



Course Outline

หลักสูตร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย P-D-C-A และทักษะการทำงานเป็นทีม (Effective Work with P-D-C-A & Teamwork)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ โลกของการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้กระบวนการทำงานของทุกระดับในองค์กรมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังต้องแข่งขันกับเวลา ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสามารถส่งผลได้ทุกระดับเช่น เกิดความล่าช้าในการผลิต การส่งมอบ ไปจนถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและงบประมาณ เพื่อจัดการปัญหานั้นๆ ซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ถือเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเพื่อลดผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก หรือเพิ่มขีดความสามารถเพื่อเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน หลักการ PDCA เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาผลลัพธ์ให้ดีขึ้นได้ ซึ่งหลักการ PDCA สามารถใช้ได้กับพนักงานในทุกระดับไม่ว่าจะเป็นระดับผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือระดับปฏิบัติการ โดยไม่จำกัดเฉพาะงานในขนาดของทีม แต่งานในสเกลระดับส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นก็สามารถนำหลักการ PDCA ไปประยุกต์ใช้ได้ เมื่องานในระดับบุคคลมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น งานในระดับทีมหรือระดับแผนกย่อมดีขึ้นตามไปด้วย ท้ายที่สุดองค์กรย่อมได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาขึ้นมาจากทุกระดับในองค์กร
- ❖ การบริหารกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุนหรือความสูญเสียต่างๆ เกิดจากจิตใต้สำนึกหรือหลักคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติการ จึงควรมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติการมองเห็นประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตัวเอง ได้แก่ การได้ใช้จุดเด่นหรือจุดแข็งในการทำงานมากขึ้น การส่งต่อคุณค่าในงานต่อผู้อื่น เป็นต้น จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตัวเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรด้วยเช่นกันเมื่อพนักงานมีผลปฏิบัติงานหรือ Productivities เพิ่มมากขึ้น
- ❖ การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลหรือแผนกย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งเนื่องจากแต่ละคนมีความมุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบบรรลุตามเป้าหมายที่ได้รับ แต่ความแตกต่างทางวิธีการหรือแนวคิดที่เกิดจากองค์ประกอบของจิตใต้สำนึกซึ่งได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยมที่แต่ละคนยึดถือ ประสบการณ์ที่แต่ละคนเผชิญหรือสั่งสมมาจากสภาพแวดล้อม จึงมีส่วนที่ทำให้แต่ละคนคิดไม่เหมือนกัน ดังนั้นการทำความเข้าใจกับภาวะ

และที่มำดังกล่าวจะช่วยให้แต่ละคนเข้าใจเจตนาหรือความต้องการของผู้อื่นได้ดีขึ้น มองเห็นมาตรฐานที่แต่ละคนใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่อปรับรูปแบบวิธีคิดและวิธีการต่างๆเพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องและนำไปสู่การทำงานร่วมกันเป็นทีม

- ❖ ทีม เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยส่งเสริม และผลักดันมนุษย์เราไปสู่เป้าหมาย ฉะนั้นความสำเร็จของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง คงจะไม่สัมฤทธิ์ผลได้เต็มร้อย หากขาดการสนับสนุนและแรงผลักดันอันดีเยี่ยมเปี่ยมด้วยประสิทธิภาพของกลุ่มคนที่ เรียกว่า ทีม
- ❖ การทำงานในระบบทีมเวิร์คนี้ ผลสำเร็จสูงสุดเกิดจากการทำงานร่วมกันในสองมิติ คือ มิติของงาน และมิติของจิตใจ สำหรับมนุษย์แล้วต้องพิจารณาปัญหาทางด้านจิตวิทยาก่อนเสมอ เพราะเขาจะไม่ต้องการวิชาการใดๆเลย ถ้าหากความรู้สึกในการทำงานร่วมกัน ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เหมาะสมเดี๋ยวจึงได้ การทำให้พนักงานเข้าใจ ปัจจัยที่สำคัญ และองค์ประกอบสำคัญของทีมย่อมทำให้เกิดทีมเวิร์คขึ้นในองค์กร

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ◎ เพื่อให้ผู้เรียน ได้แนวทาง,หลักการและความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในจัดการกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
- ◎ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดหลักการบริหารแบบ PDCA
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำเครื่องมือหรือเทคนิค ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาผลการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องต่างๆ
- ◎ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงหลักการการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการติดตามประเมินผล รวมทั้งนำเครื่องมือที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ดียิ่งขึ้น
- ◎ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ให้กับผู้เข้าฝึกอบรมได้ประเมินตัวเอง
- ◎ เพื่อพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำของแต่ละคนด้วยตัวเอง เพื่อนำมาใช้ในการทำงานเป็นทีมที่ดีเลิศ (Team Spirit)

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

➤ PART 1 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพงาน

- สสำรวจแนวคิดเรื่องความสูญเสียเปล่าและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างการตระหนักรู้ในกระบวนการทำงานของตนเอง
- คุณสมบัติของคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นการพัฒนากระบวนการทำงานของตัวเอง
- เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

Workshop : การเอาชนะหลุมพรางทางเพื่อปรับเปลี่ยนหลักคิดใหม่ของตัวเอง

➤ **PART 2 : พัฒนาทักษะการวางแผนและการทำงานด้วยวงจร PDCA**

- เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความสูญเปล่า 7 ประการ (7 Wastes) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน
- ทำความเข้าใจหลักคิดและหลักการของการคิดแบบ PDCA เพื่อปรับปรุงกระบวนการงาน
- PDCA = กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพิชิตเป้าหมาย
- หลักการกำหนดเป้าหมาย(GOAL)เพื่อการปรับปรุง/พัฒนาคุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพตามหลัก SMART
- P : Plan สร้างแผนการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพและตัวชี้วัดเพื่อการติดตามผล
- D : Do หลักคิดในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่วางแผนไว้
- C : Check หลักการตรวจสอบและการรายงานผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีนัยสำคัญเพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป
- เครื่องมือที่ต่างๆเกี่ยวกับ PDCA
- A : Act หลักการกำหนดขั้นตอน/วิธีปฏิบัติเพื่อการแก้ไข/พัฒนาผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง

Workshop : เชื่อมโยงหลักการPDCAเข้ากับรูปแบบการทำงานในปัจจุบันของท่าน

➤ **PART 3 : สำรวจตัวเองและสร้างแนวคิดของการทำงานร่วมกันในทีม**

- สำรวจสถานะของทีมงาน
- ภาพลักษณ์ของทีมในพื้นที่ต้องการ
- ปัจจัยสำคัญที่ทีมงานมีร่วมกัน
- ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับทีม
- หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- เทคนิคเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

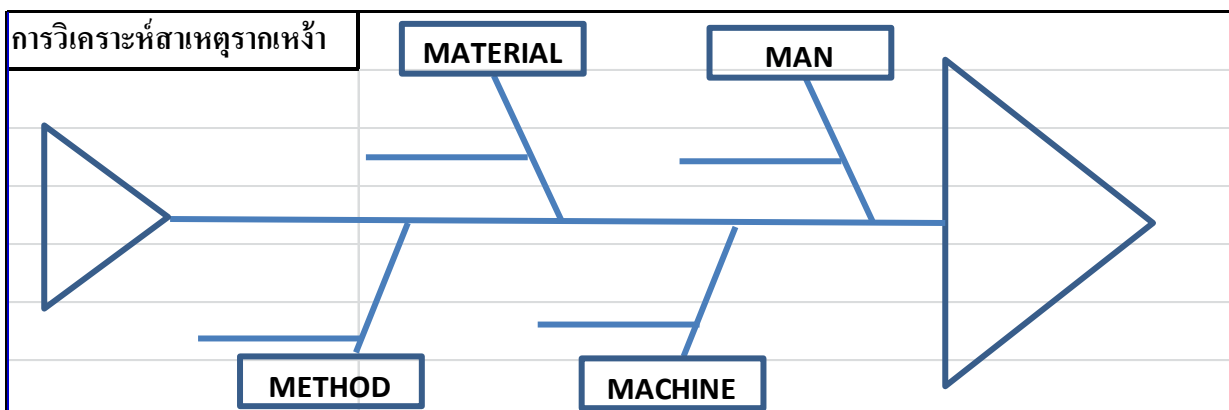
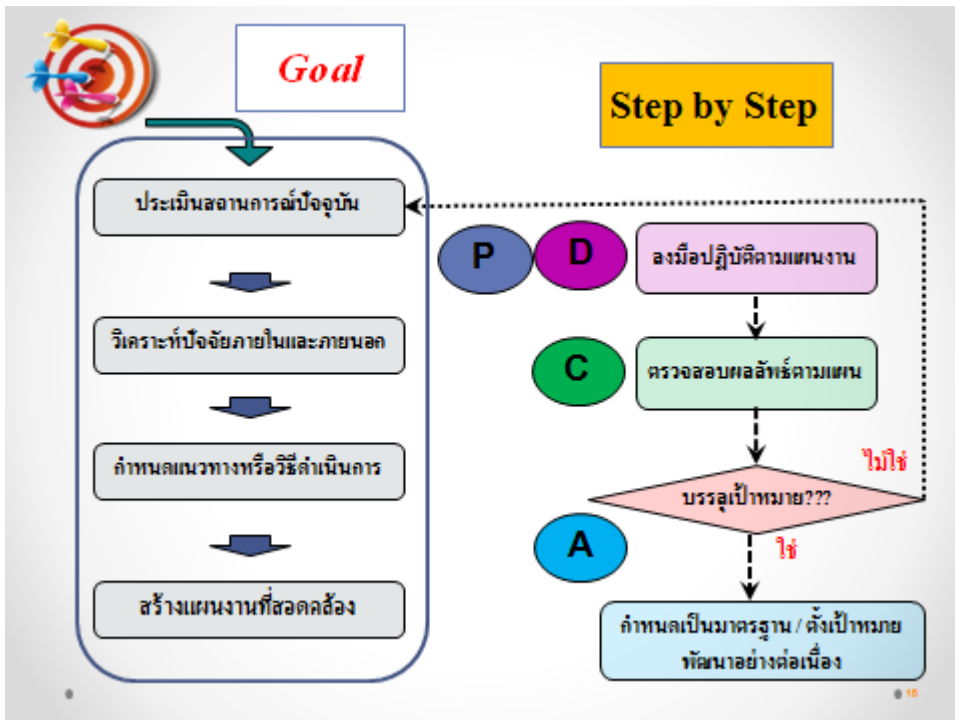
Workshop : สำรวจหลุมพรางที่เผชิญอยู่และเทคนิคเอาชนะ

➤ **PART 4 : องค์ประกอบที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมและทักษะการสร้างทีมเวิร์ค**

- การเป็นผู้นำ 360 องศา
- การให้ความสำคัญกับทีม
- การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์
- การใส่ใจซึ่งกันและกัน
- การสร้างกำลังใจให้กับทีม
- การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

Workshop : สร้างกระบวนการทำงานเป็นทีมตามแบบฉบับของตัวเอง

ตัวอย่างสไลด์และWorkshop





แนวทางการอบรมตามหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การทำงานของตัวเอง
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

รูปแบบและกระบวนการ (Process)ที่ใช้ ในการฝึกอบรม

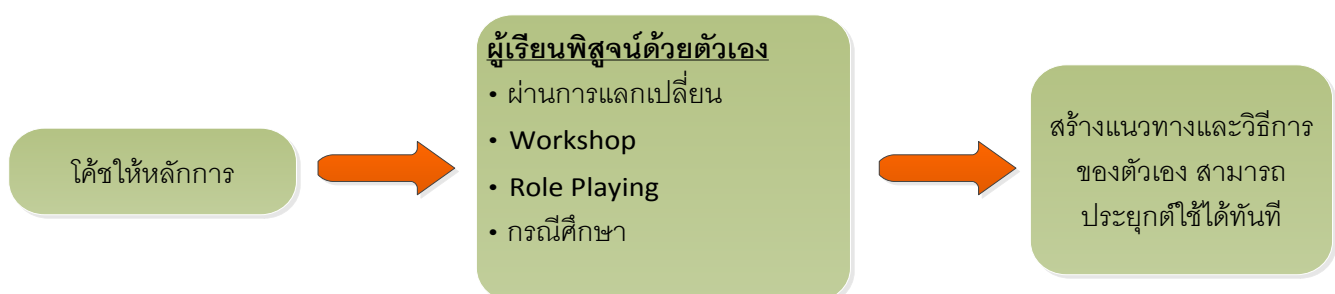
1. รูปแบบ Training & Group Coaching

การใช้กระบวนการ Training & Group Coaching เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดและประมวลผลเรื่องที่เรียนผ่านประสบการณ์ของตนเอง แล้วเพิ่มเติมต่อยอดกับสิ่งที่ตัวเองจะนำไปปฏิบัติ ด้วยการคิดวิธีที่เหมาะสมของตัวเอง ไม่ใช่การเข้าใจเนื้อหาอย่างเดียว แต่มีวิธีการประยุกต์เนื้อหา กับชีวิตจริงของตนเองได้ทันที

กระบวนการฝึกอบรมประยุกต์ใช้หลักการ โภชผสมผสานกับการให้ความรู้และวิธีการในแนวของการเทรน โดยการใช้คำถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของตนเองของผู้เรียนในเรื่องที่กำลังจะอบรม ทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและแนวคิดของตัวเองในหัวข้อนั้นๆ การยอมรับในตัวเองจะเกิดขึ้น นำไปสู่การเคารพตนเองที่จะก่อให้เกิดความอยากเปลี่ยนแปลงตนเองในเรื่องนั้นๆ วิทยากรที่ทำหน้าที่เป็นเหมือนกระจกบานหนึ่งเท่านั้นเอง การเปลี่ยนแปลงทั้งหลายมาจากความคิดผู้เรียนทั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะอยู่ในสถานะเช่นนั้น หรือ เห็นประโยชน์ที่จะเปลี่ยนแปลง ผู้เรียนเป็นผู้เลือกแนวทางการเปลี่ยนแปลงเองจึงไม่เกิดการต่อต้าน เกิดความภาคภูมิใจในแนวทางที่ตัวเองออกแบบ และอยากลงมือปฏิบัติด้วยตัวเอง การเปลี่ยนแปลงจึงสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับ



▶ แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching



หมายเหตุ: การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

“การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?”

“ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?” แบบไหนจำได้มากกว่ากัน

❖ แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)

- ❖ อธิบายกระตุ้นให้คิดถามให้ประยุกต์ใช้จริงใจให้มี Commitment
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- ❖ เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ❖ ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ❖ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ



❖ กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)



- ❖ สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- ❖ พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- ❖ สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

2. รูปแบบ Strategic Group Coaching & Consulting

การพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานกันเป็นทีม โดยมีเป้าหมายร่วมกันให้เกิดประสิทธิผลนั้น ต้องทำให้กลุ่มบุคคลนั้นๆ ยึดถือเป้าหมายเดียวกัน พันธกิจเดียวกัน ค่านิยมเดียวกัน แต่รับผิดชอบงานของตัวเองแล้วดำเนินการให้สอดคล้องกัน เสมือนหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทีมเดียวกัน โดยการทำให้ตัวเองบรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคล แล้วรวมกันเป็นเป้าหมายทีม

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้กลุ่มบุคคลบรรลุเป้าหมายหลักของทีม แต่ใช้ศักยภาพของตัวเอง ทำหน้าที่ของตัวเองให้สมบูรณ์ที่สุดตามที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ปัญหาของตัวเองและช่วยเหลือทีมงานแก้ไขปัญหาหรือร่วมกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ เรียกว่า “Strategic Group Coaching & Consulting”

กระบวนการพอสังเขปของการดำเนินการ มีดังนี้....

- 🔴 กำหนดเป้าหมายของกลุ่ม (Strategic Goal Setting)
- 🔴 กำหนดเป้าหมายย่อยของบุคคล (Key Success Factor)
- 🔴 วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Situation Analysis)
- 🔴 ประเมินและตรวจสอบเรื่องสำคัญ (Do & Don't)
- 🔴 กำหนดกรอบการดำเนินการที่เหมาะสม (Frame Work)
- 🔴 ค้นหาทางเลือกของแต่ละบุคคล (Option)
- 🔴 วางแผนปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย (Planning)
- 🔴 ตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะลงมือทำ (Action)

❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ✦ ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- ✦ การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- ✦ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- ✦ การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ✦ ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้ที่การบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- * ผู้จัดการ / หัวหน้างานทุกระดับ
- * Line Leader
- * Staff / พนักงานระดับปฏิบัติการ