

Creative Problem Solving & Decision Making

อาจารย์บุญเลิศ คณาธนสาร

CREATIVE PROBLEM SOLVING & DECISION MAKING

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

หลักการและเหตุผล

การทำงานในแต่ละวันนั้น ล้วนมีเรื่องราวเข้ามาให้ต้องรับรู้ คิด วิเคราะห์ ตัดสินใจบริหารจัดการ ทั่วทั้งงานประจำที่ต้องปฏิบัติ ทั้งงานที่เป็นงานพิเศษ เช่น งาน Project รวมถึง สิ่งที่สำคัญและเร่งด่วนที่ต้องจัดการ นั่นก็คือ ปัญหางานที่เราต้องดำเนินการแก้ไขให้หมดสิ้นไป

แต่จุดอ่อนของคนไทย คือมักจะแก้ไขและตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกมากกว่าการวิเคราะห์ข้อมูลจริง บนพื้นฐานของเหตุและผล ขาดขั้นตอนอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา ทำให้ปัญหายังคงเกิดขึ้นซ้ำ ๆ แถมยังเป็นประเด็นปัญหาแบบเดิม ๆ

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการงาน การคิด การวิเคราะห์และการตัดสินใจเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรของท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง ลดอัตราการเกิดซ้ำของปัญหา มีเวลาในการนำไปคิดวางแผนที่จะปรับปรุงพัฒนางาน ไม่ต้องมากังวลวุ่นวายอยู่กับปัญหารายวันที่มักเกิดขึ้นซ้ำไปซ้ำมาแบบไม่รู้จบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวคิดในการวิเคราะห์การทำงานได้อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา และการตัดสินใจได้อย่างสมเหตุสมผล

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ความคิดสร้างสรรค์ VS การคิดอย่างเป็นระบบ

- กระบวนการคิดเพื่อการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (CPS : Creative Problem Solving)

ส่วนที่ 2: การระบุเป้าหมาย หรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยหลักการ PIPE Model
- การรับรู้ปัญหา โดยการฟังเสียงลูกค้า (VOC)
- การระบุปัญหา โดยการพิจารณาสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับสิ่งที่เป็นอยู่
- การตั้งสมมติฐาน ด้วยหลัก AGO

ส่วนที่ 3: การหาทางออกเพื่อการแก้ปัญหา และพัฒนาอย่างสร้างสรรค์

- ปัญหาที่มักพบในการใช้ข้อบังคับการทำงานและกฎหมายแรงงาน
- ขั้นตอนในการลงโทษลูกน้อง และการออกใบเตือน

ส่วนที่ 4: ตัวอย่างคดีที่เกิดขึ้นจริง และผลการตัดสินคดี

- การสร้างทางเลือก ด้วยแนวคิดหมวก 6 ใบ (Six Thinking Hats)
- การประเมินทางเลือก ด้วยเครื่องมือ Criteria Rating
- การนำไปปฏิบัติ และควบคุม

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : ฝึกการระบุเป้าหมาย หรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา	● เข้าใจการปรับใช้เครื่องมือ และแนวคิดวิธีต่างๆ ในการระบุปัญหา และเป้าหมาย
Activity 2 : ฝึกการสร้างทางเลือกและตัดสินใจหาทางออกของปัญหา	● เข้าใจกระบวนการคิด และการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการสร้างทางเลือก และตัดสินใจ
Workshop 1 : ออกแบบการพัฒนากระบวนการทำงาน หรือแก้ปัญหาผลิตภัณฑ์และบริการ	● แนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานที่นำไปใช้ได้จริง

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานทุกฝ่าย / ระดับ
2. หัวหน้างานทุกฝ่าย / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การแก้ปัญหาด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล และสาเหตุที่แท้จริง• การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา เพื่อให้ได้วิธีการที่เหมาะสมที่สุด	<ul style="list-style-type: none">• งานไม่เดินหน้า เพราะต้องคอยแก้ปัญหาเดิมซ้ำไปซ้ำมา

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร Creative Problem Solving & Decision Making

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	ส่วนที่ 1: ความคิดสร้างสรรค์ VS การคิดอย่างเป็นระบบ <ul style="list-style-type: none"> ● กระบวนการคิดเพื่อการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (CPS : Creative Problem Solving)
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	ส่วนที่ 2: การระบุเป้าหมาย หรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา <ul style="list-style-type: none"> ● การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้วยหลักการ PIPE Model ● การรับรู้ปัญหา โดยการฟังเสียงลูกค้า (VOC) ● การระบุปัญหา โดยการพิจารณาสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ ● การตั้งสมมติฐาน ด้วยหลัก AGO Activity 1 : ฝึกการระบุเป้าหมาย หรือประเด็นที่ต้องการพัฒนา
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	ส่วนที่ 3: การหาทางออกเพื่อการแก้ปัญหา และพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างทางเลือก ด้วยแนวคิดหมวก 6 ใบ (Six Thinking Hats) ● การประเมินทางเลือก ด้วยเครื่องมือ Criteria Rating ● การนำไปปฏิบัติ และควบคุม Activity 2 : ฝึกการสร้างทางเลือกและตัดสินใจหาทางออกของปัญหา
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	ส่วนที่ 4 : เทคนิคในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none"> ● Workshop 1 : ออกแบบการพัฒนากระบวนการทำงาน หรือแก้ปัญหาผลิตภัณฑ์และบริการ
16.00 น.	ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม