

 01 เข้าใจงานที่ติดขัด

ซื้อ Software มาแล้ว แต่ทีมยังใช้วิธีเดิม?

เลือกงานจริงหนึ่งเรื่อง แล้วคุยกับคนทำงานและคนรับช่วงต่อ
เพื่อหาจุดเริ่มปรับ โดยยังไม่รีบสรุปสาเหตุ

งานที่เลือก

วันที่ / ผู้ร่วมทบทวน

1 งานไหนที่ทีมยังใช้วิธีเดิม?

เล่าเหตุการณ์ล่าสุดให้เห็นว่าใครทำอะไร และส่งงานต่ออย่างไร
ขั้นตอนที่ยังใช้แชต ไฟล์ หรือโทรถาม และคนที่รับช่วงต่อ

2 ใช้ Software แล้วติดตรงไหน?

ตรวจสอบจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เช่น ข้อมูลไม่ครบ ขั้นตอนซ้ำ หรือทำต่อไม่ได้
จุดที่ติด / ข้อมูลที่ขาด / เหตุที่วิธีเดิมช่วยให้งานเดินต่อ

สิ่งที่พบจริง

สิ่งที่ยังต้องตรวจ

 02 ตกลงสิ่งที่จะลองทำ

ครั้งนี้ เราจะลองทำอะไร ต่างจากเดิม?

เลือกปัญหาจากข้อ 2 เพียงหนึ่งเรื่อง แล้วตกลงกับคนที่เกี่ยวข้อง
ว่าจะลองทำอะไร โดยยังไม่ต้องเปลี่ยนระบบทั้งหมด

3 ตกลงสิ่งที่จะลองทำ

เขียนให้ชัดพอที่คนในทีมอ่านแล้วรู้ว่าต้องทำอะไร

จากข้อ 2 เราจะเลือกแก้เรื่องไหนก่อน?

ครั้งนี้จะลองทำอะไร?

ใครจะลองทำ และแต่ละคนต้องทำอะไร?

จะลองกับงานอะไร และกี่ครั้ง?

จะเริ่มวันไหน และกลับมาดูผลวันไหน?

ตัวอย่าง: ลองแนบข้อมูลให้ครบก่อนส่งงาน โดยทดลองกับงานส่งต่อ 5 เรื่อง

 03 กลับมาดูผลด้วยกัน

หลังปรับแล้ว เราอยากเห็น อะไรดีขึ้น?

ทดลองสิ่งที่จะดูด้วยกันก่อนเริ่ม แล้วกลับมาบันทึกผลหลังทดลอง
ใช้เหตุการณ์หรืองานที่ใกล้เคียงกันมาเปรียบเทียบ

4 กรอกก่อนเริ่มทดลอง

ตัวอย่าง: อยากให้ฝ่ายรับงานได้ข้อมูลครบ โดยไม่ต้องทักถามเพิ่ม

อยากให้อะไรดีขึ้น?

ตอนนี้เป็นอย่างไร? เช่น งานล่าสุดต้องทักถามเพิ่ม 3 ครั้ง

จะกลับมาดูผลเมื่อไร? เช่น หลังทดลองส่งงาน 5 เรื่อง

กลับมากรอกหลังทดลอง

สิ่งที่ดีขึ้นจริงคืออะไร? มีเหตุการณ์หรือตัวเลขอะไรให้เทียบ?

คนทำงานหรือคนรับงานต่อ มีอะไรยุ่งยากขึ้นไหม?
