



การพัฒนาทักษะการคิด เพื่อแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

Pakornblog

<http://www.pakornblog.com>
<http://www.facebook.com/pakornblog>

วิธีแก้ปัญหา (Problem Solving)

&

การตัดสินใจ (Decision Making)

ประเด็นสำคัญอยู่ที่ไหนครับ?

สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา

“ถ้าเราเป็นคนกลางระหว่างความต้องการของคน 2 กลุ่มไม่ตรงกัน เช่น ลูกค้าจะซื้อแต่ฝ่ายผลิตทำให้ไม่ทัน, หัวหน้าสั่งงานแต่ลูกน้องทำไม่เสร็จ, ลูกค้ามีปัญหา แต่ Service แก้ไม่ได้ เป็นต้น”

คุณแก้ไขปัญหาได้อย่างไรครับ?

สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

“คุณได้รับมอบหมายงานที่ยากและไม่เคยทำมาก่อน แต่หัวหน้าต้องการให้คุณรับผิดชอบทำให้สำเร็จ คุณจึงเป็นกังวล, เครียด, กลัวทำไม่ได้, เบื่อ เป็นต้น

คุณตัดสินใจทำงานนี้ต่อไปหรือไม่? แล้วทำอย่างไร?

ความหมายของการคิด

“การคิด เป็นกระบวนการของสมองโดยใช้
ประสบการณ์มาสัมผัสกับสิ่งเร้า และข้อมูล
หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหา แสวงหา
คำตอบสำหรับตัดสินใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิด
ในสมอง เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็น
ได้ จะต้องสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออก
หรือคำพูดที่พูดออกมา”

ดร.ชาติ แจ่มนุช

องค์ประกอบของการคิด

- 1) สิ่งเร้าที่เป็นตัวกระตุ้น
- 2) การรับรู้ผ่านประสาททั้ง 5 อย่าง
- 3) จุดมุ่งหมายในการคิด
- 4) วิธีคิดที่เลือกใช้
- 5) ข้อมูล หรือเนื้อหาประกอบความคิด
- 6) ผลของการคิด

การคิดเชิงวิเคราะห์

“ความสามารถในการจำแนกแยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นวัตถุ สิ่งของ เรื่องราวหรือเหตุการณ์ และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหาสภาพความเป็นจริง หรือสิ่งสำคัญของสิ่งที่กำหนดให้”



การคิดเชิงกลยุทธ์

“ความสามารถในการกำหนดวิธีการทำงานที่
ดีที่สุด และมีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้
ภายใต้สถานการณ์ต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมาย
ที่ต้องการ”



การคิดแก้ปัญหา

“ความสามารถของสมองที่จะคิดพิจารณา
ไตร่ตรองอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆ
ที่เป็นปมประเด็นสำคัญ ที่ทำให้สถานะ
ความไม่สมดุลเกิดขึ้น โดยพยายามหา
หนทางคลี่คลาย ขจัดปัดเป่า ประเด็น
สำคัญเหล่านั้น ให้กลับเข้าสู่สถานะ
สมดุล หรือสถานะที่เราคาดหวัง”



การคิดเชิงสร้างสรรค์

“กระบวนการทางปัญญาที่สามารถขยายขอบเขต
ของความคิดที่มีอยู่เดิมสู่ความคิดที่แปลกใหม่
แตกต่างไปจากความคิดเดิมและเป็นความคิดที่ใช้
ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม”



Workshop I

เลือกหลักการคิดที่จะไปพัฒนา

- ◎ คุณชอบหลักการคิดในลักษณะใด ?
- ◎ สาเหตุที่เลือกเพราะเหตุใด ?
- ◎ คุณจะนำหลักการคิดนี้ ไปพัฒนาตัวเองอย่างไร ?

หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับปัญหา (คิดสนุกๆ)

- * เราไม่ได้เป็นคนสร้างปัญหา...ทำไมเราต้องแก้ไขด้วย
- * เราร้องขอให้คนช่วยแล้วเขาไม่ช่วย...จะให้ทำอย่างไรอีก
- * ปัญหาเกิดขึ้นทุกวันและเป็นปัญหาเดิมๆ...คงต้องปล่อยวางบ้าง
- * เราไม่สามารถแก้ปัญหานี้ได้หรอก มันยากเกิน...เครียดจังเลย
- * หัวหน้าปล่อยให้เราแก้ไขปัญหาเอง...เราจะแก้ได้อย่างไร
- * ปัญหานี้ต้องเกี่ยวข้องกับคนหลายฝ่าย...เราคงแก้ไม่ได้คนเดียว
- * เป้าหมายสูงเกินไป ทุกอย่างก็ไม่พร้อม...เบื่อจริงๆ
- * เวลาเกิดปัญหาแล้วไม่คุยกันเอง...เรายังต้องแก้ไขด้วยหรือ

เทคนิคการเอาชนะหุ้ลุมพราง

- ☞ มองปัญหาเป็นเรื่องท้าทายความสามารถ
- ☞ การก้าวข้ามปัญหา / อุปสรรค เป็นการพัฒนาตัวเอง
- ☞ ปัญหาที่มีไว้แก้ไข...มิใช่มีไว้แบก (เครียด)
- ☞ อย่า! ทำให้ปัญหากลายมาเป็นปัญหา
- ☞ ปัญหาทุกอย่าง...มีทางแก้ไขแน่นอน

Workshop II

การเอาชนะหลุมพรางด้วยตัวเอง

- ❖ หลุมพรางเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยๆ
- ❖ สาเหตุที่เกิดความรู้สึกนี้เพราะเหตุใด?
- ❖ เรามีเทคนิคเอาชนะอย่างไร?

สร้างกระบวนการคิดแก้ปัญหา

- ▶ กำหนดปัญหา / อุปสรรคให้ชัดเจน
- ▶ ค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา
- ▶ วางแผนแนวทางแก้ไขปัญหา
- ▶ ลงมือปฏิบัติตามขั้นตอน
- ▶ ประเมินสถานการณ์ที่เกิดผลลัพธ์
- ▶ สรุปผลแนวทางปฏิบัติ
- ▶ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (ถ้ามี)

การใช้เครื่องมือในการแก้ปัญหา

- ทฤษฎีพาร์เรโต 80 : 20
- การใช้ Check Sheet
- การใช้คำถาม 5W และ 1H
- การวิเคราะห์ห้สมมุติฐาน
- การกำหนดทางเลือกที่หลากหลาย

การเป็นนักแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์

- เตรียมพร้อมรับมือกับปัญหา
- เคารพในข้อเท็จจริง
- มองที่วัตถุประสงค์ ไม่ใช่อุปสรรค
- จัดการปัญหาทีละอย่าง
- การให้รางวัลเมื่องานเสร็จ

Workshop III

การประยุกต์ใช้เครื่องมือกับปัญหา

1. เลือกปัญหาที่เจอ
อยู่ในปัจจุบัน

2. ค้นหาสาเหตุของ
ปัญหาคือเรื่องใด?

3. กำหนดวิธีการแก้ไข
ปัญหาด้วยเครื่องมือใด?

4. สิ่งที่จะดำเนินการ
แก้ปัญหานั้นอย่างไร?

สาเหตุของการไม่กล้าตัดสินใจ

- ◎ กลัวความผิดพลาด ล้มเหลว
- ◎ กลัวถูกปฏิเสธ ขาดการยอมรับ
- ◎ ไม่แน่ใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
- ◎ คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตัวเอง
- ◎ อยากให้ผู้อื่นตัดสินใจแทนมากกว่า
- ◎ กลัวประวัติศาสตร์จะซ้ำรอย

คุณตัดสินใจทุกเรื่องหรือไม่ครับ?

องค์ประกอบสำคัญของการกล้าตัดสินใจ

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

การพัฒนาทักษะการตัดสินใจของตัวเอง

- ❑ การคิดอย่างเป็นระบบ
- ❑ ความเชื่อมั่นในตัวเอง
- ❑ การมีทัศนคติเชิงบวกกับปัญหา
- ❑ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย
- ❑ ความรับผิดชอบ 100% เต็ม



กรณีศึกษา: การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

วงจรพฤติกรรม



“พฤติกรรมที่ทำบ่อยๆ จะกลายเป็นนิสัย”

การตัดสินใจเลือกปัญหาเพื่อแก้ไข



ปัญหาแก้ยาก
คุณค่าน้อย



ปัญหาแก้ยาก
คุณค่ามาก



ปัญหาแก้ง่าย
คุณค่าน้อย



ปัญหาแก้ง่าย
คุณค่ามาก

“คุณควรวิเคราะห์ปัญหาก่อนการตัดสินใจ”

สรุปแนวความคิดในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

- เปลี่ยนความคิด...ก้าวข้ามอุปสรรคได้
- การสร้างมุมมองเชิงบวกต่อปัญหาตลอดเวลา
- รับผิดชอบในการตัดสินใจทุกเรื่องด้วยตัวเอง
- กำหนดทางเลือกเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำ
- สนุกและมีความสุขกับประสบการณ์ที่ได้รับ
- ภูมิใจในภาพลักษณ์ **“Mr. No Problem!”**

สิ่งที่ได้รับจากการอบรมครั้งนี้

♥ เรื่องที่ได้รับ

♥ เรื่องที่ชอบ

♥ เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก

ปัญหา...สร้างเสริมปัญญา
แนวการแก้ไขปัญหา...อยู่รอบๆ ตัวเรา
กล้าตัดสินใจ...บรรลุผลสำเร็จแน่นอน

ขอให้โชคดี...สวัสดีครับ

Pakornblog 

<http://www.pakornblog.com>
<http://www.facebook.com/pakornblog>