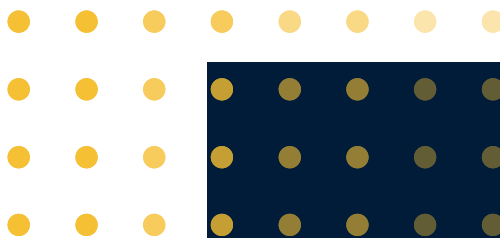


Crisis Management Playbook to AI-Driven Resilience

การจัดการวิกฤตเชิงกลยุทธ์ สร้างผู้นำ ทีม และวัฒนธรรม Resilience

หลักสูตร 2 วัน



kctathailand.com
Knowledge That Moves You



02-003-2125
085-939-1593



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

การจัดการวิกฤตเชิงกลยุทธ์ สร้างผู้นำ ทีม และวัฒนธรรม Resilience

Crisis Management Playbook to AI-Driven Resilience

Course Outline

Crisis Management Playbook to AI-Driven Resilience

การจัดการวิกฤตเชิงกลยุทธ์ 2 วัน: สร้างผู้นำ ทีม และวัฒนธรรม Resilience

(12 ชั่วโมง)

บทนำ

วิกฤตคือเพื่อนไถ่ดวงของโลกการทำงานปัจจุบัน องค์กรที่รอดไม่ใช่ขององค์กรที่ “ไม่มีปัญหา” แต่เป็นองค์กรที่ “รู้จักทางและรู้บทบาท” ตั้งแต่ก่อน ระหว่าง และหลัง วิกฤต Playbook ที่ชัดเจนทำหน้าที่เหมือนแผนที่และเข็มทิศให้ทุกทีมเคลื่อนพร้อมกัน ลดความสับสน เพิ่มความเร็ว และรักษาความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อย่างไรก็ตาม Playbook เพียงอย่างเดียวไม่พอ หากไม่ได้ “แปลงเป็นทักษะ” ผ่านการซ้อมจริง (Crisis Simulation) และการสื่อสารยามพายุ (Crisis Communication) ที่รวดเร็ว โปร่งใส มีมนุษยธรรม จับเคลื่อนโดยภาวะผู้นำที่เด็ดขาดแต่ใส่ใจ (Decisiveness, Transparency, Empathy) ทั้งหมดนี้ต้องหลอมรวมเป็นระบบปฏิบัติการขององค์กร ไม่ใช่ไฟล์ที่เก็บไว้ในโฟลเดอร์

ในยุค AI องค์กรยกระดับจากการ “ดับไฟ” สู่การ “ล้มแล้วลุกไว” ด้วยการตรวจจับสัญญาณก่อนปะทุ (early warning), ซ้อมสถานการณ์หลายมิติ, ทำ AAR ที่เปลี่ยนบทเรียนเป็นภูมิคุ้มกัน และสร้างวัฒนธรรม Resilience ให้ความผิดพลาดกลายเป็นทุนการเรียนรู้ หลักสูตร 2 วันนี้จะออกแบบให้ผู้เรียนกลับไปพร้อม Playbook เวอร์ชันใช้งานจริง ชุดแบบฟอร์ม/แม่แบบ และ Roadmap 90 วันเพื่อเริ่มใช้ทันที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเข้าใจและประเมินวิกฤต โดยสามารถจำแนกประเภท ระดับความรุนแรง และกำหนดเกณฑ์การยกระดับเหตุการณ์ได้ชัดเจน
2. เพื่อตอบสนองต่อวิกฤตได้อย่างมั่นใจ โดยใช้ Golden Minute/Hour และสื่อสารด้วยข้อความที่โปร่งใส รวดเร็ว และมีมนุษยธรรม
3. เพื่อฝึกปฏิบัติผ่านการจำลองสถานการณ์ ตั้งแต่การสร้างฉาก การตัดสินใจภายใต้แรงกดดัน จนถึงการสรุปบทเรียนด้วย AAR
4. เพื่อใช้เทคโนโลยี AI และข้อมูลช่วยจัดการวิกฤต ในการเฝ้าระวังสัญญาณ วิเคราะห์ความเสี่ยง และวางแผนฟื้นตัวพร้อมป้องกันซ้ำ
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรม Resilience โดยเปลี่ยนบทเรียนจากวิกฤตเป็นนโยบาย มาตรการ และ Roadmap 90 วันสู่การปฏิบัติจริง

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop



เนื้อหาการอบรม

Session	Time	Topic & Activities
วันที่ 1 1	09:00-10:30	Foundations & Playbook to Practice Session 1: ภาพรวมวิกฤตสมัยใหม่ & กรอบคิดปฏิบัติ - ทำความเข้าใจวงจรของวิกฤต (ก่อน-ระหว่าง-หลัง) และแนวคิด Golden Minute ในการตอบสนองอย่างทันต่อทันที - ฝึกการใช้ Heat Map และ Escalation Ladder เพื่อประเมินความเสี่ยงและเกณฑ์การยกระดับเหตุการณ์ Workshop: Risk Heat Map & Escalation Ladder Lab ผู้เรียนระบุเหตุการณ์เสี่ยงขององค์กร พร้อมสร้างแผนภูมิความเสี่ยงและเกณฑ์การตัดสินใจร่วมกัน
2	10:45-12:00	Session 2: การตั้งทีมวิกฤต & โครงสร้างการตัดสินใจ - เรียนรู้การออกแบบ Crisis Org Chart และการจัด War Room เพื่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ - ใช้ RACI และ Decision Tree เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ และเส้นทางการรายงานที่ชัดเจน Workshop: War Room Design Sprint ผู้เรียนออกแบบแผนผัง War Room และสร้าง SOP พร้อมมอบหมายบทบาทให้ทีมงาน
3	13:00 - 14:30	Session 3: การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication Essentials) - เข้าใจหลักการสื่อสารที่โปร่งใส รวดเร็ว และมีความเป็นมนุษย์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น - ฝึกเขียน Message Map, Holding Statement และ Q&A Bank สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Workshop: First-Hour Communication Drill ผู้เรียนเขียนข้อความที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า พนักงาน และสื่อ
4	14:45-16:00	Session 4: ภาวะผู้นำในการจัดการวิกฤต (Crisis Leadership in Action) - ศึกษาบทบาทผู้นำในวิกฤตที่เน้นความเด็ดขาด ความโปร่งใส และความเห็นอกเห็นใจ - ฝึกกระบวนการ Brief-Decide-Communicate-Coordinate เพื่อสร้างการตัดสินใจที่มั่นใจและได้รับการยอมรับ Workshop: Leadership Brief & Decision Game ผู้เรียนจำลองสถานการณ์ ตัดสินใจและสื่อสารกับทีมภายใต้ข้อมูลที่จำกัด

เนื้อหาการอบรม

Session	Time	Topic & Activities
วันที่ 2 1	09:00-10:30	Simulation, AI-Driven Response & Resilient Culture Session 5: การใช้ AI และข้อมูลในการเฝ้าระวังสัญญาณวิกฤต - เข้าใจการนำ AI และ Data Analytics มาใช้ตรวจสอบความเสี่ยงและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ - สร้าง Signal-to-Action Flow และการจัดการ Triage Board เพื่อบริหารสัญญาณเตือน Workshop: Full-Scale Simulation การจำลองสถานการณ์วิกฤตเต็มรูปแบบ ผู้เรียนปฏิบัติจริงเป็นทีม ตั้งแต่การตอบสนอง การสื่อสาร ไปจนถึงการทำ SITREP และ AAR Mini Workshop: AI Early-Warning Play ผู้เรียนออกแบบ Watchlist และ SOP เฝ้าระวัง พร้อมกำหนดเจ้าของสัญญาณและ SLA การตอบสนอง
2	10:45-12:00	Session 6: การฟื้นตัวและการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Rapid Recovery & Customer Care) - ศึกษาแนวทางการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (RTO/RPO) และการช่วยเหลือลูกค้าในเชิงรุก - ฝึกใช้ Recovery Play และ Service Credit Matrix เพื่อวางแผนเยียวยา Mini Workshop: Rapid Recovery & Customer Care Clinic ผู้เรียนออกแบบ Recovery Plan และ Script การสื่อสารกับลูกค้า
3	13:00 - 14:30	Session 7: การเรียนรู้หลังวิกฤต & การสร้างวัฒนธรรม Resilience - เรียนรู้การทำ After-Action Review (AAR) และการสร้าง Knowledge Loop เพื่อเปลี่ยนเหตุการณ์เป็นบทเรียน - ใช้ Root Cause Analysis เพื่อสร้างมาตรการป้องกันซ้ำและปรับปรุง Playbook Mini Workshop: AAR Lab ผู้เรียนสรุปบทเรียนจาก Simulation และสร้าง Change Log พร้อมมาตรการแก้ไข
4	14:45-16:00	Session 8: การจำลองสถานการณ์วิกฤตเต็มรูปแบบ ครั้งที่ 2 & Roadmap Workshop: Full-Scale Simulation #2 & Roadmap 90 วัน ผู้เรียนปฏิบัติเต็มรูปแบบ และร่วมกันออกแบบ Roadmap ที่กำหนด Quick Wins, Policy Updates และ Training Plans

ผู้เข้ารับ การฝึกอบรม

ผู้เรียนจำนวน 30 คน

ระยะเวลา ในการอบรม

การอบรมใช้ระยะเวลา 6 ชั่วโมง / 1 วัน 09.00 น. – 16.00 น. โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่ม และการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม (ตามความเหมาะสม)

แนวทางที่ใช้ ในการอบรม

ทฤษฎี 50 : ปฏิบัติ 50

บรรยาย: ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม

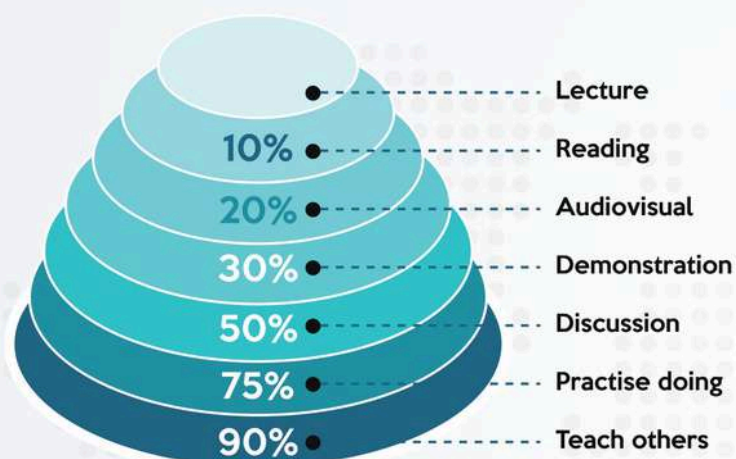
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด: ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”

ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ: เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น

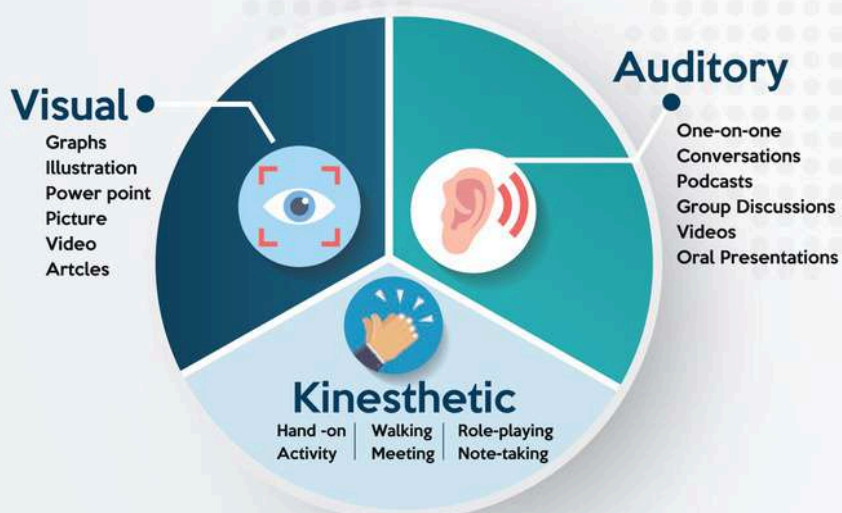
การเสวนาตีความ: วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- 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



Learning pyramid



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 โนว์เคาส์ คาสเชล 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>

