



Course outline หลักสูตร การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาหน้างาน

(Problem Solving and Analysis in Workplace)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ในสภาวะการทำงานทั่วไปพนักงานย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น แม้ว่าเราจะได้มีการวางแผนมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่ก็ยังเกิดขึ้นได้อีก โดยอาจจะมาจากปัจจัยภายในเองเช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวคน(จำนวนคนไม่พอ คนขาดทักษะ คนขาดประสบการณ์ วินัยของคน) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร / เครื่องมือ(สภาพชำรุด ใช้งานผิดประเภท ใช้งานมานาน ขาดการบำรุงรักษา) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ การบริหารจัดการ หรือเกี่ยวกับงบประมาณ เป็นต้น ดังนั้นการเรียนรู้และเข้าใจถึงปัจจัยทรัพยากร (6M) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในมักจะอยู่ใน 6 ปัจจัยดังกล่าว(M:Man M:Material M:Machine M:Method M:Moral และ M:Money) จะช่วยให้วิเคราะห์และระบุถึงสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น
- ❖ กระบวนการคิดอย่างเป็นรูปแบบ (Logic)ก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน ทักษะการคิดสำคัญที่จำเป็นสำหรับการแก้ปัญหา ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดแบบองค์รวม (เชิงระบบ) การคิดเชิงกลยุทธ์ และการคิดแลตัดสินใจแก้ปัญหา เป็นกระบวนการคิด อย่างครบถ้วนที่พนักงานทุกระดับจำเป็นต้องเข้าใจในหลักการและทำการฝึกฝนรวมถึงฝึกนำไปใช้อย่างเป็นประจำเพื่อให้เกิดความเคยชินในการคิดและการทำงานอย่างเป็น Logic
- ❖ ปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างานย่อมเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับตัวงาน แผนงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงควรใช้ทั้งความเข้าใจในองค์ประกอบของงาน รวมถึงทักษะการคิดต่างๆลงไปแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นได้อีก ซึ่งเครื่องมือที่ช่วยในการคิดวิเคราะห์ รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่หลากหลาย แต่เครื่องมือที่เหมาะสมและง่ายต่อการนำมาใช้งานสำหรับพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะแต่ผู้จัดการหรือผู้บริหารรวมถึงมีประสิทธิภาพมากเช่น การวิเคราะห์สาเหตุโดยใช้ผังก้างปลา(Cause Effect Diagram) หรือการวิเคราะห์ด้วย Why-Why Analysis และหลักการของพาเรโต 80:20 ก็สามารถใช้ได้ง่ายและทรงประสิทธิภาพเช่นกัน เครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้มองเห็นภาพของปัญหาได้ชัดเจนขึ้น จากนั้นจึงใช้เครื่องมือที่ช่วยจัดการปัญหาด้วยแผนที่กลยุทธ์ ซึ่งมีรายละเอียดครบถ้วนทั้งผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ รวมถึงการใช้ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการแก้ไขปัญหา ท้ายที่สุดการ

เดินกระบวนการอย่างถูกต้องและเป็นรูปแบบนอกจากจะช่วยแก้ปัญหาได้แล้ว ยังจะช่วยให้พนักงานเกิดการ พัฒนาด้วยเช่นกัน

- ❖ ปัญหาบางประการที่เกิดขึ้นในการทำงานทำให้เกิดความสูญเสียซึ่งส่งผลกระทบต่อผลผลิต ต้นทุน รวมทั้ง อาจกระทบกับการดำเนินงานในส่วนอื่นๆ ซึ่งความสูญเสียบางประการเป็นสิ่งที่เราอาจป้องกันได้ ถ้าเข้าใจ กระบวนการและวิเคราะห์ได้ถึงที่แหล่งที่มารวมทั้งกระบวนการที่ทำให้เกิดความสูญเสียนั้นๆ หลักการ ความสูญเสีย 7 ประการ (7 Waste) จะช่วยให้เราเข้าใจและมองได้เห็นถึงความเสี่ยงต่างๆในกระบวนการ ทำงานที่มีโอกาสทำให้เกิดความสูญเสียตามมา ซึ่งจะช่วยให้เราป้องกันหรือหาแนวทางแก้ไขได้
- ❖ เครื่องมือควบคุมคุณภาพทั้ง 7 (7 QC Tools) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เราหาสาเหตุของปัญหา รู้ถึง แหล่งที่มา และช่วยให้เราหาแนวทางป้องกันหรือแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานหรือผลผลิต รวมทั้ง สามารถใช้เป็นองค์ความรู้สำหรับการเรียนรู้ในองค์กรนั้นๆต่อไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ⊙ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทาง,หลักการและความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในจัดการกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
- ⊙ พัฒนาทักษะต่างๆที่สำคัญที่ใช้ในการ คิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ เพื่อจัดการกับปัญหา รวมทั้ง สามารถถ่ายทอดทักษะดังกล่าวให้กับทีมงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- ⊙ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นและเข้าใจสภาพปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และ ปรับมุมมองใหม่ต่ออุปสรรคดังกล่าวเพื่อให้พร้อมรับมือได้ดียิ่งขึ้น
- ⊙ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและมองเห็นถึงความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานจากหลักการ 7 Waste ได้
- ⊙ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ 7 QC Tools และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ได้

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **PART 1 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและวงจรปัญหา**
 - สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับคำว่าปัญหา
 - เข้าใจวัฏจักรของการทำงาน(Workflow) และวงจรของปัญหา
 - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรค
 - หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา
 - เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - นิยามของความคิดประเภทต่างๆ
 - ความเชื่อมโยงของProblem Solving กับการคิดแต่ละประเภท Systematic Thinking-Strategic Thinking- Analytic Thinking
 - **Workshop : หลุมพรางทางความคิดและเทคนิคในการเอาชนะหลุมพราง**

➤ **PART 2 : ครบถ้วนกระบวนการคิด**

- นิยามของการคิดเชิงระบบ
- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ "ระบบ" และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดเป็นระบบ
- รูปแบบและหลักการคิดเชิงระบบ
- แนวความคิดเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหา
- หลักการพื้นฐานของการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา Root Cause Analysis
- พัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วย 5 Whys และ Fish Bone Diagram
- **Workshop:** สร้างกระบวนการคิดเชิงวิเคราะห์กับปัญหาในการทำงานจริงของท่าน

➤ **PART 3 : เข้าใจแนวคิดและหลักการของ 7 Waste & 7 QC Tools**

- เข้าใจนิยามและการเชื่อมโยงความสูญเสียทั้ง 7 ประการกับการทำงานในชีวิตประจำวัน
- แนวคิดและเทคนิคเพื่อหลีกเลี่ยงความสูญเสียทั้ง 7 ประการ
- ทำความเข้าใจเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 QC Tools และแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้



➤ **PART 4 : สร้างกระบวนการคิดเชิงกลยุทธ์และเครื่องมือจัดการปัญหา**

- ความหมายของการคิดเชิงกลยุทธ์
- กระบวนการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อจัดการปัญหา
- เพิ่มทักษะการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์และการสร้างทางเลือก
- **Workshop:** สร้างกระบวนการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานจริง

ตามหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การทำงานของตัวเอง
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

* ระดับผู้จัดการ

* หัวหน้างานทุกระดับ

* Line Leader

* พนักงานทั่วไป