



Course outline โปรแกรมการฝึกอบรมเครื่องมือบริหารคุณภาพ (7 QC tools)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ไรรยวิทย์ บุญสวัสดิ์

Executive Coach and Management Consultant

หลักการ/เหตุผล

- คุณภาพคือพื้นฐานที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ บ่อยครั้งที่ยังพบว่าองค์กรหลายแห่งประสบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการของตน อาทิ มีข้อร้องเรียนจากลูกค้า มีของเสียจำนวนมาก ผลผลิตต่ำกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้หากไม่ได้รับการแก้ไขหรือแก้ไขไม่เหมาะสมโดยไม่ได้แก้ไขที่สาเหตุที่แท้จริง ก็จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาวได้ จากการที่ปัญหาในเชิงผลิตภาพและคุณภาพไม่ได้รับการวิเคราะห์และกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสม จะก่อให้เกิดปรากฏการณ์เกี่ยวกับปัญหาที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น ปัญหาเรื้อรังเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า ทั้งที่ได้กระทำการแก้ไขไปแล้วก็ตามปัญหาเดียวกัน ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วแต่ผลกระทบของปัญหายังไม่หมดไป ปัญหาที่ได้แก้ไขแล้วด้วยมาตรการที่กำหนดขึ้นได้ก่อให้เกิดปัญหาใหม่ๆให้ต้องตามแก้ไขอย่างไม่สิ้นสุด เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นผลมาจากการแก้ไขปัญหาโดยไม่ได้ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพ
- QC Tools เป็นกลุ่มเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงคุณภาพและการบริหารจัดการเพื่อพัฒนากระบวนการผลิตหรือการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรธุรกิจของญี่ปุ่นและแพร่หลายไปสู่องค์กรอื่นๆ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาในเชิงคุณภาพและเชิงการจัดการที่ใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงในการสืบค้นหาความเชื่อมโยงระหว่างปัญหาและสาเหตุที่เป็นไปได้และสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างมีตรรกะ จึงทำให้ผู้แก้ไขปัญหามีสามารถกำหนดมาตรการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีสัมฤทธิ์ผลต่อการแก้ปัญหา

- กระบวนการของการแก้ไขปัญหา ตามแนวคิดแบบ Plan-Do-Check-Act หรือ PDCA นั้น ในขั้นของการวางแผน (Plan) หัวข้อการดำเนินงานที่สำคัญกระบวนการหนึ่งนอกเหนือจากการระบุปัญหา ก็คือการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และการสร้างแบบจำลองสำหรับอธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา พฤติกรรมของตัวแปรต่างๆ ในเชิงระบบที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างของปัญหานั้นๆ ซึ่งการวิเคราะห์นี้จะต้องใช้เทคนิคและเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับประมวลข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง 7 QC และ 7 New QC Tools เป็นกลุ่มของเครื่องมือที่ได้รับความนิยมจากประสิทธิภาพที่ได้รับและความง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้
- อย่างไรก็ตาม เครื่องมือแต่ละตัวก็มีวิธีการใช้และวัตถุประสงค์ของการใช้งานที่แตกต่างกันไป นักแก้ปัญหาหรือนักพัฒนากระบวนการจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือแต่ละตัวอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ถูกต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ หลักสูตรนี้ออกแบบขึ้นสำหรับทั้งผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมือ QC Tools มาแล้วระดับหนึ่ง ที่ต้องการทบทวนเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการใช้เครื่องมือเหล่านี้ และรวมทั้งผู้ที่ผ่านการแก้ไขปัญหาในเชิงคุณภาพและการจัดการมาบ้างแล้วแต่ยังไม่เคยใช้เครื่องมือนี้มาก่อน ซึ่งก็จะเป็นการเพิ่มทางเลือกใหม่ๆ ในด้านเครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาที่จะช่วยให้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เครื่องมือ QC Tools เหล่านี้จะส่งเสริมให้ผู้ใช้มีแนวคิด มีการวางแผน และดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดแบบ PDCA ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จักเข้าใจเทคนิคและหลักการของ 7 QC Tools และ 7 New QC Tools ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของฝ่ายงานต่างๆ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสฝึกทักษะผ่านกรณีศึกษาและตัวอย่างการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาด้วยการเลือกใช้ QC Tools ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และได้เรียนรู้การนำเครื่องมือ QC Tools ต่างๆ มาใช้ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไขปัญหา
- เพื่อให้สามารถนำไปขยายผลและประยุกต์ใช้งานได้จริงเพื่อการแก้ไขปัญหา

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

09.00 – 12.00 น. : Essential of 7 QC Tools

- แนวคิดและความสำคัญของคุณภาพ
- การมองปัญหาในเชิงระบบแบบโซ่อุปทาน
- กระบวนการแก้ไขปัญหตามแนวคิด PDCA
 - การกำหนดประเด็นปัญหา
 - การทำความเข้าใจในปัญหา
 - การวิเคราะห์โครงสร้างของปัญหา
 - การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
 - การกำหนดมาตรการแก้ไข
 - การติดตามผลการแก้ไข
 - การขยายผล
- เจาะลึก 7 QC Tools
 - Cause and Effect Diagram
 - Check Sheet
 - Pareto Diagram
 - Histogram
 - Graph
 - Scatter Diagram
 - Control Chart

Workshop 1 : กรณีศึกษาการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาด้วย 7 QC Tools

13.00 – 16.30 น. : Essential of 7 New QC Tools

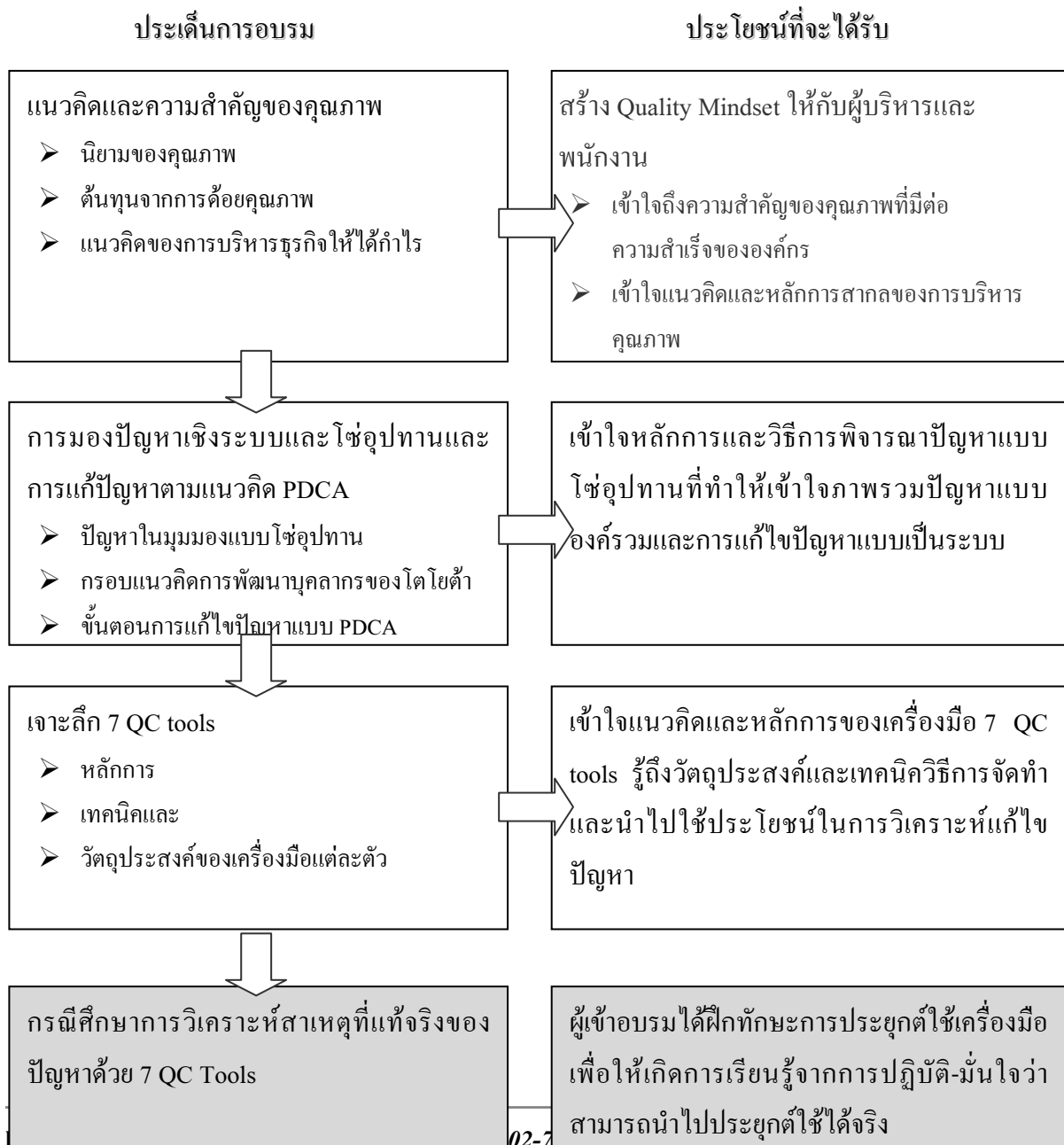
- การวิเคราะห์แก้ไขปัญหาคด้วยหลักการใช้ความจริง (Fact Based Problem Solving)
- 7 New QC Tools
 - Affinity Diagram
 - Relation Diagram
 - Tree Diagram

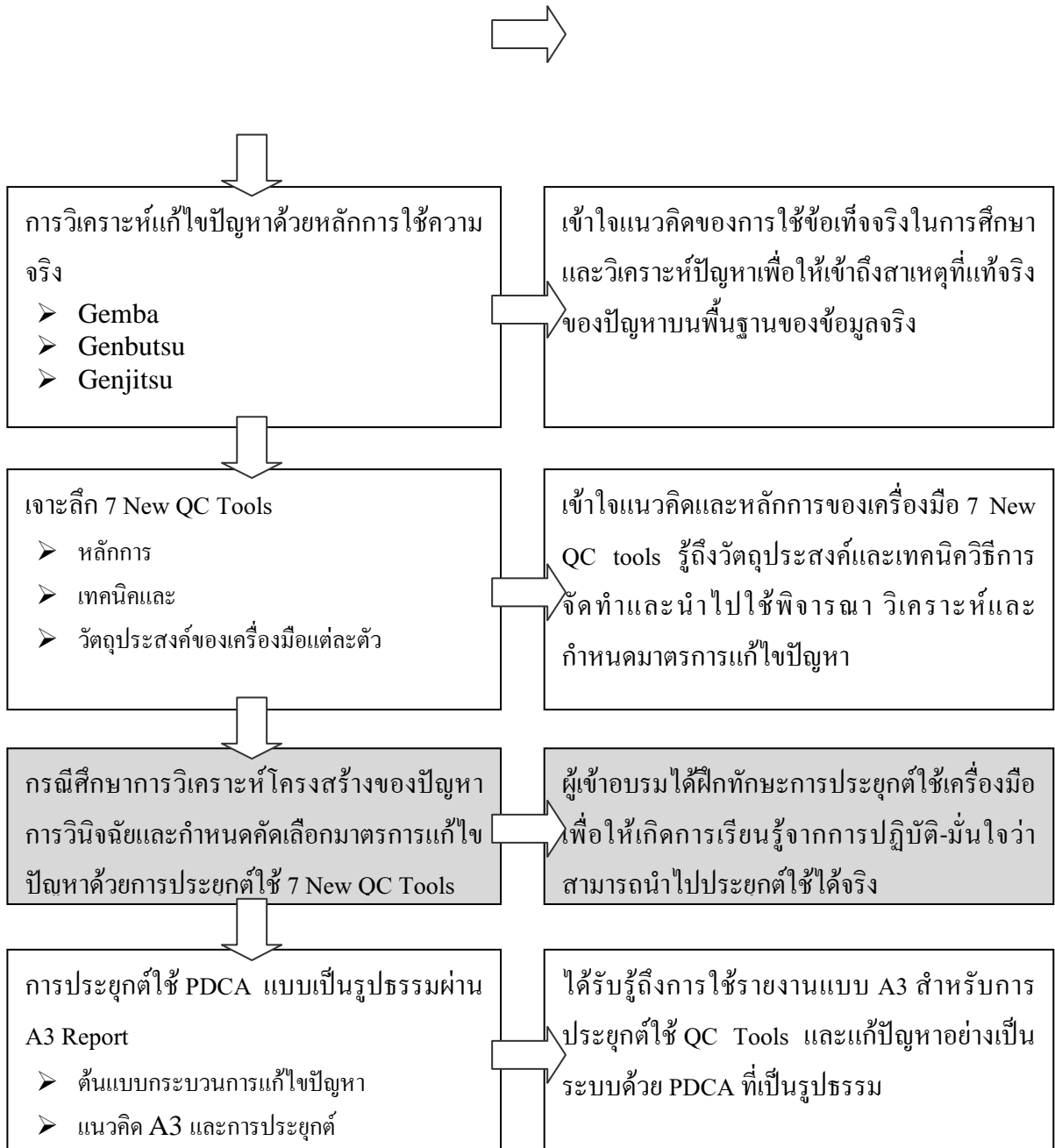
- Matrix Diagram
- Matrix Data Analysis Chart
- Process Decision Program Chart
- Arrow Diagram

Workshop 2 : กรณีศึกษาการวิเคราะห์โครงสร้างของปัญหา การวินิจฉัยและกำหนดคัดเลือกมาตรการแก้ไขปัญหาคด้วยการประยุกต์ใช้ 7 New QC Tools

- การประยุกต์ใช้ PDCA และ QC Tools อย่างเป็นทางการผ่าน A3 Report
- ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ QC Tools ในการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ

ประเด็นการอบรมและประโยชน์ที่จะได้รับการอบรมในแต่ละขั้นตอน





กลุ่มเป้าหมายของการอบรม

1. วิศวกรที่เกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับผลิตภาพและคุณภาพของการผลิต
2. ผู้จัดการและหัวหน้างาน
3. หน่วยงานคุณภาพ

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระยะเวลา 1 วัน (เวลา 09.00 – 16.30 น.)

แนวทางและเทคนิคที่ใช้ในการดำเนินหลักสูตรฝึกอบรม

การฝึกอบรมใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยเน้นให้ผู้เรียนได้คิด แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้ได้ทันที

- การสร้างและกระตุ้นการสื่อสาร 2 ทาง เช่น
 - การแนะนำตัวเอง จุดประสงค์และความคาดหวังจากการอบรม
 - คำสำคัญต่างๆ (Key Words)
 - การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นการคิดของผู้เข้าอบรม
- การประเมินผลตนเองหลังการอบรม
 - ผ่านการนำเสนอผลงานกิจกรรมกลุ่ม (Workshop)
 - ผ่านการนำไปถ่ายทอดต่อ
- Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถฝึกทักษะได้
 - กระตุ้นให้ฝึกคิดและนำเสนอ
 - นำเทคนิค เครื่องมือและแบบฟอร์มมาตรฐานไปทดลองใช้
 - แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่มระดมสมอง
- Assignment เพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
 - หัวข้อหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของตนเอง

เนื้อหาของหลักสูตรมีทั้งการบรรยาย , การระดมสมอง (Brainstorming) , การปฏิบัติการ (Work Shop) , การแสดงสถานการณ์จำลอง (Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแบบกลุ่มหรือ Group Coaching เพื่อให้ผู้เรียนรู้ สามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือได้อย่างเหมาะสมกับจริตของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ

อัตราค่าบริการและเงื่อนไขการชำระเงิน

- ค่าบริการฝึกสอนอบรม (Coaching Fee) : _____ บาท/วัน จำนวนวัน _____ วัน

คิดเป็น _____ บาท

- (Optional) บริการ Coaching Clinic ให้กับผู้เข้าอบรมเพิ่มเติม (3 ชั่วโมงต่อคนหรือต่อกลุ่ม)

ค่าบริการ (Coaching Clinic) : _____ บาท/วัน(6ชั่วโมง) จำนวนวัน _____ วัน

คิดเป็น _____ บาท

รวมค่าบริการทั้งหมด _____ บาท

(ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและการเดินทางและที่พักกรณีดำเนินการฝึกสอนอบรมต่างจังหวัด)

- จำนวนผู้รับการฝึกสอนอบรมที่เหมาะสมสำหรับรูปแบบ Coaching ประมาณ 20-25 คน
(หากจำนวนมากกว่านี้ ไม่คิดค่าบริการเพิ่ม แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการร่วมกิจกรรมฝึกฝนทักษะจะไม่ทั่วถึงหรือน้อยลง)

- การเตรียมการด้านเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการอบรม

- ต้นฉบับเอกสาร : ดำเนินการโดยวิทยากรที่ปรึกษา (Coach)

- สำเนาเอกสาร : ดำเนินการโดยลูกค้า

- ชำระเงิน ณ วันที่ฝึกอบรมเสร็จ

ส่งจ่ายเช็ค ในนามบริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3 0 2 1 0 5 5 2 8 8

ที่อยู่ 112 ซ.รามคำแหง (30/1) ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

รับทราบและอนุมัติโดย

เสนอโดย

.....

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่/...../.....

(.....ผู้รับบริการ)

.....

(อาจารย์ ไรย์วินท์ บุญสวัสดิ์)

วิทยากรที่ปรึกษา (Executive Coach)

วันที่/...../.....

สถาบันเอ็นเทรนนิ่ง