

# Service or Office Productivity Improvement

...ที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ผลิตภาพการทำงาน (Productivity) จะเน้นไปที่ส่วนของอุตสาหกรรมการผลิต เพราะมีการผลิตสินค้าที่จับต้องได้ มุมมอง และรูปแบบการทำงานปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก เฉพาะอย่างยิ่งในยุคอุตสาหกรรม 4.0 หรือยุคดิจิทัลงานบริการ หรืองานที่อยู่ในส่วนงานสนับสนุน (Support Process) หรืองานบริการส่วนหลัง (Back Office) ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานอุตสาหกรรมการผลิต....

## วัตถุประสงค์ / ประเด็นที่คาดหวัง

- 🎯 ตระหนักถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)
- 🎯 เข้าใจเรื่องการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ในบริบทของงานบริการ
- 🎯 สามารถวิเคราะห์การทำงานในเรื่องของงาน สร้างคุณค่า ไม่สร้างคุณค่า และงานไหนที่จำเป็น ไม่จำเป็น ต่อเป้าหมายการทำงาน
- 🎯 สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคและเครื่องมือ (Tools) การปรับปรุงงาน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)
- 🎯 ประยุกต์กระบวนการปรับเปลี่ยนการทำงานจากสภาพปัจจุบัน (Analog) ไปสู่การทำงานแบบดิจิทัล (Digital Transformation)

## หัวข้อ / ประเด็น

- ✅ บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานในการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- ✅ ความสำคัญของการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)
- ✅ สูตรการวัด คำนวณเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)
- ✅ ขั้นตอนการทำงานแบบกระบวนการ (Process Approach)
- ✅ การค้นหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement) ตามลักษณะงานบริการ (Service/Office)
- ✅ เทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ด้วยเทคนิค Process Mapping, 7W2H และ REC (Reduce Eliminate Change)
- ✅ การประยุกต์การปรับปรุงงาน (Continuous Improvement) เพื่อเพิ่มผลิตภาพ (Productivity)
- ✅ เตรียมความพร้อมปรับวิธีการทำงานในแบบ Digital Transformation
- ✅ สรุ (After Action Review)

วิทยากรโดย

**อาจารย์จิติ บุญประกอบ**

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
การพัฒนาองค์กร/การจัดการ/การวางกลยุทธ์ธุรกิจ

## สิ่งสำคัญ

- ★ Service/Office Productivity Improvement
- ★ การสร้างคุณค่า (Value) ในการทำงาน
- ★ Highly Productive People
- ★ เทคนิค เครื่องมือ (Tools)
- ★ การเพิ่มผลิตภาพ : Process Mapping , 7W2H,
- ★ Reduce Eliminate Change (REC)
- ★ Digital transformation

## กิจกรรมระหว่างการเรียนรู้ :



- การถาม-ตอบ (Dialogue)
- การค้นหาตัวตน Productive People
- การค้นหาโอกาสในการปรับปรุง จากเครื่องมือ Process Mapping
- การวิเคราะห์งานที่สร้างคุณค่า ไม่สร้างคุณค่า

**ระยะเวลาการอบรม :** 1 วัน (6 ชั่วโมง)

Workshop  
40%



บรรยาย  
60%