

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC เพื่อการเพิ่มผลผลิต

(Quality Control Circle for Productivity Improvement)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC เพื่อการเพิ่มผลผลิต (Quality Control Circle for Productivity Improvement)

PI 1.3

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

องค์การจะประสบความสำเร็จและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการ ต้องมีกลยุทธ์หรือวิธีการในการพัฒนาบุคลากร มีขั้นตอนสำหรับการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง หรือเรียกอีกชื่อว่า “กระบวนการแก้ไขปัญหาแบบคิวซีสตอรี (QC Story) เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาให้ได้มาซึ่งคุณภาพนั้นสามารถทำได้โดยการลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่

ศาสตร์ทางด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม (Industrial Engineering) สามารถนำมาใช้อย่างได้ผลทั้งในส่วนของการปรับปรุงคุณภาพ, การปรับปรุงงาน และการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร หนึ่งในความรู้ทางด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมคือ เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (Quality Control Tools – QC Tools) อันเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญมากต่อการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งถูกนำมาใช้ใน “กิจกรรมกลุ่มคุณภาพคิวซีเซอร์เคิล (QC Circle – QCC)” บนพื้นฐานของจิตสำนึกการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (PDCA) หรือที่เรียกว่า “ไคเซ็น (Kaizen)”

การพัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพให้ประสบความสำเร็จ องค์กรต้องมีขั้นตอนดำเนินการอย่างชัดเจนอันประกอบด้วย การตั้งชื่อกลุ่ม การจดทะเบียนกลุ่ม ให้ความรู้ และประโยชน์ของการทำ QCC แก่สมาชิก สร้างขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบ (QC Story) สร้างระบบจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีนโยบายส่งเสริมกิจกรรมชัดเจนจากฝ่ายบริหาร พร้อมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมจากฝ่ายบริหาร เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดสามารถรวมเรียกได้ว่า “การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม (TQM – Total Quality Management)”

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC ต้องอาศัยเครื่องมือควบคุมคุณภาพช่วยคัดเลือกและแก้ปัญหา (QC Tools) ซึ่งแต่ละเครื่องมือมีวัตถุประสงค์การใช้แตกต่างกันไป โดยเราสามารถนำแต่ละเครื่องมือมาผูกโยงหาความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และใช้พร้อมกับเทคนิคที่ส่งเสริมการวิเคราะห์ปัญหา คือ การถามทำไม 5 ครั้ง เพื่อหาสาเหตุรากเหง้า (5 Why Technique) และหลักการ 3 จริง บนพื้นฐานของ 2 กลยุทธ์ (Genba, Genbutsu, Genjisu + Genri, Gensoku)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงคุณภาพ เข้าใจความหมายของการควบคุมคุณภาพเห็นประโยชน์จากการสร้างและพัฒนากิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)
- เพื่อให้ผู้เรียนมีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ และมีกระบวนการแก้ปัญหาเป็นระบบ ด้วยคิวซีสตอรี (QC Story) ที่มีความสอดคล้องกับวงจร PDCA
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจวัตถุประสงค์ของเครื่องมือคุณภาพแต่ละชนิด โดยเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Activity) จากปัญหาคุณภาพของผู้เรียน

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานและแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ

- แนวคิดในการทำอะไรของธุรกิจสมัยใหม่
- ความหมายของคุณภาพ (What is Quality?)
- ความหมายของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- แนวความคิดของการควบคุมคุณภาพ (เชิงเทคนิคและเชิงจัดการ)
- หลักการของการควบคุมคุณภาพ (QC Principle)

การพัฒนา กิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC

- ความหมายของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
- กิจกรรมกลุ่มคุณภาพกับระดับของไคเซ็น
- วัตถุประสงค์และประโยชน์ของ QCC

แนวคิดและหลักการของกระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพ

- กระบวนการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ
- กระบวนการแก้ปัญหาแบบคิวซีสตอรี (QC Story)
- ความสัมพันธ์ของวงจร SDCA และ PDCA
- แนวคิดของการบริหารงานสมัยใหม่
 - Management = Standardization + Improvement Activity
 - ความเป็นระบบ (System) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA)
- ความหมายและประเภทของปัญหา (Sporadic & Chronic Problem)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความบกพร่อง (Defect)
 - ปัญหาคุณภาพในมิติของความไม่ตรงตามข้อกำหนด (NC-Nonconformity)
- ปัญหาการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจระดับนโยบาย
- ปัญหาระดับการจัดการงานประจำวัน
- Activity I: ค้นหาปัญหาคุณภาพในกระบวนการ

เครื่องมือและเทคนิคสำหรับกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ QCC

- กระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story 7 ขั้นตอน
- เครื่องมือคุณภาพที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ (QC Tools)
- เทคนิคแก้ปัญหา 5 Why, How-How, 3G & Brainstorming
- เรียนรู้ตัวอย่างการแก้ปัญหาแบบ QC Story
- Activity II: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story (1)
- Activity III: การแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story (2)





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan