



ฐิติ บุญประกอบ

thiti@tpa.or.th

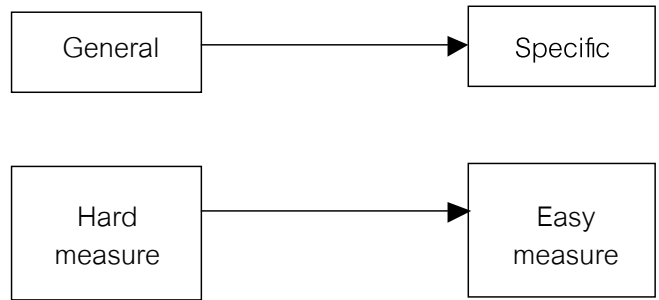
ผู้เชี่ยวชาญอุตสาหกรรม ส.ส.ท.



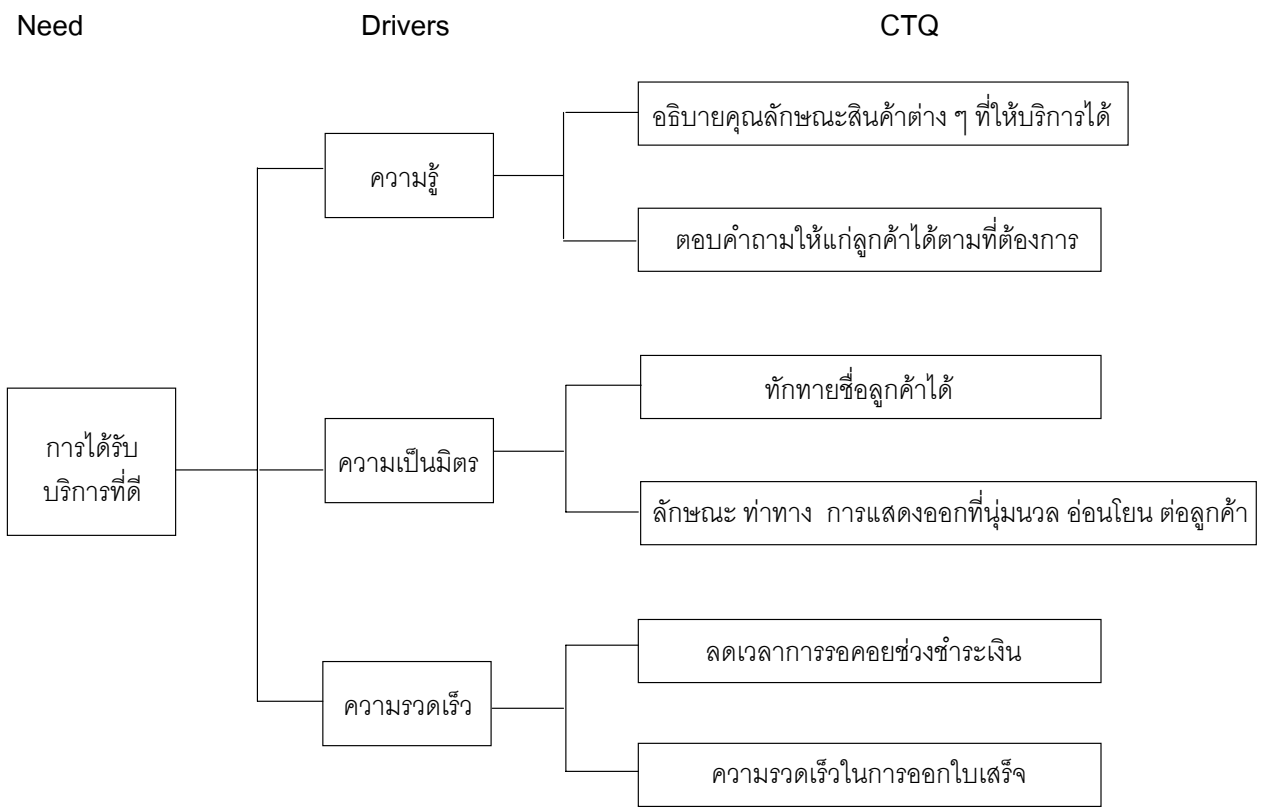
CTQ.

เครื่องมือช่วยกำหนดว่า จะต้องอบรมเรื่องอะไร

CTQ: Critical To Quality เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งของระบบ Six Sigma ที่ช่วยในเรื่องการแปลงความต้องการของลูกค้า (Customer needs) สิ่งของลูกค้าคาดหวัง ให้เป็นวิธีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือพูดอีกนัยหนึ่งว่า เป็นการแปลงความต้องการที่ไม่ได้เจาะจง หรือ**ความต้องการในลักษณะภาพทั่วไป** General ยังจับต้องไม่ได้ หรือยากต่อการวัด (hard measure) เป็นไปในลักษณะที่เจาะจง (Specific) หรือให้่ง่ายต่อการวัด (easy measure)



ตัวอย่างการใช้ CTQ แปลงความต้องการของลูกค้าที่เป็นแนวความคิด ให้เป็นวิธีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับความต้องการ



ขั้นตอนในการทำ CTQ

1. ระบุในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (Voice of Customer) ในที่นี้การได้รับบริการที่ดีอยู่ในช่องที่เป็นความต้องการ (Need) ของลูกค้า

2. ให้ตั้งคำถามๆ ว่า ความหมายในสิ่งที่ลูกค้าต้องการคืออะไร ในที่นี้ คือ ความรู้ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว ซึ่งในช่องที่เป็นตัวขับเคลื่อน (Drivers)

3. ตั้งคำถามต่อไป แต่เป็นความหมายของตัวขับเคลื่อน (Driver) ว่าความหมายของตัวขับเคลื่อนนั้นๆ คืออะไร ในช่อง CTQ เป็นผลที่ได้จากการตั้งคำถามในช่องที่ 3 ซึ่งใน Driver แต่ละตัว มีความเป็นไปได้ที่จำนวน CTQ มากกว่า หรือน้อยตัวอย่างก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะขอบเขตของธุรกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงช่อง CTQ แล้ว ลองวิเคราะห์ต่อก็จะได้หัวข้อในการอบรมที่จำเป็นที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ CTQ โดยตั้งคำถามในการวิเคราะห์ต่อว่า **“ถ้าจะให้เกิดผลตาม CTQ ที่วิเคราะห์มานั้นจะต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร”** โดยพิจารณาพร้อมกับลักษณะหน้าที่การทำงานของพนักงานนั้น ตัวอย่างถ้าเป็นพนักงานที่ขายของอยู่หน้าร้าน ที่ต้องคอยแนะนำสินค้า พบปะชวนเชิญลูกค้าซึ่ง CTQ ที่เกี่ยวข้องจะมีในเรื่องการอธิบายคุณลักษณะสินค้า การตอบคำถามลูกค้า การทักทายลูกค้าและลักษณะท่าทาง การแสดงออกที่นุ่มนวล อ่อนโยน ส่วนในเรื่องลดเวลารอคอยการชำระเงิน รวมถึงความรวดเร็วในการออกไปเสร็จในที่นี้ถือว่าเป็น CTQ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่ขายของหน้าร้าน



หัวข้อความรู้ที่จำเป็นของพนักงานขายของหน้าร้าน ตามตัวอย่างที่วิเคราะห์ที่ได้ผมขอเรียกว่า **Critical TO Training: CTT** ในที่นี้จะมีอยู่ด้วยกัน 7 หัวข้อ ซึ่งในแต่ละหัวข้อ จะมีวิธีการอบรมและระยะเวลาที่แตกต่างกันในการอบรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละองค์กรที่ไม่เหมือนกัน วิธีการอบรมอาจจะใช้วิธีการสอนชี้แนะ (Coaching) การอบรมในขณะปฏิบัติงานที่เรียกว่า On the Job training การให้ศึกษาดูด้วยตนเอง โดยวิธีการดู VDO ที่กำหนดให้ หรือจะส่งไปดูงานที่องค์กรอื่นจะใช้วิธีไหนก็ตามก็ควรพิจารณาผลที่จะได้รับจากการอบรมว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ นั่นคือความต้องการของลูกค้าที่อยู่ในช่อง Need กับในเรื่องของความประหยัด

วิธีการ CTQ ที่แสดงถึงความต้องการของลูกค้า (Need) ตัวขับเคลื่อน (Drivers) และ CTQ สามารถนำไปวิเคราะห์ต่อเพื่อหัวข้ออบรมที่จำเป็น (Critical To Training) ได้ตามตัวอย่างที่ท่านได้เห็นแล้ว

ถ้าจะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าในเรื่องให้บริการที่ดี พนักงานขายของหน้าร้านจะต้องอบรมในหัวข้ออะไรบ้างที่จำเป็น แล้วองค์กรของท่านถ้าจะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทั้งเรื่องคุณภาพ ต้นทุน การส่งมอบ การให้บริการ พนักงานตำแหน่งต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน หัวข้อที่เขาต้องอบรมที่จำเป็น (Critical To Training) มีอะไรบ้าง แนวทางการวิเคราะห์ CTQ ที่ถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งของระบบ Six Sigma ที่สามารถนำมาประยุกต์ได้

หลักสูตรการอบรมสัมมนาที่น่าสนใจเดือนสิงหาคม 2552
สามารถดูรายละเอียดได้ที่คู่มือ TPA Training Program หรือ www.tpif.or.th หรือ call center
Ins. 0-2717-3000 ต่อ 81

Budget Code	หลักสูตร	วันที่จัด	สมาชิก/ บุคคลทั่วไป (ไม่รวม VAT)
กลุ่มวิชาการจัดการและบริหารงานบุคคล (A)			
A-09SV107P	“ยอดหัวหน้างาน” รวมสิ่งที่หัวหน้างานต้องรู้ เพื่อก้าวสู่ความเป็นสุดยอด	1 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
A-09NS108P	การบริหารงานเอกสาร รุ่น 39	1 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
A-09SV109P	การขายด้วยกลยุทธ์การบริหารสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)	2 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09NS110P	เตรียมพร้อมสู่การเป็นหัวหน้างาน รุ่น 114	17 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
A-09TN116P	จัดซื้ออย่างไรให้มีประสิทธิภาพ	5-6 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
A-09TN117P	เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์	6-7 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
A-09TN118P	เคล็ดลับไม่ลับในงานจัดซื้อ เพื่อเพิ่มผลกำไรให้องค์กร	10-11 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
A-09NS111P	10 ก้าวสู่การเป็นหัวหน้างาน (ภาคปฏิบัติ) รุ่น 16	11 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09NS112P	กลยุทธ์การบริหารความขัดแย้งยุคใหม่เหนือคู่แข่ง รุ่น 6	13 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09NS113P	การใช้ภาษาในการเขียนเชิงธุรกิจ การบันทึกข้อความและจดหมายธุรกิจ (ภาคปฏิบัติ) รุ่น 19	15 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09SV114P	ระบบการจัดทำและเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	15 สิงหาคม 2552	1800 / 2100
A-09SV115P	เทคนิคการออกแบบและสร้างระบบการวัดผล KPI ด้วย Excel	19-21 สิงหาคม 2552	4900 / 5600
A-09NS119P	หัวหน้างานกับการควบคุมงาน โดยใช้กรณีศึกษา รุ่น 22	21-22 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
A-09NS120P	Mind Mapping ที่เหนือกว่าความคิดสร้างสรรค์ รุ่น 29	25-26 สิงหาคม 2552	3800 / 4200
A-09NS121P	เทคนิคการเป็นผู้บังคับบัญชา รุ่น 53	26 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
A-09NS122P	การวางแผนปฏิบัติงาน รุ่น 39	26 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09NS123P	กฎหมายแรงงาน (ใหม่) สำหรับผู้บริหาร และนักบริหารทรัพยากรบุคคล รุ่น 15	27-28 สิงหาคม 2552	3400 / 3900
กลุ่มวิชาคอมพิวเตอร์ประยุกต์และการผลิตอัตโนมัติ (C)			
C-09SV031P	เทคนิคและการประยุกต์ใช้ Excel เบื้องต้น	1-2 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
C-09SV032P	การตกแต่งและแก้ไขรูปภาพด้วย Adobe Photoshop	4-5 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
C-09SV033P	AutoCAD Part 1 : Introduction and Concept	8-9 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
C-09SV034P	เทคนิคและการประยุกต์ใช้งาน Excel ระดับ 3	13-14 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
C-09SV036P	การออกแบบและสร้างระบบมาตรฐานข้อมูลด้วย Access 2003 Part II	13-15 สิงหาคม 2552	4200 / 4800
C-09SV035P	เทคนิคและการประยุกต์ใช้ Excel ระดับกลาง (Excel Level 2)	17-18 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
C-09SV037P	การสร้างเว็บไซต์ภายในองค์การด้วย Dreamweaver	18-19 สิงหาคม 2552	3500 / 4000
C-09SV038P	สุดยอดเคล็ดลับและลัดของ Excel	26-28 สิงหาคม 2552	4200 / 4800
กลุ่มวิชาพลังงาน สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (E)			
E-09NS025P	ความปลอดภัยในการใช้สารเคมี รุ่น 12	5 สิงหาคม 2552	1500 / 1800

E-09NS024P	การตรวจความปลอดภัยระบบไฟฟ้า (เลื่อนจาก 1 ส.ค. 52)	8 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
E-09NS026P	การจัดทำแผนฉุกเฉินและแผนการป้องกันระบบอัตโนมัติ ตามกฎหมาย และ มอก.18001	14-15 สิงหาคม 2552	3500 / 4000
E-09CL027P	การขับ Forklift (เครื่องยนต์) อย่างถูกวิธี รุ่น 102	17-18 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
E-09NS028P	ผู้ควบคุมประจำหม้อน้ำและหม้อต้มที่ใช้ของเหลวเป็นสื่อทำความร้อน รุ่น 11	17-22 สิงหาคม 2552	5000 / 5700
E-09NS030P	ผู้ตรวจติดตามภายในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ มอก. 18001 (V.2004)	28-29 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
กลุ่มวิชาเทคโนโลยีเครื่องมือวัดและการสอบเทียบ (I)			
I-09CL042P	การจัดทำเอกสารคุณภาพ สำหรับ ISO/IEC 17025 : 2005	4-5 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
I-09CL043P	pH Measurement & Calibration (Theory & Practice)	6 สิงหาคม 2552	1700 / 2200
I-09CL044P	ช่างสอบเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม Part I	7-9, 15-16, 22-23 ส.ค. 52	7000 / 8000
I-09CL045P	การประมาณค่าความไม่แน่นอนในการวัด รุ่น 94	8-9 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
I-09CL046P	การทดสอบเครื่องชั่งและการสอบเทียบตั่งน้ำหนักมาตรฐาน รุ่น 154	15-16 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
I-09CL041P	ISO/IEC 17025 : Internal Audit Version 2005 (เลื่อนจาก 9-10 ก.ค. 52)	17-18 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
I-09CL047P	การสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือวัดทางไฟฟ้า	22-23 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
I-09CL048P	ระบบควบคุมเครื่องมือวัดตามข้อกำหนด ISO 9001 : 2008 ข้อ 7.6 รุ่น 105	28-29 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
I-09CL050P	Control Valve Sizing & Selection	29-30 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
I-09CL049P	การสอบเทียบไมโครมิเตอร์และเวอร์เนียร์ด้วยเกจบล็อก รุ่น 137	29-30 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
กลุ่มวิชาบริหารการผลิต (M)			
M-09TN050P	การจัดระบบคลังสินค้าและพัสดุตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008	3 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
M-09SV046P	กลยุทธ์การตรวจเช็คพัสดุคงคลังประจำปี เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นกับพัสดุคงคลัง	4 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
M-09SV047P	Logistics Management	5 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
M-09CL057P	"เทคนิคการวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่โรงงาน" สำหรับหัวหน้างานระดับต้นและพนักงานในกระบวนการผลิต (ภาคปฏิบัติ)	6-7 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
M-09TN051P	การประยุกต์ใช้ KPI ในการบริหารการผลิต รุ่น 10	13 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
M-09SV048P	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินค้าคงคลังและคลังสินค้า	13-14 สิงหาคม 2552	2800 / 3400
M-09NS052P	ระบบการผลิตแบบ Just In Time (ภาคปฏิบัติ) รุ่น 5	15 สิงหาคม 2552	1900 / 2400
M-09TN053P	เทคนิคการผลิตสู่การทำ ZD (Zero Defect)	18 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
M-09TN054P	Just in Time : ระบบการผลิตแบบ (ทันเวลา) พอดี	26 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
M-09CL058P	การวางแผนและควบคุมการผลิต (ภาคทฤษฎี)	19-21 สิงหาคม 2552	4200 / 4800
M-09NB055P	การวิเคราะห์ต้นทุน ปริมาณ กำไร รุ่น 20	27 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
M-09CL049P	การวางแผนและควบคุมการผลิต (สำหรับผู้บริหาร)	29 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
M-09NS056P	การคำนวณหาเวลามาตรฐานในงาน ด้วยโปรแกรม Work Study+ รุ่น 10	19-20 สิงหาคม 2552	1800 / 2100
กลุ่มวิชาบำรุงรักษาพิเศษ (P)			
P-09TN036P	5ส กับ การเพิ่มผลผลิต	1 สิงหาคม 2552	1500 / 1800

P-09TN037P	กลยุทธ์การจัดทำมาตรฐาน 5ส	15 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
P-09SV035P	TPM : Autonomous Maintenance (การบำรุงรักษาด้วยตนเอง)	18 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
P-09TN039P	การบำรุงรักษามอเตอร์	29 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
กลุ่มวิชาส่งเสริมคุณภาพและการมาตรฐาน (Q)			
Q-09SV076P	การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์กับ SPC เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	6-8 สิงหาคม 2552	4200 / 4800
Q-09TN083P	ISO/TS 16949 : 2002 Internal Auditor Training	13-14 สิงหาคม 2552	3100 / 3600
Q-09NB084P	การบริหารงานประจำวัน	18-19 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
Q-09TN085P	Shainin DOE : เทคนิคของไชนิน สำหรับการออกแบบการทดลอง รุ่น 12	19-21 สิงหาคม 2552	3800 / 4200
Q-09NB086P	Basic Statistics for Quality Improvement รุ่น 11	20-21 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
Q-09NB088P	การนำ SPC ไปใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ	24-25 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
Q-09TN087P	การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพด้วยวิธีการสถิติขั้นพื้นฐาน โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป Minitab R15 รุ่น 15	24-25 สิงหาคม 2552	3300 / 3800
Q-09NB089P	Cross Functional Management in TOM Way รุ่น 9	25 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
Q-09NB090P	Quality Function Deployment : QFD	27-28 สิงหาคม 2552	3000 / 3600
กลุ่มวิชาบริหารการผลิตกึ่งอัตโนมัติด้วยหุ่นยนต์ (U)			
U-09SV005P	หลักการประยุกต์ใช้ PLC ในงานอุตสาหกรรม Part II	3-6 สิงหาคม 2552	6000 / 6700
U-09TN006P	Kaizen for Automation (KARAKURI KAIZEN)	26 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
สัมมนา/บรรยายพิเศษ...หลักสูตร			
Q-09AY004D	การปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานคุณภาพจาก ISO 9001 : 2004 เป็น 9001 : 2008 (สำหรับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น)	7 สิงหาคม 2552	2900 / 3500
Q-09AY003D	Workforce Strategy based on TOM (Kano' House) (เลื่อนจาก 10 ก.ค. 52)	11 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
C-09AY004D	การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บประวัติการ	1-2 กันยายน 2552	3000 / 3500
A-09AY021D	วัฒนธรรมการทำงานร่วมกับคนไทย สำหรับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น	29 กรกฎาคม 2552	2500 / 3000
A-09AY017D	Service Excellence Improvement	5 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
M-09AY002D	การบริหารโครงการเชิงปฏิบัติ	5-6 สิงหาคม 2552	3500 / 4000
Q-09AY005D	Basic Knowledge & Statistic for Young Engineer	7-8 สิงหาคม 2552	2500 / 3000
E-09AY006D	ระบบขออนุญาตเข้าทำงานเพื่อความปลอดภัย	8 สิงหาคม 2552	1500 / 1800
A-09AY018D	เทคนิคพูดและการฝึกเสียง สำหรับวิทยากร	13-14 สิงหาคม 2552	3500 / 4000
A-09AY019D	กฎหมายแรงงานสำหรับผู้บริหารชาวญี่ปุ่น	14 สิงหาคม 2552	2900 / 3500
Q-09AY006D	HORENSO เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดความสูญเสีย	25 สิงหาคม 2552	1700 / 2000
A-09AY020D	การประยุกต์ Ergonomics ในการปรับปรุงงาน	27-28 สิงหาคม 2552	3500 / 4000
Q-09AY007D	การคำนวณค่าเผื่อทางวิศวกรรมเชิงสถิติสำหรับผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต	31 สิงหาคม 2552	1700 / 2000

ส.ส.ท. ขอมอบส่วนลดพิเศษ Double Plus

- **Plus I** สมัครอบรมครบ 3 ท่าน ในหลักสูตรใดก็ตาม ท่านที่ 4 รับส่วนลด 50%
 - **Plus II Collect Points** สะสมยอดการอบรมทุกๆ 100 บาท = 1 คะแนน
- สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่คุณชลาวัลย์ (ต่อ 733) คุณณัฏฐ์พนธ์ (ต่อ 732)

หลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจใน เดือนสิงหาคม 2552

➤ เทคนิคการออกแบบและสร้างระบบการวัด KPI ด้วย Excel (A09SV115P)

วันที่ 19 – 21 สิงหาคม 2552

หากเราต้องการวัดผลการดำเนินงานด้วย KPI โดยใช้ MS-Excel มาเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งสรุปรายงานต่างๆ ทั้งหมด จะต้องสร้างและออกแบบระบบฐานข้อมูล รวมทั้งประยุกต์ใช้ความสามารถของ Excel ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หลักสูตรนี้จะแนะนำเทคนิคการออกแบบและสร้างระบบการวัด KPI ด้วยการนำโปรแกรม Excel ที่ท่านคุ้นเคยเป็นอย่างดีมาช่วย ลดปัญหา ลดเวลา รวมทั้งข้อผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการเรียนรู้การวัดผลรายบุคคล การวัดผลรายแผนก รวมถึงรายโครงการและการออกแบบระบบข้อมูลอย่างมืออาชีพ

หมายเหตุ: ผู้สมัครเข้าฝึกอบรมควรมีความรู้พื้นฐานการวัดผลดำเนินงานด้วย KPI และมีความรู้พื้นฐานการใช้โปรแกรม Microsoft Excel เป็นอย่างดี

➤ หัวหน้างานกับการควบคุมงาน โดยใช้กรณีศึกษา (A09NS119P)

วันที่ 21 – 22 สิงหาคม 2552

คุณสมบัติของการควบคุมงานจำเป็นต้องมีในหัวหน้างานทุกคนเป็นอย่างมาก แต่ในชีวิตการทำงานจริงเราไม่สามารถจะลองผิดลองถูกได้ เพราะเป็นการเสี่ยงมากเกินไป ปัญหาที่เข้ามาให้เราได้พบเห็นอาจจะไม่สามารถครอบคลุมได้ในทุกประเด็น เมื่อพบปัญหาแบบใหม่ก็ต้องเสี่ยงกันใหม่ ต้องลำบากใจกันใหม่ เป็นเช่นนี้ตลอดเวลา จึงมีการหยิบยกปัญหาต่างๆ ในการควบคุมงาน เช่น

1. เมื่อหัวหน้างานต้องควบคุมงานกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า / อายุงานมากกว่า / ไม่ยอมรับหัวหน้า
2. เมื่อลูกน้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมืออย่างสุรุ่ยสุร่ายไม่ระมัดระวัง
3. เมื่อลูกน้องมีอคติต่อหัวหน้าและบริษัท
4. เมื่อลูกน้องขัดขวางต่อต้านความคิดและแนวทางการทำงานใหม่ๆ ของบริษัท
5. เมื่อหัวหน้าไม่สามารถควบคุมงานที่มีปัญหาและไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน
6. เมื่อลูกน้องไม่ทำงานตามขั้นตอน โดยอ้างว่าได้ผลงานออกมาเหมือนกัน
7. เมื่อลูกน้องไม่ใส่ใจต่อการป้องกันอันตรายในการทำงาน
8. เมื่อลูกน้องทำตัวหัวหมอ คอยขัดแย้งและโต้แย้งคำสั่ง
9. เมื่อลูกน้องทำงานอย่างเชื่องช้า ทำให้ผลผลิตตกต่ำ ส่งมอบล่าช้า โดยหาเหตุผลไม่คอยได้
10. เมื่อลูกน้องมีความประมาทต่อคุณภาพของผลผลิต ทำให้ต้องส่งล่าช้า หรือมีของเสียมาก

โดยมีการนำไปแจกแจงเป็นหมวดหมู่ พร้อมสร้างกรณีศึกษา (Case Study) ที่มีตัวแปรและแง่มุมในการคิด เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงๆ ตามลักษณะของปัญหานั้นๆ จะทำให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จนสุดท้ายแนวทางแก้ไขปัญหานั้นๆ จะแสดงให้เห็นจากการปฏิบัติการจริงและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากวิทยากร

➤ เทคนิคการเป็นผู้บังคับบัญชา (Supervisor Technique Part I) (A09NS121P)

วันที่ 26 สิงหาคม 2552

กุญแจแห่งความสำเร็จขององค์กรต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายอย่างประกอบกัน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลที่มีชีวิตจิตใจทำให้ยากต่อการปกครองบังคับบัญชา ภารกิจที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารงานจะต้องรับผิดชอบปกครองบังคับบัญชาและบริหารงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาและทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ เพื่อจะสามารถบริหารงาน บริหารคนประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

➤ เทคนิคการผลิตสู่การทำ ZD (Zero Defect) (M09TN053P)

วันที่ 18 สิงหาคม 2552

การควบคุมคุณภาพกระบวนการผลิตของโรงงานต่างๆ อัตราของเสียจะเป็นตัวการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตโดยรวมของกระบวนการ เช่น โรงงานแห่งหนึ่ง มีชิ้นส่วนประกอบที่มาจากผู้ประกอบชิ้นส่วนย่อย (Maker) เป็นจำนวนมากจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสินค้าดังสมการต่อไปนี้ ของดี = $(1 - \text{อัตราของเสีย})^n$ n = จำนวนชิ้นส่วนที่ประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ 1 ชิ้น เช่น ส่วนประกอบของรถยนต์มีประมาณ 35,000 ชิ้น

หาก Maker มีอัตราของเสีย 0.1% เมื่อแทนตัวเลขดังกล่าวจะได้ $(1-0.1)^{35,000} =$ รถที่ดีจะอยู่ที่ระดับ 0.00%

จากสมการดังกล่าว เป็นแนวคิดของการทำให้ของเสียเป็นศูนย์ หรือ Zero Defect (ZD) เป็นเรื่องจำเป็นมากสำหรับผู้ผลิตรายย่อย หากแล้วผู้ประกอบสุดท้ายจะต้องผจญกับปัญหาในการผลิตตามมาก็มากมายและปัญหาดังกล่าวก็จะวนกลับมาหาผู้ผลิตรายย่อยในที่สุดและถ้ามองในรูปของความเป็นจริง การทำอะไรให้เป็น 0 โดยเป็น 0 แล้ว ไม่มีที่คนนิยมต่อท้ายเลยนั้นยากมาก

ปรัชญาของ Zero Defect คือ ความท้าทายในแง่ของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีความเชื่อมั่นมั่น เพื่อมุ่งสู่การผลิตในอัตราของเสียที่เป็น 0 ว่าทำได้และต้องอาศัยความร่วมมือของทุกๆ ฝ่าย อันจะส่งผลให้เกิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งคุณจะสามารถอธิบายแนวคิดและหลักการของ Zero Defect รวมทั้งสามารถนำแนวทางการดำเนินการของ Zero Defect ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

➤ การบริหารเพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน: Cross Functional Management in TQM Way (Q09NB089P)

วันที่ 25 สิงหาคม 2552

องค์การของท่านเคยประสบเหตุการณ์ที่ **“ต่างคนต่างทำงานในกรอบหน้าที่ของตนเองแล้วบอกว่าตนรับผิดชอบเต็มที่แล้ว”** หรือไม่? ทุกองค์การจำเป็นต้องแบ่งหน่วยงานเป็น แผนก/ฝ่าย เช่น ขาย ออกแบบ ผลิต การประกันคุณภาพ จัดส่ง การเงิน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ทำงานได้ ดังนั้นการประสานงานกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ มักพบเสมอว่าแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานในหน้าที่ของตนเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงปฏิเสธไม่ได้ว่า **การสร้างคุณภาพสินค้าและบริการให้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า ไม่ใช่เกิดจากหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง** เช่น เมื่อลูกค้าร้องเรียนเรื่องสินค้าไม่ตรงตามต้องการ ไม่ใช่หน้าที่ของหน่วยงานประกันคุณภาพเท่านั้น แต่หน่วยงานการตลาด งานขาย งานออกแบบ งานผลิต ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย เนื่องจากเป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ดังนั้น ระบบการบริหารงานข้ามสายงาน (Cross Function Management) ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการบริหารคุณภาพแบบมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการบริหารที่ทำให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรนี้จะให้ความรู้ด้านการบริหารเชิงนโยบาย (Policy Management) การส่งเสริมการบริหารข้ามสายงานในองค์กร ตลอดจนปัจจัยหลักในการส่งเสริมการบริหารข้ามสายงานให้ประสบความสำเร็จ

➤ QFD: Quality Function Deployment (Q09NB090P)

วันที่ 27 – 28 สิงหาคม 2552

ในโลกของธุรกิจยุคปัจจุบัน ต่างเปิดเสรีในการแข่งขันเต็มที่ สมรรถภูมิการแข่งขันจากเดิมมีแต่บริษัทในประเทศเพียงไม่กี่บริษัท กลายเป็นสมรรถภูมิให้บริษัทต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดในโลกกระโจนเข้าสู่การแข่งขันเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันให้อยู่รอดได้ในระยะยาว นั่นคือการเพิ่ม หรือรักษาส่วนแบ่งตลาดไว้ให้ได้

การเพิ่มส่วนแบ่งตลาดโดยการ **มุ่งออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัวผลิตภัณฑ์** จึงเป็นแนวคิดสำคัญในการรักษาส่วนแบ่งตลาดที่มีอยู่ การมุ่งออกแบบกระบวนการผลิตและการบริการด้วยต้นทุนและความสูญเสียต่ำ จะทำให้องค์กรสามารถใช้ความได้เปรียบนี้ในการแข่งขันด้านราคาได้ กระบวนการแปรหน้าที่ด้านคุณภาพ (Quality Function Deployment) คือ คำตอบที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ฝึกอบรมจะได้รับทราบ แนวคิด/หลักการ การประกันคุณภาพ ตลอดจนขั้นตอนของกระบวนการ QFD และตัวเทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน เหมาะสมกับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน วิศวกร ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนและออกแบบผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือกระบวนการผลิต

➤ Kaizen for Automation (KARAKURI KAIZEN) (U09TN006P)

วันที่ 26 สิงหาคม 2552

KARAKURI KAIZEN คืออะไร? ต่างจาก KAIZEN ที่เรารู้จักอย่างไร? ดำเนินการอย่างไร? และจะช่วยพัฒนาทั้งคนและเครื่องจักรพร้อมกันได้จริงหรือไม่? ประเทศญี่ปุ่นมีจุดเด่นมากในเรื่องการนำศักยภาพของพนักงานทุกคนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท จึงมีตัวอย่างวิธีการอยู่มากมายที่ญี่ปุ่นนำออกมาใช้แล้วประสบผลสำเร็จ วิธีการหนึ่งที่เราทราบกันก็คือ การทำกิจกรรม KAIZEN ซึ่งเป็นเคล็ดลับในการช่วยพัฒนางานได้ทั้งคนและเครื่องจักรพร้อมกัน โดยการทำให้พนักงานแต่ละคนต้องคิดปรับปรุงงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ ก็ให้ความสำคัญ

แต่ในตัวของ KAIZEN นี้เอง มีแขนงหนึ่งที่เป็นรากฐานนำไปสู่การทำการบอตโน้มนัดแบบต้นทุนต่ำ นั่นก็คือ KARAKURI KAIZEN ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถนำ KARAKURI KAIZEN ไปใช้งาน โดยมีตัวอย่าง Best Practices ของประเทศญี่ปุ่นที่สามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้งานต่อไป

ท่านสามารถดูรายละเอียดหลักสูตรเพิ่มเติมได้ที่ www.tpaf.or.th

หรือ Call Center โทร. 02 717 3000 ต่อ 81