

Course outline

หลักสูตร บริหารวิกฤตเชิงกลยุทธ์ สำหรับผู้นำองค์กร

(Crisis Management for Executives)

(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

วิทยาการและที่ปรึกษาประจำสถาบัน KCT Academy

หลักการและความสำคัญ :

ในยุคที่องค์กรเผชิญกับความไม่แน่นอนทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ภัยธรรมชาติ หรือความเสียหายด้านชื่อเสียง “การบริหารจัดการวิกฤต” จึงไม่ใช่เรื่องของการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอีกต่อไป แต่ต้องเป็นกระบวนการที่ผู้นำต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถวางระบบการเตรียมพร้อม ตัดสินใจ และฟื้นฟูองค์กรได้อย่างเป็นระบบ โดยหลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร และวางโครงสร้างบริหารจัดการวิกฤตที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และบริบทของตนเอง

หลักสูตรถูกออกแบบให้ผู้เข้าอบรมสามารถเชื่อมโยงแนวคิดด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) เข้ากับการวางแผนวิกฤต (Crisis Planning) ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารเข้าใจบทบาทของตนเองในทุกช่วงของวิกฤต ตั้งแต่การเตรียมพร้อม การตอบสนอง การตัดสินใจในภาวะไม่แน่นอน ไปจนถึงการฟื้นฟูและพัฒนาองค์กรหลังผ่านวิกฤต ผ่านกิจกรรมวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงกลยุทธ์ การออกแบบโครงสร้างทีมวิกฤต และการฝึกจำลองสถานการณ์จริง

หัวใจของหลักสูตรอยู่ที่การ “ลงมือทำ” ผู้เรียนจะได้จัดทำต้นแบบแผนบริหารวิกฤตขององค์กรตนเองจริงในคลาส พร้อมฝึกคิดวิเคราะห์สถานการณ์วิกฤตที่ซับซ้อนร่วมกับผู้บริหารท่านอื่น เพื่อเสริมทักษะการตัดสินใจและความเป็นผู้นำในสถานการณ์ที่กดดัน ทั้งหมดนี้เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกลับไปพัฒนาแผน Crisis Management และระบบรับมือวิกฤตที่สอดคล้องกับเป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรได้จริง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร :

1. เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจแนวคิดและหลักการของการบริหารจัดการวิกฤตในระดับองค์กรอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระบุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในบริบทขององค์กรตนเอง
3. เพื่อให้สามารถออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการวิกฤตและวางแผนรับมือในภาวะไม่แน่นอนได้
4. เพื่อฝึกการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในสถานการณ์วิกฤต และสามารถจัดทำแผนบริหารวิกฤตที่นำไปใช้ได้จริงในองค์กร

หัวข้อและสาระการเรียนรู้ :

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	09:00-10:30	Crisis คืออะไรในมุมมองผู้นำองค์กร • นิยามและประเภทของ Crisis ที่กระทบองค์กร • วิฤตแบบฉับพลัน vs วิฤตที่ก่อตัวช้า • บทบาทผู้บริหารในการ “นำองค์กรฝ่าวิฤต”
2	10:45-12:00	Crisis Lifecycle และ Key Decision Point • วัฏจักรวิฤต: ก่อน ระหว่าง หลัง • จุดตัดสินใจสำคัญในแต่ละช่วง • Checkpoint ที่องค์กรต้องเตรียมไว้
3	13:00 – 14:30	วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กร (Risk Mapping) • เครื่องมือ: Risk Matrix / Crisis Radar • ประเมิน Impact & Likelihood • การจัดลำดับ “Crisis Priority” Workshop #1 Crisis Risk Map – ผู้เข้าอบรมทำ Crisis Risk Map ขององค์กรตนเองเพื่อสร้าง “ภาพรวมจุดเปราะบาง” ขององค์กรอย่างรวดเร็ว
4	14:45 – 16:00	โครงสร้างการบริหารจัดการ Crisis • Crisis Governance Model • บทบาทของ Crisis Management Team (CMT) • การกำหนดบทบาท/หน้าที่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร Workshop #2 สร้าง CMT – ผู้เรียนวางโครงสร้าง CMT ขององค์กรตนเอง พร้อมกำหนด Key Roles & Authority Line

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
5	09:00-10:30	Crisis Management Framework สำหรับองค์กร • ส่วนประกอบของ “แผนบริหารวิกฤต” • Checklist ที่องค์กรควรมี • การบูรณาการกับแผนความต่อเนื่อง (BCP) Workshop #3 Crisis Playbook สร้าง Crisis Playbook (โครงร่าง) สำหรับ 1 เหตุการณ์ที่เลือก อิงจาก Crisis Risk Map ที่ทำเมื่อวาน
	10:45-12:00	การฟื้นฟูองค์กรหลังวิกฤต • การกลับสู่สภาวะปกติ: ทรัพยากร / คน / ชื่อเสียง • Lessons Learned ที่นำไปสู่ความยั่งยืน • การปรับกระบวนการ/ระบบหลังวิกฤต
5	13:00 – 14:30	Crisis Simulation: ฝึกตัดสินใจจริง • จำลองเหตุการณ์ Crisis 1 เหตุการณ์ • ทีมบริหารต้อง: – ประเมินสถานการณ์ – ตัดสินใจในเวลาอันจำกัด – ใช้โครงสร้างที่เรียนมา Workshop #4 “Crisis War Room” จำลองการบริหาร Crisis โดยใช้ Framework และ Plan ที่ทำไว้
6	14:45 – 16:00	นำเสนอแผน และ Feedback • ทีมผู้บริหารแต่ละกลุ่มสรุปแผนรับมือวิกฤต • วิทยากรให้ข้อเสนอแนะ • สรุป Key Takeaways: สิ่งที่ต้องทำต่อ?

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ:

1. Crisis Management Toolkit (ไฟล์เทมเพลต)
2. Crisis Playbook Template (Word/Excel)
3. Risk Mapping Template (Excel)

ผู้เข้ารับการอบรม :

บุคลากรในระดับบริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน

ระยะเวลาอบรม :

การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 2 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)

แนวทางการเรียนรู้(วิธีการฝึกอบรม)

ทฤษฎี 40% : ปฏิบัติ 60%

- ★ บรรยาย : ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
- ★ กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด : ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
- ★ ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ : เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” ยิ่งขึ้น
- ★ การเสวนาตีความ : ฝึกวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้
- ⊕ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่และการฝึกประสบการณ์ (Adult Learning & Experiential Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ⊕ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้มุมมองหลักคิดผ่านกิจกรรมกลุ่ม และเดี่ยว การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง