

บทที่ 5

การพัฒนาตนเพื่อนำมาสู่ความสำเร็จ

เค้าโครงเรื่อง

1. ความแตกต่างระหว่าง I.Q. กับ E.Q.
2. ปัจจัยสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์
3. ทำไมต้องเรียนรู้เรื่อง E.Q.
4. ลักษณะของคนที่มี E.Q. สูง
5. A.Q. กับความสำเร็จในชีวิต
6. A.Q. พัฒนาได้หรือไม่
7. ความเห็นของกรมสุขภาพจิต
8. วิธีการพัฒนาตนเองในการบริหารงานการศึกษา

สาระสำคัญ

1. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข โดยที่บุคคลนั้นๆ รู้จักอารมณ์ของตนเอง และได้ฝึกฝนพัฒนามาแล้วสามารถเข้าใจตนเอง และเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นด้วย

2. ความแตกต่างระหว่าง I.Q. กับ E.Q. I.Q.หมายถึงความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา การคิด การใช้เหตุผล การคำนวณ และการเชื่อมโยง ส่วน E.Q. หมายถึง ความดี ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3. A.Q. กับความสำเร็จของชีวิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยาก หรือความลำบาก

4. แนวคิดของกรมสุขภาพจิต สรุปแนวคิด 3 ประการ คือ

4.1 ดี

- 4.2 เก่ง
- 4.3 สุข
- 5. การพัฒนาตนเองในการบริหารการศึกษา

วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อมองเห็นตนเองได้ และควบคุม กาย วาจา ใจ ของตนเองได้
- 2. เพื่อการเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
- 3. เพื่อดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข
- 4. เพื่อสร้างความเข้มแข็ง อดทน ในยามที่ต้องเผชิญกับอุปสรรค
- 5. เพื่อการทำงานสะดวก รวดเร็ว ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา



จากคำกล่าวที่ว่า

"จะปลูกพืชก็ต้องเตรียมดิน
จะกินก็ต้องเตรียมอาหาร
จะพัฒนาก็ต้องเตรียมคน
จะพัฒนาคนก็ต้องพัฒนาจิตใจ
และจะพัฒนาใครเขา
ต้องพัฒนาตัวเราเองก่อน"

การพัฒนาตนเอง โดยมุ่งทำตนให้มีภูมิรู้ 3 ประการ ได้แก่

1. ภูมิวุฒิ 2. ภูมิธรรม และ 3. ภูมิฐาน
1. ภูมิวุฒิ คือ ใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ
2. ภูมิธรรม คือ ตั้งตนอยู่ในศีล ชื่อสัตย์ สุจริต โอบอ้อมอารี
3. ภูมิฐาน คือ วางตัวสมฐานะ ไม่ต่ำหรือสูงจนเกินไป

บุคคลจึงต้องเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง เรียนรู้ที่จะปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ตั้งแต่สังคมขนาดเล็ก นั่นคือ บ้าน สังคมในโรงเรียน ซึ่งประกอบได้ด้วยคนจำนวนมาก ดังนั้น การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย เมื่อบุคคลเข้าไปทำงานในองค์การใดองค์การหนึ่งนั้น บุคคลจะต้องมีความ รับผิดชอบ 2 อย่างคือ

1. ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. เข้ากับผู้อื่นให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

ถ้าบุคคลใดปฏิบัติได้ทั้งสองอย่างก็ทำให้ประสบผลสำเร็จในชีวิต เพราะความก้าวหน้าจะเกิดขึ้นได้ บุคคลจะต้องเรียนรู้ศิลปะในการพัฒนาตนเอง ให้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่นด้วย กล่าวกันว่า ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นการบริหารอย่างหนึ่ง ผู้ที่สามารถบริหารตนเองให้เหมาะกับการปฏิบัติงานได้ดีถือว่าเป็นคนมีความสามารถ นั่นคือ การพัฒนาตนเองในการบริหารงาน

ความหมายของการพัฒนา

การพัฒนา (Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิธีการไปจากเดิม อันมีผลให้เกิดการสร้างความสำเร็จก้าวหน้า เกิดประโยชน์ขึ้น ดีขึ้น โดยเริ่มจากสิ่งที่มีอยู่เดิม

การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวเราให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ต้องเปลี่ยนแปลงตนเองในทางที่ดี รักษาส่วนที่ดีนั้นเอาไว้ และทำให้ดีมากขึ้น ส่วนใดที่ไม่ดี ต้องรีบแก้ไข

การฝึกจิตใจ

1. ฝึกให้รักตนเองตามสภาพที่เป็นอยู่และฝึกให้คุณค่าแก่ตนเอง นายแพทย์วิทยานาควัชระ (2531) กล่าวว่า "การที่คนเราจะรักผู้อื่นได้นั้นต้องรู้จักรักตนเอง พอใจตนเอง ที่สำคัญคือพอใจในสภาพของตนเองที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะสวยหรือไม่สวย ยากจนหรือมั่งมี และพยายามพัฒนาตนเองให้มีค่ายิ่งขึ้น แล้วจะทำให้เรารักและพอใจในผู้อื่น ชื่นชมยินดีผู้อื่น เห็นคุณค่าผู้อื่นได้ นั่นหมายถึงบุคคล มองเห็นว่า ตนเองดี คนอื่นดี สิ่งแวดล้อมดี" การให้คุณค่าตนเอง ก็คือ การมองภาพพจน์ของตนเองทางบวกและจะรักตนเองมากขึ้น

2. ฝึกการเอาชนะตนเอง สามารถควบคุมตนเอง โดยปกติคนเรามักจะทำในสิ่งที่ตนเองมีความสุข จะลืมนึกถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น การเอาชนะใจตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ หรือในทางพุทธศาสนาสอนว่า คนที่เอาชนะตนเองได้ คือคนที่ชนะกิเลสได้ ทำให้บุคคลนั้นมีสติ ควบคุมอารมณ์ สามารถยับยั้งความโกรธได้ เป็นชัยชนะที่เหนือชนะอื่นทั้งปวง และจุดเริ่มต้นของการควบคุมตนเองที่ดีก็คือการฝึกสมาธิ

3. ฝึกความอดทน อดกลั้น และเข้าใจผู้อื่น มนุษย์คือส่วนหนึ่งของสังคม จะต้องพบกับสิ่งที่ไม่พึงปรารถนากับบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม การเห็นแก่ตัว เอาใจเอาเปรียบ อิจฉาริษยา จนถึงความก้าวร้าว จึงจำเป็นที่จะต้องฝึกความอดทน อดกลั้น และทำใจยอมรับความแตกต่างซึ่งจะทำให้ไม่เสียสมอง ไม่เศร้าหมอง ไม่เสียอารมณ์ มองโลกในแง่ดี และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4. ฝึกการจัดการความโกรธและความเกลียด คนเราทุกคนเมื่อได้ฝึกให้ตนเองมีสติให้รู้อยู่เสมอ มีสมาธิ ไม่ยึดมั่นถือมั่นมากเกินไปจะสามารถควบคุมความโกรธความเกลียดได้

5. ฝึกให้เป็นคนอารมณ์ดี และเบิกบาน ฝึกมองโลกในแง่ดี มีความหวังดี ปรารถนาดี ต่อผู้อื่น ฝึกให้เป็นคนที่มีรอยยิ้มอยู่ในหัวใจ ไม่เคร่งเครียด หรือยึดถือในกฎเกณฑ์มากเกินไป

6. ฝึกให้เป็นผู้มีใจสงบ ฝึกควบคุมอารมณ์ ฝึกใจให้นิ่งเงียบเมื่อมีสิ่งใดมากระทบ ไม่ครุ่นคิดในเรื่องที่เศร้าหมองในอดีต ยอมรับความจริงว่าทุกสิ่งในโลกมีสุขและทุกข์เป็น สิ่งคู่กัน ไม่มีบุคคลใดในโลกที่จะพบแต่ความสุขอย่างเดียว และเช่นกันก็ไม่เคยพบว่ามี บุคคลที่มีแต่ความสุขอย่างเดียว

7. ฝึกการเปลี่ยนแปลงตนเองดีกว่าเปลี่ยนแปลงผู้อื่น โดยธรรมชาติ มนุษย์ทุกคน มักมองความผิดพลาดของคนอื่นได้ง่ายกว่าตนเอง มักจะวิจารณ์ผู้อื่น และพยายามเปลี่ยนแปลงผู้อื่นอยู่เสมอซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเพราะสิ่งที่ทุกคนสั่งสมมาเป็นเวลานานจะเปลี่ยนแปลงได้นั้นต้องเกิดจากบุคคลนั้นเอง

8. ฝึกการตั้งเป้าหมายในชีวิต การตั้งเป้าหมายนั้นจะต้องเกิดขึ้นได้จริง ไม่สูงจนเกินไปจนไม่สามารถที่จะนำไปสู่จุดหมายได้และเป้าหมายนั้นเป็นทางที่นำไปสู่การพัฒนาตนเอง

9. ฝึกการคิดอย่างมีเหตุผล พฤติกรรมย่อมมีสาเหตุอยู่เบื้องหลัง ผู้กระทำย่อมมี เหตุผลในภาพในการกระทำ ก่อนจะพูด คิด หรือทำอะไรลงไปควรนึกถึงผลที่จะติดตามมา และต้องคำนึงถึงเหตุผลของผู้อื่นด้วย

10. ฝึกเป็นคนตรงต่อเวลา การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความมีวินัยรวมถึง ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบของบุคคลนั้นด้วย คนตรงต่อเวลาจะเป็นที่ชื่นชมรักใคร่ ของผู้อื่น คิดจะทำอะไรก็ลงมือทันที

11. ฝึกให้เป็นคนคล่องแคล่วว่องไว คนที่ทำงานได้คล่องแคล่วว่องไวจะได้เปรียบ คนที่ทำงานช้า แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและมีคุณภาพ คนที่ทำงานได้คล่อง แคล่วว่องไวจนเป็นที่รักและชื่นชมของผู้ร่วมงาน

12. ฝึกให้มีความมั่นใจในตนเอง ถ้าหากบุคคลขาดความเชื่อมั่นเองจะเป็นการยาก ที่จะทำสิ่งใหม่ๆ เนื่องจากบุคคลนั้นจะกลัวความล้มเหลว แต่บุคคลที่เชื่อมั่นในตนเอง จะ กล้าพูด กล้าคิด กล้าทำในระดับที่เป็นจริง เพราะผู้นั้นจะประเมินตนเองได้ใกล้เคียงกับความ จริง และอยู่ในระดับที่พอดี

13. ฝึกมิให้เป็นคนแสดงตัวมากเกินไปเพราะถ้าเราแสดงตัวมากเกินไป จะทำให้ดู เหมือนว่าลำหน้าผู้อื่นหรือทำให้ผู้อื่นลดความสำคัญลง ความไม่พอย่อมเกิดขึ้นได้ อาจมีผล เสียต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์

14. ฝึกมิให้เป็นคนเก็บตัวมากเกินไปเพราะอาจทำให้เป็นคนคิดมาก และมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทได้ง่าย คนที่เก็บตัวมากเกินไป ควรที่จะหาโอกาสทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่นบ้าง และควรฝึกทำตนเป็นคนยืดหยุ่นไม่เคร่งครัดเกินไป

15. ฝึกเป็นคนที่ใช้อำนาจเหนือผู้อื่นน้อยลง เพราะคนที่ชอบใช้อำนาจมักจะไม่ยอมแพ้ ชอบเอาชนะ คนประเภทนี้ควรที่จะหัดยอมแพ้อ้าง เพื่อให้สัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ดำรงต่อไปในทางที่ดีขึ้น

16. ฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม พอที่จะสรุปพฤติกรรมได้ตอบในการแสดงออกได้ 3 แบบ คือ พฤติกรรมก้าวร้าว พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม และพฤติกรรมยอมตามผู้อื่น

การพัฒนาดตนเอง

การพัฒนาดตนเองของผู้บริหาร

การทำงานในยุคปัจจุบันเรียกว่ายุคไฮเทค (Hight Technology) เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องจักร เครื่องกลวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ สามารถทำแทนคนได้แทบทุกหน้าที่ แต่มีอยู่หน้าที่หนึ่งที่ไม่สามารถใช้เครื่องจักรหรือคอมพิวเตอร์ทำแทนคนได้ นั่นคือ หน้าที่การบริหาร ดังนั้นการบริหารจึงจำเป็นต้องอาศัยคนทำ

ความหมายของการพัฒนาดตนเอง

สมิต อาชวานกุล (2536) กล่าวว่า การพัฒนาดตนเอง หมายถึง การพัฒนาดตนเองเพื่อตนเอง หรือการสอนใจตนเองในการสร้างอุปนิสัยที่ดีเข้าทดแทนอุปนิสัยที่เลว อันจะเป็นประโยชน์ให้แก่ตนเองในการอยู่ภายในสังคมได้อย่างสงบสุข และมีความก้าวหน้าในการงานอาชีพ รวมทั้งการพัฒนาเพื่อให้ตนเป็นที่พึ่งของตนเอง ตลอดจนเป็นที่พึ่งของบุตรหลาน และวีรยุทธ พินธุสมิต (2531) ได้วิเคราะห์และสรุปการพัฒนาดตนเองออกเป็น 2 ประการ คือ ประการแรก การพัฒนาดตนเองเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเอง ประการที่สอง ประสบการณ์ของการเรียนรู้ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร รวมทั้งความปรารถนาของบุคลากรในองค์กรด้วย

ดังนั้น การพัฒนาดตนเอง จึงหมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตนเองไปในทางที่ดี ซึ่งอาจจะรวมรวมถึงการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดจนลักษณะที่ดี พฤติกรรม การแสดงออกที่เป็นที่ยอมรับในสังคม นั่นคือ คิดดี พูดดี และทำดี

ความจำเป็นในการพัฒนาตนเองของผู้บริหาร

สุมท แสงนิมมวล (2537) ได้กล่าวว่าเหตุที่ต้องพัฒนาตนเอง เพราะว่า

1. คนเราเกิดมาต้องสู้ ถ้าไม่สู้ต้องแพ้และแพ้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด
2. เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

ทอม บอยเดลล์ (Tom Boydell, 2533) ได้กล่าวว่าผู้บริหาร จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง เพราะการพัฒนาตนเองทำให้ตนเองเจริญก้าวหน้าทางคุณภาพ ทักษะ และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการ เช่น ได้รับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ จำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น เกิดมีความรู้ใหม่ๆ มีเทคนิคใหม่ๆ ฯลฯ จำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อรับความรู้ใหม่ๆ นั้น พร้อมกันนั้น การเตรียมพร้อมไว้รับการเปลี่ยนแปลงที่จะตามมาในอนาคต เป็นการพัฒนาตนเองในเชิงรุก

ขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง

พล แสงสว่าง (2530) ได้เสนอแนะขั้นตอนในการพัฒนาตนเองไว้ 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจตนเอง โดยพยายามตั้งคำถาม ตามตนเองในเรื่องของตนเอง เช่น ตัวเราเป็นอะไร ตัวเราควรเป็นอะไร เราเป็นคนอย่างไร เราควรจะเป็นคนอย่างไร
2. การปลุกใจตนเอง อาจจะโดยวิธีแต่งกลอน คอยอ่านปลุกใจตนเอง
3. การปรับปรุงตนเอง อาจจะกระทำโดยอาศัยตนเอง และอาศัยผู้อื่นช่วย
4. วิธีการสู่ความสำเร็จในชีวิต โดยการมองปัญหาและแก้ปัญหาให้ตนเองได้
5. การสร้างเป้าหมาย โดยการสำรวจตนเอง แล้วเลือกสิ่งที่เหมาะสมกับตนเอง
6. การฝึกให้เป็นคนขยัน คือ ขยันหาทรัพย์สินทั้งทรัพย์สินนอกกายและทรัพย์สินในกาย
7. การส่งเสริมตนเอง โดยพยายามสร้างเสริมกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด

รู้จักวางแผนสำหรับอนาคต

ความเชื่อว่าตนสามารถพัฒนาได้

ความเชื่อเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มีอำนาจมาก อำนาจของความเชื่ออาจทำให้คนทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก หรือทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ อัมภา บุญช่วย (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ในการพัฒนาตนเองนั้น จะว่าเป็นเรื่องยากก็ได้ ง่ายก็ไม่ผิด ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล การพัฒนาตนเองจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ถ้ามีความเชื่อเบื้องต้นว่า

1. มนุษย์เราสามารถเปลี่ยนแปลงได้
2. ไม่มีใครสมบูรณ์แบบไปหมดทุกอย่าง

3. มนุษย์เรามีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่านั้น

4. การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องเฉพาะคน ผู้อื่นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเราได้ อาจจะเป็นตัวช่วยหรือกระตุ้นเท่านั้น

ในความเห็นของ มาสโลว์ (Maslow) เขามีความเห็นที่เห็นว่า ธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์ คือ ความมีอิสระ ความปรารถนาที่จะเจริญ มนุษย์กำหนดโชคชะตาของตนเอง ถ้ามนุษย์ไม่รู้จักเปลี่ยนแปลง มนุษย์ก็สูญเสียอิสรภาพทั้งกายและใจ

สนอง เครือมาก (2537) สรุปว่าผู้นำที่ดีควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเรื่องราวเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และการบริหารแนวใหม่
2. เข้าอบรม หรือฝึกฝนตนเองด้วยวิธีการต่างๆ ตามโอกาสอันควร
3. สังเกตวิธีการปฏิบัติตน ปฏิบัติงานของผู้นำที่เด่นชัด และนำไปฝึกฝนตนเองอยู่

เสมอ

4. หมั่นฝึกฝน การเขียน การพูด การคิด และการอ่านให้มีประสิทธิภาพ

5. สืบรวจจุดอ่อน ข้อบกพร่องของตนเอง แล้วพยายามแก้ไข

6. อย่างกล้าคำวิพากษ์วิจารณ์ หมั่นคิดปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

และ ราตี ภูมิ (2538) ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้นำที่ดีนั้นต้องปรับตัวและพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้มีใจเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ ใจกว้าง ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา เป็นแบบอย่างของผู้ร่วมงาน ปลุกสร้างศรัทธา ทุ่มเทจิตใจให้แก่งาน ยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม เสริมสร้างความรู้และความสามารถโดยเฉพาะประสบการณ์อยู่เสมอๆ หมั่นสำรวจตนเอง ปรับปรุงบุคลิกภาพ มารยาทที่พึงปฏิบัติในการเข้าสมาคม ข้อสำคัญที่สุด คือ ควรฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. ด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ ควรฝึกฝนตนเองเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

- รู้นโยบายขององค์กร
- รู้ระเบียบแบบแผนปฏิบัติงาน
- ปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้มีศิลป์ในการบริหาร เช่น มีเทคนิคในการติดต่อสื่อสาร การจัดงาน การบริหารงานบุคคล ตลอดจนการประสานงานกับบุคคลและหน่วยงาน
- ปรับปรุงตนเองให้มีความริเริ่มสร้างสรรค์และทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

* พยายามสร้างความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับบุคคลส่วนรวมเพื่อผูกความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้น ซึ่งจะได้รับความร่วมมือ ได้น้ำใจและได้ทั้งงานที่มีประสิทธิภาพที่ทุกคนพอใจ

* ฝึกให้เป็นผู้มีพรหมวิหาร 4 รู้จักสร้างขวัญกำลังใจ และจัดสวัสดิการให้ผู้ร่วมงาน ซึ่งจะได้ความร่วมมือ สร้างบรรยากาศที่ดีให้แก่สถานที่ทำงานที่ทุกคนพอใจ

* ฝึกให้เป็นคนใจกว้างรับฟังความคิดเห็นและคำติชมของผู้อื่น

* ฝึกตนเองให้เป็นผู้รักความก้าวหน้าหาความรู้และประสบการณ์ตลอดเวลา

◎ **การพัฒนาตนเอง ของมนุษย์**

อยู่ที่จุด ฐิเร และฐิธา

ความเด่นดี ไซมี ที่ตัวเรา

คนอื่นเล่า เขาก็มี ดีเหมือนกัน

หากร่วมมือร่วมคิด ร่วมจิตไว้

หลอมดวงใจ สัมฤทธิ์ คิดสร้างสรรค์

ทั้งหัวหน้า ลูกน้องดี มีสัมพันธ์

ทำงานนั้น สำเร็จได้ ไม่ยากเลย

◎ **เฮอชเบิร์กเขา บอกว่า เครื่องกระตุ้น**

และเกือหนุน คนรักงาน นั้นหกสิ่ง

หนึ่งสำเร็จ สองยกย่อง เกี้ยวข้องจริง

สามก้าวหน้า มาอ้างอิง สิ่งบอกมา

สี่ลักษณะ ของงาน อันกำหนด

ห้าตัวบท เป็นไปได้ ให้ก้าวหน้า

ข้อที่หก รับผิดชอบ กรอบอัตรา

เฮอชเบิร์กว่า นักศึกษา พาจจดจำ

เด่นชัย ไตรยะภา

11 ธ.ค. 46

องค์ประกอบของผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงสุด ได้แก่

ความฉลาดทางอารมณ์

ลินินาญ ก่าเนตเพิซซ์ (2544) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง จึงขอสรุปมาได้ดังนี้

คำว่า Emotional Quotient ที่เราเรียกว่า E.Q. แล้ว ยังมีการใช้คำอื่นๆ อีกหลายคำที่นักวิชาการใช้ในความหมายเดียวกัน เช่น Emotional Intelligence, Emotional Ability, Interpersonal Intelligence และ Multiple Intelligence เป็นต้น

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

แดเนียล โกล์แมน นักจิตวิทยาอีกคนหนึ่งได้เขียนหนังสือชื่อว่า "Emotional Intelligence" กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง การที่บุคคลรู้จักอารมณ์ของตนเอง คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง หรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนา มาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้เข้าใจ และจัดการกับความรูสึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นด้วย จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต และสามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ออกมาได้เสมอ

ความแตกต่างระหว่าง I.Q. กับ E.Q.

ไซเวิร์ต การ์ดเนอร์ นักจิตวิทยา มีความเห็นว่า I.Q. เป็นเรื่องความฉลาดของคนเรา ประกอบด้วยหลายๆ ด้าน คนที่ฉลาดในทัศนะของการ์ดเนอร์ หมายถึง คนที่เรียนเก่ง มีความฉลาดในเรื่องมิติ เรื่องการเคลื่อนไหว และความฉลาดในเรื่องของตนเอง รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นเรื่องของความเฉลียวฉลาดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถใช้ตรรกะคณิตศาสตร์หรือการท่องจำมาทดแทนได้ การ์ดเนอร์ได้จุดประกายในเรื่องความเข้าใจตนเองและการมีมนุษยสัมพันธ์ ดังนั้น I.Q. (Intelligence Quotient) จึงเป็นศักยภาพทางสมองที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เปลี่ยนแปลงแก้ไขยาก และสามารถวัดออกมาเป็นสัดส่วนตัวเลขที่แน่นอนได้ โดยคำนวณจากอายุสมองของเด็ก เมื่อเทียบกับอายุสมองของเด็กคนอื่นๆ ในวัยเดียวกันแล้วคูณด้วย 100 หรืออาจกล่าวว่า I.Q. หมายถึง ความฉลาดทางเชาวน์ปัญญา การคิด การใช้ เหตุผล การคำนวณ และการเชื่อมโยง

ในอดีตที่ผ่านมา มีความเชื่อ ความเข้าใจกันดั้งเดิมว่า คนที่มี I.Q. สูงจะประสบความสำเร็จในชีวิต เพราะคนที่มี I.Q. สูง คือ คนที่สามารถจดจำได้เก่ง แก้ไขปัญหาต่างๆ และใช้ภาษาได้ดี แต่ผลงานวิจัยของต่างประเทศพบว่า คนที่มี I.Q. สูงไม่ได้ประสบความสำเร็จเสมอไป ข้อค้นพบดังกล่าวทำให้เกิดคำถามและการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าจะอะไรเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้คนประสบความสำเร็จ คำตอบที่ได้คือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : E.Q.)

ปัจจัยสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.)

กรมสุขภาพจิตได้พัฒนาแนวคิดเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง การรู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ดังนี้

1.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง คือ ต้องรู้จักความต้องการของตนเอง ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้ แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น คือ ต้องเอาใจใส่ผู้อื่น เข้าใจและยอมรับผู้อื่น และแสดงความเข้าใจผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

1.3 ความสามารถในการรับผิดชอบ คือ ต้องรู้จักการให้ รู้จักการรับ รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ดังนี้

2.1 ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง คือ ต้องรู้จักศักยภาพของตนเอง สร้างขวัญกำลังใจให้ตนเองได้ และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย

2.2 ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา คือ ต้องรับรู้ และเข้าใจปัญหา มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และมีความยืดหยุ่น

2.3 ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คือ ต้องรู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้ อย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข คือ ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ ดังนี้

3.1 ความภูมิใจในตนเอง คือ ต้องเห็นคุณค่าในตนเอง และเชื่อมั่นในตนเอง

3.2 ความพึงพอใจในชีวิต คือ ต้องรู้จักมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และมีความสงบทางจิตใจ

เรื่องความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องการเข้าใจตนเอง คือ เข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึก และความต้องการในชีวิตของตนเอง ความเข้าใจผู้อื่น คือ เข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงออกมาได้อย่างเหมาะสม และแก้ไขความขัดแย้งได้ คือ เมื่อมีปัญหาก็สามารถแก้ไขจัดการให้ผ่านพ้นไปได้อย่างเหมาะสม ทั้งปัญหาความเครียดในใจ หรือปัญหาที่เกิดจากการขัดแย้งกับผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความฉลาดทางอารมณ์หรือ E.Q. เป็นการเห็นระดับอารมณ์ของเราในเรื่องสัญชาตญาณของตนเอง และสร้างสิ่งที่ดีกับผู้อื่น จึงกล่าวได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสะพานก้าวไปสู่ “ความดี” นั่นเอง

“คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูง หรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ”

ความฉลาดทางอารมณ์สู่ความดี

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ E.Q. เป็นความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ และมีความสุข ซึ่งในปัจจุบันเราเรียกว่า “ดี เก่ง สุข”

“ดี” เป็นรากฐานของสังคมที่มีความสุข เป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ในส่วนของการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองจะเกี่ยวข้องกับการเห็นใจผู้อื่น และความรับผิดชอบด้วย ในขณะเดียวกัน “เก่ง” เป็นเรื่องการมีแรงจูงใจ การแก้ปัญหาเก่ง และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ส่วน “สุข” เป็นเรื่องความภาคภูมิใจ ความพอใจ และความสงบ

ทำไมเราต้องเรียนรู้เรื่อง E.Q.

หากเปรียบเทียบความฉลาดทางเชาวน์ปัญญาเช่นรถยนต์ เราจะพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถในการขับรถยนต์ การเรียนรู้เรื่องความฉลาดทางอารมณ์

คือ การเรียนรู้ที่ขับเคลื่อนชีวิตให้ก้าวเดินไปสู่จุดหมายที่ปรารถนาได้อย่างปลอดภัย คนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรูสึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต และสามารถ สร้างสรรค์งานใหม่ๆ ออกมาได้เสมอ

ลักษณะของคนที่มี E.Q. สูง

1. เป็นคนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์
2. มีการตัดสินใจที่ดี
3. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้
4. มีความอดทน อดกลั้น
5. ไม่หุนหันพลันแล่น
6. สามารถทนต่อความผิดหวังได้
7. มีความเข้าใจสถานการณ์ทางสังคม
8. ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ง่าย
9. มีพลังใจที่ฝ่าฟันต่อสู้กับปัญหาชีวิตได้
10. สามารถจัดการกับความเครียดได้ไม่ปล่อยให้ความเครียดเกาะกุมจิตใจ จนทำอะไรไม่ถูก

ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นเรื่องความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ ทั้งของตนเองและผู้อื่นรวมทั้งสามารถปรับหรือควบคุมได้อย่างเหมาะสมกับสภาวะการณ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เป็นผู้ประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิตและสามารถสร้างสรรค์งานใหม่ ความฉลาดทางอารมณ์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ความดี ความเก่ง และความสุข ดังนั้นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์สู่ความดี จึงเป็นวิธีการนำความฉลาดทางอารมณ์เป็นสะพานก้าวไปสู่ความดีอันเป็นรากฐานของสังคมที่มีความสุขได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

A.Q. กับความสำเร็จของชีวิต

A.Q. หมายถึงอะไร มีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างไร

A.Q. มาจากคำว่า Adversity Quotient เป็นคำศัพท์ใหม่ที่เพิ่งจะรู้จักกันแพร่หลายไม่นานมานี้เอง

โดย ดร.พอล สโตลท์ซ (Dr. Paul Stoltz) ซึ่งเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจที่มีชื่อเสียงระดับชาติ ได้อาศัยแนวคิดจากกระแสหลักของศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับจิต ประสาทภูมิคุ้มกัน (Psychoneuroimmunology) ประสาทสรีรวิทยา (Neurophysiology) และจิตวิทยา การรู้คิด และการเข้าใจ (Cognitive Psychology) และยังได้จากรายงานการวิจัยที่ศึกษาจากผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เขาเป็นผู้จัดเองอีกจำนวนหลายร้อยเรื่อง รวมทั้งจากผลการทดสอบบวกกับข้อมูลที่มีปรากฏอยู่จริง

มีคำถามที่น่าสนใจว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้เราประสบความสำเร็จในชีวิต

ในขณะที่ยุคเศรษฐกิจล่มสลายเมื่อ 3 - 4 ปีก่อน จะมีข่าวจากหนังสือพิมพ์อยู่เสมอว่าคนกระโดดตึกตาย คนฆ่าตัวตายเพราะหนี้พิษเศรษฐกิจอยู่เสมอๆ แต่มีรายหนึ่งที่ไม่ยอมท้อถอยต่อชีวิต สร้างตัวเองอย่างอันดีให้โลกประจักษ์ว่าเขาจะไม่ยอมแพ้ถึงแม้ว่าเขาจะโดนพิษเศรษฐกิจเล่นงานอย่างสาหัสสากรรจ์ก็ตาม เขากับลูกน้องอีกหลายสิบชีวิตยังมองเห็นธุรกิจเกี่ยวกับอาหารยังมีความสำคัญต่อปากท้องของคน ทำแซนวิชใส่กระบอกคล้องคอขายตามจุดต่างๆ ของสี่แยกท้องถนน และคิดว่ายังมีผู้ประสบกับปัญหาในเรื่องต่างๆ นอกเหนือจากเรื่องทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหา 108 พันประการของมนุษย์นั่นเอง

ถ้าลองศึกษาถึงภูมิหลังของบุคคลเหล่านี้จะเห็นว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จกับผู้ที่ประสบความสำเร็จล้มเหลว ไม่มีสิ่งใดที่แตกต่างกันมากนัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรู้ ความสามารถ อายุ และความเฉลียวฉลาด แต่สิ่งหนึ่งที่แตกต่างกัน ได้แก่ การมีหัวใจที่เข้มแข็ง เด็ดเดี่ยว และความคิดที่จะต่อสู้กับชีวิต ซึ่งเป็นคุณลักษณะข้อหนึ่งของคนที่มีความสามารถในด้าน A.Q. นอกจากนี้ยังมีการวิจัยที่ยืนยันว่าความผิดพลาดล้มเหลวหลายๆ ครั้ง บวกกันเข้าแล้ว ผลที่ได้รับคือความสำเร็จ (ลาติน, 2530) ซึ่งสามารถเขียน เป็นสมการได้ว่า

ความล้มเหลว + ความล้มเหลว = ความสำเร็จ

ตามแนวคิดของ ดร.สโตลท์ซ คำว่า A.Q. หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือความลำบาก โดยผู้ที่มี A.Q. สูงจะมีจิตใจเข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะพ่ายแพ้หรือล้มไปแล้วก็สามารถลุกขึ้นมาต่อสู้ใหม่ได้ ส่วนผู้ที่มี A.Q. ต่ำ เวลาเผชิญกับความผิดหวังหรือความทุกข์ยากก็จะยอมแพ้ บางคนอาจจะทิ้งงานไปกลางคัน หรือบางคนอาจท้อแท้กับชีวิตถึงขั้นลาออกจากงานก่อนเกษียณก็มี

นอกจากนี้ ดร.สโตลท์ซ ยังพบข้อแตกต่างระหว่างคนที่มี A.Q. สูงกับคนที่มี A.Q. ต่ำ กล่าวคือ คนที่มี A.Q. สูงจะ :-

* มีโอกาสได้รับการคัดเลือก (Selected) และได้รับการเลือกตั้ง (Elected) ให้เป็นผู้นำมากกว่า

* เป็นนักกีฬาที่มีความสามารถสูงกว่า

* มีอัตราในการละทิ้งงานหรือลาออกจากงานกลางคั้นน้อยกว่าคนที่มี A.Q. ต่ำ ถึง 3 เท่า

* เป็นผู้บริหารที่ความสามารถในการปฏิบัติงานสูง

* สามารถเรียนรู้งานได้รวดเร็วกว่า และสามารถประยุกต์สิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการทำงานได้อย่างชำนาญ

* เป็นนักแก้ไขปัญหาที่มีความสามารถสูง

* เป็นที่พึงพอใจหรือถูกใจของผู้ปฏิบัติงานที่มี A.Q. สูงเหมือนๆ กัน

จำเป็นหรือไม่ที่คนเราต้องมี A.Q. ?

ถ้าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้นำในอนาคต ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี A.Q. พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการที่คนเราต้องการความสำเร็จในชีวิต (Life success) จะต้องมีคือ

1. ความเฉลียวฉลาด หรือความสามารถในเชิงสติปัญญา (I.Q.)
2. ความสามารถในการเข้าสังคม (S.Q./Social quotient หรือ Social intelligence)
3. ความเข้มแข็งในตนเอง (Self-strength) หรือความทะเยอทะยานที่จะไปสู่ความสำเร็จ (Ambition)

โดย 33% ของความสำเร็จในชีวิต เป็นผลมาจากความสำเร็จในการเรียน ซึ่งต้องอาศัย I.Q. (ข้อ 1) ส่วนอีก 67% เป็นผลมาจากความสำเร็จที่เกิดจากทักษะในการเข้าสังคม และความทะเยอทะยานไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัย S.Q. กับ A.Q. (ข้อ 2 และข้อ 3)

A.Q. สามารถพัฒนาได้หรือไม่?

A.Q. เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ฝึกฝนได้ และสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้อย่างแน่นอน ดังนั้นหากท่านเข้าใจถึงความสำคัญของ A.Q. ท่านก็ควรจะเริ่มต้นฝึกฝนตนเองตั้งแต่วันนี้ เพราะผู้ที่มี A.Q. จะสามารถเรียนรู้ในสิ่งต่อไปนี้ :-

1. รู้จักสร้างกรอบความคิดใหม่ ด้วยการเปลี่ยนแปลงตนเองจากผู้ที่เคยยอมแพ้หรือเคยต่อสู้กับชีวิตในทางที่ไม่ถูกต้องให้กลายเป็นผู้ที่ทำวิกฤติให้เป็นโอกาส
2. สามารถบริหารจัดการกับชีวิตของตนเองได้ดีขึ้น เช่น ไม่ตำหนิตนเอง และผู้อื่น และลดการทำร้ายอารมณ์ของตนเอง (ไม่โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย)
3. เมื่อประสบกับความทุกข์ยากหรือความผิดหวังก็สามารถรักษาสภาพจิตใจของตนเองให้เข้มแข็งขึ้นได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว
4. เมื่อเผชิญปัญหาที่ร้ายแรง ก็มีสติสัมปชัญญะที่มั่นคง สามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เข้ามาขัดขวางความสำเร็จของตนได้
5. ทำให้มีสุขภาพที่แข็งแรงขึ้น มีความสุขมากขึ้น และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
6. สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน และสามารถติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่ทำงานหรือกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
7. ทำให้มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ไม่เฉื่อยชา มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้มากขึ้น

กรมสุขภาพจิต

กรมสุขภาพจิต (2543) ให้ความหมายความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลในการที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ ประการแรก "ดี" เป็นความสามารถ ในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประการที่สอง "เก่ง" เป็นความสามารถ ในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประการสุดท้าย "สุข" เป็นความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พอใจในชีวิต และมีความสงบทางใจ

ปัจจุบันมีผู้สนใจเกี่ยวกับเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ จึงได้มีการทำวิจัยเพิ่มขึ้น เพราะต้องการที่จะทราบว่า ทำไมความฉลาดทางอารมณ์มีส่วนทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานได้อย่างไรบ้าง ดังเช่น วีรวุฒิ บันนิศาณีย์ (2542) กล่าวถึงในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา ได้มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าคนที่มีความเฉลียวฉลาดสูง มักจะล้มเหลวในการ เป็นผู้บริหาร เพราะขาดความเข้าใจในมนุษย์ขาด

ปฏิสัมพันธ์และอารมณ์ที่ดี ดังนั้น คนที่มีเขาวนปัญญาสูงจึงไม่อาจบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานเสมอไป หากไม่มีความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนประกอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานทุกอย่างที่ต้องเกี่ยวข้องกับคน "ความเก่งงาน" อย่างเดียวจึงไม่เป็นการเพียงพอ หากแต่จะต้องมี "ความเก่งคน" ประกอบด้วย และยิ่งกล่าวอีกว่าความฉลาดทางอารมณ์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานบริการได้อย่างมีประโยชน์อย่างยิ่งคือช่วยให้ผู้ทำหน้าที่บริการทำความรู้จักกับลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

กรมสุขภาพจิต (2543) สรุปว่า ปัจจุบันนักวิจัยต่างยืนยันว่า ความสำเร็จในการทำงานและการดำเนินชีวิตนั้นร้อยละ 20 มาจากเขาวนปัญญา ส่วนอีกร้อยละ 80 จะขึ้นอยู่กับความฉลาดทางอารมณ์เป็นการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งมีผลต่อสมอง และความคิดของคน คือ ถ้าคนเรามีความรู้น้อย อาจจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และการดำเนินชีวิตได้ถ้ามีการพัฒนาด้านความฉลาดทางอารมณ์ให้อยู่ในระดับสูงขึ้น จะทำให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทำงานได้อย่างมีเหตุผลและรอบคอบ ในขณะที่เดียวกันคนที่มีความรู้มากอาจประสบความล้มเหลวในการทำงานและการดำเนินชีวิต ถ้าขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับต่ำ เนื่องจากบุคคลประเภทนี้มักยึดถือความคิดตนเองเป็นใหญ่ ไม่เชื่อในความคิดใคร เนื่องจากตนเองฉลาดมากกว่า ทำให้ขาดความเข้าใจในความรู้สึกผู้อื่น ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมักไม่ค่อยประสบผลสำเร็จ เนื่องจากขาดทักษะเกี่ยวกับคน (People Skill) ที่จะเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ให้สูงขึ้น จะเห็นได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสำคัญและมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยมา ทำให้นักจิตวิทยาสัมัยใหม่จำนวนไม่น้อยเชื่อว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต โกลด์แมน (Goldman, 1998) สรุปว่า จากลักษณะสุดขั้ว (Extreme) ทั้งเขาวนปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ ถ้ามีการผสมผสานกันในระดับที่เหมาะสมแล้ว การดำเนินชีวิตของคนจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีผู้สนใจทำวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ อาทิ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ได้วิจัยเกี่ยวกับผลของบุคลิกภาพและเขาวนอารมณ์ที่มี ต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพฯ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง และฉลาดมาก จะมีโอกาสเป็นผู้บริการที่ดีได้ ส่วนเพศ อายุงาน และสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อระดับความฉลาดทางอารมณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขยาม อนันตสายพันธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เขาวนอารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มี

ผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่า พนักงานที่มีเชาวน์ อารมณ์แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลของทีมงานแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ โดยพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ระดับบุคคลสูง จะมีประสิทธิผลการทำงานที่มสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ ส่วนสายสุณีย์ ศุภรเดมิย์ (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเชาวน์ปัญญากับเชาวน์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ พบว่า เชาวน์อารมณ์ของทุกกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเชาวน์อารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จได้ และพบอีกว่ากลุ่มผู้ที่ประสบความสำเร็จที่มีอายุมากขึ้นจะมีความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นตามไปด้วย

วิธีการพัฒนาตนเองในการบริหารงานการศึกษา

การพัฒนาตนเอง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การบริหารตนเอง เป็นการจัดการกับตนเองให้บริหารงานหรือปฏิบัติงานร่วมกับทั้งคนและงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองตามเห็นของกลุ่มสัมมนาแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พัฒนาตนเองในการบริหารคนและบริหารงาน
2. พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาตนเองในการบริหารคนและบริหารงาน

เป็นการพัฒนาหรือปรับปรุงตนเอง เพื่อให้ทำงานร่วมกันกับคนอื่น ๆ สามารถสร้างภาวะผู้นำ ให้เกิดขึ้นกับตนเอง ทำให้สามารถเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ต่อไปนี้เป็นการเน้นให้เห็นศาสตร์และศิลปะในการประเมินตนเอง ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร

1. มีศาสตร์และศิลปะในการประเมินตนเองของผู้บริหาร ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น และประเมินอคติของตนเอง ดังนี้

1.1 ตรวจสอบเป้าหมายของตนเองซ้ำ ๆ เป้าหมายนั้นจะต้องชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

1.2 ประเมินตนเองอย่างมีระบบ การประเมินตนเองอย่างมีระบบวิธีหนึ่ง คือ การกำหนดตารางเวลา ทำให้เกิดความสำเร็จเป็นขั้นตอน

1.3 วางแนวทางเบื้องต้น การวางแนวทางเบื้องต้นเป็นการเตรียมแนวทางในการปฏิบัติหลังจากประเมินตนเองแล้ว โดยเริ่มจากการวางเป้าหมาย จัดลำดับความสำคัญ

วางแผนทางในการแก้ไขปรับปรุง แล้วตรวจสอบว่ามี ข้อใดทำให้เกิดความเสียหาย ถ้าไม่แก้ไขหรือมีข้อใดในรายที่จะต้องตัดออกไปบ้าง เป็นต้น แล้วเตรียมการเพื่อการปฏิบัติ

1.4 วัดความสำเร็จของตนเองจากความสำเร็จของผู้อื่น ความสำเร็จของผู้บังคับบัญชาย่อมเกิดจากความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงควรประเมินความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

1.5 ประเมินวิธีใช้เวลาของผู้บริหาร ผู้บริหารควรสำรวจวิธีใช้เวลาในการทำงานของตนเองโดยพิจารณาว่า

1.5.1 เวลาแต่ละนาทีนั้นมีค่า ไม่ควรปล่อยให้ผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์

1.5.2 มอบงานให้ผู้ร่วมงานมากที่สุดแล้วหรือยัง เพราะการมอบงานให้ผู้ร่วมงานมากที่สุดเป็นการประหยัดเวลา เพื่อจะใช้เวลาไปในการบริหาร

1.5.3 ได้จัดเวลาการทำงานประจำวันไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่

1.5.4 สนใจรายละเอียดของสิ่งต่างๆ มากเกินไปหรือไม่ เพราะการสนใจรายละเอียดมากเกินไปทำให้เสียเวลา และควรลงมือทำเฉพาะงานที่สำคัญมากที่สุด ก่อน

1.5.5 เป็นคนที่ชอบพกสมุดติดตัวบ้างหรือเปล่า

2. ยอมรับข้อบกพร่องจากการประเมิน เช่น ยอมรับว่า

2.1 ตนเองไม่เหมาะในการเป็นผู้บริหารหรือไม่สมควรจะใช้วิธีบริหารเช่นที่เคยปฏิบัติมา

2.2 ตนเองไม่เคยมีตารางเวลาในการทำงานเลย หรือมีแต่ไม่ละเอียดรอบคอบ

2.3 ตนเองไม่มีเป้าหมายในการประเมินว่าจะประเมินอะไร

2.4 หลงตนเองว่าเป็นคนมีความสามารถ คิดว่าความสำเร็จเกิดจากตนเอง แต่ผู้เดียวมิได้มองว่าความสำเร็จของตนเองเกิดจากผู้อื่น จึงมิได้ให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานเท่าที่ควร

2.5 ไม่เคยประเมินการใช้เวลาของตนเองเลย

2.6 ยอมรับว่ามีมักจะมีปฏิกริยาต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เสมอ ไม่ยอมให้นำแนวคิดนั้นมาพัฒนาองค์กร

2.7 การกระทำของตนเองมักมีผลกระทบทางลบต่อผู้อื่นอยู่เสมอ โดยที่ไม่เคยสนใจการกระทำของตนเองมาก่อนเลย

2.8 ยอมรับว่าตนเองนั้นเมื่อคิดถึงผู้ร่วมงานบางคน ซึ่งมีผลกระทบต่อการลงโทษและการให้รางวัลอยู่เสมอ

3. วางแผนในการแก้ไขปรับปรุงตนเอง และปรับปรุงตนเองทีละเรื่องทีละขั้นตอน โดยการจดบันทึกความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้การพัฒนาตนเองยังหมายรวมถึงการปรับปรุงบุคลิกภาพ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บุคลิกภาพภายนอก เช่น สุขภาพ รูปร่างหน้าตา ฯลฯ
 2. บุคลิกภาพภายใน เช่น ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก นิสัยใจคอที่สังเกตได้ยาก
- การปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอก**

บุคลิกภาพภายนอกที่ควรปรับปรุง ได้แก่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย กิริยา ท่าทางการแสดงสีหน้าและแววตา การพูดจา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การปรับปรุงรูปร่างหน้าตา มิได้หมายถึง ความสวยงาม ความหล่อ แต่การปรับปรุงรูปร่างหน้าตานั้นต้องรักษาให้ดูสะอาด ประณีต ดูดี คือ รักษาหน้าให้สะอาดผ่องใส รักษาปาก ฟัน จมูก ตา หู เล็บมือ เล็บเท้าให้สะอาด ปราศจากกลิ่นอันน่ารังเกียจ หรือความสกปรกต่างๆ

2. การรักษาสุขภาพ บุคคลต้องรักษาสุขภาพให้แข็งแรงเสมอ เพราะสุขภาพที่ไม่ดีหรือเจ็บป่วยบ่อยๆ จะทำให้บุคคลมีอาการหงุดหงิด เป็นผลให้การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่ราบรื่น

3. การปรับปรุงการแต่งกาย แต่งการสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและสวยงาม สดใส เสื้อผ้าที่สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และสวยงามย่อมเป็นเสน่ห์ดึงดูดใจ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์

4. การปรับปรุงกิริยาท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้าและแววตา การปรับปรุงกิริยาท่าทาง บุคคลควรจะได้ปรับปรุงกิริยาท่าทางให้สุภาพ อ่อนโยน เหมาะกับกาลเทศะ และบุคคล เช่น ควรเดินก้มตัวเมื่อผ่านผู้อื่น ไม่นั่งไขว่ห้างต่อหน้าผู้ใหญ่ ไม่มองผู้อื่น ด้วยหางตา หรือมีกิริยาท่าทางแสดงให้เห็นว่ามีความเกรงใจ

5. การปรับปรุงการพูดจา การพูดจาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การพูดที่ไม่เหมาะสม หยาบกระด้าง ย่อมทำลายมนุษยสัมพันธ์โดยสิ้นเชิง การพูดจาไพเราะอ่อนหวานย่อมเป็นที่รักใคร่ชื่นชมของผู้อื่น การมีวาจาไพเราะอ่อนหวานขึ้นอยู่กับ ถ้อยคำ น้ำเสียง แววตา รวมทั้งกิริยาท่าทางด้วย

การปรับปรุงบุคลิกภาพภายใน

การพัฒนาจิตใจ

ความหมายของการพัฒนาจิตใจ

ในทางพระพุทธศาสนาใช้คำว่า "ภาวนา" หมายถึง การพัฒนาจิตใจ คือ การทำให้มีการทำให้เกิดขึ้น ทำให้เจริญ การอบรม การบำเพ็ญ เหล่านี้มีผลต่อจิตใจทั้งสิ้น

องค์ประกอบของการพัฒนาจิตใจ

การพัฒนาจิตใจเป็นกระบวนการ และมีกระบวนการอย่างแยบยล ในการจับจิตใจ ประคับประคองจิตใจ และเสริมจิตใจให้เข้ม แข็ง มีพลังขึ้นมาได้จะมี 3 องค์ประกอบของการพัฒนาจิตใจ คือ

1. สุขภาพจิตที่ดี (Good Mental Health) คือ จิตใจที่เป็นปกติ มีสติสัมปชัญญะ
2. สมรรถภาพทางจิตที่เข้มแข็ง (Strong power of mind) เป็นจิตที่มีประสิทธิภาพ แข็งแกร่ง และเฉียบพลันในเรื่องของการคิด และพิจารณาสิ่งทีผ่านกรอบ เข้ามาในจิตใจเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานได้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีและถูกต้อง มีจิตที่มุ่งมั่นไม่ฟุ้งซ่าน
3. คุณภาพจิตที่ดีงาม (Good quality of mind) เป็นจิตใจที่ประณีตดีงาม มีคุณธรรม มีความเข้าใจและเลื่อมใสอย่างมีเหตุผลในคำสอนที่ถูกต้องแท้จริงของสังฆธรรมที่ตนนับถือ และนำไปเป็นหลักปฏิบัติจนเป็นปกติวิสัยในการดำรงชีวิตอย่างมี คุณค่าต่อตนเองและสังคมสืบไป

ลักษณะที่สำคัญในการพัฒนาจิตใจ

ลักษณะของการพัฒนาคนให้มีเป้าหมาย คือ การพัฒนาจิตใจเพื่อ

1. ทำให้คนมีความคิด การกระทำ คำพูดที่ถูกต้อง
 2. ทำให้คนมีสติและปัญญา ยอมรับเหตุผล
 3. ความเป็นผู้มีวินัย รักษากฎเกณฑ์ของสังคม มีความรับผิดชอบ
 4. ความซื่อสัตย์สุจริต
 5. ความเสียสละ เป็นผู้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน
- อย่างไรก็ตาม การพัฒนาจิตใจเป็นการพัฒนาที่ยากที่สุดเพราะเป็นเรื่องนามธรรม เป็นเรื่องที่ทวนกระแสความอยากความต้องการ

บทบาทของสถาบันศาสนาจะมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาจิตใจ เพราะสถาบันทางศาสนาเป็นพลังที่ช่วยจิตใจของคนในเรื่อง

- การปลุกฝังคุณธรรม จริยธรรม
- ค่านิยมที่ดีงาม

คุณค่าในการพัฒนาจิต

การพัฒนาจิตใจของมนุษย์ที่สำคัญ และมีประโยชน์ในชีวิตประจำวัน คือ การสร้างจิตของความเมตตา เพราะ จะทำให้เกิดสุข ทำให้จิตใจสงบ มีอารมณ์ เยือกเย็น มั่นคง มีสุขภาพจิตดีเป็นที่รักของมนุษย์และสัตว์ทั้งหลาย

หลักปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาจิตใจที่ดี

หลักการปฏิบัติควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ

1. มองโลกในแง่ดี รู้จักมองส่วนดีของบุคคลอื่น
2. ควรมีความพอใจในงานหรือหน้าที่ของตน
3. รู้จักวางแผนการปฏิบัติงาน ทำงานตามขั้นตอน ไม่ให้เกิดความสับสน
4. ไม่ควรมีนิสัยรีบร้อนหรือเร่งรีบทำงาน เพราะจะทำให้เกิดความผิดพลาด
5. ในวันหนึ่งๆ ควรหาเวลาพักผ่อนบ้าง ไม่ควรทำงานตลอดทั้งวัน จะก่อให้เกิด

ความเครียด

6. รู้จักใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
7. อย่าตั้งความหวังไว้สูงเกินไป เพราะถ้าผิดหวังแล้วจะเกิดความเครียด
8. กล้าเผชิญความจริงเมื่อทำผิดก็ยอมรับผิด รู้จักแพ้ในบางโอกาสและรู้จักให้อภัยเมื่อคนอื่นทำผิด

9. หาที่ปรึกษา อย่าเก็บสะสมความเครียดไว้แต่ผู้เดียว ควรระบายความรู้สึกกับผู้ที่เราเคารพและไว้วางใจ

10. หลีกเลียงไปจากเหตุการณ์ที่ยุ่งยากที่เกิดขึ้น
11. เมื่อเกิดความโกรธ ควรหางานทำเพื่อเป็นการระบายความโกรธ
12. จัดกิจกรรมนันทนาการให้กับชีวิต เช่น ฟังดนตรี พักผ่อน เล่นกีฬา ฟังธรรม ฯลฯ
13. รู้จักยกระดับจิตและพัฒนาจิตหรือบริหารจิตให้เป็นสมาธิ เพื่อปล่อยวางความทุกข์
14. ประกอบอาชีพหรือทำงานที่ไม่ผิดกฎหมายและศีลธรรม

การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

ในกรณีที่อยู่ในฐานะของผู้ปฏิบัติงานหรือลูกจ้าง ก็ต้องพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น รวมไปถึงผู้บังคับบัญชาได้ดี บางคนเปลี่ยนงานบ่อยมาก ทั้งๆ ที่มีความรู้ความสามารถดี อาจเป็นเพราะขาดคุณสมบัติ และมีบุคลิกภาพที่จะต้องปรับปรุง ต่อไปนี้ขอกล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

1. การตรงต่อเวลา คนที่ทำอะไรตรงต่อเวลา นอกจากจะทำให้งานเสร็จทันตามเวลาแล้วยังเป็นที่ชื่นชมของผู้ที่เกี่ยวข้อง และไม่เสียเวลารอคอย แสดงอุปนิสัยที่ดี และมีมารยาท แสดงถึงความมีกำลังใจและความเคร่งครัดต่อระเบียบ

วิธีการฝึกตนให้เป็นคนตรงต่อเวลา

1. ทำอะไรอย่างกระตือรือร้น ทำทันทีไม่ผัดเวลา
2. เตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอ รู้จักใช้เวลาก่อนนัดหมายให้เป็นประโยชน์ศึกษาหาความรู้ก็นับว่าเป็นการเตรียมพร้อมเหมือนกัน
3. ความไม่ประมาท ไม่ทำอะไรจับจด การเตรียมตัวไม่พร้อมถือว่าเป็นการประมาท
4. เคารพระเบียบและเกรงใจผู้อื่น คนที่เคารพระเบียบวินัยยอมทำงานตรงเวลาและเลิกงานตรงเวลา

2. ความเสียสละ

ความเสียสละ หมายถึง การให้แก่คนที่ควรให้ โดยผู้ให้ไม่หวังผลตอบแทน ถ้าการให้นั้นหวังผลตอบแทนไม่เรียกว่า "การเสียสละ"

การเสียสละทำได้หลายอย่าง เช่น ทางกาย วาจา และใจ ทางปัญญา ทางกำลังทรัพย์

1. การเสียสละทางกาย เป็นการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม โดยที่ไม่หวังผลตอบแทน
2. เสียสละทางวาจา บางครั้งเราก็ใช้คำพูด (ที่ออกมาจากใจจริงของเรา) ช่วยให้ความหวัง ยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น
3. การเสียสละทางใจ คือ การคิดที่จะให้ผู้อื่นมีความสุข ด้วยการให้กำลังใจ การให้อภัย การเอาใจช่วย ยินดีด้วยเมื่อเพื่อนประสบผลสำเร็จ เมื่อเห็นผู้อื่นพลั้งพลาด ก็ไม่ซ้ำเติม
4. การเสียสละทางกำลังปัญญา หมายถึง ใช้ความรู้ ความสามารถของเราก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น

5. การเสียสละด้านกำลังทรัพย์ คือ การแบ่งปันทรัพย์สิน สิ่งของให้แก่ผู้ที่ขัดสน ตามกำลังความสามารถของเรา มีน้อยให้น้อย มีมากให้มาก

3. การปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม สังคมได้เปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม ปัญหาที่ตามมา คือ การว่างงาน สวัสดิภาพของคนงาน ค่าจ้างแรงงาน

การเปลี่ยนแปลงทางด้านวัตถุความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ วัฒนธรรมทัศนคติ ค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป เกิดความเหลื่อมล้ำในเรื่องรายได้ เกิดช่องว่างระหว่างคนมีการศึกษากับคนที่ไม่มีการศึกษา ช่องว่างระหว่างเด็ก กับผู้ใหญ่ ข้าราชการกับประชาชน คนจนกับคนรวย

4. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) เป็น คุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบุคคลทั้งหลาย ที่จะก้าวไปสู่ ตำแหน่งใหญ่โตได้

วิธีฝึกฝนให้ตนเองมีความเชื่อมั่น

1. ต้องตั้งใจว่า ตนเองเป็นที่พึ่ง แห่งตนเอง และหมั่นช่วยตนเองให้มากที่สุด ไม่ขอร้องให้คนอื่นช่วยตลอดเวลา

2. ต้องรู้จักนับถือตนเอง (Self Respect) เชื่อในความสามารถของตนเองไม่ดูถูกเหยียดหยามตัวเอง

3. ต้องฝึกให้มีความคิดอ่านเป็น ของตนเอง ไม่ตกเป็นทาสในความคิดของผู้อื่น

4. อย่าคิดว่าทำไม่ได้ จงคิดว่าเรา ทำได้ คิดบ่อยๆ คิดทางบวก (Positive Thinking) การฝึกให้มีความเชื่อมั่นในตนเองจะต้องฝึกตั้งแต่เป็นเด็กๆ โดยผู้ปกครองจะต้องปล่อยให้เขาช่วยตัวเอง ไม่ประคบประครองมากนัก เมื่อโตขึ้นเขาจะมีความเชื่อมั่นในตัวเอง

5. การพัฒนาแนวความคิดและทัศนคติ

มนุษย์จะมีชีวิตอย่างมีความสุขได้นั้นอย่างน้อยจะต้องได้รับความสุข 2 ประการ คือ ความสุขจากวัตถุและความสุขทางจิตใจ ความสุขทางวัตถุอาจได้จากปัจจัยที่เป็นวัตถุ หรือผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ความสุขทางจิตใจนั้นก็อยู่ที่การพัฒนาจิตใจให้เจริญเติบโตขึ้น

6. การพัฒนาเป้าหมายส่วนตัว

ถ้ามีความเชื่อว่าการจะทำอะไรสักอย่างต้องมีความมุ่งมั่น วางเป้าหมายให้ดี วางแผนให้ดี งานหรือสิ่งที่หวังนั้นจะต้องประสบความสำเร็จ

บุคลิกภาพภายในที่ต้องพัฒนาให้ได้ และคุณจะเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ มีเสน่ห์จริงๆ นั้น มีส่วนประกอบดังนี้

- ความจริงใจ
- ความรู้
- ความสามารถเข้ากับคนรอบข้าง
- พูดและกระทำอย่างตรงไปตรงมา
- การทำตามสัญญา ทำตามคำพูด
- หัวเราะ ยิ้มอย่างไม่เสแสร้ง
- ไม่ประจบประแจง สอพลอเอาใจผู้ใหญ่
- ไม่ใส่ร้ายป้ายสีผู้อื่น พูดถึงคนอื่นอย่างไม่ดี และไม่จริง
- มีความสดใสร่าเริง ยิ้มแย้ม
- มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และที่จะทำงาน
- มีความกระตือรือร้นที่จะมีชีวิตอยู่ และที่จะเรียนรู้

ทั้งหมดนี้เป็นวิธีการแสดงความจริงใจ สำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลิกที่ดียิ่งกว่า ความสวยงาม หรือท่าทางที่เป็นสง่าเหมือนนางพญาเสียดีกนะ

คนมีบุคลิกภาพดีจริงๆ ต้องมีความรู้ ความรู้ทำให้เกิดความมั่นใจ ความภูมิใจ ความไม่หวาดกลัว หัวหน้าที่มีบุคลิกภาพดีจะสั่งงานอย่างมั่นใจ อย่างเอื้ออาทร รู้ทั้งจังหวะ รู้ทั้งวิธีการ ใช้สีหน้าน้ำเสียงที่น่าฟังไม่ต้องข่มขู่กระโชก เพราะเขามั่นใจว่าเขาจริงจังในสิ่งที่เขาสั่งว่าทำได้ทำเสร็จเหมาะสมกับผู้รับคำสั่ง

ความรู้เช่นกันทำให้ผู้รับคำสั่งมีความมั่นใจ ไม่มีความหวาดหวั่น กล้าได้ตาม ออกความคิดเห็นเพิ่มเติม เพราะรู้ว่ามีความรู้ดีพอที่จะทำให้งานนั้นผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด

ความรู้ในงาน ความรู้ทั่วไปทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ความรู้เรื่องสุขภาพ ความรู้เรื่องการใช้ชีวิต การดำเนินชีวิต จำเป็นทั้งนั้นและเรียนรู้ได้ทั้งนั้นจากการอ่าน จากการดู จากการฟัง จากการสังเกต ถ้าจะให้ดีเอาความรู้มาแลกเปลี่ยนกันในวงการ ในกลุ่มเพื่อน ในวงสนทนาต่างๆ ไป ออกความเห็นด้วย ฟังด้วย สังเกตไปด้วย บุคลิกภาพของคุณจะพัฒนาได้อย่างน่านิยม

และความรู้ที่ทำให้คุณมั่นใจจริงๆ ไม่มีปลอมนี้ละ จะทำให้คุณแต่งกายเหมาะสม พูดเหมาะสม วางกิริยาท่าทางเหมาะสมต่อไป

คนที่เข้ากับคนรอบข้างได้ คือ ผู้มีบุคลิกภาพที่ดีที่สุด นั่นคือ คุณกลมกลืนไปกับกลุ่มคน คุณเป็นที่ยอมรับนับถือในกลุ่มคน วิธีการที่จะเข้ากับกลุ่มได้ เข้ากับใครๆ ได้ง่ายที่สุด คือ การให้

"การให้ยอมผูกไมตรีไว้ได้"

"การให้ยอมทำให้เกิดไมตรีจิต"

คุณต้องเริ่มจากการให้โอกาสแก่ตัวคุณเอง ที่จะพบปะไปร่วมกิจกรรม ไปร่วมให้บริการสังคม นั่นเป็นการให้โอกาสคนอื่นด้วยที่เขาจะารู้จักคุณ ได้มีโอกาสใกล้ชิด และประทับใจในตัวคุณ

นอกจากงานตามหน้าที่แล้ว ในกิจการมีกิจกรรมอะไรพิเศษ ในสถาบันการศึกษา มีกิจกรรมอะไรพิเศษควรเข้าร่วม ควรไปให้ร่างกาย แรงใจ ช่วยเหลือร่วมมือ

การให้การช่วยเหลือ ร่วมมือ ความไม่เห็นแก่ตัว ความพร้อมจะเสียสละ นี้ละ คือ แก่นแท้ๆ ของคนที่มีบุคลิกภาพที่น่านิยม เพราะมันจะสะท้อนออกมาถึงกิริยาท่าทาง วิธีการพูด คำพูดที่ออกมา และการแต่งกาย

มีคำแนะนำวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพที่ได้ผลจริงจังไว้ว่า

- ให้เขียนข้อดี ข้อที่เป็นจุดเด่นของคุณออกมา แล้วให้เขียนข้อไม่ดี ข้อบกพร่อง ข้อที่เป็นจุดด้อยของคุณออกมาด้วย พยายามอย่างจริงใจที่จะลดจุดบกพร่อง และเสริมจุดเด่น
 - ให้เขียนบุคลิกภาพที่คุณรู้สึกประทับใจออกมา แล้วพิจารณาทำให้ได้ตามนั้น
- ฝึกฝนทำตลอดเวลาไปเรื่อยๆ

- สนใจชีวิตให้กว้างขวางขึ้น สนใจคนรอบตัวมากขึ้น เรียนรู้มากขึ้น
- มีความจริงใจ ฉลาด สุขุม และทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น

ถ้าทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่นยังไม่ได้ ก็เริ่มตั้งแต่การลดการนึกหาว่าร้าย ป้ายสี เสียชื่อเสียง อิจฉา ทำลาย บุตบึ้งใส่คนอื่นลงตั้งแต่วันนี้ ก็เป็นการเริ่มพัฒนาบุคลิกภาพที่น่าประทับใจแล้ว

บุคลิกภาพเป็นสิ่งมีค่า การได้มาต้องลงทุน ลงแรง และอดกลั้น ตั้งใจจริงอย่างจริงจัง

การบริหารงาน

ในการบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องใช้หลักการของมนุษยสัมพันธ์ เข้ามาช่วยบนพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. การมีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และในระหว่างผู้บังคับบัญชาด้วยกัน

2. การยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. การยอมรับศักดิ์ศรีแห่งความเป็นคน

4. มีเทคนิคการจูงใจในการทำงาน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานที่ผู้บริหารควรจะต้องยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ คือ

1. มนุษยสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบาย ซึ่งต้องเป็นนโยบายที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน คำเนืงถึงประโยชน์ส่วนรวม เกิดความสบายใจในการปฏิบัติงาน

2. มนุษยสัมพันธ์กับการวางแผนงาน เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการไว้ล่วงหน้า

3. มนุษยสัมพันธ์กับการกำหนดตำแหน่ง เป็นการจัดคล้ายกับการแบ่งงาน ซึ่งต้องใช้ความรอบคอบ จัดคนกับงานให้เหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพของผลงาน มีการอธิบายงานให้เป็นรูปธรรมจนสามารถปฏิบัติได้ กำหนดรายละเอียดค่าตอบแทนเฉพาะตำแหน่งให้ชัดเจน

4. มนุษยสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการเริ่มต้นของการจัดการ เป็นการมอบหมายหน้าที่ให้แก่ผู้บังคับบัญชา โดยยึดหลักของการมอบให้มากที่สุด เพื่อตนเองจะได้มีเวลาในการวางแผนและวางโครงการต่างๆ ในอนาคต

5. มนุษยสัมพันธ์กับการสั่งงาน เป็นการติดต่อสื่อสารจุดประสงค์ของการสั่งงาน เพื่อให้ผู้รับคำสั่งทำตามที่ผู้สั่งต้องการ การสั่งงานที่มีประสิทธิภาพมี 3 ขั้นตอน คือ

1. การออกคำสั่ง ต้องเป็นคำสั่งที่เป็นไปได้ ก่อนสั่งจะต้องคิดให้รอบคอบ สั่งทีละอย่างไม่ซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกันเอง

2. การทบทวนผลงาน เพราะจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามองเห็นปัญหาข้อบกพร่องและหาแนวทางในการแก้ไข

3. การให้ผลตอบแทน เป็นการให้ที่บุคคลพึงพอใจ เมื่อเขาทำงานได้ถูกต้อง การให้ผลตอบแทนมี 3 ลักษณะ คือ การให้รางวัลเมื่อทำถูกและการลงโทษเมื่อทำความเสียหาย ซึ่งต้องทำอย่างเหมาะสม

6. มนุษย์สัมพันธ์กับการควบคุมงาน เป็นการทำให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานปฏิบัติงานของตนสำเร็จตามความมุ่งหมาย

7. มนุษย์สัมพันธ์กับการอบรมพนักงาน การบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็วและมีประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบด้วยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และพนักงานจะมีสมรรถภาพดีย่อมต้องได้รับการฝึกอบรม อันเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาควรจัดสรรด้วยความยุติธรรม

8. มนุษย์สัมพันธ์กับการสร้างความร่วมมือในการทำงาน การบริหารด้วยการสร้างความร่วมมือ เป็นวิธีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เพราะการทำให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือกันทำงานจะทำให้งานทุกอย่างดำเนินไปได้ด้วยดี เกิดความพึงพอใจในระหว่างผู้ร่วมงาน (เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง "โครงการเพื่อนเดือนเพื่อนรณรงค์ป้องกันเอตส์ การค้าประเวณี และสารเสพติดในสถานศึกษา", 2540)

ผู้นำจะต้องพัฒนาตนเองอย่างไร

ถ้าจะเปรียบผู้นำกับผู้ควบคุมวงดนตรีวงใหญ่ (Symphony Orchestra) ที่เรียกว่า conductor ก็คงจะไม่แตกต่างกันเท่าไรนัก เพลงจะประสานเสียงไพเราะลูกวงจะรู้ว่าตรงไหนควรจะเล่น จะหยุด จะหนัก เบา ผู้คุมวงจะเป็นผู้ให้จังหวะ เช่นเดียวกันกับการนำองค์การสู่ความเป็นเลิศ มีวิสัยทัศน์ ผู้นำจะต้องกำหนดทิศทาง สร้างความชัดเจน และเป็นรูปธรรม การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ โดยการกำหนดกลยุทธ์ การจัดปรับปรุงระบบวิธีดำเนินการการทำงาน การจัดระบบการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์การนั้น นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) กล่าวว่า ผู้นำระดับสูงที่ดีมีน้ำยาจะต้องมี "ฟอร์มส์" (FORMS) ซึ่งเป็นคำย่อมาจาก

ฟ = ไฟ	F = Fire
อ = อำนาจ	O = Organized Power
ม = มนุษย์สัมพันธ์	R = Relationships
ส = สมาธิ	M = Mindfulness
ส = สติ	S = Self-Control

สรุปแนวคิดของนิตย สัมมาพันธ์ ด้านผู้นำระดับสูงที่มีคุณภาพต้องมี "ฟอร์มส์" ตามที่กล่าวไปแล้ว เขามีความเห็นที่ ผู้นำจะต้องมีไฟ นั่นคือ ต้องมีพลังขับเคลื่อนองค์กร ด้วยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) และแรงบันดาลใจ (Inspiration) ในตัวบุคคล ซึ่งไฟที่เขาถือว่าเป็นไปได้ทั้งขั้วบวกและขั้วลบในจิตใจของมนุษย์ ไฟขั้วลบก็คือไฟที่เกิดจากกิเลส และตัณหาที่ในทางความทะยานอยาก 3 ประการ คือ กามตัณหา หมายถึง ความทะยานอยากในกามคุณ 5 ประการ คือ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัส กวตัณหาได้แก่ ความอยากได้ออยากมี ออยากเป็น และสุดท้ายคือ วิภวตัณหา หมายถึง ความไม่อยากมี ไม่อยากเป็น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอยู่ในตัวบุคคลที่เราจะต้องฝึกเพื่อปรับให้อยู่ในภาวะความเป็นสมถุด แน่นนอน แต่ก็ยังมีผู้นำบางคนที่น่ามาซึ่งไฟที่เป็นขั้วลบเข้ามาบริหารจัดการเพื่อจูงใจบุคลากรให้ทำงานตามเป้าประสงค์ขององค์กร แต่อาจจะเป็นดาบสองคมได้เช่นเดียวกัน

ไฟขั้วบวก ได้แก่ ฉันทะ กรุณา และศรัทธา ซึ่งได้แก่ ความยินดี ความรัก ความพอใจ ความคิดเห็นร่วมกัน ฉันทะทำให้เกิดประกายไฟขั้วบวก เป็นไฟดี ไฟขาวสะอาด บริสุทธิ์ไม่มีมลพิษ เป็นข้อแรกของอิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นคุณให้สำเร็จความประสงค์ ประกอบด้วย

ฉันทะ ความพอใจ รักใคร่ในสิ่งที่ทำ คืองานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อหมู่คณะ และต่อสังคมส่วนรวม

วิริยะ คือ ความเพียรประกอบกิจเหล่านั้น

จิตตะ คือ การเอาใจฝักใฝ่ในสิ่งนั้น ไม่วางธุระ

วิมังสา คือ การหมั่นตรึกตรองพิจารณาเหตุผลในกิจกรรมการทำงาน เพื่อบรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ดีแล้ว

ผู้เขียนมีความเห็นว่าการใช้หลักธรรมในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กรของผู้นำจะช่วยให้การบริหารงานราบรื่นขึ้น ช่วยเหลือเกื้อกูลกันมากขึ้น เพราะต่างคนต่างมองเห็นประโยชน์ขององค์กรร่วมกัน มนุษย์จะต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมต่างก็มีความแตกต่าง (individual difference) ไม่มีใครเก่งไปเสียหมดทุกด้าน หรืออ่อนแอไปหมดทุกด้าน เพราะฉะนั้นหลักธรรมของพระพุทธเจ้าจะเป็นหลักธรรมที่หล่อเลี้ยงจิตใจ ความเอื้ออาทร ความรักใคร่ เมตตาปราณี ให้อภัยแก่กัน หลักธรรมได้แก่

สังคหัตถุธรรม 4

ทาน หมายถึง การให้ความรัก ความเมตตา ให้อภัย ให้ความเป็นมิตร

ปิยวาจา หมายถึง การมีวาจาที่สุภาพ อ่อนน้อมต่อคู่สนทนา

อัถถจริยา หมายถึง ประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ เกื้อกูลกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สมานัตตา หมายถึง การวางตัวสม่ำเสมอ ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาคต่อ

ทุกๆ คน

พรหมวิหาร 4

เมตตา คือ ความมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงาน คิดที่จะให้ผู้อื่นมีความสุข

กรุณา คือ ความเอ็นดูคิดช่วยเหลือผู้อื่นเสมอคิดที่จะช่วยผู้ที่มีทุกข์ให้พ้นทุกข์

มุทิตา คือ ยินดี เมื่อผู้อื่นได้ดีหรือประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำ

อุเบกขา คือ การวางเฉย วางตัวเป็นกลาง ไม่มีอคติต่อผู้ใด

ศรัทธา หมายถึง ความเชื่อถือ ความเลื่อมใส ผู้นำที่ประกอบคุณงามความดี กำหนดให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อส่วนรวมมากกว่าเห็นประโยชน์ส่วนตนจะเป็นคนที่มีคนนับถือศรัทธา

ผู้นำต้องมีอำนาจ (อ) เป็นพลังขับเคลื่อนองค์การซึ่งเปรียบเสมือนรถยนต์ ให้เคลื่อนที่ไปสู่จุดหมายปลายทาง ถ้าองค์การใดมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ สามารถใช้อำนาจไปในทิศทางที่ดี ถูกต้อง มีวิสัยทัศน์ที่จะนำองค์การไปด้วยพลังขับเคลื่อนที่แข็งแกร่งมั่นคง ด้วยการฐานความรู้ (knowledge based) ให้กับองค์การ ด้วยการบริหารจัดการความรู้ (knowledge management) ให้กับบุคลากรในองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมในยุคปัจจุบัน

ผู้นำจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ทำไมต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์การ นิธย สัมมาพันธ์ (2546) ให้คำจำกัดความด้านมนุษยสัมพันธ์สามารถแบ่ง ออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

มนุษยสัมพันธ์เชิงลบ (Negative Human Relations) เปรียบเสมือนนักมวยที่อยู่กันคนละมุม ระฆังตั้งขึ้นเมื่อใดต่างฝ่ายจะต้องออกมาฟาดฟันกัน เปรียบเสมือนน้ำกับน้ำมันที่ไม่มีวันจะผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวได้ เป็นความขัดแย้งอยู่คนละค่ายของความคิด

มนุษยสัมพันธ์เชิงบวก (Positive Human Relations) ชื่อก็บอกอยู่แล้วว่า มนุษยสัมพันธ์แบบนี้หมายถึงความรักใคร่ ชอบพอ มีศรัทธาต่อกัน สามารถทำงานด้วยกันได้ มีการติดต่อสื่อสารเชิงสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพ

มนุษยสัมพันธ์แบบกลางๆ (Neutral Human Relations) หมายถึง ความสัมพันธ์แบบผิวเผิน ลักษณะความสัมพันธ์จะเป็นกลางๆ ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกหรือลบ ไม่มีปัญหาต่อกัน ความคุ้นเคย หรือความสนิทสนมมีไม่มากนัก พอทำงานร่วมกันได้ แต่จะหวังผลสัมฤทธิ์ที่เป็นเลิศคงจะเป็นไปไม่ได้

ผู้นำที่ดีต้องมีสมาธิและสติ สมาธิคืออะไร สมาธินั้นมีผลดีหลายอย่าง มีทั้งผลโดยตรงและผลข้างเคียง คือทำให้จิตใจสงบ สบาย มีความสุข ทำให้จิตใสมองเห็นอะไรชัด เจนและทำให้เกิดกำลังทำให้มุ่งมั่นไปอย่างแรงเหมือนกระแสน้ำที่ไหลลงมาจากภูเขาวิ่งไปทางเดียว มีกำลังมาก เจออะไรก็พัดพาไปได้ ประโยชน์ที่สำคัญของสมาธิ คือทำให้จิตเป็น "กัมมุนี" แปลว่า ควรแก่งาน หรือเหมาะแก่งาน คือใช้เป็นที่ทำงาน ซึ่งปัญญาจะทำหน้าที่ได้ดี เช่น มองเห็นชัด สำรวจตรวจสอบได้เป็นลำดับ พิจารณาได้ลึกซึ้ง วิเคราะห์วิจัยได้ละเอียดจนเข้าถึงความจริงแจ่มแจ้ง (พระธรรมปิฎก, 2543) ส่วนสติทำหน้าที่คอยกำกับควบคุมตัวผู้นำและองค์การให้ทำสิ่งที่ควรทำในจังหวะเวลาที่เหมาะสม

ผู้นำที่ดีจะต้องมี "พลังปัญญาองค์กร" (OQ หรือ Organizational Intelligence Quotient) หมายถึง พลังความฉลาดขององค์การ อย่างเช่น "ตึกฉลาด" (Intelligent Buildings) ในประเทศกัวหวานอย่างญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา มีการก่อสร้างตึกฉลาดเป็นอันมาก ตึกฉลาดคือ อาคารที่สามารถรับรู้และตัดสินใจแล้วลงมือทำอะไรๆ ด้วยตนเองอย่างมีผลสัมฤทธิ์ โดยไม่ต้องรอให้ใครมาสั่งหรือกดปุ่ม แต่จะเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยและการประหยัดพลังงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน เพื่อให้รู้ว่าตึกฉลาดเป็นอย่างไร ทำหน้าที่อะไรบ้าง สมควรจะนำเข้าสู่กันฟังจากข้อเขียนของนิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) ว่าตึกฉลาดมีคุณลักษณะดังนี้

สามารถรับรู้ว่ามีปัญหาหรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดมีไฟไหม้ขึ้นในบริเวณตึก ก็จะมีระบบตรวจวัดรับรู้ว่ามีปริมาณควันไฟมากเกินระดับปกติ ระบบย่อยภายในตัวอาคารที่มีหน้าที่รับรู้ก็จะตีความว่ามีอัคคีภัยเกิดขึ้นแล้ว

สามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศและการตีความว่าในกรณีเช่นนี้ตึกฉลาดจะทำอะไรและทำอย่างไร

□ สามารถดำเนินการโดยนำผลการตัดสินใจนั้นลงไปสู่ภาคปฏิบัติ เช่น ดับไฟ ส่งสัญญาณเตือนภัย โทรศัพท์เรียกตำรวจดับเพลิงหรือปิดการใช้ลิฟท์ เป็นต้น ในกรณีนี้ที่ตัดสินใจว่าจะดับไฟด้วยตนเอง ดึงฉลวดก็จะพ่นน้ำหรือสารเคมีกระจายออกมาเพื่อดับไฟ

ผู้นำที่ดีต้องมี Moral Intelligence Quotient (MQ) สูง MQ คืออะไร MQ คือความฉลาดทางศีลธรรม สามารถรักษาตนให้อยู่ในความดีงาม เป็นแบบอย่างให้กับบุคคลอื่นได้ทำตามอีกด้วย ได้รับการยกย่องและชื่นชมในสังคม แต่ถ้าจะกล่าวถึงผู้นำที่มีความฉลาดทางด้านศีลธรรมแล้วจะต้องหมายถึงบุคคลที่ใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งโคลเบอร์กเห็นว่าการใช้เหตุผลเพื่อตัดสินใจจะเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในสถานการณ์ต่างๆ ย่อมจะแสดงให้เห็นถึงความเจริญทางจิตใจของบุคคลได้อย่างมีแบบแผน นอกจากนี้ยังอาจทำให้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้ และท้ายสุดอาจทำให้สามารถใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคล (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2528)



แบบฝึกหัด

1. เป็นความจริงประการใดที่ท่านสามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของท่านได้
2. ท่านสามารถเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นได้หรือไม่อย่างไร
3. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้
4. สุภาษิตจีน "นกไว้ขน คนไม่มีเพื่อน บินขึ้นสู่ที่สูงไม่ได้" เป็นความจริงประการใด

ให้อธิบาย

5. เป็นความจริงหรือไม่ที่คนที่มีเซวณปัญญาสูงมักจะประสบความล้มเหลวในการบริหาร จงอธิบายและหาเหตุผลประกอบ

6. ในการทำงานคุณตั้งเป้าหมายและคาดหวังไว้อย่างไร
7. บอกความสำเร็จของท่าน
8. บอกความล้มเหลวของท่าน
9. ท่านมีวิธีสร้างความสำเร็จที่ประสมมากับตัวเองอย่างไรบ้าง
10. ทำไมการรู้จักตนเองจึงเป็นประโยชน์
11. ในยามที่พบอุปสรรค เกิดความท้อแท้ ท่านมีวิธีแก้ไขอย่างไร