

หลักสูตร

“เทคนิคการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา

เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ”

(ANALYSIS TECHNIQUES & PROBLEM SOLVING

FOR EFFECTIVE WORKING)

สิ่งที่ผู้ออกแบบหลักสูตรคาดหวังว่าผู้เรียนจะได้รับ

1. มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและเป็นเหตุ เป็นผลในการประเมินสถานการณ์ การวิเคราะห์ปัญหา การวิเคราะห์การตัดสินใจ การวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและการวิเคราะห์โอกาสที่อาจจะเกิดขึ้น
2. มีเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจำเป็นใน การจัดลำดับงาน การหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การเลือกให้ได้ ทางเลือกที่ดีที่สุดและการจัดการความเสี่ยงได้ในเวลาอันรวดเร็ว
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการตั้งคำถาม ทำให้ตั้งคำถามได้อย่างเหมาะสมจึงสามารถรวบรวมความรู้และ ประสบการณ์ที่ สัมผัสของตนเองและผู้ร่วมงานมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่
4. มีกระบวนการคิดและแบบฟอร์มการประเมิน สถานการณ์ การวิเคราะห์ปัญหา การวิเคราะห์การตัดสินใจ และการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นใช้ร่วมกัน ทั้งองค์การ จึงมั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ รวบรวมรายละเอียดและดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและเสร็จในเวลารวดเร็ว
5. มีแนวทางในการประเมินระบบการคิด ติดตามความคืบหน้าของงาน การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ของ ผู้ได้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่มาของปัญหา สาเหตุแห่งปัญหาและหนทาง การแก้ปัญหาจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องทำให้ได้ก่อนการตัดสินใจแก้ปัญหา ช่วยให้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มากขึ้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมฝึกทักษะขั้นตอนการใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์เป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้การ ตัดสินใจและการแก้ปัญหา ทั้งเรื่องเล็กน้อย หรือเรื่องใหญ่ ที่ส่งผลกระทบต่อคน ลูกค้าและ องค์กร

3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ฝึกฝนวิธีการด้วยเทคนิคการวิเคราะห์มาตรฐานงานด้วยกระบวนการ CAP DO การใช้เทคนิค SWOT ANALYSIS และการคิดผลคุ้มค่าการวิเคราะห์งาน (ROI : Return on Investment) พร้อมทั้งวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงานหรือโครงการอย่างมีเป้าหมาย มีค่าชี้วัดชัดเจน และมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการแก้ปัญหาโดยปราศจากการวิเคราะห์ที่ดี และแก้ปัญหาได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประเด็นการสนทนา/ฝึกปฏิบัติ

Module 1: Discovery ค้นพบปัญหา

1. แนวความคิดและลักษณะของปัญหาที่ผู้ตัดสินใจต้องเผชิญ
2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Information) ด้วยระบบการคิดแบบมีแนวทางที่ทางเลือกหลากหลาย
 - ข้อมูลที่มีความแน่นอน (Certain)
 - ข้อมูลที่มีความเสี่ยง (Risk)
 - ข้อมูลที่มีความไม่แน่นอน (Un-certain)
3. ชนิดของการจัดการกับปัญหา (Type of Managerial Problem)

Module 2: Dream หาสาเหตุที่มา

4. การวิเคราะห์โอกาสที่อาจจะเกิดขึ้นของปัญหา (Potential Opportunity Analysis)
 - ทราบว่าปัญหาที่อาจเกิดขึ้นนั้นคืออะไร
 - ทราบว่าสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุมีสิ่งใดบ้าง
 - สามารถหาวิธีการป้องกันและลดโอกาสการเกิดของสิ่งที่น่าจะเป็นเหตุ
 - มีมาตรการป้องกัน ไม่ใช่การรับประกันว่าปัญหาจะไม่เกิดขึ้น
 - มีวิธีการรับมืออย่างไร เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น
 - ช่วยพัฒนาอุปนิสัยเชิงรุก และสร้างสรรค์ (Proactive)
5. การวิเคราะห์มาตรฐานงานด้วยกระบวนการ CAP DO อย่างมีประสิทธิภาพ
 - การจัดทำทะเบียนความเสี่ยง
 - การวิเคราะห์เพื่อกำหนดความเสี่ยง
 - การเรียงลำดับของความเสี่ยง
 - การกำหนดความเสี่ยงร่วม

- ประเมินการต้นทุนความเสี่ยง
 - จัดเรียงลำดับความสำคัญความเสี่ยง
6. ปัจจัยที่สำคัญของการวิเคราะห์ให้ได้ผลสำเร็จ
- การวิเคราะห์ DATA
 - การเชื่อมโยงของงาน (NETWORK)
 - ลำดับชั้นของงาน

WORKSHOP : ฝึกปฏิบัติการวิเคราะห์ปัญหา ความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องของงาน กิจกรรม หรือ ขั้นตอนของงาน ด้วยกระบวนการ CAP DO พร้อมนำเสนออย่างมีเหตุผล

Module 3: Design แก้ปัญหาเป็นระบบ

7. กระบวนการวิเคราะห์ปัญหามาใช้กับแผน 5 ขั้นตอน
- ระบุปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
 - ระบุสาเหตุที่อาจจะทำให้เกิดปัญหา
 - ระบุมาตรการป้องกัน
 - ระบุผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น
 - ระบุมาตรการรับมือ
8. ขั้นตอนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมและทางเลือกที่ดีที่สุด
- ระบุจุดมุ่งหมาย
 - กำหนดหลักเกณฑ์
 - ประเมินทางเลือก
 - พิจารณาความเสี่ยง
 - ตัดสินใจเลือก

WORKSHOP: ฝึกทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจตามชนิดของปัญหา การบริหารการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Managing Participation in Decision Making) และฝึกปฏิบัติการ วิเคราะห์ความเสี่ยงของงาน กิจกรรมหรือโครงการ พร้อมนำเสนออย่างมีเหตุผล ด้วยการคิด ผลคุ้มค่าการวิเคราะห์งาน (ROI : Return on Investment) แบบง่ายๆ

Module 4: Destiny ครอบครัวยุคสร้างสรรค์**9. เทคนิคการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหาเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ**

- ระบุกิจกรรมหลัก
- วิเคราะห์ระดับของงาน
- วิเคราะห์ชั่วโมงและปริมาณงาน
- วิเคราะห์ความถี่ในการปฏิบัติงาน
- วิเคราะห์การใช้ทรัพยากร
- วิเคราะห์ความเสี่ยงของงานและกิจกรรม
- วิเคราะห์ควรจะทำเองหรือให้หน่วยงานข้างนอกทำ
- ตรวจสอบผลการวิเคราะห์ กำหนดทางออก ทางเลือก
- นำเสนอผู้บริหาร

10. เทคนิค SWOT ANALYSIS ด้านการวางแผนงาน

- ทำไมต้องวิเคราะห์งาน และเพื่ออะไร
- องค์ประกอบของ SWOT ANALYSIS
- ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการการทำ SWOT ANALYSIS กับการวิเคราะห์งาน

CASE STUDY: ตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาขององค์กรชั้นนำ ศึกษาแนวทางการวิเคราะห์งาน การจัดการทางเลือกที่เหมาะสม อย่างมีเหตุผล

สรุปผลนำไปใช้ของการฝึกอบรม-สัมมนา และถามตอบ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- 🌸 การบรรยาย 🌸 กิจกรรม และเกม 🌸 การแสดงออก
- 🌸 กลุ่มสัมพันธ์ 🌸 การแสดงความคิด ถาม – ตอบ

วิทยากรนำการสัมมนา

ดร.พิพัฒน์พล เท็ชรเที่ยง (อ.ปีเตอร์/ดร.ปีต)

- Managing Director : PLAN AND WORK CENTER
- ที่ปรึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

- ที่ปรึกษาอิสระพัฒนาพนักงานขายและพนักงานสัมพันธ์ลูกค้าด้วยกระบวนการ
Sales Consultant, Customer Service and Call Center Assessment or Development Center
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบหลักสูตร และเครื่องมือสำหรับการพัฒนาบุคลากรมากกว่า 10 ปี

อดีตที่ทำงาน

- ที่ปรึกษาอาวุโสด้านพัฒนาบุคลากร Adecco Consulting Limited (Thailand)
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร Thailand Duty Free Shop Co., Ltd. (ททท.)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล King Power Duty Free Co., Ltd. (เอกชน)
- ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม Bangkok Royal Rose Hotel
Kasikorn Thai Bank, Ambassador Hotel Bangkok

การศึกษา

- ปริญญาเอก สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ไทย

A Development of the *Coaching* Training Curriculum for Supervisor in Thai Electronic Industries.

- ปริญญาโท สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปริญญาตรี สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ENGLISH COMMUNICATION ART)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศิษย์เก่าดีเด่นปี พ.ศ. 2539 รางวัลนพรัตน์เชิดชูเกียรติ ประเภทผู้ให้บริการสังคม

Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA

Certificated to **Service Plus** as Service Training for Trainer

DDI-Development Dimensions International (Thailand)

Certified to DJ Professional Training KPN MUSIC ACADEMY

******* ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น*******

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com www.chosenthebest.com

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป