

ปรับปรุงธุรกิจอย่างสร้างสรรค์ ปั่นกำไรอย่างยั่งยืน



ปัจจุบัน *Six Sigma* ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ในการปรับปรุงกระบวนการทั้งในภาคการผลิตและงานบริการ วันนี้ผู้เขียนได้นำ **D-M-A-I-C** (Define, Measure, Analyze, Improvement, Control) ซึ่งเป็นหนึ่งในแนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของ Six Sigma มาแนะนำให้เพื่อน ๆ ได้ลองใช้ดู ซึ่งผู้เขียนเคยนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อลด Lead Time ของกระบวนการผลิต ทำให้สามารถเพิ่มกำลังการผลิตได้สูงขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนคนงานและจำนวนเครื่องจักร เมื่อสมัยทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม



D-M-A-I-C เป็นขั้นตอนของการเรียบเรียงกระบวนการทางความคิด และเป็นแนวทางที่องค์กรส่วนใหญ่สามารถนำไปใช้ในการระบุนหาเหตุ ในการลดความสูญเสียจากการดำเนินงาน หรืออาจเรียกว่า Problem Resolution โดย **D-M-A-I-C** จะมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาหลังจากปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว เพื่อจะปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้มีคุณภาพตามกำหนด และเพื่อให้ทุกคนจดจำได้ง่ายขึ้น ลองจำเป็น **D-MAI-C** (ดี-ไหม-ครับ หรือ ดี-ไหม-คะ) แล้วแต่ที่สะดวกได้เลยค่ะ ผู้เขียนขออธิบายถึงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนให้เพื่อน ๆ ได้มองเห็นภาพได้ง่ายขึ้นนะคะ ไปเรียนรู้กันทีละตัวเลยค่ะ

Define คือ ขั้นตอนของการนิยามหรือกำหนดปัญหาให้เข้าใจตรงกัน เลือกโครงการที่จะทำการปรับปรุงหรือออกแบบ เช่น เลือกกระบวนการผลิตที่เป็นกระบวนการคอขวด (Bottleneck Process) หรือ กระบวนการผลิตที่เกิดของเสียสูงที่สุด เพื่อให้โครงการที่เลือกทำนั้นเป็นเรื่องสำคัญจริง ๆ ทำแล้วคุ้มค่า ตรงประเด็นไม่เสียเวลา

Measure คือ การนำปัญหาที่เรากำหนดแล้ว มาทำให้เป็นตัวเลข หรือสร้างเกณฑ์ชี้วัดสภาพปัญหา เช่น การวัดความสามารถของกระบวนการผลิต การวัดของเสีย การวัดประสิทธิภาพ ฯลฯ

Analyze คือ การวิเคราะห์ข้อมูลที่เราวัดมาแล้ว เพื่อพิสูจน์หาตัวแปรที่สำคัญที่สุดในกระบวนการ (Key process variable) ที่เป็นต้นตอสาเหตุของปัญหาที่นิยามไว้ เช่น การผลิตสินค้าไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ในขั้นตอนนี้ถือว่าสำคัญมาก เพราะถ้ากำหนดตัวแปรที่สำคัญผิดก็ไม่สามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นได้

Improve คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น หลังจากที่เราสามารถหาตัวแปรที่มีผล หรือนัยสำคัญ ในกระบวนการทำงานได้แล้ว เราก็ลงมือปรับปรุงกันได้เลย

Control คือ การควบคุมกระบวนการทำงานให้อยู่ภายใต้การทำงานอย่างมีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ โดยเราสามารถ ควบคุมการกระบวนการทำงานอย่างมีมาตรฐาน ด้วยการออกเอกสารมาตรฐาน (Standard Document) หรือ Statistical process control (SPC) ในการควบคุมคุณภาพกระบวนการผลิต

Six Sigma เป็นหนึ่งในหลายร้อยวิธีที่อาจจะคลิ๊กกับปัญหาที่ธุรกิจของท่านกำลังประสบอยู่จนสามารถ คลายปมที่ยุ่งเหยิงพลิกวิกฤติกลับไปสู่กำไรที่เพิ่มขึ้นพอกพูนได้ อ่านมาถึงบรรทัดนี้คงรู้แล้วใช่ไหมคะว่าวิธีการนี้ไม่ ยากอย่างที่คิด ลองนำไปปรับใช้กันดูแล้วจะรู้ว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอถ้าเราใช้ถูกที่ถูกเวลา



นางสาวสิริกานดา ชินโสตร
นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ กลุ่มติดตามและประเมินผล
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

แหล่งที่มา

1. https://www.dropbox.com/th_TH/business/resources/dmaic
2. <https://www.solutioncenterminitab.com/blog/lean-six-sigma-terms-dmaic-dmadv-dfss-2/>

บทความนี้เป็นเพียงความคิดเห็นส่วนบุคคลเท่านั้น