

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) กองทรัพยากรบุคคล

เรื่อง การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

วันพุธที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 เวลา 13.00 - 15.00 น.

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ B อาคารบรรณสารเสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วิทยากรโดย : อาจารย์ ดร. กฤตวรรณ สาหร่าย

รองคณบดีคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

หน่วยงานที่เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 2 หน่วยงาน

1. กองทรัพยากรบุคคล
2. กองอาคารสถานที่

กองทรัพยากรบุคคล จำนวน 8 คน

- | | |
|---------------------|--------------|
| 1. นางสาวสุภัทรียา | จิตรกร |
| 2. นางนฤดี | บุญยืน |
| 3. นางสาวอ้อยใจ | พุลเกตุ |
| 4. นางสาวรุ่งฤดี | ธนูแก้ว |
| 5. นางเต็มดวง | เข็มเพชร |
| 6. นางสาวสาคร | เขื่อน้ำหลวง |
| 7. นางสาวโสภิตจิตตา | ฤทธิ์ศรีบุญ |
| 8. นางสาววัลลภา | วัฒน์แสง |

กองอาคารสถานที่ จำนวน 15 คน

- | | |
|------------------------|-------------|
| 1. อาจารย์เกษม | พลายแก้ว |
| 2. อาจารย์ ดร. อภามรณ์ | บุลสถาพร |
| 3. นายณัฐวัตร | ลุนหงส์ |
| 4. นายภานุทัศน์ | ชนะประโคน |
| 5. นายวิโรจน์ | นิยมนา |
| 6. นายก่อศักดิ์ | ทองธีรภาพ |
| 7. นายชาญชัย | จิตรีชู |
| 8. นายเศรษฐพงศ์ | บุตรน้ำเพชร |
| 9. นายโชตินันท์ | บรรจสุวรรณ |

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 10. นายกฤษดา | บุญมี |
| 11. นายมนตรี | เกียรติโรจนกำธร |
| 12. นายธีรพัฒน์ | บุญปัญญา |
| 13. นายธิตีสรณ์ | จิระเกียรติกุล |
| 14. นางสาวบุญชูศรี | พุ่มกะ |
| 15. นางสาวปัญญาสิริย์ | เจริญรัตน์ |

“การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ”

กองทัพยากรบุคคล มีแผนการจัดการความรู้ มีการกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2564 ของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติของกองทัพยากรบุคคล กับการเป็นบุคลากรขององค์กรที่ทันสมัย เป็นมืออาชีพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กองทัพยากรบุคคล สำหรับกิจกรรมในครั้งนี้ บุคลากรกองทัพยากรบุคคลได้เรียนรู้ในเรื่อง การคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ โดยมีบุคลากรจากกองทัพยากรบุคคลและกองอาคารสถานที่ เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีอาจารย์ ดร. กฤตวรรณ สาทราย รองคณบดี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคมเป็นวิทยากร แลกเปลี่ยนเรียนรู้

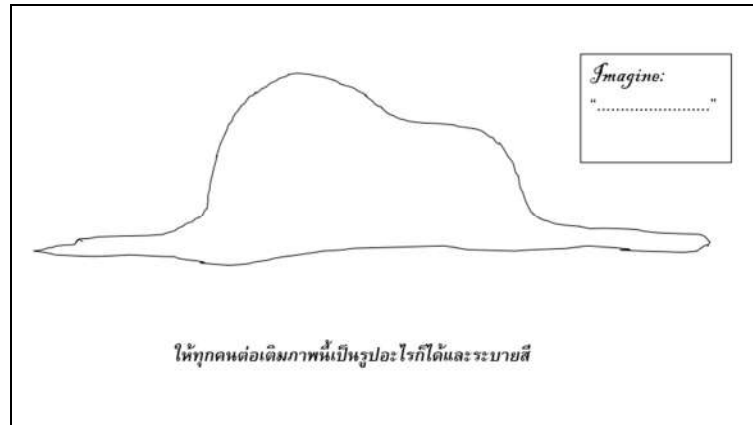
กองทัพยากรบุคคลได้ดำเนินการสรุปและรวบรวมความรู้ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและต่อยอดพัฒนางานในอนาคตให้รู้จักการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 คิดและวิเคราะห์จากเสียงเพลงบรรเลง วิทยากรเปิดเพลงบรรเลง และให้ผู้เข้าร่วม KM คิดและวิเคราะห์จากเสียงเพลงที่ได้ยิน ว่าได้ยินเสียงอะไร ตามจินตนาการของแต่ละคน บางคนตอบว่า ได้ยินเสียง ฝนตก เสียงคลื่น เสียงน้ำไหล เป็นต้น



สรุปกิจกรรมที่ 1 ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมที่ 1 คือ การคิดและวิเคราะห์มีความสำคัญ โดยเฉพาะการคิดวิเคราะห์แบบแยกแยะ โดยเน้นไปที่การแยกองค์ประกอบออกมาเป็นข้อย่อย ๆ เพื่อให้เห็นรายละเอียดได้ชัดเจน และครบถ้วนแล้วค่อยนำองค์ประกอบและรายละเอียดเหล่านั้นมาคิดวิเคราะห์แบบเป็นเหตุเป็นผล

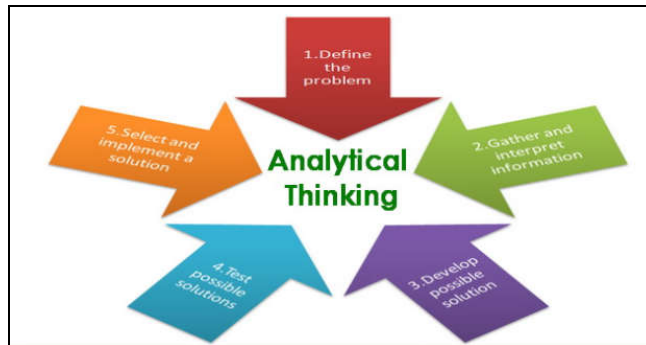
กิจกรรมที่ 2 นำภาพที่วิทยากรแจกให้ มาต่อเติมภาพตามจินตนาการ พร้อมกับระบายสี



สรุปกิจกรรมที่ 2 ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมที่ 2 คือ ให้ผู้เข้าร่วม KM ได้สื่อความรู้สึกของตนเองออกมาทางรูปภาพที่วาด และระบายสี จากนั้นวิทยากรได้อธิบายภาพของแต่ละคนโดยนำเอาหลักจิตวิทยาประยุกต์ใช้ในการอ่านภาพนั้น ซึ่งตรงกับความรู้สึกภายในของคนๆ นั้น จากกิจกรรมที่ 2 นี้ ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ละลายพฤติกรรมของตน ให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ยอมรับฟังซึ่งกันและกัน เริ่มจากการคิดวิเคราะห์ จำแนก แจกแจง รู้จักปัญหา รวบรวมข้อมูล หาแนวทางการแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นวิทยากรได้นำเข้าสู่การบรรยายสรุปการคิดวิเคราะห์

กิจกรรมที่ 3 อธิบายเนื้อหาการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (Analytical Thinking)



เป็นทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ที่สามารถเอาไปใช้ได้ทั้งในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน การฝึกคิดเชิงวิเคราะห์บ่อย ๆ จะสามารถทำให้ตีโจทย์ปัญหาและงานได้ดีขึ้น มีความคิดโดยใช้เหตุผลที่อิงตามหลักข้อเท็จจริง และข้อมูลมากกว่าอารมณ์ซึ่งจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้น้อยกว่า

วิธีฝึกคิดวิเคราะห์แบบแยกแยะ

เมื่อเจอปัญหา หรือได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อน ลองฝึกคิดเชิงวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล** เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับมาก่อนเป็นขั้นตอนแรก ดูว่าตอนนี้กำลังเจอกับปัญหาอะไรอยู่ อะไรเป็นจุดเด่น จุดด้อย มุ่งเป้าประกอบอะไรบ้างที่สำคัญและส่งผลกระทบต่ออย่างชัดเจน และสิ่งไหนคือใจความสำคัญของปัญหาหรืองานที่ได้รับมอบหมายมา

2. **ย่อยปัญหาเป็นข้อเล็ก ๆ** ปัญหาใหญ่หรืองานที่ซับซ้อนอาจดูยากและทำให้สับสนได้ง่าย ลองเปลี่ยนมาเป็นการแบ่งปัญหาออกเป็นข้อย่อย ๆ หรือตั้งเป้าหมายเล็ก ๆ เป็นขั้น ๆ จะสามารถทำให้แก้ปัญหาได้ง่ายขึ้นหรือสามารถทำงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จได้ง่ายและเร็วขึ้นกว่าเดิม

3. **รวบรวมข้อมูล** นอกจากข้อมูลที่ได้มาเบื้องต้นแล้ว การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมก็จะช่วยให้สามารถเข้าใจปัญหาหรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการถามผู้รู้ ผู้เกี่ยวข้อง หรือการค้นคว้าหาข้อมูลผ่านเอกสารหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกันเพิ่มเติม ก็จะทำให้สามารถมีข้อมูลมาเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้นกว่าเดิม

4. **ระบุปัญหาให้ชัดเจน** ลองเลือกปัญหาที่เจอหรือ อาจจะพบเจอในอนาคตออกมาเป็นข้อ ๆ ไม่ว่าจะปัญหานั้น ๆ จะมาจากคน กระบวนการ ข้อมูล หรืออะไรก็แล้วแต่ เพื่อให้สามารถเห็นปัญหาทั้งหมดได้อย่างละเอียดและครบถ้วน

5. **ระบุต้นตอของปัญหา** เมื่อลิสต์รายการปัญหาที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นแล้ว ค้นหาต้นตอหรือเหตุของปัญหาเพิ่มเติม ระบุให้ได้ว่าปัญหานั้น ๆ เกิดขึ้นมาได้อย่างไร เมื่อรู้ต้นตอแล้วก็จะสามารถหาวิธีแก้ไขที่ดีขึ้นได้

6. **จัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับ** เมื่อมองเห็นปัญหา รู้ต้นตอปัญหา และรวบรวมข้อมูลมาพอแล้ว ก็ถึงเวลาที่จะนำเข้าสู่ข้อมูลเหล่านั้นมาจัดเรียง วิเคราะห์ และมองหาความเชื่อมโยง เพื่อที่จะได้นำไปสู่มุมมองที่ลึกซึ้ง การสร้างข้อสรุปที่ครอบคลุมและโอเคียใหม่ ๆ ไปใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต่อไป

การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ / การคิดวิเคราะห์เชิงระบบ



ทำไมถึงต้องการเข้าใจและประยุกต์ใช้การคิดเชิงระบบ

1. ช่วยเพิ่มทางเลือกในการแก้ปัญหาโดยการขยายกรอบความคิด มุมมองต่อปัญหานั้น และทำให้สามารถมองปัญหาในมุมที่แตกต่างไปจากเดิม
2. ช่วยทำให้เราตระหนักว่า ไม่มีตัวเลือกในการแก้ปัญหาใดๆ ที่สมบูรณ์แบบ โดยวิธีการแก้ปัญหาที่เราเลือกใช้ จะมีผลกระทบต่อส่วนรวมอื่น ๆ ในระบบหรือไม่
3. การคิดเชิงระบบ ยังช่วยอธิบายเรื่องราวว่าระบบทำงานอย่างไร การเขียน Diagram จะเหมือนเป็นการบังคับให้สมาชิกในทีมเข้าใจเรื่องราวและภาพของสถานการณ์ได้ตรงกัน

การคิดเชิงระบบเหมาะจะใช้เมื่อไหร่



ควรเริ่มต้นใช้การคิดเชิงระบบอย่างไร

เมื่อเริ่มต้นกำหนดประเด็นในการคุย ให้หลีกเลี่ยงการตำหนิใด ๆ แต่เปลี่ยนความสนใจในสิ่งที่แต่ละคนพยายามจะอธิบายและพยายามกระตุ้นให้เกิดความสงสัย อยากรู้ อยากเห็นเกี่ยวกับปัญหาผ่านการตั้งคำถามในระหว่างการหารือกัน พยายามตั้งคำถามในใจว่า “มีสิ่งใดบ้างเกี่ยวกับปัญหาที่เรายังไม่รู้ ?” ในการตั้งกลุ่มหารือ พยายามอธิบายปัญหาใน 3 มุมมอง ทั้ง 3 ระดับ คือ เหตุการณ์ (Events) รูปแบบ (Patterns) และ โครงสร้าง (Structure) ** ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ลำดับชั้นของมุมมอง ทำให้ทุกคนมองเห็นภาพในอดีตที่ผ่านมาเหมือน ๆ กัน หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาพอ ๆ กัน และได้จากการซักชวนคนจากหลากหลายแผนกหรือฟังก์ชันการทำงานมาคุยกัน จะทำให้เห็นมุมมองที่หลากหลาย (และอาจจะประหลาดใจ เมื่อได้เห็นความต่างของสิ่งที่อยู่ในใจ Mental Model ของแต่ละคน)

ลำดับชั้นของมุมมอง / The Levels of Perspective



1. เหตุการณ์ (Events): คือ สิ่งที่เกิดขึ้น เราพบเจอในทุกวัน คนส่วนใหญ่จึงมักจะแก้ปัญห หรือตัดสินใจโดยมองที่ เหตุการณ์ที่เกิด เพราะมันเป็นส่วนที่อยู่เหนือผิวน้ำขึ้นมา สังเกตได้ง่าย เหมือนดั่งภูเขาน้ำแข็ง ตามรูป Level of Perspective

2. รูปแบบ (Patterns): คือ สิ่งที่เกิดจากการสะสมของเหตุการณ์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นซ้ำๆ ทำให้เริ่มมองเห็น แนวโน้ม
3. โครงสร้างระบบ (System Structures) คือ โครงหลักของระบบ ที่ก่อให้เกิดรูปแบบและเหตุการณ์
4. รูปแบบในจิตใจ (Mental Models) คือ ความเชื่อและสมมติฐานที่ฝังอยู่ในจิตใจของแต่ละคน ในเรื่องต่างๆ โดยส่วนมาก การเปลี่ยนโครงสร้างระบบใหม่ ทำให้ดีขึ้นอย่างไร
5. วิสัยทัศน์ (Vision) คือ เป็นภาพที่เราต้องการเห็นในอนาคตซึ่งเป็นพลังในการกำหนดรูปแบบในจิตใจ (Mental Model) เนื่องจากการเปลี่ยนรูปแบบในจิตใจของบุคคลไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ง่าย เนื่องจากสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในตัวมายาวนาน และบ่มเพาะจากประสบการณ์ที่พบเจอของแต่ละบุคคล ดังนั้น การเปลี่ยนเป้าหมาย หรือภาพที่เราต้องการในอนาคตน่าจะทำได้ง่ายกว่า

แหล่งอ้างอิง

Daniel Kim.Introduction to Systems Thinking[Online]. Available at : <https://thesystemsthinker.com/introduction-to-systems-thinking/> (Accessed: 4 July 2020) Michael Goodman. Systems Thinking: What, Why, When, Where, and How? [Online].

Available at: <https://thesystemsthinker.com/systems-thinking-what-why-when-where-andhow/> (Accessed: 6 July 2020) <https://siamchamnankit.co.th/การคิดเชิงระบบ>

<https://www.sasimasuk.com/15848561/การคิดเชิงวิเคราะห์> - 5 ขั้นตอน analytical-thinking

สรุปแนวปฏิบัติที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. บุคลากรผู้เข้าร่วม KM ให้ความร่วมมือด้วยดีในการเข้าร่วมกิจกรรม และรับฟังแนวทาง การคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ เพื่อจะนำไปประยุกต์ใช้ในงานประจำ
2. สามารถนำความรู้และความเข้าใจจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปประยุกต์กับงานประจำที่ตนเองรับผิดชอบ คลี่ขั้นตอนการปฏิบัติงานและมองให้ครบทุกแง่มุมว่างานนั้นๆ เกี่ยวข้องกับใครบ้าง แล้วนำมาเชื่อมโยง กัน เพื่อให้งานนั้นเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และบรรลุวัตถุประสงค์
3. เข้าใจหลักการ เรียนรู้ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Systematic Thinking) ด้วยการวิเคราะห์ภาพรวมและ แจกแจงได้อย่างเป็นระบบ
4. สามารถจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่วิเคราะห์อย่างมีเหตุและผล และตรงตามเป้าหมาย ด้วยมุมมอง ระยะยาวด้วยการปรับเปลี่ยนแก้ไขหรือแผนสำรองที่ยังไม่ชัดเจนได้
5. ผสมผสานระหว่างระบบความคิด และการทำงาน นำมาใช้แก้ปัญหาในการทำงานได้



ภาพกิจกรรม



