

การปรับปรุงคุณภาพเชิงปฏิบัติ

Quality improvement practices

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพหรือที่เรียกว่ามี “การควบคุมคุณภาพ” เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพ จะสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

นอกจากนี้ปัญหาที่พนักงานต้องพบในแต่ละวันจะยังทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานได้เข้าใจกับความหมายของ “คุณภาพ” อย่างแท้จริงและรู้ถึงเทคนิควิธีการเทคนิคการควบคุมคุณภาพในงานของตัวเอง ได้อย่างเข้าใจแล้ว ก็จะพบการเปลี่ยนแปลงด้านคุณภาพในทางที่ดีขึ้น ได้อย่างแน่นอน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาความเสียหาย ลดความสูญเสียจากการแก้ไข การรอคอยงานการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับบุคลากรภายในได้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของ “การปรับปรุงคุณภาพเชิงปฏิบัติ” อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้แก้ไขปัญหาคูณภาพกับพนักงานในระดับปฏิบัติการและฝึกรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ในการแก้ไขปัญหาคูณภาพได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างแนวคิดในการสร้างคุณภาพและลดความสูญเสียในการผลิต อย่างเป็นระบบ
- เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ปัญหาคูณภาพอย่างเป็นรูปแบบ
- เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการเลือกใช้เครื่องมือในการสร้างคุณภาพกับตัวสินค้าได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม มีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกด้านคุณภาพ จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน มีความตระหนักในการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้เกิดจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน และสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานด้วยจิตสำนึกที่ดี ลดของเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม รู้หลักการเพิ่มคุณภาพในกระบวนการผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพของวิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของทางบริษัทต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ :

1. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้อง
2. ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการของจิตสำนึกคุณภาพไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักษาคูณภาพมากขึ้น





Quality improvement practices

เนื้อหาหลักสูตร

1. การมองปัญหาคุณภาพของแต่ละบุคคล
2. ปัญหาคุณภาพในการทำงาน
3. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
4. ความท้าทายที่จำเป็นต้องมุ่งเน้นที่ “คุณภาพ”
5. ขอบเขตคำว่า “คุณภาพ” ครอบคลุมถึงอะไรบ้าง
6. ความเข้าใจคลาดเคลื่อนและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ “คุณภาพ”
7. แนวความคิดหลักเกี่ยวกับคุณภาพ

Work Shop1 “จิตสำนึกคุณภาพกับการส่งงาน” ให้ลูกค้าภายใน

Work Shop2 “การปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านคุณภาพ”

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผันแปรในกระบวนการผลิต
9. การบริหารคุณภาพและขั้นตอนการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต
10. เทคนิคทางสถิติสำหรับควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต
11. แนวคิดของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วย PDCA

Work Shop3 “การควบคุมด้วยสายตากับการป้องกันปัญหาคุณภาพ”

12. เมื่อปัญหาคุณภาพเกิดขึ้นซ้ำๆ กับขั้นตอนการจัดทำกลุ่มคุณภาพ QCC

Work Shop4 “ใจเราใจเรากับคุณภาพที่ถูกค่าต้องการ”

Work Shop5 “มาสร้างเป้าหมายคุณภาพ” ให้กับทุกคน

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

การบรรยาย	45 %
เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม	45%
กรณีศึกษา และคุณภาพนตร์	10 %
ระยะเวลาอบรม 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.	



วิทยากร อาจารย์ไมตรี บุญจันทร์

(วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity Improvement)

การศึกษา

Quality Management System:

Lead auditor ISO 9001: 2015 (IRCA Certified)

Environmental management System:

ISO 14001: 2015 (Requirement)

ประกาศนียบัตรการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานและอาคาร (กระทรวงพลังงาน)

ปริญญาเอก ปรัชญาดุสิตบัณฑิต

(สาขาการจัดการ) **กำลังศึกษา**

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(สาขาการจัดการอุตสาหกรรม)

ปริญญาตรี ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต

(สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า)

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.

กำหนดการอบรม

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.10 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสามัคคีและการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
9.10- 10.30 น.	ความหมายของการมองปัญหาคุณภาพของแต่ละบุคคล	1.การมองปัญหาคุณภาพของแต่ละบุคคล 2.ปัญหาคุณภาพที่เกิดจากการสื่อสาร 3. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ” 4. ความท้าทายที่จำเป็นต้องมุ่งเน้นที่ “คุณภาพ” 5. ขอบเขตคำว่า “คุณภาพ” ครอบคลุมถึงอะไรบ้าง	วิทยากรบรรยาย สลับเปิดรูปภาพและตั้งคำถามให้ข้อคิดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
10.30- 10.40 น.	พักเบรก		
10.40- 12.00 น.	เครื่องมือคุณภาพที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาและการสร้างจิตสำนึก	6. ความเข้าใจคลาดเคลื่อนและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ “คุณภาพ” 7. แนวความคิดหลักเกี่ยวกับคุณภาพ <u>Work Shop1</u> “จิตสำนึกคุณภาพกับการส่งงาน” ให้ลูกค้าภายใน <u>Work Shop2</u> “การปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านคุณภาพ”	วิทยากรบรรยายและเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรม Work Shop
12.00- 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00-13.15 น.	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	กิจกรรมผ่อนคลายความง่วง	วิทยากรทำกิจกรรมร่วมกับผู้เข้ารับการอบรม
13.15 –14.30 น.	การสร้างจิตสำนึกคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผันแปรในกระบวนการผลิต 9. การบริหารคุณภาพและขั้นตอนการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต 10. เทคนิคทางสถิติสำหรับควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต 11.แนวคิดของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วย PDCA <u>Work Shop3</u> “การควบคุมด้วยสายตากับการป้องกันปัญหาคุณภาพ” 12. เมื่อปัญหาคุณภาพเกิดขึ้นซ้ำๆ กับขั้นตอนการจัดทำกลุ่มคุณภาพ QCC การทำงานเป็นทีมเพื่อมุ่งสู่คุณภาพที่ต้องการ : <u>Work Shop4</u> “ใจเขาใจเรากับคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ” <u>Work Shop5</u> “มาสร้างโรงงานคุณภาพ” ให้กับทุกคน	วิทยากรบรรยายและยกตัวอย่างประกอบ
14.30 – 14.45 น.	พักเบรก		
14.45 - 16.00 น.	เทคนิคการสร้างจิตสำนึกคุณภาพผ่านกิจกรรมกลุ่มในองค์กร การระดมสมอง	-PDCA ที่อยู่ในขั้นตอนการทำกิจกรรมกลุ่ม	วิทยากรบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝึกปฏิบัติ วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้