



การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจด้วยการคิดแบบระบบ Excellent Problem Solving & Decision Making with System Thinking

โดย อาจารย์ ไรย์วินท์ บุญสวัสดิ์

(หลักสูตร 2 วัน)



หลักการและแนวความคิด

- ➔ ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่องค์กรต่างๆทุกประเภทธุรกิจกำลังเผชิญอยู่อย่างเข้มข้นในปัจจุบัน คือ ปัญหาในด้านทักษะความสามารถของบุคลากรในระดับต่างๆที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและเป็นทักษะที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร อาการหนึ่งที่เกิดขึ้นเชิงประจักษ์ถึงปัญหาการขาดทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจซึ่งสังเกตได้ชัด คือ ความกลัวปัญหาของบุคลากร จนทำให้บุคลากรไม่มีความสนใจหรือความกล้าที่จะนำเสนอแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆหรือสิ่งใหม่ๆที่แตกต่างไปจากเดิม เนื่องจากห่วงเกรงว่าจะนำไปสู่ปัญหาอุปสรรคและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้องค์กรพลาดโอกาสใหม่ ๆ ที่อาจจะนำไปสู่การเติบโตอย่างก้าวกระโดดขององค์กรไปอย่างน่าเสียดายยิ่ง
- ➔ การเพิกเฉยต่อปัญหา และการไม่กล้าตัดสินใจใดๆของบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับจัดการและระดับปฏิบัติงานที่อยู่หน้างานหรือปฏิบัติงานอยู่ส่วนหน้าที่ให้บริการกับลูกค้า โดยตรงถึงแม้ว่าองค์กรจะมีนโยบายการบริหารจัดการแบบมอบอำนาจรับผิดชอบแก่บุคลากรแล้วก็ตาม ก็เป็นอีกหนึ่งสัญญาณที่บ่งชี้ถึงปัญหาด้านทักษะความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาของบุคลากร ปัญหานี้ได้นำไปสู่ความเสียหายต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะเรื้อรังและสามารถ รุกคามจนสร้างความเสียหายร้ายแรงต่อองค์กรได้ เช่น การเพิกเฉยต่อปัญหาที่พบในกระบวนการปฏิบัติงาน ปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งอาจจะนำไปสู่การสูญเสียความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ในสายตาของลูกค้าและตลาด จนในที่สุดต้องสูญเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับคู่แข่ง หรือการมีต้นทุนดำเนินงานที่สูงกว่าคู่แข่งจากปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่บุคลากรไม่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข ฯลฯ
- ➔ ทักษะความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจจึงเป็นหัวใจสำคัญของ ทุกองค์กรที่คาดหวังความก้าวหน้าและการเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรจะต้องให้การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะนี้แก่บุคลากรในทุกระดับอย่างเหมาะสม และให้โอกาสบุคลากรได้ฝึกฝนและใช้ทักษะดังกล่าวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จนเชี่ยวชาญและกลายเป็นทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่บุคลากรในทุกระดับ และทุกตำแหน่งงานสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



➡ แม้ว่าหลายองค์กรจะมีวัฒนธรรมของการปฏิบัติงานเชิงรุกต่อปัญหา มีกระบวนการในการตอบสนองต่อปัญหาอย่างเป็นระบบ แต่ก็มักพบว่าปัญหาที่ได้รับการแก้ไขไปแล้วบ่อยครั้งก็ปรากฏขึ้นอีก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความผิดพลาดที่มีอยู่ในแนวทางและหลักการแก้ไขปัญหา ความสับสนระหว่างอาการกับสาเหตุของปัญหา หรือบ่อยครั้งที่พบว่ามาตรการหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่กำหนดขึ้นได้นำไปสู่ปัญหาใหม่ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลจากวิธีและเทคนิคการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจต่างๆที่มีการสอน และใช้กันอย่างแพร่หลายนั้นมีจุดอ่อนและมุ่งเน้นเฉพาะเทคนิคและเครื่องมือในการแก้ไขปัญหานั้น หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาโดยนำเสนอแนวทางใหม่ที่เหนือกว่าเพื่อปิดจุดอ่อนของเทคนิคการแก้ไขปัญหาแบบเดิม โดยหลักสูตรจะครอบคลุมทั้งมิติทักษะการคิดและการใช้เครื่องมือสำหรับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมีทักษะเช่นเดียวกับที่ปรึกษาของบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำในการ วิเคราะห์และกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาเชิงระบบแบบองค์รวมที่ระดับสาเหตุรากเหง้าของปัญหาอย่างแท้จริง มีลักษณะการวิเคราะห์เป็นโครงสร้าง ไม่ซ้ำซ้อนและไม่ตกหล่น ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดมาตรการและเข้าแทรกแซงเพื่อจัดการปัญหาได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

➡ ปัญหาในทางธุรกิจและการดำเนินงานมีลักษณะเป็นปัญหาเชิงซ้อน จึงจำเป็นต้องเน้นการพัฒนาทักษะและกระบวนการคิดเชิงกระบวนการให้กับบุคลากร และเลือกใช้เครื่องมือการแก้ปัญหาลักษณะใหม่ที่เหมาะสมกับปัญหาในลักษณะเชิงซ้อน เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหา การศึกษากลไกพลวัตของปัญหา การแยกแยะและค้นหาสาเหตุ การตั้งเป้าหมายและกำหนดมาตรการแทรกแซงแก้ไข โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ แก้ปัญหารูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งวิธีการติดตามประเมินหลังการแก้ไข และการตั้งมาตรฐาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำเดิมขึ้นอีก

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- ➡ เพื่อแนะนำกระบวนการทัศน์และเสริมสร้างทักษะวิธีการคิดแบบระบบ ซึ่งเป็นวิธีการคิดรากฐานที่สำคัญในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจทางธุรกิจที่ซับซ้อน
- ➡ เพื่อให้ทราบถึงความหมาย การกำหนดประเด็นปัญหา ขอบเขตและความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของปัญหา สาเหตุและผลกระทบ และเข้าใจวิธีการของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
- ➡ เพื่อให้สามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา การพัฒนามาตรการแก้ปัญหาและการตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



- ➔ เพื่อให้สามารถนำนโยบายหรือภาระที่ได้รับมอบหมายไปใช้ใน การปรับปรุงหรือดำเนินการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ➔ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้การแก้ปัญหาร่วมกันเป็นทีมผ่านการฝึกปฏิบัติ

เนื้อหาหลักสุด

Day 1

09.00 – 12.00 น. : กระบวนทัศน์วิธีการคิดแบบระบบ

- ➔ กรอบแนวคิดการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ
- ➔ ความหมายของปัญหาและวิธีการพิจารณาปัญหา
 - ความแตกต่างระหว่างปัญหา สาเหตุ และอาการ
 - ปัญหาเชิงเดี่ยวและปัญหาเชิงซ้อน
- ➔ กระบวนทัศน์เชิงระบบ
 - กระบวนทัศน์ของโซ่อุปทาน
 - กระบวนทัศน์ธุรกิจแบบองค์รวม
- ➔ วิธีการคิดแบบระบบ
 - ความหมายและความแตกต่างระหว่าง System, Systemic และ Systematic
 - ระบบแบบเปิดและระบบแบบปิด
 - การพิจารณาปัญหาด้วยวิธีการคิดแบบระบบ

Workshop 1 : กรณีศึกษาการพิจารณาปัญหาแบบขยายขอบเขต

13.00 – 16.30 น. : การแก้ปัญหาคด้วยวิธีการคิดแบบระบบ

- ➔ Mutually Exclusive Collectively Exhaustive
- ➔ Structure และ Causal Loop Diagram

Workshop 2 : System Thinking Game

Workshop 3 : Causal Loop Diagram in Practice

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



Day II

09.00 – 12.00 น. : เทคนิคและเครื่องมือการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ

➤ การแก้ปัญหาแบบเน้นการมีส่วนร่วม

- Brainstorming Technique
- Nominal Group Technique
- KJ Method

➤ เครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- 7 QC Tools
- Game Theory
- Decision Tree

Workshop 4 : Decision Tree

13.00 – 16.00 น. : การแก้ปัญหาร่วมกันเป็นทีมอย่างยั่งยืน

➤ Team-Based Problem Solving

- Daily Operation Management
- Continuous Improvement

➤ การนำเสนอและการติดตามการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

Workshop 5 : A3 Communication

📌 แนวทวนในการดำเนินหลักสูตรฝึกอบรม

- ✓ การฝึกอบรมใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยเน้นให้ผู้เรียนได้คิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปใช้ได้ทันที
- ✓ เนื้อหาของหลักสูตรมีทั้งการบรรยาย , การระดมสมอง (Brainstorming) , การปฏิบัติการ (Work Shop) , การแสดงสถานการณ์จำลอง (Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง
- ✓ วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ผ่านกระบวนการสอนแนะแบบกลุ่ม หรือ Group Coaching เพื่อให้ผู้เรียนรู้ สามารถพัฒนาประยุกต์เทคนิคและเครื่องมือได้อย่างเหมาะสมกับจริตของตนเอง และนำไปสู่การใช้ปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



หมายเหตุ

- ค่าสัมมนาจะรวมเฉพาะค่าวิทยากร และเอกสารประกอบการบรรยาย
- ค่าสัมมนาไม่รวม ค่าสถานที่ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างพักสำหรับวิทยากรและเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
- ในกรณีต่างจังหวัด ทางสถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส ขอให้บริษัทรับผิดชอบเกี่ยวกับ ค่าที่พัก ค่าเดินทางของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตลอดการสัมมนาทั้งโปรแกรม
- หลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หรือความต้องการของลูกค้า

บริษัท อภาฉาย จำกัด

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

Tel .0-2736-0408-9

Mobile : 089 898 0400 , 065 649 9789

Fax. 0-736-0050, 0-2736-1035

E-mail: admin@trainingservice.co.th

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th