

กลุ่มบริหารคุณภาพสำหรับหัวหน้างาน (Quality Control Circle – QCC for Supervisors)

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
4. การใช้ทรัพยากรให้มีประโยชน์สูงสุด เช่น คน อาคาร เครื่องจักร วัตถุดิบข้อมูล ผู้ขาย เงิน ที่ส่งผลต่อต้นทุนคุณภาพของสินค้า ให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าเสรี

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. ค้นหาอัตราส่วนการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ค่าใช้จ่าย ของผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นต้นทุนที่แข่งขันได้
5. เพิ่มอัตราผลผลิต โดยเปรียบเทียบกับยอดขาย จำนวนพนักงานและค่าแรงงาน สิ้นทรัพย์

4. คุณสมบัติผู้เข้าอบรม หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่าย ที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ ที่จะนำความรู้ แบบฟอร์ม ไปประยุกต์ใช้ในงาน หรือ ให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สามารถจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ QCC. ได้

5. เอกสาร วิทยากรจัดส่งเอกสารต้นฉบับให้ ไปจัดทำสำเนาให้ผู้เข้าอบรม

ตารางการฝึกอบรมหลักสูตร
กลุ่มบริหารคุณภาพสำหรับหัวหน้างาน
(Quality Control Circle – QCC for Supervisors)
วันที่

วันที่ / เวลา	หัวข้อฝึกอบรม	วิทยากร
วันแรก 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการ คิว.ซี. ● ความหมายของ คิว.ซี. ● ปรัชญา คิว.ซี. แนวความคิดและหลักการ ● ประโยชน์ของ คิว.ซี. ● วิธีดำเนินงาน และการจดทะเบียนกลุ่ม คิว.ซี. ● ตัวอย่างกิจกรรม คิว.ซี. 	
13.00 - 16.30	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคคิว.ซี. <ul style="list-style-type: none"> ● ตารางตรวจสอบ (CHECK SHEET) ● แผนภูมิแก๊งปลา (CAUSE AND EFFECT DIAGRAM) ● แผนภูมิพาเรโต (PARETO DIAGRAM) ● กราฟ (เส้น ,แท่ง ,วงกลม) 	
วันที่สอง 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการระดมสมอง ● เทคนิคการทำงานเป็นทีม ● เทคนิคการประชุม 	
13.00 - 16.30	<ul style="list-style-type: none"> ● 7 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาตามแนว QCC <ol style="list-style-type: none"> 1. ค้นหาหัวข้อในการปรับปรุง 2. เก็บ วิเคราะห์ข้อมูล เข้าใจสถานการณ์ปัญหา และตั้งเป้าหมาย 	ดำเนินกิจกรรมกลุ่มแยกตามแผนงาน เพื่อดำเนินการตามข้อมูลจริงของบริษัท โดยการกำกับและตรวจสอบ โดย....

วันที่สาม 09.00 - 12.00	3. วางแผนกิจกรรม 4. วิเคราะห์กระบวนการเพื่อระบุสาเหตุของปัญหา ด้วย ผังก้างปลา Why-Why How-How และแผ่น วิเคราะห์ปัญหา	
13.00 - 16.00	5. พิจารณาและนำมาตรการตอบโต้ปัญหาไปปฏิบัติ โดยการนำไปทดลอง ด้วย 3 จริง 6. ประเมินผลการแก้ปัญหา 7. จัดทำเป็นมาตรฐานปฏิบัติ และจัดตั้งการควบคุม	
วันที่สี่ 09.00 - 12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● การจัดทำรายงาน ● กรณีศึกษา QCC ที่ผ่านการชนะการประกวด 	
13.00 - 16.00	<ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการเสนอผลงาน 	

หมายเหตุ

1. ผู้เข้ารับการอบรม ที่เป็นผู้บริหารระดับกลางทุกแผนก ให้นำ ดินสอ ไม้บรรทัด เครื่องคิดเลข
2. โบนัสติก ของเสีย/ ข้อบกพร่อง การสูญเสียเวลา การร้องเรียนลูกค้า บันทึกรับของคืน Internal Audit และ ใบ CAR ของแต่ละแผนก
3. ผังกระบวนการธุรกิจ (Business Process) , ผังโครงสร้างองค์กร

* * *