



Course outline หลักสูตร ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อการจัดการปัญหา (Problem Solving & Decision Making with System Thinking)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ โลกของการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยกระบวนการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้กระบวนการทำงานของทุกระดับในองค์กรมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังต้องแข่งขันกับเวลา ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสามารถส่งผลได้ทุกระดับ เช่น เกิดความล่าช้าในการผลิต การส่งมอบ ไปจนถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและงบประมาณ เพื่อจัดการปัญหานั้นๆ ซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ถือเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเพื่อลดผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก หรือเพิ่มขีดความสามารถเพื่อเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน เหนือนี้แล้ว ต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะการคิดเป็นอย่างมาก ทักษะการคิดประเภทหนึ่งที่สำคัญอย่างมากคือ การคิดเชิงระบบ ซึ่งทักษะการคิดนี้ถือเป็นสิ่งจำเป็นไม่เพียงแต่เฉพาะระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการเท่านั้น แต่พนักงานทุกระดับสามารถฝึกฝนและนำไปประยุกต์ใช้กับ แต่ละระดับของปัญหาที่แต่ละคนต้องเผชิญได้ ซึ่งผลลัพธ์จากการใช้ทักษะการคิดเชิงระบบจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพทางการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น
- ❖ พนักงานในระดับปฏิบัติการมักจะมองว่าการแก้ปัญหาหรือการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มโอกาส มักจะเป็นหน้าที่ของระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น เพราะคิดว่าตัวเองมีหน้าที่เพียงทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่านิยมหรือความคิดเช่นนี้จะทำให้พนักงานเหล่านั้นไม่เกิดการพัฒนาทักษะด้านความคิดในวิเคราะห์สาเหตุและคิดหาวิธีการในการการแก้ปัญหา ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดสำคัญในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งยังมีโอกาสเผชิญปัญหาในขนาดที่ใหญ่มากขึ้นด้วยเช่นกัน
- ❖ การพัฒนาทักษะการคิดเชิงระบบเพื่อการแก้ปัญหา จะทำให้สามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาทั้งหมด ตั้งแต่ ระบุอาการของปัญหา และจึงวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาของปัญหา จากนั้นจึงมากำหนดเป็นกลยุทธ์ หรือวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งบางครั้งวิธีการที่ใช้อาจมีได้หลายวิธีการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างเดียวกัน แต่อาจใช้ทรัพยากรในจำนวนที่แตกต่างกัน เช่นระยะเวลาที่ใช้ หรืองบประมาณรายจ่ายที่ต้องจ่ายลงไป ทักษะการตัดสินใจจึงเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการคิดเชิงระบบ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทาง,หลักการและความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในจัดการกับปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่
- ☉ พัฒนาทักษะต่างๆที่สำคัญที่ใช้ในการ คิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ เพื่อจัดการกับปัญหา รวมทั้งสามารถถ่ายทอดทักษะดังกล่าวให้กับทีมงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นและเข้าใจสภาพปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และปรับมุมมองใหม่ต่ออุปสรรคดังกล่าวเพื่อให้พร้อมรับมือได้ดียิ่งขึ้น

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **PART 1 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ**
 - สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับคำว่าปัญหาและการคิดเพื่อจัดการปัญหา
 - วัฏจักรของปัญหาทั่วไป
 - นิยามและความเชื่อมโยงของ อาการ ปัญหา สาเหตุ
 - ความเข้าใจเกี่ยวกับการมองภาพองค์รวม(มหัพภาค)และองค์ประกอบย่อย(จุลภาค)ของระบบทั่วไป
 - นิยามของการคิดเชิงวิเคราะห์กับการคิดเชิงระบบ
 - ประโยชน์ของการคิดเชิงระบบในการแก้ไขปัญหา
 - **Workshop :** บอกถึงอาการของปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่กำลังเผชิญ
- **PART 2 : การพัฒนาแนวความคิดเชิงระบบ**
 - หลักการในการคิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
 - หลุมพรางทางความคิดเชิงลบเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบ
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
 - ทักษะการคิดเพื่อวิเคราะห์อาการและสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)
 - การพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างแนวทางในการแก้ปัญหา
 - **Workshop:** การประยุกต์ใช้กลยุทธ์กับระบบงาน
- **PART 3 : เทคนิคและเครื่องมือในการพัฒนาความคิดเชิงระบบ**
 - คุณสมบัติของนักคิดเชิงระบบ
 - เครื่องมือของนักคิดเชิงระบบและเชิงวิเคราะห์
 - เทคนิคการคิดเชิงระบบด้วย PDCA Model
 - เทคนิคการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา
 - เทคนิคการตัดสินใจเพื่อให้ได้ทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การสร้างดัชนีชี้วัดเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์จากกลยุทธ์ที่เลือกใช้
 - **Workshop:** สร้างกระบวนการคิดเชิงระบบด้วยตัวเอง

➤ PART 4 : CASE STUDY

- การนำทักษะและเครื่องมือ ไปใช้กับสถานการณ์ตัวอย่างหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง
- ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากพนักงานหรือทีมงานที่มีประสิทธิภาพในการคิดเชิงระบบ
- บทเรียนจากการคิดเชิงระบบเพื่อแก้ปัญหา(จากประสบการณ์วิทยากร)
- การบ้านและการนำไปประยุกต์ใช้

ตามหลักสูตร

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยผู้เรียนเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ด้วยแนวทางของตัวเอง
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การทำงานของตัวเอง
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- * ระดับผู้จัดการ
- * หัวหน้างานทุกระดับ
- * Line Leader
- * พนักงานทั่วไป