

ภาคที่ห้า การประยุกต์สังคมวิทยา

## 15. การวิเคราะห์ปัญหา

### การวิเคราะห์ปัญหา การใช้ทฤษฎีทางสังคมวิทยาในการแก้ไข้ปัญหา

มนุษย์เราทุกวันนี้ต้องเผชิญกับปัญหารอบตัว บางปัญหาที่สามารถแก้ไขหรือตัดสินใจได้ง่าย บางปัญหา ก็ยากต่อการตัดสินใจ การที่จะตัดสินใจแก้ไข้ปัญหาเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพนั้น ก็ขึ้นอยู่กับ การวิเคราะห์ปัญหา ยิ่งปัญหายากเท่าไรก็จะต้องวิเคราะห์ปัญหานั้นให้ละเอียดถี่ถ้วนรัดกุมมากขึ้นเท่านั้น

ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change agents) ไม่ว่าจะสังกัดหน่วยงานใดก็ตาม เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ปัญหาโดยตรง เพื่อที่จะได้วางแผนงานตามสายงานของตนได้อย่างถูกต้อง แต่การวิเคราะห์ปัญหาของบรรดาผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ยังมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนและต้องทำด้วยความระมัดระวัง เพราะจะต้องทำการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ (client system) ไม่ใช่วิเคราะห์ปัญหาของตนเอง สิ่งหนึ่งที่ควรระลึกถึงอยู่เสมอสำหรับผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือ จะต้องให้ผู้รับบริการนั้นเป็นผู้ที่กำหนดปัญหาและความต้องการของตนเองไม่ใช่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้กำหนดให้ ทั้งนี้เพราะปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมองเห็นนั้นอาจจะไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนก็ได้ เนื่องจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มาจากภายนอกชุมชนนั้น (outsiders) ซึ่งมีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมแตกต่างจากคนในท้องถิ่นนั้น ดังนั้นงานขั้นแรกของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ก็คือเรียนรู้ถึง

ในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยทุกด้านที่ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการนั้น ๆ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ

1. ปัจจัยที่เห็นได้ชัดเจน (obvious factors)
2. ปัจจัยที่ซ่อนเร้น (hidden factors)

ปัจจัยที่เห็นได้ชัดเจนนั้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะไปสอบถามจากผู้รับบริการ หรือจะใช้แบบสอบถามแบบ open-ended questionnaire เช่น ถ้ามีปัญหว่าผู้รับบริการ เปลี่ยนแปลงไม่ยอมเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ก็อาจจะถามว่ามีเหตุผลอะไรที่ทำให้ไม่เข้าร่วม จากประสบการณ์ที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา ปรากฏว่าผู้ที่ถูกสัมภาษณ์มักจะให้เหตุผลเพียง 2-3 อย่างเท่านั้น จากการทอยในลักษณะนี้จะเห็นว่าผู้ที่ถูกสัมภาษณ์อาจจะไม่ได้คิดอย่างจริงจังหรือไม่ออกในขณะที่ถูกสัมภาษณ์ ทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาโดยวิธีนี้ไม่สมบูรณ์ซึ่งมีผลทำให้ไม่สามารถวางแผนการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

สำหรับปัจจัยที่ซ่อนเร้นนั้นจะใช้วิธีการที่ยุ่งยากกว่าวิธีแรกที่จะค้นหาปัจจัยดังกล่าวจากผู้รับบริการ ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงวิธีการนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์สำหรับวิธีการในการค้นหาปัจจัยที่ซ่อนเร้นนั้นจะได้กล่าวรายละเอียดในตอนต่อไป



















































