



Course Outline

หลักสูตร เทคนิควิเคราะห์และจัดการปัญหาด้วยเครื่องมือนักคิดและการสรุปด้วยกระดาษหนึ่งหน้า (Problem Solving Tools & Report with 1 Page Summary)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

Strategic and Management Coaching & Consulting / Professional Trainer

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ในสภาวะการทำงานทั่วไปผู้ปฏิบัติงานย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น แม้ว่า จะได้มีการวางแผนมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่ก็ยังเกิดขึ้น ได้อีก โดยอาจจะมาจากปัจจัยภายในเองเช่น ปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับตัวคน(จำนวนคนไม่พอ คนขาดทักษะ คนขาดประสบการณ์ วินัยของคน) ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับอุปกรณ์/เครื่องมือ(สภาพชำรุด ใช้งานผิดประเภท ใช้งานมานาน ขาดการบำรุงรักษา) ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับวิธีการ การบริหารจัดการ หรือเกี่ยวกับงบประมาณเป็นต้น ดังนั้นการเรียนรู้และเข้าใจถึงปัจจัย ทรัพยากร(6M)ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในมักจะอยู่ใน 6 ปัจจัยดังกล่าว(M:Man M:Material M:Machine M:Method M:Moral และ M:Money) จะช่วยให้วิเคราะห์ และระบุถึงสาเหตุรากเหง้าของปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น
- ❖ กระบวนการคิดอย่างเป็นรูปแบบ(Logic)ก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน ทักษะการคิดสำคัญที่จำเป็นสำหรับการ แก้ปัญหา ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ การคิดแบบองค์รวม(เชิงระบบ) การคิดเชิงกลยุทธ์ และการคิดแล ตัดสินใจแก้ปัญหา เป็นกระบวนการคิดอย่างครบถ้วนที่พนักงานทุกระดับจำเป็นต้องเข้าใจในหลักการ และทำการฝึกฝนรวมถึงฝึกนำไปใช้อย่างเป็นประจำเพื่อให้เกิดความเคยชินในการคิดและการทำงาน อย่างเป็นLogic
- ❖ การประยุกต์ใช้การคิดเชิงวิเคราะห์มีความหลากหลายอยู่ที่สถานการณ์ต่างๆ เช่น.....
 - การค้นหาต้นเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)
 - การรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์แล้วตัดสินใจ
 - การวิเคราะห์ข้อมูลในการกำหนดแนวทางบรรลุเป้าหมาย
- ❖ การวิเคราะห์และจัดการปัญหาต้องอาศัยเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อให้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ใกล้เคียง สภาพความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งเครื่องมือของนักคิดวิเคราะห์และจัดการปัญหาได้แก่
 - พังสาเหตุและผล Cause & Effect Diagram
 - พารโต 80:20
 - Why – Why Analysis

- PDCA
- Logic Tree

- ❖ การพัฒนาทักษะการตัดสินใจ เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องฝึกฝนอยู่เป็นประจำ เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นเป็นเรื่องธรรมชาติ ดังนั้น เราต้องยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้นและไม่ยอมแพ้ต่อปัญหา จึงควรจะ...
 - ◆ เตรียมพร้อมรับมือกับปัญหา
 - ◆ เฝ้ายกกับสถานการณ์แห่งความจริง
 - ◆ มองที่เป้าหมายไม่ใช่อุปสรรค
 - ◆ วิเคราะห์ข้อมูลและค้นหาทางเลือกที่เป็นไปได้
 - ◆ กล้าตัดสินใจด้วยความเชื่อมั่น
 - ◆ ยอมรับในผลลัพธ์เพื่อพัฒนาการตัดสินใจของตัวเองต่อไป
- ❖ การสรุปแนวทางจัดการปัญหาด้วย 1 Page Summary & Report ถือเป็นเครื่องมือที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในบริษัทชั้นนำ เนื่องจากเป็นการรายงานที่ง่าย กระชับ เข้าใจง่ายสำหรับผู้อ่าน ใช้ต้นทุนน้อย แต่เปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ ใน Report นี้จะแสดงถึงรายละเอียดอย่างครบถ้วน แต่กระชับและเข้าใจง่าย แสดงถึงสถานะปัจจุบันของปัญหาหรือเหตุการณ์ สาเหตุที่เกิด แนวทางแก้ไขและการติดตามผ่านกระดาษ 1 หน้าอันทรงประสิทธิภาพเพียงแผ่นเดียว ซึ่งบางครั้งกระดาษแผ่นนี้อาจแสดงถึงความครบถ้วนมากกว่าการทำรายงาน Report เป็นเล่มด้วยกระดาษหลายแผ่นอย่างที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น การฝึกพัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน จะช่วยย่นทั้งระยะเวลา และงบประมาณ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้อย่างเข้าใจและเข้าถึงง่ายสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้หลักการแก้ไขปัญหาด้านแนวคิดเชิงระบบอย่างชัดเจน สามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงได้ด้วยตัวเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลต่างๆ ใช้ในการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- เพื่อให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ข้อมูลกับการทำงานอย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการทำงาน
- เพื่อให้ผู้เรียนสร้างการเปลี่ยนแปลงแนวทางการแก้ไขปัญหาคเดิมเป็นการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบมากขึ้น
- เพื่อใช้เทคนิคในการตัดสินใจที่ถูกต้องในแต่ละสถานการณ์ด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เพื่อให้ผู้เรียนมีเครื่องมือในการสรุปปัญหาที่เป็นแบบแผนชัดเจนด้วยกระดาษหนึ่งแผ่นซึ่งง่ายต่อการนำเสนอและพิจารณา
- เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้หลักการ, เทคนิค และกระบวนการในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจผ่าน Workshop, กรณีศึกษา, การแลกเปลี่ยนและ Role Playing อยู่ตลอดเวลา

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

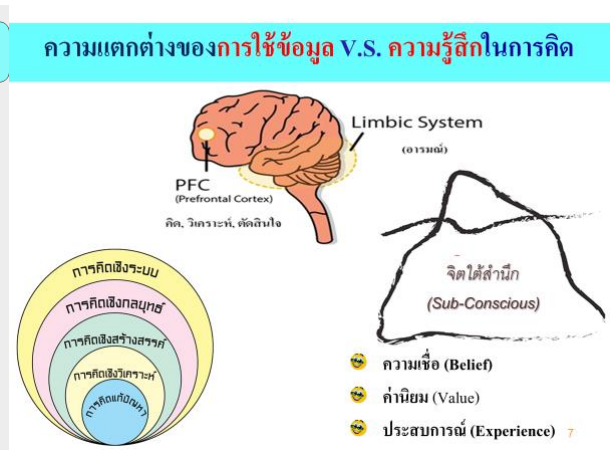
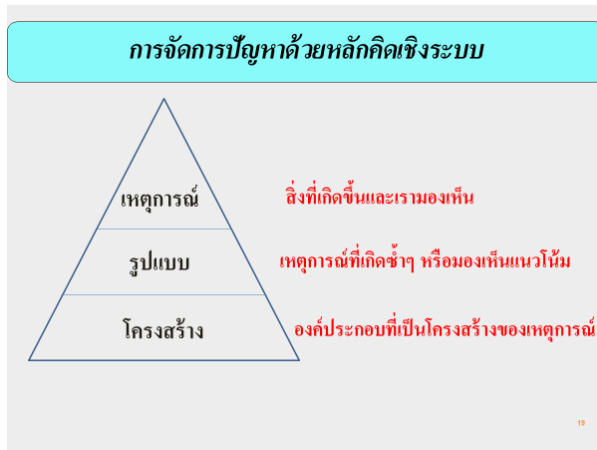
➤ PART 1 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและวงจรปัญหา

- สสำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับคำว่าปัญหา
- เข้าใจวัฏจักรของการทำงาน(Workflow) และวงจรของปัญหา
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรค(6M)
- หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา
- เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
- **Workshop : หลุมพรางทางความคิดและเทคนิคในการเอาชนะหลุมพราง**

หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา (คิดสนุกๆ)	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา/อุปสรรค (6 M)
<ul style="list-style-type: none">* เราไม่ได้เป็นคนสร้างปัญหา...ทำไมเราต้องแก้ไขด้วย* เราร้องขอให้คนช่วยแล้วเขาไม่ช่วย...จะทำอย่างไรอีก* ปัญหาเกิดขึ้นทุกวันและเป็นปัญหาเดิมๆ...คงต้องปล่อยวางบ้าง* เราไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้หรือก มันยากเกิน...เครียดจังเลย* หัวหน้ปล่อยให้เราแก้ไขปัญหเอง...เราจะแก้ได้อย่างไร* ปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่าย...เราคงแก้ไขไม่ได้คนเดียว* เป้าหมายสูงเกินไป ทุกอย่างก็ไม่พร้อม...เมื่อจริงๆ* เวลาเกิดปัญหาแล้วไม่คุยกันเอง...เราต้องแก้ไขด้วยหรือ	<ul style="list-style-type: none">* ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องคน (Man)* ปัญหาด้านทรัพยากรงบประมาณ(Money)* ปัญหาของปัจจัยต้นน้ำ(Material)* ปัญหาของเครื่องมือเครื่องจักร(Machine)* ปัญหาด้านวิธีการ (Method)* ปัญหาด้านการบริหารงาน(Management) <p>“ทรัพยากรในงานของท่านมีอะไรบ้าง และปัญหาที่เคยเกิดขึ้นจากแต่ละปัจจัย”</p>

➤ PART 2 : พัฒนาทักษะการคิดที่สำคัญเพื่อจัดการปัญหาอย่างเป็นระบบ

- หลักการสำคัญของการเป็นนักคิดในเชิงจัดการปัญหา
- ครบเครื่องเรื่องทักษะการคิด 5 แบบเพื่อจัดการปัญหาอย่างเป็นระบบ
 - การคิดเชิงค้นหาประเด็น (Problem Gap Thinking)
 - การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytic Thinking)
 - การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creativity Thinking)
 - การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)
 - การคิดเชิงบูรณาการ (Integrated Thinking)
- หลักการสร้างมุมมองต่อปัญหาแบบLogical Thinking เชิงลึก
- การแก้ปัญหาระดับต่างๆ
 - การแก้ที่ระดับเหตุการณ์ (การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า)
 - การแก้ที่ระดับรูปแบบ (การแก้ปัญหาเชิงป้องกัน)
 - การแก้ที่ระดับโครงสร้าง (การแก้ที่ยั่งยืนหรือPDCA)
- **Workshop : ประยุกต์ใช้หลักการคิดกับปัญหาของท่าน**



➤ **PART 3 : การจัดการปัญหาด้วยเครื่องมือต่างๆของนักคิด**

- การมองภาพปัญหาแบบองค์รวม
- การวิเคราะห์สาเหตุด้วยผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)
- การใช้คำถาม Why – Why Analysis
- หลักพาเรโต 80:20
- แผนภูมิ Logic Tree
- เทคนิคปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วย P-D-C-A
- พัฒนาทักษะการตัดสินใจของตัวเอง

Workshop : เทคนิคที่ท่านจะนำมาพัฒนาตัวเอง

การค้นหาโครงสร้างที่แท้จริงของเหตุการณ์

ผลลัพธ์

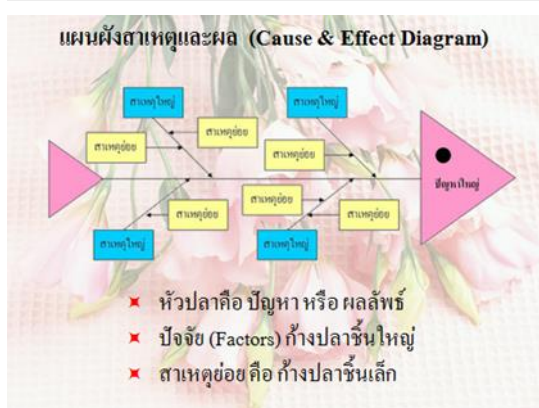
ปัจจัยภายนอก

กรอบความคิดภายใน

“แนวความคิดใหม่ๆ”

องค์ประกอบสำคัญของการกล้าตัดสินใจ

- วิเคราะห์ปัญหาได้ถูกต้องแม่นยำ
- มองเห็นวิธีการแก้ปัญหาได้ชัดเจน
- มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา
- ไม่กังวลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
- มีข้อมูลครบถ้วนสำหรับการตัดสินใจ
- มองเป็นการเรียนรู้และได้ประสบการณ์เพิ่ม
- ยินดีรับผิดชอบกับการตัดสินใจ





➤ **PART 4 : เทคนิคการคิดและการจัดทำโครงการอย่างง่ายด้วย 1 Page Summary**

- 7 องค์ประกอบของการคิดและการรายงานแบบ 1 Page summary
- สร้าง Pattern การคิดและการ Report ด้วย 1 Page Summary
- ความเชื่อมโยงของ การจัดการปัญหาและ 1 Page Summary Format
- เรียนรู้และเข้าใจการใช้แบบฟอร์ม 1 Page Summary

➤ **Workshop : การคิดและการนำเสนอแนวทางจัดการปัญหาในการทำงานด้วย 1 Page Summary & Report**

เรื่อง : ปัญหาลูกค้ามีรายการแจ้งซ่อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัท

วันที่ : 30/07/2015
 จัดทำ : Project Manager
 วันที่ : 22/08/2015

สาเหตุที่เป็นไปได้	แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเวลา	สถานะ
ช่างปูนขาดทักษะ	LOIT	QC	ทุกสัปดาห์	ดำเนินการแล้ว
ผู้รับผิดชอบคุณภาพ	2.สอนดีมีสอนเข้าทำงาน	QC	ก่อนเริ่มทำงาน	ดำเนินการแล้ว
เครื่องคัดกรองคุณภาพ	เพิ่มSuppliersอีก 2 เจ้าเพื่อเปรียบเทียบ	QC	20/8/2015	ดำเนินการแล้ว
เครื่องคัดกรองคุณภาพ	สั่งซื้อเครื่องใหม่เพิ่ม	QC	20/8/2015	ดำเนินการแล้ว
ไม่ใช่ Checklist	บังคับใช้และต้องส่งสารขึ้น	ผู้จัดการ, วิศวกร	เริ่มทันที	ดำเนินการแล้ว

แจ้งซ่อมเฉลี่ย

วัน	แจ้งซ่อมเฉลี่ย
ม.ค.	8
ก.พ.	7.5
มี.ค.	6
เม.ย.	7

แจ้งซ่อมเฉลี่ย

เริ่ม OI, 1 Checklist
 เปลี่ยน Suppliers, เครื่องคัดกรอง

การวิเคราะห์สาเหตุความเสียหาย

MATERIAL, MAN, METHOD, MACHINE

กิจกรรมที่คิดค้นแล้ว

รายงานที่คิดค้นแล้ว	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเวลา	สถานะ
1. ความพึงพอใจลูกค้า	Customer Service	15/7/2015	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
2. เพิ่ม Suppliers	QC	30/7/2015	คงค้าง
3. สื่อสารโครงการอื่น	ผู้จัดการ	15/7/2015	ดำเนินการแล้ว
4. เพิ่มจำนวนช่างเป็น 30 คน	ผู้จัดการ	30/7/2015	ยังขาด 10 คน

เรื่อง :	เลขที่ :
	จาก :
	วันที่ :
ข้อมูลพื้นฐาน	มาตรการแก้ไข
สภาพปัจจุบัน	การติดตามผล
เป้าหมายของการแก้ไข	แนวทางการประเมินผล
การวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้า	

ตัวอย่างการใช้ 1 Page Summary เพื่อสรุปประเด็นการจัดการปัญหาและการทำรายงาน

แนวทางการอบรมตามหลักสูตร

- 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

รูปแบบและกระบวนการ (Process) ที่ใช้ในการฝึกอบรม

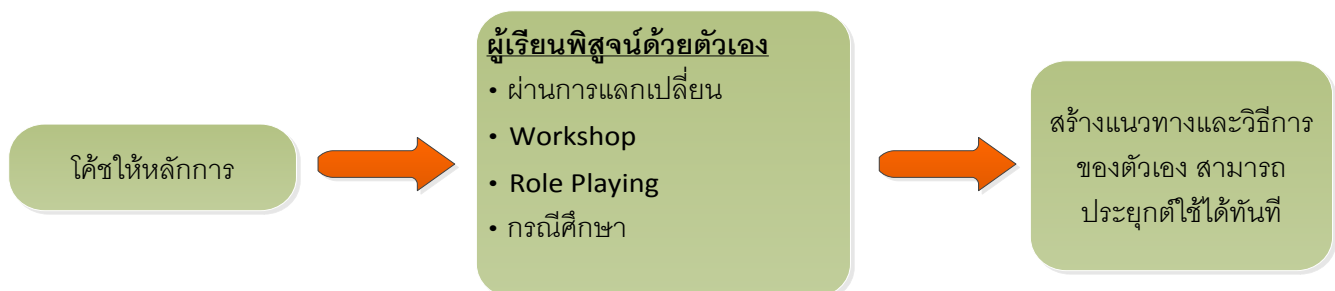
1. รูปแบบ Training & Group Coaching

การใช้กระบวนการ Training & Group Coaching เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดและประมวลผลเรื่องที่เรียนผ่านประสบการณ์ของตนเอง แล้วเพิ่มเติมต่อยอดกับสิ่งที่ตัวเองจะนำไปปฏิบัติ ด้วยการคิดวิธีที่เหมาะสมของตัวเอง ไม่ใช่การเข้าใจเนื้อหาอย่างเดียว แต่มีวิธีการประยุกต์เนื้อหากับชีวิตจริงของตนเองได้ทันที

กระบวนการฝึกอบรมประยุกต์ใช้หลักการ โค้ชผสมผสานกับการให้ความรู้และวิธีการในแนวของการเทรน โดยการใช้คำถาม ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นของตนเองของผู้เรียนในเรื่องที่กำลังจะอบรม ทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและแนวคิดของตัวเองในหัวข้อนั้นๆ การยอมรับในตัวเองจะเกิดขึ้น นำไปสู่การเคารพตนเองที่จะก่อให้เกิดความอยากเปลี่ยนแปลงตนเองในเรื่องนั้นๆ วิทยากรที่ทำหน้าที่เป็นเหมือนกระจกบานหนึ่งเท่านั้นเอง การเปลี่ยนแปลงทั้งหลายมาจากความคิดผู้เรียนทั้งหมด เนื่องจากเห็นว่าไม่มีประโยชน์ที่จะอยู่ในสถานะเช่นนั้น หรือ เห็นประโยชน์ที่จะเปลี่ยนแปลง ผู้เรียนเป็นผู้เลือกแนวทางการเปลี่ยนแปลงเองจึงไม่เกิดการต่อต้าน เกิดความภาคภูมิใจในแนวทางที่ตัวเองออกแบบ และอยากลงมือปฏิบัติด้วยตัวเอง การเปลี่ยนแปลงจึงสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับ



▶ แก่นสำคัญของการฝึกอบรมในรูปแบบ Group Coaching



หมายเหตุ: การทำให้ผู้เรียนมองเห็นตัวเองและยอมรับในสิ่งที่เป็นอยู่ด้วยตัวเองผ่านการใช้คำถาม (Questioning) ของโค้ช (วิทยากร) จะสร้างความอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองของผู้เรียน แล้วผู้เรียนก็จะเลือกทำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับ Style และสภาพแวดล้อมของตัวเองได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด

“การบอกให้ฟัง กับ กระตุ้นให้คิด อย่างไหนดีกว่ากัน?”

“ชี้แนะวิธีการให้ กับ ถามว่ามีวิธีการของตัวเองอย่างไร?” แบบไหนจำได้มากกว่ากัน

❖ แนวทางการบรรยายสไลด์ (Slide)

- ❖ อธิบายกระตุ้นให้คิดถามให้ประยุกต์ใช้จริงใจให้มี Commitment
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วย Keywords และประโยคสำคัญ
- ❖ เปิดโอกาสให้สำรวจตัวเองและสร้างแนวทางแก้ไขด้วยตัวเอง
- ❖ ฝึกให้จับประเด็นสำคัญที่อยู่ในสไลด์ (Slide) ได้ด้วยตัวเอง
- ❖ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่ามีอิสระในการเลือกใช้ความรู้ ไม่ได้บังคับ



❖ กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)



- ❖ สร้าง Commitment ในสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ
- ❖ พิสูจน์หลักการและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างความเข้าใจในเนื้อหาด้วยตัวเองและพร้อมไปประยุกต์ใช้ทันที
- ❖ สนุกสนานกับกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- ❖ สร้างแนวความคิดใหม่ๆ ของตัวเองผ่านการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

2. รูปแบบ Strategic Group Coaching & Consulting

การพัฒนากลุ่มบุคคลที่ทำงานกันเป็นทีม โดยมีเป้าหมายร่วมกันให้เกิดประสิทธิผลนั้น ต้องทำให้กลุ่มบุคคลนั้นๆ ยึดถือเป้าหมายเดียวกัน พันธกิจเดียวกัน ค่านิยมเดียวกัน แต่รับผิดชอบงานของตัวเองแล้วดำเนินการให้สอดคล้องกัน เสมือนหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทีมเดียวกัน โดยการทำให้ตัวเองบรรลุเป้าหมายของแต่ละบุคคล แล้วรวมกันเป็นเป้าหมายทีม

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้กลุ่มบุคคลบรรลุเป้าหมายหลักของทีม แต่ใช้ศักยภาพของตัวเอง ทำหน้าที่ของตัวเองให้สมบูรณ์ที่สุดตามที่ได้รับมอบหมาย สามารถแก้ปัญหาของตัวเองและช่วยเหลือทีมงานแก้ไขปัญหาหรือร่วมกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ เรียกว่า “Strategic Group Coaching & Consulting”

กระบวนการพอสังเขปของการดำเนินการ มีดังนี้....

- 🔗 กำหนดเป้าหมายของกลุ่ม (Strategic Goal Setting)
- 🔗 กำหนดเป้าหมายย่อยของบุคคล (Key Success Factor)
- 🔗 วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน (Situation Analysis)
- 🔗 ประเมินและตรวจสอบเรื่องสำคัญ (Do & Don't)
- 🔗 กำหนดกรอบการดำเนินการที่เหมาะสม (Frame Work)
- 🔗 ค้นหาทางเลือกของแต่ละบุคคล (Option)
- 🔗 วางแผนปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย (Planning)
- 🔗 ตัดสินใจเลือกสิ่งที่จะลงมือทำ (Action)

❖ การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

- ✦ ผู้เรียนควรมีความตั้งใจในการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ด้วยตัวเอง
- ✦ การพัฒนาตัวเองควรปฏิบัติบ่อยๆ จนกลายเป็นธรรมชาติของตัวเอง
- ✦ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการ Coaching จะทำให้ผู้เรียนอยากนำสิ่งที่รู้ไปใช้จริง
- ✦ การบ้านเป็นสิ่งที่ผู้เรียนยินดีที่จะกำหนดด้วยตัวเอง
- ✦ ผลลัพธ์ของการฝึกอบรมสามารถวัดได้ที่การบ้านที่ผู้เรียนนำไปปฏิบัติจริง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- * ผู้จัดการ / หัวหน้างานทุกระดับ
- * Line Leader
- * Staff / พนักงานระดับปฏิบัติการ