

# หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน (ระดับหัวหน้างาน)

## Quality Awareness for Supervisor

ในโลกการแข่งขันทางอุตสาหกรรมปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต่างมุ่งแสวงหาแนวทางการผลิต, การบริหารกระบวนการที่จะสามารถตอบโจทย์ทางด้านการแข่งขันได้ ทั้งเรื่องคุณภาพ ต้นทุนการผลิต และระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตจนถึงการส่งมอบ ดังนั้นการบริหารการผลิตสำหรับหัวหน้างาน จึงมีความสำคัญอย่างมาก การบริหารจัดการได้ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมจะทำให้ผลลัพธ์ Q C D (Quality, Cost, Delivery) เป็นที่พึงพอใจจนถึงเกินความคาดหมายของลูกค้าได้ ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้และเติบโตอย่างยั่งยืน

ความสำเร็จทางด้านการบริหารงาน หมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าได้ตรงตามเป้าหมาย ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ความสามารถในการผลิตที่ถูกต้องนั้น ควรเทียบกับข้อสมมุติฐานที่กำลังการผลิตสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลาที่มีทั้งหมดของปี การปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบนั้น ถูกพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง และประสบผลสำเร็จ แต่การขาดความรู้ ความเข้าใจ ที่จะส่งเสริมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของหัวหน้างาน จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้กลไกที่สำคัญขององค์กรคือ หัวหน้างานในทุกระดับ ที่เป็นผู้รับมอบนโยบายและแผนงานของผู้บริหาร นำไปปฏิบัติและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายต่อไป

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยเฉพาะผู้ที่เป็ **“หัวหน้างาน”** จึงมีหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การสร้างผู้ใต้บังคับบัญชาให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่ามี **“การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน”** เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพจึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อมีจิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการสร้าง **“จิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน”** อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเทคนิควิธีการ ที่ใช้แก้ไขปัญหาด้านคุณภาพให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการรวมถึงหัวหน้างาน และฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ในการแก้ไขปัญหาคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

# หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน (ระดับหัวหน้างาน)

## Quality Awareness for Supervisor

### วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดในการสร้างคุณภาพและลดความสูญเสียในการผลิต อย่างเป็นระบบ
- เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพอย่างเป็นมีรูปแบบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านคุณภาพและ จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน

### หัวข้อการอบรม ช่วงเช้า เวลา 09.00-12.00 น.

1. กำไร รายได้ และต้นทุนของทุกองค์กร
2. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
3. จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร
4. ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร
5. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ผิดพลาด
  - 5.1 ปัจจัยการกระทำของคน ที่ทำให้เกิดความผิดพลาด
  - 5.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### Workshop1: แשרประสบการณ์ความผิดพลาดของการทำงานปัจจุบัน

6. สาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดจากคน 10 ประการ

### Workshop2: ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดจากสาเหตุ 10 ประการ

7. เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น

### Workshop3: ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น

### หัวข้อการอบรม ช่วงบ่าย เวลา 13.00-16.00 น.

8. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับ
9. แนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาด้านคุณภาพในการทำงานเบื้องต้นและการจัดลำดับการแก้ไข
10. การวิเคราะห์สาเหตุ แบบ Why why analysis และการป้องกันแก้ไขด้วย Mistake Proofing technique

### Workshop4: การวิเคราะห์สาเหตุและการป้องกันแก้ไข จากหน้างานจริง

11. กรณีศึกษา งานที่ขาด “คุณภาพ” เมื่อถึงมือของลูกค้า

### Workshop5: ระดมสมอง “ผลกระทบของงานที่ขาดคุณภาพต่อลูกค้าและบริษัทของเรา” ผ่านการใช้บัตรความคิด

# หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน (ระดับหัวหน้างาน)

## Quality Awareness for Supervisor

### กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
09.00 – 09.15น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างความสัมพันธ์และการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.15 – 10.30น.	ความสำคัญของระบบคุณภาพและการสร้างจิตสำนึกคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำไร รายได้ และต้นทุนของทุกองค์กร</li> <li>2. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”</li> <li>3. จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร</li> <li>4. ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร</li> <li>5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่ผิดพลาด               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 ปัจจัยการกระทำของคน ที่ทำให้เกิดความผิดพลาด</li> <li>5.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Workshop1:</b> แชร่ประสบการณ์ความผิดพลาดของการทำงานปัจจุบัน</p>	วิทยากรบรรยาย สลับเปิดรูปภาพและตั้งคำถามให้ข้อคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30 – 10.45น.	พักเบรก		
10.45 – 12.00น.	การลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. สาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดจากคน 10 ประการ</li> </ol> <p><b>Workshop2:</b> ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดจากสาเหตุ 10 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น</li> </ol> <p><b>Workshop3:</b> ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น</p>	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้ และกิจกรรม Work Shop
12.00 – 13.00น.	พักทานอาหาร		
13.00 – 13.15น.	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้าอบรม	กิจกรรมเกมส์วิวัฒนาการ	วิทยากรทำกิจกรรมกับผู้เข้าอบรม
13.15 – 14.30น.	การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพในการทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับ</li> <li>9. แนวทางในการวิเคราะห์ปัญหาด้านคุณภาพในการทำงานเบื้องต้นและการจัดลำดับการแก้ไข</li> </ol>	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้ และกิจกรรม Work Shop

# หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกคุณภาพในการปฏิบัติงาน (ระดับหัวหน้างาน)

## Quality Awareness for Supervisor

		10. การวิเคราะห์สาเหตุ แบบ Why why analysis และการป้องกันแก้ไขด้วย Mistake Proofing technique <u>Workshop4:</u> การวิเคราะห์สาเหตุและการป้องกันแก้ไข จากหน้างานจริง	
14.30 – 14.45น.	<b>พักเบรก</b>		
14.45 – 16.00น.	การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพในการทำงาน (ต่อ)	10. กรณีศึกษา งานที่ขาด “คุณภาพ” เมื่อถึงมือของลูกค้า <u>Workshop5:</u> ระดมสมอง “ผลกระทบของงานที่ขาดคุณภาพต่อลูกค้าและบริษัทของเรา” ผ่านการใช้บัตรความคิด	วิทยากรบรรยาย และกิจกรรม Work Shop

### กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

### รูปแบบการสัมมนา

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

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาด้านคุณภาพอย่างถูกต้อง
2. ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการของจิตสำนึกคุณภาพ ไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ผู้เข้าอบรมมีเข้าใจการสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักองค์กรมากขึ้น

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.