

รายงานการเข้าร่วมโครงการเอพีไอ

15-IN-19-GE-WSP-B

Project Title: Workshop on lean applications focusing on the service industry

ระหว่างวันที่ 15-19 มิถุนายน 2558

ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย



จัดทำโดย นายอภิชัย นันทมนตรี

หัวหน้าส่วนมาตรฐานงานก่อสร้าง การประปานครหลวง

วันที่ 25 มิถุนายน 2558

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

1.1 รหัสและชื่อโครงการ

Workshop on lean applications focusing on the service industry

15-IN-19-GE-WSP-B

1.2 ระยะเวลา

5 วัน

1.3 สถานที่จัด

กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

1.4 ชื่อเจ้าหน้าที่เอพีโอประจำโครงการ

Mr. Jun-Ho Kim Program Officer Industry Department

1.5 จำนวนและรายชื่อวิทยากรบรรยาย

1. Dr. T N Goh, National University of Singapore Republic of Singapore

2. Masahisa Mizumoto, Senior Management Consultant Central Japan Industries Association

3. Kabir Ahmad Mohd Jamil, Director, Smart Regulation Division Malaysia Productivity Corporation

1.6 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการและประเทศที่เข้าร่วมโครงการ

23 คน จาก 14 ประเทศ ได้แก่ จีน ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย เกาหลีใต้ มาเลเซีย มองโกเลีย เนปาล
ปากีสถาน ฟิลิปปินส์ ศรีลังกา เวียดนาม และประเทศไทย

ส่วนที่ 2 เนื้อหา/องค์ความรู้จากการเข้าร่วมโครงการ

2.1 ที่มาหรือวัตถุประสงค์ของโครงการโดยย่อ

เพื่อเป็นการส่งเสริมการประยุกต์ใช้ LEAN focusing on service industry แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงาน หรือประเทศต่างๆ รวมทั้งสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล องค์กร ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งการนำสิ่งต่างๆที่ได้รับไปเผยแพร่ต่อ เพื่อเป็นการต่อยอดและบูรณาการองค์ความรู้ต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด

2.2 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการฟังบรรยาย พร้อมแสดงความคิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาปรับใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (จำแนกตามหัวข้อและระบุชื่อวิทยากรบรรยาย)

สรุปองค์ความรู้แยกตามวิทยากร

Kabir Ahmad Mohd Jamil, Director, Smart Regulation Division Malaysia Productivity Corporation

5 Principles of LEAN

1. บังคับคุณค่า (Value) จากมุมมองของลูกค้าคนสุดท้าย
2. ระบุขั้นตอนในกระบวนการสร้างสายธารคุณค่า (Value Stream)
3. ทำให้ขั้นตอนทั้งหมดสร้างคุณค่า (Flow) ต่อเนื่องไปยังลูกค้า
4. ปล่อยให้ลูกค้าดึง (Pull) คุณค่าจากกิจกรรมที่อยู่ก่อนหน้า
5. ติดตามเพื่อความสมบูรณ์แบบ (Perfection)

รวมถึงการทำ workshop ในห้องอบรม เพื่อให้ทราบถึง root cause ,defect, การแก้ปัญหา

การประยุกต์ใช้ 6 SIGMA

เนื่องจากการเป็นประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติ มาเป็นทำความเข้าใจแปลเป็นผลลัพธ์ และนำไปปรับปรุง จึงทำ

ให้ความถูกต้องและแม่นยำของ (accuracy and precision) ข้อมูลที่นำมาใช้เป็น input มีส่วนสำคัญมาก เพราะจะเป็น

จุดเริ่มต้นสู่การใช้งาน จึงต้องให้ความสำคัญในส่วนนี้ หากผิดตั้งแต่เริ่ม ผลลัพธ์ทุกอย่างก็ไร้ความหมาย

Masahisa Mizumoto, Senior Management Consultant Central Japan Industries Association

กล่าวถึง 5 principles of LEAN เช่นเดียวกันกับที่สรุปไว้ข้างต้น และมีการกล่าวเสริมเกี่ยวกับกรณีศึกษาของบริษัท โตโยต้า กล่าวคือผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาทุกชั้นตอนอยู่เสมอๆ ดังนั้นจึงทำให้เกิดการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ทุกอย่างจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอๆ และมีการแข่งขันกันภายในสูงมาก และมีรางวัลให้กับทีมงานที่สามารถสนองนโยบายของบริษัทได้ ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงทำเต็มที่เพราะนอกจากเงินเดือน สวัสดิการและโบนัสแล้ว ยังได้ข้อคิดเนื่องจากการทำงานบรรลุเป้าหมายตามนโยบายอีกทางหนึ่ง(ภาษาชาวบ้าน ทำมาก ได้มาก) ซึ่งหากเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆแล้ว สามารถให้อย่างที่ บริษัทโตโยต้าให้ได้หรือไม่? ก็เป็นประเด็นที่ควรนำมาวิเคราะห์กัน

ตัวอย่างของกลุ่มบริษัทหน้าชื่อชายหลักทรัพย์ก็เช่นกัน ลูกค้าอาจมองเพียงชื่อหุ้นตัวไหนกำไรดี ได้ผลตอบแทนสูง การที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าในกลุ่มธุรกิจนี้อาจเป็นเรื่องยาก หากจะนำไปประยุกต์ใช้ควรระวังในจุดนี้ด้วย

Dr. T N Goh, National University of Singapore Republic of Singapore

กล่าวถึง 5 principles of LEAN เช่นเดียวกันกับที่สรุปไว้ข้างต้น และยังได้เน้นย้ำในเรื่องกิจกรรมเสริมระหว่างที่ลูกค้ามารับบริการ เช่น ระบบบัตรคิวบอกสถานะเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบว่าเหลืออีกกี่คิวว่าจะถึงตนเอง จะได้บริหารจัดการตัวเองได้ อาจไปซื้อของหรือทำธุรกรรมอย่างอื่นก่อนแล้วค่อยกลับมา จัดสถานที่ให้เพียงพอสามารถรองรับลูกค้าได้ ไม่ใช่ให้ลูกค้าต้องมายืนรอหรือที่นั่งไม่เพียงพอ หรือการจัดเตรียมบริการฟรี wifi โทรศัพท์ เครื่องดื่ม อาหารว่าง เพื่อเป็นบริการเสริมให้ลูกค้าอีกทางหนึ่ง ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ความต้องการของลูกค้าแต่ก็สามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าลงได้

ตัวอย่างธุรกิจการบิน เครื่องบิน เงินทุน เป็นสิ่งที่เหมือนกัน เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของทุกสายการบิน สิ่งที่แตกต่างกันคือ service จะทำอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจและตอบใจมากที่สุด เช่น การบริการประทับใจ เครื่องบินไม่ล่าช้า อาหารบนเครื่องตรงความต้องการ เก้าอี้ชั้นประหยัดไม่แคบเกินไป เป็นต้น นี่คือการจะประยุกต์ใช้ LEAN สำหรับภาคบริการนั้นไม่ง่ายซะทีเดียวแต่ก็ไม่ยาก

อีกสิ่งหนึ่งที่พึงตระหนักคือ เรื่องของเป้าหมายสูงสุดของธุรกิจ ส่วนมากเจ้าของธุรกิจจะมองกำไรสูงสุดเป็นอันดับแรก ดังนั้นกิจกรรมใดๆที่ทำแล้วตอบใจสามารถเป็นไปได้อีก เช่น การลดต้นทุน เพิ่ม productivity ลดความสูญเสีย การจะประยุกต์ใช้ LEAN กับมุมมองธุรกิจแบบนี้ ควรนำไปใช้อย่างระมัดระวังและมีแบบแผน

ข้อควรระวังในการประยุกต์ใช้ LEAN+6 SIGMA ใน SERVICE INDUSTRIES

1. ในธุรกิจนายหน้าซื้อ-ขายหลักทรัพย์ ส่วนมาก Customer Value คือ กำไรสูงสุด ลูกค้าอาจต้องการทราบเพียงว่าจะต้องซื้อหุ้นตัวไหนในช่วงนี้เพื่อขายทำกำไรในระยะสั้น โดยไมวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ทำให้ควรนำไปประยุกต์ใช้อย่างระมัดระวัง
2. ในมุมมองเจ้าของธุรกิจ มักมุ่งเน้นไปที่กำไรสูงสุดที่จะได้รับจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเมื่อนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ หากไม่สามารถไม่ตอบโจทย์ด้านกำไรสูงสุดได้ ทำให้มีความเสี่ยงที่จะใช้เครื่องมือนี้ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
3. ในหลายหน่วยงาน องค์กร ทำหรือไม่ทำได้รับผลตอบแทนไม่ต่างกัน เช่น โบนัส ส่วนแบ่งยอดขาย หรือ อื่นๆ ทำให้การโน้มน้าวหรือกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของทีมงานที่จะมุ่งสู่ LEAN อาจมีอุปสรรค ควรใช้การทำ ความเข้าใจ ค่อยๆทำทีละก้าว เพื่อความสำเร็จที่จับต้องได้ในอนาคต
4. ผู้นำสูงสุดขององค์กร มีส่วนสำคัญในการผลักดันนโยบายไปสู่ทางปฏิบัติ หากด้านบนไม่ผลักดัน ไม่ติดตามงาน หรือขาดความต่อเนื่อง สาเหตุจากเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล เช่น โยกย้ายตามวาระ หรือ เลือกลงตามรอบ การปฏิบัติ เป็นต้น จะเป็นความเสี่ยงของการใช้เครื่องมือนี้
5. มีความแตกต่างกันมากในเรื่องธุรกิจที่มีความจำเพาะเจาะจง การประยุกต์ใช้เครื่องมือดังกล่าว ควรทำความเข้าใจธรรมชาติของธุรกิจ เช่น ข้อจำกัดด้านเงินทุน บุคลากร เทคโนโลยี เป็นต้น

2.3 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากกรณีศึกษาของประเทศสมาชิก (Country Paper) (ถ้ามี) พร้อมแสดงความ
คิดเห็นหรือยกตัวอย่างประเด็นเชิงเปรียบเทียบกับบริบทประเทศไทยและ/หรือประเด็นที่สามารถนำมาปรับ
ใช้ในองค์กรหรือประเทศไทย (จำแนกตามรายชื่อประเทศ)

“ประเด็นจากประเทศไทย โรงพยาบาลศิริราช”

พัฒนาการระบบให้บริการ เพื่อลดเวลาการรอคอยของลูกค้าจนถึงสามารถรับยาได้อย่างรวดเร็ว เมื่อ
เปรียบเทียบกับ ระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ มีการตรวจสอบซ้ำในแต่ละขั้นตอนเพื่อลดปัญหาการจ่ายยาผิด
จัดระบบ first in first out ของ supply ต่างๆ มีการปรับปรุงพัฒนางานประจำที่ทำจนสามารถพัฒนาไปสู่งานวิจัย
(R2R Routine to research) เพื่อต่อยอดไปสู่ด้านต่างๆได้ ไม่หยุดการพัฒนาที่ LEAN มุมมองจากผู้เข้าร่วม
สัมมนาบางท่านถึงกับกล่าวว่า เป็นการพัฒนาที่มากกว่า LEAN ไปแล้ว สามารถเป็น LEAN + 6SIGMA
ได้ไม่ยาก

Lean ในระบบบริการสุขภาพ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เห็นความสำคัญในการนำแนวคิด Lean มาใช้ เพื่อพัฒนางาน
ประจำของหน่วยงานและคณะ โดยมุ่งเน้น ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และเพิ่มคุณค่าแก่ทุกฝ่าย โดย
มอบหมายให้งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการของคณะฯ
และทุกหน่วยงานให้มีการประยุกต์ใช้ Lean ในงานประจำอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งคณะฯ ซึ่ง
ตั้งแต่ปี 2551 โรงพยาบาลศิริราช จึงได้เข้าร่วมโครงการ Demonstration Project for the Application of
Lean Thinking in Healthcare Industry กับทางสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล โดยการสนับสนุนของ Asian Productivity Organization (APO) พร้อมกับโรงพยาบาล
อีก 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลเซ็นหลุยส์ และ
โรงพยาบาลเสาไห้

Lean มีความหมายว่า “Production without waste” การจัดบริการโดยไม่มี ความสูญเสียหรือ
สูญเปล่า แนวคิดของ Lean คือ การเปลี่ยนความสูญเสียเป็นคุณค่าการบริการในมุมมองของผู้รับบริการ
เป้าหมายของ Lean คือ การออกแบบระบบการผลิต ที่มุ่งให้เกิดความปลอดภัย (Safety) คุณภาพการบริการ
ที่ดี (Quality) ระบบการส่งมอบงานที่ดี (Delivery) ต้นทุนที่จะลดลง (Cost) และที่สำคัญบุคลากรที่
ทำงานต้องมีความสุขในการทำงานด้วย (Morale)

การประยุกต์ใช้แนวคิด Lean ในระบบบริการสุขภาพ

1. Specify Value ระบุคุณค่าการบริการจากมุมมองของผู้รับบริการ เช่น การเข้าตรวจอย่างรวดเร็ว ได้รับ
การวินิจฉัยโรคและการรักษาอย่างถูกต้อง

2. Identify the Value Stream วิเคราะห์สายธารแห่งคุณค่าในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น การนัด
หมาย ลงทะเบียน การทำหัตถการ ส่งปรึกษา จนกระทั่งจ่ายค่าบริการ เพื่อพิจารณาว่ากิจกรรมใดที่ไม่เพิ่ม
คุณค่าและเป็นความสูญเปล่า รวมทั้งหาวิธีขจัดออกไป

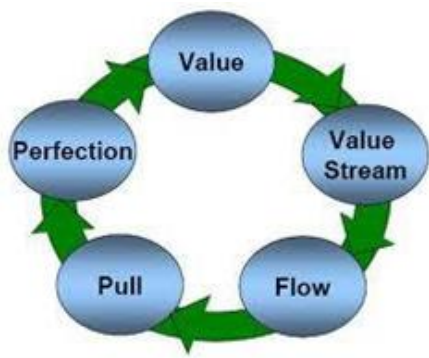
3. Continuous Flow ทำให้กระบวนการ / กิจกรรมต่างๆ ที่มีคุณค่าเพิ่มดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่
จุดเริ่มต้นสู่จุดสิ้นสุด โดยปราศจากการติดขัด การอ้อม การย้อนกลับ การคอย หรือการเกิดของเสีย เพื่อให้
กระบวนการทำงานมีความกระชับและเชื่อมโยงกัน

4. Pull System ให้ผู้รับบริการเป็นผู้ดึงคุณค่าจากกระบวนการทำงาน นั่นคือบริการจะเกิดจากความ ต้องการของผู้รับบริการ

5. Pursue Perfection การดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเฉพาะสิ่งที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ลูกค้าเท่านั้น โดย ไม่ให้เกิดความสูญเปล่าในระบบอย่างต่อเนื่อง จนเป็นวัฒนธรรมการทำงานจะเห็นได้ว่า ถ้าพวกเราทุกคนช่วยกัน ทำ และมอบแต่สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการ/ลูกค้าของเรา โดยทำในปริมาณที่พอดี ทันเวลากับความต้องการ ของผู้รับบริการ/ลูกค้า และอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าพึงพอใจ เราในฐานะผู้ให้บริการเองก็จะ รู้สึกถึงความภาคภูมิใจ อยากจะพัฒนาในสิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการ/ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรม การพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไปความสูญเปล่า หรือกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่า (Waste) ในระบบการ บริการ ซึ่งแนวคิด Lean ได้ระบุ

ความสูญเปล่าในระบบบริการ ออกเป็น 8 ประเภท ตามคำย่อ DOWNTIME ดังนี้

1. Defects Rework (การทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง): การตรวจเลือดซ้ำ เพราะเขียนฉลากผิด
2. Over production (การบริการมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น): ส่งตรวจ Lab / X-Ray ทุกวันใน ICU
3. Waiting (การรอคอย): แพทย์รอส่งตรวจ หรือรอผล X-Ray / Lab / Investigate การรอคอยของ ผู้รับบริการตามจุดตรวจต่าง ๆ
4. Not using staff talent (ภูมิรู้ที่สูญเปล่า): หัวหน้าเป็นผู้เสนอทางเลือกในการแก้ปัญหา โดยไม่ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร การให้ทำตามคำสั่งการเพียงอย่างเดียว รวมทั้งการใช้คนไม่ถูกประเภท
5. Transportation (การเดินทาง): การเดินทางไปยังจุดต่าง ๆ ที่อยู่ห่างไกลกันของผู้รับบริการ เพื่อรับ การตรวจในแต่ละครั้ง
6. Inventory (วัสดุคงคลัง): การเก็บสำรองวัสดุคงคลังมากเกินไปจนความจำเป็น
7. Motion (การเคลื่อนที่): การเคลื่อนที่ของแพทย์ พยาบาลในการทำกิจกรรมการรักษาต่าง ๆ ที่มาก เกินความจำเป็น ซ้ำไปซ้ำมา
8. Excessive processing (กระบวนการที่มากเกินไปจนความจำเป็น): การสอบถามข้อมูลหรือการให้ข้อมูล เดิมซ้ำๆ โดยเจ้าหน้าที่หลายคน แบบบันทึกที่ต้องลงลายมือหลายแห่งจะเห็นได้ว่ากิจกรรมที่เป็นความสูญเปล่า เหล่านี้ทำให้ต้นทุนของหน่วยงาน / องค์กรเพิ่มสูงขึ้น ทั้งจากความสูญเปล่า ภาระงานที่ซ้ำซ้อน รวมทั้งต้นทุนที่ เกิดจากการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว



(ข้อมูลเพิ่มเติม http://www1.si.mahidol.ac.th/km/sites/default/files/u11/Lean_KM.pdf)

“ประเด็นจาก คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความคล้ายคลึงกับโรงพยาบาลศิริราช
เพิ่มเติมแนวคิดเรื่อง เอาใจเราใส่ใจเขา กล่าวคือ ผู้รับบริการหรือลูกค้าคือที่หนึ่งในใจเสมอ
แนวทางการดำเนินงาน”

Lean continuous process improvement activities

- คณะแพทยศาสตร์ / โรงพยาบาลได้มีนโยบายชัดเจนให้ทุก ๆ คน ทุกหน่วยงานในองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยให้ลดงาน (พยายามทำงานที่ได้ประโยชน์สูงสุด) ลด ขั้นตอน ลดคน (ใช้คนน้อยลง) ลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดวัสดุ - อุปกรณ์ มาตั้งแต่ปี พ . ศ . 2542 ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ Lean ทำให้องค์กรสามารถนำ Lean มาประยุกต์ใช้ได้ อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิผล
- จุดมุ่งหมายคือ ทุกจุดบริการนำแนวความคิดของ Lean ไปปรับกระบวนการบริการผู้ป่วย/ หรือหน่วยงานที่รับบริการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

Concepts

1. การให้ความรู้
2. empowerment
3. การสร้างบรรยากาศการปรับปรุงการทำงานด้วยสัน น้าเสนอ
4. ให้คำแนะนำ
5. ปรับปรุง
6. การให้รางวัล

(ข้อมูลเพิ่มเติม <http://medinfo2.psu.ac.th/lean/>)

Songklanagarind Lean Management



Songklanagarind Lean House



2.4 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานแต่ละแห่ง

ข้อคิดเห็นจากการดูงานที่บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด



จุดแข็ง

1. ผู้บริหารมีศักยภาพสูง เข้าถึง เข้าใจ และพัฒนา
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย
3. ใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ
4. พนักงานมีทักษะหลายด้าน มีความสามัคคี
5. มีความมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการที่หา root cause และหาทางพัฒนาอยู่ตลอดเวลา
6. กฎระเบียบเข้มงวดและนำมาใช้จริงจัง เช่น พนักงานที่ไม่มีศักยภาพ ไม่ให้ความร่วมมือ ก็จะพิจารณาให้ออก

เหลือแต่ที่ดีและมีความสามารถ

7. ผลักดันความสำเร็จส่วนบุคคลด้วยนโยบายคุณภาพ มอบหมายงานให้เป็นรายบุคคลตอบสนองนโยบายและเมื่อ

ทำสำเร็จก็จะได้รับสิ่งตอบแทนต่างๆ เป็นแรงผลักดันด้านบวก ซึ่งจะทำให้เกิดแรงจูงใจและความมุ่งมั่นสู่

ความสำเร็จ



8. ผลตอบแทนสูง

9. อัตราการลาออกต่ำ

10. ขยายสู่ธุรกิจใหม่ปีละอย่างน้อย 1 ธุรกิจ

11. สร้างความแข็งแกร่งจากภายใน ทำให้เมื่อปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น แคมเปญเกอร์ crisis หรือ น้ำท่วม หรืออื่นๆที่

ควบคุมไม่ได้เข้ามากระทบ ก็ทำให้บริษัทยืนหยัดต่อสู้อยู่ได้

ข้อสังเกต

1. มี Inventory มากมายสามารถส่งถึงมือลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของธุรกิจที่

ต้องเตรียมพร้อมเสมอ และบริษัทมีแผนที่จะจัดการระดับ Inventory ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม



2. กระตุ้นให้พนักงานส่งผลงานเข้าประกวด โดยไม่สนว่าจะถูกหรือผิด มีแนวคิดอะไร มอบหมายเสนอ

ออกมาทำให้เกิดความกล้าคิดกล้าแสดงออก



2.5 เนื้อหา/องค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Discussion)

เนื้อหาที่ได้จาก Group Discussion จากการดูงานบริษัท CP RETIALLINK จำกัด
บริษัทสามารถเติบโตจนมีความสามารถในการแข่งขันสูง กำไรโตต่อเนื่องทุกปี และล้างหนี้ได้หมด ทำให้ไม่มี
ภาระผูกพัน ทั้งหลายประการนี้เกิดจาก

1. เน้นคุณภาพสินค้าและการบริการ โดยมีกรอบใหญ่คือ TQM โดยนำเครื่องมือ และวิธีการต่างๆ เข้ามาสนับสนุนภาระกิจ
2. ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบ และบังคับใช้อย่างจริงจัง เนื่องจากมีพนักงานระดับช่างเทคนิคจำนวนมาก บ่อยครั้งที่มักมีการกระทบกระทั่งกันจะเห็นได้ตามข่าว หนังสือพิมพ์ แต่สำหรับที่นี่ไม่มีปัญหา โดยฝึกในค่ายทหาร ละลายพฤติกรรม สอนให้สามัคคีกัน
3. มุ่งเน้นที่ความต้องการลูกค้าเป็นหลัก ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า และนำมาพัฒนาปรับปรุงบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้า
4. พัฒนาอยู่ตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่ง หาสาเหตุของปัญหา ระดมแนวคิด หาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นและดีขึ้น สร้างคุณค่าให้แก่องค์กร
5. มุ่งเน้นการหาข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ถูกปรุงแต่งหรือบิดเบือน มิฉะนั้นหากนำข้อมูลที่ผิดมาวิเคราะห์ตั้งแต่เริ่มต้น แน่แน่นอนว่าผลลัพธ์ที่ได้จะไม่มี ความหมายเลย จัดเป็นความสูญเสียประเภทหนึ่ง
6. ผู้นำทำหน้าที่เป็นคนผลักดันและเป็น coach ในเวลาเดียวกัน
7. มีการลงทุนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
8. สร้าง และ รักษา บุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับบริษัทจนถึงบั้นปลายอาชีพ

ส่วนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

3.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้เรียนรู้ทฤษฎี และ ทำ workshop ทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น เห็นภาพต่างๆชัดเจน
 - สามารถพัฒนาทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้น เช่น การประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับธุรกิจนั้นๆ ซื่อจ้กัด ซื่อควรวะวัง
- ต่างๆ ไม่ใช่เพียงแต่ว่า just do it

3.2 ประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด

- สามารถนำความรู้ต่างๆ ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ตามโอกาส และความเหมาะสม
- สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ต่อเพื่อนร่วมงาน

3.3 ประโยชน์ต่อสายงานหรือวงการในหัวข้อนั้นๆ

- สามารถนำ Best practice จากในวงการเดียวกัน มาเปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นมาศึกษา เป็นแนวทาง เพื่อพัฒนาไปสู่มาตรฐานเดียวกัน เพื่อยกระดับองค์กรสู่สากลในอนาคต
- เป็นพื้นฐานสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของวงการที่เกี่ยวข้อง

3.4 กิจกรรมการขยายผลที่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลา 60 วันนับจากวันสุดท้ายของโครงการ

- เผยแพร่ไฟล์ที่ได้เรียนรู้ไปสู่ผู้สนใจ
- ส่ง File เข้า Folder ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม เพื่อเป็นศูนย์กลางรวบรวมและกระจายความรู้สู่หน่วยงานภายใน

3.5 กิจกรรมการขยายผลที่จะดำเนินการภายใน 6 เดือนหลังเข้าร่วมโครงการ

- ร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่อง LEAN + 6SIGMA ตาม social media เพื่อที่จะสามารถกระจายความรู้ที่ถูกต้องสู่โลกกว้าง
- Update องค์ความรู้เรื่อง LEAN ใน Wigipedia เพื่อถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง

ส่วนที่ 4 เอกสารแนบ

4.1 กำหนดการฉบับล่าสุด (Program)

ข้อมูลใน CD-ROM

4.2 เอกสารประกอบการประชุม/สัมมนา (Training Materials)

ข้อมูลใน CD-ROM

4.3 ประวัติโดยสังเขปของวิทยากรบรรยาย (CV)

ข้อมูลใน CD-ROM

4.4 รายงานก่อนการเดินทาง (Country Paper-Thailand)

ข้อมูลใน CD-ROM

4.5 เอกสารนำเสนอผลงานหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม (Group Presentation)

ข้อมูลใน CD-ROM
