

ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา

“ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา” เป็นการศึกษาเพื่อให้เราสามารถเข้าใจปัญหาและเห็นความสำคัญของปัญหาต่าง ๆ และส่งเสริมทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยยึดหลักการที่เหมาะสม ได้เรียนรู้การวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ของปัญหาก่อนที่จะตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหานั้น ๆ รวมถึงสามารถยกระดับความสามารถในการตัดสินใจโดยใช้เหตุและผลเชิงจริยธรรมให้สูงขึ้นด้วย ในการนี้ เนื้อหาที่ข้าพเจ้าได้รับจากการอบรมมีรายละเอียดดังนี้

ในปัจจุบันการดำรงชีวิต และการดำเนินธุรกิจ การบริหารองค์กร มีการแข่งขันสูง ทุกหน่วยงานต้องปรับตัวทำให้หน่วยงานของตัวเองดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามทุกๆ วัน ย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง การที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ จะต้องได้มีการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการตัดสินใจบางเรื่องสามารถตัดสินใจได้โดยง่ายและทันที แต่บางเรื่องก็ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจ เพราะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่ยากต่อการตัดสินใจ มักเป็นเรื่องค่านิยม คุณธรรม ความเหมาะสม ความถูกต้อง เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งเรียกว่าปัญหาทางจริยธรรม ในการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาทางจริยธรรมนั้น ผู้ตัดสินใจจะต้องเลือกว่าในสถานการณ์นั้นๆ ควรให้ความสำคัญกับค่านิยมหรือคุณธรรมใดมากกว่ากัน ตัวอย่างของปัญหาเชิงจริยธรรม ในการสอบปลายภาค อาจารย์ประจำวิชาได้คุมสอบและจับได้ว่านักศึกษาคนหนึ่งทุจริตการสอบ ซึ่งตามกฎหมายของมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตกทันที แต่นักศึกษาคณะนี้เป็นนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายและพ่อแม่ของนักศึกษายังเป็นผู้มีอุปการะต่อมหาวิทยาลัยด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจึงขอให้อาจารย์ประจำวิชาไม่เอาผิดนักศึกษาคนดังกล่าว สถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ยากต่อการตัดสินใจเนื่องจากมีความขัดแย้งกันระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบ ความกตัญญูต่อผู้มีพระคุณ และความยุติธรรม ในการตัดสินใจของแต่ละคนอาจจะประกอบด้วยเหตุผลและความจำเป็นที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ตัดสินใจแต่ละคนย่อมมีเหตุและผลที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจ จากกรณีตัวอย่าง หากอาจารย์ประจำวิชาปรับให้นักศึกษาดังกล่าวสอบตก ผลที่อาจจะตามมาคือ นักศึกษาไม่จบการศึกษาในปีนั้น ผู้ปกครองต้องเสียความรู้สึก แต่อาจารย์ได้ปฏิบัติตามระเบียบและรักษาความยุติธรรมให้กับนักศึกษาคนอื่น ๆ แต่ถ้าอาจารย์ไม่ปรับให้นักศึกษาคณะนั้นสอบตก ก็อาจจะตามมาเช่นกัน เช่น ทำให้นักศึกษาไม่เสียอนาคต ผู้ปกครองของนักศึกษาพึงพอใจ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพึงพอใจ และอาจจะส่งผลต่อเงินเดือนของอาจารย์ดังกล่าว แต่ในอีกทาง

หนึ่งก็เป็นการบ่มเพาะนิสัยการทุจริต และเกรงกลัวต่อการทำผิดให้กับนักศึกษา รวมถึงเป็นการสร้างแบบอย่างที่ไม่ดีต่อนักศึกษาคนอื่น ๆ

โดยสรุปเหตุผลของการตัดสินใจของแต่ละคนอาจแตกต่างกัน ผลของการตัดสินใจก็อาจจะเหมือนหรือต่างกันได้ เหตุผลที่ผู้ตัดสินใจจะต้องยึดถือเพื่อประกอบการตัดสินใจต้องเป็นหลักเหตุผลที่ดี ซึ่งเหตุผลที่ดีนั้น คือเหตุผลที่ยึดความถูกต้อง และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน หลักการตัดสินใจในกรณีต่างๆ สามารถแบ่งได้ 3 แบบ ได้แก่

1. กรณีความขัดแย้งระหว่างตัวเองกับบุคคลหรือกลุ่มคนใกล้ชิด ควรใช้หลักการตัดสินใจแบบคิดถึงใจเขาใจเรา ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน หรือคำนึงถึงความคิดความพอใจระหว่างกันและกัน
2. กรณีความขัดแย้งระหว่างตัวเรา หรือกลุ่มบุคคลใกล้ชิด กับสถาบันที่เป็นส่วนรวมหรือมาตรฐานของสังคม ควรใช้หลักการตัดสินใจแบบยึดระเบียบ กฎเกณฑ์ มาตรฐานของสังคม
3. กรณีความขัดแย้งระหว่างการปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานของสังคม กับอุดมคติ หรือผลประโยชน์ของส่วนรวม ควรใช้หลักการตัดสินใจแบบยึดหลักการ อุดมคติสากล และเหตุผลของตนเอง โดยมุ่งประโยชน์และความสงบสุขของส่วนรวม

การนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

การอบรมหลักสูตร “ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา” เป็นหลักสูตรที่ทำให้เราได้ตระหนักคิดและไตร่ตรองก่อนการตัดสินใจกับทุก ๆ สถานการณ์ โดยจะต้องมีองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างรวมถึงต้องมีเหตุผลของการตัดสินใจและศึกษาผลกระทบที่จะเกิดขึ้นด้วย ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแต่ละครั้ง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเกิดความสงบสุขในสังคม

จากการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้ข้าพเจ้าได้เกิดแนวคิดในการพัฒนางานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ที่ต้องมีการติดต่อประสานงาน พบเจอปัญหาที่ต้องมีการตัดสินใจแก้ปัญหสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ข้าพเจ้าต้องเพิ่มความระมัดระวังในการตัดสินใจทุกครั้ง และต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้น คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จภายใต้ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงาน อาจารย์ และผู้ใช้บริการทุกคน รวมถึงส่งผลให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งข้าพเจ้าคาดว่าหากข้าพเจ้าได้นำความรู้ครั้งนี้มาประยุกต์ใช้จะทำให้ข้าพเจ้าการปฏิบัติงานของข้าพเจ้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และผู้สนใจทั่วไปที่สามารถนำไปปรับใช้ได้เช่นเดียวกับข้าพเจ้า