

ทักษะการบริหาร กระบวนการคิด ในเชิงมนุษย์สัมพันธ์

Management Of The Thinking Process In The Human Relation

นิสนัย พลธรรม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Nissanai pholtham

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail : Nissanai331990@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับทักษะการบริหาร กระบวนการคิด ในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ คือ ความสำเร็จของงาน สิ่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงของการบริหาร คือ การขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ การแนะแนว และการกระตุ้น ความเพียรของผู้อื่นสู่เป้าหมายขององค์กร การให้กำลังใจ การสื่อสารการวางแผน และการจัดการ

นักบริหารต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 1. นักบริหารจะต้องมีคุณธรรม 2. นักบริหารจะต้องใช้ประสบการณ์และความสามารถของผู้อื่นให้เป็นประโยชน์ 3. นักบริหารต้องไม่ย่อท้อ 4. นักบริหารต้องยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง 5. นักบริหารต้องตรงไปตรงมา 6. นักบริหารต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์ 7. นักบริหารต้องริเริ่มทำเอง 8. นักบริหารต้องไม่กลัวที่จะฝึกผู้ช่วยไว้แทนตำแหน่งเมื่อท่านเลื่อนสูงขึ้น 9. บอกให้เขารู้ ไม่เก็บเรื่องเงียบ 10. นักบริหารต้องอ่านเรียนเสมอๆ ต้องใช้ความรู้เทคนิคแนวคิดใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

นำไปสู่การวางรากฐานในกระบวนการคิด ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ การฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์ให้เกิดขึ้น ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับสอนวิธีคิด โดยมีขั้นตอนพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ 1.การเตรียมความพร้อม 2. การเสนอปัญหาสถานการณ์ กำหนดการคิดเป็นรายบุคคล 3. การฝึกการคิดเป็นกลุ่มย่อย 4. การนำเสนอหรือการอภิปรายผลการคิด 5. การประเมินกระบวนการคิด

กระบวนการคิดดังกล่าวเป็นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของฐานคติ ของบุคคลทางสังคมให้มีความเข้าใจในลำดับขั้นตอน มีการวางแผนเป็นกระบวนการทางแนวความคิดเมื่อสามารถปรับการฝึกคิดรวมยอดจะส่งผลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่ 1. การระบุปัญหา 2. การระบุสถานที่เกิดปัญหา 3. การระบุเวลาที่เหตุการณ์ปัญหาเกิดขึ้น 4. การระบุเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา 5. การระบุผู้เกี่ยวข้อง 6. การระบุรายละเอียดของสิ่งที่เกิดขึ้น

ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา หรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมสนทนามีโอกาสพิจารณาใคร่ครวญ ประสพการณ์และสิ่งต่างๆ โดยแบ่งเป็นทักษะที่สำคัญ 7 องค์ประกอบดังนี้ 1. การเปิดเผยตนเองและการเชื่อมสมาน 2. การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา 3. การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การเข้าใจตัวบุคคลด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน 5. การสะท้อนความรู้สึก 6. การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างแจ้ง 7. การสนับสนุน

สิ่งที่สำคัญที่นักบริการพึงตระหนักในการวางตัวเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ 1. เป็นการปรับตัวทางกายภาพ 2. เป็นการปรับตัวทางด้านสติปัญญา 3. เป็นการปรับตัวทางด้านอารมณ์

คำสำคัญ: ทักษะการบริหาร; กระบวนการคิด; เชิงมนุษยสัมพันธ์

Abstracts

This article focuses on the importance of human resource management skills, namely the success of the work. What created the change of administration is to drive the work within the organization to move forward by relying on others by being leaders, guidance and motivation. Perseverance of others towards the goals of the organization Encouragement Communication, planning and management

Management must be expert. 1. The executive must be stable. 2. The executive must use the experience and ability of others to be useful. 3. The executive must not boast of power. 4. Management Must admit their mistakes. 5. The executives must be straightforward. 6. The executives must have human relations. 7. The executives must initiate themselves. 8. The management must not be afraid to train the assistant. When you move up to the position 9. told him not to keep the matter quiet. 10. Administrators must always read the class. Must use knowledge, techniques, new ideas For greater progress

Leading to laying the foundation in the thinking process Basic knowledge about analytical thinking Practice of analytical thinking process to occur Requires knowledge of teaching how to think There are 5 steps for the

development process: 1. Preparation 2. Presentation of problems, situation, schedule, thinking individually 3. Training in thinking in small groups 4. Presentation or discussion of the results 5. Process evaluation Think

Such thinking process is the base for the change of the base of the motto. Of social persons to understand in order of steps There is a plan as a conceptual process when adjusting the total thinking practice will affect the analytical thinking process, including 1. Problem identification 2. Identification of the problem location 3. Specifying the time when the incident occurred . Identification of the cause of the problem 5. Identification of relevant persons 6. Specifying details of what has happened

Conversational communication skills Or a group of people who have a conversation Experience and things By dividing into 7 essential skills as follows: 1. Self-disclosure and healing. 2. Self-respect and dialogue. 3. Effective listening. 4. Understanding the person with compassion and not judging. . Reflection of feelings 6. Clarification of understanding 7. Support

The important thing that service providers rely on to realize in order to create human relations is 1. It is a physical adaptation. 2. It is an intellectual adjustment. 3. An emotional adjustment.

Keywords: Administrative Skills; Thinking Process; Human Relations

บทนำ

ทักษะและวิธีการทางการบริหารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อนักบริหาร โดยที่ทักษะและรูปแบบในการบริหารที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้ต้องมีขั้นตอนและวิธีการที่เหมาะสม ดังนั้น การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร มาประกอบเป็นกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้มองเห็นลักษณะของการบริหารได้ นั่นคือการบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน การบริหารมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการ การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลและของกลุ่มคน และการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล (สมพงษ์ เกษมสิน, 2514 : 3)

การบริหารเป็นการจัดการอย่างมีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และทำให้งานดำเนินเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมือของกลุ่มบุคคล ทั้งนี้ “การบริหาร” และ “การจัดการ” นั้นบางครั้งอาจให้แทนกันได้เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ห้วงผลขั้นสุดท้ายอย่างเดียวกัน คือ ความสำเร็จของงาน “การ

บริหาร” ใช้มากในการบริหารธุรกิจ ส่วน “การจัดการ” ใช้มากในทางธุรกิจ หรืออาจกล่าวว่า “การบริหาร” มุ่งเน้นที่การกำหนดนโยบายและการวางแผน ส่วน “การจัดการ” เป็นการนำเอานโยบายและแผนไปดำเนินให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ (ทองหล่อ เดชไทย, 2534 : 5) สิ่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงของการบริหาร คือ การขับเคลื่อนงานภายในองค์กร ให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ (Leadership) การแนะแนว (Guiding) และการกระตุ้น (Motivative) ความเพียรของผู้อื่นสู่เป้าหมายขององค์กร และยังรวมไปถึง การให้กำลังใจ (Inspiring) การสื่อสาร (Communication) การวางแผน (Planning) และการจัดการ (Management) (E.N. Chapman, 1995 : 3)

ดังนั้น ทักษะทางการบริการ กระบวนการคิดในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีขั้นตอน กระบวนการ กรอบคิด ต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจในขั้นตอนต่างๆ แต่ทั้งนี้สิ่งที่จะเกิดขึ้นในการเปลี่ยนแปลงทางทักษะเหล่านั้น ผู้เขียนบทความ จึงขอเสนอทักษะทางการบริการ กระบวนการคิด ในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ เป็นลำดับขั้น และนำเสนอวิธีการใหม่จากนักคิด นักทฤษฎี และผู้เขียนบทความต้องการสื่อขั้นตอนที่สามารถนำไปใช้ได้ทางปฏิบัติของนักบริหารในอนาคตต่อไป

ทักษะทางการบริหาร

นักผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นทั้งผู้บริหารและผู้นำ เป็น “ผู้นำ-ผู้บริหาร” ผู้นำสามารถสร้างคนได้ พัฒนาได้ ความสามารถในการนำที่ดีเกิดจากหลายฐาน เช่น ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค ความสามารถในการทำงานสำเร็จการมีคุณสมบัติที่คนเคารพนับถือได้ ความสามารถในการฝึกและพัฒนาผู้อื่นซึ่ง ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการทำให้ผู้อื่นทำในสิ่งที่ต้องการโดยที่เขาเองก็อยากจะทำ ซึ่งพฤติกรรมของนักบริหารมี 10 ประการ คือ 1. นักบริหารจะต้องมั่นคง ยุติธรรม โดยไม่ลืมเรื่องสถานการณ์และรู้จักยืดหยุ่น 2. นักบริหารจะต้องใช้ประสบการณ์และความสามารถของผู้อื่นให้เป็นประโยชน์ 3. นักบริหารต้องไม่อวดอำนาจ เพราะคนทำงานกับท่านไม่ใช่เขามาทำงานให้ท่าน 4. นักบริหารต้องยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง ไม่โยนความผิดให้คนอื่น 5. นักบริหารต้องตรงไปตรงมา แม้บางครั้งจะต้องทนต่อความเจ็บปวดก็ต้องบอกถูกผิดยกย่องสรรเสริญเป็น 6. นักบริหารต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์การให้ความสำคัญกับสังคมมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา 7. นักบริหารต้องริเริ่มทำเอง หัดแปลงความคิดออกมาเป็น

การกระทำให้ผู้อื่นชื่นชมยอมรับให้ได้ 8. นักบริหารต้องไม่กลัวที่จะฝึกผู้ช่วยไว้แทนตำแหน่งเมื่อท่านเลื่อนสูงขึ้นไป 9. บอกให้เขารู้ ไม่เก็บเรื่องเงียบ ให้เพื่อนร่วมงานรู้ว่าอะไรเป็นอะไรและให้ความมั่นใจแก่เพื่อนร่วมงาน 10. นักบริหารต้องอ่านเรียนเสมอๆ ต้องใช้ความรู้เทคนิคแนวคิดใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

สิ่งที่สำคัญทักษะการบริหารต้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมให้เกิดขึ้นโดยหลักการที่จะทำให้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเห็นได้จากกระบวนการทางแนวความคิดของนักบริหารเองต้องเปลี่ยนไป กล่าวคือ นักบริหารต้องมี 1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม คือ อาศัยกลุ่มที่รวมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลอื่น มิฉะนั้น จะทำงานไม่สำเร็จ สาเหตุสำคัญของการบริหารในข้อนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้หากมีการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ และมีความสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ 2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การต้องอาศัยความร่วมมือกันของคนทุกคน จึงจะทำให้สำเร็จลงได้ เป้าหมายเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องทำให้บรรลุได้นั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมายต้องสูงแล้วสามารถทำให้สำเร็จ เป้าหมายสูงเกินไปก็ทำให้สำเร็จไม่ได้ เป้าหมายต่ำเกินไปก็ทำให้เหนื่อยไม่มีคุณค่า ประการที่สอง การจะไปถึงเป้าหมายจะต้องมีระบบงานที่ดีมีแผนงานที่มีประสิทธิภาพ ประการสุดท้าย จะต้องระบุเวลาที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น 3. การบริหารเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คำว่าประสิทธิผล หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้สำเร็จอย่างเดียวไม่พอแต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดอีกด้วย การทำให้ได้ทั้งสองอย่างคือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการและการใช้ทรัพยากรต่ำสุดเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ 4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเราอาศัยในโลกที่มีทรัพยากรจำกัดการใช้ทรัพยากรต่างๆ จึงต้องตระหนัก 2 ข้อใหญ่ๆ คือ เมื่อใช้ทรัพยากรใดไปแล้วทรัพยากรนั้นจะหมดสิ้นไปไม่สามารถกลับคืนมาใหม่ได้ และจะต้องเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมอย่าให้เกิดสิ้นเปลือง

โดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น การบริหารกับเศรษฐศาสตร์จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด เศรษฐศาสตร์เป็นการศึกษาถึงการกระจายการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างไร ส่วนผู้บริหารในองค์กรจะต้องผลิตสินค้าและบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล 5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

ทั้งนี้การบริหารเป็นกระบวนการเชื่อมการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้เกิดขึ้น ดังนั้น วิธีการดำเนินการจึงมีขั้นตอนที่การสร้างการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ การบริหาร เป็นกระบวนการของการวางแผนการจัดองค์การและสั่งการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกขององค์กรและใช้ทรัพยากรอื่นๆเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ลักษณะที่สำคัญของการบริหาร การบริหารมีลักษณะที่สำคัญ 8 ประการ ดังนี้

1. การบริหารเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง มิใช่บุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ถ้าจะกล่าวถึงบุคคลผู้ทำหน้าที่บริหารนั้นก็เรียกว่า ผู้บริหาร

2. การบริหารเป็นงานที่มีจุดหมาย หมายความว่า ในการบริหารงานนั้น จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดหมายไว้ก่อน ไม่ว่าจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ก็ตามส่วนการบริหารนั้นจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สำเร็จตามจุดหมาย

3. การบริหารเป็นแนวทางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสังคมภายใน และภายนอกองค์กรดังเช่น ถ้าผู้บริหารต้องการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ก็อาจได้โดยการจัดหาเครื่องจักรเครื่องมืออันทันสมัยมาใช้จัดการฝึกอบรมคนงานให้มีความสามารถยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานด้วย ตัวอย่างผลกระทบต่อสังคมภายนอก เป็นต้นว่าถ้าองค์กรนั้นมีนโยบายที่จะทำประโยชน์ต่อสังคม เช่น ส่งเสริมการศึกษาในชุมชนโดยให้การศึกษา หรือ บริจาคเงินก่อสร้างโรงเรียนก็นับว่าองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมภายนอก องค์กรหรือองค์กรบางแห่งอาจไม่นำพาต่อความเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งองค์กรของตนก่อขึ้น เช่น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นผลของการบริหารอันมีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

4. การบริหารเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มคน ธุรกิจก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยกลุ่มคน มิใช่เป็นความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพียงบุคคลเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะว่าคนเราย่อมมีขอบเขตความสามารถ

กำจัดทั้งด้านกำลังกาย กำลังสมองและเวลา จึงจำต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลมาช่วยกัน

5. การบริหารจะได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็แต่โดยการร่วมแรงร่วมใจของบุคคลอื่นๆ นอกเหนือไปจากเจ้าของธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากบรรดาเจ้าของ เช่น ผู้ถือหุ้นอาจไม่มีเวลาหรือความสามารถในการบริหารจึงต้องจัดหาผู้อื่นที่มีความสามารถในการบริหารองค์กร

6. การบริหารจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ก็แต่โดยการใช้ความรู้ความชำนาญ และการฝึกฝนอบรมทางด้านบริหารมาโดยเฉพาะ จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง ผู้บริหารโดยเฉพาะผู้บริหารสูงสุดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางเทคนิคในการปฏิบัติโดยตรง แต่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในการบริหารอันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ ฯลฯ

7. การบริหารเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการบริหารดำเนินไปอย่างไร ได้ผลดีหรือไม่เพียงใดนั้น ก็คือ ผลงาน เพราะว่าผลงานจะเป็นเครื่องวัดความสามารถทางการบริหาร

8. เจ้าของธุรกิจไม่จำเป็นต้องทำหน้าที่ผู้บริหารเสียเอง โดยทั่วไปแล้ว (ยกเว้นองค์กรขนาดเล็ก) คณะผู้บริหารมักจะเป็นกลุ่มบุคคลอื่นๆที่มีความสามารถทางการบริหารทำหน้าที่ในนามของเจ้าของธุรกิจ (สมยศ นาวิการ, 2544 : 78)

ทักษะกระบวนการคิด

ความคิดเป็นกระบวนการพัฒนาทางสมองที่มีศักยภาพสูงในการพยายามค้นหาคำตอบในการอธิบายสิ่งต่างๆ ซึ่งทำให้นักเรียนรู้ (ทศนา แคมมณี, 2546 : 94) กระบวนการคิดเป็นกระบวนการทางสมองในการจัดกระทำกับข้อมูลหรือสิ่งเร้าที่รับเข้ามาเป็นกระบวนการทางสติปัญญาของบุคคลที่ใช้ในการสร้างความหมายความเข้าใจในสรรพสิ่งต่างๆ ที่ได้รับประสบการณ์ การคิดเป็นเครื่องมือใช้ในการสร้างความหมาย ความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระต่างๆ ดังนั้นการคิดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการคิดเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อการกระทำและการแสดงออกทั้งหลาย (ทศนา แคมมณี, 2546 : 30-31) กระบวนการสร้างสรรค์แนวคิดให้เกิดขึ้นเป็นการต่อยอดของเชาว์ปัญญามนุษย์ให้มีความฉลาด โดยการพัฒนาระบบคิดที่แตกต่าง เพราะฉะนั้น ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการ

คิดวิเคราะห์ การฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์ให้เกิดขึ้น ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับสอนวิธีคิด โดยมีขั้นตอนพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมความพร้อม
2. การเสนอปัญหาสถานการณ์กำหนดการคิดเป็นรายบุคคล
3. การฝึกการคิดเป็นกลุ่มย่อย
4. การนำเสนอหรือการอภิปรายผลการคิด
5. การประเมินกระบวนการคิด

กระบวนการคิดดังกล่าวเป็นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของฐานคติ ของบุคคลทางสังคมให้มีความเข้าใจในลำดับขั้นตอน มีการวางแผนเป็นกระบวนการทางแนวความคิด เมื่อสามารถปรับการฝึกคิดรวมยอดจะส่งผลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่

1. การระบุปัญหา
2. การระบุสถานที่เกิดปัญหา
3. การระบุเวลาที่เหตุการณ์ปัญหาเกิดขึ้น
4. การระบุเหตุผลที่ทำให้เกิดปัญหา
5. การระบุผู้เกี่ยวข้อง
6. การระบุรายละเอียดของสิ่งที่เกิดขึ้น (ลดาวัลย์ ภูมิชัยศักดิ์, 2552 : 93-103)

ดังนั้น ทักษะกระบวนการคิดดังกล่าวเป็นทัศนคติของคนเริ่มต้นจากการมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ตนมีทัศนคติเป็นอันดับแรก พร้อมทั้งจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสิ่งที่มีทัศนคตินั้น (เพราะพรรณ เปลี่ยนภู, 2542 : 38) เพราะฉะนั้น ทักษะการคิดจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ซึ่งวิธีการในการพัฒนาทักษะการคิดเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้ หากวิธีการพัฒนาทักษะการคิดเป็นสิ่งที่ส่งเสริมทำให้มนุษย์สร้างความเปลี่ยนแปลงได้ จะเกิดนวัตกรรมการนำวิธีการใหม่มาปฏิบัติหลังจากได้ผ่านการทดลองปฏิบัติก่อนแล้วจึงนำไปปฏิบัติจริง (Thomas Hughes, 1993 : 96) เป็นสิ่งที่ปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้มีความแตกต่างจากเดิม ส่งผลสะท้อนให้เห็นทักษะทางปัญญาของมนุษย์ได้อย่างชัดเจนขึ้น

ทักษะเชิงมนุษย์สัมพันธ์

ความสัมพันธ์ในทางสังคม ระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทั้งนี้จิตวิทยาเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การทำงานต้องคำนึงถึงความสามารถของคน 2

ลักษณะ คือ เก่งคน เก่งงาน ซึ่งบรรดาหัวหน้าหรือผู้นำในทุกวงการควรต้องมีความสามารถใน 2 ลักษณะ ควบคู่กันไป คำว่าเก่งงาน หมายถึง การมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ ส่วนเก่งคน หมายถึง การใช้มนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทุกระดับ เห็นอกเห็นใจคนด้อยกว่า อ่อนแอกว่า โดยให้ความเมตตาต่อเขาช่วยเหลือเขาเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและราบรื่น (วิจิตร อวระกุล, 2542 : 5-6) ความสามารถในการทำให้เข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินชีวิตของคนเรา ผู้ที่ล้มเหลวในการดำเนินชีวิตก็คือผู้ที่เข้ากับคนอื่นไม่ได้ แม้บุคคลนั้นจะมีความรู้ความสามารถสูงสักเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ได้หรือไม่สามารถเข้ากับใครในสังคมได้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลนั้นมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ร่างกายและชีวิตก็จะไร้ค่าหมดความหมายนำไปสู่ความล้มเหลวของชีวิตได้ ดังนั้น เราจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรให้เป็นที่ยอมรับชมชอบของบุคคลรอบข้างโดยการศึกษาและใช้ศิลปะในการที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้ รวมถึงการฝึกตนเองจนสามารถปฏิบัติเป็นนิสัย (วิจิตร อวระกุล, 2542 : 12-13)

ความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้นั้น มีนักคิดได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนวพุทธและแนวตะวันตกแล้วนำมาทำการสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลวิจัยต่างๆ โดยนิยามทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา หรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมสนทนามีโอกาสพิจารณาใคร่ครวญ ประสบการณ์และสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงด้วยความเป็นมิตรเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนม เกิดความคิดความเข้าใจที่ถูกต้องดีงาม นำไปสู่ความสุขจากการสื่อสาร โดยแบ่งเป็นทักษะที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การเปิดเผยตนเองและการเชื่อมสมาน 2. การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา 3. การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การเข้าใจตัวบุคคลด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน 5. การสะท้อนความรู้สึก 6. การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างแจ้ง 7. การสนับสนุน (Chanya Leesattrapai, 2017 : 21-40)

สิ่งที่สำคัญที่นักบริการพึงตระหนักในการวางตัวเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ 1. เป็นการปรับตัวทางกายภาพ ต้องดูแลรักษาสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอรวมทั้งการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ จะเป็นการเสริมบุคลิกภาพให้น่าสนใจ ทำให้เกิดความประทับใจในทางกายภาพ 2. เป็นการปรับตัวทางด้านอารมณ์ โดยต้องพยายามปรับตนเอง อย่างเป็นคนที่มีการเปลี่ยนแปลงอารมณ์อย่างรวดเร็ว และควรมีอารมณ์หนักแน่น ผู้บริหารที่มีคุณสมบัติเช่นนี้จะทำให้เป็นที่สนใจแก่บุคคลทั่วไป 3. เป็นการปรับตัวทางด้านสติปัญญา ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวาง และรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับความคิด

ของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล 4. ปรับตัวทางด้านอุดมคติ ผู้บริหารอาจเปลี่ยนแปลงอุดมคติไปตามความจำเป็น เพื่อปรับปรุงให้เข้ากับเรื่องนั้นๆ (กนกพันธ์ โลภุตรวงศ์, 2555 : 132-143)

สรุป

“การบริหาร” และ “การจัดการ” นั้นบางครั้งอาจให้แทนกันได้เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่หวังผลขั้นสุดท้ายอย่างเดียวกัน คือ ความสำเร็จของงาน “การบริหาร” ใช้มากในการบริหารรัฐกิจ ส่วน “การจัดการ” ใช้มากในทางธุรกิจ หรืออาจกล่าวว่า “การบริหาร” มุ่งเน้นที่การกำหนดนโยบายและการวางแผน ส่วน “การจัดการ” เป็นการนำเอานโยบายและแผนไปดำเนินให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ สิ่งที่สร้างความเปลี่ยนแปลงของการบริหาร คือ การขับเคลื่อนงานภายในองค์กรให้เดินไปข้างหน้าโดยอาศัยผู้อื่นด้วยการเป็นผู้นำ (Leadership) การแนะแนว (Guiding) และการกระตุ้น (Motivative) ความเพียรของผู้อื่นสู่เป้าหมายขององค์กร และยังรวมไปถึงการให้กำลังใจ (Inspiring) การสื่อสาร (Communication) การวางแผน (Planning) และการจัดการ (Management) **ทั้งนี้ นักบริหารต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ประกอบด้วย** 1. นักบริหารจะต้องมีคุณ ยุติธรรม โดยไม่ลืมเรื่องสถานการณ์และรู้จักยืดหยุ่น 2. นักบริหารจะต้องใช้ประสบการณ์และความสามารถของผู้อื่นให้เป็นประโยชน์ 3. นักบริหารต้องไม่โอ้อวดอำนาจ เพราะคนทำงานกับท่านไม่ใช่เขามาทำงานให้ท่าน 4. นักบริหารต้องยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง ไม่โยนความผิดให้คนอื่น 5. นักบริหารต้องตรงไปตรงมาแม้บางครั้งจะต้องทนต่อความเจ็บปวดก็ตาม ต้องบอกถูกผิดยกย่องสรรเสริญเป็น 6. นักบริหารต้องมีหลักมนุษยสัมพันธ์การให้ความสำคัญกับสังคมมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา 7. นักบริหารต้องริเริ่มทำเอง หัดแปลงความคิดออกมาเป็นการกระทำให้ผู้อื่นชื่นชมยอมรับให้ได้ 8. นักบริหารต้องไม่กลัวที่จะฝึกผู้ช่วยไว้แทนตำแหน่งเมื่อท่านเลื่อนสูงขึ้น 9. บอกให้เขารู้ ไม่เก็บเรื่องเงียบ ให้เพื่อนร่วมงานรู้ว่าอะไรเป็นอะไรและให้ความมั่นใจแก่เพื่อนร่วมงาน 10. นักบริหารต้องอ่านเรียนเสมอๆ ต้องใช้ความรู้เทคนิคแนวคิดใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน
2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. การบริหารเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

นำไปสู่การวางรากฐานในกระบวนการคิด ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ การฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์ให้เกิดขึ้น ต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับสอนวิธีคิด โดยมีขั้นตอนพัฒนา 5 ขั้นตอน คือ

1. การเตรียมความพร้อม
2. การเสนอปัญหาสถานการณ์กำหนดการคิดเป็นรายบุคคล
3. การฝึกการคิดเป็นกลุ่มย่อย
4. การนำเสนอหรือการอภิปรายผลการคิด
5. การประเมินกระบวนการคิด

กระบวนการคิดดังกล่าวเป็นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของฐานคติ ของบุคคล ทางสังคมให้มีความเข้าใจในลำดับขั้นตอน มีการวางแผนเป็นกระบวนการทางแนวความคิด เมื่อสามารถปรับการฝึกคิดรวมยอดจะส่งผลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่

1. การระบุปัญหา
2. การระบุสถานที่เกิดปัญหา
3. การระบุเวลาที่เหตุการณ์ปัญหาเกิดขึ้น
4. การระบุเหตุผลที่ทำให้เกิดปัญหา
5. การระบุผู้เกี่ยวข้อง
6. การระบุรายละเอียดของสิ่งที่เกิดขึ้น

เก่งคน เก่งงาน ซึ่งบรรดาหัวหน้าหรือผู้นำในทุกวงการควรต้องมีความสามารถใน 2 ลักษณะ ควบคู่กันไป คำว่าเก่งงาน หมายถึง การมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ ส่วนเก่งคน หมายถึง การใช้มนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทุกระดับ เห็นอกเห็นใจคนด้อยกว่า อ่อนแอกว่า โดยให้ความเมตตาต่อเขาช่วยเหลือเขาเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและราบรื่น

ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา หรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมสนทนามีโอกาสพิจารณาใคร่ครวญ ประสพการณ์และสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงด้วยความเป็นมิตรเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนม เกิดความคิดความเข้าใจที่ถูกต้องดีงาม นำไปสู่ความสุขจากการสื่อสาร โดยแบ่งเป็นทักษะที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. การเปิดเผยตนเองและการเชื่อมโยง

สมาน 2. การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา 3. การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ 4. การเข้าใจ
ตัวบุคคลด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน 5. การสะท้อนความรู้สึก 6. การทำให้เกิด
ความเข้าใจที่กระจ่างแจ้ง 7. การสนับสนุน

สิ่งที่สำคัญที่นักบริการพึงตระหนักในการวางตัวเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ คือ 1.
เป็นการปรับตัวทางกายภาพ

3. เป็นการปรับตัวทางด้านสติปัญญา ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างขวาง และ
รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับความคิดของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล 4. ปรับตัวทางด้าน
อุดมคติ ผู้บริหารอาจเปลี่ยนแปลงอุดมคติไปตามความจำเป็น เพื่อปรับปรุงให้เข้ากับเรื่องนั้นๆ

2. เป็นการปรับตัวทางด้านอารมณ์ โดยต้องพยายามปรับตนเอง อย่างเป็นคนที่มี
การเปลี่ยนแปลงอารมณ์อย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กนกพันธุ์ ณ. (2555). การจัดการช่องว่างระหว่างวัยเพื่อการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ในองค์กร. วารสารปัญญาทัศน์, 3 (2), 132-143.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2534). หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสาธารณสุข. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทิตินา แคมมณี. (2546). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพราพรรณ เปลี่ยนภู. (2542). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ลดาวลย์ ภูมิชัยศักดิ์. (2552). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมกระบวนการคิด
วิเคราะห์ของนักเรียน. วารสารการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยสารคาม, 1
(2), 93-103.
- วิจิตร อาวะกุล. (2542) เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2514). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไพบูลย์ สำราญภูติ.
- สมยศ นาวิการ (2544). การบริหารเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- Chanya Leesatrupai. (2017). Training Program for Kalayana Dialogue
Communication among Late Adolescents in Bangkok: Enhancement

- of Human Relations, and Self-Esteem and Redution of Prejudice.
Journal of Behavioral Science, 23 (1), 21-40.
- E.N. Chapman (1995). *Supervisor Survival Kit*. (second edition). California :
Science Research Associates Inc.
- Thomas Hughes. (1993). *An introduction to Mastery Learning Theory Paper
Presented at the annual Meeting of the American Education
Research Association*. American: New Orleans.