

หลักสูตร การจัดการวิกฤตขั้นพื้นฐาน เข้าใจ – เตรียมพร้อม – สื่อสาร

Crisis Management Playbook: Fundamental Resilience

หลักสูตร 1 วัน



02-003-2125
085-939-1593



kcta.training@gmail.com
nartiya@kctathailand.com



kctathailand.com
Knowledge That Moves You

หลักสูตร การจัดการวิกฤตขั้นพื้นฐาน เข้าใจ – เตรียมพร้อม – สื่อสาร

Course Outline

หลักสูตร การจัดการวิกฤตขั้นพื้นฐาน: เข้าใจ – เตรียมพร้อม – สื่อสาร (Crisis Management Playbook: Fundamental Resilience)

(6 ชั่วโมง)

บทนำ

ในโลกธุรกิจปัจจุบัน วิกฤตไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว แต่เป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ความผิดพลาดของระบบ การสื่อสารที่ผิดพลาด หรือสถานการณ์ภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ หากองค์กรไม่มีความพร้อมในการรับมือ ผลกระทบอาจลุกลามไปสู่การสูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้า ความเสียหายทางธุรกิจ และชื่อเสียงที่ยากจะกู้คืน

การมี “Crisis Playbook” หรือคู่มือการจัดการวิกฤตที่เป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองได้อย่างเป็นขั้นตอน รวดเร็ว และลดความสับสน แต่เพียงเอกสารไม่เพียงพอ จำเป็นต้องแปลงความรู้เป็นทักษะที่ทีมสามารถนำไปใช้จริง ผ่านการซ้อมสถานการณ์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการสร้างภาวะผู้นำที่มั่นใจและเห็นอกเห็นใจ

หลักสูตร 1 วันนี้จะถูกออกแบบมาเป็นหลักสูตร “พื้นฐาน” เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจแนวคิดสำคัญ เห็นเครื่องมือหลัก และทดลองปฏิบัติจริง ผ่าน Workshop ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินวิกฤต การตั้งทีม การสื่อสาร และการตัดสินใจในสถานการณ์กดดัน ผู้เรียนจะได้รับความรู้เชิงลึกในหลักสูตร 2 วันเต็ม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าใจวงจรของวิกฤต และเกณฑ์การยกระดับเหตุการณ์ (Escalation Criteria)
2. เพื่อเรียนรู้การจัดตั้ง Crisis Team และโครงสร้างการตัดสินใจใน War Room
3. เพื่อตอบสนองต่อวิกฤตได้อย่างมั่นใจ ด้วยแนวทาง Golden Minute/Hour และการสื่อสารที่โปร่งใส
4. เพื่อฝึกปฏิบัติการเขียนข้อความสื่อสารในภาวะวิกฤต และออกแบบแผนผังทีมปฏิบัติการ
5. เพื่อปูพื้นฐานไปสู่การเรียนรู้เชิงลึกในหลักสูตร 2 วันเต็ม

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop



หัวข้อการฝึกอบรม

Session	Time	Topic & Activities
1	09:00-10:30	ภาพรวมวิกฤตสมัยใหม่ & กรอบคิดปฏิบัติ - ผู้เรียนจะได้เข้าใจวงจรของวิกฤต ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนเกิด การตอบสนองระหว่างเกิด และการฟื้นฟูหลังเหตุการณ์ รวมถึงแนวคิด "Golden Minute" ซึ่งคือช่วงเวลาสำคัญที่สุดที่องค์กรต้องตอบสนองอย่างทันก่วงที่ - ฝึกการใช้ Heat Map และ Escalation Ladder เพื่อลำดับความเสี่ยงและกำหนดเกณฑ์การยกระดับสถานการณ์อย่างเป็นระบบ Workshop: Risk Heat Map & Escalation Ladder Lab ผู้เรียนร่วมกันระบุเหตุการณ์เสี่ยงในองค์กร พร้อมสร้างแผนภูมิความเสี่ยงและเกณฑ์การยกระดับที่นำไปใช้ได้จริง
2	10:45-12:00	Session 2: การตั้งทีมวิกฤต & โครงสร้างการตัดสินใจ - ศึกษาโครงสร้างการจัดการวิกฤต (Crisis Org Chart) และการตั้ง War Room เพื่อสร้างจุดรวมศูนย์ในการสื่อสารและตัดสินใจ - เรียนรู้การใช้ RACI เพื่อกำหนดบทบาท (ใครเป็นผู้รับผิดชอบ/อนุมัติ/สนับสนุน/รับทราบ) และใช้ Decision Tree เพื่อวางแผนทางการตัดสินใจที่ลดความล่าช้า Workshop: War Room Design Sprint ผู้เรียนออกแบบ War Room ขององค์กร พร้อม SOP เบื้องต้นที่กำหนดขึ้นตอนและบทบาทของทีม
3	13:00 - 14:30	Session 3: การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Essentials) - ทำความเข้าใจหลักการสื่อสารที่ดีในภาวะวิกฤต: ต้องโปร่งใส รวดเร็ว และแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เรียนรู้การสร้าง Message Map เพื่อตอบคำถามซ้ำซ้อน, การเขียน Holding Statement เพื่อใช้ในนาทีแรกของวิกฤต และการทำ Q&A Bank เตรียมคำตอบสำหรับประเด็นที่คาดว่าจะถูกถาม Workshop: First-Hour Communication Drill ผู้เรียนฝึกเขียนข้อความสั้นๆ ที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า พนักงาน และสื่อ พร้อมนำเสนอและรับข้อเสนอนะ
4	14:45-16:00	Session 4: ภาวะผู้นำในการจัดการวิกฤต (Crisis Leadership in Action) - ทำความเข้าใจคุณสมบัติของผู้นำในวิกฤต ได้แก่ ความเด็ดขาด (Decisiveness) ความโปร่งใส (Transparency) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) - ฝึกใช้กระบวนการ Brief - Decide - Communicate - Coordinate ในการนำทีมผ่านสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน Workshop: Leadership Brief & Decision Game ผู้เรียนจำลองการเป็นผู้นำในการตัดสินใจท่ามกลางข้อมูลจำกัด และสื่อสารกับทีมอย่างมั่นใจ

ผู้เข้ารับ การฝึกอบรม

- ผู้บริหารระดับกลาง-สูง (Middle to Senior Management) ที่ต้องมียกย่องตัดสินใจและกำหนดทิศทางขององค์กรในภาวะวิกฤต
- หัวหน้าทีม / ผู้จัดการหน่วยงาน (Team Leaders / Managers) ที่ทำหน้าที่ประสานงานและควบคุมการปฏิบัติงานของทีมในสถานการณ์กดดัน
- เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กร / PR / Corporate Communication ที่รับผิดชอบการสื่อสารกับลูกค้า สื่อ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อเกิดวิกฤต
- เจ้าหน้าที่ Risk Management / Compliance / Security / IT ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความเสี่ยง การเฝ้าระวังสัญญาณ และการตอบสนองต่อเหตุการณ์
- พนักงานหลักที่ได้รับมอบหมายให้เข้าทีม Crisis Team เพื่อฝึกความเข้าใจเบื้องต้นในการทำงานตาม Playbook และเตรียมพร้อมเป็น “แนวหน้าขององค์กร”
- ไม่เกิน 30 คน

ระยะเวลา ในการอบรม

การอบรมใช้ระยะ 6 ชั่วโมง 09.00 น. - 16.00 น. โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่ม และการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

แนวทางที่ใช้ ในการอบรม

บทที่ 30 : บทที่ 70

บรรยาย: ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

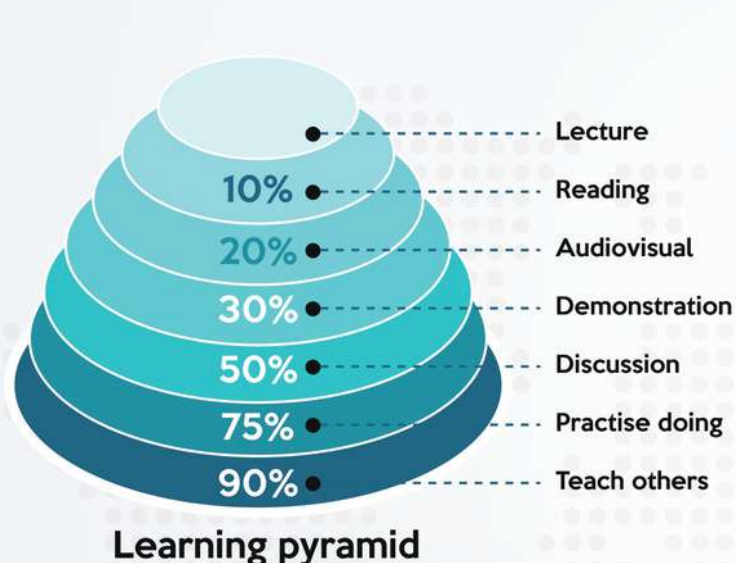
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด: ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ: เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น

การเสวนาตีความ: วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้, การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

KCT ACADEMY LEARNING STYLES



- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง



KCT ACADEMY

“Our vision is to deliver quality, innovative HR programs & training courses that inspire people to reach their full potential for success”



KNOWLEDGE CASTLE TRAINING CO.,LTD. (HEAD OFFICE)
บริษัท โนว์เลดจ์ คาสเซิล เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

16 ซอยพระรามเก้า43 (ซอย 1 เสรี 4) แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250



02-003-2125
085-939-1593



kcta.training@gmail.com
nartiya@kctathailand.com



<https://kctathailand.com>

