

เทคนิคการลดความผิดพลาดในการผลิตที่เกิดจากคน

Human error Management

คุณภาพของสินค้าหรือบริการคือสิ่งที่ทุกองค์กรต้องสร้างให้เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การสร้างคนให้เข้าใจในการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและการลดความผิดพลาดในการทำงาน เพื่อให้เกิดของเสียน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย จึงเป็นโจทย์ที่ยากที่สุดของทุกองค์กร เพราะถ้าเรามีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและลดของเสีย คิดถึงแต่การทำงานให้มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังจะสามารถพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไปได้ง่ายและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกด้วย

ในโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าขนาดย่อมๆ มักเกิดสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดเป็นของเสียขึ้นซึ่งบางครั้งของเสียเหล่านั้นอาจเล็ดลอดผ่านกระบวนการควบคุมคุณภาพทางงานสถิติ (Statistical Quality Control) จากการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบไปสู่ลูกค้าได้ ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และต้องทำการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเหล่านั้น (Rework) ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นไปอีก เทคนิคหนึ่งทางด้านปรับปรุงคุณภาพและมุ่งมั่นสู่ของเสียเป็นศูนย์ (Zero-Defect) นั่นคือ การใช้เทคนิค POKA-YOKE ซึ่งเป็นระบบป้องกันความผิดพลาดในขบวนการผลิตที่เกิดจากคน (Human Error) ที่มีรากฐานมาจากภาษาญี่ปุ่น POKA คือ ความผิดพลาดจากการไม่เอาใจใส่ YOKE คือ ป้องกัน/ไม่ให้เกิด/หลีกเลี่ยง หรือที่เรียกกันเป็นที่แพร่หลายว่าระบบป้องกันความผิดพลาดจากการปลั่งผลหรือใช้คำว่า Error-Proofing ซึ่งระบบ POKA-YOKE นี้ ควบคุมให้งานในกระบวนการมีความถูกต้องมากที่สุดก่อนที่จะสามารถผ่านไปสู่วิธีการต่อไป โดยความผิดพลาดที่เกิดจากเครื่องจักรนั้น ไม่ค่อยน่าเป็นห่วงมากนักเพราะวิศวกรที่ได้ออกแบบเครื่องจักรนั้นมักออกแบบให้ได้ตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับหนึ่ง ส่วนมากที่มีปัญหาในการผลิตคือ “คน” แต่ถ้าเราออกแบบให้ติดตั้งแต่ต้นปัญหาต่างๆ เช่นของเสีย หรือปัญหาที่เกิดจากคนก็จะหมดไปทำให้ประหยัดค่าอบรมซ้ำๆ และค่าความเสียหายที่เกิดจากของเสียเป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ถึงแนวคิดและความเป็นมาของระบบคุณภาพ รวมถึงหลักการของระบบป้องกันความผิดพลาดหรือของเสียเป็นศูนย์
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงแนวทางและขั้นตอนในการปรับปรุงงานเพื่อลดความผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างถูกวิธีและทราบถึงอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อเข้าใจถึงต้นทุนการผลิต ความสูญเสียจากความผิดพลาดในการผลิต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้หลักการลดของเสียได้อย่างถูกต้องชัดเจน
2. พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงงานเพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพและลดของเสียในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. สามารถนำเทคนิคต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลภายในองค์กรต่อไป

เนื้อหาหลักสูตร

- 1.ระบบการผลิตและงานบริการ
- 2.ต้นทุน กำไร และความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน
- 3.ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตและบริการตามหลัก 4M
- 4.จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย
- 5.การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความผิดพลาดและอะไรทำให้เกิดของเสีย
- 6.การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC)
- 7.ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error)
 - ปัจจัยภายใน
 - ปัจจัยภายนอก
 - ปัจจัยจากความกดดัน
- 8.ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการผลิตทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน
- 9.วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดความผิดพลาดของคน
10. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง
11. **Workshop:** การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด
12. **Workshop:** ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างาน พนักงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป

รูปแบบการสัมมนา

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

ระยะเวลาอบรม 1 วัน (เวลา 09.00-16.00 น.)

วิทยากรอาจารย์ไมตรี บุญจันทร์ (วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity Improvement)

การศึกษา

Quality Management System: Lead auditor ISO 9001: 2015 (IRCA Certified)

Environmental management System: ISO 14001: 2015 (Requirement)

ประกาศนียบัตรการอนุรักษ์พลังงานในโรงงานและอาคาร (กระทรวงพลังงาน)

ปริญญาเอก ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (สาขาการจัดการ) **กำลังศึกษา**

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการอุตสาหกรรม)

ปริญญาตรี ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า)



ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน.

“นำความรู้ สู่ความสำเร็จ”

กำหนดการอบรม

เวลา	หัวข้อ	เนื้อหา / รายละเอียด	รูปแบบการเรียนการสอน
9.00- 9.10 น.	กิจกรรมละลายพฤติกรรม	สร้างสามัคคีและการยอมรับซึ่งกันและกัน	ทำกิจกรรมให้เกิดการยอมรับและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับวิทยากร
09.10 - 10.30	ต้นทุนการผลิตและผลกระทบจากความผิดพลาดในขบวนการผลิต	1.ระบบการผลิตและงานบริการ 2.ต้นทุน ค่าไร และความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน 3.ปัจจัยพื้นฐาน ในการผลิตและบริการตามหลัก 4M 4.จิตสำนึกด้านคุณภาพเพื่อการลดของเสีย	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฉายสไลด์เรียนรู้ประกอบ
10.30- 10.45น.	พักเบรก		
10.45 - 12.00 น.	การควบคุมคุณภาพและเทคนิคการลดของเสียในการผลิต	5.การเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต่อการลดความผิดพลาดและอะไรทำให้เกิดของเสีย 6.การควบคุมคุณภาพของเสียเป็นศูนย์ (ZQC) 7.ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดความผิดพลาดของคน (Human Error) -ปัจจัยภายใน -ปัจจัยภายนอก -ปัจจัยจากความกดดัน	วิทยากรบรรยาย และเปลี่ยนเรียนรู้
12.00- 13.00 น.	พักเที่ยง		
13.00-13.15	กิจกรรมกระตุ้นผู้เข้ารับการอบรม	ให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกันหลังได้รวมตัวก่อนพักเที่ยง โดยวิทยากรถามปัญหาความผิดพลาดในการทำงาน	วิทยากรใช้คำถามแต่ละบุคคล
13.15 –14.30 น.	เทคนิคการลดของเสียเป็นศูนย์ในการผลิต	8.ระดับของการควบคุมความผิดพลาดในการผลิตทั้ง 7 ระดับและการป้องกัน 9.วิธีการใช้งานระบบ Poka Yoke เพื่อลดความผิดพลาดของคน 10. กรณีศึกษาและตัวอย่างระบบ Poka Yoke เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึงการวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหากจากตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง	วิทยากรบรรยาย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติ
14.30-14.45น.	พักเบรก		
14.45- 16.00 น.	กรณีศึกษา	11. <u>Workshop</u> : การทำงานเป็นทีมเพื่อลดความผิดพลาด 12. <u>Workshop</u> : ระดมสมองเพื่อลดของเสียเป็นศูนย์ 13. <u>Workshop</u> ทำกิจกรรมกลุ่ม โดยการจำลองผลิตสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานและหาวิธีการแก้ไข ด้วยการระดมสมองหาวิธีการที่ดีที่สุดและการนำเสนอผลงานของผู้เข้าอบรม -แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถามตอบ	วิทยากรบรรยาย Work Shop แลกเปลี่ยนเรียนรู้