

หลักสูตร : เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Mistake proofing technique)

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและการลดความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้เกิดงานเสียน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย จึงเป็นโจทย์ที่ยากที่สุดของทุกองค์กร เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและลดงานเสีย คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังจะสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ในหลายๆ องค์กรจึงให้ความสำคัญของการตรวจสอบสินค้าหรือบริการก่อนจะไปถึงลูกค้า ซึ่งความผิดพลาดในการทำงานเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และต้องทำการแก้ไขผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านั้น (Rework) ซึ่งทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นไปอีก เทคนิคหนึ่งทางด้านปรับปรุงคุณภาพและมุ่งมั่นสู่ความผิดพลาดเป็นศูนย์ นั่นคือการใช้เทคนิค POKA-YOKE ซึ่งเป็นระบบป้องกันความผิดพลาดในขบวนการทำงานที่เกิดจากคน (Human Error) หรือที่เรียกกันเป็นที่แพร่หลายว่าระบบป้องกันความผิดพลาดจากการพลั้งเผลอหรือใช้คำว่า Mistake - Proofing นั่นเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ถึงแนวคิดและหลักการของระบบป้องกันความผิดพลาด
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงแนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงงานเพื่อลดความผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างถูกวิธีและทราบถึงอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อเข้าใจถึงต้นทุนการผลิต ความสูญเสียจากความผิดพลาดในการทำงาน

หัวข้อการอบรม

1. กำไร รายได้ และต้นทุนของทุกองค์กร
2. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”
3. จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร
4. ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่ผิดพลาด
 - 5.1 ปัจจัยการกระทำของคน ที่ทำให้เกิดความผิดพลาด
 - 5.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Workshop1: แשר์ประสบการณ์ความผิดพลาดของการทำงานปัจจุบัน

หลักสูตร : เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Mistake proofing technique)

6. สาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดจากคน 10 ประการ

Workshop2: ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดจากสาเหตุ 10 ประการ

7. เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น

Workshop3: ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error)

- ปัจจัยจากตัวบุคคล
- ปัจจัยภายนอก
- ปัจจัยจากความกดดัน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน

9. ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน

10. วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke และ Mistake - Proofing เพื่อลดความผิดพลาดของคน

11. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบป้องกันความผิดพลาด เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

12. Workshop4: การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด

13. Workshop5: ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดเป็นศูนย์

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.10 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสมาธิและการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.10 - 10.30	ต้นทุนและผลกระทบจากความผิดพลาดในขบวนการทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำไร รายได้ และต้นทุนของทุกองค์กร 2. ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ” 3. จิตสำนึกและจิตสำนึกคุณภาพคืออะไร 4. ผลกระทบต่อการทำงานที่ขาด “คุณภาพ” ทั้งต่อหน่วยงานและองค์กร 	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฉายสไลด์เรียนรู้ประกอบ
10.30- 10.45น.	พักเบรก		

หลักสูตร : เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Mistake proofing technique)

10.45 - 12.00 น.	การควบคุมคุณภาพและเทคนิคการลดความผิดพลาด	5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่ผิดพลาด 5.1 ปัจจัยการกระทำของคน ที่ทำให้เกิดความผิดพลาด 5.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6. สาเหตุของความผิดพลาดที่เกิดจากคน 10 ประการ <u>Workshop2:</u> ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดจากสาเหตุ 10 ประการ	วิทยากรบรรยายและเปลี่ยนเรียนรู้
12.00- 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00-13.15	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	การทำกิจกรรมระหว่างผู้เข้าอบรมเพื่อรับของรางวัล	วิทยากรใช้เกมส์ในการทำกิจกรรม
13.15 –14.30 น.	เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงาน	7. เทคนิคการลดความผิดพลาดในการทำงานเบื้องต้น Workshop3: ป้องกันความผิดพลาดจากการทำงานเบื้องต้น 8.ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error) -ปัจจัยจากตัวบุคคล -ปัจจัยภายนอก -ปัจจัยจากความกดดัน -สภาพแวดล้อมในการทำงาน	วิทยากรบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ฝึกปฏิบัติ
14.30-14.45น.	พักเบรก		
14.45- 16.00 น.	กรณีศึกษา	9.ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการทำงานทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน 10.วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke และ Mistake - Proofing เพื่อลดความผิดพลาดของคน 11. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบป้องกันความผิดพลาด เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง 12. <u>Workshop4:</u> การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด 13. <u>Workshop5:</u> ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดเป็นศูนย์	วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักสูตร : เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Mistake proofing technique)

รูปแบบการสัมมนา

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้หลักการลดข้อผิดพลาดได้อย่างถูกต้องชัดเจน
2. พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. สามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลภายในองค์กรต่อไป

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.



สำนักงานใหญ่ : เลขที่ 34/163 หมู่ 1 ตำบลบางกระสัน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

Head Office: 34/163 Moo 1, Tumbol Bangkasun, Amphur Bangpa-in, Ayutthaya 13160

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี / Tax. 0143562002342

Email: mtraining.net@gmail.com Direct line 061-8519951, Call Center 061-4195552

www.mtraining.net