

# Process Improvement

อาจารย์ฉัตรชัย ปทุมารักษ์

Course ID	Course Name	Time
	Process Improvement on Standard	1 วัน

### หลักการและเหตุผล

หลายครั้งที่เรามักจะพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยลืมคำนึงว่าความเร็วยังสอดคล้องกับคุณภาพอยู่หรือไม่ คุณภาพที่สูงขึ้นสอดคล้องกับต้นทุนรีเปลา โดยรวมแล้วเกินความต้องการไปหรือยัง นั่นก็เพราะขาดการวิเคราะห์เนื้องาน / กระบวนการทำงานจริง จึงไม่อาจทราบได้ว่าหากปรับหรือพัฒนาแล้วจะสอดคล้องกับความต้องการหรืออยู่ในมาตรฐานที่เหมาะสมหรือไม่

หากต้องการจะพัฒนากระบวนการทำงานให้ได้ โดยที่ยังคงรักษามาตรฐานที่ดีขององค์กรไว้ได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจกระบวนการทำงาน และคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาโอกาสในการพัฒนาได้อย่างสมเหตุสมผล นอกจากนี้ ยังควรจะต้องทบทวนตัวชี้วัด เพื่อให้สามารถเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการที่ยังคงรักษามาตรฐานการทำงานตามนโยบายขององค์กรไว้ได้

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีทบทวนกระบวนการทำงาน และคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ รู้จักเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาโอกาสในการพัฒนา พร้อมทั้งฝึกทบทวนตัวชี้วัดการทำงาน และเสนอแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดอย่างเหมาะสม และรับคำแนะนำจากวิทยากร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการเสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงาน และคุณค่าที่จะส่งมอบให้ลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเสนอแนวทางการแก้ปัญหา และพัฒนากระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงานที่องค์กรต้องการได้

## หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การทำความเข้าใจกระบวนการทำงาน

- กระบวนการสร้าง Blueprint
- คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ
- มาตรฐานการทำงาน

ส่วนที่ 2: การค้นหาปัญหา และโอกาสในการพัฒนา

- การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน
- การมองหาความสูญเปล่า
- การพัฒนาที่เชื่อมโยงกัน

ส่วนที่ 3: การพัฒนากระบวนการให้ได้ตามมาตรฐาน

- การค้นหาแนวทางการแก้ปัญหา
- การทบทวน / สร้างกระบวนการทำงานใหม่
- การทบทวนตัวชี้วัด

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : การศึกษา Process สร้าง Blueprint	● ทบทวนกระบวนการทำงานในปัจจุบัน
Workshop 2 : วิเคราะห์กระบวนการทำงาน	● ปัญหาในการทำงาน และโอกาสพัฒนา
Workshop 3 : แนวทางในการแก้ปัญหา และสร้างกระบวนการทำงานใหม่	● แนวทางพัฒนาการทำงานภายใต้มาตรฐานขององค์กร

## กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และ Workshop

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"><li>• ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานที่สอดคล้องกับคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวัง</li><li>• การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว สอดคล้องกับคุณภาพ ต้นทุนการพัฒนา และคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การเสนอแนวทางพัฒนาการทำงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการทำงาน</li></ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Process Improvement on Standard

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การทำความเข้าใจกระบวนการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กระบวนการสร้าง Blueprint</li> <li>● คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ</li> <li>● มาตรฐานการทำงาน</li> </ul> <p>Workshop 1 : การศึกษา Process สร้าง Blueprint</p>
10.30 น.	<b>พักเบรก 15 นาที</b>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: การค้นหาปัญหา และโอกาสในการพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน</li> <li>● การมองหาความสูญเปล่า</li> <li>● การพัฒนาที่เชื่อมโยงกัน</li> </ul> <p>Workshop 2 : วิเคราะห์กระบวนการทำงาน</p>
12.00 น.	<b>พักรับประทานอาหารกลางวัน</b>
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การพัฒนากระบวนการให้ได้ตามมาตรฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การค้นหาแนวทางการแก้ปัญหา</li> <li>● การทบทวน / สร้างกระบวนการทำงานใหม่</li> <li>● การทบทวนตัวชี้วัด</li> </ul>
14.30 น.	<b>พักเบรก 15 นาที</b>
14.45 น.	Workshop 3 : แนวทางในการแก้ปัญหา และสร้างกระบวนการทำงานใหม่
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม