



## Course Outline

### หลักสูตร ทักษะการคิดและการจัดการงานเพื่อเพิ่มผลลัพธ์สำหรับระดับปฏิบัติการ (Productive Working Skill for Operation Staff)

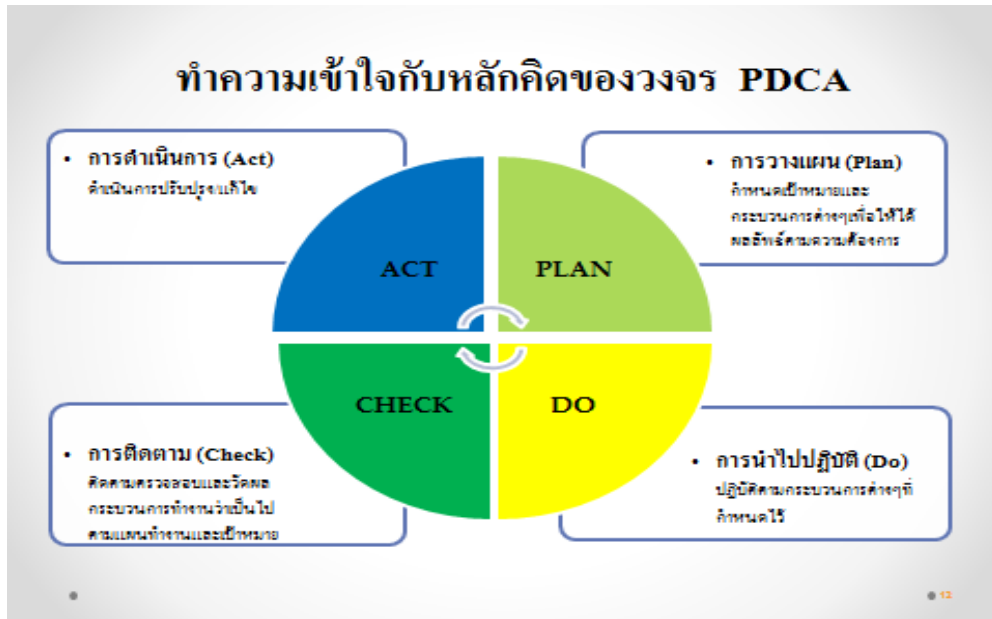
(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

#### หลักการ/แนวความคิด

- ❖ โลกของการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้กระบวนการทำงานของทุกระดับในองค์กรมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังต้องแข่งขันกับเวลา ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสามารถส่งผลได้ทุกระดับเช่น เกิดความล่าช้าในการผลิต การส่งมอบ ไปจนถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและงบประมาณ เพื่อจัดการปัญหานั้นๆ ซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ถือเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก หรือเพิ่มขีดความสามารถเพื่อเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน หลักการ PDCA เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาผลลัพธ์ให้ดีขึ้นได้ ซึ่งหลักการ PDCA สามารถใช้ได้กับพนักงานในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือระดับปฏิบัติการ โดยไม่จำกัดเฉพาะงานในขนาดของทีม แต่งานในสเกลระดับส่วนบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นก็สามารถนำหลักการ PDCA ไปประยุกต์ใช้ได้ เมื่องานในระดับบุคคลมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น งานในระดับทีม หรือระดับแผนกย่อมดีขึ้นตามไปด้วย ท้ายที่สุดองค์กรย่อมได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาขึ้นมาจากระดับในองค์กร
- ❖ ทักษะการคิด เป็นสิ่งที่เราต้องฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่สำคัญว่า คุณคิดอย่างไร แต่สำคัญที่คุณนำความคิดในเรื่องต่างๆ ไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเองและองค์กรอย่างไรมากกว่า ดังนั้น การเลือกคิดให้ถูกต้อง จึงเป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุด มากกว่าการคิดแบบไหนจึงจะดีกว่ากัน
- ❖ การเรียนรู้ทักษะการคิดเป็นเรื่องหนึ่ง แต่การนำทักษะการคิดไปใช้ก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง การเข้าใจหลักการของการคิด ในการจัดประเภทต่างๆ แล้วนำไปฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ โดยการประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์
- ❖ การบริหารกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุนหรือความสูญเสียต่างๆ เกิดจากจิตใต้สำนึกหรือหลักคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติการ จึงควรมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติการมองเห็นประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตัวเอง ได้แก่ การได้ใช้จุดเด่นหรือจุดแข็งในการทำงานมากขึ้น การส่งต่อคุณค่าในงานต่อผู้อื่น

เป็นต้น จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตัวเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรด้วยเช่นกันเมื่อนักงานมีผลปฏิบัติงานหรือ Productivities เพิ่มมากขึ้น



### วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ☉ เพื่อให้ผู้เรียน ได้แนวทาง,หลักการและความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในจัดการกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องต่างๆ
- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญของเป้าหมายและแผนงานรวมถึงตัวชี้วัด(KPI) และนำเครื่องมือที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ดียิ่งขึ้น
- ☉ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ หลักคิดอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาประยุกต์ในการจัดการงานที่รับผิดชอบเพื่อบรรลุตามเป้าหมาย
- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองชัดเจน เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพและนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติได้อย่างมั่นใจ

### เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

#### ➤ PART 1: พัฒนาระบบการคิดอย่างเป็นระบบ

- ความหมายของการคิด
- กระบวนการคิดและการทำงานของสมอง
- ค้นหากระบวนการคิดที่เป็นจุดเด่นของตัวเอง
- ทักษะการคิด 5 ประเภท (คิดเพื่อแก้ปัญหา,คิดเชิงวิเคราะห์,คิดเชิงสร้างสรรค์,คิดเชิงกลยุทธ์,คิดเชิงระบบ)
- การประยุกต์ใช้ทักษะการคิดกับการทำงาน

**Workshop : ประยุกต์ใช้กระบวนการคิดกับการทำงานในปัจจุบัน**

➤ **PART 2 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพงาน**

- สำรวจแนวคิดเรื่องความสูญเปล่าและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฏจักรและรูปแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
- สร้างการตระหนักรู้ในกระบวนการทำงานของตนเอง
- หลุมพรางทางความคิดที่สกัดกั้นการพัฒนาระบวนการทำงานของตัวเอง
- เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

**Workshop : การเอาชนะหลุมพรางทางเพื่อปรับเปลี่ยนหลักคิดใหม่ของตัวเอง**

➤ **PART 3: เพิ่มประสิทธิผลในการทำงานด้วยหลักคิด PDCA**

- สร้างการตระหนักรู้ในเป้าหมายและแผนงานที่ได้รับมอบหมาย
- นิยามและหลักการของ PDCA
- PDCA ช่วยสร้างความแตกต่างของผลลัพธ์ในการทำงานเช่น เพิ่มProductivities,ลดต้นทุน ได้อย่างไร
- ขั้นตอนต่างๆของกระบวนการ Plan – Do – Check – Act เชิงลึกเพื่อประยุกต์ใช้ได้จริง
- เครื่องมือที่ช่วยในการทำงานเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์

**Workshop : การประยุกต์ใช้เครื่องมือกับการทำงาน**

➤ **PART 4: การประยุกต์ใช้หลักการและแนวคิดเพื่อผลสำเร็จในงาน**

- พัฒนาแนวคิดและจิตสำนึกแห่งการควบคุมคุณภาพในงาน
- เทคนิคสร้างทัศนคติเชิงบวกกับสถานการณ์ต่างๆในการทำงาน
- การมองเห็น-แก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement Process)
- คุณสมบัติของคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

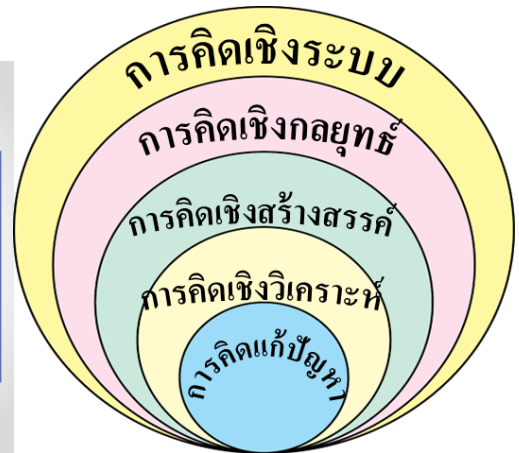
**กรณีศึกษา : ประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้กับสถานการณ์สมมติ**

## แนวทางการเรียนรู้ตามหลักสูตร

- 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

## ตัวอย่างสไลด์และWorkshop



**สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน**

**คุณคิดอย่างไรกับประโยคเหล่านี้**

- + “โอกาสผิดพลาดเยอะ แต่อีก 10% เลยละกัน ”
- + “ก็ทำเต็มที่แล้ว แต่เครื่องจักรมีแค่นี้ “
- + “แต่ละคนทำงานช้าแบบนี้ คงไม่ทันอีกตามเคย“
- + “ต้นทุนกับค่าใช้จ่ายสูงแบบนี้ ถ้าไรคงลดลงกว่าที่ตั้งไว้“
- + “ขั้นตอนการทำงานเยอะ มันก็เป็นแบบนี้ “
- + “คุณภาพของงานก็ตามคุณภาพของคน.....”

**Workshop II :**

การเอาชนะหลุมพรางด้วยตนเอง

- ❖ หลุมพรางทางความคิดที่พบบ่อยๆ
- ❖ เหตุการณ์ที่เผชิญและทำให้เกิดหลุมพราง
- ❖ สาเหตุที่เกิดความรู้สึกนี้เพราะเหตุใด?
- ❖ เรามีเทคนิคเอาชนะอย่างไร?

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

### (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking )
- ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร
- แนะนำตัวเอง
  - คำสำคัญ ( Key Words )
  - คำถามสร้างแนวความคิด
- ❖ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง

❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่ **การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง**

- ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี ( How to ) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ใน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง

❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ

- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นครั้งแรก
- การบ้านของตัวเอง

❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- Role Playing
- นิทานให้แนวความคิด
- กรณีศึกษา

## แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

**“ การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ ”**

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็ จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใด เรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ควร เป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือก เรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- \* หัวหน้างานทุกระดับ
- \* ผู้จัดการ
- \* Staff / พนักงานระดับปฏิบัติการ