



## Course Outline

### หลักสูตร Process Improvement with Lean Thinking

(หลักสูตร 1 วัน)

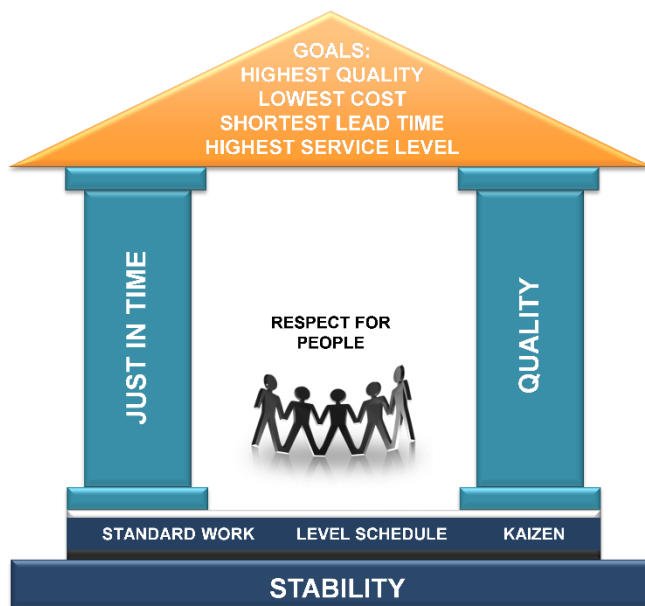
โดย

อ.บุญเลิศ คณาชนสาร

#### หลักการและเหตุผล :

โลกแห่งการแข่งขันในทางธุรกิจ คู่แข่งที่มีมากขึ้น ความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ (Operation Excellence) และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

หลักสูตร Process Improvement with Lean Thinking ได้ออกแบบมาโดยการนำแนวคิด Lean เข้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นเข้าไปจัดการความสูญเสียต่าง ๆ ในกระบวนการทำงาน เพื่อที่จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (Just In Time) และมีคุณภาพ (Quality)



ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายทางธุรกิจที่จะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านคุณภาพ, ต้นทุน, เวลาในการส่งมอบ และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

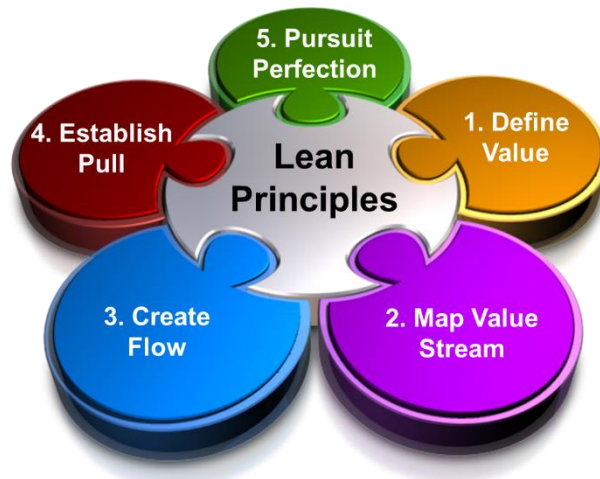
### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิด และเครื่องมือ Lean and Six Sigma ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือ Lean and Six Sigma ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

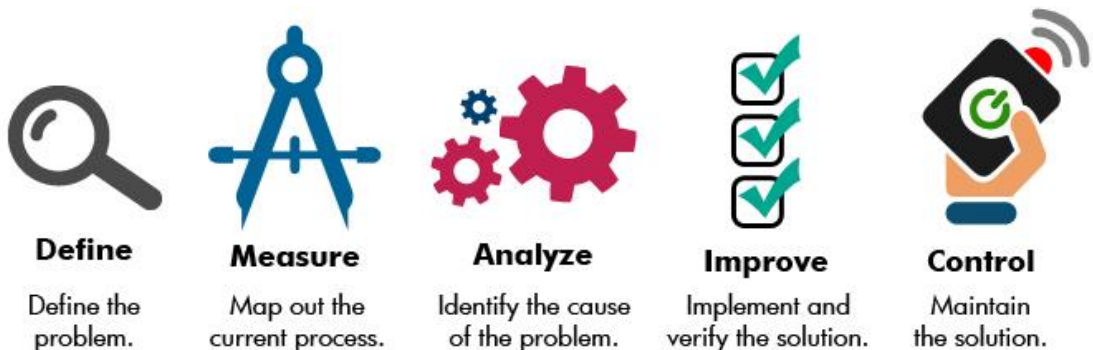
คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : พนักงานกลุ่มเป้าหมาย จำนวนไม่เกิน 40 คนต่อรุ่น

### เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. ทำไมถึงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน ?
2. หลักการพื้นฐานของลีน 5 ประการ



3. กรอบคิด Six Sigma ในการปรับปรุงคุณภาพงาน



- การระบุปัญหา (Define Problem) ด้วยการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)
- การวางแผนผังการไหลของกระบวนการทำงานด้วย Process Mapping โดยใช้เทคนิค Swimming Lane Diagram
- การวิเคราะห์ความสูญเสียในการทำงานโดยใช้หลัก 8 Wastes



## The 8 Wastes

DOWNTIME is an acronym for the 8 Wastes

- การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย Fishbone Diagram
- การปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการตั้งคำถาม 5W1H



## การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแนวคิด “ECRS”



### 9. การควบคุมกระบวนการ โดยการจัดทำมาตรฐานในการทำงาน (Work Standard)

#### วิธีการฝึกอบรม :

รูปแบบการฝึกอบรมในสไตล์ Training and Group Coaching (T&GC)

1. โดยการใช้คำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้สำรวจตัวเอง (มองเห็น ขอมรับ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง) และเพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าใจสภาวะที่เกิดขึ้นว่าติดอยู่ที่หลุมพรางความคิดใด
2. โดยการใช้กระบวนการคิด (Thinking Process) เพื่อให้ผู้เรียนคิดหาทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเอง
3. โดยการใช้ Workshop เพื่อให้เกิดการนำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนในทางปฏิบัติ

ช่วงเช้า :

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำไมถึงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน ?</li> <li>- หลักการพื้นฐานของลีน 5 ประการ               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define Value</li> <li>2. Map Value Stream</li> <li>3. Create Flow                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ แนวคิด One-Piece Flow</li> <li>○ กรณีศึกษา : การประยุกต์ใช้ One-Piece Flow ในการจัดรอบส่งเอกสารในอุตสาหกรรมรถยนต์</li> </ul> </li> <li>4. Establish Pull</li> <li>5. Pursuit Perfection                   <ul style="list-style-type: none"> <li>○ แนวคิด Kaizen</li> <li>○ เกมแข่งขันพับเสื้อ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ว่า เราสามารถปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้นได้ โดยใช้                       <ol style="list-style-type: none"> <li>i. ประสบการณ์เดิม ในการทำซ้ำ</li> <li>ii. เรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ นำมาปรับใช้</li> </ol> </li> </ul> </li> </ol> </li> <li>- กรอบคิด Lean Six Sigma ในการปรับปรุงคุณภาพงาน (DMAIC)</li> </ul> <p><b>Step 1: D – Define (การกำหนดหัวข้อ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Clip VDO ภาพยนตร์ Steve Jobs เพื่อให้ได้เรียนรู้มุมมองในการปรับปรุงโดยฟังเสียงของลูกค้า</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop 1 : การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) เพื่อนำมาสู่การกำหนดหัวข้อปัญหา โดยใช้เทคนิคการระดมความคิดเห็นด้วย Affinity Diagram</li> </ul>	<p>บรรยาย</p> <p>Clip VDO</p> <p>กรณีศึกษา</p> <p>เกม</p> <p>Workshop</p>
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	

## ช่วงบ่าย

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
13:00 - 16:00	<p><b>Step 2 : M – Measure</b> (การสำรวจสภาพปัจจุบัน)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเขียนขั้นตอนการทำงานด้วย Process Mapping โดยใช้เทคนิค Swimming Lane Diagram</li> <li>- Workshop 2 : เขียนขั้นตอนการทำงานด้วย Process Mapping โดยใช้เทคนิค Swimming Lane Diagram</li> </ul> <p><b>Step 3 : A – Analyze</b> (การวิเคราะห์ปัญหา)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การค้นหาความสูญเสียในการทำงาน โดยใช้หลัก 8 Wastes พร้อมยกตัวอย่างในงานภาคบริการ</li> <li>- การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย Fishbone Diagram</li> <li>- Workshop 3 : ฝึกค้นหาความสูญเสียในกระบวนการทำงาน และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา</li> </ul> <p><b>Step 4 : I – Improvement</b> (การปรับปรุง)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกม The Cut : เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักในเรื่องการปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ใหม่ ๆ โดยการทดลองทำในวิธีการที่แตกต่างไป</li> <li>- การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการตั้งคำถาม 5W1H</li> <li>- การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยแนวคิด “ECRS” พร้อมยกตัวอย่างในงานภาคบริการ</li> <li>- Workshop 4 : ฝึกวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> </ul> <p><b>Step 5 : C – Control</b> (การควบคุม)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การควบคุมกระบวนการ โดยการจัดทำมาตรฐานในการทำงาน (Work Standard)</li> </ul>	<p>บรรยาย</p> <p>Clip VDO</p> <p>กรณีศึกษา</p> <p>เกม</p> <p>Workshop</p>