

การคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ (แนวอุตสาหกรรม)

(Problem Solving and Decision Making -
Industry)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.นายยุทธ สิริnutานนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ (แนวอุตสาหกรรม) (Problem Solving and Decision Making - Industry)

TH 1.2

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

ปัญหาหมายถึง “ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์นั้นไม่ตรงกับความต้องการหรือสิ่งที่ควรจะเป็น” โดยเฉพาะปัญหาของกระบวนการทำงานภายในโรงงาน (Process in Factory) ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และปัญหาเหล่านั้นต้องได้รับการแก้ไขตรงจุด ทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Correction) และปัญหาเชิงป้องกัน (Corrective Action – CA) ดังนั้นหลักการของการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Principle) ต้องเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ มีระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์ สามารถนำไปสู่การตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาได้อย่างสมเหตุผล (Decision Making) ไม่เกิดความสูญเสียเปล่าทางทรัพยากรไปกับการแก้ปัญหาที่ไม่ตรงสาเหตุของปัญหา

“การระบุปัญหาและวิธีแก้ปัญหา” (Problem and Countermeasure) เป็นหัวใจสำคัญการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจให้ประสบความสำเร็จ ความสามารถในการระบุ “รากสาเหตุของปัญหา” (Problem - Root Cause) ด้วยความมีเหตุมีผลและตัดเหตุผลที่ไม่แท้จริงออก (Reasonableness) สร้างความแตกต่างในการแก้ปัญหาเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกันกับความสามารถในการกำหนด “มาตรการตอบโต้หรือวิธีแก้ปัญหา” (Countermeasure) ด้วยแนวความคิดที่มีความเหมาะสมที่สุด (Appropriate Decision Making) ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจเช่นเดียวกัน

การแก้ปัญหาในเชิงอุตสาหกรรม (Industry) มีแนวทางหลายค่าย อาทิเช่น ตัวแบบ DISC ของ JURAN, กระบวนการแก้ปัญหาที่สมเหตุสมผลของ Kepner-Tregoe, วิธีการแก้ปัญหาแบบ Six Sigma ของโมโตโรลา, คิวซีสตอรี่ของ JSA, คิวซีสตอรี่ของ JUSE หรือกระบวนการแก้ปัญหาแบบ 8D Report เป็นต้น ดังนั้นการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจในเชิงอุตสาหกรรมหลักสูตรนี้ (Industry) จึงเน้นสิ่งที่เหมือนกันและเป็นประเด็นสำคัญ ที่การแก้ปัญหาจะขาดไม่ได้ ดังนี้

- การกำหนดปัญหาให้ชัดเจน (Describe the Problem and Specify Problem)
- การวิเคราะห์หารากสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)
- การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา (Consider Countermeasure)
- การสร้างมาตรฐานใหม่เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ (Standardization and Prevent Recurrence)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการสำคัญของ “การระบุปัญหาและวิธีแก้ปัญหา” ด้วยการเรียนรู้จากโมเดลการแก้ปัญหา (Problem Solving Model)
- เพื่อให้ผู้เรียนมีขั้นตอนการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานของการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- เหตุผลสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดการคิด
- โมเดลการแก้ปัญหา (Problem Solving Model)
- หลักสำคัญของการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ
 - ความสามารถในการระบุปัญหา (Problem)
 - ความสามารถในการกำหนดวิธีแก้ปัญหา (Countermeasure)
- 3 วิธีคิดที่สนับสนุนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- Activity I: กิจกรรมอุ่นเครื่องการคิดแก้ปัญหา

ขั้นตอนการคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจอย่างเป็นระบบ

- การกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
- การวิเคราะห์หารากสาเหตุของปัญหา
- การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา
- การสร้างมาตรฐานใหม่เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

เครื่องมือระบุและวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving Tools)

- แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)
- 5 Why Technique + MECE Technique
- 3G & 5W1H + Pareto Concept
- ข้อกำหนด 10 ประการของการวิเคราะห์ปัญหา
- การเลือกสาเหตุของปัญหาตามความสามารถในการควบคุม (CUN Concept)
- Activity II: การคัดเลือกปัญหา
- Activity III: การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหา

เครื่องมือกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเพื่อตัดสินใจ (Decision Making Tools)

- แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)
- How – How Question + MECE Technique
- การตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Possibility & Result)
- Activity IV: การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา
- ตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา

หลักการของการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

- การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standardization)





5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565
✉ sale@bananatraining.com
🌐 www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชซิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะ การโค้ชและกระบวนการโค้ชซิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยาการ แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan