

เทคนิคการแก้ไขปัญหา อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือ **NEW QC 7 TOOLS**



หลักการและเหตุผล

QC 7 TOOLS เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทรงประสิทธิภาพมากในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นตามแนวทางการสำเร็จด้านคุณภาพของอุตสาหกรรมญี่ปุ่น (QC STORY) เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติการ (SHOP FLOOR) ทั้งที่เป็นตัวเลข และเป็นคำพูดได้อย่างเห็นภาพโดยใช้ความรู้และความพยายามไม่มากนักอันเป็น พื้นฐานของการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง (ROOT CAUSE ANALYSIS) ของปัญหานอกจากนั้นการใช้เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด ยังเป็นการฝึกนิสัยการแก้ปัญหามาบนพื้นฐานของความจริง และการทำงานเป็นทีมรวมทั้งการนำเทคนิคการนำเสนอไปด้วยในตัว



วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารการเพิ่มผลผลิต และการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ



คอร์สนี้เหมาะกับใคร?

ผู้บริหาร / หัวหน้างาน / ผู้วางแผนงาน / พนักงานหรือผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตร รับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในระบบคุณภาพ และการแก้ไขปัญหาโดยใช้เครื่องมือ QC 7 Tools

02

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวงจรการบริหาร P-D-C-A กับการประยุกต์ใช้ QC 7 Tools ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

03

ตอบโต้ความคาดหวัง ในการนำ Tool ไปใช้ในด้าน Quality



สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ



ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจ หลักการใช้ QC 7 Tools ได้อย่างถูกต้อง



ผู้อบรมสามารถนำเครื่องมือควบคุม คุณภาพแต่ละชนิดไปใช้ในการวิเคราะห์และ แก้ไขปัญหาหน้างานอย่างเป็นระบบ



ผู้เข้าอบรมทราบถึงเครื่องมือจัดการ คุณภาพทั้ง 7 ชนิด หรือ QC 7 Tools



รูปแบบการฝึกอบรม

1

เน้นการเรียนรู้แบบ การปฏิบัติ
Active Learning

2

เน้นการเรียนรู้ แบบมีส่วนร่วม
Participate Learning

3

เน้นการเรียนรู้ผ่าน กิจกรรมกลุ่ม
Group Activity Learning



หัวข้อการบรรยาย

อบรม 1 วัน

เวลา 08:30-09:00 น. ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Chapter 01

**แนวคิดและความสำคัญของ
คุณภาพและความเข้าใจเกี่ยวกับ
ปัญหา**

- 1.1) ความหมาย และ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
- 1.2) คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
- 1.3) คุณภาพที่ดีสำหรับผู้ผลิต และ สำหรับลูกค้า
- 1.4) องค์ประกอบของการจัดการคุณภาพ และ รูปแบบ ลักษณะของปัญหา พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

Chapter 02

**แนวคิดและกระบวนการเกี่ยวกับการ
แก้ไขปัญหามาแบบยั่งยืน
(PDCA)**

- 2.1) การพัฒนาแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาโดยเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
- 2.2) เทคนิคการลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ และ การแก้ไขปัญหามาแบบยั่งยืน
- 2.3) ข้อดีและข้อจำกัดของ PDCA
- 2.4) ขั้นตอน และ เทคนิคการสร้างแผน PDCA

พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

Chapter 03

**เครื่องมือควบคุมการแปรผัน
ในกระบวนการผลิตที่ใช้ในการ
แก้ปัญหาด้านคุณภาพ
(New 7 QC Tools)**

- 3.1) แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)
- 3.2) แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)
- 3.3) แผนภูมิต้นไม้ (Tree Diagram)
- 3.4) แผนภูมิเมทริกซ์ (Matrix Diagram)
- 3.5) แผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram)
- 3.6) แผนภูมิขั้นตอนการตัดสินใจ (Process Decision Program Chart)
- 3.7) แผนภูมิการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมทริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart)

Chapter 04

**การประยุกต์ใช้ QCC Concept
เพื่อนำไปสู่กิจกรรมกลุ่ม QCC
ได้อย่างไร**

- 4.1) มุมมองของผู้บริหาร และ มุมมองของพนักงาน
- 4.2) ทบทวนขั้นตอนกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC และ ประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์
- 4.3) Workshop กิจกรรมกลุ่ม QCC การนำตัวอย่างของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา

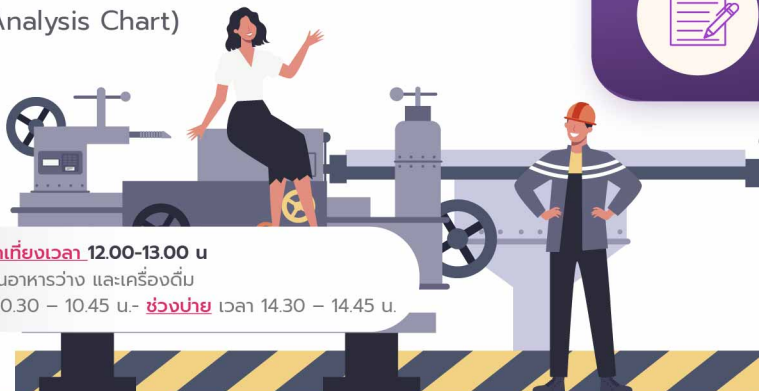


**ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล
แบบทดสอบหลังอบรม
(Post-Test) กล่าวปิดอบรม**

หมายเหตุ : พักเที่ยงเวลา 12:00-13:00 น

- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.



เทคนิคการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือ NEW QC 7 TOOLS

ความสำคัญของคุณภาพ

- 1 สร้างความพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction)
เหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกซื้อหรือใช้บริการ คือ ความพึงพอใจ
- 2 ลดต้นทุน ผู้ผลิตถือว่าต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ
ต้นทุนคุณภาพ หมายถึง การลดลงของค่าใช้จ่ายและความสูญเสีย
ในกระบวนการผลิตยอมก่อให้เกิดผลกำไรในระดับที่น่าพอใจแก่องค์กร
- 3 ส่งมอบได้ตามกำหนด ในกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ จะสามารถ
ผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ
- 4 ยกระดับคุณภาพต้องการของลูกค้า ลูกค้าจะยอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่า
และพึงพอใจกว่าโดยไม่จำเป็นต้องตั้งราคาสูงหรือแพงเสมอไป
- 5 คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การผลิตที่มีคุณภาพ ไม่มีปัญหาและของเสีย
ในกระบวนการจะทำให้พนักงานทำงานได้สะดวก มีขวัญกำลังใจ

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

เครื่องมือจัดการคุณภาพใหม่ 7 แบบ (The 7 New QC Tools)

เครื่องมือจัดการคุณภาพใหม่ 7 แบบ (The 7 New QC Tools) ประกอบด้วย:

- แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)
- แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมตริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart)
- แผนภาพทางเลือกตัดสินใจเพื่อบริหารความเสี่ยง (Process Decision Program Chart)
- แผนภูมิเมตริกซ์ (Matrix Diagram)
- แผนภูมิต้นไม้ตัดสินใจ (Tree Diagram / Decision Tree)
- แผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram)
- แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

ขั้นตอนในการนำกิจกรรมกลุ่ม คุณภาพ (QCC) มาใช้ในองค์กร

ขั้นตอนในการนำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC) มาใช้ในองค์กร:

1. ให้องค์กรยอมรับและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ QCC
2. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
3. ดำเนินการตรวจประเมินกลุ่มคุณภาพ โดยต้องให้แต่ละกลุ่ม มีการตั้งชื่อกลุ่ม สโลแกนของกลุ่ม และกำหนดกิจกรรมการของกลุ่ม
4. ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินงาน QCC ของพนักงาน ทั้งในด้านเวลาทำงาน และด้านงบประมาณ
5. จัดกิจกรรมกระตุ้นการทำงาน เช่น จัดให้มีการประกวดการแข่งขัน
6. ประเมินผลกลุ่มที่ดำเนินงาน และเลือกทีมชนะเลิศ
7. สรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
8. รวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพมาใช้ในองค์กร และหาวิธีการปรับปรุงแก้ไข

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

การประยุกต์ใช้ QCC Concept เพื่อนำไปสู่กิจกรรมกลุ่ม QCC

QCC (Quality Control Cycle) คือ การพัฒนาการทำงาน หรือสร้างนวัตกรรมโดยอาศัย "กลุ่มควบคุมคุณภาพ" โดยการจัดตั้งกลุ่มย่อยระดับความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเอง หลักการของ QCC จะเป็นการแก้ไขปัญหาของกระบวนการทำงานโดยกลุ่มย่อย

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

ประโยชน์ของการทำ กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)

ประโยชน์ของการนำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพมาใช้ในการแก้ปัญหาในองค์กรทำให้สามารถแก้ปัญหาในการทำงาน เกิดการลดต้นทุน และเกิดคุณภาพโดยรวม ซึ่งรายละเอียดของประโยชน์ที่เกิดขึ้น มีดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- 1 มีโอกาสแสดงออก และโต้แย้ง เปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน
- 2 ได้พัฒนาศักยภาพในการแก้ปัญหา และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 3 ทำให้เกิดความสามัคคี และเข้าใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ประโยชน์ต่อองค์กร หรือหน่วยงาน

- 1 ทำให้มีการควบคุมคุณภาพ ในกระบวนการผลิต
- 2 ลดต้นทุน และทำให้กำไรเพิ่มขึ้น
- 3 เพิ่มคุณภาพของสินค้าให้ดีขึ้น
- 4 สร้างความปลอดภัยในการทำงาน

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

เครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 ประการ ใช้เมื่อไหร่ และใช้อย่างไร

- 1 แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)
ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นคำพูด ความรู้สึกจากกลุ่มบริหารที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมเป็นหมวดหมู่ เพื่อแยกกลุ่มของข้อมูลให้สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ต่อไป
- 2 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ (Relation Diagram)
หลังจากจัดกลุ่มข้อมูล (Affinity Diagram) แล้ว ผู้บริหารควรเรียงเป็นขั้นบันไดที่แสดงการเกิด/ปัจจัยเพื่อใช้ในการวางแผนเชิงรุก
- 3 แผนภูมิต้นไม้ตัดสินใจ (Tree Diagram)
ใช้เพื่อหาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน ในรูปของแผนภาพ/แนวทางหรือวิธีการ โดยตอบคำถามว่า "ทำอย่างไร" เพื่อไปสู่จุดประสงค์/เป้าหมายที่ต้องการ
- 4 แผนภูมิเมตริกซ์ (Matrix Diagram)
เป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยหาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์/เป้าหมาย และแผนงาน/มาตรการ/วิธีการ ที่ต้องการเสนอแนะ/แนวทางดำเนินการให้มีความเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5 แผนภาพการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเมตริกซ์ (Matrix Data Analysis Chart)
เป็นเครื่องมือที่ใช้เปรียบเทียบมาตรฐาน (Benchmark) จากกลุ่มของข้อมูลค่าและเกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการ หรือวิธีการที่นำมาใช้ขององค์กร
- 6 แผนภาพทางเลือกตัดสินใจเพื่อบริหารความเสี่ยง (PDP)
เครื่องมือที่ใช้ช่วยหาแนวทางป้องกัน/แผนงาน/มาตรการ/วิธีการ โดยมุ่งเน้นไปที่จุดประสงค์ที่ทางองค์กรกำหนดไว้ในกระบวนการทำงาน เพื่อลดผลกระทบ/ลด/เป้าหมายที่กำหนดไว้
- 7 แผนภูมิลูกศร (Arrow Diagram)
เป็นการวางแผนงานที่มีการกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และลำดับก่อนหลังของแผนงาน ว่ากิจกรรมใดควรทำก่อน-หลัง

WWW.HRCDTHAI.COM | โทร 033-166121

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม “บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด”
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

