

# การวิเคราะห์แก้ปัญหาและการตัดสินใจ

## Problem Solving and Decision Making

### หลักการและเหตุผล

ในการทำงานผู้บริหารหรือผู้จัดการมักจะต้องพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอยู่เสมอทั้งในเรื่องของคนและงาน หากผู้บริหารหรือผู้จัดการไม่มีหรือไม่ทราบหลักวิธีการแก้ไขปัญหา หรือขาดทักษะในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ก็จะทำให้ปัญหาและอุปสรรคที่พบก็ยิ่งจะทวีคูณขึ้นหลายต่อหลายเท่าตัวส่งผลกระทบต่อทีมงานและองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการ จึงจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ทักษะการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ ตลอดจนเทคนิคและศิลปะการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนางานที่ดีขึ้นและเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรมากขึ้นต่อไป

หลักสูตรนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และประยุกต์ใช้ทักษะการคิดกับสถานการณ์การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้เข้าอบรม ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และคิดอย่างรอบคอบรอบด้าน การจัดลำดับความสำคัญของงานและข้อมูล การกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินทางเลือกต่างๆในการตัดสินใจ รวมทั้งการวิเคราะห์ผลกระทบ ความเสี่ยง หรือโอกาสต่างๆ ในอนาคต เพื่อวางแผนรับมือหรือป้องกันความเสี่ยง เพื่อช่วยแก้ปัญหาคุณภาพ เครื่องจักร กระบวนการผลิตหรือกระบวนการทำงาน ฯลฯ

### วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- ทราบถึงความหมาย การกำหนดประเด็นปัญหา ขอบเขตและความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของปัญหา สาเหตุและผลกระทบ และเข้าใจวิธีการของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
- เทคนิคการค้นหาต้นตอสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อเท็จจริงของปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้มากที่สุด
- เทคนิคการพิจารณาทางเลือกเพื่อการตัดสินใจที่เหมาะสมที่สุดและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย การตัดสินใจที่ดีจะประกอบไปด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจอย่างชัดเจน



## หัวข้อการเรียนรู้

1. สร้างความสัมพันธ์ (ละลายพฤติกรรม)
  - กิจกรรมส่งเสริมให้กล้าแสดงออก สร้างความสนิทสนมให้รู้จักกันมากขึ้น ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างแผนก เพื่อหลอมละลายอัตราหลอมใจเป็นหนึ่งใน สร้างความคุ้นเคยสนิทสนมแผนก ปรับทัศนคติเพื่อที่จะเข้าสู่แนวคิดความสำคัญของการคิดนอกกรอบ เช่น กิจกรรมทักทาย สวัสดิ์นานาชาติ กิจกรรมคนแบบไหนที่องค์กรต้องการ เป็นต้น
2. บทบาทหน้าที่ของผู้จัดการในการ “แก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจ”
  - ผู้จัดการกับการแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจในงาน
  - ทักษะสำคัญในการแก้ไข้ปัญหาของผู้จัดการ  
การฟัง / การตั้งคำถาม / การสะท้อนกลับ
3. กระบวนการแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วย DMAIC
4. เทคนิคและเครื่องมือในการแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจ
  - การแก้ไข้ปัญหาแบบมีส่วนร่วมด้วยเทคนิคการระดมสมอง (Brainstorming Technique)
  - เครื่องมือสำหรับการแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจ 7 QCTools, Game Theory, Decision Tree
5. การแก้ไข้ปัญหาร่วมกันเป็นทีมอย่างยั่งยืน
6. การนำเสนอและติดตามการแก้ไข้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
7. Workshop : ฝึกปฏิบัติการแก้ไข้ปัญหาและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆของผู้จัดการ

## การวิเคราะห์แก้ปัญหาและการตัดสินใจ

## Problem Solving and Decision Making

WISDOM MAX CENTER

CREATE YOUR

Intellectual Knowledge

We are the Training Institute that is committed to providing knowledges and potentials

### รูปแบบการสัมมนา:

- |   |      |
|---|------|
| 1. การบรรยาย  | 40 % |
| 2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานของกลุ่ม | 50 % |
| 3. กรณีศึกษา และคุณภาพยนตร์   | 10 % |

### หลักสูตรเหมาะสำหรับ

- ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการอาวุโส

**ระยะเวลาในการอบรม** 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

**อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม** - LCD - Flip Chart - Microphone - Classroom and Workshop

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณฐิติมา / คุณสมศักดิ์ชัย / คุณสุภาพร

บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 092-460-9645, 038-109-260 Fax; 038-109-261

Email; [info\\_training@wisdommaxcenter.com](mailto:info_training@wisdommaxcenter.com), [l\\_somsakchai@wisdommaxcenter.com](mailto:l_somsakchai@wisdommaxcenter.com)

Website; [www.wisdommaxcenter.com](http://www.wisdommaxcenter.com) Facebook; [www.facebook.com/wisdommaxcenter](https://www.facebook.com/wisdommaxcenter)