

การพัฒนาทักษะการคิดเพื่อแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

Day 1: การพัฒนาทักษะการคิดและการใช้เครื่องมือ



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant



<http://www.entraining.net>
<http://www.facebook.com/CSREntraining>



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

สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับ “ปัญหา”

- ✦ ปัญหา คืออะไร?
- ✦ ปัญหาทำให้เกิดความรู้สึกอย่างไร?
- ✦ พบปัญหาแล้วต้องทำอะไร?
- ✦ ปัญหา มีข้อดีหรือข้อเสียกันแน่?
- ✦ สาเหตุใดเราจึงเจอปัญหาอยู่เรื่อยๆ?

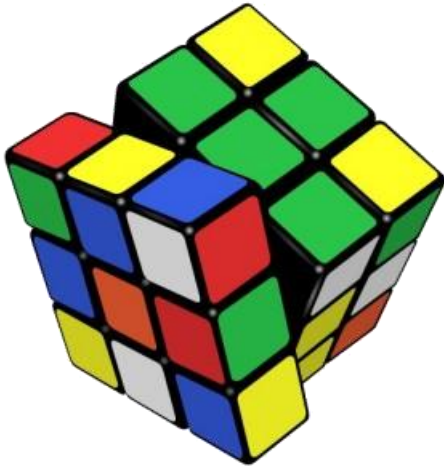


ความหมายของการคิด

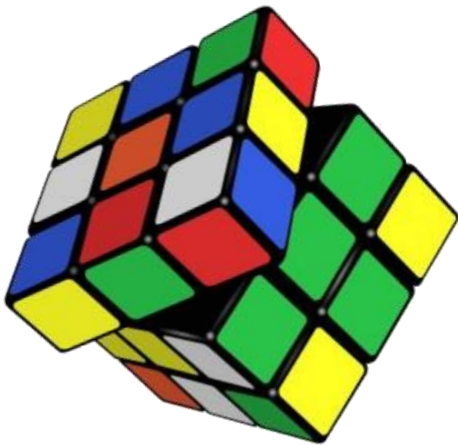
“การคิด เป็นกระบวนการของสมอง โดยใช้ประสบการณ์มาสัมผัสกับสิ่งเร้า และข้อมูล หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อแก้ปัญหา แสวงหาคำตอบสำหรับตัดสินใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดในสมอง เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ จะต้องสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกหรือคำพูดที่พูดออกมา”

ดร.ชาติ แจ่มนุช

องค์ประกอบของการคิด



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

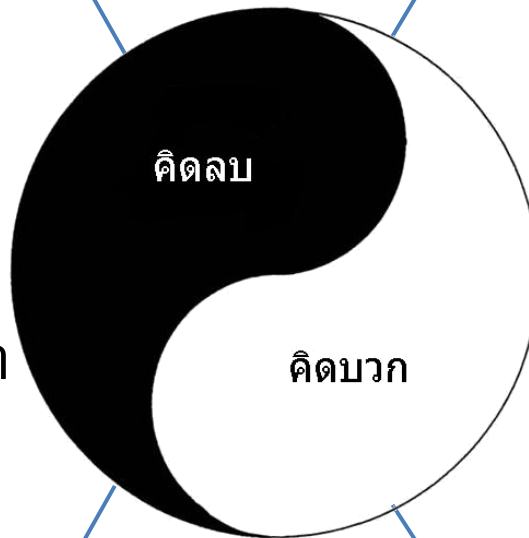


แนวทางการฝึกอบรมที่ใช้ในครั้งนี้

- ✦ การเรียนรู้ที่หลักการแล้วเลือกวิธีการของตัวเอง
- ✦ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ✦ สร้างกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบ Group Coaching
- ✦ การดำเนินกิจกรรมเพื่อพิสูจน์หลักการที่ได้เรียนรู้
- ✦ ผู้เรียนนำศักยภาพ(แนวคิด)ของตัวเองมาใช้อย่างเต็มที่
- ✦ เกิดการเปลี่ยนแปลงหลังการอบรมโดยนำไปปฏิบัติจริง
- ✦ ดำเนินการฝึกฝนด้วยตัวเองจนกลายเป็นธรรมชาติ

คุณมีแนวคิดในการมองปัญหาเป็นอย่างไร ?

- ➔ มองเป็นความเครียด
- ➔ ทำไมจึงเกิดปัญหา
- ➔ เจอปัญหาอีกแล้ว
- ➔ ทุกอย่างเป็นอุปสรรค
- ➔ เรื่องนี้มีแต่ปัญหา



- ➔ มองเป็นเรื่องท้าทาย
- ➔ ทำอย่างไรให้ปัญหาหมดไป
- ➔ ก้าวข้ามได้ เป้าหมายสำเร็จ
- ➔ เราได้พัฒนาตัวเอง
- ➔ เห็นโอกาสอะไรบ้าง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา/อุปสรรค (6 M)

- ✦ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคน (Man)
- ✦ ปัญหาด้านทรัพยากรงบประมาณ(Money)
- ✦ ปัญหาของปัจจัยต้นน้ำ(Material)
- ✦ ปัญหาของเครื่องมือเครื่องจักร(Machine)
- ✦ ปัญหาด้านความรู้ความสามารถ(Method)
- ✦ ปัญหาด้านความคิดส่วนบุคคล(Mental)



“ปัญหาของคุณเกี่ยวข้องกับเรื่องใดมากที่สุดครับ”

หลักการสำคัญที่สามารถใช้แก้ไขปัญหา/อุปสรรค

- ✦ การพัฒนาทักษะการคิดประเภทต่างๆ
- ✦ ความสามารถในการใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม
- ✦ การสร้างแนวความคิดเชิงระบบ (System Thinking)
- ✦ การพัฒนาด้านต่างของตัวเอง (5Q)
- ✦ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน



Workshop 1

การสร้างแนวความคิด ในการแก้ปัญหาของตัวเอง

- ✦ คุณดำเนินการแก้ไขปัญหาลำนี้อย่างไร ?
 - คุณได้รับมอบหมายงานยากที่ไม่เคยทำมาก่อน
 - ลูกจ้างต้องการของด่วนแต่คุณไม่มีให้
 - ลูกจ้างต่อว่าเรื่องงานบริการของช่าง แต่คุณมารับเรื่องแทน
 - คุณมีงานเยอะมากแต่ทำไม่ทัน หัวหน้าก็ทวงงาน
 - คุณเครียดและกังวลกับงานที่ทำอยู่อย่างมาก
 - คุณกำลังเร่งผลิตแต่เครื่องมือมีปัญหาเกิดขึ้น
- ✦ ดำเนินการแลกเปลี่ยนแนวความคิดให้เพื่อนๆ ฟัง

การคิดแบบต่างๆและการประยุกต์ใช้



- ✦ การคิดเชิงวิเคราะห์
- ✦ การคิดเชิงกลยุทธ์
- ✦ การคิดแก้ปัญหา
- ✦ การคิดเชิงสร้างสรรค์
- ✦ การคิดแบบองค์รวม

การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

“ความสามารถในการจำแนกแยกแยะองค์ประกอบต่างๆ
ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นวัตถุ สิ่งของ เรื่องราว
หรือเหตุการณ์ และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่าง
องค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหาสภาพความเป็นจริง
หรือสิ่งสำคัญของสิ่งที่กำหนดให้”

การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

“ความสามารถในการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด

และมีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ภายใต้สถานการณ์

ต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ’



การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving)



“ความสามารถของสมองที่จะคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่าง
พินิจพิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆ ที่เป็นปมประเด็นสำคัญ ที่ทำ
ให้สภาวะความไม่สมดุลเกิดขึ้น โดยพยายามหาหนทาง
คลี่คลาย ขจัดปัดเป่า ประเด็นสำคัญเหล่านั้น ให้กลับเข้า
สู่สภาวะสมดุล หรือสภาวะที่เราคาดหวัง”

การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

“กระบวนการทางปัญญาที่สามารถขยายขอบเขตของความคิดที่มีอยู่เดิมสู่ความคิดที่แปลกใหม่ แตกต่างไปจากความคิดเดิมและเป็นความคิดที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม”



การคิดแบบองค์รวม (Integrative Thinking)

ความสามารถในการเชื่อมโยงสิ่งต่างๆที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลเข้าด้วยกันกับเรื่องหลักได้อย่างเหมาะสมกลมกลืน มองที่ภาพใหญ่มากกว่าหน่วยย่อย ทำให้สามารถแก้ไข ปัญหาได้ทั้งหมด โดยการมองหน่วยย่อยที่กระทบกับ โครงสร้างใหญ่ได้ชัดเจน



Workshop 2

เลือกหลักการคิดที่จะนำไปพัฒนาตัวเอง

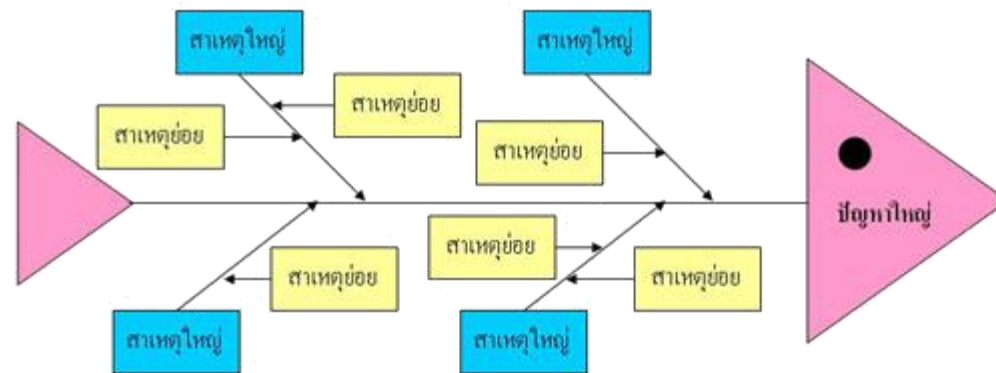
- ✦ คุณชอบหลักการคิดในลักษณะใด ?
- ✦ คุณสามารถนำหลักคิดใดไปใช้กับงานของคุณ ?
- ✦ คุณจะพัฒนาหลักคิดใดเพิ่มเติมอีกบ้าง ?



เครื่องมือการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Device)

- ❖ การใช้คำถาม 5 Why
- ❖ หลักการพาเรโต 80:20
- ❖ แผนผังสาเหตุและผล (ผังก้างปลา)
- ❖ การใช้ตารางตรวจสอบ (Check Sheet)
- ❖ ตารางสำคัญ-เร่งด่วน
- ❖ ตารางง่าย-คุ้มค่า

5-why Process Flowchart

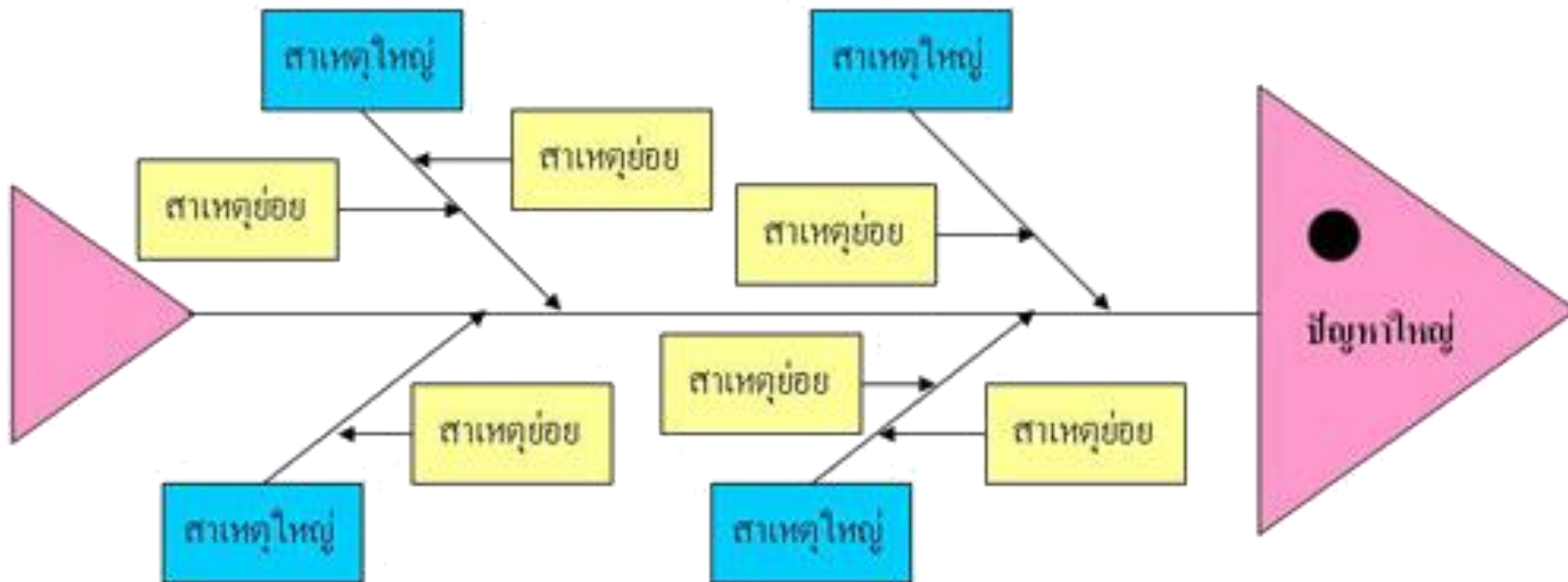


หลักการพาเรโต (80:20)

80:20

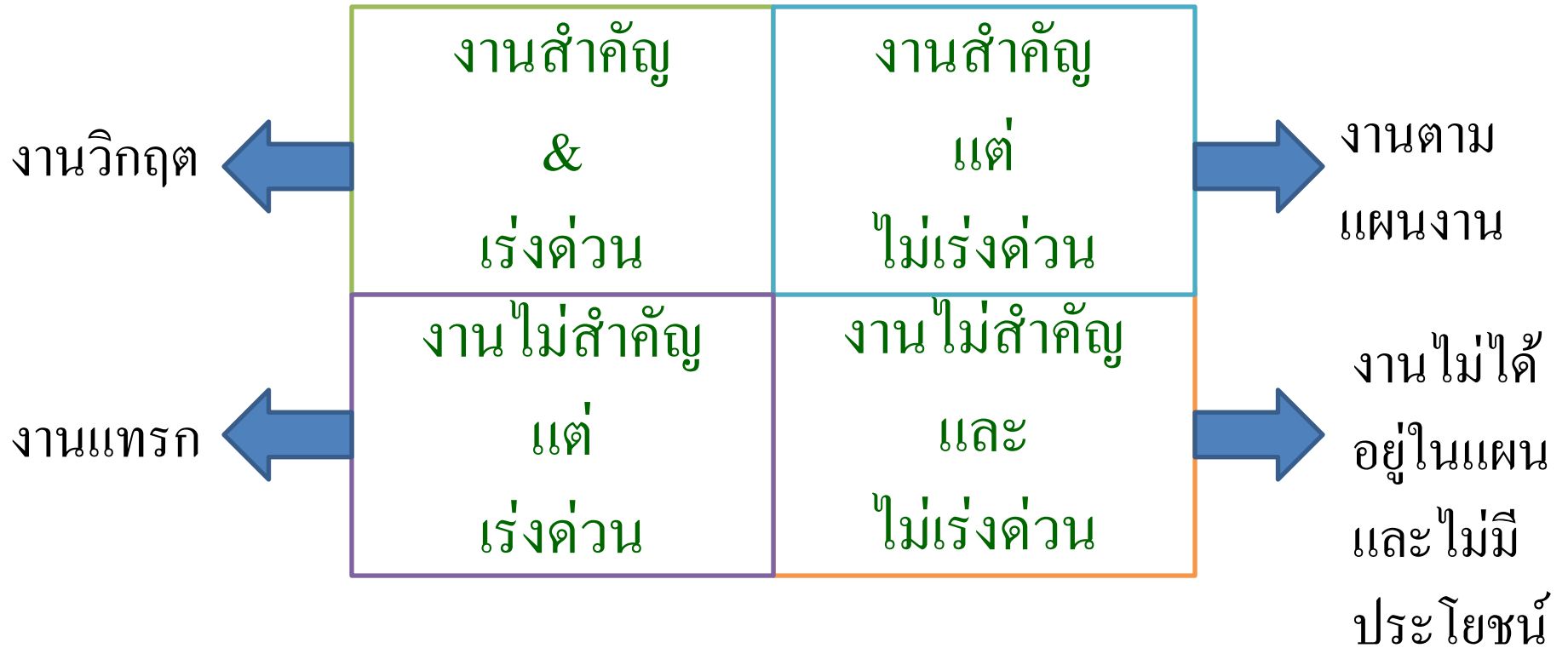
- ❖ ปัญหาที่คุณเจออยู่มีปัญหาหลักอยู่เพียง 20%
- ❖ คุณสามารถแก้ไขปัญหาเพียงบางส่วน (20%) ทำให้ปัญหาส่วนใหญ่หมดไป
- ❖ คุณต้องทุ่มเท 80% กับปัญหาเพียง 20% ที่สำคัญ
- ❖ ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะเป็นปัญหาที่เกิดซ้ำๆ

แผนผังสาเหตุและผล (Cause & Effect)



- ✦ หัวปลา คือ ปัญหา หรือ ผลลัพธ์
- ✦ ปัจจัย (Factors) ก้างปลาชิ้นใหญ่
- ✦ สาเหตุย่อย คือ ก้างปลาชิ้นเล็ก

ตารางสำคัญ-เร่งด่วน



การตัดสินใจเลือกปัญหาเพื่อแก้ไข



“คุณควรวิเคราะห์ปัญหาก่อนการตัดสินใจ”

Workshop 3

คุณเลือกใช้เครื่องมือใดในการแก้ปัญหา



- ✦ กำหนดปัญหาที่คุณพบเจออยู่
- ✦ เลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา
- ✦ กำหนดวิธีในการแก้ไขปัญหา
- ✦ แนวทางที่คุณจะดำเนินการ

หลุมพรางสกัดกั้นความคิดของคุณ

- ✦ เป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจนเพียงพอ
- ✦ ขาดแผนการดำเนินงานที่มีรายละเอียด (ไม่กล้าเขียนแผน)
- ✦ รับโจทย์มาแล้วกลายเป็นข้อกังวลไม่รู้ลึกเป็นเรื่องท้าทาย
- ✦ ขาดวินัยในตัวเอง ชอบผัดวันประกันพรุ่ง ไม่ปฏิบัติตามตามแผน
- ✦ กลัวความล้มเหลว กลัวการถูกปฏิเสธจึงไม่ลงมือทำ
- ✦ ไม่มุ่งมั่น ทุ่มเตในเป้าหมายของตัวเองอย่างจริงจัง
- ✦ กังวลเรื่องเดิม ๆ อยู่เสมอ ไม่ยอมออกจาก Comfort Zone

เทคนิคการเอาชนะห่อหุ้มพราง

- ✦ ปรับนิยามใหม่ให้เป็นประโยชน์
- ✦ การใช้คำถามสร้างพลัง
- ✦ การเปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- ✦ สร้างทัศนคติเชิงบวก
- ✦ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง



มหัศจรรย์ พลังคิดเชิงบวก

- ✦ คุณต้องฝึกฝนการคิดเชิงบวก
- ✦ เหตุการณ์ไม่สำคัญ ขึ้นอยู่กับคุณคิดอย่างไรต่อเหตุการณ์นั้น
- ✦ การพัฒนาจุดเด่น ดีกว่า การพัฒนาจุดด้อย
- ✦ เลิกถามว่า “ทำไมจึงเป็นอย่างนี้? ให้ถามว่า “ทำอย่างไรจึงแก้ไขสิ่งนี้ได้?”
- ✦ ทุกอย่างที่คุณปฏิบัติ ล้วนได้เรียนรู้และเป็นประสบการณ์
- ✦ การเปลี่ยนแปลง ขึ้นอยู่กับคุณ เป็นผู้เลือกเอง

ปัญหา/อุปสรรค...รอการแก้ไข

“ทักษะการคิดและเครื่องมือที่เหมาะสม”

พิชิตเป้าหมายได้แน่นอน



พบกับพรุ้งนั้ครับ



<http://www.enttraining.net>
<http://www.facebook.com/CSREnttraining>



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