

การบริหารการผลิตที่มีของเสียเป็นศูนย์ (Zero - Defect Management)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนยุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การบริหารการผลิตที่มีของเสียเป็นศูนย์ (Zero - Defect Management)

PI 1.23

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด และต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง “คุณภาพ” ในสินค้าและบริการ ตลอดจนผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการควบคุมหรือลดต้นทุนที่เหมาะสม (Cost Leadership Strategy) โดยกลยุทธ์ที่สามารถทำได้ผลดีคือ “การบริหารการผลิตที่มีของเสียเป็นศูนย์” หรือ “Zero - Defect Management” ซึ่งของเสียต่าง ๆ และความสูญเสียในกระบวนการ ส่งผลให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้น โดยมีตัวเลขทางสถิติที่น่าสนใจได้กล่าวว่า “ความสูญเสียในกระบวนการของอุตสาหกรรมหนึ่งต่อปีมีประมาณ 10% - 35%” ตัวเลขดังกล่าวนับว่าสูงมาก ดังนั้นแนวคิด Zero - Defect ย่อมส่งผลต่อต้นทุนของสินค้าอย่างแน่นอน

Zero - Defect Management มีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานว่า “ทุกคนในแต่ละภาคส่วนทำงานถูกต้อง เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ นับว่าเป็นการจัดการที่สมบูรณ์” แนวคิด Zero - Defect ถูกเชื่อมโยงเข้ากับการจัดการคุณภาพ (Quality Management) โดย Philip B. Crosby โดยเรียกว่า หลักการจัดการคุณภาพอย่างสมบูรณ์ 5 ประการ มีองค์ประกอบดังนี้

- คุณภาพคือการทำตามมาตรฐาน
- ไม่มีปัญหาอะไรสำคัญเท่ากับปัญหาคุณภาพ
- ต้นทุนลดลงจากการทำสิ่งถูกต้องตั้งแต่แรก
- ต้นทุนคุณภาพคือตัววัดผลคุณภาพ
- มาตรฐานผลงานคือของเสียเป็นศูนย์ (Zero - Defect)

โปรแกรมปรับปรุงคุณภาพของ Crosby (14 ขั้นตอน) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ ดังนี้

- การจัดตั้งทีมคุณภาพ QCC
- การปลูกจิตสำนึกคุณภาพในทุกตำแหน่ง
- วางแผนจัดโปรแกรมของเสียเป็นศูนย์
- การฝึกอบรมหัวหน้างานด้วยแนวคิด Training within industry
- การสอนงานด้วยแนวคิด On the Job Training

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการและแนวคิดของ Zero - Defect Management
- เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก Defect
- เพื่อให้ผู้เรียนมีทัศนคติอย่างถูกต้องในการจัดการปัญหาคุณภาพในกระบวนการ
- เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกแก้ปัญหาคุณภาพด้วยแนวคิด “การจัดการโปรแกรมปรับปรุงคุณภาพของ Crosby (14 ขั้นตอน)”

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

หลักการและแนวคิดของ Zero - Defect Management

- แนวคิดการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- การผลิตที่มีของเสียเป็นศูนย์ (Zero - Defect)
- ความหมายของ Zero - Defect
- ผลกระทบของการเกิดของเสีย
- Activity I: ค้นหาผลกระทบของการเกิดของเสีย

หลักการจัดการคุณภาพอย่างสมบูรณ์ 5 ประการ

- คุณภาพคือการทำตามมาตรฐาน
- ไม่มีปัญหาอะไรสำคัญเท่ากับปัญหาคุณภาพ
- ต้นทุนลดลงจากการทำสิ่งถูกต้องตั้งแต่แรก
- ต้นทุนคุณภาพคือตัววัดผลคุณภาพ
- มาตรฐานผลงานคือของเสียเป็นศูนย์ (Zero - Defect)

การจัดโปรแกรมปรับปรุงคุณภาพของ Crosby (14 ขั้นตอน)

- ทัศนคติของผู้บริหารและการจัดตั้งทีมคุณภาพ QCC
- การปลูกจิตสำนึกคุณภาพในทุกตำแหน่ง
- Card: เรียนรู้และปรับปรุงทัศนคติคุณภาพจากบัตรคำ
- วางแผนจัดโปรแกรมของเสียเป็นศูนย์
 - ทำความเข้าใจและวิเคราะห์สาเหตุปัญหาโดยรวม
 - บริหารจัดการปัญหาที่เกิดจากมาตรฐานปฏิบัติงาน
 - บริหารจัดการปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักร
 - บริหารจัดการปัญหาที่เกิดจากคน
 - Poka Yoke & Visual Control
- Activity II: จัดการปัญหาคุณภาพในกระบวนการ

การจัดโปรแกรมปรับปรุงคุณภาพของ Crosby (14 ขั้นตอน)

- การฝึกอบรมหัวหน้างานด้วยแนวคิด Training within industry
 - การสอนงาน (On the Job Training)
 - วิธีการทำงาน (JM - Job Method)
 - ความสัมพันธ์ในงาน (Job Relations)
 - การพัฒนาโครงการ (Program Development)
- Game: การสอนงานด้วยเกมประกอบชิ้นงาน

บทสรุปและประโยชน์ของ Zero - Defect Management



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.banatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จิตวิทยาการบริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติเสมอ (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan