

# เทคนิคการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ

## ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### Problem Solving & Decision Making



#### หลักการและเหตุผล

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงาน เพราะในการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งหน้าที่ใดจำเป็นต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจอยู่ตลอดเวลาการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบ เริ่มตั้งแต่ การกำหนดปัญหา การแยกแยะและค้นหาสาเหตุ การตั้งเป้าหมาย เพื่อดำเนินการแก้ไขและการตั้งมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกิดซ้ำทั้งนี้การปฏิบัติงานย่อมต้องพบกับปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ที่ต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงและดำเนินการแก้ไข จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาต้องมีขั้นตอนที่เป็นระบบอย่างชัดเจนและรวดเร็วในการตัดสินใจตั้งแต่การระบุปัญหา การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงสำหรับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต้องอย่างยิ่งในการพิจารณาทางเลือกที่ให้ประโยชน์สูงสุดและส่งผลกระทบต่อคนน้อยที่สุด โดยเฉพาะการตัดสินใจในภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน ที่ถูกจำกัดด้วยกรอบของเวลา



#### วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนา ศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



#### คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



#### รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตร [CERTIFICATE] รับรองจากสถาบัน TOPPRO

## วัตถุประสงค์



01

เพื่อให้ผู้อบรมทราบถึงความหมาย และวิธีการของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

02


เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

03

เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือดำเนินการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ


## รูปแบบการฝึกอบรม

1  **เป็นการเรียนรู้แบบถ่ายโอนความรู้ (Transfer of Learning)**

5  **Work shop / Case Study**

2  **เป็นการเรียนรู้แบบเชื่อมโยง Connection ระหว่างสิ่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Responses)**

4  **เป็นการเรียนรู้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ Learn by Experience**

3  **เป็นการเรียนรู้แบบ Action Learning กิจกรรมกลุ่มย่อย SGA (Small Group Activity)**



## หัวข้อการบรรยาย

📅 **อบรม 1 วัน**

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

🕒 กำหนดการอบรม (**ช่วงเช้า**) 09:00 น. – 12:00 น.



กระบวนการคิด  
วิเคราะห์ปัญหา

### Chapter 1

- 1.1) การระบุที่มาของปัญหาด้วยเครื่องมือคุณภาพ
- 1.2) การประเมินผลกระทบของปัญหา
- 1.3) การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4) การระบุสาเหตุของปัญหา
- 1.5) แนวคิดการจัดการปัญหาซ้ำซาก



กระบวนการแก้ปัญหา  
และตัดสินใจ

### Chapter 2

- 2.1) การวิเคราะห์และระบุปัญหาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2.2) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง
  - การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
  - การวิเคราะห์ข้อมูล
  - การค้นหาเหตุของปัญหา
  - การสรุปประเด็นของปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง

🕒 พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

🕒 กำหนดการอบรม (**ช่วงบ่าย**) 13:00 น. – 16:00 น.



แนวทาง  
ในการแก้ปัญหา

### Chapter 3

- 3.1) การพัฒนาทางเลือก
- 3.2) การประเมินทางเลือก
- 3.3) เลือกวิธีการแก้ปัญหา
- 3.4) วิเคราะห์ผลที่ตามมาของการตัดสินใจโดย  
ทำแบบทดสอบเหมือนจริง (Simulation)
- 3.5) การดำเนินการของการตัดสินใจ



แนวคิดและเครื่องมือ  
การตัดสินใจ

### Chapter 4

- 4.1) กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- 4.2) การระบุหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ
- 4.3) การพิจารณาทางเลือก
- 4.4) การประเมินความเสี่ยงของทางเลือก
- 4.5) การตัดสินใจในสถานการณ์ซับซ้อน
- 4.6) การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- 4.7) ทฤษฎีเกม (Game Theory) กับการตัดสินใจ



สรุป ทาม-ตอบ  
ประเมินผล แบบทดสอบ  
หลังอบรม (POST-TEST)  
กล่าวปิดการอบรม

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

# เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## การตัดสินใจและแก้ปัญหา

การนำอริยสัจ 4 เปรียบเทียบกับการตัดสินใจและแก้ปัญหาเชิงวิทยาศาสตร์

1

ทุกข์ (real problem) ปัญหาที่แท้จริง คืออะไร

2

สมุทัย (root cause) สาเหตุของปัญหา มาจากไหน

3

นิโรธ (right solution) ทางออกของปัญหา คืออะไร

4

มรรค (rich execution) วิธีปฏิบัติในการแก้ปัญหา ต้องทำอย่างไร

อริยสัจ 4	ทางวิทยาศาสตร์
ขั้นทุกข์ ทุกข์เป็นปัญหา	การกำหนดปัญหา การพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อกำหนดปัญหาให้ถูกต้อง
ขั้นสมุทัย การหาสาเหตุของปัญหา	การตั้งสมมติฐาน เมื่อทราบสาเหตุของปัญหา แล้วจึงตั้งสมมติฐาน
ขั้นนิโรธ การดับทุกข์	การทดลอง เป็นการปฏิบัติตามสมมติฐาน
ขั้นมรรค แนวทางดับทุกข์	การสรุปผล เป็นการวิเคราะห์ผลที่บันทึกไว้ใน ขั้นตอนการทดลอง เพื่อประเมินผลและสรุป

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

## กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process) จึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ปัญหา

Decision Making Process

Intelligence Phase (คิด)

Design Phase (ออกแบบ)

Choice Phase (เลือก)

Implementation Phase (นำไปใช้)

Monitoring Phase (ติดตามผล)

Problem Solving Process

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

## การค้นหารากเหง้าของปัญหา

การวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause Analysis)

คือ "การวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง (Root Cause) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบหรือปรากฏการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น (Effect) ด้วยวิธีการอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยไม่เกิดสภาพการณ์ตกหล่น และซ้ำซ้อน และไม่จินตนาการเอง"

WWW.HRODTHAI.COM | สถาบันฝึกอบรมด้านทรัพยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

## เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาสาเหตุของปัญหา

1

5 G / 5 Why

2

5W 1H

3

8D

4

Fish Bone Diagram (5ME)

### หลักการ 5G

เหตุผลที่ต้องใช้หลักการ 5G เพราะมีการนำ 3G ไปใช้ แต่ขาดหลักการทางทฤษฎีและระเบียบกฎเกณฑ์

- ✓ Genba สถานที่ / หน่วยงาน จริง
- ✓ Genbutsu สิ่งของ/ ชิ้นงานที่เป็นตัวปัญหาจริง
- ✓ Genjitsu สถานการณ์จริง
- ✓ Genri ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ Gensoku เจอเนซิสประกอบที่เกี่ยวข้องจริง
- ✓ เทคนิคการประยุกต์ใช้เครื่องมือ 5G กับ 5Why

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

## why-why Analysis คืออะไร

why-why Analysis เป็นเทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นต้นเหตุทำให้เกิดปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน ไม่เกิดการตกหล่น ซึ่งไม่ใช่การคิดแบบคาดเดา

จุดประสงค์ why-why Analysis

- 1 เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญ และคิดวิเคราะห์ในเชิงทฤษฎีได้
- 2 เพื่อให้เข้าใจระบบการทำงาน และสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้
- 3 ทำให้สามารถวิเคราะห์ต้นตอของปัญหา
- 4 เกิดแนวคิดที่จะหามาตรการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหา
- 5 สามารถนำหลักการ Why why Analysis ไปค้นหาปัญหาได้จริง

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

## 8D Problem Solving

"8D" หมายถึง 8 วินัย (Disciplines) ในการแก้ปัญหา สิ่งสำคัญคือต้องระบุประเด็นสำคัญ ในแต่ละระเบียบวินัย ในขั้นตอนระเบียบปฏิบัติ 8D สามารถช่วยใช้ บริษัทฯ บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเราใช้วิธีแก้ปัญหา 8D อย่างถูกต้องจะช่วยป้องกันปัญหาจากการเกิดซ้ำ

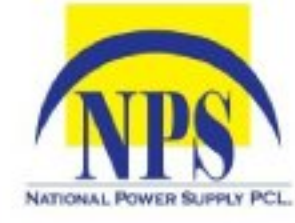
### Fish Bone Diagram

ผังก้างปลา (Cause & Effect Diagram) เป็นแผนผังที่แสดงสมมติฐานของความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบระหว่างสาเหตุหลาย ๆ สาเหตุ ที่ส่งผลต่อปัญหาหนึ่งปัญหา

สาเหตุ (Cause) | ผลลัพธ์ (Effect)

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

## บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- \*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โพรเฟสชันแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- \*\* ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
[www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ [crm@topprobooking.com](mailto:crm@topprobooking.com) | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI