

หลักสูตร

“ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ”

(Problem-Solving & Decision-Making Skill in Action)

หลักการและเหตุผล

มีหลายคำพูดกล่าวว่า “ปัญหาทุกปัญหาอาจไม่ถูกแก้ไขได้ทั้งหมด แต่ความเข้าใจจริงๆ ในมิติต่างๆ ของปัญหาทุกปัญหา คือสิ่งที่ต้องทำให้เกิดขึ้นให้ได้” และ “ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องงาน หรือเรื่องคน ทุกปัญหาย่อมต้องการการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและยั่งยืน”

การทำงานทุกๆ ตำแหน่งงาน จึงต้องมีความเข้าใจหลักการ กระบวนการ และขั้นตอนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดี มิฉะนั้นปัญหาต่างๆ จะไม่ได้รับการแก้ไขและการตัดสินใจอย่างทิศทางที่ดีและเหมาะสม ซึ่งอาจอาจทำให้ปัญหาเดิมๆ เกิดขึ้นซ้ำๆ บ่อยๆ จนกลายเป็นปัญหาใหม่ที่ขยายใหญ่กว่ามากกว่าเดิม การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making) จึงพื้นฐานแรกๆ ของการทำงานด้วยการคิด วิเคราะห์สาเหตุ โดยมีขั้นตอนที่เหมาะสม และเชื่อมโยงกับทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่ทางออกในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ เป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของปัญหา มีแนวทางการวิเคราะห์ จัดกระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีหลักการและฝึกทักษะขั้นตอนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบพร้อมรู้จักการใช้เครื่องมือการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแนวทางการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรมสำหรับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบจากร่วมฝึกหัดในสถานการณ์จริงหรือกรณีศึกษา

ประเด็นการสัมมนา

1. ความสำคัญและประโยชน์ของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
2. แนวทางจัดกระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ
 - การเลือกเครื่องมือและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
 - การกำหนดหมวดหมู่ของปัญหา (Statement of Problem)

- การหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้หลัก Why-Why Analysis
- การหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้หลักผังก้างปลา

3. ขั้นตอนการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ Problem Solving and Decision Making

- การวิเคราะห์ปัญหา ทำเข้าใจปัญหา และกำหนดแนวทางจัดการปัญหา
- การหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา อาการ และปัจจัยต่างๆ
- การหาและสรุปแนวทางการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาย่างคิดสร้างสรรค์
- การติดตามผลและประเมินผลการแก้ไขปัญหา และสรุปข้อมูล

4. WORKSHOP : ฝึกทักษะแก้ปัญหาและการตัดสินใจ โดยใช้ประเด็นจริงขององค์กร หรือกรณีศึกษาตาม กระบวน และขั้นตอนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

5. ผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ (Result-Oriented & Outcomes)

- ผลสำเร็จทางกระบวนการ (Process)
- ผลสำเร็จของบุคคล (Person)
- ผลสำเร็จทางผลผลิต (Product)

6. เทคนิคการประชุมในแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบกับโมเดลการสื่อสารแบบเครือข่าย (Communication Model in Meeting)

- Circle Model
- Wheel Model
- Chain Model
- The Y Model
- All Channel Model

7. เทคนิคการประเมินปัจจัยความเสี่ยงของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- ข้อมูลที่มีความแน่นอน (Certain)
- ข้อมูลที่มีความเสี่ยง (Risk)
- ข้อมูลที่มีความไม่แน่นอน (Un-certain)

8. สรุปผลนำไปใช้ของการฝึกอบรม-สัมมนา และถามตอบ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

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

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

วิทยากรนำการสัมมนา

ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง (อ.ปีเตอร์/ดร.ปี๊ด)

- Managing Director : PLAN AND WORK CENTER
- ที่ปรึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร
- ที่ปรึกษาอิสระพัฒนาพนักงานชายและพนักงานสัมพันธ์ลูกค้าด้วยกระบวนการ 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

ชื่อเรื่องคุณิพนธ์ 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*******

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

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

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป