

หลักสูตร: การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาด้วย 8D (Analytical & Problem Solving by 8D)

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

Grand Sukhumvit Hotel สุขุมวิท 4-6 ใกล้ BTS สถานีนาana ** สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง

ส่วนลดพิเศษ >> สมัคร 3 ท่านเข้าฟรีอีก 1 ท่านทันที

(ราคาพิเศษท่านละ 3,900 บาท)

วิทยากร : อาจารย์อนุภาพ พันชำนาญ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งที่องค์กรต่างๆทุกประเภทธุรกิจกำลังเผชิญอยู่อย่างเข้มข้นในปัจจุบัน คือ ปัญหาในด้านทักษะความสามารถของบุคลากรในระดับต่างๆที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจและเป็นทักษะที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร องค์กรหนึ่งที่แสดงให้เห็นเชิงประจักษ์ถึงปัญหาการขาดทักษะความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจซึ่งสังเกตได้ชัด คือ ความกลัวปัญหาของบุคลากร จนทำให้บุคลากรไม่มีความสนใจหรือความกล้าที่จะนำเสนอแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆหรือสิ่งใหม่ๆที่แตกต่างไปจากเดิม เนื่องจากหวั่นเกรงว่าจะนำไปสู่ปัญหา อุปสรรคและความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้องค์กรพลาดโอกาสใหม่ๆที่อาจจะนำไปสู่การเติบโตอย่างก้าวกระโดดขององค์กรไปอย่างน่าเสียดายยิ่ง

การจัดการและการแก้ปัญหาในงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ มิฉะนั้นแล้วปัญหาที่เกิดขึ้นอาจขยายความรุนแรงหรือกลับมาเกิดซ้ำอีก หลักสูตรนี้เน้นสร้างกระบวนการคิดในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและขั้นตอนการแก้ปัญหาแบบขั้นต่อขั้น ทักษะที่พบปัญหาโดยเน้นการป้องกันการเกิดซ้ำ ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)” และ “ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)” ตามแนวทางของ 8 D รวมถึงการเลือกใช้เครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการพัฒนาความสามารถพนักงาน เชิงระบบ ให้พนักงานแสดงความคิด หรือสร้างสรรค์ ในการบ่งชี้ปัญหาและแนวทางแก้ไขได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. ช่วยให้องค์กรพัฒนาระบบการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ
2. ฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออันทันสมัยเพื่อช่วยยกระดับการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น

3. ฟื้นฟูฐานการปรับปรุงพัฒนาองค์กรทั้งด้านคุณภาพและการบริการอย่างยั่งยืน
4. เรียนรู้ข้อมูลที่เป็นต่อการหาสาเหตุของปัญหาในระยะสั้น
5. เรียนรู้วิธีการจัดการปัญหาเพื่อไม่ควนสรุปสาเหตุของปัญหา
6. สามารถใช้กระบวนการ 8D มาเชื่อมโยงกับขั้นตอนการควบคุมลูกค้าร้องเรียน เพื่อนำมาทำให้เป็นระบบและดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไข
7. เข้าใจถึงกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอนด้วย 8D ทั้งในภาคทฤษฎี และ ในเชิงประยุกต์ใช้กับงานจริง

หัวข้อการอบรม

Module 1: Discovery

- ปัญหาคืออะไร และ อะไรคือปัญหาขององค์กรในปัจจุบัน
- การจัดหมวดหมู่ของปัญหาตามกฎ 20/80 ของพาเรโต
- อธิบายปัญหาอย่างชัดเจน ว่าเป็นอย่างไร รวมทั้งกรณีศึกษาและ workshop เพื่อให้เข้าใจปัญหาจากประสบการณ์จริง
- แนวความคิดการแก้ปัญหาป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- ประเภทปัญหาและแนวทางวิเคราะห์
- หลักการ 5 Why ที่มาและความจำเป็น

Module 2: Dream

- นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาจัดลำดับผลกระทบที่ได้รับ เพื่อหาทางออกของปัญหาหรือกำหนดเป็นสิ่งที่เราอยากจะทำให้ปัญหานี้หายไปในอนาคต ด้วยกระบวนการทัศน์และเสริมสร้างทักษะวิธีการคิดแบบระบบ (System Thinking) ซึ่งเป็นวิธีการคิดรากฐานที่สำคัญในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจทางธุรกิจที่ซับซ้อนวิเคราะห์มิติของการเปลี่ยนแปลง
- กรณีศึกษาและ workshop เพื่อฝึกวางแผนการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่นจากตนเอง ทีมงาน และองค์กร จากสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์จริง
- เครื่องมืออย่างง่ายในการวิเคราะห์ปัญหา เช่น พาเรโต, แผนภาพก้างปลา, Why-why Analysis
- กระบวนการแก้ปัญหา 8D

Module 3: Design

- การเขียนสาเหตุและรากเหง้าของปัญหา... ใช้อย่างไรดี
- การแก้ไขปัญหาอย่างบูรณาการถอบ โคนไม่ให้เกิดอีกต่อไป... ทำอย่างไร
- การป้องกันการเกิดซ้ำอย่างเป็นระบบ... ทำอย่างไร
- การวัดผลลัพธ์การแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ... วัดอย่างไร
- การประยุกต์ทำบทเรียนแห่งการเรียนรู้จากปัญหาให้เป็นปัญหาขององค์กร... ทำอย่างไรได้

- จัดตั้งทีมงาน
- ทำการศึกษาสภาพปัญหา
- ทำการแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า
- ทำการระบุพร้อมพิสูจน์สาเหตุรากเหง้า พร้อมระบุจุดหลบหนี
- ทำการเลือกและทวนสอบมาตรการแก้ไขปัญหสำหรับสาเหตุรากเหง้าและจุดหลบหนี
- ทำการประยุกต์และทดสอบผลของมาตรการแก้ไขปัญหา
- ทำการป้องกันการเกิดซ้ำ
- การให้การยอมรับต่อทีมงานและรายบุคคลผู้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

Module 4: Destiny

- ร่วมมือกันลงมือทำในการแก้ปัญหา
- ปัญหาที่กำลังจะแก้ไข ใคร ส่วนงานไหนเข้าใจและรู้ลึกที่สุด
- กำหนดคนแก้ไข หรือส่วนงานที่ต้องรับผิดชอบ เพราะการแก้ปัญหาแบบเน้นการมีส่วนร่วม

ภาพรวมของการคิดที่ใช้รับมือกับการตัดสินใจและการแก้ปัญหา

- กระบวนการคิด (Thinking Process)
- ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking)
- ความคิดริเริ่ม (Initiative Thinking)
- ความคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking or Think out of the box)
- ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)
- การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking)

กิจกรรมกลุ่มเพื่อฝึกฝนการระดมสมอง (Brain Storming) ให้ได้มาซึ่งความคิดดีๆ

เทคนิคในการให้ได้มาซึ่งความคิดนอกกรอบอย่างสร้างสรรค์ เช่น

- หลักการคิดด้วยมิติ 4 ย. (โยง,ใหญ่,แยก,ย่อย)
- การดักจับความคิด (Idea spotting)
- กระบวนการจัดลำดับความคิด
- เทคนิค “สมมุติว่าถ้ามันเป็นอย่างนั้น...ถ้ามันเป็นอย่างนี้...แล้วจะอย่างไร”
- เทคนิค “ไม่พอใจกับสิ่งที่มีอยู่...หรือสิ่งที่เป็นอยู่”
- เทคนิค “ตรงกันข้าม”
- เทคนิค “Mind Map”

รูปแบบหลักสูตร

- | | |
|--|------|
| 1.การบรรยาย | 40 % |
| 2.เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop | 60% |

ค่าใช้จ่ายในการอบรมหักลดหย่อนภาษีได้ 200 %

ฟรี !!! รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 3 เข้าฟรีอีก 1 ท่าน	11,700	819	351	12,168

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่นี้ [คลิก http://www.hrdzenter.com/](http://www.hrdzenter.com/)

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่ คุณธนันท์ 090 645 0992 , 089 606 0444, [Line : hrdzenter](https://www.line.me/@hrdzenter)

www.hrdzenter.com ,E-mail : hrdzenter@gmail.com , www.facebook.com/hrdzenter, IG : [hrdzenter](https://www.instagram.com/hrdzenter)

วิธีการชำระเงิน

เช็คสั่งจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทาง

อีเมล : hrdzenter@gmail.com, [Line : hrdzenter](https://www.line.me/@hrdzenter)

ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพุดธนูชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน **10** วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนา ก่อนวันงาน **1-7** วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ **30** ของค่าสมัคร

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน **30 %** ทันที