

นโยบายการบริหารองค์กรแนวใหม่กับกระบวนการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ New Organization Management Policy With Collaboration Process Efficiently

พระมหาผดุงศักดิ์ สันยคติทัตน์*
Phramaha Padoungthat Sanyottithat

Received: May 17, 2019

Revised: May 29, 2019

Accepted: June 12, 2019

บทคัดย่อ

นโยบายการบริหารองค์กรแนวใหม่กับกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักการบริหารในการกำหนดนโยบายและแผนงาน เพื่อนำสู่การบริหารจัดการให้เกิด ประสิทธิภาพ ต้องอาศัยหลักแนวคิด ทฤษฎีการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาและตรงตาม นโยบายขององค์กร การนำเสนอบทความประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน กระบวนการในด้านการบริหารองค์กร ระบบของการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ลักษณะของ การทำงานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร หลักการทำงานด้วยหลักทฤษฎีการกระทำงาน ร่วมกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) และหลักการทำงานแนวคิด กระบวนการใน การทำงานแนวใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

คำสำคัญ: นโยบายองค์กรแนวใหม่ , กระบวนการทำงานร่วมกัน , การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

Abstract

This article, the author aims to explain the new organization management policy with collaboration process efficiently by means of management principles in determining policies and plans. To lead to effective management, it must rely on the conceptual principle, collaboration theory to achieve development and meet corporate policies. The presentation of the article consists of policy formulation, work plan for organization management processes ,system of

* อาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย
E--mail.Pds2512@hotmail.com

collaboration within the organization characteristics of collaboration among members within the organization principles of working with theories of symbolic interactionism and working principles, the new process of work to achieve maximum work efficiency.

Key words: New organization policies, Collaborative processes, Efficient management

1. บทนำ

การกำหนดทิศทาง เป้าหมายในการทำงานงานถือเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงานที่ใน ทุกส่วนงานของแต่ละองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญตลอดถึงการวางแผนงานให้ตรงตามบริบทของ ชิงงานทั้งในด้านการปฏิบัติและในการกำหนดนโยบาย เมื่อกล่าวถึงคำว่า “นโยบาย” คือ หลัก และวิธีปฏิบัติที่ถือเป็นแนวในการดำเนินงานขององค์กร ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ที่มีการสรุปความไว้ว่า คือทิศทางการดำเนินงานอย่างมีเป้าหมาย ตามแผนที่ได้กำหนดไว้เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในเชิงบริหารโดยมีการกำหนดขั้นตอนเบื้องต้นคือ การ สำรวจข้อมูลขององค์กร กำหนดนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและสามารถนำไป ปฏิบัติได้จริงการกำหนดนโยบายบริหารองค์กรแนวใหม่จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรนำมาเป็นหลักคิด ในการดำเนินงาน ขับเคลื่อนเพื่อให้องค์กรบรรลุผลการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น¹

2. นโยบายขององค์กรในการบริหาร

การบริหารงานจำเป็นต้องมีระบบกลไกในการบริหารงานที่ดี โดยหลักการที่ยึดหลักการ ทำงานให้เป็นรูปธรรม² การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพตรงตามแนวทางในการดำเนินงานจึง จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบายโดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้³

1. การค้นหาข้อมูลพื้นฐานขององค์กรสำรวจเพื่อให้รู้ข้อมูลก่อนการกำหนดนโยบาย ผู้บริหารองค์กรต้องศึกษาและสำรวจข้อมูลในด้านต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและ ความต้องการของสมาชิกในองค์กรก่อนดังนี้ คือ

1.1 การร่วมกันสำรวจปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการแก้ไข ปัญหา

¹กลุ่มนโยบายและแผน, “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการทบทวนข้อมูลเพื่อจัดทำแผนและ กระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ.” (กลุ่มนโยบายและแผนสถาบันบัณฑิต พัฒนาบริหารศาสตร์, 2555), หน้า 3.

²เรื่องวิทย์เกษสุวรรณ, การจัดการภาครัฐแนวใหม่. (กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด., 2556), หน้า 25.

³ศรีโพธิ์ วายักษ์. เอกสารนโยบายและการวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ, (สำเนา), หน้า 1-2.

1.2 สำนวจความต้องการของสมาชิกในองค์กรว่าสมาชิกมีความต้องการอย่างไรบ้าง อะไรเป็นความต้องการหลักอะไรเป็นความต้องการรอง

1.3 จัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของสมาชิกในองค์กร

1.4 ศึกษาแนวทางในความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรและการดำเนินการตามความต้องการของสมาชิกในองค์กร

1.5 จัดลำดับความสำคัญในการสามารถแก้ไขปัญหา และสามารถในการสนองตอบความต้องการของสมาชิกและนำไปกำหนดเป็นนโยบายขององค์กร

1.6 กำหนดความต้องการในการพัฒนาองค์กรของผู้บริหารองค์กร และจัดลำดับความสำคัญความต้องการดังกล่าวเพื่อเลือกไปเป็นนโยบายขององค์กร

การค้นหาข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้รู้ถึงปัญหาและรายละเอียดขององค์กรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหาพร้อมกันและจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงาน

2. การกำหนดนโยบายขององค์กร เป็นส่วนที่ผู้บริหารต้องกำหนดเป้าหมายเพื่อให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีทิศทาง ผู้ร่วมงานดำเนินงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดดังนี้

2.1 นำปัญหาต่าง ๆ ที่ได้สำรวและจัดลำดับความสำคัญตามข้อ 1. มาศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ไขและดำเนินการโดยแบ่งนโยบายออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายต่อสมาชิก นโยบายต่อนายจ้าง นโยบายต่อองค์กรแรงงานอื่น ๆ ฯลฯ

2.2 กำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาและเพื่อพัฒนาองค์กรตามลำดับดังนี้ คือ

2.2.1 กำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กร

2.2.2 กำหนดนโยบายเพื่อสนองความต้องการของสมาชิก

2.2.3 กำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาองค์กรตามความต้องการของผู้บริหารองค์กร

การกำหนดนโยบายตามลำดับการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรและผู้บริหารองค์กรดังกล่าว คือ เป็นการกำหนดนโยบายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างดี เนื่องจากการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของทุกท่านในองค์กร

3. การกำหนดนโยบายต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงขององค์กรและสังคม

ในการกำหนดนโยบายองค์กรนั้นผู้บริหารองค์กรต้องกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความเป็นจริงขององค์กรและสังคมเป็นสำคัญ ความเป็นจริงขององค์กรหมายถึง สถานะทางการเงินขององค์กรความรู้และความสามารถของบุคลากรในองค์กร สภาพสังคมในปัจจุบัน เช่นขณะนี้สังคมของประเทศเป็นระบอบประชาธิปไตยการกำหนดนโยบายก็ต้องให้สอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน ไม่ใช่กำหนดนโยบายเสมือนกับองค์กรอยู่ในสมัยที่ประเทศเป็นเผด็จการ ความก้าวหน้า

ทางเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งของการกำหนดนโยบาย เช่น การกำหนดนโยบายในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารองค์กร

4. นโยบายที่กำหนดขึ้นต้องปฏิบัติได้จริง ผู้บริหารองค์กรต้องกำหนดนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้จริงไม่ใช่เป็นนโยบายที่เกิดจากความต้องของสมาชิกและผู้บริหารองค์กรอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด หรือเป็นเรื่องที่ใหญ่เกินความสามารถของบุคลากรในองค์กรจะกระทำได้ เช่น การกำหนดองค์กรของตนเองเป็นผู้ก่อตั้งสถาบันการศึกษาของขบวนการแรงงาน การกำหนดนโยบายเพื่อก่อตั้งพรรคการเมืองโดยองค์กรของตน เป็นต้น

สรุปได้ว่าองค์กรจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทิศทางในการดำเนินงานที่ดีควรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรที่ผู้บริหารต้องดำเนินการสำรวจถึงปัญหาการทำงานภายในองค์กร แก้ไขปัญหาในส่วนที่เป็นจุดบกพร่องนำไปสู่การขับเคลื่อนในด้านกำหนดนโยบายซึ่งนโยบายต้องสอดคล้องและสามารถปฏิบัติได้จริงตามบริบทของส่วนงานจึงจะสามารถมุ่งไปสู่เป้าหมายของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุดของการดำเนินงานในองค์กร

3.ความสำคัญของการกำหนดนโยบายและแผนงาน

การดำเนินการให้การจัดทำนโยบายและแผนงานประสบความสำเร็จในการนำไปใช้จริงเป็นแนวทางปฏิบัติจากภายหลังการจัดทำนโยบายและแผนงานแล้ว ผู้บริหารองค์กรต้องทำนโยบายและแผนงานไปปฏิบัติให้ได้อย่างจริงจัง เนื่องจากมีองค์กรเป็นจำนวนมากที่จัดทำนโยบายและแผนงานแล้วไม่ได้ดำเนินการไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ทั้ง ๆ ที่ได้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในการจัดสัมมนา กำหนดนโยบายและแผนงานขึ้นมา ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำนึกของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องกระทำให้นโยบายและแผนงานได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจัง ด้วยวิธีการต่อไป⁴

1. กำหนดวาระการประชุม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานในการประชุมประจำเดือนของผู้บริหารองค์กร
2. ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องคอยติดตามและกระตุ้นให้กรรมการในฝ่ายได้เร่งรัดและปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานของตนอย่างต่อเนื่อง
3. รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของฝ่ายต่าง ๆ ให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน ทุกสามเดือนหรือหกเดือน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคและความคืบหน้าในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของกรรมการฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งการทบทวนและแก้ไขแผนงานที่มีปัญหาและไม่สามารถดำเนินงานได้จริง

⁴ อ้างอิงแล้ว, เอกสารนโยบายและการวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ, (สำเนา), หน้า 3-4.

5. วางแผนในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของแต่ละฝ่ายเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 1 – 2 เดือน เพื่อให้มีเวลาดำเนินงานอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

6. ทำการประชาสัมพันธ์และกระตุ้น เตือนให้สมาชิกในองค์กรเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นตามนโยบายและแผนงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า การกำหนดนโยบายและแผนงานขององค์กรต่าง ๆ นั้นที่สามารถนำไปปฏิบัติและดำเนินการได้จริงนั้น เป็นส่วนงานหรือภาระสำคัญของผู้บริหารองค์กรทุกคน ที่จะต้องเข้าร่วมกันจัดทำและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มีนโยบายและแผนงานที่ดีเพียงอย่างเดียวไม่ใช่สิ่งสำคัญแต่อย่างไรเพื่อให้สมาชิกภายในองค์กรให้ความร่วมมือสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นตามนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะถ้ามียุทธศาสตร์และแผนงานที่ดีแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากไม่มีผู้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดนโยบายและแผนงานขึ้นมา ก็ถือว่าประสบความสำเร็จล้มเหลวเช่นกัน นี่คือการกำหนดนโยบายผู้บริหารองค์กรทุกคน

4.กระบวนการบริหารตามนโยบาย

กระบวนการบริหารตามนโยบาย ควรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรแล้ว จะต้องทำการกำหนดแผนงานขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางไปดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดขึ้นทำการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กรว่าจะประสบความสำเร็จโดยมีแนวทางในการกำหนดแผนงาน⁵

การกำหนดแผนงาน จึงมีลำดับขั้นตอนในกระบวนการบริหารตามนโยบายดังต่อไปนี้

1. แผนงานที่กำหนดขึ้นต้องสอดคล้องกับนโยบาย เนื่องจากหลายองค์กรเขียนแผนงานโดยไม่นำเอานโยบายมาเป็นตัวตั้งในการกำหนดแผนงาน หรือเอางานประจำมาเขียนเป็นแผนงาน
2. ศึกษาวิเคราะห์นโยบายที่กำหนดขึ้นอย่างลึกซึ้ง และนำนโยบายแต่ละข้อมากำหนดให้กรรมการแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องกำหนดเป็นแผนงานในฝ่ายนั้น
3. ควรทำการแยกแผนงานซึ่งต้องทำเป็นงานประจำตามหน้าที่ในฝ่ายออกจากแผนงานที่จัดทำขึ้นจากนโยบายอย่างชัดเจน
4. ต้องไม่กำหนดแผนงานจากความต้องการทำของกรรมการในฝ่ายโดยที่แผนงานดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับนโยบายที่กำหนดขึ้น
5. ต้องเป็นแผนงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรปัจจัยสนับสนุนต่าง เช่น ฐานะทางการเงิน อุปกรณ์ในการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในองค์กร เช่น ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร ข้อจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

⁵ ศ.ดร.ภาณุวิชิตการบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, การบริหารธุรกิจเบื้องต้น, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545), หน้า 129-162.

6. ควรทำการประชาพิจารณ์แผนงานในระหว่างสมาชิกในองค์กรว่าสมาชิกเห็นด้วยหรือไม่ หรือสมาชิกมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร ก่อนประกาศใช้แผนงานอย่างเป็นทางการ ซึ่งการทำประชาพิจารณ์ แผนงานนั้นผู้บริหารองค์กรควรตัดสินใจในยารอบคอบเสียก่อน หากเห็นว่าบุคลากรไม่มีความพร้อมในการเข้าร่วมประชาพิจารณ์ก็ไม่จำเป็นต้องกระทำก็ได้

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารตามนโยบาย การกำหนดแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานตามเนื้อหาของแต่ละส่วนงานสามารถทำให้การบริหารงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการทำงานได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นซึ่งเป็นส่วนของการทำงานที่ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติการทำงานให้ความสำคัญและนำรายละเอียดการปฏิบัติงานมาเป็นตัวกำหนดแผนงานในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.แนวทางการทำงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

มนุษย์ให้มีความรู้และศักยภาพสูง เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จที่ช่วยผลักดันการดำเนินธุรกิจ ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งเป้าหมายไว้ การให้ความสำคัญในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Based Society) ส่งเสริมโอกาสการสร้างภาวะความเป็นผู้นำ การพัฒนาพนักงานทุกระดับให้เป็นคนดี คนเก่ง มีพฤติกรรมในการทำงานอย่างมืออาชีพ และมีความพร้อมในการเรียนรู้ มนุษย์จึงจำเป็นต้องทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักในการทำงานร่วมกันจำเป็นต้องเข้าใจทำงานร่วมกันเพื่อให้บุคลากรมีความตระหนักและสามารถขยายบริบทของการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในวงกว้างได้ การนำหลักการทำงานร่วมกันด้วยทฤษฎีการกระทำร่วมกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) เป็นทฤษฎีหลักอีกทฤษฎีหนึ่งของสังคมวิทยา ทฤษฎีนี้เริ่มด้วยความคิดเรื่องการกระทำระหว่างกัน (Interactionism) และสัญลักษณ์ (Symbol) ซึ่งเป็นหัวใจแล้วจึงขยายวงออกไปถึงแต่ละบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคมและสภาพของสังคมมนุษย์ ทฤษฎีนี้นับเป็นทฤษฎีประเภทจุลภาค เพราะให้ความสำคัญต่อแต่ละบุคคล ทฤษฎีนี้เข้ามาช่วยให้ความรู้เกี่ยวกับบุคคล (จิตใจตัวตน พฤติกรรม บุคลิกภาพ) และสังคมครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

ระบบของการกระทำระหว่างบุคคลร่วมด้วยสัญลักษณ์ทางสังคม

แนวการปฏิบัติของการทำงานร่วมกันกับการกระทำร่วมกันระหว่างกันทางสังคมและการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ การกระทำระหว่างกันทางสังคม (Social Interaction) หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีผลอย่างหนึ่งต่อความคิดหรือการกระทำของบุคคลอีกคนหนึ่งไม่ว่าการกระทำนั้นจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การโฆษณาสินค้าในโทรทัศน์ ดังนั้นการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism)⁷

⁶ทิศทางการเรียนรู้การทำงานอย่างยั่งยืน, สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๔ เมษายน 2562, จากเว็บไซต์ <http://www.pttplc.com/th/career/sustainable-human-resource-management/pages/sustainable-human-resource-management.aspx>

⁷พรพรรณ ประจักษ์เนตร, นวัตกรรมสื่อสารและการขยายพลังอำนาจในการอธิบายของทฤษฎีสื่อสารจาก “พื้นที่จริง ไปสู่ พื้นที่เสมือนจริง”, วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร, 2557, หน้า 33-48.

นอกจากนั้นในทางหลักของนักสังคมวิทยายังได้แบ่งแยกการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ออกจากการกระทำระหว่างกันทางพฤติกรรม (Behavioral Interactionism) โดยการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์มีการถ่ายทอดความคิดด้วย ส่วนการกระทำระหว่างกันทางพฤติกรรมไม่มีการถ่ายทอดความคิด การเข้าใจกันระหว่างคู่สัมพันธ์จะอาศัยพฤติกรรมที่แสดง (Overt Behaviors) เท่านั้น⁸ การกระทำระหว่างกันทางพฤติกรรมเป็นการกระทำระหว่างกันของสัตว์โลกโดยทั่วไป ในขณะที่การกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ เป็นของมนุษย์แต่สำหรับมนุษย์ จะใช้การกระทำระหว่างกันทั้งสองอย่างผสมกันในการเข้าใจกัน คือ อาศัยพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นสื่อในการรู้ความหมายของคู่สัมพันธ์ เนื่องจากการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ต้องมีการสื่อความคิดกันเช่นนี้ จึงทำให้นักสังคมวิทยาใช้คำนี้กับคำว่า การสื่อสาร (Communications) แทนกันอยู่เสมอ ถือว่ามีความหมายเหมือนกัน ซึ่งบางทีก่อให้เกิดปัญหาได้เหมือนกัน เพราะความหมายของการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ เช่น เมื่อใช้คำว่า การสื่อสารกับกรณีกล่าวถึงปฏิบัติการล้างกระเปาะผู้โดยสารรถเมล์หรือกรณีกองทหารบุกเข้าโจมตีศัตรู แทนที่จะใช้คำว่า การกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์

ดังนั้นในระบบของการทำงานร่วมกันของบุคคลร่วมด้วยสัญลักษณ์ทางสังคมสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การสื่อสารที่จะสามารถแปลความหมายให้เกิดความเข้าใจควบคู่กับการมีปฏิสัมพันธ์กันจากการถ่ายทอดระบบความคิดออกมาได้อย่างเหมาะสมจึงเป็นส่วนเอื้อในเชิงระบบการทำงานระหว่างบุคคลได้เป็นอย่างดี

6. ลักษณะของการทำงานร่วมกัน

เมื่อก้าวถึงการการทำงานร่วมกัน ในแต่ละองค์กรคือการมีปะทะสังสรรค์นิยมหรือปฏิสัมพันธ์นิยม คือการทำงานร่วมกัน ในส่วนของการทำงานเพื่อสร้างความคิดเชิงทฤษฎีซึ่งจะเป็นพื้นฐานสำหรับนักการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ หรือทฤษฎีการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ คือ มนุษย์คิดว่า มนุษย์คนอื่นเป็นอย่างไร สร้างสรรค์สังคมขึ้นมาอย่างไรบำรุงรักษาสังคมไว้ได้อย่างไร หรือเปลี่ยนแปลงสังคมไปอย่างไร สังคมและบุคลิกภาพของบุคคลที่เป็นสมาชิกของสังคมทั้งหลายสะท้อนปรากฏการณ์ในสังคมขึ้นเหนือผูกพันกัน แต่ขณะเดียวกันก็มีลักษณะของตนเองได้อย่างไร ในที่นี้จะนำความคิดของ George Herbert Mead, Jacob Moreno และ Ralph Linton มาแสดงเป็นคำตอบส่วนใหญ่ของคำถาม

จิต อัตตา และการอยู่ร่วมกันในสังคม

เริ่มต้นด้วยความคิดของ Mead เป็นนักปรัชญาชาวอเมริกัน แต่มีชื่อเสียงทางด้านสังคมวิทยา⁹ ในฐานะผู้วางรากฐานทฤษฎีแม่บท ชื่อการกระทำระหว่างกันทางสัญลักษณ์ เนื้อหาสาระความคิดของเขาได้มาจากหนังสือ Mind, Self and Society (1943) ซึ่งเป็นหนังสือรวมคำ

⁸ รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข, ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับการอธิบายปรากฏการณ์สังคมจากมุมมองตัวแสดง, วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย, ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 หน้า 69.

⁹ สุภางค์ จันทวานิช, ทฤษฎีสังคมวิทยา. (กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552), หน้า 112.

บรรยายของเขาที่มีผู้จัดพิมพ์ขึ้นภายหลังจากที่เขาได้เสียชีวิตแล้ว ตอนเขามีชีวิตอยู่เขาไม่เคยพิมพ์หนังสือเป็นเล่มเลยแม้แต่เล่มเดียว

พื้นฐานของหลักแนวคิด

สิ่งประดิษฐ์ต่างๆไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุ เช่น ความคิด ความรู้ต่างๆ ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องมีการสะสมความรู้มาก่อนล่วงหน้าทั้งสิ้น ความคิดของ Mead เกี่ยวกับการกระทำระหว่างกันไม่ต่างสิ่งประดิษฐ์อื่นๆ สำหรับยุโรปมี George Simile ได้คิดถึงเรื่องนี้อย่างจริงจังมาก โดยเขาใช้คำว่า Sociability แทนคำว่า Interaction ข้อคิดข้อเขียนของเขา ทำให้ความคิดเรื่องการกระทำระหว่างกันมีฐานะสูงขึ้นจากการเป็นเพียงเรื่อง “รู้รู้กันอยู่” (ทำนองเรื่องสามัญสำนึก Take-for-Granted) ซิมเมล ชี้แจงว่า โครงสร้างมหภาคและกระบวนการมหภาคที่ทฤษฎีหน้าที่นิยมและทฤษฎีขัดแย้งได้พูดไว้ เช่น ขนชั้น รัฐ ครอบครัว ศาสนา พัฒนาการ เป็นต้น ในท้ายสุดเป็นเพียงภาพสะท้อนของการกระทำระหว่างกันของบุคคลนั่นเอง ในเบื้องต้น การกระทำระหว่างกันเหล่านี้ ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ทางสังคมระดับสูงขึ้น (กว่าระดับบุคคลที่เรียกว่า Emergent Social Phenomena) ผลต่อมาคือ เมื่อเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมระดับสูงขึ้นมาแล้ว ทำให้เป็นความรู้พื้นฐานในการทำความเข้าใจกระบวนการการกระทำระหว่างกันที่เกิดขึ้นในระยะแรก และต่อมาส่งผลให้มีความยั่งยืนต่อไปได้ ต่อจากนั้นซิมเบลได้ขยายความรู้เกี่ยวกับรูปแบบของการกระทำระหว่างกันอีกหลายอย่างที่เป็นพื้นฐานให้แก่ความคิดของนักการกระทำระหว่างกันรุ่นหลัง กระนั้นก็มีความคิดของซิมเบลก็ยังไม่เป็นระเบียบ หมวดยกกว้างขวางเพียงพอที่จะเป็นรากฐานสมบูรณ์ให้กับทฤษฎีการกระทำระหว่างกันได้ ความคิดทำนองนั้นได้รับการพัฒนาขึ้นภายหลังในสังคมอเมริกัน โดยนักคิดอเมริกัน เช่น William James, Charles Horton Cooley, James Mark Baldwin และ John Dewey เป็นต้น ได้แสดงให้เห็นว่า การกระทำระหว่างกันของบุคคลหล่อหลอมโครงสร้างทางสังคมอย่างไร และในทางกลับกัน ได้แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างทางสังคมในฐานะที่เป็นข่ายงาน (Network) ของการกระทำระหว่างกันมีอิทธิพลหล่อหลอมปัจเจกชนได้อย่างไร โดยบุคคลเหล่านี้ได้ช่วยกันขยายความคิดของซิมเบลด้านต่างๆให้ละเอียดกว้างขวางขึ้น ต่อมา Mead จึงได้จัดรูปแบบความคิดที่กระจัดกระจายกันเหล่านั้นให้เป็นระเบียบเป็นพื้นฐานสำหรับปริทรรศน์ทางการกระทำระหว่างกันได้โดย Mead เป็นผู้เชื่อมโยงความคิดเรื่องจิตมนุษย์ อัตตามนุษย์และโครงสร้างของสังคมเข้ากับกระบวนการการกระทำระหว่างกันทางสังคม

Mead จะสังเคราะห์หลักแนวคิดเหล่านี้ ด้วยฐานคติที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก ความอ่อนแอทางชีววิทยาของเผ่าพันธุ์มนุษย์เป็นสาเหตุให้มนุษย์ต้องรวมกันอยู่เป็นกลุ่ม เป็นสังคม เพื่อจะสามารถมีชีวิตรอด

ประการที่สอง มนุษย์คัดเลือกเก็บรักษาการกระทำระหว่างกันที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งส่งผลให้มีชีวิตอยู่รอดด้วยเอาไว้อย่างเดียวกันก็สละทิ้งการกระทำระหว่างกันที่ไม่ส่งเสริมความสัมพันธ์เช่นว่านั้นทิ้งไปเสีย จากฐานคติสองประการนี้ทำให้ Mead สร้างสิ่งกับเรื่อง “คนอื่น” เพื่อเป็นเครื่องระบุหรือทำให้เกิดจิต อัตตา และสังคม รวมทั้งเป็นเครื่องบำรุงรักษาสิ่งเหล่านั้นให้คงอยู่ต่อไปด้วย

สรุปได้ว่าการดำเนินงานที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของแต่ละบุคคลภายในองค์กร ซึ่งมองจากหลักโครงสร้างพื้นฐานของตัวบุคคลเป็นหลัก การปรับตัวเพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักทฤษฎีของตัวบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทางผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญและนำไปสู่การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. หลักการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผู้ที่สามารถทำงานร่วมกันตามหลักคิดที่เรียกว่า ปรากฏการณ์นิยมทางปรัชญามีต้นความคิดมาจาก นักปรัชญาชื่อ Edmund Husserl โดยมีนักปรัชญาอีกคนหนึ่ง คือ Alfred Schultze เป็นผู้ถ่ายทอดมาอีกต่อหนึ่ง หากใครคุ้นเคยกับความคิดของ Max Weber และทฤษฎีการกระทำระหว่างกันด้วยสัญลักษณ์แล้ว จะเห็นว่าปรากฏการณ์นิยมมีความคล้ายคลึงกับแนวความคิดทั้งสอง

ตามแนวความคิดของพวกปรากฏการณ์นิยมนั้น มนุษย์จะเป็นผู้สร้างบริบทหรือสภาวะการณ์ขึ้นโดยที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของสภาวะการณ์หรือระเบียบสังคม เมื่อเป็นดังนั้น มนุษย์จึงเป็นผู้สร้างสังคมขึ้น แล้วกำหนดความหมายสิ่งต่างๆ ในสังคมนั้นตามที่ตนเห็นสมควร (Social Order) ขึ้นได้อย่างไร นักปรากฏการณ์นิยมเน้นการศึกษากระบวนการเหล่านี้ ภายหลังในสังคมหรือจากความรู้สึกลึกซึ้งของสมาชิกสังคมที่เขาศึกษานั้น ส่วนใหญ่มักจะอาศัยเทคนิคการให้สมาชิกได้หยุดดำเนินชีวิตตามปกติชั่วคราว แล้วให้คิดว่าความจริงนี้ควรเป็นอย่างไร เช่น กำลังรับประทานอาหารอยู่ มีคนแปลกหน้ามาหยิบแก้วน้ำของท่านไปดื่มหน้าตาเฉย กรณีเช่นนี้จะทำให้ผู้ที่กำลังรับประทานอาหารอยู่ถูกคิดขึ้นมาว่าความเป็นจริงระเบียบการกินอาหารนี้เป็นอย่างไร ควรหรือถูกต้องหรือไม่ ที่คนไม่รู้จักกันจะมาหยิบแก้วน้ำดื่มเฉยๆ ดังนั้นก็จะทำให้ได้ความจริงเกี่ยวกับระเบียบนั้นขึ้น

สิ่งที่ควรทำความเข้าใจและเป็นส่วนสาระสำคัญของปรากฏการณ์นิยม ที่เน้นเฉพาะการที่มนุษย์แต่ละคนและกลุ่มสร้างหรือแสดงพฤติกรรมประจำวัน โดยวิธีให้การหยุดชะงักการดำเนินชีวิตสังคมไปชั่วคราว เรียกว่า Ethnomethodology (มานุษยวิธี)

สรุปได้ว่าเมื่อกล่าวถึงหลักการทำงานร่วมกันที่ดีเพื่อให้ทราบเนื้อหาสาระของทฤษฎีนี้ควรพิจารณาหัวข้อต่อไปนี้ว่าปรากฏการณ์นิยม ได้กล่าวไว้อย่างไร คือ ธรรมชาติของมนุษย์ ธรรมชาติของสังคม หน้าที่ของสังคมวิทยา และระเบียบวิธีวิจัยที่สังคมวิทยาควรใช้คือ

8. พุทธวิธีการบริหารองค์กร

สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงมีพระคุณสมบัติยอดเยี่ยมหลายประการเช่นที่มีในพระไตรปิฎกกล่าวไว้ 9 ประการ ที่เรียกว่า พุทธคุณ¹⁰ เช่น อรหิ สมมาสมพุโ พระองค์เป็นพระอรหันต์เป็นผู้ตรัสรู้เองโดยชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีพระคุณสมบัติอื่นๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะพุทธวิธีในการบริหารและการปกครอง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพระคุณสมบัตินักบริหาร

¹⁰ ม.ม. 12/95/49

และนักปกครองชั้นยอดของพระองค์ เพราะพระคุณสมบัติในด้านนี้ของพระองค์นั่นเอง จึงทำให้พระองค์สามารถประกาศพระพุทธศาสนาได้อย่างรวดเร็วและเป็นปึกแผ่นมั่นคงสืบทอดมาถึงทุกวันนี้

คำว่า บริหาร ตรงกับภาษาบาลีว่า “ปริหร” เป็นคำแสดงความหมายถึง ลักษณะของการปกครองว่าเป็นการนำสังคมหรือหมู่คณะให้ดำเนินไปโดยสมบูรณ์ นำหมู่คณะให้พัฒนาไปพร้อมกัน “ปริหร”อาจบ่งถึงความหมายที่ว่า การแบ่งงาน การกระจายอำนาจ หรือการที่สมาชิกในสังคมมีส่วนร่วมในการปกครองหมู่คณะก็ได้ ในพระไตรปิฎกมักจะใช้คำว่า “ปริหร” กับกลุ่มสังคม เช่น “อหิ ภิกขุสงฆ์ ปริหริสสามิ” เราจักปกครองภิกษุสงฆ์¹¹ เป็นต้น

พุทธวิธีการบริหาร (Buddha's Administration Method)

พุทธะ หมายถึง พระพุทธเจ้า วิธี หมายถึง ทำนองหรือหนทางที่จะทำ, แบบ, เยี่ยงอย่าง, กฎ, เกณฑ์, คติ, ธรรมเนียม บริหารหมายถึง ดำเนินการ, จัดการ, ปกครอง, ออกคำสั่ง

ความหมาย (Meaning) การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น (Getting Things Done Through Other People) เพราะฉะนั้น พุทธวิธีการบริหาร จึงหมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการของพระพุทธเจ้า

พุทธวิธีการบริหารตามกรอบหน้าที่ (Function)

ของนักบริหาร คือ POSDC

P = Planning: การวางแผน

O = Organizing: การจัดองค์กร

S = Staffing: การบริหารงานบุคคล

D = Directing: การอำนวยการ

C = Controlling: การกำกับดูแล

พุทธวิธีในการวางแผน (Buddha's Planning)

1. ทรงวางแผนไปโปรดปัญจวัคคีย์
2. ทรงกำหนดวัตถุประสงค์ของการบวชที่ชัดเจน เช่น ตัวอย่าง เธอจะเป็นภิกษุมาเกิด ธรรมอันเรากล่าวดีแล้ว เธอจงประพฤติพรหมจรรย์ เพื่อทำที่สุดแห่งทุกข์โดยชอบเกิด¹²
3. ทรงให้ผู้บริหารต้องมี จักขุมา คือ มีสายตา ที่ยาวไกล หรือมองการณ์ไกล หรือมีวิสัยทัศน์¹³
4. ทรงกำหนดเป้าหมายสูงสุดของการปฏิบัติธรรม คือ ความหลุดพ้นทุกข์ หรือวิมุตติ ตัวอย่างเช่น เปรียบเหมือนมหาสมุทรมีรสเดียว คือ รสเค็ม ฉะนั้น ธรรมวินัยนี้ก็มีรสเดียว คือ วิมุตติรส ฉะนั้น¹⁴
5. ทรงวางแผนเพื่อประกาศพระศาสนาไปในทิศต่าง ๆ

¹¹ ติ.ม. 10/93/86

¹² วิ. มหา. 1/18/23

¹³ อจ. ตัก. 20/459/146

¹⁴ วิ. จุล. 7/462/291

ตัวอย่างเช่น ภิกษุทั้งหลาย...เธอทั้งหลายจงเที่ยวจาริกไป เพื่อประโยชน์และความสุขแก่ชนหมู่มา เพื่ออนุเคราะห์แก่ชาวโลก เพื่อประโยชน์เกื้อกูลและความสุขแก่ทเวตาและมนุษย์ทั้งหลาย แต่อย่าไปทางเดียวกันสองรูป...แม้เราเองก็จะไปยังตำบลอุรุเวลาเสนานิคม เพื่อแสดงธรรม¹⁵

6. ทรงวางแผนให้เผยแผ่ธรรมด้วยหลักสมานฉันท์ ตัวอย่างเช่น ให้เผยแผ่พระพุทธศาสนาด้วยขันติ คือ ความอดทน ไม่ให้ว่าร้ายหรือการเข่นฆ่าประหัตประหาร เพื่อบีบบังคับให้คนหันมานับถือพระพุทธศาสนา¹⁶

พุทธวิธีในการจัดองค์กร (Buddha's Organizing)

1. ทรงให้มีความเสมอภาคและภราดรภาพ ตัวอย่างเช่น เปรียบเหมือนแม่น้ำใหญ่บางสาย...ไหลถึงมหาสมุทรแล้ว ย่อมละนามและโคตรอันเดิมเสีย วรรณะ 4...ผู้ออกเรือนบวชเป็นบรรพชิตในธรรมวินัยที่เถาตประกาศแล้ว ย่อมละชื่อและตระกูลเสีย เข้ามาเป็นสมณะ เชื้อสายศากยบุตรเหมือนกัน¹⁷

2. ทรงกำหนดให้พระภิกษุเคารพกันตามลำดับพรรษา เพราะถ้าเท่าเทียมกันหมด ไม่มีใครฟังใครหรือยอมให้ใคร เช่น การอยู่ร่วมกันของคนที่ไม่เสมอกัน นำทุกข์มาให้¹⁸

3. ทรงจัดตั้งพุทธบริษัท 4 และทรงมอบอำนาจให้ สงฆ์บริหารจัดการเอง เช่น อภิกรรม, อุปสมบท ทรงเป็น ธรรมราชา ผู้บริหารสูงสุดในองค์กร เช่น เราเป็นพระราชา นั่นคือ ธรรมราชาผู้ยอดเยี่ยม¹⁹

4. ทรงแต่งตั้งพระสาวกเป็นธรรมเสนาบดี มีฐานะเป็น รองประธานบริหารพุทธบริษัท และอัครสาวกฝ่ายขวา ทรงแต่งตั้ง พระโมคคัลลานะ เป็นอัครสาวกฝ่ายซ้าย ดูแลงานบริหาร ทรงแต่งตั้ง พระอานนท์ เป็นเลขาธิการของพุทธองค์ และทรงแต่งตั้ง สาวกทั้งฝ่ายบรรพชิตและคฤหัสถ์เป็นเอตทัคคะ คือ ผู้ชำนาญการที่รับภาระงานด้านต่าง ๆ เช่น พระมหากัสปะ ทางด้านธุรกิจ²⁰ (เป็นการกระจายอำนาจ ใช้คนที่เหมาะสมกับงาน (Put right man on the right job))

9.กระบวนการของการทำงานที่ตอบสนองการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในอดีต ขบวนการการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ (Consensus) ต้องอาศัยความเห็นพ้องต้องกันจากสมาชิกทุกคนในกลุ่ม หากมีบุคคลที่มีอำนาจภายในกลุ่มแสดงความคิดเห็นคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยกับฉันทามติของกลุ่ม กลุ่มจะต้องพิจารณาหาฉันทามติใหม่อีกครั้ง แต่อย่างไรก็ตามฉันทามติ

¹⁵ วิ. มห. 1/32/39

¹⁶ ขุ. ธ. 25/24/39

¹⁷ วิ. จุล. 7/460/290

¹⁸ ขุ. ธ. 25/31/54

¹⁹ ม. ม. 13/609/554

²⁰ อจ. เอกก. 20/146/30

ตามหลักดังกล่าวมีการนำไปใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากจุดเน้นของการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ คือ การพิจารณารับฟังแนวคิดและข้อเสนอของทุกคนเพื่อให้แนวคิดที่ได้มาจากการยอมรับจากกลุ่มสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม

ตามทัศนะของอ็อกส์คอมท์ (August Comte 1790-1857) ระเบียบทางสังคมจะมีขึ้นมาได้ก็โดยอาศัยกฎธรรมชาติ สิ่งที่เป็นพื้นฐานของระเบียบทางสังคม คือ Consensus Universals อันได้แก่ ความเห็นร่วมกันทางการเมือง ความเห็นร่วมกันระหว่างเศรษฐกิจกับศิลปะระหว่างสังคมพลเมืองกับสังคมทหาร ระหว่างกฎศีลธรรมกับความนึกคิดต่างๆ

Avery, Auvien, Streibal and Weiss (1981) กล่าวว่า ฉันทามติถูกนำไปใช้มากที่สุด ในหมู่นักบวชทางศาสนา (Religious Society of Friends) ซึ่งเรียกว่า ควาเคอร์ (Quakers) นักบวชเหล่านี้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาและนำฉันทามติไปใช้มากกว่า 300 ปี และมีการกล่าวถึงประวัติศาสตร์ช่วงต่างๆ ฉันทามติได้เคยถูกนำมาใช้โดยกลุ่มประเทศแอฟริกา (Africa) สเปน (Spain) และรัสเซีย (Russia) รวมถึงชาวอเมริกาโดยกำเนิด (Native American) ฉันทามติได้รับความนิยมมากในการนำมาใช้เปลี่ยนแปลงกระบวนการกลุ่มทางสังคม

สรุปได้ว่าการทำงานร่วมกันฉันทามติถึงนำมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยน และสามารถเป็นหลักและวิธีการที่ทุกคนสามารถเรียนรู้และเข้าใจในความเหมือนและแตกต่างของตัวบุคคลที่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมและทำงานร่วมกัน

10.สถานการณ์กลุ่มที่เหมาะสมในการใช้ฉันทามติ

1. เมื่อมีจุดประสงค์เพื่อต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่ม (Unity of Purpose) โดยปกติแล้วความคิดของสมาชิกในกลุ่มเมื่อจะตัดสินใจว่าสิ่งใดดีที่สุดย่อมแตกต่างกันแต่จะต้องมีแนวคิดที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่สมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่มให้การยอมรับ

2. เมื่อสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีอำนาจเท่าเทียมกัน (Equal access to Power for all member) ในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แม้ว่าสมาชิกในกลุ่มจะมีความแตกต่างกันในด้านความอาวุโส และบุคลิกภาพ

3. เมื่อกลุ่มมีความเป็นอิสระจากโครงสร้างของชนชั้นภายนอก (Autonomy of the group from external hierarchical structures) เพราะ เป็นเรื่องยากสำหรับกลุ่มที่จะใช้ฉันทามติภายในระบบของตน เมื่อกลุ่มต้องเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่า

4. เวลา (Time) ของกลุ่ม กระบวนการที่จะพัฒนาฉันทามติของกลุ่มให้ได้ผลนั้นต้องอาศัยเวลาสำหรับใช้ในกิจกรรมและการตัดสินใจของกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่การตัดสินใจค่อนข้างยุ่งยากและไม่สามารถทำได้อย่างเร่งด่วน ถ้าสมาชิกในกลุ่มไม่สามารถเสียสละเวลาไม่มีความอดทนก็ไม่สามารถหาฉันทามติจากกลุ่มได้

5. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะร่วมในกระบวนการ (A willingness in the group to attend to process) การที่สมาชิกในกลุ่มจะทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจได้นั้นเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการเอาใจใส่ต่อกระบวนการ ความตั้งใจที่จะให้เวลากลุ่มในการที่จะอภิปราย

เกี่ยวกับการกระบวนกรหรือเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนกร และการเอาใจใส่ต่อ งานและการตัดสินใจนั้นๆ

6. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะสนใจต่อทัศนคติ (A willingness in the group to attend to attitudes) การที่กลุ่มจะมีฉันทามติที่ดีได้ สมาชิกในกลุ่มต้องมีความตั้งใจที่จะร่วมมือกันและรู้จักไว้วางใจซึ่งกันและกัน

7. เมื่อกลุ่มมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้และฝึกฝนทักษะ (A willingness in the group to attend to learn and pratic skills) การประชุม การมีส่วนร่วม การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร ระหว่างสมาชิกในกลุ่มจะกระตุ้นและช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มให้เกิดการพัฒนาทักษะ

สรุปได้ว่า การใช้หลักฉันทามติต้องเริ่มต้นจากความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างอิสระภาพโดยที่ไม่มีกระบวนกรที่ยุ่งยากเพื่อให้สะดวกในการสรุปและหาข้อตกลงภายในกลุ่มเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ทุกส่วนงาน แต่ละบุคคลมีความรับผิดชอบร่วมกันจึงถือว่าเป็นทักษะในการทำงานร่วมกันด้วยความรับผิดชอบต่อองค์กรร่วมกันและเกิดประโยชน์ของการทำงานร่วมกันนั่นเอง

11.ประโยชน์ของการตัดสินใจโดยใช้ฉันทามติ

1. คุณภาพของการตัดสินใจ (Quality of decision) เมื่อการตัดสินใจมาจากการยอมรับของคนจำนวนมาก จึงนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ ความตรง ความรอบถ้วน และมาตรฐานในการทำงาน

2. ความสร้างสรรค์ (Creativity) ข้อเสนอที่หลากหลายที่มาจากจินตนาการและความต้องการของทุกคน ที่ร่วมกันคิดพิจารณา นำมาสู่แนวทางการตัดสินใจที่สร้างสรรค์

3. ข้อตกลงและความพึงพอใจ (Commitment and satisfaction) การตัดสินใจที่ได้จากฉันทามติเป็นการตัดสินใจที่ได้จากความพึงพอใจของสมาชิกในกลุ่ม

4. ส่งเสริมคุณค่าและทักษะ (Fostering of values and skill) ฉันทามติต้องการผู้คนที่ จะพิจารณาและแสดงความเคารพในความคิดเห็นของสมาชิกคนอื่นๆ

กล่าวโดยสรุปของการจัดทำฉันทามติ คือ ความคิดเห็นที่รวมกันจำนวนหนึ่งของกลุ่มที่ ผสมผสานกันหรือของสาธารณะอย่างหนึ่ง ซึ่งรวมเอาความคิดเห็นของมวลสมาชิกแล้วผนึกเข้าไว้ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่จำเป็นจะต้อง (โดยทั่วไปก็จะเป็นอย่างนั้น) เป็นความคิดเห็นที่ลง รอบกันเป็นเอกฉันท์ แต่เป็นความคิดที่มวลสมาชิกถือเป็นฐานในการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างน้อยก็ในคราวหนึ่ง

12.บทสรุป

การทำงานกลยุทธ์ การทำงานระบบของการวางแผนงานเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ของนโยบาย การทำงานควรรู้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยการประสานงานให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงานตั้งแต่ฝ่ายปฏิบัติการจนถึงฝ่ายบริหาร

ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดผลและบรรลุเป้าหมายได้ตามวัตถุประสงค์ของการทำงานผู้มอบหมายและผู้รับมอบหมายต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ด้วยบริบทของการทำงานที่มีทั้งพฤติกรรมในการทำงานที่มีความเหมือนและความแตกต่างของตัวบุคคลซึ่งนับได้ว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ง่ายต่อการนำไปสู่ภาพปฏิบัติด้วยหลักสำคัญของการประยุกต์ให้เกิดการทำงานได้เป็นอย่างดีในรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่จำเป็นต้องเข้าใจในระบบพื้นฐานในด้านนโยบาย การกำหนดแผนการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการด้วยสัญลักษณ์ของการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนและนโยบายนำไปสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติงานได้ด้วยศักยภาพและบุคลากรขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ ด้วยระบบกระบวนการของการกำหนดนโยบายในการวางแผนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทั้งต่อองค์กรและการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539

ข้อมูลทุติยภูมิ

กลุ่มนโยบายและแผน. “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการทบทวนข้อมูลเพื่อจัดทำแผนและกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ.” กลุ่มนโยบายและแผนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. การจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด. 2556

ศรีโพธิ์ วาญักษ์. เอกสารนโยบายและการวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ. (สำเนา) หน้า 1-2.

คณาจารย์ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. การบริหารรัฐกิจ

เบื้องต้น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545

ทิศทางการเรียนรู้การทำงานอย่างยั่งยืน. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๔ เมษายน 2562. จากเว็บไซต์

<http://www.pttplc.com/th/career/sustainable-human-resource-management/pages/sustainable-human-resource-management.aspx>

พรพรรณ ประจักษ์เนตร. นวัตกรรมการสื่อสารและการขยายพลังอำนาจในการอธิบายของทฤษฎี

สื่อสารจาก “พื้นที่จริง ไปสู่ พื้นที่เสมือนจริง”. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ

นิดา. 2557, หน้า 33-48.

รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข. ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับการอธิบายปรากฏการณ์สังคมจาก

มุมมองตัวแสดง. วารสารการเมือง การบริหารและกฎหมาย. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 หน้า

69.

สุภางค์ จันทวานิช. ทฤษฎีสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552