

## หลักสูตรเทคนิคการจัดการข้อผิดพลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

### หลักการและเหตุผล

ในการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนงานใด ตำแหน่งงานใด หรือหน้าที่ใดก็ตาม ล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์เป้าหมายองค์กร และเพื่อการเติบโตทั้งสิ้น แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่ามีปัจจัยหลากหลายที่อาจก่อให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดในการทำงานได้ทั้งที่เกิดจากความตั้งใจและไม่ตั้งใจ

การจัดการปัญหาและข้อผิดพลาด จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกคนในองค์กรควรเรียนรู้เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแก้ไขได้เป็นอย่างดี โดยมีวิธีที่จะจัดการกับปัญหาและข้อผิดพลาดในเชิงบวกอันจะนำมาซึ่งผลดีกับทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร รวมถึงมีแนวคิดและวิธีการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาและข้อผิดพลาดเดินซ้ำอีก ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักสูตรเทคนิคการจัดการปัญหาและข้อผิดพลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและป้องกันการเกิดซ้ำ จึงออกแบบมาเพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรได้

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจสถานการณ์ของปัญหา สามารถวิเคราะห์และจำแนกสาเหตุของปัญหาได้
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีวิธีการและกระบวนการที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ในเชิงบวก
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือต่างๆ ในการแก้ปัญหหรือข้อผิดพลาดได้จริง รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและต่อเนื่อง
- เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร
- เพื่อให้องค์กรมีระบบการจัดการกับปัญหาได้อย่างยั่งยืน

### กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานทุกคนในองค์กร

### ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. - 16.00 น.

**กำหนดการและหัวข้อการอบรม\***

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-10.00	บทบาท หน้าที่ และการจัดการการทำงาน ของบุคคล	- บทบาท หน้าที่ ในการทำงาน - การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและลด ข้อผิดพลาดในการทำงาน
10.00-11.00	การบริหารจัดการงานของตนเอง งาน ส่วนรวม และการทำงานเป็นทีม	- การบริหารจัดการงาน - ความแตกต่างของ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล
11.00-12.00	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (1)	1. Identify mistake การระบุความผิดพลาด - การประเมินปัจจัย 4M 1E - การวิเคราะห์ความผิดพลาดจากกราฟ - workshop
	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (2)	2. Cause analysis การวิเคราะห์สาเหตุของ ข้อผิดพลาด - พังแสดงเหตุและผล/พังก้างปลา (Cause and Effect Diagrams/Fishbone Diagrams) - workshop
12.00-13.00	พักกลางวัน	
13.00-14.00	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (3)	3. Corrective & Preventive actions - การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น - การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ - การแก้ไขปัญหาเชิงป้องกัน - workshop
14.00-14.30	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (4)	4. Verification & Validation การตรวจสอบและ ทบทวน - หลักการประเมินแบบ DFMEA และ PFMEA
14.30-15.00	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (5)	5. Maintain การรักษาสภาพ - เทคนิคการควบคุมแบบต่าง ๆ
15.00-16.00	หลักการและกระบวนการลดข้อผิดพลาด (6)	6. Continue Improvement การปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง - แนวคิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง PCDA - workshop
16:00-16:15	สรุป ถาม - ตอบ	ถามตอบไขข้อสงสัย

\*หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาอยู่เสมอ และแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ

## รูปแบบการฝึกอบรม

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ใช้ห้องประชุม (จัดคลาสรูม) ไมโครโฟน เครื่องขยายเสียง และเครื่องฉาย Projector
3. อบรมโดยการบรรยาย, กรณีศึกษา และ Workshop เพื่อให้ข้อมูลความรู้ตามเนื้อหาในหัวข้อบรรยาย ฝึกทักษะผ่านการคิด วางแผนและปฏิบัติ ผ่านแบบทดสอบ กิจกรรม และกรณีศึกษา
4. เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม
  - 4.1. Experiential Based Learning เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ โดยการเชื่อมโยงหลักการกับประสบการณ์ตรงของผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการมองเห็น ยอมรับ และตัดสินใจอยากเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้หลักการกับการใช้ชีวิตจริงได้ในทันที
  - 4.2. Coaching for Change เพื่อสร้างเป้าหมาย ทางเลือกใหม่ๆ และแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- องค์กรมีระบบการจัดการกับปัญหาและข้อผิดพลาดได้อย่างยั่งยืน รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและต่อเนื่อง
- พนักงานสามารถวิเคราะห์และจำแนกสาเหตุของปัญหาได้
- พนักงานมีวิธีการและกระบวนการที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้ในเชิงบวก
- พัฒนาการทำงานของพนักงานทั้งส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีม
- พัฒนาการสื่อสารระหว่างกัน
- ลดข้อขัดแย้งระหว่างพนักงาน
- ลดปัญหาและข้อผิดพลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
- ลดปัญหาและข้อผิดพลาดเพื่อลดข้อขัดแย้งกับลูกค้า

## วิทยากร

[อ.วาสนา วัฒนศฤงฆาร](#) (ดูประวัติ)

วิมังสา ทรนนิ่ง

