

การจัดการความรู้ (KM)		One-Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)					
หัวข้อเรื่อง	กระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ตอนที่1					เลขที่เอกสาร	
						วันที่รายงาน	
ประเภท	☒ ความรู้พื้นฐาน	☐ การแก้ไขปรับปรุง	☐ ความยุ่งยาก/ ปัญหาที่เกิดขึ้น	หัวหน้ากลุ่มงาน	หัวหน้างาน	จัดทำโดย	
						ธาริ วาริสัต	
ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ จำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงปัญหาว่าคืออะไร ตามพจนานุกรม ปัญหา คือ ข้อสงสัย ข้อขัดข้อง บางท่านกล่าวถึงปัญหา หมายถึงประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ไข ซึ่งการแก้ไขนี้จะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย กล่าวโดยสรุปปัญหาในที่นี้คือ สถานการณ์ / สิ่งที่เกิดขึ้นขณะนั้น ๆ และไม่เป็นไปตามที่ต้องการของบุคคล หรือองค์กร จำเป็นต้องมีการแก้ไข หรือแก้ปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจ กระบวนการแก้ปัญหาที่เป็นที่ยอมรับในทางวิชาการ คือ การแก้ปัญหาโดยอาศัยขั้นตอนกระบวนการวิจัยซึ่งเป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และสามารถเทียบเคียงได้กับหลักธรรมอริยสัจ4 ตามเอกสารก่อนหน้าที่เคยกล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ยังมีกระบวนการเชิงระบบ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ มีขั้นตอน ดังนี้							
กระบวนการแก้ปัญหา		แนวทางการดำเนินการ			ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น		
1. การตระหนักในปัญหา	→	อธิบายและหาหลักฐานสนับสนุน พิสูจน์ความจริงและชี้อาการของปัญหามากกว่าทุกคนจะยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้นจริง	→	ความเห็นพร้อมต้องกันว่ามีประเด็นที่ต้องการหาคำตอบ			
2. การกำหนดปัญหา	→	ทำความเข้าใจในหลักฐานของทุกฝ่ายที่ขัดแย้งกัน	→	ความเห็นพ้องต้องกันในตัวปัญหา			
3. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	→	ค้นหาและมองเห็นแก่นของปัญหาได้ตรงกัน	→	ระบุรากเหง้าที่แท้จริงของปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข			
4. การสร้างทางเลือก	→	ทำสารบัญญัตวธีแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด เพื่อแก้ปัญหาและต้นเหตุที่แท้จริง	→	รายการทางเลือกการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้			
5. การตัดสินใจ	→	เลือกคำตอบที่ดีที่สุดโดยใช้วิธีการประเมินที่เชื่อถือได้	→	การตัดสินใจที่ทุกคนยอมรับ			
6. การทำแผนปฏิบัติการ	→	จัดทำระบบงาน กำหนดระยะเวลา คณะทำงาน ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อขยายผล การตัดสินใจไปสู่โลกแห่งความเป็นจริง	→	ได้ขั้นตอนต่อเนื่องที่สมบูรณ์อันเป็นเสมือนแผนที่เส้นทางที่แปลการตัดสินใจไปสู่ความเป็นจริง			
ดังนั้น การใช้กระบวนการแก้ปัญหาเชิงระบบจะช่วยให้การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงมากขึ้นลดความผิดพลาดของการตัดสินใจ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ							
ผลที่ได้รับ	วันที่						
	ผู้ถ่ายทอด						
	ผู้รับการถ่ายทอด						

การจัดการความรู้ (KM)		One-Point Lesson (ความรู้เฉพาะเรื่อง)						
หัวเรื่อง	กระบวนการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ตอนที่ 2					เลขที่เอกสาร		
						วันที่รายงาน		
ประเภท	☒ ความรู้พื้นฐาน	☐ การแก้ไขปรับปรุง	☐ ความยุ่งยาก/ ปัญหาที่เกิดขึ้น	หัวหน้ากลุ่มงาน	หัวหน้างาน	จัดทำโดย		
						ธาริ วาริสังค์		
จากตอนที่ 1 ที่ได้กล่าวถึงขั้นตอนกระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ โดยแบ่งขั้นตอนเป็น 6 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ 1)การตระหนักในปัญหา 2)การกำหนดปัญหา 3)การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา 4)การสร้างทางเลือก 5)การตัดสินใจ 6)การทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งทั้ง 6 ขั้นตอนมีความสำคัญทั้งสิ้น แต่ที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนของการแก้ปัญหาที่สำคัญก็คือกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นการเลือกทางเลือกและนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหาต่อไป การตัดสินใจจึงมีความสำคัญ กล่าวโดยความหมาย การตัดสินใจ (Decision Making) เป็นการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยใช้วิธีการประเมินที่เชื่อถือได้ ทำการประเมินเชิงเปรียบเทียบและเลือกอย่างมีเหตุผล กิจกรรมในขั้นตอน การตัดสินใจมีอะไรบ้าง 1. จัดทางเลือกที่ใช้ไม่ได้ หรือเป็นไปไม่ได้ออกไป 2. ให้นำน้ำหนักความสำคัญระหว่างทางเลือกที่เหลืออยู่ 3. เลือกทางเลือกที่คาดว่าทุกคนจะสนับสนุน ดีกว่าทางเลือกที่สมบูรณ์แบบแต่อาจเป็นปัญหาในทางปฏิบัติ การตัดสินใจเลือกทางเลือก ถ้าเป็นไปได้ ควรเลือกทางเลือกที่มีความถูกต้องมากที่สุด และควรจะเป็นทางเลือกที่ทุกคนมีความเห็นด้วยมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีเทคนิคหรือวิธีการที่จะช่วยเสริมในการตัดสินใจอีกหลายวิธี ซึ่งอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือในหลายวิธีการนี้เสริมไปด้วยกัน จะช่วยให้กระบวนการตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากขึ้น 1. การอภิปรายแบบไม่เป็นทางการ 2. การระดมความคิด 3. การจัดตั้ง 4. การให้น้ำหนักโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 5. การให้น้ำหนักโดยเปรียบเทียบกับผลที่ตามมา 6. การจัดลำดับความสำคัญ 7. การประสมประสาน 8. การทำเกณฑ์โดยใช้ตาราง 2 ทาง นอกจากที่กล่าวมานี้ ยังมีเครื่องมือที่ช่วยเสริมความมั่นใจในกระบวนการเลือกทางเลือกเพื่อตัดสินใจ คือการใช้ มาตราประเมินค่าเชิงพฤติกรรม ประเมินทางเลือกเสริมจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น								
ผลที่ได้รับ	วันที่							
	ผู้ถ่ายทอด							
	ผู้รับการถ่ายทอด							