



หลักสูตร

“Problems Solving & Decision Making”

การแก้ปัญหาและตัดสินใจ

1. หลักการและเหตุผล

การทำงานในองค์กรในปัจจุบัน อยู่ในสภาวะการณั้แข่งขันที่รุนแรง สถานการณ์ต่างๆผันผวนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทักษะสำคัญด้านหนึ่งของบุคลากรในองค์กรที่พึงมี คือ การแก้ปัญหาและตัดสินใจ โดยเฉพาะระดับจัดการ ซึ่งจำเป็นต้องรับมือ และบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อระดับจัดการ ในองค์กรธุรกิจโดยเฉพาะ เพราะโจทย์กิจกรรมต่างๆในหลักสูตร อ้างอิงโจทย์และปัญหาสำคัญทางธุรกิจโดยเฉพาะ เช่น ยอดขาย , ต้นทุน, การส่งมอบ, ประสิทธิภาพการทำงาน, การบริหารจัดการ หรือแม้แต่เรื่องคน ซึ่งล้วนเป็นปัญหาหลักๆขององค์กรทั้งสิ้น เพื่อช่วยพัฒนาบุคลากรระดับจัดการ ให้เป็นกำลังสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้องค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 2.1) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เรียนรู้และเข้าใจภาพรวมของเป้าหมายและปัญหาขององค์กรธุรกิจ
- 2.2) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้พัฒนาความรู้และทักษะ ด้านการคิด วิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ
- 2.3) เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้ฝึกการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้าง และ เนื้อหาของหลักสูตร

1 ภาพรวมหลักสูตร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ

- เข้าใจโจทย์องค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบายองค์กร
- การคิดอย่างเป็นระบบ พื้นฐานสำคัญของการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- กระบวนการแก้ปัญหา และ ตัดสินใจ

2 เข้าใจโจทย์สำคัญขององค์กร

- เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายองค์กร หลักเกณฑ์สำคัญในการตัดสินใจแก้ปัญหา



- เข้ำใจ คูนค้ำ (Values) และ Success Factor ของธุรกิจ
- เป้ำหมำย และตัวชี้วัด องค้กร และหน่วยงำน

Workshop : การทหำ Values และ Success Factor ของธุรกิจ

3 การคิ่ดอยงำเป็นระบบ พื้ทฐำนส้ำคัญของกรแก้ปัญหำและค้ดสึนใจ

- เข้ำใจกรทหำคิ่รสรงำเป้ำหมำย และ คิ่รสรงำกรทหำก้ำไร
- บั้จจ้ยส้ำคัญของกระบวนกร (Input-Process-Output)
- เข้ำใจฝั้งกระบวนกร (Process Mapping & Work Flow)
- กรบรหิรจ้ดกรทรัพยกร จัก Work Flow
- ทุกงำนมีผลที่ค้ำดหวั้ง และตัวชี้วัด (KPI)

4 กระบวนกรค้ดสึนใจ กรแก้ไขปัญหำอยงำเป็นระบบ

- 4.1 กรก้ำหนดเป้ำหมำย หรือ ระบบปัญหำ
 - 4.2 กรวิเคราะห้ปัญหำ
 - 4.3 กรออกแบบทงำลือก ในกรแก้ไขปัญหำ
 - 4.4 กรประเมินทงำลือก และประเมินควมเส็ยง
 - 4.5 กรค้ดสึนใจลือกวิธีที่จักแก้ปัญหำ
- กรนำไปปฏิบัติ
 - กรคิ่ดค้ำม และตรวจสอบ

4.1 กรก้ำหนดเป้ำหมำย หรือ ระบบปัญหำ

- องค้ประกอบยอย ของปัญหำ และเป้ำหมำย
- มิติต้งๆของเป้ำหมำย และปัญหำ
- เข้ำใจผลกรทบในด้นต้งๆ จักปัญหำที่กิ่ก (ปัญหำปลำยทง)
- ด้นยอชขำย-มุลค้ำควมเส็ยหำย, ด้นควมเช็อมันของลुकค้ำและ ภำพลั้กษณองค้กร
- ด้นกระบวนกรทงำน, คูนภำพ, ด้นทุน, กรส่งมอบ, ควมปลออดภัย
- ด้นปัญหำกั้บหน่วยงำนอึ้น, ผู้บ้งค้บบั้ญขำลुकน้อง และเพ็ีอนร่วมงำน



4.2 หลักการวิเคราะห์ ปัญหา และวิเคราะห์เป้าหมาย

- ระบุขนาดของปัญหา เทียบกับเป้าหมาย และแผนงาน
- การแยกกระบวนการขั้นตอนสู่เป้าหมาย สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา (Process Analysis)
- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ เป้าหมาย หรือ ก่อให้เกิดปัญหา
- ตัดปัญหา หรือปัจจัยภายนอกออกไป (ไม่สามารถแก้ไขได้)
- การวิเคราะห์ นำหนักและผลกระทบของแต่ละปัจจัย
- เครื่องมือ ในการวิเคราะห์ปัญหาและเป้าหมาย
 - การใช้ Why Why Analysis
 - การวิเคราะห์งานด้วย ผังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
 - การวิเคราะห์ องค์ประกอบด้วย Tree Diagram
 - การวิเคราะห์ขั้นตอนด้วย Process Mapping, Work Flow

Workshop : ฝึทวิเคราะห์องค์ประกอบของปัญหาและเป้าหมาย

(ยอดขยำ, ต้นทุน, คุณภำพสินค้ำบรหำร, การส่งมอบตรงเวลำ, ระบบการทำงาน, การสื่อสาร)

4.3 การออกแบบทางเลือก ในการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือต่างๆ

- การหาทางเลือก ด้วยการตอบโจทย้ปัจจัยความสำเร็จ
- ตั้งค้ำถำมหำทงออกด้วย 5W+2H
- หลักการปรับปรุงงานด้วย E C R S
- การใช้แนวทงการคิดเชิงกลยุทท์เพื่อแก้ปัญหำหรือ บรรลุเป้าหมาย

4.4 การประเมินทางเลือก ในการแก้ปัญหา

- กระบวนการประเมินทงเลือก (แตกต้ำง, เป็นไปได้, ทั้นเวลำ, ค้มค้ำ, ไม่เกิดผลเสียำ)
- ทงเลือกต้องตอบโจทย้ผลล้พธ์ PQCDs
- การประเมินควำมเสียำด้นอื่นง

Workshop : ทำตำรำงออกแบบทงเลือก และประเมินทงเลือก ในการแก้ปัญหำ

4.5 ตัดสินใจด้วยเครื่องมือต่างๆ

- การตัดสินใจตามหลัก ควำมส้ำคัญ และ เร่งด้น



- การประเมินแบบตารางตัวเลข (ความสำคัญ น้ำหนัก ความถี่ และ ผลกระทบ)
- การตัดสินใจแบบ กลุ่ม โดยใช้ 6 Thinking Hat
- ผลกระทบที่จะเกิดกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กร จากการตัดสินใจ

Workshop : ฝึกใช้เครื่งมือในกำรตัดสินใจ

5 กำรแก้ปัญหำที่ดีที่สุดคือกำรป้องกันไม่ให้เกิดปัญหำ

- กำรวำงแผนงำน และกำรบริหำรจัดกำรทรัพยากร ป้องกันควำมผิดพลาด
- แนวทำงกำรบริหำรจัดกำรควำมเสี่ยง

4.เทคนิค รูปแบบกำรฝึกอบรม

สได์ลกำรบรรยาย แบบ Training & Coaching เน้นควำมเข้ำใจ ฝึกปฏิบัติ ให้ผู้เข้ำอบรมเกิดควำมคิด สร้ำงสรรค์เพื่อกำรนำไปใช้ในกำรปฏิบัติงำนจริง เน้นกิจกรรมที่ตรงประเด็นได้สำระ บวกสได์ลบรรยายที่เข้ำถึงผู้ฟัง เป็นเอกลัคษณ์เฉพำะตัววิทยำกร

กิจกรรม เน้นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้ำอบรม ร่วมคิดร่วมทำ ที่ตรงตำมกำรนำใช้กับกำรทำงำนจริง

- บรรยำย 35 %
- กำรฝึกปฏิบัติ และ กิจกรรมกลุ่ม และกำรนำเสนอ 65 %

5.หลัคสูตรนี้เหมำะอำหรับ

Manager, Supervisor, หัวหน้างำน

6. เมือ่นำยและอัตรำค้ำบริกำร

ระยะเวลำ หลัคสูตรทั้งหมด 1 วัน (9.00-16.00 น.)

ค้ำวิทยำกรในกำรสัมมนำ __, __ บำท/ วัน

ค้ำบริกำรไม่รวมเอกลสำรประกอบกำรฝึกอบรม

ค้ำบริกำรนี้รวมค้ำเดินทำงแล้ว (กรุงเทพ ปริมณทล)

ค้ำบริกำรดังกล่ำวไม่รวมถึง หองประชุม, อำหำร, เบรกกำแฟ, และอุปกรณอื่นงำ