

1 Day Workshop

Systems Thinking and Complex Problem Solving

อาจารย์รัชชัย บัววัฒน์



มองทั้งระบบ แยกอาการออกจากสาเหตุ และออกแบบทางแก้ที่ไม่สร้างปัญหาใหม่

ปัญหาในงานสำนักงานมักไม่ได้เกิดจากเหตุเดียว แต่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคน ข้อมูล ขั้นตอน ระบบ และ ข้อจำกัดของแต่ละหน่วยงาน การแก้ไขเฉพาะจุดจึงอาจทำให้อาการดีขึ้นชั่วคราวหรือผลกระทบไปยังส่วนอื่น หลักสูตรนี้ช่วยให้ผู้เรียนกำหนดปัญหาอย่างแม่นยำ มองเห็นโครงสร้างและความเชื่อมโยง วิเคราะห์สาเหตุอย่างมีหลักฐาน และเลือกแนวทางที่แก้ได้ทั้งระดับงานของตนเอง จุดเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการ และระบบโดยรวม

จุดเด่นและความแตกต่างของหลักสูตร

- ไม่หยุดที่การกำหนดภาพระบบ แต่เชื่อมต่อถึงสาเหตุ ทางเลือก และแผนลงมือทำ
- แยกอาการ ปัญหา ข้อสันนิษฐาน และหลักฐาน เพื่อไม่ให้แก้ปัญหามาจากความรู้สึก
- ออกแบบทางแก้ทั้งระดับงานของตนเอง จุดเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการ และระบบโดยรวม

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

- แยกข้อเท็จจริง อาการ ปัญหา และข้อสันนิษฐานออกจากกัน
- มองปัญหาผ่าน Input Process Output Outcome และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน
- วิเคราะห์สาเหตุด้วย SIPOC Cause Tree 5 Why และหลัก MECE
- ประเมินผลกระทบข้างเคียงและเลือกแนวทางแก้ที่เหมาะสมกับทั้งระบบ
- จัดทำแผนทดลองและตัวชี้วัดเพื่อติดตามผล

ผลลัพธ์ที่ผู้เรียนจะนำกลับไปใช้

- Problem Statement ที่ชัดเจนและตรวจสอบได้
- System Map หรือ SIPOC ของปัญหาวงจริง
- สาเหตุสำคัญที่มีหลักฐานรองรับ
- แนวทางแก้ 3 ระดับ พร้อม Action Plan
- หนึ่งในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ผู้เรียนจะเริ่มทำเอง พร้อมสิ่งที่ต้องประสานและเรื่องที่ต้องยกระดับ



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

1 Day Workshop

Systems Thinking and Complex Problem Solving

อาจารย์รัชชัย บัววัฒน์



เนื้อหา/ประเด็นหลัก

เวลา	ช่วงการเรียนรู้	เนื้อหา เครื่องมือ กิจกรรม และผลงาน
09.00–10.30	ช่วงที่ 1 กำหนดปัญหาให้ถูกต้องก่อนเริ่มแก้	- เข้าใจธรรมชาติของปัญหาซับซ้อนและเหตุผลที่การแก้เฉพาะอาการทำให้ปัญหาเกิดซ้ำ - แยกข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ข้อสันนิษฐาน และหลักฐาน (Fact Opinion Assumption Evidence) - แยกอาการที่มองเห็นออกจากปัญหาที่แท้จริง (Symptom vs Real Problem) - ใช้คำถาม 5W2H กำหนดขอบเขต ผู้เกี่ยวข้อง ผลกระทบ และเป้าหมายของการแก้ปัญหา Workshop: เขียน Problem Statement จากปัญหารจริง พร้อมรับ Feedback
10.45–12.00	ช่วงที่ 2 มองปัญหาและความเชื่อมโยงทั้งระบบ	- มองระบบผ่านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลกระทบ (Input Process Output Outcome) - วิเคราะห์ผู้ส่งมอบ ลูกค้า และจุดส่งต่องานด้วย SIPOC - มองความสัมพันธ์ระหว่างคน ข้อมูล ขั้นตอน เทคโนโลยี และข้อจำกัดของแต่ละฝ่าย - เข้าใจวงจรป้อนกลับ ความล่าช้า และผลกระทบที่ไม่ได้ตั้งใจ (Feedback Delay Unintended Consequence) Workshop: สร้าง SIPOC และ System Map ของปัญหาที่เลือก
13.00–14.30	ช่วงที่ 3 วิเคราะห์สาเหตุอย่างมีหลักฐาน	- แตกสาเหตุจากภาพรวมสู่รายละเอียดด้วย Cause Tree - จัดกลุ่มสาเหตุไม่ใหซ้ำและไม่ตกหล่นด้วยหลัก MECE - ใช้ 6M และ 5 Why โดยไม่รีบสรุปหรือโทษบุคคล - ตรวจสอบว่าสาเหตุใดเป็นเพียงความเชื่อ และสาเหตุใดมีข้อมูลสนับสนุน Workshop: วิเคราะห์ Root Cause และเลือกสาเหตุสำคัญที่ควรจัดการ
14.45–16.00	ช่วงที่ 4 ออกแบบทางแก้ที่ไม่สร้างปัญหาใหม่	- ออกแบบแนวทางแก้ 3 ระดับ ได้แก่ งานของตนเอง จุดเชื่อมต่อระหว่างกระบวนการ และระบบโดยรวม - ประเมินผลกระทบ ความยาก ความเสี่ยง และผลข้างเคียงก่อนตัดสินใจ - กำหนดตัวชี้วัดเหตุและผล (Leading and Lagging Indicators) - วางแผนทดลองขนาดเล็กและติดตามผลด้วย PDCA Workshop: จัดทำ Solution Design และ Action Plan พร้อมตัวชี้วัด



1 Day Workshop Systems Thinking and Complex Problem Solving

อาจารย์รัชชัย บัววัฒนนิ



แนวทางการเรียนรู้

- เน้นการลงมือทำและการแลกเปลี่ยนจากโจทย์จริงประมาณ 65%
- ควบคู่กับหลักการและกรณีศึกษาประมาณ 35%

ทุกช่วงพาผู้เรียนเชื่อมหลักการกลับมาที่บทบาทของตนเอง ตรวจสอบวิธีทำงานเดิม และแยกให้ได้ว่าสิ่งใดทำได้เอง สิ่งใดต้องร่วมมือ และสิ่งใดต้องยกระดับ ก่อนสรุปเป็นการทดลองหรือ Action Plan

แนวทางการเรียนรู้

Understand	เข้าใจหลักการ เหตุผล และผลกระทบต่อผลลัพธ์ของงาน
Connect	เชื่อมโยงที่เรียนกับบทบาท พฤติกรรม และสถานการณ์จริงของตนเอง
Challenge	ตรวจสอบวิธีทำงานเดิม ข้อสันนิษฐาน หลักฐาน ข้อจำกัด และผลกระทบข้างเคียง
Apply	เลือกสิ่งที่ทำได้เอง สิ่งที่ต้องร่วมมือ และเรื่องที่ต้องยกระดับ พร้อมกำหนดการทดลองใช้

เครื่องมือและกรอบแนวคิดสำคัญ

การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking), SIPOC, Input Process Output Outcome, 5W2H, MECE, Cause Tree, 5 Why, Impact and Effort, PDCA

รูปแบบการอบรม

- Interactive Learning Workshop และ Case Based Learning

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานสาย Office หัวหน้างาน และผู้ที่ต้องวิเคราะห์ปัญหาซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย หลายขั้นตอน หรือเกิดซ้ำ
- หลักสูตรนี้สามารถปรับให้เหมาะสมกับโรงงานได้ เนื่องจากส่วนใหญ่ใช้เคลงจริงในการ workshop

การประเมินผลการเรียนรู้

- ประเมินจากคุณภาพของการวิเคราะห์และผลงาน Workshop
- Reflection หลังจบแต่ละช่วง และ Feedback จากวิทยากร
- Action Plan หรือ Experiment Plan สำหรับนำไปใช้หลังการอบรม

