

ปัญหาและการแก้ไขปัญหา

รศ. ดร. บุญชม ศรีสะอาด

ความหมายของปัญหา

คำว่า “ปัญหา” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Problem” ในพจนานุกรม The Macquarie Dictionary ได้ความหมายของคำว่า “Problem” ไว้ดังนี้

1. คำถามหรือเรื่องราวใดๆ ที่มีข้อสงสัย มีความไม่แน่นอน หรือมีความยุ่งยาก
2. คำถามที่ยกมาเพื่อแก้หรือ

อภิปราย

ส่วนพจนานุกรมของ Webster ได้ให้ความหมายของ “Problem” ไว้ว่า

1. คำถามที่เสนอมาเพื่อการแก้ไขหรือพิจารณา
2. คำถาม เรื่องราว สถานการณ์ หรือบุคคลที่ทำให้งงงวย หรือยุ่งยาก

สำหรับพจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความ

ความหมายของคำว่า “ปัญหา” ไว้ดังนี้

- ข้อสงสัย เช่น ทำได้โดยไม่มีปัญหา
คำถาม เช่น ตอบปัญหา
ข้อที่ต้องพิจารณาแก้ไข เช่น ปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาทางการเมือง

บทความนี้จะกล่าวเกี่ยวกับปัญหาที่หมายถึง ข้อที่จะต้องพิจารณาแก้ไข โดยจะกล่าวถึงองค์ประกอบของปัญหา ประเภท

ของปัญหา และข้อคิดเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ปัญหาลำดับ

องค์ประกอบของปัญหา

เอคคอฟฟ์ (Russell L. Ackoff)

กล่าวว่าองค์ประกอบของปัญหา มี 5 ชนิด คือ 1. ผู้ตัดสินใจ 2. ตัวแปรที่ควบคุมได้ 3. ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ 4. ขีดจำกัด และ 5. ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้

ผู้ตัดสินใจ คือ ผู้ที่ผจญกับปัญหา อาจเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลก็ได้

ตัวแปรที่ควบคุมได้ คือ ส่วนของสถานการณ์ของปัญหาที่ผู้ตัดสินใจสามารถควบคุมได้ เช่น ในการซื้อรถยนต์ ผู้ซื้อสามารถควบคุมว่าต้องการจะซื้อยี่ห้ออะไร รุ่นอะไร สีอะไร ฯลฯ

ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ คือ ส่วนของสถานการณ์ของปัญหาที่ผู้ตัดสินใจไม่สามารถควบคุมได้ แต่เมื่อรวมกับตัวแปรที่สามารถควบคุมได้จะมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ที่ผู้ตัดสินใจเลือก อาจเรียกตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ นี้ว่า สิ่งแวดล้อมของปัญหา ตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อรถยนต์ไม่สามารถควบคุมภาษีการขายในการซื้อรถยนต์ และค่าทะเบียนรถยนต์แต่สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์สุดท้ายคือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดเกี่ยวกับรถยนต์

นั่น ตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้อาจถูกควบคุมโดยคนอื่นก็ได้ เช่น ภาษีการขายอาจถูกควบคุมโดยผู้ร่างพระราชบัญญัติภาษีการขาย ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าย่อมควบคุมบางอย่างที่ผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงไปไม่สามารถควบคุมได้เป็นต้น

ขีดจำกัด คือ ขอบเขตของค่าที่เป็นไปได้ของตัวแปรที่ควบคุมได้ และตัวแปรที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ในการซื้อรถยนต์จะเลือกได้เฉพาะยี่ห้อและรุ่นที่มีขายในขณะนั้น

ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ คือ ผลที่เกิดจากการตัดสินใจแก้ปัญหา ตามทางเลือก (วิธีแก้ปัญหา) ต่างๆ ในการแก้ปัญหาจะต้องพิจารณาทางเลือกการกระทำที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ตนต้องการ ผู้ที่เลือกสิ่งที่ดีที่สุด และมีประสิทธิภาพเรียกว่าเป็นผู้แสวงหาสิ่งเลิศ แต่ผู้ที่เลือกสิ่งที่ดีพอเพียงซึ่งไม่จำเป็นต้องดีที่สุด เรียกว่า ผู้ที่แสวงหาความพอใจ

ประเภทของปัญหา

การจัดประเภทของปัญหาอาจจัดได้หลายวิธีตามเกณฑ์ที่ใช้ ในตอนท้ายของเอกสารนี้ จัดปัญหาของโรงเรียนมัธยมศึกษาออกเป็น 6 ประเภท คือ ปัญหาด้านวิชาการ ปัญหาด้านธุรการ ปัญหาด้านปกครอง ปัญหาด้านบริการ ปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มโรงเรียน และปัญหาอื่นๆ

เอกคอฟฟ์ (Russell L. Ackoff) จัดประเภทของปัญหาออกเป็น 2 ประเภท คือปัญหาที่เกี่ยวกับการจัดหรือทำลายบางสิ่งบางอย่างที่มีอยู่แล้วและไม่เป็นที่พึงปรารถนา เช่น การขจัดเสียงรบกวน ความ

เจ็บไข้ได้ป่วย หนี้สิน เป็นต้น เรียกว่า เป็นปัญหาประเภทลบ ส่วนอีกประเภทหนึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับการแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดแคลน เพื่อให้เกิดความพอใจ เช่น การจัดทำห้องสมุด ถนนในโรงเรียน ซ็อรรถยนต์ เป็นต้น เรียกว่าเป็นปัญหาทางบวก

ข้อคิดเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ปัญหา

1. ปัญหาเป็นสิ่งที่มนุษย์จะต้องพบและแก้ไข ในการเขียนบทความเรื่องนี้ ผู้เขียนพบปัญหาหลายประการ เช่น จะเขียนในแนวไหน จะวางโครงเรื่องเช่นไร จะค้นคว้าเอกสารอะไร ที่ใด จะเขียนได้หรือไม่ จะเขียนให้เสร็จทันกำหนดได้อย่างไร เป็นต้น และในที่สุดก็สามารถแก้ไขปัญหาล่าช้าจนสำเร็จดังที่ปรากฏบทความนี้

2. ในการแก้ปัญหาซึ่งมีหลายๆ ปัญหา ควรพิจารณาตามความเร่งด่วน (priority) ของปัญหาเหล่านั้น ปัญหาใดที่จำเป็นจะต้องแก้ไขอย่างรวดเร็วมากกว่าปัญหาอื่นสมควรนำมาพิจารณาแก้ไขเป็นอันดับแรก อย่างไรก็ตาม ภารกิจที่สามารถแก้ปัญหามากมาย อย่างพร้อมกันได้ ก็สมควรทำพร้อมๆ กัน

3. ในการแก้ปัญหาจะต้องพิจารณาทางเลือกต่างๆ โดยพิจารณาองค์ประกอบของปัญหาให้ชัดเจน สำหรับปัญหาประเภทลบ ควรพิจารณาสืบค้นหาสาเหตุของปัญหาและป้องกันหรือแก้ไขที่สาเหตุนั้นๆ

4. สาเหตุของปัญหาอาจเป็นไปได้หลายรูป บางปัญหาอาจมีสาเหตุเดียว แต่

บางปัญหาอาจมีหลายสาเหตุ ซึ่งต่างก็ส่งผล และหรือร่วมกันส่งผลก่อให้เกิดปัญหานั้นๆ

5. ปัญหาเดียวกันอาจมาจากสาเหตุที่แตกต่างกัน หรือสาเหตุเดียวกันอาจก่อให้เกิดปัญหาได้หลายปัญหา

6. ปัญหาของบุคคลหนึ่ง กลุ่มบุคคลหนึ่ง หรือในสถานที่หนึ่ง อาจไม่เป็นปัญหาสำหรับบุคคลอื่น กลุ่มบุคคลอื่น หรือในสถานที่อื่น

7. ในการแก้ไขปัญหาคควรมีข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือเป็นข้อมูลที่ตรงกับที่ ต้องการอยู่ในรูปที่นำมาใช้ได้ มีความเชื่อถือได้ มีความทันสมัย การขาดข้อมูล มีข้อมูลไม่เพียงพอ หรือการมีข้อมูลที่ผิดๆ ย่อมนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด ทำให้เกิดความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาค ข้อนี้จะตรงคติในการต่อสู้ที่ว่า “**รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง**”

8. การแก้ปัญหาวางเรื่องอาจใช้เวลานาน บางเรื่องอาจใช้เวลาไม่นานนัก

9. การแก้ปัญหาวางเรื่องจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจ จากบุคลากรหลายฝ่าย ไม่สามารถแก้ไขโดยลำพังตนเองได้

10. การป้องกันปัญหาย่อมดีกว่าการแก้ไขปัญหา

11. ในปัญหาประเภทลบ การรีบแก้ไขปัญหาโดยฉับพลันที่เห็นอาการของปัญหา จะประหยัดและให้ผลดีกว่าการปล่อยให้ปัญหานั้นดำเนินต่อไป อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการแก้ไข เช่น เมื่อเห็นถนนชำรุดเป็นหลุมเล็กๆ ถ้ารีบซ่อมจะ

ใช้เวลาแรงงาน ค่าใช้จ่ายน้อย ซ่อมได้ง่าย แต่ถ้าปล่อยให้ชำรุดมากขึ้นก็ต้องใช้เวลาแรงงาน ค่าใช้จ่ายมากขึ้น ซ่อมได้ยากขึ้น เป็นต้น

12. ปัญหาที่แก้เสร็จแล้ว เมื่อสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไป ก็อาจกลายเป็นปัญหาใหม่ซึ่งไม่อาจแก้ไขด้วยวิธีเดิมได้ กรณีเช่นนี้ควรดัดแปลงวิธีแก้ปัญหาคให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่

13. การแก้ปัญหาคหนึ่งให้ลุล่วงไป อาจเป็นสาเหตุก่อให้เกิดปัญหาคใหม่ เช่น ผู้มีปัญหาคไม่สะดวกในการเดินทางไปทำงาน แก้ปัญหาคโดยการซื้อรถยนต์ การซื้อรถยนต์ก็เกิดปัญหาคเกี่ยวกับการบำรุงรักษา การหาที่จอดรถ เป็นต้น ดังนั้น ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าการแก้ปัญหาคด้วยวิธีนั้นๆ จะมีปัญหาคใหม่เกิดขึ้นหรือไม่ เป็นปัญหาคหนักเพียงใด มีผลกระทบมากน้อยแค่ไหน พิจารณาทั้งระยะสั้น และระยะยาว และจะแก้ไขอย่างไร

14. คุณลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลต่อการแก้ปัญหาคอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความคิดริเริ่ม และมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกส่วน เพื่อค้นหาธรรมชาติ สัดส่วนหน้าที่ ความสัมพันธ์ ช่วยให้เกิดความกระจ่างในสาเหตุอาการและธรรมชาติ ของปัญหาคนั้นๆ ความคิดริเริ่มจะช่วยให้มีทางเลือกที่ดีหลายๆทาง ผู้แก้ปัญหาคไม่ควรคิดแก้ในกรอบของความคิดวิธีการอันจำกัด แต่ควรคิดหาทางแก้หลายๆทาง อาจคิดนอก

กรอบที่เคยมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องหรือที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลอื่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาได้มากขึ้น

15. รางวัลของการแก้ปัญหา นอกจากจะทำให้ปัญหานั้นได้รับการแก้ไข ล่วงไป ส่งผลให้เกิดความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย ความปลอดภัย ความเจริญก้าวหน้าในกิจการต่างๆ แล้ว ควรตระหนักถึงคุณค่าที่เกิดกับตนเองกล่าวคือ ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างรับผิดชอบ ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองซึ่งน่าจะถือเป็นความภาคภูมิใจอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์ 2526, 930 หน้า.

ริตเชลล์ แอล. เอกคอฟฟ์. ศิลปะการแก้ปัญหา. แปลและเรียบเรียงโดย ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2528, 244 หน้า.

The Macquarie Dictionary. Macquarie Library Pty. Ltd. 1981

Webster' s New Twentieth Century Dictionary Unabridged. 2nd ed. 1983.

บทความนี้มาจาก

บุญชม ศรีสะอาด. ปัญหาและการแก้ไขปัญหา. วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2535, 4 หน้า.