



Course outline

หลักสูตร เทคนิคการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (Problem Solving and Decision Making Techniques)

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

หลักการ/ แนวความคิด

ปัญหา (Problem) ทำให้เกิดการพัฒนาปัญหาไม่ใช่สิ่งเลวร้าย แต่ปัญหาคือผลลัพธ์ที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของเรา ทักษะคิดเบื้องต้นต่อปัญหาจึงมีความสำคัญมาก การมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงบวก และการยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ทำให้ความคิดแก้ปัญหาพุ่งไปที่ “เป้าหมาย” ที่ต้องการบรรลุให้สำเร็จ ในทางตรงกันข้ามการมีมุมมองต่อปัญหาในเชิงลบ และไม่ยอมรับปัญหา ทำให้ความคิดจจ่อไปที่ “อุปสรรคหรือปัญหา” ที่เกิดขึ้นแทน ซึ่งมีผลเสียต่อการแก้ปัญหาเป็นอย่างมาก ความชัดเจนใน “ปัญหาและวิธีปฏิบัติการแก้ไข” เป็นหัวใจที่สำคัญในการแก้ปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถในการระบุ “สาเหตุรากเหง้าของปัญหา” (Root Cause) สร้างความแตกต่างของวิธีการแก้ปัญหาอย่างสิ้นเชิง นำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความสามารถในการกำหนด “มาตรการตอบโต้หรือวิธีปฏิบัติการแก้ไข” (Countermeasure) เป็นการตัดสินใจที่ต้องอาศัยเทคนิคการระดมสมอง และความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) ช่วยในการกำหนดแนวความคิดที่ดี และเหมาะสมที่สุดในการแก้ปัญหา (Appropriate Problem Solving)

การคิดแก้ปัญหา และการตัดสินใจที่ดีต้องมาจากการพัฒนาทักษะการคิด และเครื่องมือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้มีความชำนาญ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการคิดต่าง ๆ ได้แก่ การแก้ปัญหาแบบทีม (Brainstorming), แผนผังสาเหตุและผล (Cause & Effect Diagram), แผนผังต้นไม้

(Logic Tree Diagram), เทคนิคการถามคำถามทำไม 5 ครั้ง (5 Why Technique), เทคนิคการตั้งคำถาม 5W+2H กับแผนภูมิแกนต์, และเทคนิคป้องกันปัญหา (List Problem & Corrective Action) เป็นต้น

การตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา โดยการให้คะแนนจากการวิเคราะห์ปัจจัยผลกระทบ, ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เพื่อช่วยให้องค์กรพัฒนาระบบการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ
- ★ เพื่อฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออันทันสมัย เพื่อช่วยยกระดับการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น
- ★ เพื่อปูพื้นฐานการปรับปรุงพัฒนาองค์กรทั้งด้านคุณภาพ และการบริการอย่างยั่งยืน
- ★ เพื่อเรียนรู้ข้อมูลที่เป็นต่อการหาสาเหตุของปัญหาในระยะสั้น
- ★ เพื่อเรียนรู้วิธีการจัดการปัญหา เพื่อไม่ด่วนสรุปสาเหตุของปัญหา
- ★ เพื่อแยกแยะ และจัดลำดับความสำคัญของงาน

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ★ การคิดอย่างเป็นระบบ
- ★ ระบบและรูปแบบการคิด มี 7 รูปแบบ คือ
 - การคิดแบบแตกแขนง (Lateral Thinking)
 - เป็นความคิดในแนวตรง Vertical Thinking
 - การคิดอย่างมีตรรกะ Logical Thinking
 - การคิดสร้างสรรค์ Creative Thinking
 - เป็นกระบวนการทางจิตสำนึกเพื่อวิเคราะห์. Critical Thinking
 - การคิดเชิงบวก Positive Thinking
 - ความคิดในเชิงจริยธรรม Ethical Thinking
- ★ กระบวนการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
 - การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
 - การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
 - การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
 - การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
 - การตรวจสอบ (Monitoring Phase)
- ★ เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจ QC 7 Tools
- ★ ตัวอย่างการแก้ปัญหาคด้วย 8D Report

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40 %
- ★ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop การนำเสนอผลงานกลุ่ม/ เกม 60%

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



<https://www.thematrixtraining.com/>

***ค่าธรรมเนียมสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200%
ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437**