

## จิตสำนึกด้านคุณภาพและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง Quality Awareness and Continues Improvement

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่ามี “จิตสำนึกคุณภาพ” นั้นมีความสำคัญ เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ “การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ” จึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อมีจิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

นอกจากนี้ปัญหาที่พนักงานต้องพบในแต่ละวันจะยังทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานได้เข้าใจกับความหมายของ “คุณภาพ” อย่างแท้จริงและรู้ถึงเทคนิควิธีการสร้างคุณภาพในงานของตัวเองได้อย่างเข้าใจแล้ว โดยผ่านแนวคิดของ “การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง” ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพในทางที่ดีขึ้นได้อย่างแน่นอน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาความเสียหาย ลดความสูญเสียเปล่าจากการแก้ไข การรอคอยงานการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับบุคลากรภายในได้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของ “การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง” ผ่านหลักการทางทฤษฎีและปฏิบัติ เป็นการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้แก้ไขปัญหาคุณภาพกับพนักงานในระดับปฏิบัติการและฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ในการแก้ไขปัญหาคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

### วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดในการสร้างคุณภาพและลดความสูญเสียในการผลิต อย่างเป็นระบบ
- เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพอย่างเป็นมีรูปแบบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างคุณภาพกับตัวสินค้าได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านคุณภาพ จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีความตระหนักในการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้เกิดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานด้วยจิตสำนึกที่ดี ลดของเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม รู้หลักการเพิ่มคุณภาพในกระบวนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพของวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของทางบริษัทต่อไป

## หัวข้อการอบรม

- ระบบการผลิตและงานบริการในปัจจุบัน
- แนวคิดพื้นฐานของการผลิต กำไร รายได้ ต้นทุน เกิดขึ้นได้อย่างไร?
- คุณภาพสำคัญอย่างไร? ต่อความอยู่รอดขององค์กร
- ความสำคัญของลูกค้า (ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก)
- ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
- จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร
- ขอบเขตคำว่า “คุณภาพ” ครอบคลุมถึงอะไรบ้าง
- ผลกระทบจากการขาด จิตสำนึกคุณภาพ
- เทคนิคในการลดความผิดพลาดเพื่อเพิ่มคุณภาพ (การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการทำงาน)
- แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพในการทำงาน
- การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบ
- การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องผ่านการทำงานเป็นทีม

Work Shop1 “เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม” เพราะคุณภาพเป็นเรื่องของทุกคน

Work Shop2 “จิตสำนึกคุณภาพกับการส่งงาน” ให้ลูกค้าภายใน

Work Shop3 “การสร้างเป้าหมายคุณภาพพร้อมกัน” ระดมสมองเพื่อเรียนรู้หลักการ PDCA

**กลุ่มเป้าหมาย** หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

## รูปแบบการสัมมนา

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

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพอย่างถูกต้อง
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการของ PDCA ไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักองค์กรมากขึ้น

**วิทยากรผู้สอน** อาจารย์ไมตรี บุญพันธ์

### กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00 - 9.15	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสมาธิและการยอมรับซึ่งกันและกัน แนะนำตัวของผู้เข้าอบรม	กิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
9.15 - 10.30	พื้นฐานของการผลิตและการทำงาน เพื่อสร้างคุณภาพในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ระบบการผลิตและงานบริการในปัจจุบัน</li> <li>○ แนวคิดพื้นฐานของการผลิต กำไร รายได้ ต้นทุน เกิดขึ้นได้อย่างไร?</li> <li>○ คุณภาพสำคัญอย่างไร? ต่อความอยู่รอดขององค์กร</li> <li>○ ความสำคัญของลูกค้า (ลูกค้าภายในและภายนอก)</li> <li>○ ความหมายและความสำคัญของคำว่า "คุณภาพ"</li> </ul>	วิทยากรบรรยาย สลับเปิดรูปภาพและตั้งคำถามให้ข้อคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<b>10.30- 10.40 น. พักรับประทานอาหาร</b>			
10.40 - 12.00	เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาและการสร้างจิตสำนึก	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร</li> <li>○ ขอบเขตคำว่า "คุณภาพ" ครอบคลุมถึงอะไรบ้าง</li> <li>○ ผลกระทบจากการขาด จิตสำนึกคุณภาพ</li> <li>○ เทคนิคในการลดความผิดพลาดเพื่อเพิ่มคุณภาพ (การใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ในการทำงาน)</li> <li>○ แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพในการทำงาน</li> </ul>	วิทยากรบรรยายและเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรม Work Shop
<b>12.00- 13.00 น. พักรับประทานอาหาร</b>			
13.00 - 13.10	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	กิจกรรมผ่อนคลายความกังวล	วิทยากรทำกิจกรรมร่วมกับผู้เข้ารับการอบรม
13.10 - 14.30	การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ การสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบ</li> <li>○ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องผ่านการทำงานเป็นทีม</li> </ul>	วิทยากรบรรยายและยกตัวอย่างประกอบ
<b>14.30 - 14.45 น. พักรับประทานอาหาร</b>			
14.45 - 16.00	เทคนิคการสร้างจิตสำนึกคุณภาพและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมกลุ่มในองค์กร	<p><u>Work Shop1</u> "เทคนิคการสร้างสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีม" เพราะคุณภาพเป็นเรื่องของคุณคน</p> <p><u>Work Shop2</u> "จิตสำนึกคุณภาพกับการส่งงาน" ให้ลูกค้าภายใน</p> <p><u>Work Shop3</u> "การสร้างเป้าหมายคุณภาพร่วมกัน" ระดมสมองเพื่อเรียนรู้หลักการ PDCA</p> <p>-PDCA ที่อยู่ในขั้นตอนการทำกิจกรรมกลุ่ม</p>	วิทยากรบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝึกปฏิบัติ Work Shop