

QCC management

กลุ่มคุณภาพ คือ กลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันในองค์กร มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจในการคิดวิเคราะห์ปัญหา เพื่อทำกิจกรรมแก้ไขปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ปัญหาที่ประสบอยู่ให้หมดไปโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



กลุ่มคุณภาพ ทำงานเป็นขั้นตอนในวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือที่เรียกว่าวงจร PDCA หมุนเวียนไปจนกว่าเรื่องที่ทำนั้นจะบรรลุเป้าหมาย เป็นการทำงานให้สำเร็จในเวลาสั้นแต่มีประสิทธิภาพ 4 ขั้นตอน

P (Plan)

1. กำหนดหัวข้อของปัญหา
2. การสำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งเป้าหมาย
3. การวางแผนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา
4. การวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการแก้ไข

D (Do)

5. การนำมาตรการแก้ไขไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขสาเหตุที่วิเคราะห์ได้

C (Check)

6. การติดตามและประเมินผลตลอดจนการควบคุม

A (Act)

7. การจัดทำเป็นมาตรฐาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

ขั้นตอนบริหารกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

1. **เตรียมการ** ผู้บริหารประกาศนโยบายการทำกิจกรรม QCC และจัดโครงสร้างคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารกิจกรรม QCC เพื่อรับผิดชอบดูแลกิจกรรมกลุ่มให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องมีการวางแผน ดำเนินกิจกรรม QCC และกำหนดกฎเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลา เพื่อรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง จากนั้นจะเป็นการจัด kick off อย่างเป็นทางการ และดำเนินการจัดฝึกอบรมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม QCC ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ QCC ให้สมาชิกในกลุ่มทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งจัดตั้งกลุ่ม QCC จากพนักงานแต่ละแผนกและลงทะเบียนกลุ่มให้ชัดเจน
2. **ดำเนินการ** ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนการแก้ปัญหาโดยอาศัยหลักการของ QC story ซึ่งต้องใช้ข้อมูลจริงในการวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือคุณภาพ QC tools และดำเนินการตามขั้นตอนในวงจร PDCA เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งติดตามผลและแก้ปัญหาย่างต่อเนื่องจนกระทั่งกลุ่ม QCC สามารถแก้ปัญหาได้จนสำเร็จ
3. **นำเสนอผลงาน** เมื่อกลุ่ม QCC ดำเนินกิจกรรมตาม QC Story แล้ว ก็จะเข้าสู่การนำเสนอผลงานการแก้ปัญหาของแต่ละกลุ่ม และมอบรางวัลให้กับทุกกลุ่มที่นำเสนอผลงาน โดยมีรางวัลพิเศษ สำหรับกลุ่มที่มีผลงานยอดเยี่ยม

หัวใจสำคัญของการบริหาร กิจกรรมกลุ่ม QCC

- ทุกคนเข้าใจปรัชญาของ QCC
- การจัดกลุ่ม QCC ในแต่ละหน่วยงานไม่ควรเกิน 10 คน
- ผู้นำควรตั้งศักยภาพของพนักงานออกมาเพื่อให้กลุ่มมีพลัง
- ทุกคนเข้าใจนโยบาย-กิจกรรม และสำนึกในการทำกิจกรรมร่วมกัน
- เข้าใจกฎการบริหารชัดเจน เช่นเวลาของการดำเนินกิจกรรม ระยะเวลาการประชุม
- ให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ สามารถวิจารณ์ความคิดเห็นของผู้อื่นได้ แต่ไม่ควรวิจารณ์เจ้าของความคิด
- ประเด็นการประชุมเริ่มจากเรื่องง่ายๆเพื่อให้ทุกคนมั่นใจ
- การทำ QCC ได้ประโยชน์ทั้งตนเอง ทีมงาน และองค์กร



ความรู้เกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC)

1.แนวคิดคุณภาพ (Quality Concept) การดำเนินงานขององค์กรจะต้องมีกระบวนการในการบริหาร และปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พนักงานทุกคนควรตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้า ตั้งแต่การออกแบบจนกระทั่งการบริการที่มีคุณภาพ ให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

2. ความหมายของกิจกรรมกลุ่ม QCC (Quality Control Circle) กิจกรรมกลุ่มสมาชิกขนาดเล็กๆ จากที่ทำงานเดียวกันรวมตัวกันด้วยความสมัครใจ เพื่อทำกิจกรรมการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพ โดยเน้นแก้ไขความไม่พึงพอใจของลูกค้า ผ่านกระบวนการค้นหาปัญหาและการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ชีวิตการทำงานของพนักงาน ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์และองค์กรอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

3. วัตถุประสงค์ของกิจกรรมกลุ่ม QCC มีดังนี้

- ลดความสูญเสียต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
- ยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น
- สร้างคนให้มีศักยภาพการทำงานเพิ่มขึ้น
- พัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น
- สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้มีชีวิตชีวา
- สร้างองค์กรที่แข็งแกร่งและยั่งยืน

4.ประโยชน์ของกิจกรรมกลุ่ม QCC

- ช่วยสร้างโอกาสในการเพิ่มรายได้ของพนักงาน จากการได้รับโบนัสหรือเลื่อนตำแหน่ง เนื่องจากการทำงานที่ดีขึ้น
- เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน
- สร้างการมีส่วนร่วมของทีมงานและความภาคภูมิใจในผลงาน จากการงานที่ได้รับการยอมรับ
- เกิดความมั่นคงในงานจากยอดขายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากคุณภาพของสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ

5. เรื่องที่กลุ่ม QCC ควรทำและไม่ควรทำ

เรื่องที่ควรทำ

1. การปรับปรุงคุณภาพของงาน
2. ลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน รวมถึงการลดระยะเวลาในการส่งมอบงาน
3. การส่งเสริมกำลังใจแก่พนักงาน
4. เสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน รวมถึงจรรยาบรรณในการทำงาน

เรื่องที่ไม่ควรทำ

1. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบขององค์กร
2. ข้อตกลงของสหภาพแรงงาน
3. ค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน

6. ขั้นตอนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story โดยอาศัยวงจร PDCA

- | | |
|-----------|--|
| P (Plan) | 1. กำหนดหัวข้อของปัญหา |
| | 2. การสำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งเป้าหมาย |
| | 3. การวางแผนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา |
| | 4. การวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดมาตรการแก้ไข |
| D (Do) | 5. การนำมาตรการแก้ไขไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขสาเหตุที่วิเคราะห์ได้ |
| C (Check) | 6. การติดตามและประเมินผลตลอดจนการควบคุม |
| A (Act) | 7. การจัดทำเป็นมาตรฐาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก |

7. เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 QC Tools)

เครื่องมือที่ใช้แก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพในกระบวนการต่างๆ

1. แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet)
2. กราฟ (Graphs)
3. แผนผังพาเรโต (Pareto Diagram)
4. แผนผังก้างปลา (Cause & Diagram)
5. แผนผังกระจาย (Scatter Diagram)
6. แผนภูมิควบคุม (Control Chart)
7. แผนภูมิฮิสโตแกรม (Histogram)

8. เทคนิคจำเป็นในการทำกิจกรรม QCC ให้สำเร็จ

1. **Brainstorms** การระดมสมองเพิ่มแนวคิด ให้มีการคิดอย่างอิสระ และไม่วิจารณ์ความคิดเห็นของผู้อื่น

2. **Effective Meeting** ประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อประชุมแล้วได้ผลตามต้องการในเวลาที่กำหนด

3. **Team Work** ทำงานเป็นทีม มีเป้าหมายเดียวกัน ใ้วางใจและช่วยเหลือกัน

4. **Team Leader** ผู้นำบริหารทีมให้ทำงานร่วมกันได้ มองประโยชน์ภาพรวมและองค์กร พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

5. **Effective Presentation** นำเสนอผลงานเข้าใจง่าย มีประสิทธิผล

6. **Creative Idea** พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ

9. การประเมินผลกิจกรรมกลุ่ม QCC

ติดตามและประเมินผลตามแผนและเป้าหมาย เช่น การติดตามการดำเนินงานตามขั้นตอน จำนวนพนักงานที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม QCC หัวข้อปัญหาที่แก้ไขสำเร็จ ศักยภาพของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการทำงาน กิจกรรม ผลลัพธ์เชิงคุณภาพและมูลค่าจากการทำกิจกรรม

แนวทางการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม QCC

1. ทีมงานทุกคนต้องเข้าร่วมการประชุมทุกครั้งและตรงเวลา
2. ทีมงานทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาตามเวลาที่กำหนด
3. ทุกคนมีส่วนรับผิดชอบต่อความก้าวหน้าของทีมเสมอ
4. ทุกคนมีความเสมอภาคกัน เท่าเทียมกัน สามารถนำเสนอแนวคิดการทำงานได้อย่างเต็มที่
5. ทุกคนควรฟังและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นในขณะร่วมประชุม
6. ทุกคนตั้งใจและมีส่วนร่วม และพยายามหลีกเลี่ยงการทำลายการสนทนา
7. ทุกคนควรยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และให้กำลังใจกันในระหว่างการทำงานกิจกรรมเสมอ
8. ในการแสดงความคิดเห็นทุกครั้ง ทุกคนสามารถวิจารณ์ความคิดเห็นของผู้อื่นได้ แต่ไม่ควรวิจารณ์เจ้าของความคิดนั้น

เมื่อพนักงานทุกคนได้รับการอบรมและทราบถึงกิจกรรมแล้ว คณะทำงานต้องประชาสัมพันธ์นโยบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอน เครื่องมือ โครงสร้างคณะทำงาน แผนการดำเนินกิจกรรม ความรู้ต่างๆที่เกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่ม QCC ความคืบหน้าของกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แผ่นพับ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจให้พนักงานได้รับทราบและมีความเข้าใจ จัดตั้งกลุ่ม QCC และลงทะเบียนกลุ่มให้ชัดเจน ดำเนินกิจกรรมกลุ่ม QCC จนประสบความสำเร็จโดยดำเนินการตามขั้นตอนการแก้ปัญหาคุณภาพแบบ QC Story โดยอาศัยวงจร PDCA