



# การใช้สื่อการเรียนรู้ Digital MQ พัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อป้องกันงานเคลมเกิดขึ้นซ้ำใน Machine Line 8

( Using Digital MQ to develop operator's potential to prevent recurring customer claim in Machine Line 8 )

สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิต คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## ผู้จัดทำ

ชื่อ - สกุล : นางสาวสิริรัตน์ เต็มผล

ตำแหน่งงาน / แผนก : Quality Control

สถานประกอบการ : บริษัท ไดกิน คอมเพรสเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. อาทิตย์ อภิโชติธนกุล



## บทคัดย่อ

จากปัญหางานเคลมคอมเพรสเซอร์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเกิดจาก Man และ Method ดังนั้นทางแผนก QC จึงได้จัดทำ VDO Digital MQ เพื่อใช้ในการอบรมพนักงานในกระบวนการที่เคยเกิดงานเคลมคอมเพรสเซอร์ เพื่อป้องกันงานเคลมเกิดขึ้นซ้ำและเพื่อให้พนักงานเข้าใจในกระบวนการเพิ่มมากขึ้นและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง จากผลการดำเนินการพบว่าพนักงานไม่สามารถทำแบบทดสอบก่อนรับชม Digital MQ ได้เต็มทุกคน ซึ่งคิดเป็น 77.9 % แต่เมื่อทำแบบทดสอบหลังรับชม Digital MQ พบว่าพนักงานทุกคนสามารถทำแบบทดสอบได้คะแนนเต็มทุกคน ซึ่งคิดเป็น 100% และจากสำรวจแบบสอบถามความเข้าใจและพึงพอใจพบว่าพนักงานเข้าใจมากที่สุดและพึงพอใจมากที่สุด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อป้องกันการเกิดงานเคลมคอมเพรสเซอร์เกิดขึ้นซ้ำ
2. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น และปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (MQ)

## ผลการศึกษา

1. ผลลัพธ์ผลรวมคะแนนแบบทดสอบก่อนรับชม Digital MQ



จากแผนภูมิพบว่าพนักงานไม่สามารถทำแบบทดสอบได้เต็มทุกคนซึ่งคิดเป็น 77.9% แสดงว่าพนักงานไม่เข้าใจในการทำงานหรือปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง

2. ผลลัพธ์ผลรวมคะแนนแบบทดสอบหลังรับชม Digital MQ



จากแผนภูมิพบว่าพนักงานสามารถทำแบบทดสอบได้เต็มทุกคนซึ่งคิดเป็น 100% แสดงว่าพนักงานเข้าใจในการทำงานมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3. ผลลัพธ์แบบสอบถามความเข้าใจและความพึงพอใจ

ข้อ	คำถาม	คะแนน	จำนวนผู้ตอบ	เฉลี่ย
1	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการมากขึ้น	100	12	100%
2	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	100	12	100%
3	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความพึงพอใจในเนื้อหา	100	12	100%
4	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ	100	12	100%
5	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	100	12	100%
6	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการมากขึ้น	100	12	100%

จากตารางพบว่าในส่วนแบบสอบถามเข้าใจและความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด และ พึงพอใจใน Digital MQ ที่สุดแต่ต้องมีการปรับปรุงของเรื่อง น้ำเสียง คำพูดในการอธิบายเพื่อให้พนักงานพึงพอใจมากที่สุด

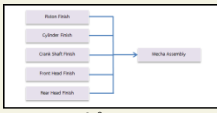
## สรุปผล

จากผลลัพธ์ของแบบทดสอบสามารถสรุปได้ว่าพนักงานไม่สามารถทำแบบทดสอบก่อนรับชม Digital MQ ได้เต็มทุกคนซึ่งคิดเป็น 77.9% หรือ ไม่สามารถเข้าใจในส่วนของความแตกต่างของ Part, อุปกรณ์ หรือแม้แต่ขั้นตอนในการทำงาน แต่เมื่อพนักงานได้รับชม Digital MQ พนักงานทุกคนสามารถทำแบบทดสอบหลังรับชม Digital MQ ได้ 100 % ทุกคน

จากผลลัพธ์ของแบบสอบถามความเข้าใจและความพึงพอใจสามารถสรุปได้ชัดเจนว่า VDO Digital MQ สามารถทำให้พนักงานเข้าใจในการทำงานมากขึ้น และแบบสอบถามความพึงพอใจสรุปได้ชัดเจนว่า VDO Digital MQ เป็นที่พึงพอใจมากที่สุดกับพนักงานทั้งหมด

## วิธีดำเนินการ

1. ศึกษากระบวนการผลิตใน Machine Line 8

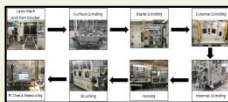


กระบวนการผลิตใน Machine Line 8

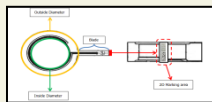


ชิ้นงานที่ผลิตใน Machine Line 8

2. ศึกษากระบวนการผลิตใน Piston Finish ใน Machine Line 8

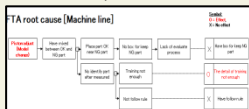


กระบวนการผลิตใน Piston Finish ใน Machine Line 8

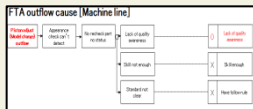


ลักษณะ Piston

3. วิเคราะห์สาเหตุและผล



วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ FTA root cause

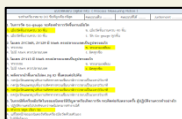


วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ FTA Outflow cause

4. แนวทางแก้ไข



จัดทำ Digital MQ



จัดทำแบบทดสอบ

ข้อ	คำถาม	คะแนน	จำนวนผู้ตอบ	เฉลี่ย
1	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการมากขึ้น	100	12	100%
2	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	100	12	100%
3	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความพึงพอใจในเนื้อหา	100	12	100%
4	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ	100	12	100%
5	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	100	12	100%
6	หลังจากการอบรมแล้วพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการมากขึ้น	100	12	100%

จัดทำแบบสอบถามความเข้าใจ-ความพึงพอใจ