



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๑๓๓๕

ที่ กษ ๐๘๐๐.๐๕/๒๑๓ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปการเข้าร่วมอบรมหลักสูตร PS-๑๘ : Problem Solving and Decision Making Techniques (เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ)

เรียน ผอ.กพร.

ตามที่ดิฉันได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมโครงการอบรมหลักสูตร PS-๑๘ : Problem Solving and Decision Making Techniques (เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ) เมื่อวันที่ ๒๑ - ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ พื้นฐานการคิดเชิงวิเคราะห์ พิจารณาผลกระทบของปัญหาในภาพกว้าง เรียนรู้ความหมายและกระบวนการของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ สามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ แก้ปัญหา และตัดสินใจไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถแก้ปัญหา ร่วมกันด้วยการฝึกปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

๑. ประเภทของการตัดสินใจสามารถจำแนกได้ ๓ ลักษณะ คือ จำแนกตามจำนวนผู้ตัดสินใจ จำแนกตามโครงสร้างของปัญหาและจำแนกตามลักษณะการบริหารงานในองค์กร

๒. กระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Process) คือ การกำหนดขั้นตอนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ ด้วยการกำหนดขั้นตอนตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การใช้ความคิด (Intelligence Phase) เป็นการค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยการศึกษาถึงต้นเหตุของปัญหา ประเมินผลที่จะเกิดขึ้นหากไม่ทำการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมของปัญหา เพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้อธิบายลักษณะและสาเหตุของปัญหา โดยอาจใช้การจำแนกปัญหา ออกเป็นส่วนย่อยและคิดวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลที่ได้รับจากขั้นตอนนี้ เรียกว่า “Decision Statement” หรือ “การระบุปัญหา” เช่น ในการตัดสินใจเลือกรายวิชาที่จะลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนหน้า ต้องทำการสร้าง Decision Statement ซึ่งคือ รายวิชาที่ควรลงทะเบียน เป็นต้น สิ่งสำคัญ คือ ต้องทำการจำแนกหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาก่อนทำการแก้ไข ไม่ควรแก้ไขที่ปลายเหตุ เช่น เมื่อได้รับการตำหนิจากลูกค้าเรื่องการส่งของล่าช้า แล้วทำการแก้ไขโดยจัดให้มีโทรศัพท์สายด่วนเพื่อให้ลูกค้าแจ้งปัญหาการส่งสินค้า ซึ่งจัดเป็นการเพิ่มงานให้กับแผนกจัดส่งสินค้า (เนื่องจากต้องจัดพนักงานรับโทรศัพท์สายด่วนจากลูกค้า) โดยที่ไม่ได้เพิ่มความเร็วในการส่งสินค้า ซึ่งเป็น การแก้ปัญหาที่ไม่ตรงจุด

ขั้นตอนที่ ๒ การออกแบบ (Design Phase) เป็นสร้างและวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจ โดยทางเลือกที่สร้างขึ้นจะต้องมีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาให้ได้ผลประโยชน์สูงสุด และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการตัดสินใจ เพื่อให้ผู้ตัดสินใจสามารถสร้างทางเลือกได้หลาย ๆ ทาง ประกอบการตัดสินใจ ในขั้นตอนนี้ อาจมีการสร้างแบบจำลอง (Model) แผนภาพการตัดสินใจแบบต้นไม้ (Decision Tree) หรือตารางการตัดสินใจ (Decision Table)

ขั้นตอนที่ ๓ การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Choice Phase) เป็นขั้นตอนการค้นหาและการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้จากขั้นตอนการออกแบบ และคัดเลือกให้เหลือทางเลือกเดียว โดยผลลัพธ์ที่ได้ คือทางเลือกเพื่อนำไปใช้จริงในการแก้ปัญหา และทำการประเมินทางเลือกต่าง ๆ ตามส่วนที่พิจารณาที่ช่วยให้ได้เลือกทางเลือกได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ ๔ การนำไปใช้ (Implementation Phase) เป็นการนำทางเลือกในการแก้ไข ปัญหาที่ได้จากข้อที่ ๓ ไปลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งอาจจะประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวก็ได้ หาก ล้มเหลว ก็อาจย้อนกลับไปสู่ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง เพื่อทบทวนกระบวนการใหม่

ขั้นตอนที่ ๕ การติดตามผล (Monitoring Phase) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ ตัดสินใจและแก้ไข ปัญหา ผู้ตัดสินใจจะมีการประเมินผลหลังจากนำแนวทางที่ได้เลือกแล้วไปใช้ในการแก้ไข ปัญหา หากผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นที่น่าพอใจต้องพิจารณาถึงสาเหตุว่าเกิดขึ้นจากขั้นตอนใด เพื่อนำไปปรับปรุงการ ตัดสินใจแก้ไข ปัญหาใหม่อีกครั้งหนึ่ง

ทั้งนี้ การอบรมดังกล่าว ได้จัดให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมในหัวข้อ การนำไปปฏิบัติ โดย เริ่มต้นจากการจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนไปปฏิบัติ การติดตามและประเมินแผน และทบทวนและ ปรับเปลี่ยนแผน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการนำมาแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้แก่ การระดมสมอง Flowchart Diagram ๗ QC Tool (แผนผังก้างปลา) ๗ Management Tool และ Risk Assessment

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวนริศรา อนุวงศ์วรเวทย์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

- ทน
- คุณเพชร เว็ท
- คุณชานนท์ รจนทรรพวทบญ

๖๖๓๖๖

- ทน
R
27 ก.ย. 62
- ทน
26 ก.ย. 62
- ทน
ธิดา
- ทน
30 ก.ย. 62
- ทน
30 ก.ย. 62