

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ นั่นคือการสร้างให้เกิดคุณภาพที่แท้จริงในการทำงาน เพราะถ้าการผลิตสินค้า โดยไม่ใส่ใจต่อสิ่งที่ลูกค้าต้องการ สินค้านั้นย่อมไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้าอีกต่อไป แต่ถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพ คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพเพื่อลูกค้า การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจึงไม่ใช่สิ่งที่รอได้อีกต่อไป และเมื่อสร้างคุณภาพที่ลูกค้าต้องการได้แล้ว องค์กรยังจะสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงต้นทุนในการผลิตและการทำงานที่ลดลงอีกด้วย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เป็นการแข่งขันในการสร้างผลกำไรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้ประกอบการทั้งด้านการผลิตและบริการ การให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน และหัวหน้าฝ่ายผลิต ต้องได้เรียนรู้กระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ รู้จักเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ มีการเตรียมการสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหลังจากที่ได้ทำการตัดสินใจไปแล้ว นอกจากการเรียนรู้เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาแล้ว ผู้ปฏิบัติงานควรได้เรียนรู้ถึงเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการบริหารงาน เช่น เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุ การเก็บข้อมูลทางสถิติเพื่อตัดสินใจ เทคนิคในการตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขในระดับต่าง เช่น การแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง และการวางแผนแก้ไขในอนาคต รวมถึงเทคนิคการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นต้น ก็จะพบการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้นได้อย่างแน่นอน เช่นลดต้นทุน ลดปัญหาความเสียหาย ลดความสูญเปล่าจากการแก้ไขการรอกอผลงาน การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรภายในได้

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้แก้ปัญหากับผู้ปฏิบัติงานและฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ได้พูดได้คุยกันมากขึ้นในการแก้ไขปัญหาประจำวันได้เป็นอย่างดีและยังสอดแทรกแนวคิดการปรับปรุงงานที่มีประสิทธิภาพหลังการแก้ไขปัญหา ตามหลักการ PDCA ให้กับผู้เข้าอบรม อีกด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างแนวคิดในการเลือกใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ
เพื่อเสริมสร้างแนวคิดการป้องกันการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นมีรูปแบบ
เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่อง
เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการเลือกใช้เครื่องมือทางสถิติอย่างถูกต้อง
เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม การยอมรับในความเห็นที่แตกต่าง เกิดความสามัคคี
เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้เข้ารับการอบรม

หัวข้อการอบรม วันที่ 1 (09.00 – 16.00 น.)

1. แนวคิดของคุณภาพในโลกแห่งการแข่งขัน
2. สิ่งที่ถูกค่าต้องการจากงานของเรา
- 3.ทัศนคติของคนที่พร้อมจะปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
 - ความคิดแบบ Growth mindset Vs Fixed Mindset
- 4.แนวคิดสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพ
(Market-in, Next process, PDCA, Fact & Data, Process Approach, Standardization, Prevention)
- 5.กระบวนการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วย PDCA และ QC 7 tools
6. **PLAN:** หลักการวางแผนและการเก็บข้อมูลเพื่อตัดสินใจ (Step1: ค้นหาหัวข้อปัญหา / สิ่งที่จะปรับปรุง
Step2: สสำรวจสภาพปัจจุบันเพื่อหาข้อมูล Step3: วางแผนแก้ไข

7.1 เรียนรู้การใช้เครื่องมือ QC 7 Tools ในการเก็บข้อมูลแก้ไขปัญหา

- แผ่นตรวจสอบ (Check sheet)
- ผังพาเรโต (Pareto diagram)
- ผังการกระจาย (Scatter diagram)

Workshop2 การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ1

พักเที่ยง 12.00 – 13.00 น.

- ผังเหตุและผล (Cause & Effect diagram)
- ฮิสโตแกรม (Histogram)
- แผนภูมิควบคุม (Control chart)
- กราฟ (Graph)

Workshop2 การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ1

- 7.2 การใช้ Gantt chart และ Arrow diagram เพื่อการวางแผนที่สมบูรณ์
8. **DO:** หลักการลงมือทำ การแบ่งหน้าที่ และติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ
(Step4: วิเคราะห์สาเหตุ Step5: กำหนดแผนการแก้ไขและดำเนินการตามแผน)
9. **CHECK:** หลักการตรวจสอบผล และการแก้ไขหากไม่ได้ตามเป้าหมาย (Step6: ตรวจสอบผล)
10. **ACTION:** การประเมินผลและการปรับปรุง เพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีขึ้น
(Step:7 กำหนดมาตรฐาน/จัดทำรายงาน)
11. สรุปการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบด้วย QC Story ทั้ง 7 ขั้นตอนและกรณีศึกษา

Workshop3 การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบด้วย QC Story

Workshop4 วิทยากรมอบการบ้านและแบบฟอร์ม ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาหน้างาน
ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำมา นำเสนอในวันที่ 2

หัวข้อการอบรม วันที่ 2 (09.00 – 16.00 น.)

12. การนำเสนอผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
Workshop5 นำเสนอผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
13. เครื่องมืออื่น ๆ ในการวิเคราะห์ปัญหาที่มีโครงสร้างชัดเจนและไม่มีโครงสร้างชัดเจน
- Why-Why Analysis + Workshop
 - Tree diagram + Workshop
 - Relations diagram + Workshop

พักเที่ยง 12.00 – 13.00 น.

14. เทคนิคในการลดความผิดพลาดเบื้องต้นของพนักงานปฏิบัติการที่หน้างาน
Workshop6 เทคนิค 10 ประการในการลดความผิดพลาด
15. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับ
16. ระบบ Poka Yoke และวิธีการลดความผิดพลาดของคน
Workshop7 มาตรฐานเป้าหมายคุณภาพพร้อมกัน

กลุ่มเป้าหมาย

วิศวกร หัวหน้างาน พนักงาน และผู้สนใจทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

- | | |
|--|------|
| 1. การบรรยาย | 50 % |
| 2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 40% |
| 3. กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ | 10 % |

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้และเข้าใจหลักการวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้อง
- 2.ผู้เข้าอบรมสามารถนำหลักการไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 4.ผู้เข้าอบรมมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5.ผู้เข้าอบรมมีสำนึกการรักษากองค์กรมมากขึ้น

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.



สำนักงานใหญ่ : เลขที่ 34/163 หมู่ 1 ตำบลบางกระสัน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

Head Office: 34/163 Moo 1, Tumbol Bangkasun, Amphur Bangpa-in, Ayutthaya 13160

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี / Tax. 0143562002342

Email: maitreetraining@gmail.com Direct line 061-8519951, Call Center 061-4195552

www.maitree-training.com