



Course Outline

หลักสูตร Systems Problem Solving and Decision Making

(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

อ.บุญเลิศ คณาชนสาร

หลักการและเหตุผล :

โลกแห่งการแข่งขันในทางธุรกิจ มีสถานการณ์ต่าง ๆ มากมายที่ต้องเผชิญ ไม่ว่าจะเป็น

1. “สถานการณ์ที่เป็นปัญหา”
2. “สถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ”

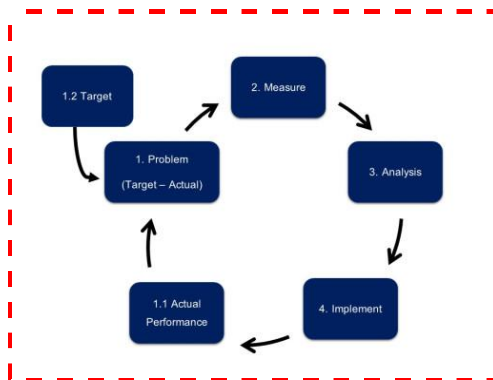
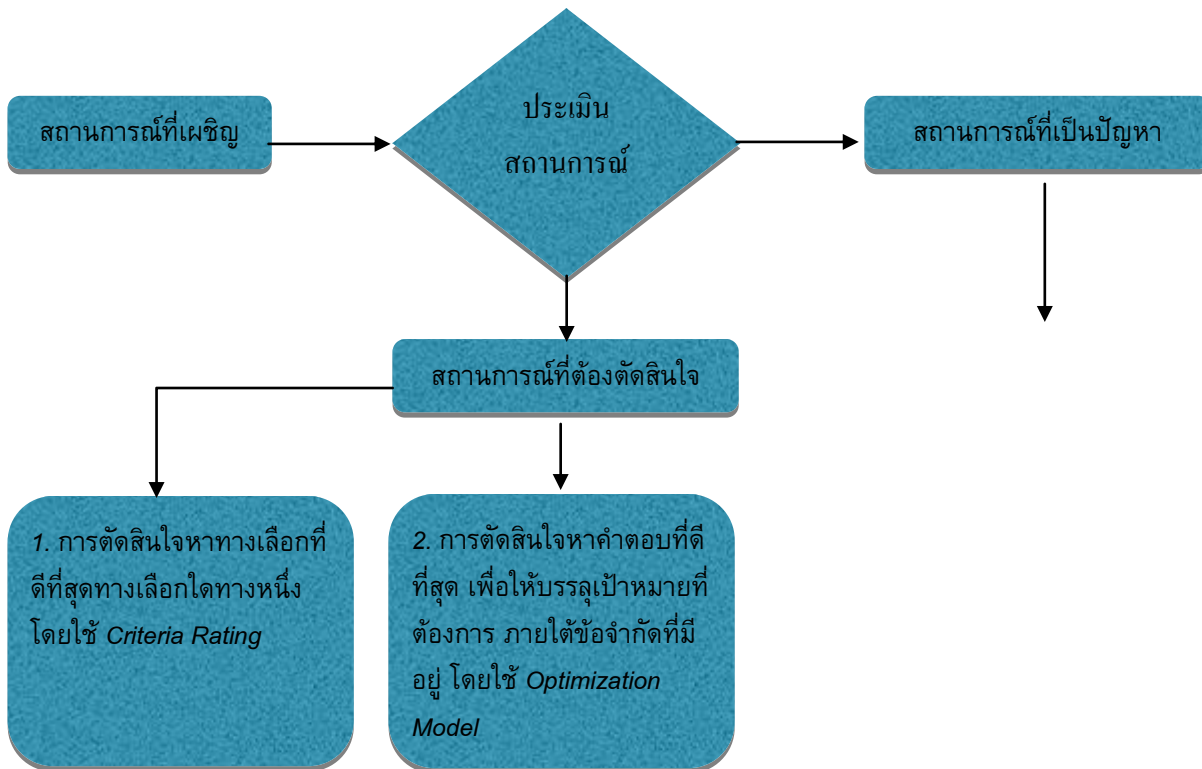
จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจในแต่ละสถานการณ์ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เพราะว่าสถานการณ์แต่ละสถานการณ์นั้นมีความแตกต่างกันไป เราไม่สามารถนำวิธีการใดที่ใช้ได้ผลกับสถานการณ์หนึ่งไปใช้กับอีกสถานการณ์ที่ต่างกันได้ ดังนั้นการฝึกฝนพัฒนาทักษะการคิด (Thinking Skills) จึงจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์อย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดอย่างเป็นระบบ และสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยคำนึงผลกระทบที่ตามมา

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนทักษะการคิดเพื่อประเมินสถานการณ์
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนทักษะการคิดสำหรับการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าใจ และฝึกฝนทักษะการคิดสำหรับการตัดสินใจ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหา และตัดสินใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ถูกต้อง

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : ผู้จัดการ และผู้บริหารขึ้นไป จำนวนไม่เกิน 30 คนต่อรุ่น

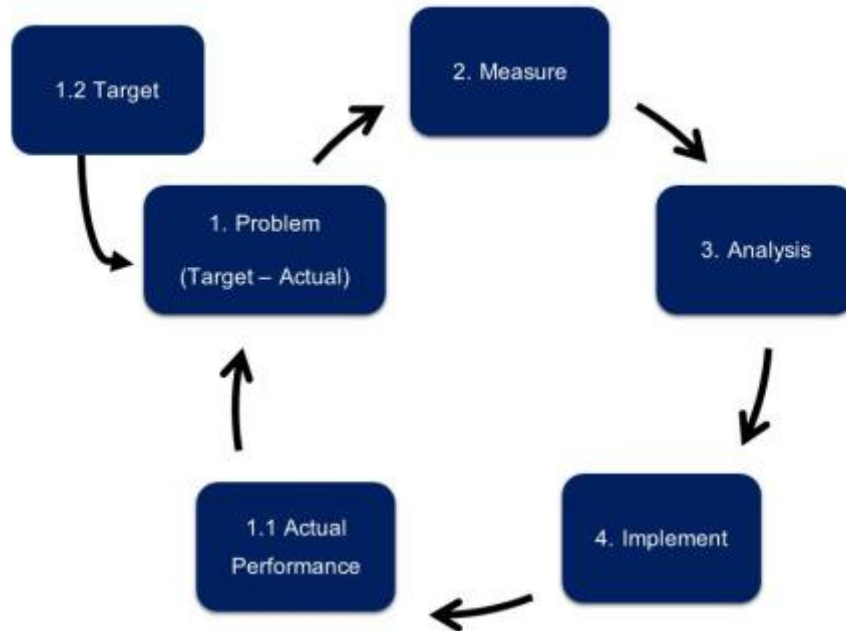
กรอบความคิดของหลักสูตร :



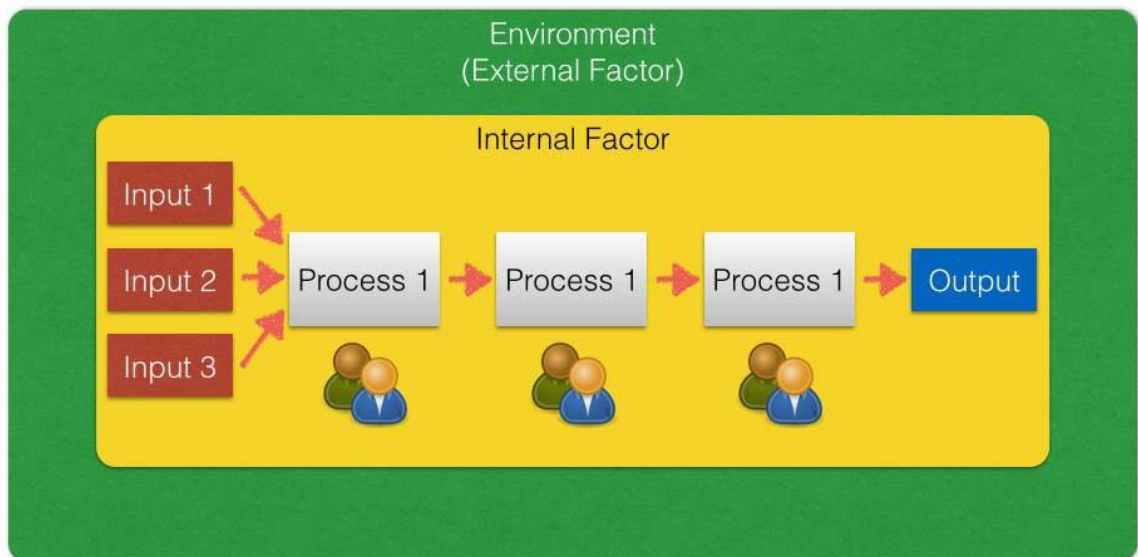
เทคนิคการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
(Systems Problem Solving)

เนื้อหาการฝึกอบรม :

1. การประเมินสถานการณ์ (Situation Analysis)
2. ทักษะการคิด และเทคนิคการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ



3. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหา โดยใช้ “PIPE Model”



4. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยใช้ “Why-Why Analysis”
5. การตัดสินใจแบบที่ 1 : การตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีที่สุดทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง โดยใช้ “Criteria Rating”
6. การตัดสินใจแบบที่ 2 : การตัดสินใจหาคำตอบที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ภายได้ข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยใช้ “Optimization Model”

วิธีการฝึกอบรม :

1. บรรยาย 40%
2. เรียนรู้ผ่านกรณีศึกษา (Case Study) และการทำ Workshop 60%

วันที่ 1 :

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการคิด (Thinking Skills) ในการทำความเข้าใจสถานการณ์ - ฝึกฝนจำแนกประเภทสถานการณ์ <ul style="list-style-type: none"> ● “สถานการณ์ที่เป็นปัญหา” ● “สถานการณ์ที่ต้องเลือก” 	บรรยาย Workshop
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - ความคิดพื้นฐานเชิงระบบ (Systems Thinking) ต่อการแก้ปัญหา - ทักษะการคิด และการทำความเข้าใจปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยการเขียนแผนภาพ “Systems Problem Solving” - Workshop : ฝึกเขียนแผนภาพทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา 	บรรยาย Workshop
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Systems Problem Solving) ด้วยขั้นตอน “DMAIC” - Workshop : การระบุหัวข้อปัญหา 	บรรยาย Workshop
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการคิดในการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหา “PIPE” <ul style="list-style-type: none"> ● P - People ● I - Input ● P – Process ● E – Environment - การเขียนแผนผังขั้นตอนการทำงาน - Workshop : การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหา 	บรรยาย Workshop
16:00 - 16:15	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปประเด็นที่ได้รับจากการฝึกอบรม 	

วันที่ 2 :

เวลา	หัวข้อ / กิจกรรมการเรียนรู้	วิธีการเรียนรู้
09:00 - 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยเทคนิค Why-Why Analysis - การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา - Workshop : การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา 	บรรยาย Workshop
10:30 - 10:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
10:30 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีที่สุดทางเลือกใดทางหนึ่งโดยใช้ Criteria Rating - Workshop : ฝึกตัดสินใจเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งโดยใช้ Criteria Rating จากกรณีศึกษา 	บรรยาย Workshop
12:00 - 13:00	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13:00 - 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการตัดสินใจหาคำตอบที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ภายใต้ข้อจำกัดที่มีอยู่ โดยใช้ Optimization Model 	บรรยาย Case Study
14:30 - 14:45	พักรับประทานอาหารว่าง	
14:45 - 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Workshop : ฝึกตัดสินใจหาคำตอบที่ดีที่สุด โดยใช้ Optimization Model ในกรณีตัวอย่างตามประเภทธุรกิจของลูกค้า 	บรรยาย Workshop
16:00 - 16:15	<ul style="list-style-type: none"> - สรุปประเด็นที่ได้รับจากการฝึกอบรม 	