



Course outline

การควบคุมคุณภาพการเกิดของเสียเป็นศูนย์

(Zero-Defect Management)

(หลักสูตร 6 ชั่วโมง)

โดย

อาจารย์ไมตรี บุญพันธ์

MBA. (Industrial Management)

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่องค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและการลดความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้เกิดของเสียน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย จึงเป็นโจทย์ที่ยากที่สุดของทุกองค์กร เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและลดของเสีย คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้านานาชนิดบ่อยครั้งมักเกิดสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดเป็นของเสียขึ้นซึ่งบางครั้งของเสียเหล่านั้นอาจเล็ดลอดผ่านกระบวนการควบคุมคุณภาพทางงานสถิติ(Statistical Quality Control) จากการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบไปสู่ลูกค้าได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และต้องทำการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านั้น (Rework) ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นไปอีก เทคนิคหนึ่งทางด้านปรับปรุงคุณภาพและมุ่งมั่นสู่ของเสียเป็นศูนย์ (Zero-Defect) นั่นคือ การใช้ระบบ POKA-YOKE ซึ่งเป็นระบบป้องกันความผิดพลาดในขบวนการผลิต ที่มีรากฐานมาจากภาษาญี่ปุ่น POKA คือ ความผิดพลาดจากการไม่เอาใจใส่

YOKE คือ ป้องกัน/ไม่ให้เกิด/หลีกเลี่ยง หรือที่เรียกกันเป็นที่แพร่หลายว่าระบบป้องกันความผิดพลาดจากการพลั้งเผลอหรือใช้คำว่า Error- Proofing ซึ่งระบบ POKA-YOKE นี้ ควบคุมให้งานในกระบวนการมีความถูกต้องมากที่สุดก่อนที่จะสามารถผ่านไปสู่กระบวนการต่อไป โดยความผิดพลาดที่เกิดจากเครื่องจักรนั้นไม่ค่อยน่าเป็นห่วงมากนักเพราะวิศวกรที่ได้ออกแบบเครื่องจักรนั้นมักออกแบบให้ได้ตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับหนึ่ง ส่วนมากที่มีปัญหาในการผลิตคือ “คน” แต่ถ้าเราออกแบบให้ติดตั้งแต่ต้นปัญหาต่างๆ เช่น ของเสีย หรือปัญหาที่เกิดจากคนก็จะหมดไปทำให้ประหยัดค่าอบรมซ้ำๆ และค่าความเสียหายที่เกิดจากของเสียเป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ถึงแนวคิดและความเป็นมาของระบบคุณภาพ รวมถึงหลักการของระบบ ป้องกันความผิดพลาดหรือของเสียเป็นศูนย์
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงแนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงงานเพื่อลดความผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างถูกวิธีและ ทราบถึงอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อเข้าใจถึงต้นทุนการผลิต ความสูญเสียจากความผิดพลาดในการผลิต

หัวข้อการอบรม

1. ระบบการผลิตและงานบริการ
2. ต้นทุน กำไร และความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน
3. ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตและบริการตามหลัก 4M
4. คุณภาพ คืออะไรในปัจจุบัน
5. จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย
6. การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความผิดพลาด
7. การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC)
8. อะไรทำให้เกิดของเสีย
9. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการผลิตทั้ง 7 ระดับ
10. ระบบ Poka Yoke และวิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดของเสียเป็นศูนย์
11. เทคนิคการแก้ไขปัญหาและวิธีการปรับปรุงงานเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์
12. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและ แนวทางแก้ไขปัญหามาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง
13. **Workshop:** การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด
14. **Workshop:** ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.10 น.	กิจกรรมละลาย พฤติกรรม	สร้างสมาธิและการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการ ยอมรับและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ผู้เรียนกับผู้เรียนและ ผู้เรียนกับวิทยากร
09.10-10.30 น.	ต้นทุนการผลิตและ ผลกระทบต่อความ สูญเสียในกระบวนการ ผลิต	1.ระบบการผลิตและงานบริการ 2.ต้นทุน กำไร และความอยู่รอดขององค์กร ในปัจจุบัน 3.ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตและบริการตาม หลัก 4M 4.คุณภาพ คืออะไรในปัจจุบัน 5.จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฉายสไลด์เรียนรู้ประกอบ
10.30-10.45 น.	พักเบรก		
10.45-12.00 น.	การควบคุมคุณภาพ และเทคนิคการลด ของเสียในการผลิต	5. การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC) 6.การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความ ผิดพลาด 7. อะไรทำให้เกิดของเสีย 8. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดใน การผลิตทั้ง 7 ระดับ	วิทยากรบรรยาย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
12.00-13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00-13.15 น.	กิจกรรมกระตุ้นผู้ เข้ารับการอบรม	ให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกันหลังได้รวมตัวก่อน พักเที่ยง โดยวิทยากรถามปัญหาความ ผิดพลาดในการทำงาน	วิทยากรใช้คำถามแต่ละ บุคคล

13.15-14.30 น.	เทคนิคการลดของเสียเป็นศูนย์ในการผลิต	<p>9. ระบบ Poka Yoke และวิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดของเสียเป็นศูนย์</p> <p>10. เทคนิคการแก้ไขปัญหาและวิธีการปรับปรุงงานเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์</p> <p>11. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง</p>	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>ฝึกปฏิบัติ</p>
14.30-14.45 น.	พักเบรก		
14.45-16.00 น.	กรณีศึกษา	<p>เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาคจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง</p> <p>13. Workshop: การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด</p> <p>14. Workshop: ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์</p> <p>-Workshop ทำกิจกรรมกลุ่ม โดยการจำลองผลิตสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานและหาวิธีการแก้ไข ด้วยการระดมสมองหาวิธีการที่ดีที่สุดและการนำเสนอผลงานของผู้เข้าอบรม</p> <p>-แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถามตอบ</p>	<p>วิทยากรบรรยาย</p> <p>Work Shop</p> <p>แลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้หลักการลดของเสียได้อย่างถูกต้องชัดเจน
2. พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพและลดของเสียในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. สามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลภายในองค์กรต่อไป

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.

