

เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับ SUPERVISOR



ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

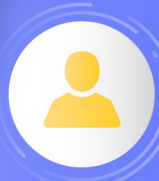
www.hrodthai.com

WEBSITE



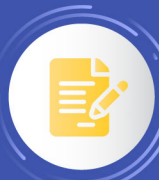
หลักการและเหตุผล

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน เพราะในการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งหน้าที่ใดจำเป็นต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหา การแยกแยะและค้นหาสาเหตุ การตั้งเป้าหมายเพื่อดำเนินการแก้ไขและการตั้งมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกิดซ้ำทั้งนี้การปฏิบัติงานย่อมต้องพบกับปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ที่ต้องได้รับการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและดำเนินการแก้ไขจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาต้องมีขั้นตอนที่เป็นระบบอย่างชัดเจนและรวดเร็วในการตัดสินใจ ตั้งแต่การระบุปัญหา การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงสำหรับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุดและส่งผลกระทบต่อคนน้อยที่สุด โดยเฉพาะการตัดสินใจในภาวะฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ที่ถูกจำกัดด้วยกรอบของเวลา



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI



วัตถุประสงค์



รูปแบบการฝึกอบรม





หัวข้อการบรรยาย

🕒 เวลา 08:30-09:00 น. ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

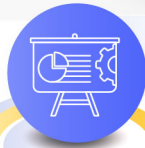
📅 ระยะเวลาการอบรม 1 วัน 🕒 เวลา 09:00-16:00 น.



กระบวนการคิด วิเคราะห์ปัญหา

Chapter 1

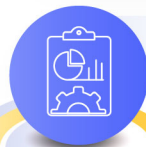
- 01 การระบุที่มาของปัญหาด้วยเครื่องมือคุณภาพ
- 02 การประเมินผลกระทบของปัญหา
- 03 การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
- 04 การระบุสาเหตุของปัญหา
- 05 แนวคิดการจัดการปัญหาซ้ำซาก



กระบวนการแก้ปัญหา และตัดสินใจ

Chapter 2

- 01 การวิเคราะห์และระบุปัญหาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 02 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง
- 2.1) การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 2.2) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.3) การค้นหาสาเหตุของปัญหา
- 2.4) การสรุปประเด็นของปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง



แนวทางในการแก้ปัญหา

Chapter 3

- 01 การพัฒนาทางเลือก
- 02 การประเมินทางเลือก
- 03 เลือกวิธีการแก้ปัญหา
- 04 วิเคราะห์ผลที่ตามมาของการตัดสินใจโดยทำแบบทดสอบเหมือนจริง (Simulation)
- 05 การดำเนินการของการตัดสินใจ



แนวคิดและเครื่องมือ การตัดสินใจ

Chapter 4

- 01 กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- 02 การระบุหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ
- 03 การพิจารณาทางเลือก
- 04 การประเมินความเสี่ยงของทางเลือก
- 05 การตัดสินใจในสถานการณ์คับขัน
- 06 การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- 07 ทฤษฎีเกม(Game Theory)กับการตัดสินใจ
- 08 ประเมินผลและทำแบบทดสอบหลังอบรม POST TEST กล่าวปิดงานอบรม

หมายเหตุ พักรเที่ยงเวลา 12.00-13.00 น. - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 - 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 - 14.45 น.

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI

เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำหรับ Supervisor ขึ้นไป

การตัดสินใจและแก้ปัญหา

การนำเรื่อง 4 เปรียบเทียบกับการตัดสินใจและแก้ปัญหาเชิงวิทยาศาสตร์

1 ฤกฏ (real problem) ปัญหาที่แท้จริง

2 สืบค้น (root cause) สาเหตุของปัญหา

3 นิโรธ (right solution) ทางออกของปัญหา

4 บรรค (rich execution) วิธีปฏิบัติในการแก้ปัญหา

เรื่อง 4	ทางวิทยาศาสตร์
ขั้นฤกฏ ฤกฏเป็นปัญหา	การกำหนดปัญหา การพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อหาสาเหตุที่ถูกต้อง
ขั้นสืบค้น การหาสาเหตุของปัญหา	การตั้งสมมติฐาน เมื่อสามารถหาสาเหตุของปัญหา แล้วจึงตั้งสมมติฐาน
ขั้นนิโรธ การดับฤกฏ	การทดลอง เป็นการปฏิบัติตามสมมติฐาน
ขั้นบรรค แนวทางดับฤกฏ	การสรุปผล เป็นการวิเคราะห์สิ่งที่ได้มาซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process) จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ปัญหา

```

graph TD
    A[Intelligence Phase (คิด)] --> B[Design Phase (ออกแบบ)]
    B --> C[Choice Phase (เลือก)]
    C --> D[Implementation Phase (นำไปใช้)]
    D --> E[Monitoring Phase (ติดตามผล)]
    E --> A
    
```

Decision Making Process

Problem Solving Process

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

การค้นหารากเหง้าของปัญหา

การวิเคราะห์รากเหง้า (Root Cause Analysis)

คือ "การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการถดถอย และซ้ำซ้อน และไม่วนซ้ำการเอง"

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-168121

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสาเหตุของปัญหา

1 5G / 5 Why

2 5W 1H

3 8D

4 Fish Bone Diagram (SME)

หลักการ 5G

เหตุผลที่ต้องใช้หลักการ 5G เพราะมีการนำ 3G ไปใช้ แต่ขาดหลักการทางทฤษฎีและระเบียบกฎเกณฑ์

- ✓ Genba สถานที่ / หน่วยงานจริง
- ✓ Genbutsu สิ่งของ/ ชิ้นงานที่เป็นตัวปัญหาจริง
- ✓ Genjitsu สถานการณ์จริง
- ✓ Genri กฎปฏิบัติที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ Gensoku เงื่อนไขประกอบที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ เทคนิคการประยุกต์ใช้เครื่องมือ 5G กับ 5Why

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

why-why Analysis คืออะไร

why-why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ไม่เกิดการถดถอย ซึ่งไม่ใช้การคิดแบบคาดเดา

จุดประสงค์ why-why Analysis

- เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญและคิดวิเคราะห์เชิงทฤษฎีได้
- เพื่อให้เข้าใจระบบการทำงาน และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้
- ทำให้สามารถวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- เกิดแนวคิดที่จะหาหนทางป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหา
- สามารถนำหลักการ Why why Analysis ไปค้นหาปัญหาได้จริง

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

8D Problem Solving

"8D" หมายถึง 8 วินัย (Disciplines) ในการแก้ปัญหา สิ่งสำคัญคือต้องระบุประเด็นสำคัญ ในแต่ละระเบียบวินัย ในขั้นตอนระบุปัญหา 8D สามารถช่วยใช้ บริษัทฯ บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเราใช้วิธีแก้ปัญห 8D อย่างถูกต้องจะช่วยป้องกันปัญหาจากการเกิดขึ้น

Fish Bone Diagram

ผังกิ่งปลา (Cause & Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงสมมติฐานของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุ ที่ส่งผลต่อปัญหาหนึ่งปัญหา

สาเหตุ (Cause)

ผลลัพธ์ (Effect)

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
 2. กรุณาส่งใบสมัครที่แนบมา 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.ณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

