



Course Outline

หลักสูตร “กระบวนการแก้ปัญหา QC Story และเครื่องมือ 7 QC Tools”

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาณสาร

หลักการและแนวความคิด :

ในสภาวะของธุรกิจที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การบริหารองค์กรจึงมีความจำเป็นที่ต้องทำให้เกิดระบบการขับเคลื่อนในการปรับปรุงงานไปด้วยกันทุกภาคส่วนภายในองค์กร ภายใต้แนวทางการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ

รูปแบบกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (Quality Control Circle) หรือกิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) จึงมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการปรับปรุงงานแบบมีส่วนร่วมในระดับพื้นที่หน่วยงาน โดยการรวมกลุ่มกันของพนักงานในพื้นที่หน่วยงาน เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมการแก้ปัญหาที่หน่วยงานด้วยตนเองอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนของกระบวนการแก้ไขปัญหาตามแนวทาง QC Story และประยุกต์ใช้เครื่องมือ 7 QC Tools ในขั้นตอนต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เข้าใจความสำคัญของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)
2. เข้าใจความสำคัญของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle)
3. เข้าใจขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทาง QC Story
4. สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือ 7 QC Tools ในขั้นตอนต่างๆ

รายละเอียดของหลักสูตร :

1. บทบาทของกิจกรรม QCC กับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management)
2. หลักการและขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทาง QC Story
 - กำหนดหัวข้อปัญหา
 - สำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา
 - ตั้งเป้าหมาย
 - วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา
 - ดำเนินการแก้ไข
 - ติดตามผล
 - จัดทำให้เป็นมาตรฐาน
3. เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา 7 QC Tools
 - Check Sheet
 - Graph
 - Pareto
 - Fishbone (Cause and Effect) Diagram
 - Scatter Diagram
 - Control Chart
 - Histogram

วิธีการฝึกอบรม :

- รูปแบบการฝึกอบรมในสไตล์ Training and Group Coaching (T&GC)
 - โดยการใช้คำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตัวเอง (มองเห็น ขอมรับ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง) และเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจสถานะที่เกิดขึ้นว่าติดอยู่ที่หลุมพรางความคิดใด
 - โดยการใช้กระบวนการคิด (Thinking Process) เพื่อให้ผู้เรียนคิดหาทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเอง
 - โดยการใช้ Workshop เพื่อให้เกิดการนำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนในทางปฏิบัติ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงาน, หัวหน้างาน และวิศวกร จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 12:00	- บทบาทของกิจกรรม QCC กับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) - ทำความเข้าใจกับนิยามคำว่า “ปัญหา” และประเภทของปัญหา - หลักการและขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทาง QC Story และการประยุกต์ใช้เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา 7 QC Tools 1. กำหนดหัวข้อปัญหา โดยใช้ Pareto Diagram 2. สำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา โดยใช้ Control Chart, Graph, Check Sheet, Histogram 3. ตั้งเป้าหมาย	บรรยาย Workshop
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 16:00	- หลักการและขั้นตอนของกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทาง QC Story และการประยุกต์ใช้เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา 7 QC Tools 4. วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา โดยใช้ Fishbone (Cause and Effect) Diagram, Scatter Diagram, Why-Why 5. ดำเนินการแก้ไข 6. ติดตามผล โดยใช้ Graph, Pareto 7. จัดทำให้เป็นมาตรฐาน โดยใช้ Control Chart	บรรยาย Workshop