

การลดความสูญเปล่า ในกระบวนการธุรกิจบริการ (7 Wastes in Service Process)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริบุตรานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การลดความสูญเปล่า ในกระบวนการธุรกิจบริการ (7 Wastes in Service Process)

PI 1.30

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูง องค์กรต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด กลยุทธ์ที่สามารถทำได้ผลดีคือ “การลดต้นทุนด้วยการมุ่งลดความสูญเปล่าในกระบวนการ” ซึ่งความสูญเปล่าสามารถเรียกอย่างง่าย ๆ ว่า การทำงานใด ๆ ที่ไม่สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับสินค้าและบริการ ซึ่งแนวคิดหนึ่งในการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพคือ “Lean Management” โดยมีตัวเลขทางสถิติที่น่าสนใจได้กล่าวไว้ว่า “ความสูญเปล่าในกระบวนการของอุตสาหกรรมหนึ่งต่อปีมีประมาณ 10% - 35%” ตัวเลขดังกล่าวนับว่าสูงมาก ดังนั้นการบริหารจัดการความสูญเปล่าอย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อต้นทุนรวม (Total Cost) ของสินค้าอย่างแน่นอน

การบริหารต้นทุนเชิงประสิทธิภาพด้วยแนวคิด Lean Management มีต้นกำเนิดจากอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing Industry) การระบุความสูญเปล่าในกระบวนการสามารถระบุได้โดยง่าย เนื่องจากกระบวนการทำงานเป็นสิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน (Tangible Work) แต่การทำงานในส่วนอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตโดยตรง เช่น ธนาคาร สุขภาพ บัญชี หรืองานราชการ เป็นต้น ที่ได้นำแนวคิด Lean ไปประยุกต์ใช้ อาจมีบางมิติที่ไม่สามารถระบุความสูญเปล่าได้ชัดเจน เนื่องจากเป็นกระบวนการทำงานกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Work) จึงจำเป็นต้องใช้การเรียนรู้จากตัวอย่าง “ความสูญเปล่าในสำนักงาน (งานบริการ) 7 ประการ” โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การผลิตที่มากเกินไปในระบบสำนักงาน (Overproduction)
2. การรอคอยในกระบวนการ (Waiting in Process)
3. การเคลื่อนไหวภายในและภายนอก (Internal & External Motion)
4. การขนย้ายที่ไม่สร้างมูลค่าของระบบเอกสาร (Non-Added Value Transportation)
5. กระบวนการทำงานซ้ำซ้อน (Excessive Processing)
6. รูปแบบของสินค้าคงคลังในระบบสำนักงาน (Inventory in Office)
7. ความบกพร่องของการปฏิบัติงานในสำนักงาน (Defect on Document and Service)

การลดความสูญเปล่าในกระบวนการของสำนักงาน โดยปกติแล้วทำได้ง่ายกว่าในอุตสาหกรรมการผลิต แต่ “มูลค่าทางเศรษฐศาสตร์” (Economic Value of Waste) อาจระบุได้ไม่ชัดเจน จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดมูลค่าความสูญเสยที่กระทบต่อต้นทุน ในรูปแบบของตัวเลขที่เกิดจากการวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นของความสูญเปล่า (Identifying Waste) เพื่อมุ่งใจให้กำจัดความสูญเปล่า

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการบริหารต้นทุนด้วยแนวคิด “Lean Management” และเกิดจิตสำนึกความมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (Ownership Quotient) ในการลดต้นทุนการทำงานของตนเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถระบุความสูญเปล่าในสำนักงาน 7 ประการ (Identifying Waste) และกำหนดแนวทางในการกำจัดความสูญเปล่าด้วยตนเอง

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานและแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่ของสมองก่อนการเรียนรู้
- แนวคิดการทำกำไรของธุรกิจสมัยใหม่
- กรณีศึกษา: เพื่อสร้างจิตสำนึกในการลดต้นทุน
- จิตสำนึกความเป็นเจ้าของกับการลดต้นทุน (Ownership Quotient)
- Operation Management กับ การลดต้นทุนในองค์กร
- Activity I: ตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของกระบวนการ

หลักการสำคัญของการลดต้นทุนในกระบวนการ

- แนวความคิดของ Toyota Production System
- การบริหารต้นทุนด้วยแนวคิด Lean Management
- กรอบทางความคิดของ Lean กับ การระบุความสูญเปล่า
- การวิเคราะห์มูลค่าความสูญเปล่าด้วยแนวคิดเศรษฐศาสตร์
- ตัวอย่าง: ความสูญเปล่าในสำนักงาน 7 ประการ
 - การผลิตที่มากเกินไปในระบบสำนักงาน (Overproduction)
 - การรอคอยในกระบวนการ (Waiting in Process)
 - การเคลื่อนไหวภายในและภายนอก (Internal & External Motion)
 - การขนย้ายที่ไม่สร้างมูลค่าของระบบเอกสาร (Non-Added Value Transportation)
 - กระบวนการทำงานซ้ำซ้อน (Excessive Processing)
 - รูปแบบของสินค้าคงคลังในระบบสำนักงาน (Inventory in Office)
 - ความบกพร่องของการปฏิบัติงานในสำนักงาน (Defect on Document and Service)
- Activity II: ค้นหาความสูญเปล่าในสำนักงาน 7 ประการ

เครื่องมือและเทคนิคเพื่อลดความสูญเปล่าในงานบริการ

- การวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติการ (Process Analysis)
 - Flow Process Chart & Flow Process Diagram
- การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)
- การประยุกต์ใช้ระบบการควบคุมด้วยสายตา (Visual Management)
- การประยุกต์ใช้หลักการยศาสตร์กับผู้ปฏิบัติงาน (Ergonomics)
- Activity III: การประยุกต์ใช้เครื่องมือเพื่อลดต้นทุนความสูญเปล่า

การค้นหาและลดความสูญเปล่าอย่างยั่งยืน

- ความสูญเปล่าสำคัญลำดับที่ 8 (8th Waste in Process)
- แนวคิด “Knowledge is not Understanding”





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



080-626-9565

sale@bananatraining.com

www.banatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างทฤษฎีที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะการโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan