

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

เกี้ยวกุงเป็นคุณครูในโรงเรียนแห่งหนึ่ง เธอมีความจำเป็นต้องลาออกจากการรับราชการเนื่องจากคุณแม่ของเธอป่วยหนัก จึงออกมาเปิดโรงเรียนกวดวิชาที่บ้าน แต่ด้วยพิษเศรษฐกิจทำให้มีนักเรียนมาสมัครได้น้อยกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ เกี้ยวกุงเลยมีความคิดจะสร้างกิจกรรมการแนะแนวเข้าเรียนต่อมหาวิทยาลัยโดยสัญจรไปตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการรับสมัครเข้าศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย โดยที่จะต้องงบประมาณในการออกสัญจรค่อนข้างมาก จึงนำเรื่องนี้ไปเสนอทางครอบครัวเพื่อขอเงินทุนในการสนับสนุน

เกี้ยวกุงบอกกับครอบครัวว่าเหตุผลของการออกสัญจรตามโรงเรียนคือจะทำให้สามารถเข้าถึงตัวนักเรียนได้ง่าย เมื่อนักเรียนเกิดความประทับใจก็ทำให้ตามมาสมัครเรียนที่สถาบัน เธอจึงเสนอว่าควรมีเงินทุนสำรองในการทำกิจกรรมนี้ แต่ทางครอบครัวลงความเห็นว่าเงินส่วนนี้แต่ก่อนเป็นเงินสำหรับการทำธุรกิจภายในครอบครัว ซึ่งปีนี้ต้องแบ่งเงินส่วนนี้มาให้เกี้ยวกุง

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

1. ถ้าจะเข้าใจปัญหานี้ได้อย่างถ่องแท้ นักเรียนต้องทราบข้อมูลเพิ่มเติม (ตอบได้หลายข้อ)

1. การหมุนเวียนของรายได้ในธุรกิจครอบครัว

2. ความสนใจของนักเรียนแต่ละโรงเรียน

3. รายละเอียดในการใช้เงินเพื่อออกสัจจร

4. ระบบการศึกษาของไทยในปัจจุบัน

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☐ คำตอบ 3	
☐ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

เกี้ยวกุงเป็นคุณครูในโรงเรียนแห่งหนึ่ง เธอมีความจำเป็นต้องลาออกจากการรับราชการเนื่องจากคุณแม่ของเธอป่วยหนัก จึงออกมาเปิดโรงเรียนกวดวิชาที่บ้าน แต่ด้วยพิษเศรษฐกิจทำให้มีนักเรียนมาสมัครได้น้อยกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ เกี้ยวกุงเลยมีความคิดจะสร้างกิจกรรมการแนะแนวเข้าเรียนต่อมหาวิทยาลัยโดยสัญจรไปตามโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการรับสมัครเข้าศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย โดยที่จะต้องใช้งบประมาณในการออกสัญจรค่อนข้างมาก จึงนำเรื่องนี้ไปเสนอทางครอบครัวเพื่อขอเงินทุนในการสนับสนุน

เกี้ยวกุงบอกกับครอบครัวว่าเหตุผลของการออกสัญจรตามโรงเรียนคือจะทำให้สามารถเข้าถึงตัวนักเรียนได้ง่าย เมื่อนักเรียนเกิดความประทับใจก็ทำให้ตามมาสมัครเรียนที่สถาบัน เธอจึงเสนอว่าควรมีเงินทุนสำรองในการทำกิจกรรมนี้ แต่ทางครอบครัวลงความเห็นกันว่าเงินส่วนนี้แต่ก่อนเป็นเงินสำหรับการทำธุรกิจภายในครอบครัว ซึ่งปีนี้ต้องแบ่งเงินส่วนนี้มาให้เกี้ยวกุง

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

1. ถ้าจะเข้าใจปัญหานี้ได้อย่างถ่องแท้ นักเรียนต้องทราบข้อมูลเพิ่มเติม (ตอบได้หลายข้อ)

1. การหมุนเวียนของรายได้ในธุรกิจครอบครัว

2. ความสนใจของนักเรียนแต่ละโรงเรียน

3. รายละเอียดในการใช้เงินเพื่อออกสัจจร

4. ระบบการศึกษาของไทยในปัจจุบัน

คำตอบ	คะแนน
☒ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☐ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

2. นักเรียนคิดว่าแนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นข้อใด

(0.75) 1. ชี้แจงให้สมาชิกในครอบครัวทราบถึงรายละเอียดของกิจกรรมที่จำเป็นต้องใช้เงินมาสนับสนุน และขอให้ทุกคนเข้าใจถึงความจำเป็นนี้ด้วย

(0.25) 2. พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวโดยขอให้ไปตามที่ได้อธิบายไว้ โดยเสนอให้หักจากส่วนที่ไม่จำเป็น ของการทำธุรกิจของครอบครัว

(1.00)  3. พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัวเพื่อวางแผนจัดสรรงบประมาณในการสัญจร เพื่อให้เกิดความ คำนึงและตรงกับเป้าหมายมากที่สุด

(0.50) 4. ขอให้สมาชิกในครอบครัวช่วยยอมรับและสนับสนุนกิจกรรมในครั้งนี้ เพราะหมายถึงอนาคตของ สถาบันที่จะเติบโตหรือต้องหยุดลง

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

3. เกี่ยวข้องได้ทำแผนประเมินการใช้จ่ายในการสัญจร พบว่ามีค่าใช้จ่ายตลอดโครงการทั้งค่าเดินทาง ค่าสถานที่ ค่ากินอยู่ เป็นเงินทั้งสิ้น 45,000 บาท แต่ทางครอบครัวมีเงินสนับสนุนเธอได้แค่ 30,000 บาทโดยต้องหักออกจากโครงการทำหมุยอตรงเครื่องที่ต้องระงับเอาไว้ก่อน ส่วนอีก 15,000 บาทเกี่ยวข้องต้องออกไปหาผู้สนับสนุนการทำโครงการเพิ่มเติมด้วยตนเอง และเมื่อใกล้ถึงวันจัดกิจกรรม เกี่ยวข้องพบว่าเธอยังขาดเงินที่ต้องใช้อีก 6,000 บาท ซึ่งไม่เพียงพอกับการจ่ายค่าเดินทางในงวดแรก จึงต้องรับหาวิธีการแก้ไขปัญหานี้ ถ้านักเรียนเป็นเกี่ยวข้อง นักเรียนจะแก้ไขปัญหานี้อย่างไร

(0.50) 1. เปรียบเทียบงบประมาณเพิ่มเติมโดยการติดต่อองค์กรหรือบริษัทที่ให้การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณทางการศึกษา

(0.25) 2. ขอเรียกรายเงินจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อทำให้กิจกรรมนี้สำเร็จลุล่วงและใช้เงินคืนสมาชิกครอบครัวในภายหลัง

(1.00)  3. พิจารณาเลือกใช้จ่ายเงินจากความสำคัญของแต่ละฝ่ายมากที่สุด ส่วนไหนที่สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ก็แบ่งเงินส่วนนั้นมาใช้ในด้านที่มีความจำเป็น

(0.75) 4. ลดกิจกรรมที่มีต้นทุนสูง เช่น ค่าจ้างในการทำสื่อการสอน โดยเรียนรู้ในการทำสื่อการสอนเอง แม้จะได้ประสิทธิภาพไม่เท่ากับการจ้างผู้ที่มีประสบการณ์แต่ก็ช่วยให้สถานการณ์คลี่คลายลง

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

4. นักเรียนจะใช้ปัจจัยอะไรมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลในการแก้ปัญหาทั้งหมดที่เกิดขึ้น
(ตอบได้หลายข้อ)

1. การมีเงินใช้จ่ายได้ตลอดทั้งกิจกรรม
2. ความเห็นอกเห็นใจกันของสมาชิกในครอบครัว
3. จำนวนผู้สมัครเรียนในสถาบันกวดวิชา
4. ความตระหนักรู้ของนักเรียนในเรื่องการรับสมัคร
เข้าศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย

คำตอบ	คะแนน
☒ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☐ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

ปูเป้เป็นพนักงานฝ่ายจัดซื้อของโรงงานผลิตรองเท้าแห่งหนึ่ง เธอได้รับคำสั่งจากหัวหน้าเป็นเจ้านายของเธอให้ช่วยส่งเมลแจ้งใบเสนอราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำให้คุณปิเตอร์ ในขณะที่ปูเป้กำลังจะส่งเมล หัวหน้าแผนกได้เรียกทุกคนเข้าประชุมด่วนเกี่ยวกับปัญหาของผลิตภัณฑ์ ปูเป้จึงฝากให้พลอย ซึ่งเป็นพนักงานฝึกหัดที่ยังไม่ค่อยรู้ระบบของบริษัทมากนัก ช่วยดำเนินการจัดส่งเมลให้คุณปิเตอร์แทน โดยบอกให้ส่งในโฟลเดอร์ D ซึ่งพลอยก็รับทราบและส่งเมลให้คุณปิเตอร์สำเร็จ

สามวันต่อมา หัวหน้าแผนกได้รับข่าวว่าคุณปิเตอร์มีแผนจะไปสั่งซื้อวัตถุดิบที่โรงงานอื่น จึงมาสอบถามปูเป้ว่าไม่ได้ส่งใบเสนอราคาให้คุณปิเตอร์หรือยังใจ ปูเป้จึงไปสอบถามพลอย ซึ่งพลอยได้ตรวจสอบจึงพบว่าได้ส่งใบเสนอราคาที่เป็นราคาก่อนลดพิเศษให้แก่คุณปิเตอร์ในโฟลเดอร์ E คุณปิเตอร์จึงติดต่อบริษัทอีกที่ไว้เพื่อขอตูใบเสนอราคาซึ่งมีราคาต่ำกว่า และคุณปิเตอร์เกิดความสนใจที่จะสั่งซื้อวัตถุดิบจากบริษัทใหม่

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

5. ข้อใดคือสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น (เลือกได้หลายข้อ)

1. การทำใบเสนอราคาที่ไม่มีความชัดเจน
2. ความไม่ตั้งใจทำงานของพลอย
3. ความไม่รับผิดชอบในงานของวสันต์
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผิดพลาด

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☐ คำตอบ 3	
☒ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

6. ในความคิดของนักเรียน แนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นข้อใด

- (1.00)**  1. ติดต่อคุณปีเตอร์เพื่อชี้แจงถึงข้อผิดพลาดของเอกสารที่ส่งไปและขอโอกาสในการทำธุรกิจร่วมกันใหม่
- (0.75)** 2. เรียกทุกคนที่เกี่ยวข้องมารับทราบถึงความเสียหายทางธุรกิจและให้ทุกคนช่วยเสนอแนวทางในการ
รับพิชชอบ
- (0.25)** 3. ชี้แจงกับทุกคนที่เกี่ยวข้องว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นนี้เป็นสิ่งที่เรากลับไปแก้ไขไม่ได้ ขอให้ทุกคนไม่ต้อง
เครียด ให้ทำงานอย่างเต็มที่ต่อไป
- (0.50)** 4. ติดต่อคุณปีเตอร์เพื่อยื่นข้อเสนองานในการทำธุรกิจร่วมกันโดยจะลดราคาสินค้าให้เป็นกรณีพิเศษ

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

7. คุณปีเตอร์ส่งเมลกลับมาเพื่อขอใบเสนอราคาที่เป็นราคาพิเศษ ซึ่งมีเงื่อนไขว่าต้องเป็นราคาที่ต่ำกว่าทางบริษัทใหม่เสนอมาจึงจะตกลงทำสัญญาซื้อขาย หัวหน้าแผนกได้ตรวจสอบใบเสนอราคาของทั้ง 2 ที่ พบว่ามีส่วนต่างถึง 15 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งต้องการรายได้จากการผลิตสินค้าอื่นมาประกอบกันจึงทำให้ไม่ขาดทุน แต่หัวหน้าพบว่ารายได้จากฝ่ายการผลิตสินค้าอื่นมีกำไรเพียง 8 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น จึงเรียกพนักงานทุกคนทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าประชุมเพื่อหาวิธีการที่ทำให้บริษัทขาดทุนน้อยที่สุด หากคุณเป็นหัวหน้าแผนก คุณจะเสนอวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างไร

(0.25) 1. แบ่งจากเงินเดือนของพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง โดยชี้แจงว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้บริษัทก้าวต่อไปได้

(1.00)  2. ขอความร่วมมือจากฝ่ายผลิตสินค้าที่ใช้วัตถุดิบใกล้เคียงกันให้ช่วยแบ่งวัตถุดิบในการผลิตเพื่อแก้ไขสถานการณ์

เฉพาะหน้า

(0.50) 3. หารายรับเพิ่มเติมโดยการจัดทำรายการส่งเสริมการขายสินค้าที่กำลังวางตลาดอยู่ให้มียอดขายสูงขึ้น

(0.75) 4. ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นลงโดยการชะลอการผลิตรองเท้ารุ่นที่ไม่ได้รับความนิยมและเร่งผลิตรุ่นที่ลูกค้าต้องการ

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

8. นักเรียนจะใช้ปัจจัยใดประเมินผลในการแก้ปัญหาทั้งหมดให้สำเร็จ

1. ความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกคน
2. เงินทุนสนับสนุนจากผู้บริหาร
3. ความช่วยเหลือของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
4. การตัดสินใจของคุณปีเตอร์

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☐ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

ก๊วยช่ามีความคิดจะทำธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร จึงได้ปรึกษาเพื่อนสมัยเรียนตอนมัธยมปลาย และได้ตัดสินใจลงทุนกันคนละ 200,000 บาทเพื่อเปิดร้านหมูกระทะใจกลางเมือง ร้านของเธอประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีลูกค้ามาใช้บริการมากมาย แต่เมื่อถึงวันประชุมสรุปการบริหารจัดการทุกสิ้นเดือน ทางร้านก็ได้ทราบเรื่องที่เกิดขึ้นภายในร้าน คือเมื่อเดือนที่แล้วมีลูกค้าแจ้งว่ามารับประทานหมูกระทะแล้วพบสิ่งแปลกปลอมภายในจานของหมูสามชั้นสไลด์ ลูกค้าท่านนั้นทานเสร็จและอ้างว่าปวดท้องหนักเพราะทานหมูเข้าไป และขอเรียกค่าเสียหายมาที่ร้าน และบอกผู้จัดการร้านว่าถ้าไม่ชดใช้ให้จะไปแจ้งความและโพสต์ลงสื่อโซเชียล ด้วยความตกใจ ผู้จัดการร้านจึงยอมจ่ายค่าเสียหายแก่ลูกค้าท่านนั้น พอก๊วยช่าทราบเรื่องก็ได้ไปตรวจสอบกล้องวงจรปิดของทางร้านและพบว่าในจานของหมูสามชั้นสไลด์ไม่ปรากฏสิ่งแปลกปลอมแต่อย่างใด

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

9. ข้อใดคือสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น (เลือกได้หลายข้อ)

1. คุณภาพของวัตถุดิบที่นำมาประกอบอาหาร
2. การตัดสินใจโดยพลการของผู้จัดการร้าน
3. พฤติกรรมที่เพ่งเจตนาไม่ดีของลูกค้า
4. ขาดการเฝ้าระวังในเรื่องการบริการลูกค้า

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☐ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☒ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

10. ในความคิดของนักเรียน แนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นข้อใด

(0.25) 1. ติดต่อโรงพยาบาลที่ลูกค้าไปรักษาพร้อมทั้งขอประวัติการรักษาเพื่อนำมาเป็นหลักฐาน ในการ
แจ้งความข้อหาหมิ่นประมาท

(0.50) 2. ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมายเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อทางร้าน

(0.75) 3. ติดต่อลูกค้า สอบถามถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา และแจ้งว่ามีพยานหลักฐานที่เพียงพอ
ในการยืนยันว่าไม่มีสิ่งแปลกปลอมใด ๆ

(1.00)  4. ติดต่อลูกค้า สอบถามถึงปัญหาอย่างตรงไปตรงมา และเจรจากันเพื่อหาจุดที่สามารถ
ยอมรับร่วมกันได้

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

11. จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวชำได้ลงมือสำรวจวัตถุดิบด้วยตัวเองอีกครั้งอย่างละเอียด ซึ่งปรากฏว่าก็ไม่พบสิ่งแปลกปลอมในวัตถุดิบอย่างที่ถูกกล่าวอ้าง เกี่ยวชำจึงเรียกพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าประชุมเพื่อหาวิธีการป้องกันเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในลักษณะนี้อีก หากคุณเป็นเพื่อนของเกี่ยวชำที่เป็นเจ้าของร่วม คุณจะเสนอวิธีการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร (ตอบได้หลายข้อ)

1. เปลี่ยนร้านที่สั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต
2. ควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบโดยให้มีฝ่ายตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนนำไปให้ลูกค้าบริโภค
3. ให้เจ้าของร่วมมีส่วนในการตัดสินใจซื้อวัตถุดิบเข้าร้าน เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพจริง
4. ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยและสามารถเป็นหลักฐานยืนยันในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตได้

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☒ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☒ คำตอบ 4	

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตอน 2

12. ปัญหาในเรื่องจะยุติลงได้ ถ้าใช้ปัจจัยใดมาเป็นข้อกำหนดในการแก้ปัญหา (ตอบได้หลายข้อ)

1. การรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันของทุกคนที่เกี่ยวข้อง
2. หลักฐานยืนยันในสิ่งที่ลูกค้านำมาอ้าง
3. ทักษะการสื่อสารของเจ้าของกับลูกค้า
4. การพัฒนาการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ

คำตอบ	คะแนน
☐ คำตอบ 1	
☒ คำตอบ 2	
☒ คำตอบ 3	
☐ คำตอบ 4	