

การคิดเชิงวิเคราะห์และเทคนิค การแก้ปัญหา - แนวธุรกิจ

(Analytical Thinking and Problem-Solving
Techniques - Business)

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



อ.ธนายุทธ สิริनुตตันนท์
วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

8 QUALITY COURSE CATEGORIES

- Leadership
- Coaching
- Thinking
- Soft Skill
- Productivity
- HRM & Organization Development
- Sales & Marketing
- Team Building

การคิดเชิงวิเคราะห์และเทคนิคการแก้ปัญหา - แนวธุรกิจ (Analytical Thinking and Problem-Solving Techniques - Business)

TH 1.9

- ระยะเวลาอบรม 1 วัน
- หลักสูตรนี้เหมาะกับพนักงานทุกระดับ

หลักการและเหตุผล

การคิดเชิงวิเคราะห์ คือ “การคิดที่สามารถจำแนกแจกแจงองค์ประกอบต่าง ๆ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่เกิดขึ้น” ดังนั้นการคิดเชิงวิเคราะห์เปรียบเสมือนการเห็น “ผลลัพธ์” ของบางสิ่ง แต่ยังไม่ถ้วนสรุปกันว่าเกิดจากสาเหตุใด แต่พยายามหาข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเพื่อค้นหาว่า “สาเหตุที่แท้จริงคืออะไร”

ปัญหาต่าง ๆ ของการทำงานในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานทุกประเภทในองค์กร แม้แต่กระบวนการดำเนินงานธุรกิจ (Process in Business) ที่ต้องการประสิทธิภาพของกระบวนการ มีความจำเป็นอย่างสูงในการใช้หลักการคิดวิเคราะห์ โดยสามารถใช้ร่วมกับความคิดเชิงระบบ (System Thinking) ที่สนับสนุนให้การวิเคราะห์ปัญหามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตลอดจนต้องใช้ร่วมกับเครื่องมือวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving Tools) โดยทั้งหมดจะส่งผลให้การคิดวิเคราะห์นั้นเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ มีระบบและเป็นวิทยาศาสตร์

เครื่องมือและเทคนิคของการคิดวิเคราะห์ ที่มีประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)
- Why Technique & How-How Question
- ตารางแก้ปัญหาและตัดสินใจ (PSDM Table)
- แผนผังกลุ่มเครือญาติ (Affinity Diagram)
- เทคนิค Performance & System

การประยุกต์ใช้แผนผังต้นไม้ (Tree Diagram) สามารถใช้เพื่อวิเคราะห์สาเหตุปัญหา และใช้เพื่อกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และโดยหลักการของแผนผังต้นไม้ยังสามารถนำไปปรับการใช้ ให้เป็นตารางแก้ปัญหาและตัดสินใจ (PSDM Table)

แผนผังกลุ่มเครือญาติ (Affinity Diagram) ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับจับประเด็นปัญหาในสถานการณ์ที่ยุ่งเหยิง และการกำเนิดกลยุทธ์การแก้ปัญหา ซึ่งหลาย ๆ ครั้งการวิเคราะห์ปัญหา ผู้วิเคราะห์อาจจะหาสาเหตุปัญหามากมาย จึงเกิดความสับสนได้ เครื่องมือนี้จะช่วยลดความสับสนถึงสาเหตุต่าง ๆ มากขึ้น

เทคนิค Performance & System เป็นการฝึกมองกระบวนการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ ให้พนักงานสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่องค์กรต้องการกับระบบที่สนับสนุนให้เกิดขึ้น ซึ่งการมองลักษณะนี้ยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการทำงานของสมองและพฤติกรรมแก้ปัญหา
- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจกระบวนการแก้ปัญหาแบบการคิดเชิงวิเคราะห์
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้เครื่องมือวิเคราะห์ปัญหาได้



รายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรม

พื้นฐานความเข้าใจหลักการคิดเชิงวิเคราะห์

- กิจกรรมปรับคลื่นความถี่สมองก่อนการเรียนรู้
- การทำงานของสมองและพฤติกรรมแก้ปัญหา
- เหตุผลสำคัญที่สนับสนุนให้เกิดการคิด
- ความหมายของการคิดเชิงวิเคราะห์
- Activity I: กิจกรรมอุ่นเครื่องสมอง

การคิดเชิงวิเคราะห์กับการคิดเชิงระบบ

- ตัวอย่างของระบบในชีวิตประจำวัน
- Systems Thinking VS Systematic Thinking
- แบบทดสอบเพื่อสร้างความเป็นระบบ
- เครื่องมือแก้ปัญหาที่ช่วยจัดระบบ (Way to Systematic Thinking)

ขั้นตอนการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเป็นระบบ

- กำหนดปัญหาและตั้งเป้าหมายแก้ไข
- วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- กำหนดแนวทางแก้ปัญหา
- ตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสมที่สุด

เครื่องมือและเทคนิคสำหรับการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา

- การวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนผังต้นไม้ (Tree Diagram)
 - 5 Why Technique & How-How Question
 - ตารางแก้ปัญหาและตัดสินใจ (PSDM Table)
- Activity II: ช่วยแก้ปัญหาให้กับต้น Jack Sparrow
- การวิเคราะห์ด้วยแผนผังกลุ่มเครือญาติ (Affinity Diagram)
 - จับประเด็นปัญหาในสถานการณ์ที่ยุ่งเหยิง
 - ขั้นตอนการสร้างแผนผัง Step by Step
 - เลือกกลุ่มสาเหตุเพื่อกำหนดกลยุทธ์แก้ปัญหา
- Activity III: ฝึกแก้ปัญหาจริงของผู้เรียน
- การวิเคราะห์ปัญหาด้วยเทคนิค Performance & System
 - เทคนิคต่าง ๆ ในการมองหา Performance องค์กร
 - วิดีโอเรียนรู้การค้นหา Performance & System
- Activity IV: ค้นหา Performance & System
- Activity V: ฝึกแก้ปัญหา Performance & System องค์กร



5 แนวทางฝึกอบรม

สถาบันฝึกอบรม บานาน่าเทรนนิ่ง



☎ 080-626-9565
✉ sale@bananatraining.com
🌐 www.bananatraining.com

1. Active Learning (การเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา)



หลักการของ Active Learning เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง(Practice by Doing)โดยใช้ความรู้ที่ผ่านการฝึกอบรม นำมาแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ บนปัญหาจริงของผู้เรียน ซึ่งหลักการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับพีระมิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) ว่าผู้เรียนจะมีความรู้คงเหลือหลังเรียนรู้ (Average Learning Retention Rates) สูงถึง 75%

2. Learning Principle (หลักการเรียนรู้)



ในทุกหลักสูตรได้ใช้หลักการเรียนรู้ มาออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนแนวทางการบรรยาย เพื่อให้ผู้เรียนได้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างกลยุทธ์ที่อยู่ภายใต้หลักการเรียนรู้ ได้แก่

ทฤษฎีหลักการทั่วไป

(Stimulus Generalization)

- การฝึกอบรมเน้นการสอนหลักการทั่วไป หรือคุณลักษณะสำคัญที่จำเป็นในการทำงาน และให้ผู้เข้าอบรมประยุกต์หลักการดังกล่าว ในสถานการณ์จริง

ทฤษฎีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน

(Theory of Identical Elements)

- การออกแบบเนื้อหาและตัวอย่างให้มีความคล้ายคลึงกับสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีการรู้คิด

(Cognitive Theory)

- การออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ ในหลักสูตร เน้นให้ผู้เรียนนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วมาใช้ ตลอดจนให้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการทำงาน

3. Knowledge (ความรู้)



ใช้หลักการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) มาออกแบบเนื้อหาคือ "จำเป็น ปรับใช้ เปรียบเทียบ และเปลี่ยนแปลง"



4.Coaching (โค้ชชิ่ง)



ในบางหลักสูตร เช่น ภาวะผู้นำ จัดวิทยาการ บริหาร หรือ Growth mindset ใช้ทักษะ การโค้ชและกระบวนการโค้ชชิ่ง (Coaching Process) ประกอบการบรรยาย

5.Facilitator (กระบวนกร)



วิทยากร แสดงบทบาทเป็นผู้จัดการความรู้ หรือกระบวนกร เป็นผู้ชี้แนะและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้



โครงสร้างการฝึกอบรม

COURSE FRAMEWORK

- สัดส่วนการบรรยาย (Training) 40% เนื้อหาตามหลักสูตร สร้างแนวคิด เทคนิควิธีการสำหรับพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น
- สัดส่วนกิจกรรม 60% ที่เกี่ยวข้องับหลักสูตร (Workshop, Case Study, Problem Solving Activity, OJT Activity, Coaching Card, Game, Team Building etc.)
- กิจกรรมปรับทัศนคติมุมมอง (ก่อนเข้าสู่เนื้อหาการเรียนรู้)
- แบบทดสอบก่อนก่อนและหลังเรียน (Pre & Post Test)
- เวิร์คช็อป (Workshop) แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน
- กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์กรณีศึกษาและแชร์ประสบการณ์
- กิจกรรมการคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Activity) นำปัญหาในการทำงานมาคิดแก้ปัญหา ตามหลักการและขั้นตอน PSDM
- กิจกรรมการสอนงาน (OJT Activity) ออกแบบและฝึกปฏิบัติการสอนงาน
- การ์ดการโค้ช Coaching Card ช่วยให้ผู้เรียนแก้ปัญหา ค้นหาค้นหาตัวเอง ฝึกคิดและตั้งเป้าหมาย
- เกมและกิจกรรมสร้างทีมงาน (Game and Team Building) แบ่งกลุ่มเล่นเกมและสนุกสนานร่วมกันแบบ Team Building
- การนำความรู้ไปใช้ด้วยการทำ Action Plan