

# Problem Solving & Decision Making

ดร.จอมพล จีบภิญโญ

## PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING

Course ID	Course Name	Time
	Problem Solving & Decision Making	1 วัน

### หลักการและเหตุผล

องค์กรใดก็ตามที่ปล่อยให้ปัญหาที่สั่งสมไว้ไม่ได้รับการแก้ไข หรือพยายามแก้ไขโดยขาดการคิดวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ จนทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมาและเพิ่มพูนจนกลายเป็นปัญหาเรื้อรังที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ทำให้ต้องใช้เวลาทำงาน และทรัพยากรต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น

กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงานผ่านทักษะการคิดที่อาศัยหลัก 5WH เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เป็นเครื่องมือที่ช่วยประกอบการตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ สามารถลดความผิดพลาดของการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

หลักสูตรนี้ผู้เข้าร่วมอบรมจะได้ฝึกฝนกระบวนการคิด การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาและนำพาองค์กรเดินหน้าสู่จุดมุ่งหมายได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิถีคิด 6 ประเภท และเครื่องมือที่สนับสนุนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจขั้นตอนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เครื่องมือการคิดประกอบการแก้ปัญหา และตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ

## หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

- เข้าใจปัญหาในการทำงาน
- มิติของปัญหา (ผลกระทบ x ความเร่งด่วน)
- นิยามของการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

ส่วนที่ 2: การคิด 6 ประเภทเพื่อการแก้ไขปัญหา

- การคิด 6 ประเภท คืออะไร
- ความเชื่อมโยงกับ Design Thinking
- การคิดบนข้อมูล : เก็บข้อมูลให้ครบถ้วนด้วย 5W1H
- การคิดด้วยเหตุผล : Why Why Analysis
- การคิดด้วยอารมณ์ ความรู้สึก : อ่านอารมณ์ความรู้สึกผู้อื่นด้วย Empathy Map
- การคิดบวก
- การคิดลบ : กรณีศึกษาการสร้างธุรกิจด้วยอุปสรรคของ Netflix, AirBnB
- การคิดสร้างสรรค์
  - รู้จักกับเทคนิคการระดมสมอง
  - กรณีศึกษา: การคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาของอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์
  - เครื่องมือคิดสร้างสรรค์ด้วย SCAMPER โดย Alex Faickney Osborn
  - กรณีศึกษา: SCAMPER โดย Apple, Netflix, Blockchain, SSO, McDonalds
- พิจารณาทางแก้ปัญหาด้วยผลกระทบ VS. ความยากง่าย

ส่วนที่ 3 : การตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

- นิยามของการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
- ขั้นตอนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
  - ระบุผลประโยชน์ที่ต้องการ
  - ระบุทางเลือกที่เป็นไปได้
  - ประเมินทางเลือก

ส่วนที่ 4 : ทำไมต้องคิด

- กรณีศึกษา: I Think therefore I am

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

กิจกรรม/Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1: เก็บข้อมูลด้วย 5W1H	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการรวบรวมข้อมูลที่ตรงจุดและครบถ้วน</li> </ul>
Workshop 2: ฝึกหาสาเหตุด้วย Why Why	<ul style="list-style-type: none"> <li>เทคนิคการหาสาเหตุหรือต้นตอของปัญหา</li> </ul>
Workshop 3: ฝึกคิดสร้างสรรค์ด้วย SCAMPER เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในองค์กรเรา	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการคิดสร้างสรรค์ด้วย SCAMPER</li> </ul>
Workshop 4: ฝึกตัดสินใจอย่างเป็นระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทักษะการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ</li> </ul>
กิจกรรม 1: การคิดบวกคืออะไร	<ul style="list-style-type: none"> <li>มุมมอง และความเข้าใจ ที่ผู้เข้าอบรมมีต่อการคิดบวก</li> </ul>
กิจกรรม 2: หาหมวกสีดำในองค์กรเรา	<ul style="list-style-type: none"> <li>ฝึกการมองหาโอกาสในการพัฒนาการทำงานผ่านการมองปัญหาและอุปสรรค</li> </ul>
กิจกรรม 3: ฝึกคิดสร้างสรรค์	<ul style="list-style-type: none"> <li>เทคนิคระดมสมองเพื่อผลลัพธ์ความคิดที่สร้างสรรค์</li> </ul>

### กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานให้บริการทุกหน่วยงาน / ระดับ
- หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า

### รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

### ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความผิดพลาดที่เกิดซ้ำ ๆ จากปัญหาเดิม ๆ</li> <li>ผลกระทบต่อองค์กรที่เกิดจากการแก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด</li> </ul>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Problem Solving & Decision Making

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เข้าใจปัญหาในการทำงาน</li> <li>● มิติของปัญหา (ผลกระทบ x ความเร่งด่วน)</li> <li>● นิยามของการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ</li> </ul> <p>ส่วนที่ 2: การคิด 6 ประเภทเพื่อการแก้ไขปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิด 6 ประเภท คืออะไร</li> <li>● ความเชื่อมโยงกับ Design Thinking</li> <li>● การคิดบนข้อมูล : เก็บข้อมูลให้ครบถ้วนด้วย 5W1H</li> </ul> <p>Workshop 1 : เก็บข้อมูลด้วย 5W1H</p>
10.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิดด้วยเหตุผล : Why Why Analysis</li> </ul> <p>Workshop 2 : ฝึกหาสาเหตุด้วย Why Why</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิดด้วยอารมณ์ ความรู้สึก : อ่านอารมณ์ความรู้สึกผู้อื่นด้วย Empathy Map</li> </ul> <p>10.45 น.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิดบวก</li> </ul> <p>กิจกรรม 1 : การคิดบวกคืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิดลบ : กรณีศึกษาการสร้างธุรกิจด้วยอุปสรรคของ Netflix, AirBnB</li> </ul> <p>กิจกรรม 2 : หาหมวกสีดำในองค์กรเรา</p>
12.00 น.	<p>พักรับประทานอาหารกลางวัน</p>

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร Problem Solving & Decision Making (ต่อ)

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● การคิดสร้างสรรค์               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ รู้จักกับเทคนิคการระดมสมอง</li> </ul> </li> </ul> กิจกรรม 3 : ฝึกคิดสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"> <li>○ กรณีศึกษา: การคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาของอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์</li> <li>○ เครื่องมือคิดสร้างสรรค์ด้วย SCAMPER โดย Alex Faickney Osborn</li> <li>○ กรณีศึกษา: SCAMPER โดย Apple, Netflix, Blockchain, SSO, McDonalds</li> </ul> Workshop 3 : ฝึกคิดสร้างสรรค์ด้วย SCAMPER เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในองค์กรเรา <ul style="list-style-type: none"> <li>● พิจารณาทางแก้ปัญหาด้วยผลกระทบ VS. ความยากง่าย</li> </ul>
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	ส่วนที่ 3 : การตัดสินใจอย่างเป็นระบบ <ul style="list-style-type: none"> <li>● นิยามของการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ</li> <li>● ขั้นตอนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ               <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระบุผลประโยชน์ที่ต้องการ</li> <li>• ระบุทางเลือกที่เป็นไปได้</li> <li>• ประเมินทางเลือก</li> </ul> </li> </ul> Workshop 4 : ฝึกตัดสินใจอย่างเป็นระบบ ส่วนที่ 4 : ทำไมต้องคิด <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรณีศึกษา: I Think therefore I am</li> </ul>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม