

การใช้ QC 7 Tools แก้ไขปัญหาที่หน้างาน ภาคปฏิบัติ

Graphics by Narender Sharma

7 QC TOOLS

One Day Training Seminar

Process Flow Chart

Check Sheet

Histogram

Pareto Analysis

Cause and Effect Diagram

Scatter Diagram

Control Charts

"It has been the Japanese experience that 95% problems at workplace can be solved with these 7 Tools."
Prof. Kaoru Ishikawa, Japanese Quality Guru

โดย อ.วีรปรัชญ์ สิงห์สัตย์

หลักการและเหตุผล

การแก้ปัญหา และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร บริษัทต่างๆ จะไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ หากยังคงยึดติดกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีตและไม่มี การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องลูกค้าได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมลูกค้าหมายถึงผู้ซื้อหรือผู้ใช้ แต่ปัจจุบันเราให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในหรือกระบวนการงานถัดไปมากขึ้นตามแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือ TQM เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ก่อนคู่แข่ง พร้อมหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถลดต้นทุนได้โดยไม่ทำให้คุณภาพของสินค้าหรือบริการเปลี่ยนไป ซึ่งจะสามารถยืนหยัดอยู่ในตลาดการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

QC 7 Tools เป็นเครื่องมือหนึ่งสำหรับการแก้ปัญหา และปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งมีกระบวนการของกิจกรรมตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกัน เราเรียกว่าการแก้ปัญหาแบบ QC โดยทำตามขั้นตอนของ PDCA ตั้งแต่การระบุปัญหาที่ชัดเจน การเก็บข้อมูล การสำรวจสภาพปัจจุบัน การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด การวิเคราะห์หาสาเหตุ มาตรการ การแก้ไข การติดตามผล ตลอดจนการจัดทำมาตรฐาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก โดยการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนเหล่านี้จำเป็นต้องใช้เครื่องมือคุณภาพที่เรียกว่า QC 7 Tools

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. มีความเข้าใจในแนวคิดการระบุปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุ รวมถึงการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
2. มีความรู้ในการใช้เครื่องมือคุณภาพ และสามารถประยุกต์ใช้ได้จริง
3. มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีสำหรับการแก้ปัญหา และการปรับปรุงงาน

หัวข้อการอบรม / สัมมนา

1. แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) และการจัดการกระบวนการ
2. แนวคิดเรื่องคุณภาพ
3. การควบคุมคุณภาพ
4. มุมมองของปัญหา และขั้นตอนการแก้ปัญหา
5. QC 7 Tools สำหรับการแก้ปัญหา
 - ใบรายการตรวจสอบ (Check Sheet)
 - กราฟ (Graphs)
 - ผังพาเรโต (Pareto Diagram)

- ผังเหตุและผล (Causes and Effects Diagram)
 - ฮิสโตแกรม (Histogram)
 - ผังสหสัมพันธ์ (Scatter Diagram)
 - แผนภูมิควบคุม (Control Chart)
6. สรุปแนวคิด และการประยุกต์ใช้เครื่องมือแต่ละตัว
7. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ และวิเคราะห์จากกรณีศึกษาจริงในบริษัท
- ให้โจทย์ (กรณีศึกษาจริงในบริษัท)
 - วิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อหาแนวทางการปรับปรุง
 - การกำหนดแนวทางปรับปรุง
 - นำเสนอผลงานทุกกลุ่ม
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากรร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
8. สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้/นำเสนอผลงาน

ระยะเวลาอบรม

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิธีการฝึกอบรม บรรยายทฤษฎี 40% และฝึกปฏิบัติ 60%

- ✓ การบรรยาย / สาริต / กรณีศึกษา / ฝึกปฏิบัติ
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง / กิจกรรมกลุ่ม / นำเสนอผลงาน