

1 Day Workshop

LEAN Office and SERVICE Process Improvement

อาจารย์รัชชัย บัววัฒนีย์



สำหรับงานสำนักงานและการปรับปรุงกระบวนการบริการ

Lean Office ไม่ใช่การตัดคนหรือลดต้นทุนแบบเร่งด่วน แต่คือการมองคุณค่าจากมุมมองลูกค้า เห็นกระบวนการจริง ลดกิจกรรมที่ไม่สร้างคุณค่า ทำให้งานไหล และสร้างมาตรฐานที่ช่วยให้ปัญหามองเห็นได้ หลักสูตรนี้เน้นการใช้ Lean กับงาน ข้อมูล เอกสาร การอนุมัติ และบริการ พร้อม Workshop ที่นำกระบวนการจริงมาวิเคราะห์และออกแบบ Future State

จุดเด่นและความแตกต่างของหลักสูตร

- เป็น Lean สำหรับงานข้อมูล เอกสาร การอนุมัติ และบริการ ไม่ใช่การยกเครื่องมือโรงงานมาใช้ตรง ๆ
- มองทั้งสิ่งที่กระบวนการของคุณทำได้ แม้ได้รับ Input ที่ไม่สมบูรณ์ และสิ่งที่ต้องร่วมแก้ไขกับต้นทาง
- พิจารณา Digital และ Automation หลังจากลดความซับซ้อนและออกแบบ Flow ที่เหมาะสมแล้ว

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เข้าใจ Lean Thinking และ Customer Value สำหรับงาน Office
- จำแนก Value Added Necessary และ Waste
- มองเห็น Flow Queue WIP Handoff Rework และ Bottleneck
- ใช้ VSM ECRS Standard Work และ Visual Management
- ออกแบบ Future State และ Kaizen Plan ที่นำไปใช้ได้จริง

ผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะนำกลับไปใช้

- Current State Map
- Waste and Flow Analysis
- Future State Concept
- Kaizen Backlog และ 30 Day Experiment
- หนึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ผู้เรียนจะเริ่มทำเอง พร้อมสิ่งที่ต้องประสานและเรื่องที่ต้องยกระดับ

1 Day Workshop

LEAN Office and SERVICE Process Improvement

อาจารย์รัชชัย บัววัฒนีย์



หัวข้อการอบรม

เวลา	ช่วงการเรียนรู้	เนื้อหา เครื่องมือ กิจกรรม และผลงาน
09.00–10.30	ช่วงที่ 1 เข้าใจสินค้าและคุณค่า ของงานสำนักงาน	- เข้าใจเป้าหมายและหลักคิด 5 ประการของ Lean - มองคุณค่าจากสิ่งที่ลูกค้าภายในและภายนอกคาดหวัง - แยกกิจกรรมสร้างคุณค่า งานจำเป็น และงานที่ไม่สร้างคุณค่า - ค้นหาความสูญเปล่าในงานข้อมูล เอกสาร การอนุมัติ และงานบริการ Workshop: สุ่ม Value และ Waste จากกระบวนการจริง
10.45–12.00	ช่วงที่ 2 เห็นกระบวนการจริง และการไหลของงาน	- ใช้หลัก Go See เพื่อดูงานจริงแทนการวิเคราะห์จากความรู้สึก - กำหนดขอบเขตกระบวนการด้วย SIPOC และทำแผนที่สายธารคุณค่า (Value Stream Mapping) - มองงานค้าง คิว การรอ การส่งต่อ และงานย้อนกลับ (WIP Queue Handoff Rework) - เข้าใจระบบผลัก ระบบดึง การไหล และคอขวด (Push Pull Flow Bottleneck) Workshop: สร้าง Current State Map พร้อมข้อมูล Lead Time
13.00–14.30	ช่วงที่ 3 ออกแบบกระบวนการ อนาคต	- ลดขั้นตอนด้วย Eliminate Combine Rearrange Simplify - ออกแบบ Flow และ Pull ให้เหมาะกับงานข้อมูลและบริการ - สร้างมาตรฐานงาน Visual Management และ Poka Yoke เพื่อป้องกันความผิดพลาด - พิจารณา Digital และ Automation หลังจากทำกระบวนการให้ง่ายและชัดเจน Workshop: ออกแบบ Future State และ Kaizen Ideas
14.45–16.00	ช่วงที่ 4 ลงมือปรับปรุงและ รักษาผลลัพธ์	- จัดลำดับโครงการด้วยผลกระทบ ความพยายาม และความเสี่ยง - ทดลองปรับปรุงขนาดเล็กด้วย Kaizen และ PDCA - วัด Lead Time งานค้าง First Pass Yield และ SLA ก่อนและหลังปรับปรุง - ใช้ Daily Management และการทบทวนมาตรฐานเพื่อรักษาผลลัพธ์ Workshop: จัดทำ 30 Day Lean Experiment Plan



1 Day Workshop

LEAN Office and SERVICE Process Improvement

อาจารย์รัชชัย บัววัฒนีย์



เครื่องมือและกรอบแนวคิดสำคัญ

หลักคิด 5 ประการ, การวิเคราะห์คุณค่า, ความสูญเสียเปล่าในงาน Office, Value Stream Mapping, Flow Pull WIP, ECRS, Standard Work, Visual Management, Poka Yoke, Kaizen PDCA

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

- เข้าใจวิธีคิดเชิงวิเคราะห์และการคิดอย่างเป็นระบบ
- สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของกระบวนการทำงาน
- ลดการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ
- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- ตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลและเหตุผลมากกว่าความรู้สึก
- วางแผนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน
- สื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานและเพิ่ม Productivity ของหน่วยงาน ลดความผิดพลาดซ้ำ

แนวทางการเรียนรู้

- เน้นการลงมือทำและการแลกเปลี่ยนจากโจทย์จริงประมาณ 65%
- ควบคู่กับหลักการและกรณีศึกษาประมาณ 35%

ทุกช่วงพาผู้เรียนเชื่อมหลักการกลับมาที่บทบาทของตนเอง ตรวจสอบวิธีทำงานเดิม และแยกให้ได้ว่าสิ่งใดทำได้เอง สิ่งใดต้องร่วมมือ และสิ่งใดต้องยกระดับ ก่อนสรุปเป็นการทดลองหรือ Action Plan

Understand	เข้าใจหลักการ เหตุผล และผลกระทบต่อผลลัพธ์ของงาน
Connect	เชื่อมโยงที่เรียนกับบทบาท พฤติกรรม และสถานการณ์จริงของตนเอง
Challenge	ตรวจสอบวิธีทำงานเดิม ข้อสันนิษฐาน หลักฐาน ข้อจำกัด และผลกระทบข้างเคียง
Apply	เลือกสิ่งที่ทำได้เอง สิ่งที่ต้องร่วมมือ และเรื่องที่ต้องยกระดับ พร้อมกำหนดการทดลองใช้



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com