

# การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

อาจารย์นุกูล ทะนวนรัมย์

# การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

Course ID	Course Name	Time
	การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	1 วัน

## หลักการและเหตุผล

การทำงานในแต่ละวันนั้น ล้วนมีเรื่องราวเข้ามาให้ต้องรับรู้ คิด วิเคราะห์ ตัดสินใจ บริหารจัดการ ทั้งงานประจำที่ต้องปฏิบัติ ทั้งงานที่เป็นงานพิเศษ เช่น งาน Project รวมถึง สิ่งที่สำคัญและเร่งด่วนที่ต้องจัดการ นั่นก็คือ ปัญหางานที่เราต้องดำเนินการแก้ไขให้หมดสิ้นไป

แต่จุดอ่อนของคนไทย คือมักจะแก้ไขและตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกมากกว่าการวิเคราะห์ ข้อมูลจริง บนพื้นฐานของเหตุและผล ขาดขั้นตอนอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา ทำให้ปัญหายังคงเกิดขึ้นซ้ำ ๆ แถมยังเป็นประเด็นปัญหาแบบเดิม ๆ

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการงาน การคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรของท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง ลดอัตราการเกิดซ้ำของปัญหา มีเวลาในการนำไปคิดวางแผนที่จะปรับปรุงพัฒนางาน ไม่ต้องมากังวลวุ่นวายอยู่กับปัญหารายวันที่มักเกิดขึ้นซ้ำไปซ้ำมาแบบไม่รู้จบ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการวิเคราะห์การทำงานได้อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา และการตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ความสำคัญของการบริหารจัดการ

- ทำไมเราต้องมีระบบการบริหารจัดการ
- Positive Thinking มีประโยชน์อย่างไรกับการทำงานและการแก้ไขปัญหา
- ความสำคัญของการทำงานกับการมีชีวิต และ “เป้าหมายของชีวิต”

### ส่วนที่ 2: การควบคุมกระบวนการ

- หลักการ PDCA กับการทำงาน
- Turtle Diagram ทุก ๆ ปัญหา ล้วนมาจากแต่

### ส่วนที่ 3: การแก้ไขและการป้องกันปัญหา ด้วยเทคนิค 8D

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Problem Solving
- Effective Cross Functional Team ทำไมมี Work Team แต่ Team ไม่ค่อย Work
- ความสัมพันธ์และความสำคัญของระบบการแก้ไขและป้องกันปัญหาตามมาตรฐานสากล (ISO)
- การแก้ไขเบื้องต้น
- การวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา
- การประยุกต์ใช้ Mind Mapping กับ การวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา
- การวิเคราะห์หาต้นตอของปัญหา (RCA) ด้วยเทคนิคการถาม ทำไม ทำไม ทำไม (5 Why)
- การเปรียบเทียบทางเลือกและการตัดสินใจ โดยใช้แผนภาพต้นไม้
- การวางแผนและการสร้างแผนงาน (Action Plan & Improvement Plan)
- การสร้างหรือการพัฒนากระบวนการมาตรฐานหลังการเรียนรู้จากการแก้ไขปัญหา
- การสร้าง Learning Point ในรูปแบบ X-Y Diagram

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ฝึกการวิเคราะห์ และตัดสินใจ แก้ปัญหา <ul style="list-style-type: none"><li>● ผู้เข้าอบรมฝึกวิเคราะห์ปัญหาจากกรณีศึกษาจริงขององค์กร และค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา พร้อมตัดสินใจเลือกวิธีการ และรับคำแนะนำจากวิทยากร</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ฝึกทักษะการวิเคราะห์ และตัดสินใจ แก้ปัญหา</li></ul>

## กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกระดับ
2. ผู้บริหารทุกระดับ

## รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops

## ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"><li>• ตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อทำการแก้ไขได้อย่างเหมาะสม</li><li>• กระบวนการ และวิธีคิดในการวิเคราะห์ และประเมินปัญหาให้เป็นระบบ และตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีที่มาที่ไปชัดเจน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• งานไม่เดินหน้า เพราะต้องคอยแก้ปัญหาเดิมซ้ำไปซ้ำมา</li></ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร การวิเคราะห์ปัญหา และตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ความสำคัญของการบริหารจัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ทำไมเราต้องมีระบบการบริหารจัดการ</li> <li>Positive Thinking มีประโยชน์อย่างไรกับการทำงานและการแก้ไขปัญหา</li> <li>ความสำคัญของการทำงานกับการมีชีวิต และ “เป้าหมายของชีวิต”</li> </ul> <p>ส่วนที่ 2: การควบคุมกระบวนการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>หลักการ PDCA กับการทำงาน</li> <li>Turtle Diagram ทุก ๆ ปัญหา ล้วนมาจากแต่</li> </ul>
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: การแก้ไขและการป้องกันปัญหา ด้วยเทคนิค 8D</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ Problem Solving</li> <li>Effective Cross Functional Team ทำไมมี Work Team แต่ Team ไม่ค่อย Work</li> <li>ความสัมพันธ์และความสำคัญของระบบการแก้ไขและป้องกันปัญหา ตามมาตรฐานสากล (ISO)</li> <li>การแก้ไขเบื้องต้น</li> <li>การวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา</li> </ul>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การแก้ไขและการป้องกันปัญหา ด้วยเทคนิค 8D</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>การประยุกต์ใช้ Mind Mapping กับการวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา</li> <li>การวิเคราะห์หาต้นตอของปัญหา (RCA) ด้วยเทคนิคการถาม ทำไม ทำไม (5 Why)</li> <li>การเปรียบเทียบทางเลือกและการตัดสินใจ โดยใช้แผนภาพต้นไม้</li> <li>การวางแผนและการสร้างแผนงาน (Action Plan &amp; Improvement Plan)</li> <li>การสร้างหรือการพัฒนาระบบมาตรฐานหลังการเรียนรู้จากการแก้ไขปัญหา</li> <li>การสร้าง Learning Point ในรูปแบบ X-Y Diagram</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 1 : ฝึกการวิเคราะห์ และตัดสินใจแก้ปัญหา
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม