



## หลักสูตร “เทคนิคและทักษะการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจที่หน้างาน” (Problem Solving & Decision Making (Urgently) Skill)

### หลักการและเหตุผล

“ปัญหา” เป็นสิ่งที่อยู่คู่กับทุกคน ทุกองค์กร จนแยกออกจากกันไม่ได้เพราะปัญหาอาจกล่าวได้ว่าเป็นทั้งอุปสรรคและสิ่งท้าทายในการสร้างโอกาสในการทำงานหรือแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งในกระบวนการผลิตสินค้าหรือบริการ กลุ่มคนที่มีผลกระทบกับปริมาณ คุณภาพต้นทุน การส่งมอบ ความปลอดภัย หรือสิ่งแวดล้อมขององค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งสิ้น คือ พนักงานหน้างาน (Operators, Worker) และหัวหน้างาน (Leader, Foreman, Supervisor) หากองค์กรได้ฝึกฝนพัฒนาทักษะและเทคนิคการวิเคราะห์ให้คนเหล่านั้นมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจที่หน้างานอย่างเป็นระบบเบื้องต้นได้เองนั้น ก็จะเป็นประโยชน์ในการทำงานและจะยังผลให้การทำงานในกระบวนการผลิตสั้นไหลอย่างมีประสิทธิภาพเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและหากาไรขององค์กร

ดังนั้นการพัฒนาให้พนักงานมีความสามารถและไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจที่หน้างานและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนลดความสูญเสียต่างๆ ทำให้ลดต้นทุนในการผลิตลงทั้งยังทำให้พนักงานเคารพความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกันสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีชีวิตชีวา จึงถือเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กรในการบริหารอย่างยั่งยืนอีกด้วย

### วัตถุประสงค์ / ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้พื้นฐานกระบวนการและเทคนิคในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะในการวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมนำเครื่องมือและสามารถเลือกใช้ตัดสินใจแก้ปัญหาที่หน้างานได้อย่างเหมาะสมอย่างเป็นรูปธรรม
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่หน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## หัวข้อสัมมนา

1. หลักการและแนวคิดด้านเกี่ยวกับ “ปัญหาทางด้านคุณภาพ” คืออะไร ?
2. วิธีการพิจารณาปัญหาเพื่อลดต้นทุนทางธุรกิจแต่ไม่ลดคุณภาพ
  - ปัญหา คืออะไร ? และมาจากสาเหตุใด ?
  - คุณภาพการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานในกระบวนการผลิตคืออะไรคือ?
  - ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นที่หน้างานในกระบวนการผลิตต่อองค์กรได้อย่างไร?
3. บทบาทสำคัญของผู้บังคับบัญชาต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่หน้างานในกระบวนการผลิต
4. การสร้างกระบวนการคิดและทักษะในการตัดสินใจทางเลือกบนความท้าทาย “ความเสี่ยงและสถานการณ์ต่างๆ”
5. การตัดสินใจ คืออะไร ? และกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
  - การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
  - การออกแบบการแก้ไขปัญหา (Design Phase)
  - การตัดสินใจเลือกวิธีที่จะแก้ปัญหา (Decision Making)
  - การนำไปปฏิบัติ (Implementation Phase)
  - การตรวจสอบ (Monitoring Phase)
6. เครื่องมือและเทคนิคการค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุที่ต้นเหตุของปัญหา (PDCA, ECRS, 5GEN)
7. เทคนิคที่ช่วยเอา “ชนะอุปสรรค” ในการแก้ปัญหาให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ
8. การกำหนด “โจทย์และตั้งคำถาม” แบบสร้างสรรค์ด้วยแนวคิด QCC และ QC Story
9. สรุปการเรียนรู้และถามตอบ

## ระยะเวลาอบรม

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

## วิธีการฝึกอบรม (ทฤษฎี 30% เชิงปฏิบัติ 70%)

- การบรรยาย-สาธิตเนื้อหาและทฤษฎี รวมทั้งชมภาพและวิดีโอประกอบ
- ตัวอย่างกรณีศึกษาสำหรับการฝึกปฏิบัติ
- กิจกรรมกลุ่มระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่ม (Workshop)

## คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- ผู้บริหาร ผู้จัดการ วิศวกร หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ที่มีหน้าที่หรือผู้ได้รับพิจารณาให้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องและสนใจทั่วไป

## จำนวนผู้เข้าอบรม

- ไม่เกิน 30 คน

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

E-mail: [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com),