เทคนิคการลดความผิดพลาดในการผลิตที่เกิดจากคน

(Human Error Management)

หลักการและเหตุผล

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและการลดความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้เกิดของเสียน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย จึงเป็นโจทย์ที่ยากที่สุดของทุกองค์กร เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและลดของเสีย คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังจะสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้านานาชนิดบ่อยครั้งมักเกิดสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดเป็นของเสียขึ้นซึ่งบางครั้งของเสียเหล่านั้นอาจเล็ดลอดผ่านกระบวนการควบคุมคุณภาพทางงานสถิติ(Statistical Quality Control) จากการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบไปสู่ลูกค้าได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และต้องทำการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านั้น (Rework) ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นไปอีก เทคนิคหนึ่งทางด้านปรับปรุงคุณภาพและมุ่งมั่นสู่ของเสียเป็นศูนย์ (Zero-Defect) นั้นคือ การใช้เทคนิค POKA-YOKE ซึ่งเป็นระบบป้องกันความผิดพลาดในขบวนการผลิตที่เกิดจากคน (Human Error) ที่มีรากฐานมาจากภาษาญี่ปุ่น POKA คือ ความผิดพลาดจากการไม่เอาใจใส่ YOKE คือ ป้องกัน/ไม่ให้เกิด/หลีกเลี่ยง หรือที่เรียกกันเป็นที่แพร่หลายว่าระบบป้องกันความผิดพลาดจากการพลั้งเผลอหรือใช้คำว่า Error- Proofing ซึ่งระบบ POKA-YOKE นี้ ควบคุมให้งานในกระบวนการมีความถูกต้องมากที่สุดก่อนที่จะสามารถผ่านไปสู่กระบวนการต่อไป โดยความผิดพลาดที่เกิดจากเครื่องจักรนั้นไม่ค่อยน่าเป็นห่วงมากนักเพราะวิศวกรที่ได้ออกแบบเครื่องจักรนั้นมักออกแบบให้ได้ตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับหนึ่ง ส่วนมากที่มีปัญหาในการผลิตคือ “คน” แต่ถ้าเราออกแบบให้ดีตั้งแต่ต้นปัญหาต่างๆ เช่นของเสีย หรือปัญหาที่เกิดจากคนก็จะหมดไปทำให้ประหยัดค่าอบรมซ้ำๆ และค่าความเสียหายที่เกิดจากของเสียเป็นต้น

เทคนิคการลดความผิดพลาดในการผลิตที่เกิดจากคน

(Human error Management)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ถึงแนวคิดและความเป็นมาของระบบคุณภาพ รวมถึงหลักการของระบบป้องกันความผิดพลาดหรือของเสียเป็นศูนย์
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงแนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงงานเพื่อลดความผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างถูกวิธีและทราบถึงอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อเข้าใจถึงต้นทุนการผลิต ความสูญเสียจากความผิดพลาดในการผลิต

หัวข้อและการเรียนรู้

1. ระบบการผลิตและงานบริการ
2. ต้นทุน กำไร และความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน
3. ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตและบริการตามหลัก 4M
4. จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย
5. การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความผิดพลาดและอะไรทำให้เกิดของเสีย
6. การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC)
7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error)
   - ปัจจัยภายใน - ปัจจัยภายนอก - ปัจจัยจากความกดดัน
8. ระดับของการความคุมความผิดพลาดในการผลิตทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน
9. วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดความผิดพลาดของคน
10. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

11. Workshop: การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด

12. Workshop: ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์

กำหนดการ

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.10 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสมาธิและการยอมรับซึ่งกันและกัน	กิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.10 - 10.30 น.	ต้นทุนการผลิตและผลกระทบจากความผิดพลาดในขบวนการผลิต	1. ระบบการผลิตและงานบริการ 2. ต้นทุน กำไร และความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน 3. ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตและบริการตามหลัก 4M 4. จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฉายสไลด์เรียนรู้ประกอบ
10.30- 10.45น.	**พักเบรค**		
10.45 - 12.00 น.	การควบคุมคุณภาพและเทคนิคการลดของเสียในการผลิต	5. การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความผิดพลาดและอะไรทำให้เกิดของเสีย 6. การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC) 7. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error) - ปัจจัยภายใน - ปัจจัยภายนอก - ปัจจัยจากความกดดัน	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการลดความผิดพลาดในการผลิตที่เกิดจากคน

(Human error Management)

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
12.00- 13.00 น.	**พักเที่ยง**		
13.00-13.15 น.	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	ให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกันหลังได้รวมตัวก่อนพักเที่ยง โดยวิทยากรถามปัญหาความผิดพลาดในการทำงาน	วิทยากรใช้คำถามแต่ละบุคคล
13.15 –14.30 น.	เทคนิคการลดของเสียเป็นศูนย์ในการผลิต	8. ระดับของการความคุมความผิดพลาดในการผลิตทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน 9. วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดความผิดพลาดของคน 10. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ
14.30-14.45 น.	**พักเบรค**		
14.45- 16.00 น.	กรณีศึกษา	11. Workshop: การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด 12. Workshop: ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์ - Workshop ทำกิจกรรมกลุ่ม โดยการจำลองผลิตสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานและหาวิธีการแก้ไข ด้วยการระดมสมองหาวิธีการที่ดีที่สุด และการนำเสนอผลงานของผู้เข้าอบรม - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถามตอบ	วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้

เทคนิคการลดความผิดพลาดในการผลิตที่เกิดจากคน

(Human error Management)

หลักสูตรเหมาะสำหรับ หัวหน้างาน, พนักงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

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

ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม - LCD - Flip Chart - Microphone - Classroom and Workshop

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณพรนภา / คุณสมศักดิ์ชัย / คุณฐิติมา
บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด
Tel; 062-567-8524, 092-460-9645, 038-109-260 Fax; 038-109-261
Email; info_training@wisdommaxcenter.com, l_somsakchai@wisdommaxcenter.com
Website; www.wisdommaxcenter.com Facebook; www.facebook.com/wisdommaxcenter