



Course outline

หลักสูตร การเพิ่มทักษะในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพงาน

(Adding skills to work to improve the quality of work)

(1 วัน)

โดย

อาจารย์พลกฤต โสลาพากุล

วิทยากร โค้ช และที่ปรึกษาธุรกิจ

หลักการและเหตุผล

สินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพเกิดจากระบวนการผลิตหรือบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพเริ่มจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นมีการเพิ่มทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานนี้เป็นสิ่งที่ทุกหน่วยงานฝันอยากให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตน เพราะถ้าบริษัทใดมีพนักงานที่มีการเพิ่มทักษะในการทำงาน สินค้าหรือบริการที่ได้นั้นก็จะมีคุณภาพดี ตรงตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Need and Satisfaction)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและทักษะการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือมีสติรู้ว่าขณะปฏิบัติงานนั้น ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ได้มีคุณภาพ หรือได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดเอาไว้ ประโยชน์ที่ได้จากการที่พนักงานมีทักษะการทำงานที่เพิ่มขึ้น คือ ปริมาณของเสีย (Defect) การแก้ไขงาน (Rework) หรือการหยุดรอนาน (Delay) ลดน้อยลงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือเครื่องจักรสูงขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญของการเพิ่มทักษะในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพงาน ได้แก่

โปรแกรมการฝึกอบรม

เนื้อหาหลักสูตรในการอบรมประกอบด้วย แนวทางในการปฏิบัติที่เป็นที่นิยมเพื่อบรรลุถึงความสามารถของกระบวนการแก้ไขปัญหาและการเพิ่มทักษะงาน โดย การประยุกต์ใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเชิงคุณภาพ QC Concept หลักการและแนวคิดด้านเกี่ยวกับ “คุณภาพ” คืออะไร ?
2. หลักของลูกค้ายภายใน / ลูกค้ายภายนอก
3. ต้นทุนแห่งคุณภาพ Cost Of Quality ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ “คุณภาพ” และ “มาตรฐาน”
4. การวิเคราะห์ปัญหาตามหลักของ QC 7 Tools
5. เทคนิคการปรับปรุงงานตามหลักของไคเซ็น
6. เทคนิคการเพิ่มทักษะการเป็นหัวหน้างานที่ดีเพื่อการควบคุมงานให้เกิดประสิทธิภาพ
 - เก่งการบริหารงาน
 - เก่งเรียนรู้บริหารคน
 - เก่งการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ
7. เทคนิคการนำเสนอผลงานบริหารคุณภาพ
8. การเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีม และ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน
 - สร้างความชัดเจนในคุณค่าของตนเองและทีมงาน
 - ตั้งเป้าหมายทำงานร่วมกันเพื่อความสำเร็จขององค์กร
 - การสร้างแรงจูงใจเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน ((Maslow is Theory of Need Gratification)
9. การเพิ่มทักษะด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน
10. กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice)

รูปแบบการอบรม

- + การอบรมเป็นการบรรยายประกอบกับการฝึกปฏิบัติ พร้อมมีการจัดกิจกรรม ตลอดจนมีการ Feed Back จากผู้เข้าอบรม
- + การถาม-ตอบ ตลอดทั้งหลักสูตร