปรับปรุงคุณภาพด้วยเทคนิค ECRS
- การปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบ Poka Yoke
- การแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการทำให้ถูกต้อง (Correction)
- การแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action: CA)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงคำว่า “คุณภาพ” ว่ามีความสำคัญอย่างไรในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขัน
- เพื่อให้ผู้เรียนใช้บทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ
- เพื่อให้ผู้เรียนมีเครื่องมือและเทคนิคในการปรับปรุงคุณภาพ (ระดับบุคคลและกลุ่มคุณภาพ QCC) อันนำไปสู่การส่งเสริมให้จิตสำนึกคุณภาพดีขึ้น



รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานจิตสำนึกคุณภาพและความหมายคุณภาพ

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- แนวคิดในการทำอะไรของธุรกิจสมัยใหม่
- **กรณีศึกษา:** สายการบิน JAL (อีนามิ)
- แนวคิดความเป็นเจ้าของ (OQ) กับจิตสำนึกคุณภาพ
- คุณภาพคืออะไร (What is Quality?)
- คุณภาพในมุมมองของลูกค้า
- ความสูญเสียเมื่อพนักงานขาดจิตสำนึกคุณภาพ

การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพตามบทบาทและหน้าที่

- ความหมายของจิตสำนึกคุณภาพ
- บทบาทและหน้าที่ตามมิติคุณภาพ
 - คุณภาพกับการประกันคุณภาพ
 - คุณภาพกับการบริหารคุณภาพ
 - คุณภาพกับวิศวกรรมคุณภาพ
 - คุณภาพกับการบริหารธุรกิจ
- บทบาทและหน้าที่ตามหลักการควบคุมคุณภาพ
- ขั้นตอนการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ
- **Activity I:** นกทวนจิตสำนึกคุณภาพ

เครื่องมือและเทคนิคของการพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ

- การทำไคเซ็นระดับบุคคล
- กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC
- หลักการแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อเท็จจริง (3G)
- การปรับปรุงคุณภาพด้วยเทคนิค ECRS
- การปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบ Poka Yoke
- การค้นหาปัญหาชั่วคราวและเรื้อรัง
- การแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการทำให้ถูกต้อง (Correction)
 - ตัวอย่างการทำให้ถูกต้อง
- การแก้ปัญหาคุณภาพด้วยการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action: CA)
 - ข้อกำหนด 10 ประการของการปฏิบัติการแก้ไข
- **Activity II:** ค้นหาปัญหาคุณภาพในกระบวนการ
- **Activity III:** การแก้ปัญหาคุณภาพ



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565
✉ sale@bananatraining.com
🌐 www.banatraining.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 ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ 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% 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 ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan