



Course:

Business Process Improvement

การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)



หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจที่ความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งระดับภายในประเทศและระดับนานาชาติ ผู้ประกอบธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุดคือผู้ชนะ ถ้าไรไม่ได้มาจากการเพิ่มราคาแต่เพียงอย่างเดียว แต่กำไรจะได้อาจจากการลดต้นทุนจากราคาเดิมดังนั้นการลดต้นทุนก็คือการศึกษาถึงความสูญเสียเปล่าในกระบวนการทำงานและหาทางแก้ไขปรับปรุง

Business Process improvement คือวิธีการปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจเพื่อขจัดความสูญเสีย 8 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) Defects หรืองานเสีย งานผิดพลาด งานซ่อม 2) Over production คือการใช้ระบบ Push ไม่ใช่ระบบ Pull 3) Waiting Times มีเวลารอต่างๆ มากมายเพราะความผิดพลาดในการบริหารจัดการ Man Machine Material Method 4) Underutilized Employee's Talent ไม่ได้ใช้ความสามารถของพนักงาน ขาดการฝึกอบรม 5) การเคลื่อนย้ายที่มากเกินไปไม่เป็นเส้นตรง 6) สต็อกมากเกินไป 7) การเคลื่อนไหวที่มากเกินไป 8) มีกระบวนการที่ไม่เกิดมูลค่า

กระบวนการของ Business Process improvement มีอยู่ 5 ขั้นตอนคือ 1) Define ซึ่งประกอบด้วย การตั้งชื่อโครงการ การระบุตัวชี้วัด (KPI) ความต้องการของลูกค้าหรือกระบวนการถัดไป 2) Measurement คือการหาข้อมูล KPI สภาปัจจุบันเปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้า 3) Analysis คือการวิเคราะห์หาสาเหตุที่การทำงานไม่ได้เป้าหมายตาม KPI 4) Improvement คือการออกแบบมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข 5) Control คือการวัดผล KPI กับผลงานจริงๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อควบคุมผลงานและเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์:

- IMPROVEMENT: คืออะไร อะไรคือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
- เพื่อให้องค์กรผู้เข้าร่วมสัมมนาตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องทำ Business Process Improvement โดย 5 ขั้นตอนของ Six Sigma เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก



- มุ่งให้องค์กรธุรกิจที่เข้าร่วมสัมมนาจัดความสูญเสีย 8 ประการ เพื่อลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ และลดเวลากระบวนการทำงานให้สั้นลง
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเข้าถึงหลักการของ Business Process Improvement และเอาวิธีการปรับปรุงแบบ Six Sigma มาใช้ในการปรับปรุง
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้มีแนวทางในการสร้างวัฒนธรรม Business Process Improvement
- เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด
- องค์กรเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก
- เพิ่มธุรกิจให้องค์กร

สิ่งที่ท่านจะได้จากการเรียนรู้:

- ความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับหลักการ Business Process Improvement
- จะเริ่มต้น Implement Business Process Improvement โดย 5 ขั้นตอนของ Six Sigma ที่จุดไหน เริ่มอย่างไร
- จะสร้างวัฒนธรรม Business Process-Continuous Improvement ในองค์กรได้อย่างยั่งยืนอย่างไร
- การวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อให้ตระหนักถึงสถานการณ์ปัจจุบันและมองเห็นกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า จากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง
- เรียนรู้กระบวนการปรับปรุง Business Process Improvement โดย D-M-A-I-C ของ 6 Sigma อย่างละเอียด
- ได้เรียนรู้เรื่องเครื่องมือการวิเคราะห์ Value Stream Mapping
- การวิเคราะห์สาเหตุของ 8 Wastes และวิธีการใช้เครื่องมือทางคุณภาพจัด
- CI-Kaizen การปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อการอบรม:

- D-M-A-I-C Process: Improvement Process 5 steps
 - DMAIC Process Overview 5 ขั้นตอนของ Business Process Improvement
 - DMAIC Action Model
 - Advantages of DMAIC Process ข้อดีของ DMAIC
- Define นิยามความต้องการของลูกค้า
 - Identifying and Selecting Business Process Improvement Projects การเลือกโครงการ
 - Types of Quality Projects ชนิดของโครงการปรับปรุง
 - Criteria for Project Selection เกณฑ์ในการเลือกโครงการ
 - Prioritizing and Selecting Projects เกณฑ์การลำดับความสำคัญ ผลกระทบ มากปานกลางน้อย ลงทุนมากปานกลางน้อย ทำได้ยากปานกลางน้อย
 - Problem/Opportunity Statement การเขียนหลักการและเหตุผลในการทำโครงการ
 - KPI of Customer and the Next Process ตัวชี้วัดที่ลูกค้าต้องการ หรือกระบวนการถัดไปต้องการ
 - ACTIVITY: Identifying the KPI of Your Customer (Next Process) Requirement



- Identifying the Customer and Process การระบุ ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
- Types of Customers ชนิดของลูกค้า
- Voice of the Customer Data Gathering เสียงของลูกค้า การเก็บข้อมูลความต้องการของลูกค้า
- Understanding Customer Requirements เข้าใจความต้องการของลูกค้า
- Critical to Quality (CTQ) จุดวิกฤติต่อความต้องการของลูกค้า
- What is the CTQ? CTQ คืออะไร
- How can We Identify the Customer (Next Process) Requirement?
- เราจะหาความต้องการของลูกค้า (หรือกระบวนการถัดไป) ได้อย่างไร
- What is the Critical Activity to Meet the Customer Requirement
- อะไรคือกิจกรรมวิกฤติ ที่ต้องปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- Translating VOC into Requirements การแปลง VOC ให้เป็นความต้องการ

- **Measure การจัดทำข้อมูลวัดผลงาน**
 - Principles of Measurement หลักการวัดผลงาน
 - Why Measure? จะวัดอะไร
 - Measurement Plan แผนการวัดผลงาน
 - Deciding What and Where to Measure การตัดสินใจว่าจะวัดอะไร วัดตรงไหน เมื่อไร
 - Identifying Key Output “Y” Measures for The Process ระบุ Y หรือผลงาน
 - ACTIVITY: ระบุตัวแปรของปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อ Output
 - Process Performance and Capability Measures วิธีการวัดประสิทธิภาพกระบวนการ
 - Defect Measures การวัดผลงานเสีย งานที่พลาดเป้า
 - Yield, Rolled Throughput Yield, Defects per unit, การวัด Yield และ Defects
 - Process Dashboards and Balanced Scorecards

- **Analyze การวิเคราะห์หาสาเหตุเชิงลึก**
 - Value Stream Mapping (VSM)
 - 12 data ที่จะต้องมีก่อนการทำ VSM
 - Workshop การทำ Current VSM
 - Future State VSM
 - Improvement Action Plan for Future VSM
 - Kaizen-continuous Improvement หลักการของไคเซ็น
 - Changing from QC to QA การเปลี่ยนวิธีคิดจากตรวจหาของเสียมาเป็นการประกันคุณภาพ
 - 8 waste ความสูญเสียดังกล่าว 8 ประการในกระบวนการทำงาน
 - Comfort zone มุมปลอดภัยของคนทำงาน
 - Process Analysis การวิเคราะห์กระบวนการ
 - Value/Non-value Added Analysis กิจกรรมที่เกิดมูลค่า และกิจกรรมที่ไม่เกิดมูลค่า



- Workflow Principles and Cycle Time การไหลของข้อมูล และรอบเวลา
 - Key Process Input Variable(KPIV) อะไรคือความผันแปรของปัจจัยการทำงาน
 - ACTIVITY: การเขียนกระบวนการทำงาน
 - Data Analysis การวิเคราะห์ข้อมูล
 - Pareto charts พาเรโต้
 - Top 3 Defects งานเสียหลัก 3 ประการ
 - ACTIVITY: Create Pareto Charts (20 min)
 - Root Cause Analysis การวิเคราะห์รากเหง้าเชิงลึกของปัญหา
 - Why-Why Analysis
 - 5 W + 1 H
 - Man Check List
 - Machine Check List
 - Method Check List
 - Material Check List
 - ACTIVITY: ฝึกทำ Why-Why Analysis
- **Improve การปรับปรุงงาน**
 - Generating Solution Ideas การคิดหาไอเดีย
 - Creating Innovative Ideas การสร้างไอเดีย
 - Planning for Brainstorming Sessions การระดมสมอง
 - ECRS (Eliminate/Combine/Rearrange/Simplify) Method วิธีการ ECRS
 - Tools for Solution Filtering เครื่องมือในการปรับปรุง
 - Selecting the Best Solution เลือกวิธีที่ดีที่สุด
 - Cost Benefit Analysis การวิเคราะห์ต้นทุนที่ได้ผลสูงสุด
 - Improvement Action Plan การทำแผนการปรับปรุง
 - Implementation Planning การดำเนินการตามแผน
 - ACTIVITY: การสร้างแผนการปรับปรุงงาน
- **Control การควบคุมและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**
 - Following up and Control Plan การติดตามผลและควบคุมตัวชี้วัด
 - Control Charts ชาร์ตการควบคุม
 - Continuous Improvement การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เหมาะสำหรับ

- ผู้บริหารอาวุโส กรรมการผู้จัดการ



- ผู้บริหารโรงงานทุกระดับ ผู้บริหารโรงพยาบาล ธุรกิจดูแลสุขภาพ Healthcare ทุกระดับ ผู้บริหารงานก่อสร้างทุกระดับ ผู้บริหาร Logistics บริษัทขนส่งทุกระดับ ผู้บริหารบริษัทการเงินธนาคาร ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารห้างสรรพสินค้า
- วิศวกรกระบวนการผลิต วิศวกรอุตสาหกรรม ผู้ทำงานเกี่ยวกับการผลิตแบบ Lean
- บุคคลทั่วไปที่สนใจ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

ผู้เชี่ยวชาญด้าน Productivity Improvement ของ องค์การสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาการค้า UNCTAD (United Nations Conference for Trade Development) และ USAID (United State Aid for International Development) และเป็นวิทยากรที่ปรึกษา Lean 6 Sigma ระดับนานาชาติ อยู่หลายประเทศในขณะนี้ อาจารย์มีประสบการณ์ตรงจากการเคยเป็นวิศวกรอุตสาหกรรม ผู้จัดการฝ่าย Industrial Engineering, Production Manager, Factory Manager, General Manager, และวางระบบ Lean ในโรงงานมาตั้งแต่ปี 1987 นอกจากนี้ยังได้มีส่วนในการช่วยให้องค์กรอื่น ๆ นำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจนได้รับความสำเร็จอย่างมหาดศาล โดยในการสัมมนานี้ อาจารย์พิสิทธิ์ ชูวงศ์ จะมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์กับท่านถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้มา ในการทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และพลังแห่งการปฏิบัติตามวิถีแห่งลีนโดยวิธีการ Six Sigma ปัจจุบันอาจารย์ดำรงตำแหน่ง Senior Vice President Lean Management ของ Ghim Li Global Trading, Singapore

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 25 เมษายน 2561 เวลา 09.00 น. - 16.00 น. ณ โรงแรมจัสมินซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 5,900 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย





แผนที่ โรงแรม จัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

Jasmine

Lai Suwan Co., Ltd. Jasmine City Building, 2, Soi Prasarnmitr (Sukhumvit 23), Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thailand
Tel : (66)02 204 5888 Fax : (66)02 204 5858, (66)02 259 8555 E mail address : sales@JasmineCity.com Website : www.JasmineCity.com



Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955/ 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____ ต่อ _____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อให้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	

การชำระเงินค่าสัมมนา :สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955/ 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

วิธีการชำระเงิน
<input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____
<input type="checkbox"/> ถูเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
<input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน
หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับ สำเนาการโอนเงินที่ 0-2949-0991 *
*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา
<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น • เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร • ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน
หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน