



Course Outline

หลักสูตร สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพเพื่อองค์กรเติบโตยั่งยืน

(Quality Awareness for Organization Sustainable Growth)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

Strategic and Performance Coach

หลักการ/แนวความคิด



“งานก็เร่ง แต่จะเอาคุณภาพร้อยเปอร์เซ็นต์....ใครจะทำได้ !!!!!”

“ลูกค้าต้องการของด่วน....ลืมนี่ขอผ่านก่อนนะครับ”

“ตั้งใจมากเกินไปก็เท่านั้น...ไม่เห็นเราจะได้ประโยชน์อะไรเลย”

พฤติกรรมหรือคำพูดที่พนักงานแต่ละคนแสดงออกมา...เกิดจากกรอบความคิด (Mindset) ที่เขามีต่อเรื่องนั้นๆ ซึ่งกรอบความคิดมาจาก ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ ที่สะสมมาจากอดีตของแต่ละบุคคล ดังนั้น การพัฒนาพนักงาน โดยให้ความรู้ หรือเทคนิคต่างๆ อาจจะไม่เพียงพอที่จะช่วยให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืนถ้าพนักงานยังคงใช้กรอบความคิดแบบเดิม

- ❖ พนักงานที่มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพสามารถสังเกตได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่เขาแสดงออกต่อเหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสภาวะที่เป็นเชิงลบเช่น สถานการณ์เร่งรีบ , มีข้อจำกัดต่างๆในการทำงาน แต่พนักงานคนนั้นๆยังคงปฏิบัติงานโดยยึดถือเรื่องคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้นการพัฒนาพนักงานให้มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพ ควรค้นหาว่าสถานการณ์หรือสภาวะใดที่พนักงานละเลยการใช้จิตสำนึกแห่งคุณภาพกับงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่ แล้วช่วยให้เขามองเห็นหลุมพรางหรือความคิดเชิงลบที่มีต่อสถานการณ์ เพื่อให้เขาปรับเปลี่ยนความคิดใหม่เพื่อหิยความรู้หรือทักษะที่มีอยู่ออกมาใช้ในการปฏิบัติงานตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

- ❖ การสร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพต้องทำให้เขาเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานที่รับผิดชอบโดยมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ต่างๆที่เขาและผู้อื่นจะได้รับจากงานนี้ ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องานและมุ่งมั่นที่จะให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุดในที่สุด
- ❖ การแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการมากกว่าโปรโมชั่นการขายหรือการแข่งขันด้านราคา เนื่องจากเป็นส่วนที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่จะกลับมาซื้อ – ใช้บริการซ้ำหรือเปลี่ยนใจไปใช้สินค้าหรือบริการของกลุ่มแข่งขันแทน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพในการทำงานมีต้นทุนในการพัฒนาที่ต่ำกว่ากลยุทธ์อื่นและยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนต่อองค์กรอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทาง,หลักการและความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากรอบความคิดของตัวเอง
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องต่างๆ
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญของคุณภาพในงาน องค์กรประกอบ และผลกระทบจากการทำงานด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการของเครื่องมือบริหารคุณภาพและนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะที่สำคัญของผู้ที่ทำงานด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนมีกรอบความคิดแบบเจ้าของงาน(*Ownership Mindset*)และเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (*Continuous Improvement Process*)
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองชัดเจน เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพและนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติได้อย่างมั่นใจ

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

➤ PART 1: สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง

- คุณรู้สึกอย่างไรกับสถานการณ์เหล่านี้ ??
 - ทำงานที่เร่งด่วนให้แล้วเสร็จตามกำหนด
 - ต้องแก้ไขงานใหม่(Rework)อีกครั้ง
 - ต้องทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
- คุณรู้สึกอย่างไรกับงานที่ได้รับผิดชอบ ??
- นิยามคำว่า "คุณภาพ" ในความหมายของคุณคือ ... ??
- คุณให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพในการทำงานมากแค่ไหน ??

- คุณจะทำอย่างไรบ้างเพื่อให้งานมีคุณภาพตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน ??
- สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์อย่างไรต่อตัวคุณ องค์กรของคุณ และลูกค้าของคุณ ??

Workshop : ประเมินระดับจิตสำนึกแห่งคุณภาพของตัวเอง

➤ **PART 2 : สร้างจิตสำนึกแห่งการทำงานอย่างมีคุณภาพ**

- หลุมพรางทางความคิดเชิงลบของการทำงานอย่างมีคุณภาพ
- สาเหตุของความคิดเชิงลบในการทำงานที่ละเลยคำว่า”คุณภาพ”
- ปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) ต่อการทำงานใหม่ของตัวเอง
- นิยามของคุณภาพและการทำงานที่มีคุณภาพ
- มิติต่างๆและองค์ประกอบของคำว่า ”คุณภาพ”
- พนักงานที่ทำงานแบบทั่วไปแตกต่างจากพนักงานที่มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพอย่างไร ??
- ค่านิยมส่วนบุคคล (Personal Value) ก่อให้เกิดคุณภาพในงานได้อย่างไร ??
- สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพให้กลายเป็นพฤติกรรมใหม่ของตัวเอง

Workshop : การปรับเปลี่ยนแนวความคิดต่อการทำงานอย่างมีคุณภาพ

หลุมพรางทางความคิดที่ทำให้ทำงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

- รายละเอียดไม่ชัดเจน เอาตามนี้เลยละกัน
- ทีมงานไม่ค่อยเก่ง คุณภาพลงได้แค่นี้
- ลูก้าต้องการด่วน ล็อตนี้ขอผ่านก่อนละกันนะ
- วัสดุคุณภาพแย่ แต่ไม่ใช้ก็ไม่ได้ เคียวงานไม่เสร็จ
- ไม่ได้ใช้ Checklist หรือก เสียเวลา
- เน้นคุณภาพไปก็เท่านั้น...ไม่เห็นเราจะได้ประโยชน์อะไรเลย
- แก้แบบนี้เลย ไม่ต้องทำใหม่หรอก เอาแค่ตรวจผ่านก็พอ
- มาตรฐานเป็นขนาดนี้ ใครจะไปทำได้ เน้นจึงก็ลองมาทำเอง !!!!
- เราไม่ได้ใช้เองสักหน่อย... อยู่ไปซีเรียสมาก
- นิดๆหน่อยๆ...บริษัทคงไม่กระทบเท่าไรหรอก



เทคนิคปรับเปลี่ยนกรอบความคิดต่อการทำงานใหม่

- สร้างความรู้สึที่ดี
- มองเห็นประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับ
- สร้างความรู้สึที่ดีเป็นเจ้าของ
- การยึดมั่นในจรรยาบรรณและความถูกต้อง
- พฤติกรรมข้างสังเกตการเปลี่ยนแปลง
- อุปนิสัย ดูแล ป้องกัน รักษาและแก้ไข



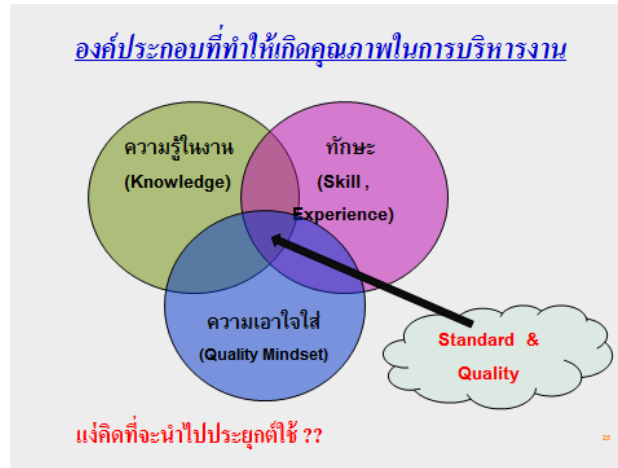
“การควบคุมปัจจัยต่างๆเพื่อลดการแก้ไขงานใหม่”

➤ **PART 3 : คุณภาพสำคัญต่อพนักงานและองค์กรอย่างไร ??**

- ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อคุณภาพของงาน
- ผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบด้านต่างๆจากการมีและขาดจิตสำนึกแห่งคุณภาพของพนักงาน

- ผลกระทบด้านตัวพนักงาน
- ผลกระทบด้านองค์กร
- ผลกระทบด้านลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

กรณีศึกษา : การปรับเปลี่ยนกรอบความคิดกับสถานการณ์เพื่อสร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพในการทำงาน



➤ **PART 4: พัฒนาทักษะการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพ**

- การเข้าใจตัวเองและการจัดการอารมณ์เชิงลบ
- การบริหารเวลาของตัวเอง
- การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ต่อผู้เกี่ยวข้องในงาน
- ทักษะการใช้เครื่องมือบริหารคุณภาพในงาน
 - การใช้คำถาม Why - Why
 - การใช้ Check Sheet
 - หลักการพาเรโต
 - แผนผังวิเคราะห์เหตุและผล
 - วงจรปรับปรุงงาน PDCA

กรณีศึกษา : ประยุกต์ใช้ทักษะกับสถานการณ์ต่างๆเพื่อให้เกิดคุณภาพในงาน



➤ **PART 5: พัฒนาการอบความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน**

- แนวความคิดในการทำงานเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มจิตสำนึกแห่งคุณภาพ
- ประโยชน์ที่จะได้รับจากการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- Continuous Improvement Process เพื่อเพิ่มคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- สร้างจิตสำนึกกรรकोंครด้วยคำถามสร้างพลัง
- สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและงานที่รับผิดชอบ

Workshop : เป้าหมายการพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพของตัวเอง

Workshop III: เป้าหมายการปฏิบัติการของตัวเอง



สร้างจิตสำนึกกรรकोंครด้วย “คำถามสร้างพลัง”

- ★ องค์กรให้ประโยชน์อะไรกับเรา?
- ★ เราอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเพราะเหตุใด?
- ★ เราจะปฏิบัติตัวอย่างไร เพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ?
- ★ องค์กรในกิน เหมือนองค์กรในปัจจุบันเรื่องใด?
- ★ เราอยากพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างไร?
- ★ เราภูมิใจในองค์กรเรื่องใด?

“ถามอย่างไร...ได้คำตอบอย่างนั้น”

แนวความคิดในการทำงานเชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มคุณภาพ

- ♥ คำนี้ถึงผลกระทบต่อค่านบุคคลและองค์กร
- ♥ คุณสมบัติที่เป็นจุดเด่นของตัวเอง
- ♥ การได้เปรียบเชิงแข่งขันในธุรกิจ
- ♥ การสร้างมาตรฐานด้วยพฤติกรรมที่ดี
- ♥ ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ



แนวทางการเรียนรู้ตามหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การทำงานของตัวเอง
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้

- Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)

ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- แนะนำตัวเอง
- คำสำคัญ (Key Words)
- คำถามสร้างแนวความคิด

❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง

❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่ การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง

- ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

คำเนิการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายใน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- การบ้านของตัวเอง

❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- Role Playing
- นิทานให้แนวความคิด
- กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“ การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขายากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็

จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- * หัวหน้างานทุกระดับ
- * ผู้จัดการ
- * Staff / พนักงานระดับปฏิบัติการ