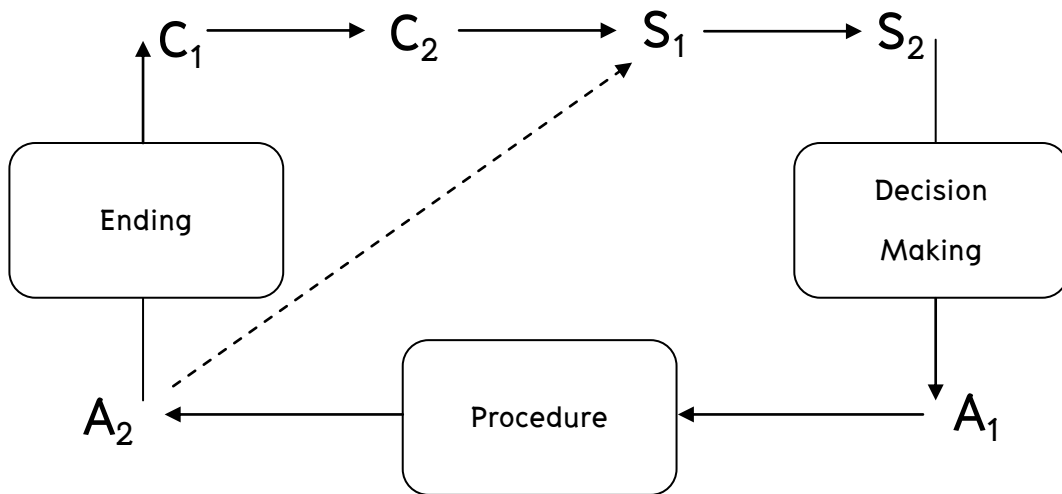


กระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

ในการแก้ปัญหานั้น บางครั้งอาจทำให้ต้องสูญเสียเวลา ทรัพยากร รวมทั้งกำลังคนไปเป็นจำนวนมาก แต่ถ้าหากตระหนักในปัญหา ระวังป้องกันและแก้ไขเสียตั้งแต่แรก การสูญเสียก็จะลดน้อยลงหรือไม่สูญเสียเลย สูตร $2(C+S+A)$ ที่จะกล่าวต่อไปนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร



ศ.ดร.หลุย จำปาเทศ

จากแผนภาพ

C1 = การตระหนักและเข้าใจในปัญหา หรือ Consciousness คือ ตระหนักและเข้าใจในปัญหาว่า เหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นนี้ อาจจะทำให้เกิดปัญหาต่อไปในวันข้างหน้า เช่น ถ้ารถยนต์ของท่านยางซึมต้องสูบลม 15 วัน/ครั้ง ถ้าเราตระหนักหรือเฉลียวใจว่าอาจมีรูรั่ว แล้วรีบไปตรวจสอบ หากพบว่ารูรั่วจริงก็รีบปะยาง ก็จะไม่เกิดปัญหาลูกกลามต่อไปจนยางแบน ซึ่งอาจมีปัญหายางแบนในยามวิกาลหรือในสถานที่ที่ปลอดภัยผู้คนก็ได้

C2 = การตกผลึกของปัญหา หรือ Crystallizing คือ บางครั้งมีเหตุการณ์ที่คลุมเครือยังไม่บ่งบอกว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหา หรือผู้บริหารที่ไม่เห็นความสำคัญของปัญหา หรืออ้างว่าไม่มีเวลา ไม่ตระหนักที่จะหาข้อมูล รอให้ปัญหาเกิดขึ้นจนค่อนข้างเด่นชัดเสียก่อนแล้วจึงแก้ไข เช่น รอให้รถยนต์ของท่าน ต้องสูบลมยางอาทิตย์ละครั้งเสียก่อน ท่านจึงแน่ใจว่ายางซึม จึงค่อยไปปะยาง เป็นต้น

S1 = การกำหนดว่าเป็นปัญหา หรือ Setting the Problem คือ ผู้บังคับบัญชาหรือนักบริหารที่รอให้ปัญหาเกิดขึ้นเสียก่อนแล้วจึงแก้ไข ย่อมต้องเสียเวลาและทรัพยากรมากกว่าที่จะแก้ไขเสียตั้งแต่ขณะที่ยังอยู่ขั้น C1 และ C2 เช่น รอจนรถยางแบน หรือยางแตก แทนที่จะปะยางเสียตั้งแต่แรกก็ต้องเปลี่ยนยาง ถ้าไปยางแตกกลางถนนก็ต้องเสียเวลาไปทำงาน และเครียดโดยไม่จำเป็น หรือผิคนัดเสียงานไปเลย เป็นต้น

S2 = การหาวิธีการแก้ไขปัญหา หรือ Seeking Solution คือ การหาสาเหตุว่ามาจากอะไร จะมีวิธีแก้ไขวิธีใดบ้าง แต่ละวิธีมีข้อดีข้อเสียอย่างไร แล้วจึงทำการตัดสินใจลงมือว่าจะดำเนินการด้วยวิธีใด เช่น ถ้ารถยางแตกกลางถนน ก็อาจจะต้องเปลี่ยนยางเอง หรือถ้ารถเปลี่ยนยางอาจจะไปไม่ทันนัด ก็อาจจะเลือกวิธีโทรศัพท์ใช้ช่างมารับไปจัดการ แล้วรีบนั่งแท็กซี่ไปให้ทันนัดเสียก่อน เป็นต้น

A1 = การลงมือปฏิบัติ หรือ Action คือ การแก้ไขปัญหามาตามที่ได้ตัดสินใจแล้ว อาจต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีวิธีการกระบวนการ (Procedure) ในการปฏิบัติเป็นลำดับขั้น เช่น

1. โทรศัพท์เรียกช่างมารับรถ
2. ตกลงกับช่างว่าจะให้ไปส่งรถที่ไหน หรือจะมารับรถเองตอนกี่โมง
3. เรียกแท็กซี่ไปยังที่นัดหมาย

A2 = การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือ Assessment คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้ทำการแก้ไขไปแล้วว่า สามารถแก้ไขปัญหาลงมือไปได้หรือไม่ มีปัญหาแทรกซ้อนอะไรจะต้องปรับปรุงวิธีการอื่นใดหรือไม่ ถ้าแก้ไขได้เรียบร้อยปัญหาก็หมดไป แต่ถ้ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ต้องกลับไปดูที่ S1 อีกครั้งว่าอะไรคือสาเหตุที่แท้จริง หรืออาจมีสาเหตุอื่นๆ อีก ก็ต้องคิดและหาวิธีการแก้ไขต่อไป จนกว่าจะหมดปัญหา

จากกระบวนการวิเคราะห์ปัญหา และการตัดสินใจที่กล่าวมาแล้วนี้ จะเห็นได้ว่าจุดเด่นของสูตรนี้ คือการตระหนักเสียแต่เนิ่นๆ ในช่วง C1 C2 ปัญหาจะน้อยและแก้ไขได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดกว่า การที่จะรอให้ปัญหาลูกกลมใหญ่โต จนบางครั้งก็อาจสายเกินกว่าที่จะแก้ไขได้ หรือไม่ก็ต้องเสียพลัง (Energy) หรือทรัพย์สินอย่างมาก ทั้งๆ ที่สามารถแก้ไขได้โดยง่ายตั้งแต่เริ่มต้น ฉะนั้นสูตร 2(C+S+A) จะช่วยให้ตัดสินใจได้รวดเร็วกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า

นางสาวปรียานุช หน่อท้าว

นักวิชาการพัสดุ

18 กุมภาพันธ์ 2564