



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐-๒๕๓๗๙-๗๗๔๐ , ๑๓๓๕

ที่ กษ ๐๘๐๐.๐๕/๒๐๗

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง การอบรมเทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ Problem Solving and Decision Making Techniques

เรียน ผอ.กพร.

ตามที่ได้เข้าร่วมอบรมหลักสูตร “ เทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making Techniques) เมื่อวันที่ ๒๑-๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นโครงการฝึกอบรม โดยสถาบันสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ นั้น สรุปการฝึกอบรมได้ดังนี้

๑. กระบวนการประเมินสถานการณ์ เป็นกระบวนการประเมินความสำคัญของเรื่องที่เป็นกังวล เพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีขั้นตอน

- ๑) ระบุสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ให้ระบุเหตุการณ์ที่กระทบต่อเรา อย่างละเอียดชัดเจน
- ๒) ระบุเรื่องที่กังวลในสถานการณ์นั้นๆ อย่างชัดเจน เพื่อหาวิธีการจัดการได้อย่างถูกต้อง
- ๓) จัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาใน ๓ มิติ คือ ผลกระทบมากน้อยแค่ไหนในปัจจุบัน ผลกระทบจะขยายความรุนแรงมากเท่าไร ในอนาคต หากไม่ได้รับการจัดการแก้ไข และต้องจัดการอย่างเร่งด่วนมากน้อยแค่ไหน
- ๔) การวางแผนจัดการ เป็นการกำหนดวิธีการจัดการ การจัดสรรทรัพยากร

๒. กระบวนการแก้ปัญหา ประกอบด้วย

- ๑) การกำหนดขอบเขตของปัญหา ระบุสิ่งที่ผิดปกติ และลักษณะความผิดปกติ อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันของขอบเขต และเก็บข้อมูลที่ตรงประเด็น
- ๒) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวบรวมข้อเท็จจริงจากบุคคล เอกสาร เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผิดปกติ เพื่ออธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน และสามารถระบุสาเหตุเบื้องต้นได้
- ๓) การระบุสาเหตุของปัญหา เพื่อหาความแตกต่างระหว่างสภาวะที่เป็นปัญหา และสภาวะที่ไม่เป็นปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดปัญหา โดยใช้เครื่องมือเช่น ผังก้างปลา Why Why Analysis ในการตั้งสมมติฐาน
- ๔) การยืนยันสาเหตุของปัญหา

๓. กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย

- ๑) การกำหนดผลลัพธ์ และวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สิ่งที่ต้องการตัดสินใจ เลือกอะไร เพื่ออะไร เพื่อให้มีความชัดเจน และมองเห็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการระบุเกณฑ์ในการตัดสินใจ เพื่อนำมากำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด
- ๒) การกำหนดทางเลือก เพื่อให้ได้ทางเลือกที่เป็นประโยชน์ซึ่งจำเป็นต้องได้รับ และข้อจำกัดที่จำเป็น มีขั้นตอนการกำหนดตัวเลือกที่ต้องการ มีการทบทวน และตรวจสอบหลักเกณฑ์ เพื่อให้มั่นใจว่าหลักเกณฑ์มีความถูกต้อง และได้รับ

การยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาทางเลือกที่ให้ผลประโยชน์สูงสุด และตรงตามความต้องการมากที่สุด

๓) การประเมินความเสี่ยง การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และ จัดลำดับความเสี่ยงโดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิดขึ้น และผลกระทบ

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ เช่น PDCA

มีขั้นตอนการแก้ปัญหาแบบ QC Story

- ๑) Plan
 - การกำหนดหัวข้อปัญหา
 - การสำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งเป้าหมาย
 - การวางแผนกิจกรรม
 - การวิเคราะห์สาเหตุ
- ๒) Do
 - การกำหนดมาตรการตอบโต้และการปฏิบัติ
- ๓) Check
 - การติดตามผล
- ๔) Action
 - การทำให้เป็นมาตรฐาน

การฝึกอบรมในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงเทคนิคการแก้ปัญหาและตัดสินใจ สามารถนำความรู้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน หรือใช้เป็นเครื่องมือ/เทคนิค ประกอบการคิดวิเคราะห์ในการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวเบญจพร บุรมย์ชัย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ