



## Course outline

### หลักสูตร เทคนิคการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (Problem Solving and Decision Making Techniques)

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

#### หลักการ/ แนวความคิด

ในกระบวนการทำงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาคการผลิต การบริการ หรือการบริหารจัดการ ย่อมต้องเผชิญกับปัญหาและสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา หากพนักงานหรือผู้บริหารไม่มีทักษะในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ หรือขาดกรอบความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล อาจนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ไม่ตรงจุด การตัดสินใจที่ขาดประสิทธิภาพ หรือแม้กระทั่งก่อให้เกิดปัญหาใหม่ที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นตามมา องค์กรที่ประสบความสำเร็จล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้าน “การแก้ปัญหา” และ “การตัดสินใจ” ของบุคลากรในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงระบบ การมองเห็นความเชื่อมโยงของปัจจัยต่างๆ การตั้งคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ และการเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสม จึงเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่ง การแก้ปัญหาแบบไม่เป็นระบบ มักอาศัยประสบการณ์ ความรู้สึก หรือการคาดเดา ซึ่งอาจนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ไม่ยั่งยืน หรือเกิดการแก้ปัญหาซ้ำซาก ในขณะที่การตัดสินใจโดยไม่วิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน อาจนำไปสู่ความเสี่ยงทั้งในด้านคุณภาพ ต้นทุน เวลา และความเชื่อมั่นจากลูกค้า

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นให้ผู้ที่เข้าอบรมเข้าใจแนวคิด “System Thinking” และสามารถประยุกต์ใช้กระบวนการ Problem Solving & Decision Making อย่างเป็นขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น ผังก้างปลา (Fishbone Diagram), 5 Why, Pareto, Brainstorming, 4M1E, PDCA และอื่นๆ รวมถึงการฝึกฝนทักษะการตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณและมีข้อมูลสนับสนุน (Data-Based Decision Making)

นอกจากนี้ยังเน้นการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (Workshop) ที่เชื่อมโยงกับปัญหาที่พบบ่อยในหน้างานจริง เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง เห็นถึงรากของปัญหา และสามารถเสนอแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน การพัฒนาทักษะด้านการคิดอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้บุคลากรมีมุมมองที่กว้างขึ้น มีความสามารถในการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของการตัดสินใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในการหาทางออกของปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ดังนั้น องค์กรที่ต้องการสร้างทีมงานที่คิดเป็น แก้ปัญหาเป็น และตัดสินใจได้อย่างมั่นใจ จึงไม่ควรมองข้ามการพัฒนาทักษะด้านนี้ให้แก่พนักงานทุกระดับ

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจทักษะการทำงานที่จำเป็นในโลกอนาคต และทัศนคติในการเป็นนักแก้ปัญหา
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ และการประยุกต์ใช้ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ปัญหา
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ และเข้าใจหลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนเทคนิคการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนการตัดสินใจโดยใช้ Criteria Rating

## รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

1. ปัญหาคืออะไร
2. พื้นฐานความคิดเชิงระบบในการแก้ปัญหา
3. ประเภทของปัญหา
  - การแก้ปัญหาด้วย Systems Analysis
  - การแก้ปัญหาด้วย Systems Design
4. หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา 5Gen และ 5W1H
5. ขั้นตอนในการแก้ปัญหา
  - 5.1 การระบุปัญหา
    - การระบุปัญหาด้วย Pareto Diagram
    - การระบุปัญหาจากมุมมองลูกค้า
    - การจัดกลุ่มปัญหาด้วย Affinity Diagram
    - การระบุหัวข้อปัญหาให้ชัดเจน

## 5.2 การสำรวจสภาพปัจจุบัน

- Flow Process Chart

## 5.3 การวิเคราะห์ปัญหา

- กรอบคิดในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกิดปัญหา
- เทคนิควิเคราะห์ปัญหา IS-IS NOT
- เทคนิควิเคราะห์ปัญหา Why-Why

## 5.4 Improve (การดำเนินการปรับปรุง)

- ECRS
- แนวคิดหาโครงการปรับปรุงด้วย Systems Design

## 5.5 Control (การควบคุม และจัดทำให้เป็นมาตรฐาน)

## 6. การตัดสินใจด้วย Criteria Rating

### รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

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

### ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



[thematrixtraining@gmail.com](mailto:thematrixtraining@gmail.com)



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