



Course outline หลักสูตร ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และ5Whys เพื่อการแก้ปัญหา (Problem Solving with Analytic Thinking and 5 Whys)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ วีรพันธ์ เกษสังข์

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ โลกของการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยกระบวนการและเทคโนโลยี ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้กระบวนการทำงานของทุกระดับในองค์กรมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังต้องแข่งขันกับเวลา ทำให้มีโอกาสเกิดปัญหาขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นสามารถส่งผลได้ทุกระดับ เช่น เกิดความล่าช้าในการผลิต การส่งมอบ ไปจนถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและงบประมาณ เพื่อจัดการปัญหานั้นๆ ซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นๆ ถือเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเพื่อลดผลกระทบให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก หรือเพิ่มขีดความสามารถเพื่อเพิ่ม โอกาสทางการแข่งขัน เหล่านี้ล้วนต้องใช้บุคลากรที่มีทักษะการคิดเป็นอย่างมาก ทักษะการคิดประเภทหนึ่งที่สำคัญอย่างมากคือ การคิดวิเคราะห์ ซึ่งทักษะการคิดนี้ถือเป็นสิ่งจำเป็นไม่เพียงแต่เฉพาะระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการเท่านั้น แต่พนักงานทุกระดับสามารถฝึกฝนและนำไปประยุกต์ใช้กับแต่ละระดับของ ปัญหาที่แต่ละคนต้องเผชิญได้ ซึ่งผลลัพธ์จากการใช้ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์จะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพทางการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น
- ❖ พนักงานในระดับปฏิบัติการมักจะมองว่าการแก้ปัญหาหรือการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่ม โอกาส มักจะเป็นหน้าที่ของระดับหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เท่านั้น เพราะคิดว่าตัวเองมีหน้าที่เพียงทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งค่านิยมหรือความคิดเช่นนี้จะทำให้พนักงานเหล่านั้นไม่เกิดการพัฒนาทักษะด้านความคิดในวิเคราะห์สาเหตุและคิดหาวิธีการในการการแก้ปัญหา ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดสำคัญในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งยังมีโอกาสเผชิญปัญหาในขนาดที่ใหญ่มากขึ้นด้วยเช่นกัน
- ❖ การพัฒนาทักษะการคิดเชิง วิเคราะห์ เพื่อการแก้ปัญหา จะทำให้ ระบุอาการของปัญหา และจึงวิเคราะห์หาสาเหตุที่มาของปัญหา จากนั้นจึงมากำหนดเป็นกลยุทธ์หรือวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่ง จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆหลายๆครั้ง ด้วยการวิเคราะห์หาสาเหตุหรือต้นตอที่แท้จริงของปัญหานั้นๆ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนได้แนวทางการคิดเชิงวิเคราะห์ ,5whys และสามารถประยุกต์ใช้หลักการ ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
- ☉ พัฒนาทักษะต่างๆที่สำคัญที่ใช้ในการ คิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ เพื่อจัดการกับปัญหา รวมทั้งสามารถถ่ายทอดทักษะดังกล่าวให้กับทีมงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- ☉ เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นและเข้าใจสภาพปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และปรับมุมมองใหม่ต่ออุปสรรคดังกล่าวเพื่อให้พร้อมรับมือได้ดียิ่งขึ้น

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **PART 1 : เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและการคิดเชิงวิเคราะห์**
 - สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับคำว่าปัญหา
 - วัฏจักรของปัญหาทั่วไปและการแก้ปัญหา
 - นิยามและความเชื่อมโยงของ อาการ ปัญหา สาเหตุ
 - นิยามของการคิดเชิงวิเคราะห์
 - **Workshop :** บอกถึงอาการของปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่กำลังเผชิญ
- **PART 2 : การพัฒนาแนวความคิดเชิงวิเคราะห์**
 - หลุมพรางทางความคิดเชิงลบเกี่ยวกับปัญหา
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา
 - คุณสมบัติของนักคิดเพื่อแก้ปัญหา
 - **Workshop:** การเอาชนะหลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา
- **PART 3 : เทคนิคและเครื่องมือในการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์**
 - เครื่องมือของนักคิดเชิงวิเคราะห์
 - เทคนิคการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา ด้วย Root Cause Analysis
 - เทคนิคการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วย 5 Whys Analysis
 - เทคนิคการกำหนดแนวทางและวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา
 - หลักการตัดสินใจทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
 - **Workshop:** สร้างกระบวนการคิดเชิงวิเคราะห์ด้วยตัวเอง
- **PART 4 : CASE STUDY**
 - การนำทักษะและเครื่องมือไปใช้กับสถานการณ์ตัวอย่างหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง
 - ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากพนักงานหรือทีมงานที่มีประสิทธิภาพในการคิดเชิงวิเคราะห์
 - บทเรียนจากการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา(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