



## Analytical Thinking for Problem Solving

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2566

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมเชนดเจมส์ สุขุมวิท 26

### ทำไมเราต้องมีความรู้ในคอร์สนี้

ปัญหาในการดำเนินธุรกิจมีมากมายหลากหลายและซับซ้อน หากเราไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์การดำเนินธุรกิจจะติดขัดไม่ราบรื่นส่งผลเสียต่อการทำธุรกิจ ดังนั้นเราจึงควรมีวิธีวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้องเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการทำธุรกิจ การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งจะช่วยให้เราสามารถดึงปัญหาที่สำคัญออกจากปัญหาที่สำคัญน้อยกว่าเพื่อการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอันจะส่งผลให้ธุรกิจเจริญเติบโตขึ้นต่อเนื่อง บริษัทมีผลกำไรมากขึ้นในที่สุด

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ทราบวิธีการใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน
- วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยตัวอย่างตารางการเก็บข้อมูล
- วิธีการแก้ไขปัญหาต่อปัญหาหลักร่วมกับแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
- การควบคุมให้เป็นไปตามแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้สร้างขึ้นมา
- ตัวอย่างรายงานที่ดีทันต่อเหตุการณ์
- การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าต่อข้อร้องเรียน

### รูปแบบการสัมมนา

- วิทยากรจะให้ความรู้ทางทฤษฎีพร้อมยกตัวอย่างจากประสบการณ์จริงที่วิทยากรได้เป็นผู้บริหารขององค์กรชั้นนำของประเทศมากกว่า 25 ปีและการไปศึกษางานทั้งที่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น เกาหลี ไต้หวัน

### ผู้เข้าสัมมนา

- ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือพนักงานในทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการทำงาน
- ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ของทุกแผนกในองค์กร
- เจ้าของกิจการ ผู้สนใจทั่วไป

เรียนรู้ Best Practice Sharing ของบริษัทชั้นนำต่างๆ

**9:00 - 16:00**

- การทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันปัญหา
- การเขียนกระบวนการทำงานที่เป็นนิยาม 2 แบบ และแบบที่ 3 ที่ดีกว่าซึ่งใช้มากในต่างประเทศแต่คนไม่ค่อยรู้จัก
- การวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึกกว่าเกิดที่กระบวนการใดก็กระบวนการ
- การเก็บข้อมูลที่สำคัญของแผนกต่างๆเพื่อการวิเคราะห์
- ตัวอย่างการเก็บข้อมูลและการรายงานที่ไม่ครบถ้วนต่อการวิเคราะห์
- ตัวอย่างข้อมูลและรายงานที่ครบถ้วนต่อการวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพ
- รายงานประจำเดือน-ดูแนวโน้มดีขึ้นแยกลงโดยการเปรียบเทียบเดือนต่อเดือน-ประมาณการก่อนหมดเดือน
- การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหางาน / ข้อร้องเรียนการประสานกับทีม Call Center เพื่อการของข้อมูลจากลูกค้าให้ครอบคลุมต่อการวิเคราะห์
  - Root Cause Analysis – Ishikawa Diagram การค้นรากเหง้าของปัญหา
  - Multi Voting เพื่อการเลือกแก้ไขสิ่งที่เป็นปัญหาหลัก
  - Pareto Ratio หลัก 80/20 เพื่อการแยกสิ่งสำคัญที่ต้องแก้ไขและป้องกันก่อน
- ตัวอย่างรายงานการเก็บตัวเลขที่ดีต่อการวิเคราะห์ (ตารางและกราฟ)
- เวิร์คช็อป 1
  - Root Cause Analysis การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา โดยนำปัญหาของผู้เข้าอบรมมาใช้ในการทำเวิร์คช็อป
- การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาฝ่ายปฏิบัติการ/ของลูกค้าได้เร็วและสมบูรณ์ที่สุด
- กำหนดเวลามาตรฐานในการรับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาลูกค้า
- หลักการแก้ไขปัญหาและการป้องกันอย่างครบวงจร
- หลักการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ – ตัวอย่างจากธุรกิจต่างๆ
- การตรวจเช็คประสิทธิภาพการปรับปรุงแก้ไขปัญหามาเป็นระบบ - PDCA (Deming Cycle)
- หลักการการเขียนเป้า-การตั้งเป้า การแก้ไขปัญหา/งานใดๆ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ (Writing Performance Outcome + SMART Concept)
- เวิร์คช็อป 2
  - Problem Solving การแก้ไขปัญหาคบวงจร โดยนำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นข้อมูล
- จบการสัมมนา

**• อัตราค่าอบรม**

**(รวมค่าวิทยากร และเอกสารการอบรม รวมอาหารกลางวัน-ชากาแฟ อาหารว่างและเครื่องดื่ม)**

ค่าอบรมสัมมนา/วัน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม 1 ท่าน	4,000	280	(120)	4,160
ราคา Early Bird ชำระล่วงหน้า 5 วัน	3,800	266	114	3,952
สมัคร 2 ท่านๆละ	3,700	259	111	3,848
สมัคร 3 ท่านๆละ	3,500	245	105	3,640

**วิธีการชำระเงิน:**

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาโลตัสรามอินทรา 109 เลขที่ 148-3-63836-8

ชื่อบัญชี บริษัท โพรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

และแฟ้มใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com)

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด (Professional Training Solution Co.,Ltd.)
2. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450  
บริษัท โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด  
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาริลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3  
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

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

E-mail [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)**

## แบบฟอร์มการลงทะเบียน

### **Analytical Thinking for Problem Solving**

ส่งมาที่ [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com) หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ TAX ID \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_