

ทักษะการวิเคราะห์และแก้ปัญหาบนพื้นฐาน 5W2H

Analytical and Problem Solving Skills based on 5W2H

วิทยากร: อาจารย์สุกิจ ตริยทศวัฒนา

***ดูรายละเอียดประวัติวิทยากรด้านล่าง

PRINCIPLES

ภาวะวิกฤตในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความรุนแรงของภาวะวิกฤตอยู่ในระดับไหน ย่อมจะมีความจำเป็นและต้องให้ความสำคัญในการจัดการภาวะวิกฤตให้เบาบางลงหรือหมดไปในที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิกฤตที่เกิดกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการรับมือวิกฤตทางโทรศัพท์ ต่อหน้าลูกค้าและทาง Social Media เป็นต้น เป็นเพราะสาเหตุหลักๆก็คือพื้นฐานทักษะของการคิดเชิงระบบไม่ดีพอ เช่นมองภาพรวมไม่เป็น และไม่มีเหตุผล ส่งผลในเรื่องของการวิเคราะห์ปัญหาไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน แต่ถ้าอยู่บนพื้นฐานการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการตั้งคำถามตามหลัก 5W2H ด้วยการตั้งคำถามในการสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขโดยการท้าทายด้วยคำถาม 5W2H จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือปัญหา ได้เกือบทุก รูปแบบ โดยเป็นการคิดเชิงวิเคราะห์ และทำให้ชัดเจนยิ่งขึ้นด้วยการลงลึกด้วยการตั้งคำถาม 5-Why Analysis โดยเป็นการคิดเชิงตรรกะ เพื่อค้นหาคำตอบที่เป็นความเป็นจริง หรือที่เป็นสิ่งที่สำคัญ จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดระบบในรูปแบบของแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยเป็นการคิดเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการเรียบเรียงใหม่ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

OBJECTIVES

1. ทำให้เรารู้ข้อเท็จจริง รู้เหตุผลเบื้องหลังของสิ่งที่เกิดขึ้น เข้าใจความเป็นมาเป็นไปของเหตุการณ์นั้น
2. ใช้เป็นฐานความรู้ในการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาบนพื้นฐาน 5W2H
3. ทำให้สามารถจัดการวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ในทุกสถานการณ์
4. ทำให้เราสามารถรับมือวิกฤตกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

www.hipotraining.co.th

AREAS OF STUDY

Topics

1. กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์ปัญหา
 - Analytical Thinking : การคิดเชิงวิเคราะห์ (คิดภาพรวมให้เป็น)
 - Logical Thinking : การคิดเชิงตรรกะ (คิดมีเหตุและผล)
 - Creative Thinking : การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Workshop)
2. การวิเคราะห์ปัญหาตามหลัก 5W2H
 - การวิเคราะห์ปัญหาด้วยเทคนิค 5W2H
 - การวางแผนปัญหาด้วยเทคนิค 5W2H
3. การวิเคราะห์ปัญหาด้วยเทคนิค 5W2H
 - การตั้งคำถาม : 5W2H (Workshop)
 - การตั้งคำถาม : 5-Why Analysis (Workshop)
 - การตอบคำถาม : ตรงประเด็นได้ใจความ (Workshop)
4. การวางแผนปัญหาด้วยเทคนิค 5W2H
 - การตอบคำถาม : แผนปฏิบัติการ - Action Plan (Workshop)
5. ข้อควรตระหนักผลลัพธ์ที่ได้จาก Action Plan
 - ทำไมต้องทำ ? --> Why
 - แนใจหรือว่าทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ? --> How much
6. สรุบทบทวน ความเข้าใจ และตอกย้ำหลักการสำคัญในแต่ละบริบท

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

TRAINING TOOLS

มีการบรรยายและกิจกรรมระดมสมอง พร้อมทั้งการทำกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการฝึกคิดและวางแผน
ทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. เนื้อหาใน PowerPoint
2. เอกสารประกอบการบรรยาย (ซึ่งจะเหมือนกับเนื้อหาใน PowerPoint)
3. ตัวอย่างประกอบการบรรยาย
4. กิจกรรมระดมสมอง Workshop
5. อื่น ๆ

SUMMARY DETAILS

- จำนวน 1 วัน รวม 6 ชั่วโมง (เวลา 09.00 - 16.00 น.)
- กรุณาจัดเตรียมห้องจัดอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เช่น LCD, Flip Chart , ปากกาเมจิก
- กรุณาจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรม
- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ **อาจารย์สุกิจ ตริยทศวัฒนา** กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป



PROFESSIONAL INSTRUCTOR

อาจารย์สุกิจ ตริยทุธวัฒนา

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) (Political Science, International Relation) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาโท การจัดการ (ภาครัฐและเอกชน) (Master of Management, Public Administration มหาวิทยาลัยคริสเตียน
Certificated to Securities Marketing (Securities Training Association)

การฝึกอบรม – สัมมนา Certificated to Train the Trainer, Certificated to Excellent to Customer Service (สถาบันเพิ่มผลผลิต
แห่งชาติ), Certificated to Impressive Personality Development Program (สถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต เพาเวอร์ส)

การทำงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ด้านการขายและการตลาด ด้านบริการลูกค้า ด้านการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวม
แล้วเกือบ 25 ปี จากบริษัทและองค์กร ชำนาญหลายแห่ง, ประสบการณ์ด้านการตลาดขายตรงและด้านการเป็นวิทยากรมากกว่า 20
ปี, ผู้จัดการฝ่ายขายและฝึกอบรม บริษัท สปอร์ตทอรอน อินเทอร์เน็ตชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ
การตลาด บริษัท ลาซูล่ คอสเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด, ผู้บริหาร และที่ปรึกษา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาองค์กร และธุรกิจ
บริษัท แอ็กเซส อินดัสเตรียล เทคโนโลยี จำกัด

ปัจจุบัน ที่ปรึกษาด้านพัฒนาศักยภาพบุคคลและระบบให้กับหน่วยงานองค์กร บริษัทเอกชนทั่วไป และองค์กรระบบขายตรงหลาย
องค์กร, อาจารย์พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, มหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, มหาวิทยาลัยเกริก,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี

ผลงานทางวิชาการ เขียนบทความลงคอลัมน์ “เปิด..อก..คุย” ในหนังสือพิมพ์ เส้นทางนักขาย ลงประจำรายปักษ์, เขียนบทความลง
คอลัมน์ “Here We Go” ในนิตยสาร ทางการตลาดและเศรษฐกิจ CEO THAILAND ลงประจำรายเดือน

ผลงานทางสื่อรายการโทรทัศน์ ออกอากาศทางสถานีโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมช่อง Smart SME ในรายการ Innovative Variety ทาง
True Vision และช่องสถานีอื่นๆที่อยู่ในเครือข่าย

บริษัทและหน่วยงานราชการที่เชิญไปบรรยาย (บางส่วน) SCG CHEMICALS CO.,LTD., SCG LOGISTIC CO.,LTD., THAI
SAMSUNG ELECTRONICS CO.,LTD., BOON RAWD BREWERY CO.,LTD (SINGHA CORPORATION), MK SERVICE
TRAINING CENTER CO.,LTD. (RESTAURANT), EASY BUY CO.,LTD., GLICO (THAILAND) CO.,LTD., BEIERSDORF
(THAILAND) CO.,LTD. (NIVEA), TWINLOTUS CO.,LTD (ดอกบัวคู่), การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) บางกรวย
นนทบุรี, กรมการพัฒนาชุมชน ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษสังกัดกระทรวงมหาดไทย, มูลนิธิเด็กโสสะแห่งประเทศไทย ในพระ
บรมราชินูปถัมภ์, สำนักงานตรวจสอบภายในทหาร (สตน.), สำนักงานสาธารณสุข อ.เมือง จ.ลำพูน, สำนักงานสรรพากร เขตพื้นที่ 3,
สำนักงานประกันสังคม (สปส), โรงเรียนภาษาอนุสรณ์ บางแค, องค์กรอิสระนักธุรกิจแอมเวย์ ระดับ ตริเพชร 1 องค์กร, องค์กรอิสระนัก
ธุรกิจแอมเวย์ ระดับเพชรบริหาร 2 องค์กร, องค์กรอิสระนักธุรกิจแอมเวย์ ระดับเพชร และมรกต 15 องค์กร และอีกหลายร้อยบริษัทชั้น
นำมามากมาย ฯลฯ

การติดต่อ 02-615-4499, 02-615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th

www.hipotraining.co.th