A group of four business professionals (two women and two men) are gathered around a table in a modern office setting, looking at a document. The scene is dimly lit with warm tones. The text is overlaid on the center of the image.

การระบุปัญหา

(Problem identification)



จุดประสงค์การเรียนรู้



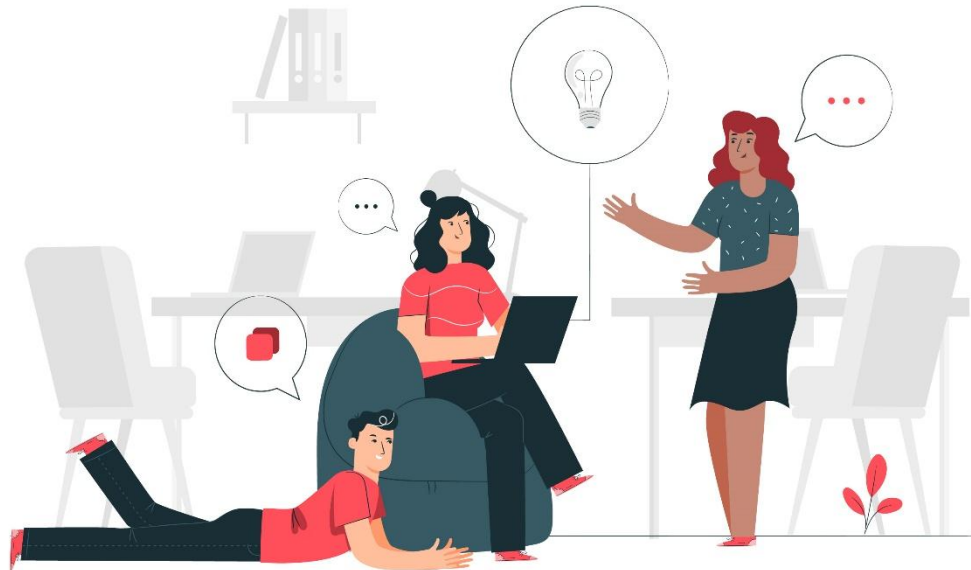
นักเรียนสามารถอธิบายแนวทางการระบุปัญหาได้



การระบุปัญหา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา นอกจากการใช้คำถาม **5W1H** แล้ว
เรายังมีเครื่องมือหนึ่งในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อหาจุดที่เป็นปัญหา

เครื่องมือ นั่นคือ แนวคิดแบบลีน (Lean thinking)



1.แนวคิดแบบลีน (Lean thinking)



เป็นแนวคิดที่เริ่มใช้ในระบบโรงงานอุตสาหกรรม และงานธุรกิจ โดยเน้นไปที่การสร้างคุณค่า การขจัด ความสูญเปล่า การสูญเสียในระหว่าง การดำเนินการ หรือลดปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ เริ่มต้น กระบวนการจนสิ้นสุด โดยสรุปมีทั้งหมด 8 ประการ

การผลิตสินค้ามากเกินไปความต้องการ

สินค้าเกินความต้องการทำให้ต้องจัดเก็บและดูแล

งานที่ต้องแก้ไข

สินค้าที่ไม่ดีต้องนำมาปรับปรุง

การรอคอย

การรอคอยกระบวนการที่ล่าช้า

อาจเกิดต้นทุนแฝง

การใช้คนไม่ตรงกับงาน

ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มที่

การขนย้าย

การขนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้า

โดยไม่จำเป็น

ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป

การทำงานที่ซ้ำกันหรือซ้อนทับกัน

ทำให้ไม่เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์

การเคลื่อนไหว

การเคลื่อนไหวของผู้ปฏิบัติงาน

งานที่มากเกินไป

การมีปริมาณสินค้าคงคลังมากเกินไป

ทำให้พื้นที่การทำงานลดลงโดยไม่เกิดคุณค่า



2. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้
ข้อมูลตามที่ต้องการ
จะต้องเตรียมการ
สัมภาษณ์

1

ระดมความคิดเกี่ยวกับคำถาม

รวบรวมคำถามที่เป็นไปได้ทั้งหมดเกี่ยวกับประเด็นที่ปัญหาที่ผู้สัมภาษณ์สนใจ

2

จัดกลุ่มของคำถาม และประเด็นของคำถาม

จัดกลุ่มของคำถามที่คล้ายกัน พยายามมองหาประเด็นร่วมของคำถาม
จากการจัดกลุ่มของคำถาม

3

จัดลำดับคำถามก่อนหลัง

พิจารณาว่ากลุ่มของคำถามใดที่ควรจะถามก่อนหลัง
เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4

เรียบเรียงคำถาม

พิจารณาของกลุ่มคำถามว่า คำถามใดซ้ำซ้อนก็เรียบเรียงใหม่
ควรปรับคำถามให้กระชับ ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย



แบบฝึกหัด

ทำใบกิจกรรมที่ 2.1 เรื่องสัมภาษณ์กันอย่างไร

ทำใบกิจกรรมที่ 2.2 เรื่องค้นหาปัญหา