

การฝึกอบรม
หลักสูตร “ที่ปรึกษากิจการกลุ่มบริหารคุณภาพ”
(QCC Facilitator)

* * *

1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้เน้นเนื้อหาการปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ของการบริหารงานประจำวัน โดยที่จะเน้น 4 ประเด็นหลัก คือ

- 1) การวัด และ ตรวจสอบ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง
- 2) การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) โดยเน้นการแก้ไขที่สาเหตุเริ่มต้น (Root Cause Analysis) และ มาตรการการป้องกัน " ของคุณภาพต่ำ " เพื่อมุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 3) การวัด และ วิเคราะห์ ระบบงาน กระบวนการทำงาน และ สินค้า เปรียบเทียบดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ

(KPI - Key Performance Index) เพื่อวัดผลงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) ขององค์กร

ดังนั้น กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QC Circle จะเป็นตัวขับเคลื่อน ตัวชี้วัดผลงานด้านคุณภาพจากระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นต้นเหตุของจากผลิต หรือ ทำ ข้อบกพร่อง ที่จะเป็นเครื่องมือแก้ไขได้ แต่เนื่องจาก พนักงานระดับปฏิบัติการมีการศึกษาน้อย และ มีการเข้าออกงานบ่อย จึงขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้กระบวนการของกิจกรรม QCC จึงมีความจำเป็นที่ต้องมี “พี่เลี้ยง” เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการทำกิจกรรม ที่เรียกว่า “QC Facilitator”

2. วัตถุประสงค์

- 1) มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้บุคคลกรภายในร่วมสำนึกความเป็นเจ้าของ คิดปรับปรุงงาน เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป
- 2) จัดระบบการบริหารแบบกระบวนการโดยยึดวัตถุประสงค์ (MBO - Management By Objective)
- 3) การจัดทำ ตัวชี้วัดจุดสำเร็จตามผลการดำเนินการ (KPI - Key Performance Index)

3. เป้าหมาย

- 1) ลดปริมาณของเสีย / บกพร่อง ในกระบวนการผลิต
- 2) ลดการเสียเวลาในกระบวนการทำงาน ทุกขั้นตอนทำงาน ทั้งส่วนการผลิต และ สำนักงาน

- 3) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ คน เครื่องจักร ที่นับได้เป็นปริมาณหน่วยนับ
- 4) ค้นหาอัตราสัดส่วนการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ค่าเสียหาย ของผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นต้นทุนที่แข่งขันได้
- 5) เพิ่มอัตราผลผลิต โดยเปรียบเทียบกับยอดขาย จำนวนพนักงานและค่าแรงงาน สิ้นทรัพย์

4 คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

หัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่าย ที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ ที่จะนำความรู้แบบฟอร์ม ไปประยุกต์ใช้ในงาน หรือ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้ได้บังคับบัญชา ให้สามารถจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ QCC. ได้

ตารางการฝึกอบรมหลักสูตร

ที่ปรึกษากิจการกรมกลุ่มบริหารคุณภาพ (QCC Facilitator)

วันที่ / เวลา	หัวข้อฝึกอบรม	วิทยากร
วันที่ 1 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารคุณภาพ : ความสามารถในการแข่งขัน - กลุ่ม “ สร้างคุณภาพ “ และแนวทางดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการ คิว.ซี. ความหมายของ คิว.ซี. ● ประเด็นขั้นตอนสำคัญการทำกิจกรรม QCC - โครงสร้างและการบริหารดำเนินกิจกรรม - บทบาทและหน้าที่ของ QCC Facilitator 	อ.พอพงษ์ เอียดละออง
13.00 - 16.30	<ul style="list-style-type: none"> ● ความเข้าใจและประยุกต์ใช้เครื่องมือ 7 QC. Tools <ol style="list-style-type: none"> 1. ใบตรวจสอบ (Check Sheet) 2. แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) 3. แผนภาพสาเหตุ และ ผล (Cause and Effect) 4. กราฟ 5. ฮิสโตแกรม (Histogram) 6. แผนภูมิควบคุม (Control Chart) 7. แผนภาพการกระจาย (Scatter Diagrams) 	อ.พอพงษ์ เอียดละออง
วันที่ 2 09.00 - 12.00	<p>Work Shop : จัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพ</p> <p>7 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตามแนว QCC</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการระดมสมอง และ การทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา : เป็นหัวหน้างาน คิดในสิ่งที่ควรทำ 1. ค้นหาหัวข้อ และการตั้งหัวข้อในการปรับปรุงงาน ● เทคนิคการประชุม 	อ.ประสิทธิ์ จินประชา อ.พอพงษ์ เอียดละออง อ.ประสิทธิ์ จินประชา

วันที่ / เวลา	หัวข้อฝึกอบรม	วิทยากร
ข้อมูลจริงของ บริษัท	2. เก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เข้าใจสถานการณ์ปัญหา และตั้ง เป้าหมาย	อ.พอพงษ์ เอียดละออง
13.00 - 16.30	3. วางแผนกิจกรรม ตาม PDCA 4. วิเคราะห์กระบวนการเพื่อระบุสาเหตุของปัญหาด้วย ผังก้างปลา Why-Why How-How	อ.ประสิทธิ์ จิ้นประชา อ. พอพงษ์ เอียด ละออง
วันที่ 3 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ 5. พิจารณาและนำมาตรการตอบโต้ปัญหาไปปฏิบัติ โดยการนำไปทดลอง ด้วย 3 จริง และ เทคนิค IE , 5 W 2 H	อ.ประสิทธิ์ จิ้นประชา
13.00 - 16.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิค PPA – ค้นหามาตรการป้องกันมิให้ผิดพลาด 6. ประเมินผลวัดผลลัพธ์ ทางตรงและ ทางอ้อม 7. จัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติ และจัดตั้งการควบคุม	อ.ประสิทธิ์ อ. พอพงษ์
วันที่ 4 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● คู่มือการจัดทำรายงาน และแบบฟอร์ม ● กรณีศึกษา QCC ที่ผ่านการชนะการประกวด ● จัดทำรายงาน - แผ่นใส 	อ.ประสิทธิ์ / อ. พอ พงษ์
13.00 - 16.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการเสนอผลงาน ● การประเมินผลและเกณฑ์ตัดสินให้คะแนน ภาคปฏิบัติ : นำเสนอกิจกรรมกลุ่มละ 20 นาที	อ.ประสิทธิ์ อ.พอพงษ์

หมายเหตุ

- 1) ผู้เข้ารับการอบรม ที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้าแผนก ทุกแผนก ให้นำ ดินสอ ไม้บรรทัด เครื่องคิด
เลข
- 2) ใบบันทึก ของเสีย / ข้อบกพร่อง การสูญเสียเวลา การร้องเรียนลูกค้า บันทึกรับของคืน Internal Audit
และ ใบ CAR ของแต่ละแผนก
- 3) ผังกระบวนการธุรกิจ (Business Process) , ผังโครงสร้างองค์กรนโยบายคุณภาพ เป้าหมายคุณภาพ
รายงานการทบทวนผู้บริษัท