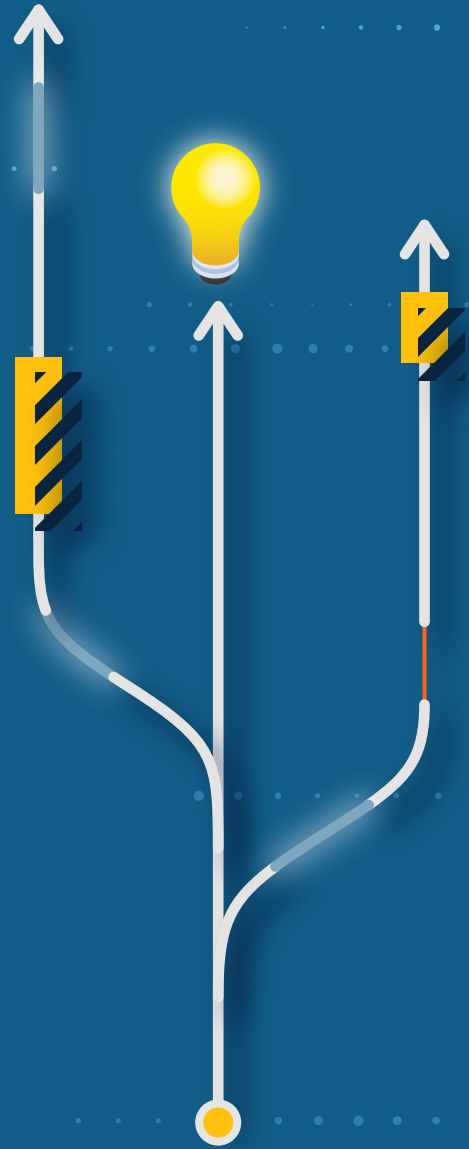


COMPLEX PROBLEM SOLVING

ทักษะจำเป็นในอนาคต
เพื่อสร้างคุณค่าทางธุรกิจที่ยั่งยืน



การพัฒนานุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องถึงแนวคิดหลักการ กระบวนการจะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนธุรกิจควบคู่ไปกับสร้างสรรค์เทคโนโลยี ความคิด และนวัตกรรม ยิ่งถ้าเราให้ความสำคัญกับ การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในอนาคต (Future Skills Development) ผ่านการอบรมให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อเพิ่มทักษะที่จำเป็นในอนาคต จะส่งผลให้แรงงาน มีความพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างทัน่วงที

แล้วทักษะประเภทใด ที่จะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในอนาคต?

WEF หรือ World Economic Forum ได้สำรวจ

ทักษะอนาคต 10 อันดับแรกในปี 2020

ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับมือ
กับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้น ได้แก่

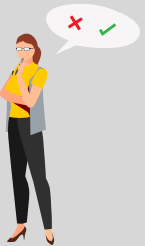
1. Complex Problem Solving

การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน



2. Critical Thinking

การคิดอย่างมีวิจารณญาณ



3. Creativity

ความคิดสร้างสรรค์



4. People Management

การบริหารคน



5. Coordinating with Others

การร่วมมือกับผู้อื่น



6. Emotional Intelligence

ความฉลาดทางอารมณ์



7. Judgement and Decision Making

การลงความเห็นและการตัดสินใจ



8. Service Orientation

การใส่ใจความต้องการของลูกค้า



9. Negotiation

การต่อรอง



10. Cognitive Flexibility

ความยืดหยุ่นทางปัญญา



ยิ่งไปกว่านั้น ผลสำรวจ Future of Jobs Survey ของ World Economic Forum ในประเด็นความต้องการของทักษะอนาคต ในปี 2020 พบว่ามากกว่า 1 ใน 3 หรือ 36% ของงานในทุกภาคอุตสาหกรรม จำเป็นต้องใช้ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือ Complex Problem Solving เป็นทักษะหลักในการทำงาน

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้หยิบยกแนวคิดของหนึ่งทักษะสำคัญอย่าง Complex Problem Solving หรือการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งอธิบายถึงแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาซับซ้อนในการดำเนินงาน สามารถค้นหาจุดสร้างความซับซ้อนในกระบวนการ และระบบธุรกิจ นำไปสู่การออกแบบแนวทางจัดการปัญหาซับซ้อนให้เกิดคุณค่ากับธุรกิจ

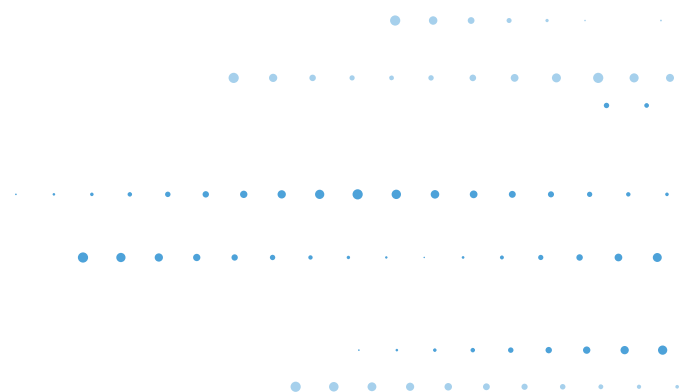
เมื่อโลกกำลังเข้าสู่ห้วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ความซับซ้อน ตลอดจนความไม่ชัดเจน หรือแม้กระทั่งความไม่แน่นอน กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของมนุษย์

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงกลายเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่ปัญหาที่มีสาเหตุหรือปัจจัยเพียงหนึ่งเดียว

Complex Problem Solving จะค้นหาวิธีการจัดการผลกระทบที่จะไม่ทำให้เกิดผลกระทบนั้นซ้ำ (Causal Loop) ผ่านการสังเคราะห์สาเหตุจากความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยต่างๆ และยังเป็นการมองหารูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความผิดปกติ

ศักยภาพสำคัญของ Complex Problem Solving จึงหนีไม่พ้นเรื่อง “ความเชื่อมโยง” ซึ่งเราจำเป็นต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของผลกระทบต่างๆ จะพิจารณาแค่เพียงตัวเดียวไม่ได้ ถือว่าเป็นการคิดเชิงระบบ หรือ System Thinking ซึ่งเป็นทักษะการมองภาพรวม หรือองค์รวม ในการวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบที่มีความเกี่ยวข้องกัน หรือมีอิทธิพลต่อกัน

นอกจากนี้ เรายังควรสร้างระบบการคิดอย่างมีเหตุผล ดังเช่น หากเรามองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เป็นระบบหนึ่ง เราจะพบว่ามีความเชื่อมโยงซึ่งตัวเราเกิดความกังวล และจำเป็นต้องจัดการให้ดีที่สุด เพื่อให้ผ่านเหตุการณ์นั้นไปได้ โดยได้รับผลกระทบน้อยที่สุด การใช้เทคนิค **การประเมินสถานการณ์ หรือ Situation Appraisal** จึงเป็นเครื่องมือสำคัญชิ้นหนึ่ง ที่จะช่วยให้เราสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวิธีการคือ...



การประเมินสถานการณ์ Situation Appraisal

1. ระบุสถานการณ์ ที่กำลังเกิดขึ้น

ซึ่งเป็นการระบุเหตุการณ์
ที่ส่งผลกระทบต่อเรา
และต้องการการจัดการ
เพื่อให้เห็นภาพ
ของสถานการณ์เดียวกัน



2. ระบุเรื่องที่เป็นกังวล ในสถานการณ์นั้นๆ อย่างชัดเจน

การระบุความกังวลทั้งหมด
ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์
อย่างละเอียดและชัดเจน
จะช่วยให้สามารถหาวิธีการ
จัดการได้อย่างถูกต้อง
และเหมาะสม



3. จัดลำดับความสำคัญ ของเรื่องที่เป็นกังวล

การระบุเรื่องที่เป็นกังวล
ตามระดับผลกระทบ
และความเร่งด่วนที่ต้องจัดการ
เพื่อให้สามารถจัดสรร
ทรัพยากรในการจัดการ
ได้อย่างเหมาะสม



4. วางแผนจัดการ

การกำหนดทรัพยากร
และวิธีการจัดการข้อกังวล
ตามลำดับความสำคัญ
เพื่อให้การดำเนินงาน
มีประสิทธิภาพ และเกิด
ประสิทธิผลสูงสุด



“

การพัฒนาบุคลากรด้วยทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน
ก่อให้เกิดคุณค่า กับการดำเนินธุรกิจที่หลากหลายแ่งมุม

ทั้งช่วยให้มองเห็นภาพรวมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง
ขององค์กรได้อย่างรอบด้าน สามารถวางแผนและตัดสินใจจัดการปัญหา
ทางธุรกิจได้อย่างชัดเจนและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงถือเป็นปัจจัยที่จะช่วย
ขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถรับมือกับอนาคตได้อย่างมั่นคง

”