



Course outline หลักสูตร

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจด้วยเครื่องมือนักคิด สำหรับผู้นำ

(Problem Solving & Decision Making Tools for Leader)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ.ณัฐฐา วงศ์รัตนพิบูลย์

Coach & Professional Trainer

หลักการ/แนวความคิด

- การแก้ปัญหา เป็นทักษะสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องเผชิญ และประสบในทุกๆวัน ซึ่งปัญหานั้นอาจจะเป็นปัญหาเล็ก-ใหญ่ มีความซับซ้อนมากน้อย และสามารถแก้ไขได้อย่างง่ายดาย หรือ ยากลำบากแตกต่างกันไป บุคคลที่มีทักษะในการแก้ปัญหที่ดี และมีความมั่นใจในการเผชิญปัญหา ย่อมประสบความสำเร็จในการเติบโตในการทำงาน
- ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญ และต้องการให้มีการพัฒนาทักษะการคิดแก่นักงานในทุก ระดับ โดยเฉพาะในระดับ หัวหน้างาน เนื่องจากเป็นแกนกลางที่สำคัญในการเชื่อมต่อ นโยบายและการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน ทักษะการคิดด้านหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากคือ ทักษะในการแก้ปัญหา และ การตัดสินใจ หากมีการพัฒนาอย่างมีระบบ ก็จะมีส่วนช่วยทำให้การทำงานของพนักงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีแนวความคิดเกี่ยวกับ หลักการการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ อยู่เป็นจำนวนมาก การเรียนรู้เทคนิคต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการทำงานในฐานะผู้นำ ที่สอดคล้องกับ Style ของผู้นำย่อมทำให้การแก้ปัญหาต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และก่อให้เกิดการยอมรับจากผู้ตาม
- ผู้บริหาร คาดหวังการทำงานของหัวหน้างาน ในด้านการคิด ในการรักษามาตรฐานการทำงาน ให้มีข้อผิดพลาด ให้น้อยที่สุด ลดการสูญเสีย ในขณะที่เดียวกัน ก็ต้องการให้ หัวหน้างานมีแนวความคิดในการเพิ่ม และ ปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ดีขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องสามารถ identify ปัญหา และสามารถหาแนวทางแก้ไขได้ทันต่อสถานการณ์ และ แก้ปัญหาในระยะยาวได้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ✚ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการแก้ปัญหา และตัดสินใจ
- ✚ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจขบวนการ แก้ปัญหา และตัดสินใจ
- ✚ ให้ผู้เรียน มีวิธีการในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ โดยใช้เครื่องมือที่เรียนรู้ ตาม Style ของตัวเอง
- ✚ นำเครื่องมือการแก้ปัญหา และตัดสินใจไปใช้ในการพัฒนาทีมงาน ให้สามารถทำงานและคิดอย่างมีระบบ

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ◇ สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับ ปัญหา , การแก้ปัญหา และ การตัดสินใจ
 - ◆ ความหมายของการคิด
 - ◆ คุณมีแนวคิดในการมองปัญหาเป็นอย่างไร
 - ◆ ขบวนการ และ แนวความคิดในการแก้ปัญหา
 - ◆ ตัวอย่างแนวความคิด ในการแก้ปัญหา
 - 8 D Problem Solving Process
 - AI : Appreciative Inquiry
 - ◆ Workshop: สร้างแนวความคิด และ ขบวนการแก้ปัญหา
- ◇ หลักคิดแบบต่างๆ และการประยุกต์ใช้
 - ◆ การคิดเชิงวิเคราะห์
 - ◆ การคิดเชิงกลยุทธ์
 - ◆ การคิดเชิงระบบ
 - ◆ การคิดนอกกรอบ
 - ◆ Workshop: เลือกหลักคิดในการใช้ในขบวนการแก้ปัญหา
- ◇ เครื่องมือนักคิดเพื่อการแก้ปัญหา(การระบุปัญหา และกำหนดปัญหา)
 - ◆ การใช้คำถาม 5 Why
 - ◆ หลักการพาเรโต 80:20
 - ◆ แผนผังสาเหตุและผล (ผังก้างปลา)
 - ◆ การใช้ตารางตรวจสอบ (Check Sheet)
 - ◆ ตารางสำคัญ-เร่งด่วน
 - ◆ ตารางง่าย-คุ้มค่า
 - ◆ Workshop: การฝึกฝนใช้เครื่องมือด้วยตัวเอง
- ◇ การสร้างทางเลือก และการตัดสินใจ
 - ◆ การพัฒนาทักษะการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ
 - สาเหตุของการไม่กล้าตัดสินใจ
 - องค์ประกอบสำคัญของการกล้าตัดสินใจ

- การพัฒนาทักษะการตัดสินใจของตัวเอง
- ◆ ขบวนการ และเครื่องมือสร้างทางเลือกเพื่อการตัดสินใจ
 - กำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ
 - การเสนอทางเลือกต่างๆ
 - ประเมิน และสำรวจรายละเอียด ของทางเลือกต่างๆ
 - การตัดสินใจเลือกทางเลือก
- ◆ Role Play: การใช้ข้อมูล, ความคิดและเทคนิคในการตัดสินใจ

◇ การบ้านเพื่อนำไปปฏิบัติและฝึกฝน

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และ คิดถึงสถานการณ์ การดำเนินชีวิตของตัวเอง
 - การบรรยาย 50% : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop 20% : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ 20% : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - Role Playing 10% : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
- ให้ผู้เข้าฝึกอบรมกำหนดแนวทางในการนำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ✓ หัวหน้างาน/ผู้จัดการ
- ✓ ผู้ที่ต้องการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ