

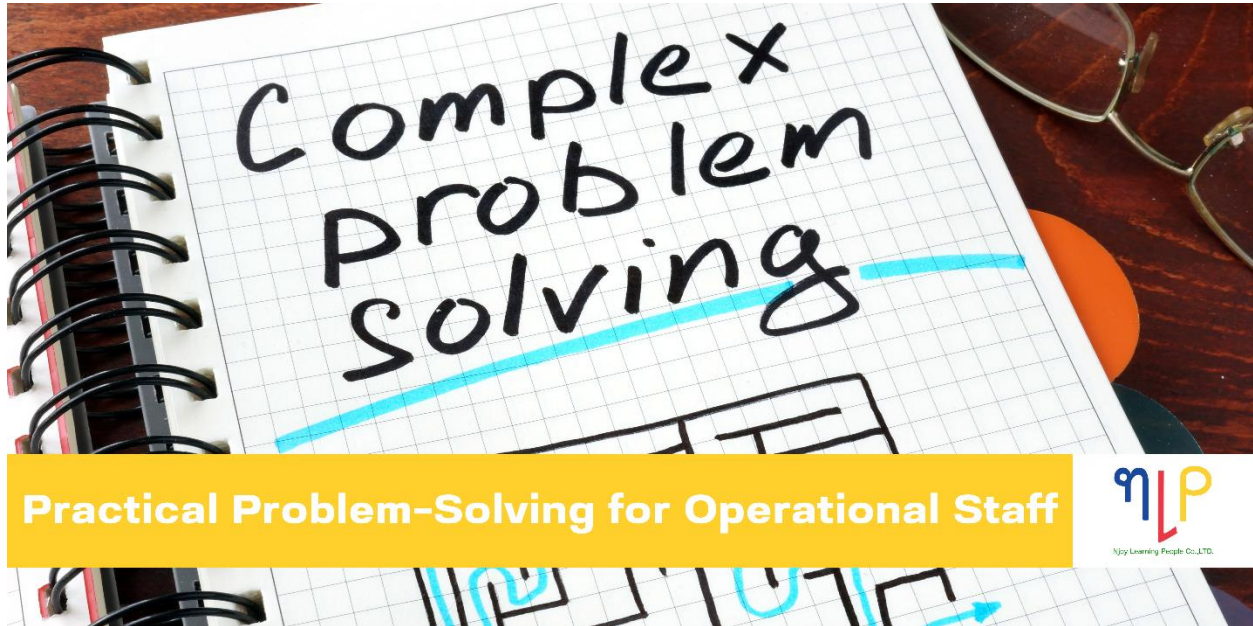


Njoy Learning People Co.,LTD.

บริษัท เอ็นจอย เลิร์นนิ่ง พีเพิล จำกัด

3/1 ซอยวชิรธรรมสาริต 44 สุขุมวิท 101/1 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105561179771



## หลักสูตร: การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน (Practical Problem-Solving for Operational Staff)

### 1. บทนำหลักสูตร (Introduction)

ในการทำงานระดับปฏิบัติการ (Operational Level) พนักงานมักต้องเผชิญกับปัญหาประจำวันที่ปรับเปลี่ยนไปตามแนวโน้มการทำงานระยะสั้น (Trend) และความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีระยะยาว (Mega Trend) ความท้าทายหลักที่พบคือ เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตหรือปัญหาซับซ้อน พนักงานมักเกิดความตื่นตระหนก ไม่สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากอารมณ์ได้ ทำให้มองไม่เห็นภาพรวมและทรัพยากรที่มีอยู่ ส่งผลให้พนักงานมักมีพฤติกรรม "รอรับคำสั่งแก้ปัญหา" จากหัวหน้างาน มากกว่าที่จะกล้าคิดและเสนอทางออกด้วยตนเอง ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้าและสูญเสียโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพ เพื่อพลิกโฉมวิธีการทำงาน หลักสูตรนี้จึงถูกออกแบบโดยใช้แกนกลางคือ "Universal Problem-solving Model" ซึ่งเป็นกรอบความคิดมาตรฐานสากลที่นำมาประยุกต์ใช้กับบริบทหน่วยงานจริง ผสมผสานกับศาสตร์ทางประสาทวิทยาศาสตร์ (Neuroscience) Value Proposition ของหลักสูตรนี้คือการเปลี่ยนพนักงานระดับปฏิบัติการจาก "ผู้รอรับคำสั่ง" ให้กลายเป็น "นักแก้ปัญหาเชิงรุก" ที่สามารถคิด วิเคราะห์ และนำเสนอทางออกได้อย่างเป็นระบบจนองค์กรไว้วางใจ

## 2. ข้อมูลทั่วไป

- **ชื่อหลักสูตร (ภาษาไทย):** การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
- **ชื่อหลักสูตร (ภาษาอังกฤษ):** Resolving Problems that Arise During Work
- **ประเภทการฝึกอบรม:** การยกระดับฝีมือแรงงาน (Upskilling)
- **วัตถุประสงค์หลัก:**
  - สร้างแผนผังความคิด (Mindmap) เพื่อแยกแยะ จัดกลุ่ม และมองเห็นภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน
  - ประเมินและจำแนกทรัพยากร (Resources) ทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เพื่อกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการ (Desired Outcome)
  - ประยุกต์ใช้ทักษะการคิดเชิงกระจาย (Divergent Thinking) ในการออกแบบทางเลือกแก้ไขปัญหาได้อย่างน้อย 3 แนวทาง
  - นำเสนอและสื่อสารการตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุดไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **ระยะเวลาการฝึกอบรม:** 1 วัน เวลา 09.00 - 16.00 น.
- **กลุ่มเป้าหมาย:** พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operational Level) ในทุกสายงาน จำนวน 30 – 40 คน ต่อรุ่น

## 3. โครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตร (Module Description)

### กิจกรรมเปิดการอบรม (Ice Breaking & Check-in)

เริ่มต้นด้วยการทำ Brain Gym เพื่อเตรียมความพร้อมของสมอง ละลายพฤติกรรม และปรับฐานความคิด (Mindset) พร้อมทั้งสร้างข้อตกลงร่วมกัน (Ground Rules) เพื่อสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางจิตวิทยา (Psychological Safety) ตลอดการเรียนรู้

### Module 1: กางภาพปัญหาด้วย Mindmap (Define the Reality) (90 นาที)

เรียนรู้ขั้นตอนแรกของ Universal Problem-solving Model คือการมองเห็นและยอมรับความจริง (Current State) โดยใช้หลักประสาทวิทยาศาสตร์ในการลดความตื่นตระหนกของสมองผ่านการใช้แผนผังความคิด (Mindmap) เพื่อจัดระเบียบความซับซ้อน ผู้เรียนจะได้ฝึกตั้งคำถามเพื่อกางปัญหา จัดหมวดหมู่ (Categorize) และแยกแยะข้อเท็จจริง (Fact) ออกจากอารมณ์ความรู้สึก รวมถึงการประเมินสถานการณ์ว่าสอดคล้องกับแนวโน้ม (Trend) การทำงานในปัจจุบันอย่างไร



Njoy Learning People Co.,LTD.

บริษัท เอ็นจอย เลิร์นนิ่ง พีเพิล จำกัด

3/1 ซอยวิจิตรธรรมสาริต 44 สุขุมวิท 101/1 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105561179771

- **กิจกรรม:** Workshop "Mindmap ข้ำแหละปัญหา" ผู้เรียนแบ่งกลุ่มนำปัญหาหน้างาน (Pain Points) มาเขียนลงบนกระดาษ A3 เพื่อระบุปัญหาย่อย ผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น
- **Debrief:** ถอดบทเรียนเรื่องการมองเห็นความเชื่อมโยงของปัญหา และความรู้สึกของสมองที่โล่งขึ้น เมื่อได้จัดระเบียบความคิดลงบนหน้ากระดาษ

## Module 2: เปิดมุมมองหาตัวช่วย และกำหนดภาพความสำเร็จ (Explore Resources & Desired Outcomes) (75 นาที)

ก้าวสู่ขั้นตอนที่สองด้วยการเปลี่ยนโฟกัสจาก "ปัญหา" ไปสู่ "การแก้ปัญหา" ด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก ผู้เรียนจะฝึกทักษะการคิดเชิงกระจาย (Divergent Thinking) เพื่อค้นหา "ตัวช่วย" หรือทรัพยากร ทั้งที่จับต้องได้ (Tangible) เช่น งบประมาณ เครื่องมือ และที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) เช่น เวลา ทักษะ ความสัมพันธ์ จากนั้นเรียนรู้การตั้งเป้าหมายปลายทาง (Begin with the End in Mind) เพื่อกำหนดภาพความสำเร็จ (Desired Outcome)

- **กิจกรรม:** Workshop "Resource Mapping" ต่อยอดจาก Mindmap เดิม ให้แต่ละกลุ่มลิสต์รายการ "ตัวช่วย" ที่มีอยู่ และเขียนบรรยายภาพความสำเร็จเมื่อแก้ปัญหาเสร็จสิ้น 1 ย่อหน้า
- **Debrief:** แลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับการค้นพบทรัพยากรที่ซ่อนอยู่ (Hidden Resources) ที่มักมองข้ามไปเมื่อตกอยู่ในสภาวะเครียด

## Module 3: ออกแบบความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา (Design Possibilities) (60 นาที)

เรียนรู้ขั้นตอนที่สามในการสร้างทางเลือก (Option Generation) โดยนำปัญหาที่จัดกลุ่มไว้มาจับคู่กับทรัพยากรที่มี เพื่อสร้างสมการการแก้ปัญหา ผู้เรียนจะได้เรียนรู้วิธีหลีกเลี่ยงกับดัก "คำตอบเดียวที่ถูกต้อง" (One Right Answer Trap) และฝึกให้สมองคิดหาความเป็นไปได้ (Possibilities) สำรองไว้เสมอ เช่น Plan A, Plan B, Plan C

- **กิจกรรม:** Workshop "Solution Brainstorming" ระดมสมองออกแบบความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาน้อยๆ 3 แนวทาง โดยระบุทรัพยากรที่ใช้และระดับการตอบโจทย์ภาพความสำเร็จ
- **Debrief:** วิเคราะห์และวิจารณ์ความสมเหตุสมผลของแต่ละทางเลือก ว่ามีความยืดหยุ่นพอที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงหน้างานหรือไม่

## Module 4: ตัดสินใจและสื่อสารการตัดสินใจ (Decide & Communicate) (60 นาที)

เข้าสู่ขั้นตอนสุดท้ายคือการประเมินเพื่อตัดสินใจ (Convergent Thinking) โดยใช้เกณฑ์ Decision Matrix เบื้องต้น (ความเป็นไปได้จริง + ผลกระทบ + ทรัพยากรที่ใช้) จากนั้นเรียนรู้ศิลปะการสื่อสารเพื่อนำผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านโครงสร้างการสื่อสารแบบ Problem -> Options -> Recommendation เพื่อให้หัวหน้างานหรือลูกค้าเข้าใจและพร้อมให้ความร่วมมือ

- **กิจกรรม:** Role Play "The Pitch (แถลงการตัดสินใจ)" ตัวแทนกลุ่มจำลองสถานการณ์เดินไปแจ้งการตัดสินใจแก้ปัญหาให้หัวหน้างานฟัง โดยต้องสื่อสารให้ครบถ้วนทั้งปัญหา ทางเลือก และเหตุผลที่พึงถึง
- **Debrief:** ถอดบทเรียนเรื่องบุคลิกภาพ น้ำเสียง และความมั่นใจในการนำเสนอ (Pitching) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญของการเป็นนักแก้ปัญหาเชิงรุก

#### ถอดบทเรียนรวม (Wrap-up & Reflection)

วิทยากรใช้กระบวนการ Facilitation สรุปเชื่อมโยง Universal Problem-solving Model ทั้ง 4 ขั้นตอน ให้ผู้เรียนเห็นการเติบโตทางความคิดของตนเอง

- **กิจกรรม:** "Commitment Card" ผู้เรียนเขียนคำมั่นสัญญา 1 ข้อ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไปใช้เปลี่ยนแปลงการทำงานในวันพรุ่งนี้

#### 4. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes)

- **ความรู้ (Knowledge - K):** ผู้เรียนสามารถอธิบายโครงสร้างของ Universal Problem-solving Model ทั้ง 4 ขั้นตอน และสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างทรัพยากรที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ได้อย่างถูกต้อง
- **ทักษะ (Skills - S):** ผู้เรียนสามารถวาด Problem Mindmap สามารถออกแบบทางเลือกด้วยทักษะ Divergent Thinking อย่างน้อย 3 ทางเลือก และสามารถใช้โครงสร้างการนำเสนอแบบ Problem -> Options -> Recommendation ได้จริง
- **เจตคติ (Attitudes - A):** ผู้เรียนมีทัศนคติเชิงรุก (Proactive Mindset) เลิกพฤติกรรมรอรับคำสั่ง และมีความมั่นใจในการเผชิญหน้ากับปัญหาโดยมองเห็นเป็นความท้าทายที่จัดการได้

#### 5. การประเมินผลและเครื่องมือ (Evaluation & Tools)

- **เกณฑ์เวลาเรียน:** ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีระยะเวลาเรียนไม่น้อยกว่า 80% ของระยะเวลาทั้งหมด
- **เกณฑ์การประเมินผลงาน:** ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องผ่านเกณฑ์การประเมินผลงานภาคปฏิบัติไม่น้อยกว่า 70%

- **เครื่องมือประเมิน:** \* Checklist เพื่อประเมินความครบถ้วนของการจัดทำ Problem Mindmap และ Resource Mapping
  - Rubric Score เพื่อประเมินทักษะการสื่อสารและการตัดสินใจในกิจกรรม Role Play "The Pitch"

## 6. วิทยากร (Instructor)

- **ชื่อวิทยากร:** ดร.นารา กิตติเมธิกุล
- **ประวัติโดยย่อ:** ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการแก้ปัญหาเชิงประยุกต์ มีประสบการณ์ในการนำกรอบแนวคิด Universal Problem-solving Model มาปรับใช้เพื่อพัฒนาทักษะพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรชั้นนำ เพื่อเปลี่ยนถ่ายพฤติกรรมการทำงานสู่การเป็นนักแก้ปัญหาเชิงรุก (Proactive Problem Solver)

## 7. รูปแบบการฝึกอบรม (Training Methodology & Sciences Integration)

หลักสูตรนี้จัดอยู่ในระดับ Intermediate มุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะที่นำไปใช้ได้ทันที (Actionable Skills) โดยบูรณาการศาสตร์ด้าน Neuroscience (เพื่อจัดระบบความคิด), Positive Psychology (เพื่อดึงศักยภาพและทรัพยากร), และ Facilitation (เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้) โดยมีสัดส่วนการฝึกอบรมดังนี้:

รูปแบบการเรียนรู้	สัดส่วน (%)	คำอธิบายสัดส่วน
Workshop & Role Play	60%	การฝึกเขียนแผนผัง การระดมสมอง และการจำลองสถานการณ์นำเสนอ
Interactive Lecture	20%	การบรรยายทฤษฎีเชิงลึกเกี่ยวกับแบบจำลองและกรอบความคิด
Discussion & Reflection	20%	การอภิปราย ถอดบทเรียน (Debrief) และการเขียน Commitment Card