

สรุปรายงานการอบรม
Design Solution for Complex Problem
ในวันที่ 10-11 กรกฎาคม 2562
ณ โรงแรม อะบลูม สนามเป้า

วิทยากร ดร.ต่อเกียรติ น้อยสำลี

สรุปโดย น.ส.น้องนุช ประสมคำ งานความร่วมมือระหว่างประเทศ



เนื้อหาที่อบรม

วันที่ 10 กรกฎาคม 2562

➤ Growth & Fixed Mindset

- Growth mindset คือ ผู้ที่จะมองหาโอกาส ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และรับรู้ว่าการเรียนรู้ คือ การศึกษาตลอดชีวิต
- Fixed mindset คือ ผู้ที่มีข้อจำกัด ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และคิดว่าไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้หลังจากจบการศึกษา

➤ Creative confident คือ ความเชื่อมั่นที่สร้างสรรค์ คือ ความสามารถที่เกิดจากความคิดที่ก้าวหน้า รวมกับความกล้าหาญที่จะแสดง

➤ Holistic Thinking คือ การมองภาพรวม จะทำให้รู้ว่า เมื่อมีสิ่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงก็จะกระทบต่ออีกสิ่งหนึ่ง

➤ Situation appraisal การประเมินสถานการณ์ คือ กระบวนการประเมินความสำคัญของเรื่องที่เป็นกังวลในสถานการณ์เพื่อสามารถจัดการสถานการณ์หนึ่งๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยวิธีการดังนี้

1. ระบุสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น และทำให้เกิดความกังวล
2. ระบุเรื่องที่เป็นกังวลในสถานการณ์นั้นๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถหาวิธีการจัดการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่เป็นกังวล โดยพิจารณาจากการส่งผลกระทบมากเพียงใด เรื่องนั้นจะขยายความรุนแรงมากขึ้นเพียงใด และต้องจัดการอย่างเร่งด่วนเพียงใด โดยให้ระดับ สูง กลาง ต่ำ (H/M/L)
4. วางแผนจัดการ โดยกำหนด ทรัพยากร และวิธีการจัดการข้อกังวลตามลำดับความสำคัญ ซึ่งต้องระบุ มีอะไรบ้างที่จำเป็นต้องทำ เมื่อใดที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จ และใครบ้างที่ควรเกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว

- Thinking, Fast and Slow เป็นระบบการคิดแบบ Intuition คือ การรู้โดยสัญชาตญาณ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเองในใจ การหยั่งรู้ความเข้าใจอันซาบซึ้ง และความสามารถในการเข้าใจโดยสัญชาตญาณ และ Clear
- Human Errors ได้แก่
 1. Halo Effect คือ ถ้าเราชอบสิ่งใดเพียงส่วนหนึ่ง เราจะชอบสิ่งนั้นทั้งหมด เช่น ร้านก๋วยเตี๋ยวนี้ลูกชิ้นอร่อย ก็จะบอกว่า ร้านก๋วยเตี๋ยวนี้อร่อย
 2. What You See Is All There Is (WYSIATI) Effect คือ เรามักสรุปสิ่งที่เห็นคือทั้งหมดที่สิ่งนั้นเป็น เช่น เห็นคนแต่งกายดี ก็จะคิดว่านิสัยดี
 3. Framing Effect คือ เรามักตัดสินข้อมูลเดียวกันในมุมที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสิ่งนั้นอยู่ในสถานะ หรือสถานที่ใด เช่น ตะกร้าคุณภาพเดียวกัน แต่นำขึ้นไปแขวนแยกต่างหาก จะทำให้ดูมีราคาเพิ่มขึ้น
 4. Anchoring Effect คือ เรามักถูกโน้มน้าว หรือได้รับอิทธิพลที่ทำให้เกิดความไขว่ไขว่ ด้วยตัวเลข และข้อเท็จจริง ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับความต้องการจริงๆ เลย เช่น ป้ายราคาเขียนว่า กิโลกรัมละ 25 บาท กับ ป้าย 4 กิโลกรัม 100 บาท มักจะเข้าใจว่าซื้อ 4 กิโลกรัมคุ้มกว่า
 5. Availability Bias Effect คือ เราไม่เข้าถึงความทรงจำทั้งหมดได้ เราจึงมักจะระลึกถึงสิ่งไม่ปกติที่เคยเกิดขึ้น หรือเหตุการณ์ที่เกิดความเสียหายมาก เช่น เราจะจดจำคนที่ทำให้เราเสียใจ
- Problem ความกังวลในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากความผิดปกติ หรือสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติที่เคยเป็นทั้งในด้านลบและด้านบวก โดยไม่ทราบสาเหตุ และต้องการทราบสาเหตุของความผิดปกตินั้น
- Problem solving คือ การแก้ปัญหาทั่วไป ค้นหาสาเหตุ จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความผิดปกติ เพื่อแก้ไข ไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำโดยใช้ กระบวนการคิดวิเคราะห์
- Complex problem solving คือ การแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน ค้นหาสาเหตุจาก ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ในระบบ หรือในโครงสร้าง เพื่อแก้ไข ไม่ให้เกิดรูปแบบความผิดปกตินั้นๆ ซ้ำอีก โดยใช้กระบวนการคิดเชิงระบบ
- ขั้นตอนการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน
 1. ระบุขอบเขตปัญหา
 2. เก็บข้อมูล ตั้งคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูล what, where, when, extent (ปริมาณและผลกระทบ)
 3. วาดรูปแบบปัญหา
 4. สร้างระบบ หรือโครงสร้างของปัญหา

5. การสร้างต้นแบบระบบ (Systems Archetypes) เพื่อแก้ปัญหา คือ การค้นหา “จุดคานงัด” (Leverage) จากรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในระบบ เพื่อสร้างผังวงจรหรือ ระบบใหม่ มาทำให้ระบบเดิมไม่เกิดปัญหาอีกต่อไป

- เรียนรู้ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การคิดเชิงระบบ ด้วยแนวคิด two system thinking
- เทคนิคการประเมินสถานการณ์ เพื่อเข้าใจการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งระบบ
- เรียนรู้ Pattern of Thinking จากแนวคิด Whole Brain Model
- นิยาม Systematic thinking
- ความสำคัญของระบบคิดทั้งสอง
- กระบวนการคิดเชิงระบบ
- แนวคิดภูเขาน้ำแข็ง
- การเขียนแผนภาพวงจร Cause-Effect

วันที่ 11 กรกฎาคม 2562

- ปัญหาเชิงระบบ (Complex problem solving)
- ความแตกต่างระหว่างการแก้ปัญหาปกติ และปัญหาที่ซับซ้อน
- Divergent Thinking คือ ความคิดสร้างสรรค์เป็นลักษณะความคิดแบบอบเนกนัย คือ การคิดหลายๆ แ่ง หลากๆ ทาง คิดให้มากที่สุดเท่าที่จะนึกได้ เป็นการมองปัญหาในแนวกว้าง ประกอบด้วย
 1. Originality คือ ความคิดริเริ่ม
 2. Fluency คือ ความคิดคล่องแคล่ว
 3. Flexibility คือ ความคิดยืดหยุ่น
 4. Elaboration คือ ความคิดละเอียด
- Convergent Thinking คือ การคัดแยก ผสมผสาน และบูรณาการ ความโดดเด่นของแต่ละไอเดีย ให้ได้แนวทางการจัดการปัญหาที่ตอบสนองความต้องการมากที่สุด และได้รับคุณค่าตามที่คาดหวัง เพื่อนำไปพัฒนาเป็นต้นแบบต่อไป
- การออกแบบแนวทางแก้ไขอย่างสร้างสรรค์
 1. เปลี่ยนนิยามธุรกิจ
 2. เปลี่ยนนิยามลูกค้า
 3. ปรับเปลี่ยนคุณค่าที่นำเสนอ
 4. นำเสนอให้ครบวงจร
 5. การเชื่อมโยงมากกว่า 1 อุตสาหกรรมขึ้นไป
 6. การพิจารณาแนวโน้มในอนาคต
- การวิเคราะห์ปัญหาในอนาคต เป็นการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
 1. ระบุปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

2. การประเมินระดับความเป็นไปได้
 3. การระบุสิ่งที่น่าจะเป็นสาเหตุ
 4. การดำเนินการป้องกัน
 5. การวางมาตรการรับมือ
 6. การกำหนดกลไกการเริ่มใช้
- การวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมของเหตุการณ์ ที่ส่งผลต่อปัญหาเชิงระบบ
 - การกำหนดแผนงานป้องกัน และรับมือ ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
 - การคิดแนวทางจัดการปัญหาทั้งระบบอย่างสร้างสรรค์
 - การวิเคราะห์โอกาส

ข้อเสนอแนะจากการเข้ารับการอบรม

ปัญหาที่มีความซับซ้อน เป็นปัญหาเชิงระบบเกิดจากหลายปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกัน หัวข้อการอบรมนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในโครงสร้างปัญหา และสามารถวางแผนแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้อย่างดี