



Course Outline

หลักสูตร Kaizen Mind for Work Improvement

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาชนสาร

หลักการและเหตุผล :

หัวใจหลักที่จะรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้นาน ๆ ก็คือ การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน ได้แก่

- Time (เวลา)
- Quality (คุณภาพ)
- Cost (ต้นทุน)

Kaizen Mind คือ จิตวิญญาณอันเป็นรากฐานในวัฒนธรรมการทำงานสไตล์ญี่ปุ่น ที่มุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศในการทำงาน (Operational Excellence) ที่อยู่บนพื้นฐาน

- Kaizen Mind#1 : PDCA (Plan-Do-Check-Act)
- Kaizen Mind#2 : Customer Focused (ให้ความสำคัญกับลูกค้า)
- Kaizen Mind#3 : Fact Based (ใช้ข้อเท็จจริง)
- Kaizen Mind#4 : Process Oriented (ใส่ใจทุกกระบวนการ)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในมิติของคุณภาพงานในด้าน Time, Quality และ Cost
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานด้วยจิตวิญญาณ Kaizen Mind
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement)
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิค “SCAMPER” ในการคิดหาไอเดียปรับปรุงงานใหม่ ๆ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงานกลุ่มเป้าหมาย จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

วิธีการฝึกอบรม :

อบรมสัปดาห์ Training & Group Coaching ผสมผสานกับการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม และ Workshop

เนื้อหาการฝึกอบรม :

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - มิติคุณภาพในงาน Time, Quality และ Cost - จุดเริ่มต้นในการพัฒนาปรับปรุงงาน ต้องเริ่มต้นที่ตัวเราเอง - Kaizen Mind#1 :PDCA (Plan-Do-Check-Act) 	บรรยาย Game
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:45 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - Kaizen Mind#2 : Customer Focused (ให้ความสำคัญกับลูกค้า) - Voice of Customer (เสียงของลูกค้า) - Workshop 1 : ฝึกระดมสมองเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานจากข้อร้องเรียนของลูกค้า 	บรรยาย Workshop
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - Kaizen Mind#3 : Fact Based (ใช้ข้อเท็จจริง) - Kaizen Mind#4 : Process Oriented (ใส่ใจทุกกระบวนการ) - เทคนิคคิดหาไอเดียปรับปรุงงานใหม่ ๆ ด้วยแนวคิด “SCAMPER” - Workshop 2 : ฝึกคิดหาไอเดียปรับปรุงงานใหม่ ๆ (โดยจะเลือกโจทย์ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของประเภทธุรกิจลูกค้า) 	บรรยาย
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop 3 : ฝึกระดมสมองเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ โดยเลือกทำจากโจทย์ที่หน้างานจริงของลูกค้า 	Workshop