

Systems Problem Solving & Decision Making

อาจารย์บุญเลิศ คณาธนสาร

SYSTEMS PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING

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

หลักการและเหตุผล

วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด คือ การแก้ปัญหาที่สาเหตุให้ได้ผล และลดโอกาสเกิดปัญหาซ้ำอีกครั้งในอนาคตได้ ทว่าในบางสถานการณ์ ก็อาจมีปัจจัยแวดล้อมที่ทำให้วิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด อาจไม่ใช่วิธีที่เหมาะสมที่สุดเสมอไป ทักษะการแก้ปัญหา และการตัดสินใจจึงเป็น 2 ทักษะสำคัญ ที่ไม่ควรขาดไปในการปฏิบัติงาน

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ปัญหา ด้วยการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง ทักษะการประเมินทางเลือก และทักษะในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบปฏิบัติการ ให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริง พร้อมตัวอย่างเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตการทำงานจริงได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหา และค้นหาสาเหตุที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเสนอทางเลือก โดยมีหลักเกณฑ์ประเมินที่เหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้คำแนะนำผู้อื่น ในการฝึกแก้ปัญหา และตัดสินใจ

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ไขปัญหา และตัดสินใจ

- ความหมาย และความสำคัญของการคิดอย่างเป็นระบบ
- การคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ปัญหา

ส่วนที่ 2: รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และค้นหาแนวทางแก้ไข

- กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหา
 - การจัดระบบความคิด
 - 5WH
 - PIPE
 - Why - Why Analysis
- การคิดหาทางเลือกในการแก้ปัญหา
 - ECAS

ส่วนที่ 3: การประเมินทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ

- ตาราง Matrix เพื่อพิจารณาด้านผลกระทบ
- Criteria Rating

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : ใครเป็นใคร ลองทายดู	<ul style="list-style-type: none">● ตระหนักถึงความสำคัญของการพิจารณาข้อมูลให้รอบด้านก่อนตัดสินใจเลือกคำตอบ
Activity 2 : จิกข้อข้องใจความ	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจภาพรวม และความสัมพันธ์ของกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ
Activity 3 : The Cut	<ul style="list-style-type: none">● เข้าใจลักษณะของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (PIPE Model) เพื่อหาทางแก้ไข
Workshop 1 : ฝึกวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขจากกรณีศึกษา	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาด้วย PIPE และเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหา
Workshop 2 : ฝึกวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขจาก Clip	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการวิเคราะห์ปัญหาด้วย PIPE และเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาด้วย ECAS
Workshop 3 : การพิจารณาทางเลือกและตัดสินใจด้วยแนวทางแก้ไขที่ได้จาก Workshop 2	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการพิจารณาทางเลือก และตัดสินใจด้วยตาราง Matrix
Workshop 4 : ฝึกการตัดสินใจโดยใช้ Criteria Rating	<ul style="list-style-type: none">● ทักษะการพิจารณาทางเลือก และตัดสินใจด้วย Criteria Rating

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานทุกระดับ
2. หัวหน้างานทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• ลดการเกิดปัญหาเดิมซ้ำ ๆ เพราะใช้แต่วิธีการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ• การเลือกใช้วิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์	<ul style="list-style-type: none">• การตัดสินใจที่ไม่สมเหตุสมผล

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Systems Problem Solving & Decision Making

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ไขปัญหา และตัดสินใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมาย และความสำคัญของการคิดอย่างเป็นระบบ ● การคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ปัญหา <p>Activity 1 : ใครเป็นใคร ลองทายดู</p>
10.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และค้นหาแนวทางแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหา <ul style="list-style-type: none"> ○ การจัดระบบความคิด <p>Activity 2 : จิ๊กซอว์ข้อความ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 5W1H ○ PIPE <p>Activity 3 : The Cut</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Why - Why Analysis <ul style="list-style-type: none"> ● Workshop 1 : ฝึกวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขจากกรณีศึกษา
12.00 น.	<p>พักรับประทานอาหารกลางวัน</p>
13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● การคิดหาทางเลือกในการแก้ปัญหา <ul style="list-style-type: none"> ○ ECRS ● Workshop 2 : ฝึกวิเคราะห์ปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไขจาก Clip
14.30 น.	<p>พักเบรก 15 นาที</p>
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: การประเมินทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตาราง Matrix เพื่อพิจารณาด้านผลกระทบ <p>Workshop 3 : การพิจารณาทางเลือกและตัดสินใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Criteria Rating <p>Workshop 4 : ฝึกการตัดสินใจโดยการใช้ Criteria Rating</p>
16.00 น.	<p>ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม</p>