



หลักสูตร เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน (Mistake Proofing Technique)

❑ หลักการและเหตุผล

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและการลดความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้เกิดงานเสียน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย จึงเป็นโจทย์ที่ยากที่สุดของทุกองค์กร เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและลดงานเสีย คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

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

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

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

หลักสูตร : เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

☐ เนื้อหาหลักสูตร

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

Workshop1: แשרประสบการณ์ความผิดพลาดของการทำงานปัจจุบัน

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 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหามาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

12. **Workshop:** การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด

13. **Workshop:** ระดมสมองเพื่อลดความผิดพลาดเป็นศูนย์

☐ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป

☐ วิทยากร ดร.ไมตรี บุญจันทร์

☐ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

☐ รูปแบบการฝึกอบรม

- | | |
|--|-----|
| ☒ การบรรยาย | 40% |
| ☒ เกม/กิจกรรมกลุ่ม ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 50% |
| ☒ กรณีศึกษา และดูภาพยนต์ | 10% |

สนใจติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่.....คุณอมรรัตน์ (ลูกค้าสัมพันธ์) โทร. 092-519-6625

บริษัท เอชอาร์ดี บริดจ์ คอนซัลติ้ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด / HRD BRIDGE CONSULTING AND TRAINING CO.,LTD.

Email : hrdbridge2016@gmail.com , <http://www.hrdbridge.com>