

Systems Thinking & Process Excellence with Design Thinking

ดร.วีรณยาอร เหลืองบริบูรณ์

Course ID	Course Name	Time
	Systems Thinking & Process Excellence with Design Thinking	9 ชั่วโมง

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการทำงานข้ามสายงานที่ซับซ้อนมักเกิดปัญหาแบบ "แยกส่วน" (Silo) ทำให้พนักงานมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแต่ไม่เห็นรากเหง้าที่แท้จริง ส่งผลให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) ในกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง หากบุคลากรขาดมุมมองเชิงระบบ (Systems Thinking) ย่อมส่งผลให้การแก้ปัญหานั้นไม่มีประสิทธิภาพและกระทบต่อเป้าหมายภาพรวมขององค์กร

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการบูรณาการเครื่องมือระดับสากล ทั้งการวิเคราะห์ปัญหา 4 ระดับผ่าน The Iceberg Model เพื่อหาต้นตอเชิงโครงสร้าง ผสานกับแนวคิด Process Excellence (SIPOC) เพื่อกำจัดคอขวดในงาน และใช้ Design Thinking (SET Model) เข้ามาช่วยออกแบบวิธีการทำงานใหม่ที่เน้น "คนเป็นศูนย์กลาง" (Human-Centric) เพื่อเปลี่ยนขั้นตอนที่ยุ่งยากให้เป็นไอดีเดียวที่ทำได้ง่ายและได้ผลจริง

ผลลัพธ์ที่ได้จะช่วยปรับมุมมองพนักงานจาก "งานฉัน" เป็น "งานเรา" ผ่านการ Workshop ปัญหาจริงในหน่วยงาน (Deep Dive Analysis) จนเกิดเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพองค์กร ลดความซับซ้อนที่ไม่จำเป็น และสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (ROI) อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการมองงานและปัญหาเชิงระบบ (Systems Thinking) จากภาพรวมของกระบวนการ ตั้งแต่ต้นเหตุจนถึงผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และความเข้าใจ ในเครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกผ่าน The Iceberg Model และเข้าใจโครงสร้างการทำงานด้วย SIPOC Model รวมถึงหลักการของ SET Model (Design Thinking) เพื่อลดความยุ่งยากและเพิ่มประสิทธิภาพในหน่วยงาน
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถ วิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา ได้อย่างแม่นยำ สามารถระบุจุดคอขวดในกระบวนการทำงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า และประยุกต์ใช้ไอดีเดียวสร้างสรรค์มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: Systems Thinking & The Big Picture

- ปรับมุมมองจาก "งานฉัน" เป็น "งานเรา" ผ่านการคิดเชิงระบบ
- ความสำคัญของการมองภาพรวม (Holistic View) ว่าทุกพื้นที่เชื่อมโยงกันอย่างไร
- เรียนรู้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหา 4 ระดับ (The Iceberg Model) ตั้งแต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Events) ไปจนถึงรากเหง้าเชิงโครงสร้าง (Structures) และความเชื่อ (Mental Models)
- เทคนิคการค้นหาคำคมสัมพันธ์ของปัญหาเพื่อหาจุดคานดีด (Leverage Point) ในการแก้ไข

ส่วนที่ 2: Process Excellence with SIPOC

- การวิเคราะห์กระบวนการต้นน้ำยันปลายน้ำเพื่อกำจัดความสูญเปล่า
- โครงสร้างกระบวนการด้วย SIPOC Model เพื่อระบุขอบเขตงานที่ชัดเจน
- เรียนรู้การมองหาความสูญเปล่าในกระบวนการ (Lean Waste) และการหาจุดวิกฤตที่ทำให้งานสะดุด
- เทคนิคการวิเคราะห์หา "คอขวด" ที่ทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมลดลง

ส่วนที่ 3: Design Thinking for Process Improvement : Apply SET model

- ใช้คนเป็นศูนย์กลางในการแก้ปัญหาผ่าน SET Model
- S - Searching Target (Empathy) : เรียนรู้การเข้าใจผู้ใช้งาน (User-Centric) ผ่านการตั้งคำถามและรับฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อหาความยุ่งยากที่แท้จริง
- E - Easy Idea (Ideation): เรียนรู้หลักการ "Creative Confidence" และเทคนิคการระดมสมองแบบเน้นปริมาณและความแปลกใหม่เพื่อการแก้ปัญหาที่ง่ายขึ้น

ส่วนที่ 4: Conclusion & Action Plan

- การทดสอบไอเดียและการวางแผนนำไปใช้จริง
- T - Test for Growth (Feedback Loop): เรียนรู้การรับและให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาไอเดียตั้งต้นให้สมบูรณ์และใช้งานได้จริง
- สรุปบทเรียนและสร้างพันธสัญญาในการเปลี่ยนแปลงผ่านโมเดล Stop / Start / Continue

Activity สำหรับการฝึกอบรม

Activity	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : The Domino Effect	สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นลูกโซ่ในกระบวนการทำงาน
Activity 2 : The Iceberg Model	สามารถแยกแยะปัญหาที่เห็นได้ชัด (Event) ออกจากสาเหตุเชิงลึก (Pattern / Structure / Mindset)
Activity 3 : "Deep Dive Analysis" (วิเคราะห์ปัญหา หน้างานจริงถึงระดับ Structure)	สามารถตั้งคำถามเชิงลึกเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง ก่อนวางแผนแนวทางแก้ไข
Activity 4 : "The Perfect Sandwich" (การแปะ Dot สี แดงระบุจุดปัญหาและระดมไอเดียนวัตกรรม)	- สามารถระบุจุดปัญหาสำคัญในกระบวนการทำงานได้อย่างชัดเจน - สามารถระดมไอเดียเชิงนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงงานจาก Pain Point ที่แท้จริง
Activity 5 : จับคู่สัมภาษณ์ความรู้สึกเพื่อนร่วมงาน (Human-Centric)	สามารถเข้าใจมุมมอง ความรู้สึก และประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงานอย่างลึกซึ้ง
Activity 6 : Gallery Walk & Pitching (นำเสนอ SIPOC + Idea)	สามารถสื่อสารปัญหา กระบวนการ และแนวคิดการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบผ่าน SIPOC
Activity 7 : "Gallery Walk & Pitching" & ระดม ความคิดโครงการนวัตกรรมสำหรับหน้างาน	- สามารถต่อยอดไอเดียให้พัฒนาเป็นโครงการนวัตกรรมที่ตอบโจทย์หน้างานจริง - สามารถเชื่อมโยงปัญหา → แนวคิด → แนวทางดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม

Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : "Ideation - Crazy 8s" (วาดไอเดีย แก้ปัญหาให้คนทำงานง่ายขึ้น)	- สามารถสร้างสรรค์ไอเดียแก้ปัญหาได้หลากหลายภายในเวลาจำกัด - สามารถคิดนอกกรอบเพื่อออกแบบแนวทางที่ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้จัดการระดับต้น – กลาง
2. หัวหน้างาน / ผู้ควบคุมทีม / ผู้ดูแลหน่วยงาน

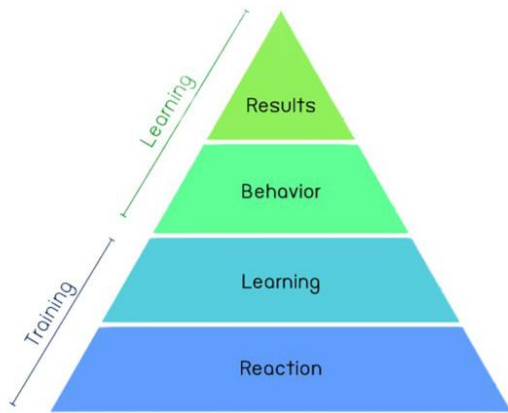
รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1.5 วัน (9 ชั่วโมง)
- บรรยาย แบบประเมิน กิจกรรมกลุ่ม Workshop และ Simulation

ผลที่ได้รับการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
• สามารถมองเห็นภาพรวมของงานและองค์กระเชิงระบบ (Systems Thinking) จากต้นเหตุถึงผลลัพธ์ • สามารถวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกได้ถึงระดับโครงสร้างและความเชื่อ (Iceberg Model) ไม่แก้ปัญหาเพียงปลายเหตุ • สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัญหา เพื่อค้นหาจุดคานดีด (Leverage Point) ในการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ • สามารถวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำด้วย SIPOC • สามารถระบุความสูญเปล่าและคอขวดในกระบวนการทำงานได้อย่างเป็นระบบ • สามารถคิดและพัฒนาแนวทางปรับปรุงงานโดยยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (Human-Centric) • สามารถสร้าง คัดเลือก และต่อยอดไอเดียนวัตกรรมที่ตอบโจทย์หน่วยงานและนำไปใช้ได้จริง	• แก้ปัญหาเดิมซ้ำ ๆ แต่ไม่หาย เพราะแก้เฉพาะปลายเหตุ • การทำงานยังแยกส่วน ต่างคนต่างทำ ขาดมุมมองภาพรวมของกระบวนการ • กระบวนการทำงานซับซ้อน ใช้เวลานาน มีความสูญเปล่า แต่ไม่รู้ว่าควรเริ่มแก้ตรงไหน • มีไอเดียปรับปรุงงาน แต่ไม่สามารถเชื่อมโยงเป็นระบบหรือทำให้เกิดผลจริง • การปรับปรุงงานยังไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานหรือผู้เกี่ยวข้องจริง • ทีมขาดทักษะการคิดเชิงนวัตกรรมและการทำงานร่วมกันข้ามสายงาน

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation)



% ความสำเร็จของเป้าหมายโครงการปรับปรุง

การนำความรู้ไปใช้ในงานจริง

การสอบวัดความรู้ ก่อน - หลัง

การตอบสนองในห้องเรียน

แนวทางการประเมินผล (Evaluation)

1. ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม (Reaction)
 - ใช้แบบสอบถามหลังการอบรม เพื่อวัดความพึงพอใจต่อเนื้อหา วิทยากร กิจกรรม และสถานที่
2. การเรียนรู้ (Learning)
 - วัดความเข้าใจและทักษะที่ได้รับจากหลักสูตร ผ่านแบบทดสอบสั้น หรือ Workshop/Roleplay ระหว่างการอบรม
3. การประยุกต์ใช้ในงาน (Behavior)
 - ติดตามพฤติกรรมหรือนำความรู้ไปใช้จริงในงาน ผ่านรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือการสังเกตการทำงานของผู้เข้าอบรมในระยะเวลา 1-3 เดือน หลังอบรม
4. ผลลัพธ์เชิงองค์กร (Results)
 - วัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับทีม เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมของ ทีม หรือการบรรลุเป้าหมายของโครงการ

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Systems Thinking & Process Excellence with Design Thinking

ก่อนการอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
	Before Action Review

วันอบรม

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
8.45 น.	Pre-Test
9.00 น.	ส่วนที่ 1: Systems Thinking & The Big Picture - ปรับมุมมองจาก "งานฉัน" เป็น "งานเรา" ผ่านการคิดเชิงระบบ - ความสำคัญของการมองภาพรวม (Holistic View) ว่าทุกฟันเฟืองเชื่อมโยงกันอย่างไร Activity 1 : The Domino Effect - เรียนรู้เครื่องมือการวิเคราะห์ปัญหา 4 ระดับ (The Iceberg Model) ตั้งแต่เหตุการณ์ที่เกิด (Events) ไปจนถึงรากเหง้าเชิงโครงสร้าง (Structures) และความเชื่อ (Mental Models) Activity 2 : The Iceberg Model - เทคนิคการค้นหาคำความสัมพันธ์ของปัญหาเพื่อหาจุดคานดีด (Leverage Point) ในการแก้ไข Activity 3 : "Deep Dive Analysis" (วิเคราะห์ปัญหานำงานจริงถึงระดับ Structure)
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	ส่วนที่ 2: Process Excellence with SIPOC - การวิเคราะห์กระบวนการต้นน้ำยันปลายน้ำเพื่อกำจัดความสูญเปล่า - โครงสร้างกระบวนการด้วย SIPOC Model เพื่อระบุขอบเขตงานที่ชัดเจน - เรียนรู้การมองหาความสูญเปล่าในกระบวนการ (Lean Waste) และการหาจุดวิกฤตที่ทำให้งานสะดุด - เทคนิคการวิเคราะห์หา "คอขวด" ที่ทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมลดลง Activity 4 : "The Perfect Sandwich" (การแปะ Dot สีแดงระบุจุดปัญหาและระดมไอเดียนวัตกรรม)
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Systems Thinking & Process Excellence with Design Thinking

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
13.00 น.	ส่วนที่ 3: Design Thinking for Process Improvement : Apply SET model • ใช้คนเป็นศูนย์กลางในการแก้ปัญหาผ่าน SET Model • S - Searching Target (Empathy) : เรียนรู้การเข้าใจผู้ใช้งาน (User-Centric) ผ่านการตั้งคำถามและรับฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อหาความยุ่งยากที่แท้จริง Activity 5 : จับคู่สัมภาษณ์ความรู้สึกเพื่อนร่วมงาน (Human-Centric) • E - Easy Idea (Ideation): เรียนรู้หลักการ "Creative Confidence" และเทคนิคการระดมสมองแบบเน้นปริมาณและความแปลกใหม่เพื่อการแก้ปัญหาที่ง่ายขึ้น Workshop 1 : "Ideation - Crazy 8s" (วาดไอเดียแก้ปัญหาให้คนทำงานง่ายขึ้น)
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	ส่วนที่ 4: Conclusion & Action Plan • การทดสอบไอเดียและการวางแผนนำไปใช้จริง • T - Test for Growth (Feedback Loop): เรียนรู้การรับและให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาไอเดียตั้งต้นให้สมบูรณ์และใช้งานได้จริง Activity 6 : Gallery Walk & Pitching (นำเสนอ SIPOC + Idea) • สรุปบทเรียนและสร้างพันธสัญญาในการเปลี่ยนแปลงผ่านโมเดล Stop / Start / Continue Activity 7 : "Gallery Walk & Pitching" & ระดมความคิดโครงการนวัตกรรมสำหรับหน่วยงาน Post-Test Assignment
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม

กระบวนการ Follow Up & Evaluation

รายละเอียดกิจกรรม	ผลลัพธ์ที่ได้	ระยะเวลา
After Action Review	1. ทบทวนหัวข้อการเรียนรู้ 2. ความคืบหน้า / ความสำเร็จของโครงการฯ	20
Project Based Learning	1. ได้ “ลงมือทำ” จริง จึงมั่นใจได้ว่าทักษะที่ได้เรียนรู้ในห้องเรียนได้ถูกติดตั้งไปในตัวผู้เข้าอบรม 2. ได้ประสบการณ์จากการลงมือทำจริง	1,440 (24 วัน)
Group Sharing	1. แบ่งปันความสำเร็จและล้มเหลวให้กับผู้เข้าอบรมท่านอื่น 2. สามารถนำประสบการณ์บวก (ทำสำเร็จ) มาแบ่งปันผู้เข้าท่านอื่น และประสบการณ์ลบ (อุปสรรค / ปัญหา) มาแลกเปลี่ยน และหาแนวทางแก้ไข	30
skills enhancement	1. วิทยากรช่วยเติม , เสริม , เพิ่มทักษะจาก Project Based Learning ที่ขาดไปจากการลงมือทำจริง	130
	รวมระยะเวลา (นาที)	1,620