

เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับ SUPERVISOR



หลักการและเหตุผล

การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน เพราะในการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งหน้าที่ใดจำเป็นต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหา การแยกแยะและค้นหาสาเหตุ การตั้งเป้าหมายเพื่อดำเนินการแก้ไขและการตั้งมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกิดซ้ำทั้งนี้การปฏิบัติงานย่อมต้องพบกับปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ที่ต้องได้รับการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและดำเนินการแก้ไข จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาต้องมีขั้นตอนที่เป็นระบบอย่างชัดเจนและรวดเร็วในการตัดสินใจ ตั้งแต่การระบุปัญหา การเก็บรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงสำหรับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุดและส่งผลกระทบต่อคนน้อยที่สุด โดยเฉพาะการตัดสินใจในภาวะฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ที่ถูกจำกัดด้วยกรอบของเวลา



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนา ศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01

เพื่อให้ผู้อบรมทราบถึงความหมายและวิธีการของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

02

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

03

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปแบบการฝึกอบรม

01

เน้นการเรียนรู้แบบถ่ายโอนความรู้ (Transfer of Learning)

02

เน้นการเรียนรู้แบบเชื่อมโยง Connection ระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Responses)

03

เน้นการเรียนรู้แบบ Action Learning กิจกรรมกลุ่มย่อย SGA (Small Group Activity)

04

เน้นการเรียนรู้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ Learn by Experience

05

Work shop / Case Study



หัวข้อการบรรยาย

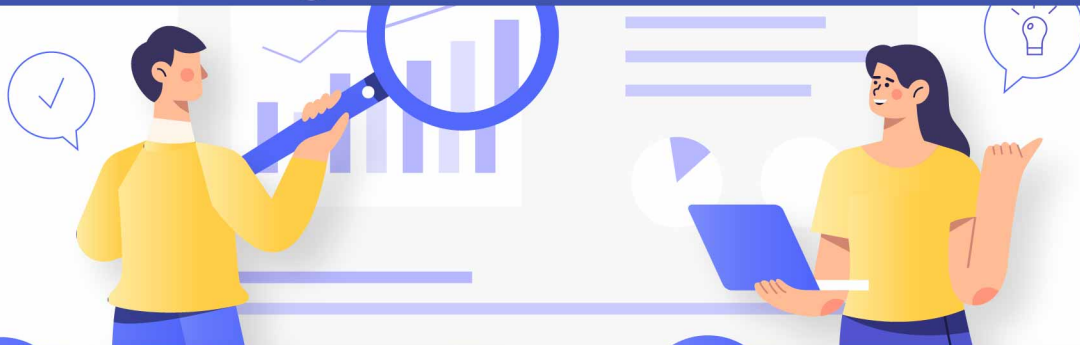
📅 **อบรม 1 วัน**

🕒 **เวลา 08:30-09:00 น.**

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



กำหนดการอบรมเวลา 09:00 น. - 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) การค้นหาเหตุของปัญหา
- 2.4) การสรุปประเด็นของปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง



แนวทางในการแก้ปัญหา

Chapter 3

- 01 การพัฒนาทางเลือก
- 02 การประเมินทางเลือก
- 03 เลือกวิธีการแก้ปัญหา

- 04 วิเคราะห์ผลที่ตามมาของการตัดสินใจ โดยทำแบบทดสอบเหมือนจริง (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

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI

เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำหรับ Supervisor ขึ้นไป

การตัดสินใจและแก้ปัญหา

การนำอริยสัจ 4 เปรียบเทียบกับมรดกตัดสินใจและแก้ปัญหาเชิงวิทยาศาสตร์

1 ฤกษ์ (real problem) ปัญหาที่แท้จริง คืออะไร

2 สเหตุ (root cause) สาเหตุของปัญหา มาจากไหน

3 ธีระ (right solution) ทางออกของปัญหา คืออะไร

4 ธีระ (rich execution) วิธีปฏิบัติในการแก้ปัญหา ต้องทำอย่างไร

อริยสัจ 4	ทางวิทยาศาสตร์
ขั้นฤกษ์ ฤกษ์ที่เป็นปัญหา	การกำหนดปัญหา การพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อกำหนดปัญหาให้ถูกต้อง
ขั้นสเหตุ การหาสาเหตุของปัญหา	การตั้งสมมติฐาน เมื่อสามารถหาสาเหตุของปัญหา แล้วจึงตั้งสมมติฐาน
ขั้นธีระ การค้นพบวิธีแก้	การทดลอง เป็นการทำสมมติฐานสมมติฐาน
ขั้นธีระ แนวทางปฏิบัติ	การสรุปผล เป็นการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์งาน ขึ้นมาลง เพื่อประเมินผลสรุป

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
      A --> F[Problem Solving Process]
      B --> F
      C --> F
      D --> F
      E --> F
  
```

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

การค้นหารากเหง้าของปัญหา

การวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause Analysis)

คือ "การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ไม่เกิดการดกกลับ และไม่เกิดสภาพการถดถอย และซ้ำซ้อน และไม่เริ่มต้นการเอง"

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 / หน่วยงาน จริง
- ✓ Genbutsu สิ่งของ / ชิ้นงานที่เป็นตัวปัญหาจริง
- ✓ Genjitsu สถานการณ์จริง
- ✓ Genri ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ Gensoku เจอหน้าประกอบที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ เทคนิคการประยุกต์ใช้เครื่องมือ 5G กับ 5W1H

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

why-why Analysis คืออะไร

why-why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ไม่เกิดการดกกลับ ซึ่งไม่ใช่การคิดแบบคาดเดา

จุดประสงค์ why-why Analysis

- เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญ และคิดวิเคราะห์ในเชิงทฤษฎีได้
- เพื่อให้เข้าใจระบบการทำงาน และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้
- ทำให้สามารถวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- เกิดแนวคิดที่จะหามาตรการป้องกัน 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 ในขั้นตอนระเบียบปฏิบัติ 8D สามารถช่วยใช้ บริษัทฯ บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเราใช้วิธีแก้ปัญหา 8D อย่างถูกต้องจะช่วยป้องกันปัญหาจากการเกิดขึ้น

Fish Bone Diagram

ผังกิ่งปลา (Cause & Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงสมมติฐานของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุ ที่ส่งผลต่อปัญหาหนึ่งปัญหา

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

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



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

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

