

# การคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ (แนวอุตสาหกรรม) 2 วัน

(Problem Solving and Decision Making -  
Industry\_2 Days)

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 1.3

- ระยะเวลาอบรม 2 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

### หลักการและเหตุผล

ปัญหาหมายถึง “ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและผลลัพธ์นั้นไม่ตรงกับความคาดหวังหรือสิ่งที่ควรจะเป็น” โดยเฉพาะปัญหาของกระบวนการทำงานภายในโรงงาน (Process in Factory) ซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และปัญหาเหล่านั้นต้องได้รับการแก้ไขตรงจุด ทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Correction) และปัญหาเชิงป้องกัน (Corrective Action – CA) ดังนั้นหลักการของการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Principle) ต้องเป็นไปอย่างมีหลักการ มีระบบและมีความเป็นวิทยาศาสตร์ สามารถนำไปสู่การตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผล (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)
- การวิเคราะห์รากสาเหตุของปัญหา (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
- การวิเคราะห์รากสาเหตุของปัญหา
- 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)

#### หมายเหตุ หลักสูตร 2 วัน จะขยายเนื้อหาดังนี้

1. การคัดเลือกหัวข้อปัญหาให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร
2. ลงลึกในรายละเอียดการใช้เครื่องมือสำหรับใช้ใน Activity III&IV



# 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.)
- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมอง (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