

หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (ระดับปฏิบัติการ)

Quality Awareness

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่ามี **“จิตสำนึกคุณภาพ”** เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพจึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อมีจิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

นอกจากนี้ปัญหาที่พนักงานต้องพบในแต่ละวันจะยิ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานได้เข้าใจกับความหมายของ **“คุณภาพ”** อย่างแท้จริงและรู้ถึงเทคนิควิธีการ เทคนิคการสร้างคุณภาพในงานของตนเองได้อย่างเข้าใจแล้ว ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพในทางที่ดีขึ้นได้อย่างแน่นอน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาความเสียหาย ลดความสูญเปล่าจากการแก้ไข การรอคอยงาน การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับบุคลากรภายในได้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการสร้าง **“จิตสำนึกด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน”** อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเทคนิควิธีการ ที่ใช้แก้ไขปัญหาคุณภาพให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการรวมถึงหัวหน้างาน และฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ในการแก้ไขปัญหาคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดในการสร้างคุณภาพและลดความสูญเสียนในการผลิต อย่างเป็นระบบ
- เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพ อย่างเป็นมีรูปแบบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านคุณภาพ จิตสำนึกที่ดีในการ

หัวข้อการอบรม ช่วงเช้า เวลา 09.00-12.00 น.

1. แนวคิดของคุณภาพในโลกแห่งการแข่งขัน
2. การประกันคุณภาพ ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
3. การบริหารคุณภาพ
 - ระบบคุณภาพที่ใช้ควบคุมในการทำงาน
 - ปัจจัย 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพ

Workshop1: วิเคราะห์ปัจจัย 4 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน

หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (ระดับปฏิบัติการ)

Quality Awareness

4. แนวคิดของลูกค้ำ
 - จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร
 - สิ่งที่ถูกค้ำต้องการจากงานของเรา
 - กลยุทธ์เพื่อสร้างความตระหนักในคุณภาพให้กับพนักงาน
5. การสร้างความพอใจให้กับลูกค้ำภายใน และลูกค้ำภายนอก
6. แนวทางการสร้างความตระหนักในคุณภาพ
 - เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น 10 ประการ

Workshop2: ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น
7. การบริหารให้เกิดการควบคุมงานด้วยตนเอง
 - ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับ
8. การกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
 - ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร

Workshop3: ระดมสมอง “ผลกระทบของงานที่ขาดคุณภาพต่อลูกค้ำและบริษัทของเรา” ผ่านการใช้บัตรความคิด
9. การระดมสมองในการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างคุณภาพในการทำงาน

Workshop4: Group coaching activity “สร้างคุณภาพก่อนส่งถึงมือลูกค้ำ.
10. สรุป/ตอบข้อซักถาม

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 – 09.15น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างความสัมพันธ์และการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.15 – 10.30น.	ความสำคัญของระบบคุณภาพและการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แนวคิดของคุณภาพในโลกแห่งการแข่งขัน 2. การประกันคุณภาพ ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ” 3. การบริหารคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> - ระบบคุณภาพที่ใช้ควบคุมในการทำงาน - ปัจจัย 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพ 	วิทยากรบรรยาย สลับเปิดรูปภาพและตั้งคำถามให้ข้อคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (ระดับปฏิบัติการ)

Quality Awareness

		<u>Workshop1</u> : วิเคราะห์ปัจจัย 4 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพ ในการทำงาน	
10.30 – 10.45น.	พักเบรก		
10.45 – 12.00น.	การสร้างจิตสำนึก คุณภาพ	4. แนวคิดของลูกค้า - จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร - สิ่งที่ลูกค้าต้องการจากงานของเรา - กลยุทธ์เพื่อสร้างความตระหนักในคุณภาพให้กับ พนักงาน 5. การสร้างความพอใจให้กับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้ และกิจกรรม Work Shop
12.00 – 13.00น.	พักทานอาหาร		
13.00 – 13.15น.	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้า อบรม	กิจกรรมเกมส์วิวัฒนาการ	วิทยากรทำกิจกรรมกับผู้เข้า อบรม
13.15 – 14.30น.	การป้องกันความ ผิดพลาดในการทำงาน	6. แนวทางการสร้างความตระหนักในคุณภาพ - เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น 10 ประการ <u>Workshop2</u> : ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น 7. การบริหารให้เกิดการควบคุมงานด้วยตนเอง - ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงาน ทั้ง 7 ระดับ	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้ และกิจกรรม Work Shop
14.30 – 14.45น.	พักเบรก		
14.45 – 16.00น.	ระดมสมองเพื่อสร้าง คุณภาพในการทำงาน ร่วมกัน	8. การกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ - ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อ หน่วยงานและองค์กร <u>Workshop3</u> : ระดมสมอง “ผลกระทบของงานที่ขาดคุณภาพต่อ ลูกค้าและบริษัทของเรา” ผ่านการใช้บัตรความคิด 9. การระดมสมองในการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างคุณภาพในการ ทำงาน <u>Workshop4</u> : Group coaching activity “สร้างคุณภาพก่อนส่ง ถึงมือลูกค้า. 9. สรุป/ตอบข้อซักถาม	วิทยากรบรรยาย และกิจกรรม Work Shop

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (ระดับปฏิบัติการ)

Quality Awareness

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 40 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
3. กรณีศึกษา และคุณภาพยนตร์ 10 %

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้อง
2. ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการของจิตสำนึกคุณภาพ ไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักษากองค์กรมมากขึ้น

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.



สำนักงานใหญ่ : เลขที่ 34/163 หมู่ 1 ตำบลบางกระสัน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

Head Office: 34/163 Moo 1, Tumbol Bangkasun, Amphur Bangpa-in, Ayutthaya 13160

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี / Tax. 0143562002342

Email: maitreetraining@gmail.com Direct line 061-8519951, Call Center 061-4195552

www.mtraining.net, www.maitree-training.com