

COURSE OUTLINE

จิตสำนึกคุณภาพเพื่อการเพิ่มผลผลิต
(Quality Awareness for Productivity)



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.bananatraining.com

หลักการและเหตุผล

- ❖ องค์การจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน บุคลากรต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ของสินค้าในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต ซึ่งการให้ความสำคัญดังกล่าวต้องเกิดจากจิตสำนึกคุณภาพภายในบุคลากร โดยเราไม่สามารถบังคับให้จิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้น ด้วยการออกนโยบาย กฎระเบียบ หรือสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่เพียงด้านเดียว แม้จะกระทำได้ในระดับหนึ่ง แต่จิตสำนึกคุณภาพที่แท้จริงคงเกิดขึ้นไม่ได้ ดังนั้นการปลูกฝังแนวคิดคุณภาพที่ถูกต้อง เช่น ให้เข้าใจว่าคุณภาพคืออะไร (What is Quality?) จะเกิดความสูญเสียอะไรถ้าบุคลากรละเลยคุณภาพ เป็นต้น โดยการปลูกฝังจะทำให้จิตสำนึกคุณภาพของบุคลากรถูกต้องและดีขึ้น
- ❖ การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) ควรกำหนดกรอบการพัฒนาตามบทบาทและหน้าที่ เนื่องจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กร มีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันคือร่วมผลักดันให้องค์กรมีผลกำไรอย่างยั่งยืน โดยสามารถพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพได้จากบทบาทและหน้าที่ ตามมิติคุณภาพและหลักการควบคุมคุณภาพ ดังนี้
 - คุณภาพกับการประกันคุณภาพ
 - คุณภาพกับการบริหารคุณภาพ
 - คุณภาพกับวิศวกรรมคุณภาพ
 - คุณภาพกับการบริหารธุรกิจ
 - หลักการควบคุมคุณภาพ
- ❖ การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ (Quality Awareness) ต้องมีเครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสมเป็นตัวช่วยพัฒนา ซึ่งสามารถทำได้ทั้งในระดับบุคคลและกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC) โดยการพัฒนานั้นออกมาในรูปแบบของการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - หลักการแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อเท็จจริง (3G)
 - การปรับปรุงคุณภาพด้วยเทคนิค ECRS
 - การปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบ Poka Yoke
 - การแก้ปัญหาคูณภาพด้วยการทำให้ถูกต้อง (Correction)
 - การแก้ปัญหาคูณภาพด้วยการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action: CA)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

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



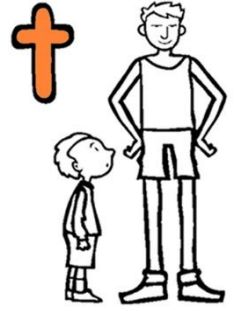
รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ➔ พื้นฐานจิตสำนึกคุณภาพและความหมายคุณภาพ
 - กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
 - แนวคิดในการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
 - กรณีศึกษา: สายการบิน JAL (อีนามิ)
 - แนวคิดความเป็นเจ้าของ (OQ) กับจิตสำนึกคุณภาพ
 - คุณภาพคืออะไร (What is Quality?)
 - คุณภาพในมุมมองของลูกค้า
 - ความสูญเสียเมื่อพนักงานขาดจิตสำนึกคุณภาพ
- ➔ การพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพตามบทบาทและหน้าที่
 - ความหมายของจิตสำนึกคุณภาพ
 - บทบาทและหน้าที่ตามมิติคุณภาพ
 - ◆ คุณภาพกับการประกันคุณภาพ
 - ◆ คุณภาพกับการบริหารคุณภาพ
 - ◆ คุณภาพกับวิศวกรรมคุณภาพ
 - ◆ คุณภาพกับการบริหารธุรกิจ
 - บทบาทและหน้าที่ตามหลักการควบคุมคุณภาพ
 - ขั้นตอนการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ
 - Activity I: ทบทวนจิตสำนึกคุณภาพ
- ➔ เครื่องมือและเทคนิคของการพัฒนาจิตสำนึกคุณภาพ
 - การทำไคเซ็นระดับบุคคล
 - กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC
 - หลักการแก้ปัญหาโดยอาศัยข้อเท็จจริง (3G)
 - การปรับปรุงคุณภาพด้วยเทคนิค ECRS
 - การปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบ Poka Yoke
 - การค้นหาปัญหาชั่วคราวและเรื้อรัง
 - การแก้ปัญหาคูณภาพด้วยการทำให้ถูกต้อง (Correction)
 - ◆ ตัวอย่างการทำให้ถูกต้อง
 - การแก้ปัญหาคูณภาพด้วยการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action: CA)
 - ◆ ข้อกำหนด 10 ประการของการปฏิบัติการแก้ไข
 - Activity II: ค้นหาปัญหาคูณภาพในกระบวนการ
 - Activity III: การแก้ปัญหาคูณภาพ



1 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)

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



2 การฝึกอบรมใช้กระบวนการ "Effective Group Coaching"

กระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) เพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตนเอง สามารถดึงศักยภาพ

ภายในออกมาใช้มากขึ้น ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการโค้ชชิ่งแบบกลุ่ม (Group Coaching) ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรดีขึ้น

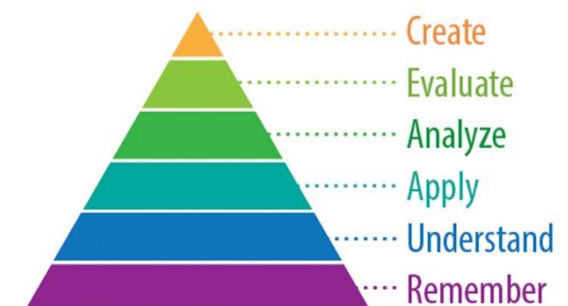
3 การฝึกอบรมบนพื้นฐานทฤษฎีหลักการทั่วไป (Stimulus Generalization) และทฤษฎีของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

*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 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)

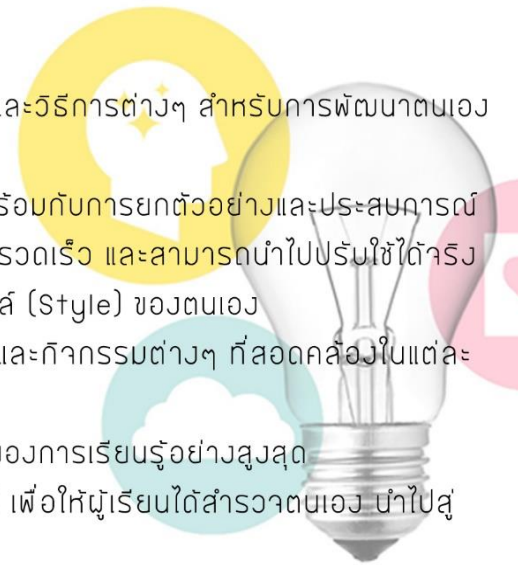


1 สร้างความสนใจให้กับผู้เรียน (Ice Breaking)

- 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 พร้อมกับบ่งชี้ให้ผู้เรียนนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีการที่เป็นสไตล์ (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 ผู้เรียนแฮร์ความรู้สึกรที่ได้รับจากการอบรม

- ผู้เรียนออกมาบอกเล่าความรู้สึกที่ได้รับจากการอบรม
- ขอรางวัลพิเศษสำหรับผู้ออกมาแฮร์ความรู้สึก (สวจนสิทธิ์ตามความเหมาะสม)

