

หลักสูตร

การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (Quality Awareness)

Quality

□ หลักการและเหตุผล

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่ามี **จิตสำนึกคุณภาพ** เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพจึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อมีจิตสำนึกคุณภาพเกิดขึ้นแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้ปัญหาที่พนักงานต้องพบในแต่และวันจะยังทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานได้เข้าใจกับความหมายของ **“คุณภาพ”** อย่างแท้จริงและรู้ถึงเทคนิควิธีการ เทคนิคการสร้างคุณภาพในงานของตัวเองไปได้อย่างเข้าใจแล้ว ก็จะพบการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพในทางที่ดีขึ้นอย่างแน่นอน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาความเสียหาย ลดความสูญเสียจากการแก้ไข การรอคอยงานการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรภายในได้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการสร้าง **“จิตสำนึกด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน”** อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเทคนิควิธีการที่ใช้แก้ไขปัญหาด้านคุณภาพให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการรวมถึงหัวหน้างาน และฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมองในการแก้ไขปัญหาคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

□ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อสร้างแนวคิดในการสร้างคุณภาพและลดความสูญเสียในการผลิต อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาคุณภาพอย่างเป็นรูปแบบ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านคุณภาพ จิตสำนึกที่ดี

หลักสูตร : การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพ (Quality Awareness)

□ เนื้อหาหลักสูตร

1. แนวคิดของคุณภาพในโลกแห่งการแข่งขัน
2. การประกันคุณภาพ ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
3. การบริหารคุณภาพ
 - ระบบคุณภาพที่ใช้ควบคุมในการทำงาน
 - ปัจจัย 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพ
 - Work Shop1 วิเคราะห์ปัจจัย 4 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงาน
4. แนวคิดของลูกค้า
 - จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร
 - สิ่งที่คุณค่าต้องการจากงานของเรา
 - กลยุทธ์เพื่อสร้างความตระหนักในคุณภาพให้กับพนักงาน
5. การสร้างความพอใจให้กับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
6. แนวทางการสร้างความตระหนักในคุณภาพ
 - เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น 10 ประการ
 - Work Shop2 ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น
7. การบริหารให้เกิดการควบคุมงานด้วยตนเอง
 - ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับ
8. การกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
 - ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร
 - Work Shop3 ระดมสมอง “ผลกระทบของงานที่ขาดคุณภาพต่อลูกค้าและบริษัทของเรา” ผ่านการใช้บัตรความคิด
9. การระดมสมองในการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างคุณภาพในการทำงาน
 - Work Shop4 Group coaching activity “สร้างคุณภาพก่อนส่งถึงมือลูกค้า”
10. สรุป / ตอบข้อซักถาม

□ กลุ่มเป้าหมาย : หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ พนักงาน และผู้สนใจทั่วไป

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- | | |
|---|-----|
| ◎ การบรรยาย | 40% |
| ◎ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 50% |
| ◎ กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ | 10% |

***ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200% ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437 ***