



## Course outline

### หลักสูตร การแก้ปัญหาคุณภาพอย่างเป็นระบบด้วย QC Story

#### (QC Story for Quality Improvement)

#### หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

#### หลักการ/ แนวความคิด

ในสภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจและอุตสาหกรรมในปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับปัญหาด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นของเสีย งานแก้ไขซ้ำ (Rework) การร้องเรียนจากลูกค้า ต้นทุนที่สูงเกินไป หรือความไม่สม่ำเสมอของกระบวนการผลิต ปัญหาเหล่านี้หากแก้ไขเพียงปลายเหตุหรืออาศัยประสบการณ์ส่วนบุคคล อาจทำให้ปัญหาเกิดซ้ำซ้อน และไม่สามารถยกระดับคุณภาพได้อย่างยั่งยืน

QC Story เป็นแนวคิดและกระบวนการแก้ปัญหาคุณภาพอย่างเป็นระบบที่พัฒนามาจากประเทศญี่ปุ่น โดยอาศัยหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ควบคู่กับเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC Tools) เพื่อให้การแก้ปัญหามีขั้นตอนชัดเจน มีเหตุมีผล และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ กระบวนการ QC Story ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่เน้นการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause) และกำหนดมาตรการป้องกัน ไม่ให้เกิดซ้ำในระยะยาว

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) ให้แก่ผู้เข้าอบรม โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหาอย่างถูกต้อง การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันด้วยข้อมูลจริง การใช้เครื่องมือคุณภาพ เช่น Pareto Diagram, Fishbone Diagram, Why-Why Analysis และการกำหนดมาตรการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติผ่านกรณีศึกษาที่ใกล้เคียงกับสภาพหน้างานจริง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับปัญหาคุณภาพในองค์กรของตนเอง ได้ทันที

นอกจากนี้ QC Story ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ภายในองค์กร ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสารด้วยข้อมูล และการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง หลักสูตรนี้จึงเหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการยกระดับคุณภาพ ลดความสูญเสีย และพัฒนาบุคลากรให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมจะสามารถเข้าใจแนวคิดและความสำคัญของ QC Story ในการแก้ปัญหาคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมจะสามารถกำหนดและนิยามปัญหาคุณภาพได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมจะสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบด้วย QC Tools
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมจะสามารถจัดทำ QC Story เพื่อนำเสนอผลการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นขั้นตอน
5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานและบริษัทอย่างต่อเนื่องตามหลัก PDCA

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ★ องค์ประกอบของธุรกิจ ต้นทุน กำไร และรายได้
- ★ การลดต้นทุนการผลิต จากการทำงานประจำวัน
- ★ การมองปัญหาของแต่ละบุคคล
- ★ ความเป็นมาและความหมายของระบบคุณภาพ QCC
- ★ แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง PDCA
- ★ เรียนรู้การใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ด้วย QC 7 Tools
  - แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram)
  - ฟังก้างปลา (Fishbone Diagram)
  - กราฟ (Graph)
  - ใบตรวจสอบ (Checksheet)
  - ฟังการกระจาย (Scatter Diagram)
  - ฮิสโตแกรม (Histogram)
  - แผนภูมิควบคุม (Control Chart)
- ★ ขั้นตอนการจัดทำกิจกรรมกลุ่ม QCC ด้วย PDCA
  - ระบุปัญหา
  - กำหนดเป้าหมาย
  - วิเคราะห์สาเหตุ

- กำหนดแนวทางแก้ไข
- ลงมือแก้ไข
- ตรวจสอบผล
- มาตรการป้องกัน / ทำมาตรฐาน
- ★ เทคนิคหลักการทำงานเป็นทีม
- ★ เทคนิคการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ★ เทคนิคการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ
- ★ เทคนิคการเสนอผลงาน
- ★ ตัวอย่างกิจกรรม QCC
- ★ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถามตอบ

### รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40%
- ★ เกม/ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 60%

### ผู้ประสานงานหลักสูตร



**อ.นันทน์**



**084-4344-971**



**thematrixtraining@gmail.com**



**<https://www.thematrixtraining.com/>**

## กำหนดการฝึกอบรม

### หลักสูตร การแก้ปัญหาคุณภาพอย่างเป็นระบบด้วย QC Story

เวลา	รายละเอียด
09:00 - 09:10 น.	พักทายนแนะนำตัว
09:10 - 10:30 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์ประกอบของธุรกิจ ต้นทุน กำไร และรายได้</li> <li>- การลดต้นทุนการผลิต จากการทำงานประจำวัน</li> <li>- การมองปัญหาของแต่ละบุคคล</li> <li>- ความเป็นมาและความหมายของระบบคุณภาพ QCC</li> <li>- Workshop #1</li> </ul>
10:30 - 10:45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10:45 - 12:00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดของการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง PDCA</li> <li>- เรียนรู้การใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ด้วย QC 7 Tools <ul style="list-style-type: none"> <li>● แผนภูมิพาร์โต (Pareto Diagram)</li> <li>● ฟังก้างปลา (Fishbone Diagram)</li> <li>● กราฟ (Graph)</li> <li>● ใบตรวจสอบ (Checksheet)</li> <li>● ผังการกระจาย (Scatter Diagram)</li> <li>● ฮิสโตแกรม (Histogram)</li> <li>● แผนภูมิควบคุม (Control Chart)</li> </ul> </li> <li>- Workshop #2</li> </ul>
12:00 - 13:00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 - 14:30 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการจัดทำกิจกรรมกลุ่ม QCC ด้วย PDCA</li> <li>- ระบุปัญหา <ul style="list-style-type: none"> <li>● กำหนดเป้าหมาย</li> <li>● วิเคราะห์สาเหตุ</li> <li>● กำหนดแนวทางแก้ไข</li> <li>● ลงมือแก้ไข</li> <li>● ตรวจสอบผล</li> <li>● มาตรการป้องกัน / ทำมาตรฐาน</li> </ul> </li> <li>- Workshop #3</li> </ul>

14:30 - 14:45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14:45 - 15:45 น.	<ul style="list-style-type: none"><li>● ตรวจสอบผล</li><li>● มาตรการป้องกัน / ทำมาตรฐาน</li><li>- เทคนิคหลักการทำงานเป็นทีม</li><li>- เทคนิคการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li><li>- เทคนิคการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ</li><li>- เทคนิคการเสนอผลงาน</li><li>- ตัวอย่างกิจกรรม QCC</li><li>- Workshop #4</li></ul>
15:45 - 16:00 น.	ถาม-ตอบข้อสงสัย