

เทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

Problem Solving & Decision Making Techniques

🍌 หลักการและเหตุผล

การทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะธุรกิจขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ แม้จะมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ย่อมเกิดปัญหาขึ้นได้เสมอในการทำงาน ซึ่งก็มักหนีไม่พ้นปัญหาจากตัวงานเองหรือไม่ก็ปัญหาจากการทำงานร่วมกันของพนักงาน ดังนั้นทักษะสำคัญในการทำงานที่บุคลากร โดยเฉพาะระดับหัวหน้างานขึ้นไป ที่ขาดไม่ได้ก็คือการแก้ปัญหาต่างๆในการทำงานทั้งสองส่วน

ซึ่งถือเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์สำคัญในการทำงาน ในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้ราบรื่นนั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีนั้นสิ่งแรกคือ ทักษะที่ดีมีต่อตัวเองและผู้อื่น เพราะหากทัศนคติไม่ดีแล้วก็ยากที่จะมีพฤติกรรมที่ดีต่อผู้อื่นได้และ อีกทักษะสำคัญที่จำเป็นอย่างมากที่ผู้บังคับบัญชาขึ้นไปต้องมีคือ ทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

หลักสูตรนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนา ความรู้และทักษะในเรื่องการแก้ปัญหาต่างๆในการทำงาน และการสร้างทัศนคติในการทำงานร่วมกับผู้อื่นไปพร้อมๆกัน โดยเน้นกิจกรรมที่ช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน และเน้นกิจกรรมที่ช่วยฝึกวิเคราะห์แก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ทั้ง 2 ด้านของหลักสูตรไปพร้อมๆกัน

🍌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เรียนรู้และเข้าใจตัวเองและผู้อื่นมากขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้พัฒนาความรู้และทักษะ ด้านการคิด วิเคราะห์ อย่างเป็นเหตุเป็นผล
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้ฝึกการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

🍌 โครงสร้าง และเนื้อหาของหลักสูตร

การฝึกอบรมวันที่ 1

Part 1 : Positive Thinking

1-1 เป้าหมายชีวิตและการทำงาน

- เป้าหมายในชีวิต
- เป้าหมายในอาชีพ การทำงาน
- การวางแผนชีวิต

1-2 ปัญหาในการทำงาน

1-3 ทัศนคติ ต่อตัวเองและผู้อื่น

- ทัศนคติในการใช้ชีวิต ใช้ชีวิตอย่างไร ไม่ให้เกิดปัญหา
- ทัศนคติในการทำงาน ทำงานอย่างไรให้สุขและสำเร็จ
- ทัศนคติต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ทำอย่างไรให้มีความสุข

1-4 เข้าใจคนต่างสไตล์ตามแบบ DISC

- เข้าใจผู้ร่วมงานแต่ละสไตล์
- สื่อสารแบบไหน ปฏิบัติอย่างไร ต่อคนสไตล์ที่ต่างกัน
- ต่าง Gen ต่างสไตล์ ทำอย่างไรให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1-5 เทคนิคการทำงานให้มีความสุข และประสบความสำเร็จ

- เข้าใจการทำงานของผู้อื่น ลดความขัดแย้งในการทำงาน
- เปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อเปลี่ยนแปลงคนรอบข้าง
- ปฏิบัติตัวอย่างไร ให้ใครๆอยากสนับสนุน
- คิดและทำอย่างไร ให้สำเร็จในหน้าที่การงาน

Part 2 : Problem Analysis

2-1 แนวคิดในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

- เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบายองค์กร หลักเกณฑ์สำคัญในการตัดสินใจแก้ปัญหา
 - เป้าหมาย และตัวชี้วัด ผลกระทบต่อองค์กร หลักสำคัญในการตัดสินใจ
 - กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
 - แก้ปัญหาคน ช่วยลดปัญหางาน

2-2 Decision Process กระบวนการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

- การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
- การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
- การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
- การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
- การติดตาม และตรวจสอบ (Monitoring Phase)

2-3 หลักการวิเคราะห์ ปัญหา และวิเคราะห์เป้าหมาย

- เข้าใจผลกระทบในด้านต่างๆ จากปัญหาที่เกิดขึ้น
 - ด้านยอดขาย-มูลค่าความเสียหาย, ด้านความเชื่อมั่นของลูกค้าและ ภาพลักษณ์องค์กร
 - ด้านกระบวนการทำงาน, คุณภาพ, ต้นทุน, การส่งมอบ, ความปลอดภัย
 - ด้านปัญหากับหน่วยงานอื่น, ผู้บังคับบัญชาลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน
- ระบุประเภทและขนาดของปัญหา เทียบกับเป้าหมาย และแผนงาน
- องค์ประกอบย่อย ของปัญหา และเป้าหมาย
- การแยกกระบวนการขั้นตอนสู่เป้าหมาย สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา (Process Analysis)
- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ เป้าหมาย หรือ ก่อให้เกิดปัญหา (Success Factor)
- การวิเคราะห์ น้าหนักและผลกระทบของแต่ละปัจจัย

หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัญหาและเป้าหมาย

2-4 สาเหตุหลักๆ ของปัญหา

- 4M (Man, Machines, Materials, Method)
- 4P (Place, Procedures, People, Policies)
- 5S (Surroundings, Suppliers, System, Skills, Speed)

การฝึกอบรมวันที่ 2

2-5 เครื่องมือ ในการวิเคราะห์ปัญหาและเป้าหมาย

- การใช้ Why Why Analysis
- การวิเคราะห์งานด้วย ผังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
- การวิเคราะห์ องค์ประกอบด้วย Tree Diagram
- การวิเคราะห์ขั้นตอนด้วย Process Mapping, Work Flow

หลักการวิเคราะห์ปัญหาตัวอย่าง

Part 3 : Problem Solving & Decision Making

3-1 การออกแบบทางเลือก และประเมินทางเลือก ในการแก้ปัญหา

- ตั้งคำถามหาทางออกด้วย 5W+2H
- หลักการปรับปรุงงานด้วย E C R S
- กระบวนการประเมินทางเลือก (แตกต่าง, เป็นไปได้, ทันเวลา, คุ่มค่า, ไม่เกิดผลเสีย)
- ทางเลือกต้องตอบโจทย์ผลลัพธ์ PQCDs

3-2 การคิดเชิงกลยุทธ์และ คิดแบบสร้างสรรค์

- แนวทางการคิดเชิงกลยุทธ์
- การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน
- ตัวอย่างกลยุทธ์ขององค์กรทั่วไป
- แนวทางการคิดเชิงกลยุทธ์
- การคิดแบบสร้างสรรค์

ออกแบบทางเลือกในการแก้ปัญหา

3-3 กระบวนการของการตัดสินใจ (Decision Making)

- การตรวจสอบด้านต่างๆ ก่อนการตัดสินใจ
- องค์ประกอบของการตัดสินใจ
- รูปแบบของการตัดสินใจ
- ตัวแปรที่ทำให้การตัดสินใจ ผิดพลาด

3-4 เครื่องมือ ประกอบการตัดสินใจ

- การตัดสินใจตามหลัก ความสำคัญ และ แรงจูงใจ
- การประเมิน ความสำคัญ น้ำหนัก และผลกระทบ
- การตัดสินใจแบบ กลุ่ม โดยใช้ 6 Thinking Hat
- ผลกระทบที่จะเกิดกับหน่วยงานอื่น หรือองค์กร จากการตัดสินใจ

ฝึกใช้เครื่องมือในการตัดสินใจ

3-5 การแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา

- การวางแผนงาน และการบริหารจัดการทรัพยากร ป้องกันความผิดพลาด
- แนวทางการทำ Integrated Action Plan
- เครื่องมือในการสร้างประสิทธิภาพ และ คุณภาพงานการทำงาน เช่น QC7 Tools
- การสื่อสารเพื่อป้องกันปัญหาในการทำงาน

3-6 ฝึกการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ในสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงาน

ฝึกการวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาโจทย์ตัวอย่าง

สรุปสิ่งที่นำไปปรับปรุงการทำงาน

รูปแบบการฝึกอบรม

สไตล์การบรรยาย แบบ Training & Group Coaching , Motivation เน้นความเข้าใจ ฝึกปฏิบัติ ให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานจริง บนพื้นฐานของหลักและเหตุผล การฝึกอบรมเป็นแบบครบทุกอารมณ์ ฮา สนุก เน้นกิจกรรมที่ตรงประเด็นได้สาระ บวกสไตล์บรรยายที่เข้าถึงผู้ฟัง เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัววิทยากร

- บรรยาย
- การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมกลุ่ม และการนำเสนอและ Feedback จากวิทยากร

ระยะเวลา

2 วัน