

■ 思考層：AI 時代的決策思維

讓解決問題『又快、又多、又好』 ~ PRA Model ~

彭建文 | 品碩創新管理顧問 執行長



彭建文

顧問 | 講師 | 作家 | 主持人

資歷經歷

- 品碩創新管理顧問 創辦人暨執行長 / 首席講師
- 前台積電營運效率部門主管、台積電持續改善內部講師
- 系統性問題分析與解決《國際PJ法》方法論 創辦人
- 暢銷書《思維的良率、思維的製程、彭建文PJ法》作者
- 商業周刊、經理人、天下學習等知名商管媒體專欄作家
- 日本九州・台灣未來研究所 合作講師
- 法商SPECIFIQUE國際版權DialogMat思考圖 專業引導師

專業簡介

- 核心專長：**問題分析與解決**、持續改善文化 PCIT、流程創新、**創新方法**、專案管理、邏輯思維
- **國際認證**高管教練 MGSCC Certified Executive Coach



公司自 2014 於台北成立以來，已發展為擁有十幾位顧問講師的專業團隊。

至今已為超過300+客戶提供培訓，完成200+客製專案，提供1,000+解決問題專案的方案，並成功實施200+持續改善專案。品碩創新影響力已逐漸遍及全球企業，累計培訓學員超過10萬人次。

十幾年來，我們以「工作文化變革解決方案、問題分析與解決《國際PJ法™》、邏輯思考方法、系統性創新方法I5D、流程方法BPR、教練領導」等系統性方法論，協助企業提升同仁解決問題的能力，同時啟動深層的工作文化管理變革。

品碩創新

我們是一家協助客戶完成「工作文化變革」的公司

以 IPIPD，建構企業永續的學習型組織

300⁺

持續改善專案
成功實施



**CONTINUOUS
IMPROVEMENT**

(持續改善)

2,000⁺

問題分析與解決
課程培訓



**PROBLEM
SOLVING**

(問題分析與解決)

200⁺

創新五大修練
課程培訓

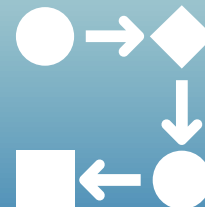


INNOVATION

(創新)

200⁺

企業流程改造
輔導專案



**PROCESS
RE-ENGINEERING**

(流程再造)

300⁺

研發創新與
實驗設計輔導專案



R&D

(研發)

人 + 教練技術 + 領導力 + AI

三本具備「台積電管理DNA」暢銷書

2023 思維的製程

台積電教我的思維進階法，練成全局經營腦和先進工作術！



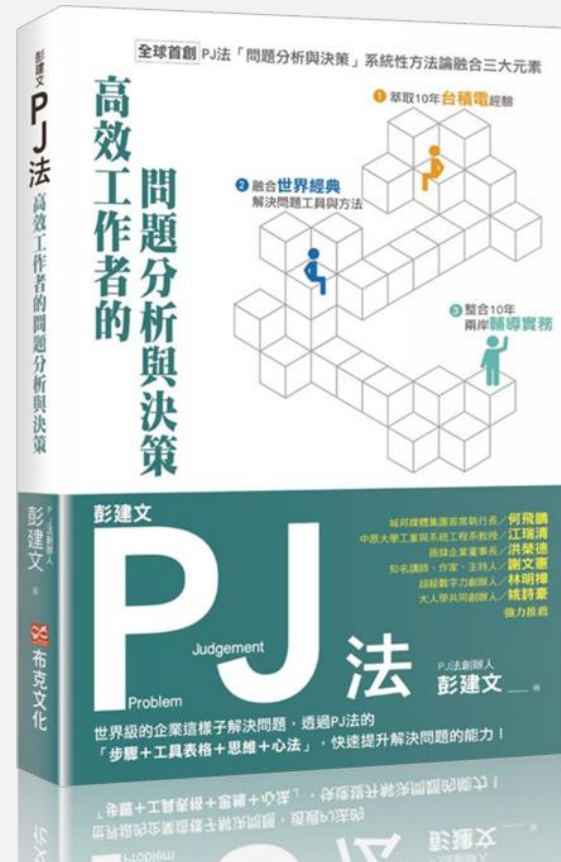
2021 思維的良率

台積電教我的高效工作法，像經營者一樣思考、解題！



2020 彭建文PJ法

高效工作者的問題分析與決策，世界級的企業這樣子解決問題！

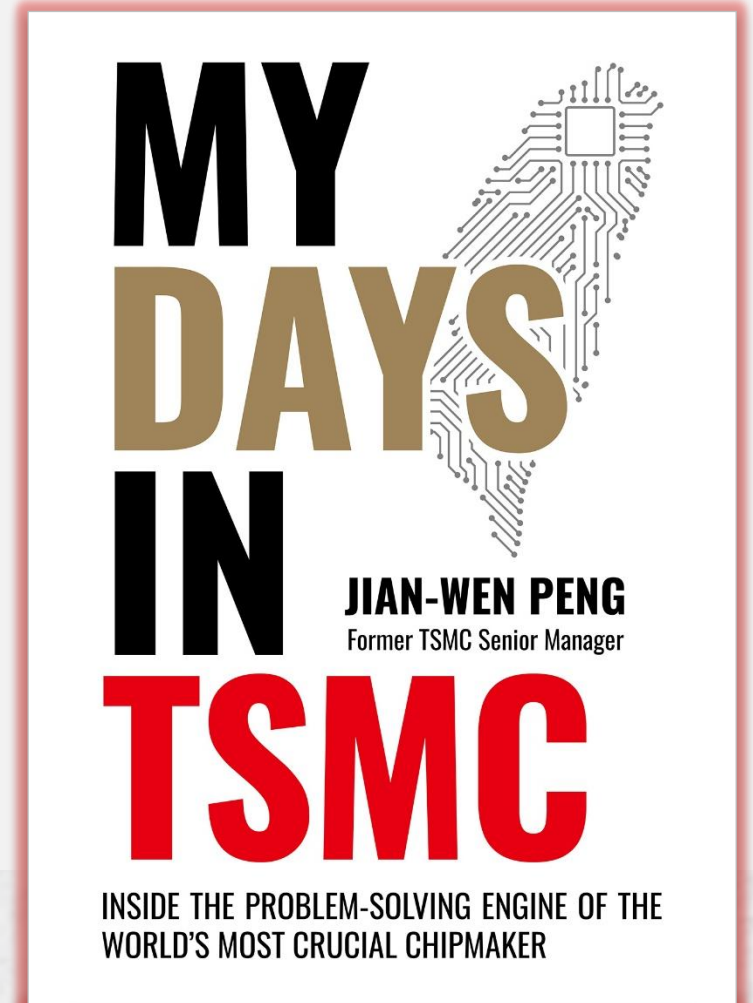


台灣第一本商管書被翻譯成四種語言

從台灣出發，走向全世界。

彭老師著作《思維的良率》達成「四種語言版本」里程碑，這是台灣商管經驗被國際肯定的最佳證明。

► 2026 英文版上線



► 2025 日文版



► 2022 簡體中文版



► 2021 繁體中文版



前言

問題解決能力

像Google、Amazon、台積電這樣的公司，究竟用何標準尋覓人才？

根據《企業20大職能》的調查統計，問題解決能力以高達 25.3% 的重要性排名第一。

「**辨識、分析與解決問題**」的能力，已經成為企業選才最重要的指標。



出處：【商業周刊】上司突然丟任務，直接處理就錯了！前台積電主管教你系統性思考解題

我的東京故事

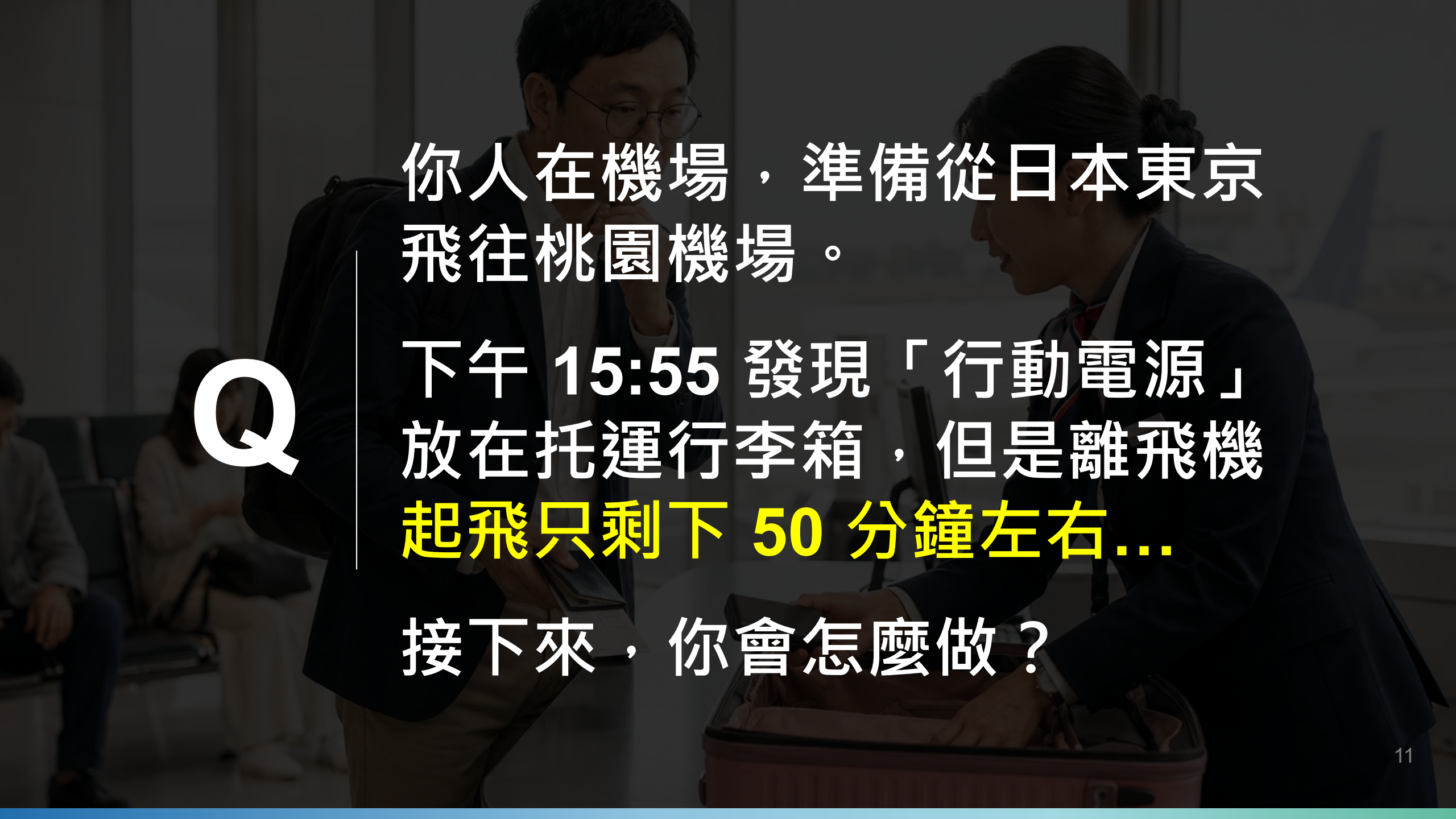
一顆行動電源，差點延誤班機起飛！

真實案例 × 思考方法

我用 PRA Model 看見習慣背後的盲點

前陣子我去日本出差，回程在機場遇到一件事，到現在想起來還是有點哭笑不得，想分享給大家聽。





你人在機場，準備從日本東京
飛往桃園機場。

Q

下午 15:55 發現「行動電源」
放在托運行李箱，但是離飛機
起飛只剩下 50 分鐘左右...

接下來，你會怎麼做？

01

這次事件： 從日本東京 飛往桃園機場

1

下午 3:55

準備充電，發現行動電源不見了

2

緊急應對

詢問 ChatGPT，建議我立刻告知地勤

3

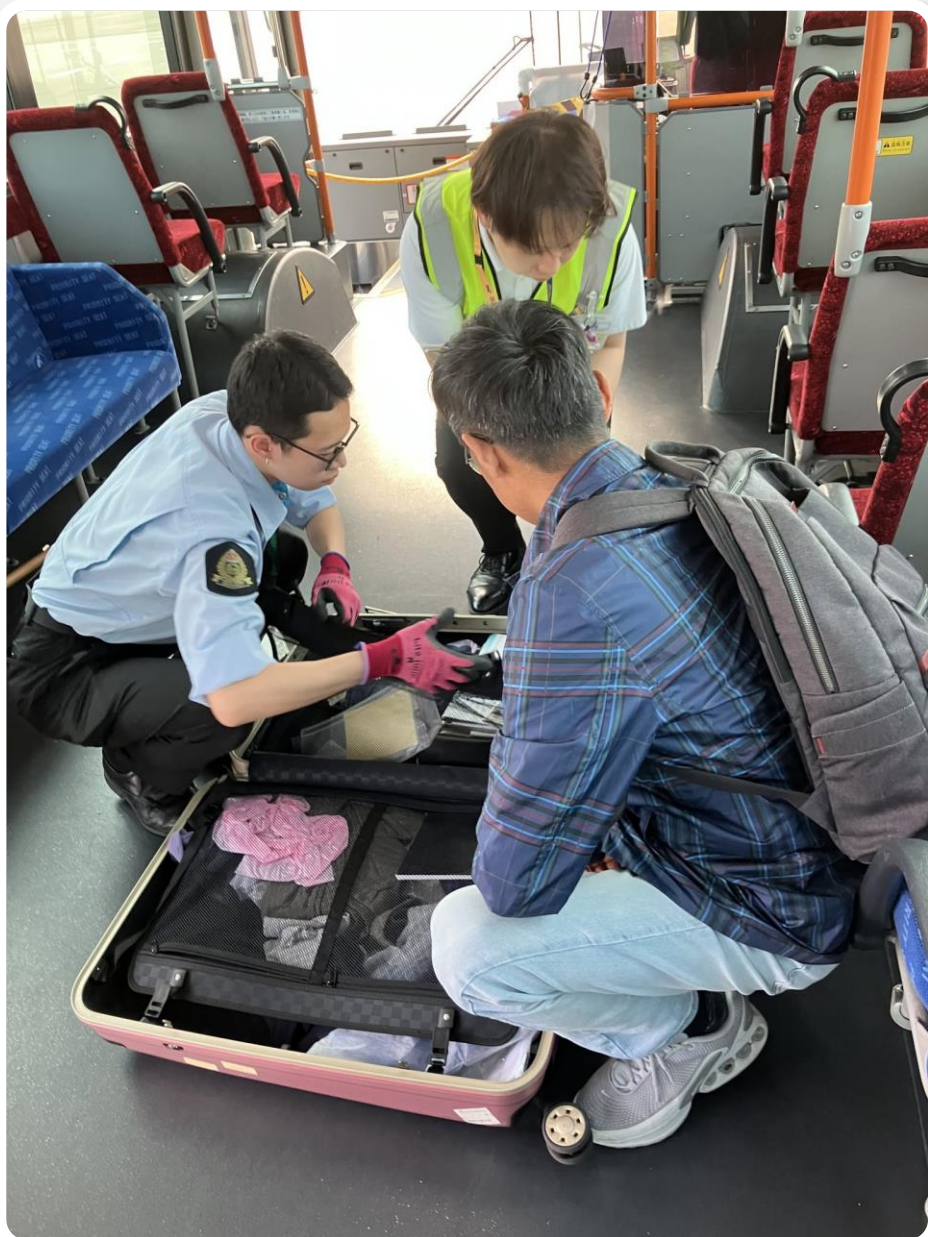
地勤處理

從大量行李中精準找出粉紅色行李箱

4

化解危機

行動電源取出，我成為全機最後登機旅客



過去事件： 從桃園機場 飛往日本福岡

- 1 從桃園機場飛往福岡
- 2 我把行動電源放在行李箱
- 3 在桃園機場 Check-in 時被發現
- 4 行動電源取出，行李在推運



犯錯一次是意外，若再犯一次...
背後「一定有」沒被解決的真正原因



於是，在我心中浮現
使用 PRA Model 來解題的想法



運用 PRA Model 解題

以「行動電源放進託運行李」為例：

Problem

看清楚真正要解的問題

- 表面問題：行動電源放進行李箱，違反航空安全規定
- 深層問題：半年內犯了兩次相同錯誤，代表根因從未被解決

光說「下次小心」
是治標不治本

Root Cause

找出反覆發生的根本原因

- 日常生活中根本沒有使用行動電源的習慣
- 大腦將它歸類為「備用物品」→ 習慣性放進行李箱而非背包

物品的「分類」與使用的
「習慣」之間有落差

Action

從習慣下手，防止問題重演

- 對策 1：根本用不到就不帶（消除不必要的準備行為）
- 對策 2：若需要帶，選輕巧款並在日常養成使用習慣

讓行動電源成為背包裡的
「固定班底」

這個行動電源的案例，讓我學會兩件事：

問題不可怕，
可怕的是選擇忽視

錯誤發生時，誠實「**面對**」問題比
「逃避」更重要。

及時處理，才能把損失降到最低。

失誤看似粗心，
其實藏著習慣盲點

「**習慣**、**流程**、**認知**」上的落差，
才是問題真正的根本原因。

找到它，才能真正改變結果。

「每一次失誤，都可能是一個重新認識自己的機會」

—— 彭建文

台積電 解決問題的思維

台積電解決問題的思維

1. 用**數據**說話，而不是用意見說話
2. **追根究柢**（ Root Cause Analysis ）
3. 將問題**系統化**，而不是英雄式解決
4. 小問題不放過
5. 運用 PDCA 循環
6. 跨部門**共同解題**
7. 立標準，再**持續改善**
8. 問題是**資產**，不是麻煩





用「數據」找出根本原因，
用「系統」消滅重複問題，
用「標準化」把個人能力變成組織能力

台積電的優勢是什麼？

很多人以為台積電的優勢是：

- 設備比別人好
- 工程師比較強
- 薪資比較高

實際上，更深層的原因是：

台積電培訓數萬名員工，讓他們運用相似的「框架」來思考問題。

這是一種組織能力，而不是個人能力。



台積電的優勢是什麼？

一座晶圓廠有 5,000 名工程師，每個人遇到問題都用「自己的方式」來解決：

- A 喜歡靠「經驗」
- B 喜歡靠「直覺」
- C 喜歡「開會討論」
- D 喜歡「猜測原因」

那麼，這個組織將會非常混亂。

正因為：溝通成本高、接手困難、經驗無法複製，所以台積電傾向建立「共同語言」





台積電有自己解決問題的一套方法
成為大家的共同語言

PRA Model 是什麼？



萃取自「台積電解決問題方法」
與 20+ 年的「企業輔導實務經驗」
結合兩者，彭老師開發了 PJ法®

PJ法® 是什麼？

問題分析與解決《國際PJ法®》
是由兩個英文單字所組成：

P	Problem 問題
J	Judgement 判斷 / 分析 / 決策



	系列 1	系列 2	系列 3
核心方法論	完整的解決問題 8P方法	解決問題的底層邏輯 CES三段論	解決問題做到「快、多、好」 PRA Model
方法內容	- 3種問題分類 - 8大流程步驟 - 30個操作細節 - 20個問題解決工具	- 以對的認知面對問題 - 以好的邏輯力分析與解決問題 - 用工具強化：進階修練	- Problem Centered - Root Cause Centered - Action Centered
課程效益	- 幫助找出根因並擬定對策 - 建立標準流程、提升解題效率 - 避免重工與跨部門溝通誤差	- 快速掌握問題核心，提升邏輯思考力 - 打破問題瓶頸，提升解題品質與效率	- 最終目標是帶來實質影響和影響力 - 不只是解決問題，更創造長期效益 - 平衡效率與效能，效能可能比效率重要
應用說明	透過8D方法與持續改善機制的結合，讓問題解決成為日常習慣，並可靈活應用於不同場域。 協助企業培養具備實戰解題能力的人才，強化組織競爭力與驅動力。	以Clarify（界定問題）→ Explore（分析與探索）→ Secure（確認解法）三步驟，建立一套解決問題的思考框架。 培養企業同仁深入洞察、打破盲點的Problem Solving能力。	強調從「更高視角」看待問題，不僅針對問題本身，更關注能為組織帶來的「長期影響與價值」。 協助組織不同層級有效解決問題、創造價值與行動成果。



PRA Model

一套「適合大多數人、跨產業且能在組織各層級簡單、易上手」的方法論

為什麼問題總是重複發生？

多數人解決問題的慣性是：**看到問題（P）** → **立刻採取行動（A）**，
這種方式雖快，但往往忽略了背後的 **根本原因（R）**。

結果就是：問題 **暫時** 被壓下，但過一段時間又 **重複發生**，組織陷入問題的「救火循環」。

這種救火思維將導致 —— 問題解決的效率低落、經驗無法沉澱，面對問題每次都像在從零開始解決。

這種「頭痛醫頭、腳痛醫腳」的線性思維，不僅浪費資源，更讓團隊陷入挫折感，只能放任問題留在原地，迫於無奈敷衍客戶或老闆。

每個人都在解問題，為何結果仍無法對焦？

組織中大家對問題的處理常有不同起點與做法：

有人急著行動（**Action**）先做再說

有人知道要找出根本原因（**Root Cause**）

也有人，意識到釐清與定義問題（**Problem**）

這些做法各有其角度與價值，都是在努力解決問題

但也因「方式不同」讓團隊之間產生落差，討論繞圈、共識難以對齊

花很長的時間累積經驗才得以駕輕就熟

一個能解決問題、累積成功經驗的模型

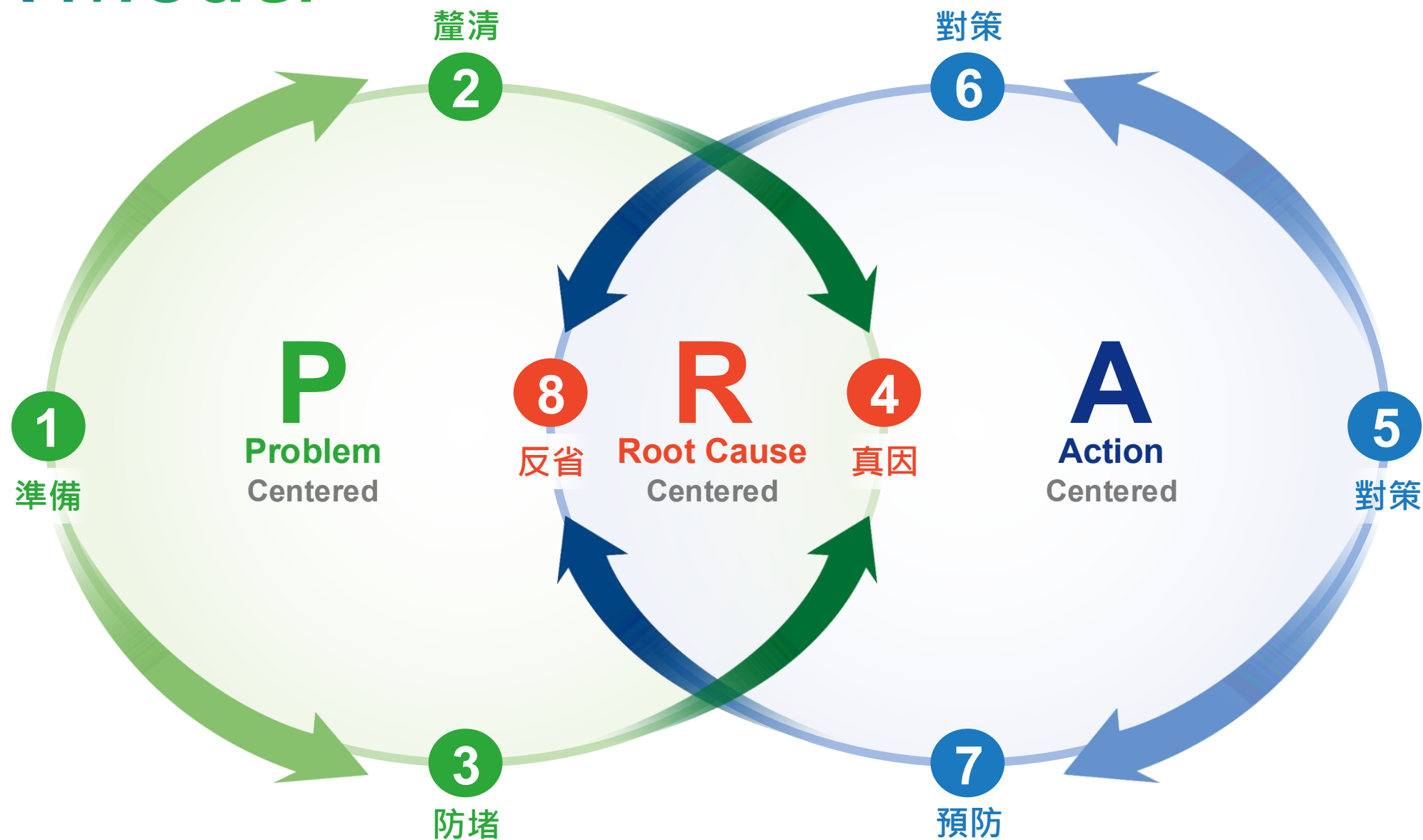
若能有一套整合多元思維、建立共同語言的架構
團隊將更容易聚焦關鍵、快速對齊觀點
並累積可複製、可擴散的解決經驗

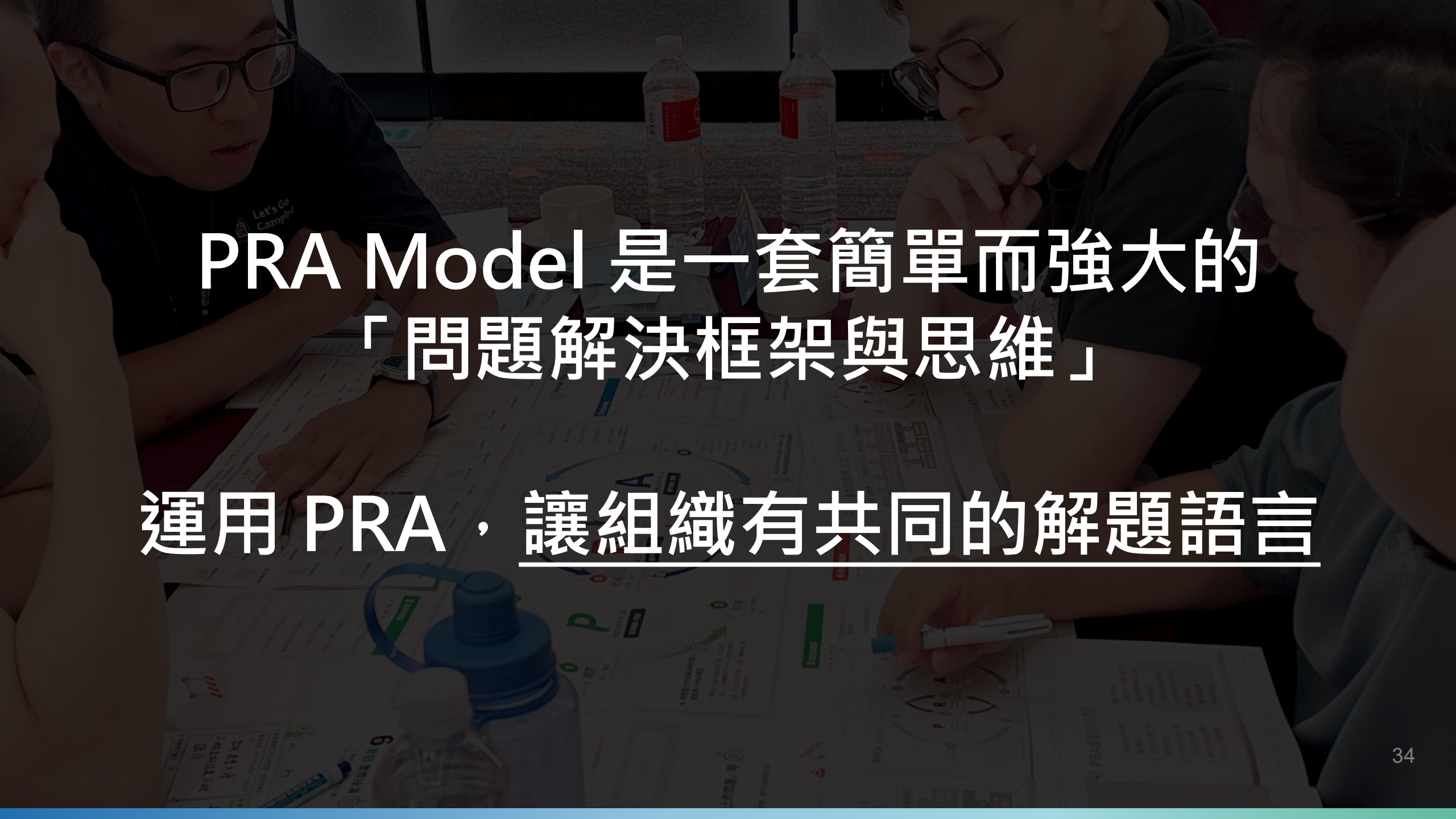
PRA Model 的出現

正是為了讓組織從「個人經驗」轉向「共通架構」

從而提升問題解決的效能、效率與影響力

PRA Model





PRA Model 是一套簡單而強大的
「問題解決框架與思維」

運用 PRA，讓組織有共同的解題語言

思考圖： 獨特的溝通與學習方式



獨特的溝通與學習方式：思考圖

以突破成人溝通與學習障礙為核心的 **dialog** 思考圖™
SPECIFIQUE



32 年經歷

15 種語言

70+ 國家

250+ 萬人見證

200+ 大型企業採用





開啟

對話

協助

對焦

探索

對策



品碩創新管理顧問
Pin Shuo Innovation Management

1 現實 面對並解決『工作上的問題』時 你的壓力 & 期待

請每位學員分別思考自身工作上的問題，將其分成兩個方面，並完成四個角落的練習。

姓名：_____

1. 列舉兩個工作上的問題，並完成練習。
最常見的 (請不對預期效果、進度等進行預期...等)
影響最大的 (造成老闆或客戶的不滿、內部衝突...等)

2. 你的壓力點？

3. 你有什么期待？

1 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 主管說什麼，就毫不猶豫地去做。

2. 自己埋頭苦幹。

3. 沒想過解決這事的效益。

4. 只是要解決立即的壓力。

5. 那怕有團隊但各做各的。

應對的心法

6 實踐 實際操演

1. 最取主時人指引到該位置。
2. 小組分享問題與壓力。

2 反思 生活中、工作上你習慣 怎麼面對並解決『問題』？



3 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 想用暫時對策來百分之百防止問題的惡化。

2. 沒有即時提出暫時對策來止血。

3. 有暫時對策但沒有持續性監控。

4. 暫時對策過於局部。

5. 沒想過『暫時對策』也可依經驗優化。

應對的心法

4 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 原因思考不夠全面 (廣)。

2. 習慣僅用經驗及直覺探討問題原因。

3. 原因探討不夠深入 (深)。

4. 原因的歸納未有在證據資料呈現。

5. 思考的焦點太侷限 (廣)。

應對的心法

7 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 缺乏建立預防再發的程序或系統。

2. 沒有做好潛在問題 / 風險分析。

3. 沒有做好全面性的標準化。

4. 沒有導入日常管理的機制。

5. 有SOP但仍的問題發生，沒改善機制。

應對的心法

8 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 問題解決沒有針對具體問題。

2. 沒有做好知識管理。

3. 沒有做好知識的傳承、分享、複製、分析。

4. 沒有做好知識的傳承、分享、複製、分析。

5. 不知道要學什麼 (廣及深度)。

應對的心法

6 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 執行永久對策時，缺乏必要的驗證。

2. 沒有做好全面的標準化。

3. 沒有做好知識的傳承、分享、複製、分析。

4. 沒有做好知識的傳承、分享、複製、分析。

5. 不知道要學什麼 (廣及深度)。

應對的心法

5 常犯的錯誤

P1 P2 P3 P4

1. 對策未與老闆/客戶/同事充分溝通。

2. 對策執行後，並未確認是否有效。

3. 對策執行後，並未確認是否有效。

4. 對策執行後，並未確認是否有效。

5. 對策執行後，並未確認是否有效。

應對的心法

5 操作 PRA Model



4 探索 PRA Model

1. 列舉兩個工作上的問題，並完成練習。
最常見的 (請不對預期效果、進度等進行預期...等)
影響最大的 (造成老闆或客戶的不滿、內部衝突...等)

2. 你的壓力點？

3. 你有什么期待？

1. 自我提問：請每位學員思考『PRA Model』(每個問題2.5分，共100分)的表現，與小組成員討論並完成練習。

2. 最取主時人說明。

3. 最取主時人說明。

4. 最取主時人說明。

5. 最取主時人說明。

育碁 GOLDENCLUB 公開班 · 實戰工作坊

● 混成學習

PRA Model 問題分析與改善 實戰工作坊

從問題發現到改善落地，建立企業真正
的問題解決能力。

立即報名 →



實體教學

8/21(五) 13:30-17:00

線上課程

8/3 -9/3

上課地點

品碩創新 (台北)



彭建文 顧問

前台積電主管 · 問題解決方法論創辦人



SCROLL

高效工作者的問題分析與決策-國際PJ法討論區

Line 社群 QR-Code



掃描加入社群

立即加入Line社群

加入後彭老師送你獨家禮物
「**國際PJ法詳細步驟流程圖**」
數位版檔案。

機會難得不要錯過！



1. 瀏覽更多



品碩創新官方網站

2. 追蹤我們



品碩創新FB粉絲團

3. 聆聽節目



職場冰淇淋Podcast

演講、授課與輔導邀約，歡迎來信洽詢：service@pinshuai.com