

# หน่วยที่ 9

## กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : การปรับพฤติกรรม

### 1. การพัฒนาคุณภาพคน

ท่านคิดว่า นักบริหารจะมีบทบาทในการพัฒนาคนอย่างไร

ในทศวรรษของคุณชวนสมัยที่เป็นประชานรัฐสภามีแนวคิดดังนี้

- ผู้บริหารทุกคนควรจะถือว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงคุณภาพคน และเป็นเรื่องที่จะกระทำอย่างต่อเนื่อง

- เน้นการปฏิบัติจริง เพราะเรียนแต่ทฤษฎีมาถ้าไม่รู้จักนำมาใช้ก็ไม่เกิดประโยชน์

- ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญว่าเป็นแม่แบบของผู้บริหารระดับล่าง

- ผู้บริหารต้องใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและร่วมกันปรึกษาหารือ

- คัดคนที่มีคุณภาพเข้ามารаботา

บริษัทเชื่อมั่นว่า “คนที่มีคุณภาพ เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ” “Quality people, well motivated, in effective organization” คือสิ่งที่บริษัท เชลล์ (Shell) เชื่อมั่นว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ

ในความเชื่อมั่นว่าองค์ประกอบแห่งความสำเร็จนั้นควรจะประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- การวางแผนกำลังคนซึ่งจะต้องกระทำให้สอดคล้องกับความต้องการของอนาคต เสริมสร้างคนให้มีความรู้ ความคล่องตัว มีทักษะที่สามารถจะปรับให้รับการเปลี่ยนแปลงวิธีการและแนวใหม่และมีศักยภาพที่จะเติบโตไปสู่หน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้นได้อย่างทันเวลา หลักดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

- Management of Change เพื่อให้คนพร้อมที่จะรับสถานการณ์หรือเปลี่ยนแปลงที่มาถึงอย่างทันการและด้วยดี

- Broadening opportunities ส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสสัมเปลี่ยนหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในวงกว้าง
  - Information Technology พัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานให้ก้าวทันระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ

## 2. ความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคคล

1. ทำไมต้องมีการพัฒนาบุคคล ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้นว่าการฝึกอบรมและสัมมนาเป็นกลไกส่วนหนึ่ง ที่ช่วยให้องค์กรมีลักษณะที่สามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมทุก ๆ ด้านอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาบุคคลโดยวิธีการฝึกอบรม และสัมมนาจึงมีประโยชน์หลายด้าน

1.1 มีบทบาทช่วยให้สามารถปรับคนให้เข้ากับงานที่จะต้องทำ โดยเฉพาะเจาะจงและช่วยให้ปรับตัวองให้เข้าหรือสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

1.2 มีบทบาทช่วยให้พนักงานสามารถติดตามความก้าวหน้าทางด้านความคิดอ่าน หลักวิชาเทคโนโลยีและเทคนิคการทำางานใหม่ ๆ เพื่อ ๆ กับการเพิ่มคุณค่า (value) ของตนเองจากความรู้และประสบการณ์

1.3 ส่งเสริมกำลังใจแก่พนักงาน สร้างความเจริญก้าวหน้าของพนักงาน ความพอใจ ความมั่นใจที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ปรับปรุงให้ตนมองเป็นผู้มีสมรรถภาพไม่ถูกหลัง

1.4 ช่วยให้องค์กรสามารถทราบ และแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาและความคับข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน

1.5 ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ ช่วยเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกัน จิ理智ส์ลัตเตอร์ เป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพยายามให้ความรู้ความเข้าใจ และท่านเป็นผู้เริ่มดำเนินการ “สมองไอลอกลับ” คือพยายามติดต่อผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ ณ ต่างประเทศ ถ้ามีความประสงค์จะกลับมาเป็นมั่นสมองให้กับประเทศไทยนั่น ก็จะเป็นสิ่งที่ดีงาม ออาท แพที่ สาขาต่าง ๆ นักวิศวกร นักเศรษฐศาสตร์ สถาปัตย์ เป็นต้น ท่านเขียนหนังสือเกี่ยวกับการ

พัฒนาหาดใหญ่รึ พร้อมทั้งนบทความ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมสัมมนา ตลอดจนให้ความรู้แก่บุคคลทั่วไปในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แพร่หลายเป็นอย่างดี

ดังนั้น “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศ

- การพัฒนาแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนคำกล่าวที่นักวิชาการอาชีวันท่านหนึ่งกล่าวว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้เสมือนหนึ่งการวิ่งมาราธอน ซึ่งทุก ๆ คนเริ่มต้นพร้อมกัน แต่มีเพียงผู้ที่เก่งที่สุดเท่านั้นที่จะได้รับชัยชนะ”

อันหมายถึงว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นี้จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อเราต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงกรอบโครงสร้างของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งน่าจะครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อให้ประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด

- เพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ให้ได้สูงสุด และเต็มที่
- เพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ทุกคนตั้งใจทำงานเต็มที่
- เตรียมระบบโครงสร้างและของสถาบัน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์สูงสุด

- ค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ เช่น ความสามารถในการตัดสินใจและความเป็นผู้นำ

- ค้นหาวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะสร้างบรรยายกาศในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

### 3. มุขย์ : วิวัฒนาการการศึกษา

เมื่อหาดใหญ่พัฒนาอยู่ก่อน ธรรมชาติได้เปิดม่านอันหรูหราของชีวิตสีเขียวบนพื้นดินแห่งโลกนี้เป็นครั้งแรก ต่อจากนั้นจึงดำเนินการสร้างสรรค์ต่อไป โดยการสร้างอาณาจักรแห่งสัตว์โลกขึ้นมา จากบรรดาการทดลองอันนับไม่ถ้วนนี้มีอยู่สองสิ่งที่น่าทึ่งเป็นอย่างยิ่ง สัตว์น้ำจำพวกมีเปลือกและสัตว์มีกระดูกสันหลัง ประเภทแรกซึ่งมีธรรมชาติอันอ่อนน้อมรอดตายได้เพียงพระกระดองอันแข็งแรงซึ่งป้องกันสิ่งมีชีวิตนั้น แต่ขณะเดียวกันทำให้

หนักเข็นด้วย สัตว์น้ำพากมีเปลือกนึ่งชีวิตอยู่รอดไม่นานเท่านัก พื้นที่อยู่อาศัยของพากมัน มีอยู่ในมิติที่จำกัด พากมันไม่ได้สร้างอะไรขึ้นมาเลย อย่างไรก็ตามสัตว์มีกระดูกสันหลัง เป็นสัตว์ที่เด่นสะดุกดตา เพราะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ธรรมชาติได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเช่นนี้ได้ ต้องขอบคุณที่เกิดการเปลี่ยนแปลงกลับอย่างชاعนุญาด : โครงสร้างแข็งแกร่งซึ่งธรรมชาติให้ไวเพื่อคุ้มครองผู้เป็นเจ้าของสมือน เช่นกำแพงนี้ได้เลื่อนกลับเข้าไปอยู่ภายในตัวสัตว์ในเวลาต่อมา โครงกระดูกพยุงร่างสัตว์จากภายในมีแขนขาติดกับโครงร่างและทำให้เคลื่อนไหวได้ เลือดซึ่งเหมือนกับหลอดเลือดใน เลี้ยงคูซ่อมแซมร่างกายของสัตว์ กลไกรักษาระดับอุณหภูมิ ทำให้ตัวสัตวนี้นปลดจากสภาพอากาศที่มีอุณหภูมิไม่แน่นอน การตั้งครรภ์ภายในตัวของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมยิ่งเพิ่มความเป็นเอกเทศของสัตว์ ด้วยวิธีนี้ธรรมชาติได้พยายามดึงพืชพันธุ์แห่งเสรีภาพให้เกิดขึ้นในสิ่งที่ธรรมชาติสร้างขึ้นโดยให้สิ่งเหล่านี้มีความสม่ำเสมอ และมีความสัมบั้นซับซ้อนภายในตนมากขึ้น

มนุษย์คือผลจากการเร่งเวลา และจุดสุดยอดของปัจจัยเหล่านี้ โครงกระดูกค่อยๆ ตั้งตรง มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีตัวตั้งตรง เมื่อเป็นเช่นนี้จึงไม่ต้องรับภาระในการเดินอีกต่อไป และเมื่อได้รับการประสิทธิ์ประสาทหัวแม่มือที่หันตรงกันข้ามมาติดกับนิวอิคส์นิว มนุษย์ จึงสามารถใช้มือเพื่อสร้างสรรค์ได้ มนุษย์มีเครื่องมือที่ไม่มีรูปร่าง ศีรษะซึ่งตั้งตรง และไม่ต้องบุดคุยอาหาร ได้ผ่านขั้นตอนที่กรรมล่างลดขนาดลง รับกันกับการเพิ่มขนาด กะโหลกศีรษะซึ่งเป็นที่อยู่ของสมองอันประกอบไปด้วยเซลล์นับพันล้านเซลล์ที่มีความเกี่ยวโยงซึ่งกันและกัน สำหรับมนุษย์แล้วได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงทั้งมากที่สุดและดีที่สุด ในบรรดาสัตว์ทั้งหลาย มนุษย์เป็นสัตว์ชนิดเดียวที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ ได้เกือบทั้งหมด ถึงแม้จะไม่มีรายไฟแนนซ์ และไม่มีหม้อโภclarain เต่าจะพบมนุษย์ได้ในทุกเขตภูมิอากาศ มนุษย์ทำให้เกิดการก้าวที่สำคัญยิ่ง เป็นการสร้างความก้าวหน้าแห่งภูมิปัญญา มนุษย์คิดและรู้ว่าเขาคิด เมื่อมีมือเขาเป็น Homo faber เมื่อมีสมองเขา กล้ายเป็น Homo sapiens มนุษย์มีเหตุผลไม่เพียงแต่มีชีวิตอยู่และมีการกระทำเช่นนั้น แต่เขายังสร้างอิทธิพล เขายังตัวเข้ากับโลกและเป็นผู้กำหนดโลก แต่เขาที่ไม่ได้แต่เพียงน้ำใจแต่ยังมีความต้องการมีชีวิตในทางสรีรศาสตร์ มีสัญชาติญาณ และมีสิ่งกระตุ้นใจยังคงอยู่ในตัวเขา เขายังนำทางชีวิตของเขางด และป้องกันชีวิตให้พ้นจากภัยนตรายซึ่งอาจเกิด

ขึ้นจากสิ่งมีชีวิตที่สร้างสรรค์ - และทำลายล้างเช่นกัน - ที่อยู่ในตัวเขา - เป็นสิ่งมีชีวิตที่รู้จักเหตุผลอันเยือกเย็น มนุษย์ได้ทำให้พฤติกรรมบางอย่างเขาเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ โดยการคิดประดิษฐ์ศีลธรรม และพระเจ้า เพื่อปกป้องคุณกรอง และให้คำยืนยันแก่พฤติกรรมเหล่านั้น : หลักศีลธรรมและศาสนาแบบปีด จากการดำเนินการสืบสานค่านิยมที่สำคัญต่อไปในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น ลึกซึ้งมากขึ้น และแก้กล้ามากขึ้น ตลอดจนสัมผัสสิ่งมีชีวิตทุกรูปแบบแล้ว มนุษย์ผู้ลึกลับก็ได้เข้าถึงพระผู้เป็นเจ้า ในแบบกวิทยา ผู้ซึ่งให้ลัทธิศาสนาแก่เขา ในเวลาเดียวกันและเมื่อมนุษย์มีอำนาจพิเศษจากความสำเร็จของเข้า มนุษย์ผู้เป็นนักทำนักคิด และนักบูชา ก็ได้นำซึ่งสิ่งประดิษฐ์ที่ไม่คิดมูลค่าและหรูหราหนึ่นก็คือ ความหรูหราที่ยังคงอยู่ของศิลปะ สิ่งนี้ทำให้มนุษย์สร้างอารยธรรมและวัฒนธรรมขึ้นมาได้ และด้วยวิธีนี้เองที่มนุษย์ขยายอาณาจักรของเข้าออกไปทั่วโลก เอสโรลเลอร์ S. Roller)

มนุษย์ผู้ซึ่งมีอำนาจทุกสิ่ง แต่กระนั้นก็ยังมีความอ่อนแօอย่างมาก มนุษย์มีเสรีสิ่งยิ่งกว่าสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ทั้งหลาย แต่เขาก็ต้องเสียค่าตอบแทนสูงเพื่อเสริมภาพของเข้า : เขายังต้องเรียนรู้จากการอันยากลำบาก และยาวนาน เพื่อที่จะใช้เสริมภาพของเข้า โดยที่ยังคงซื้อตรงต่อเขาเอง เสริมภาพของเข้าจึงเป็นเครื่องระงับความรู้สึกด้วย

สัตว์เกิดขึ้นมาโดยถูกโปรแกรมไว้เรียบร้อยแล้ว ยืนสั่งมันเป็นตัวกำหนด พฤติกรรม การเรียนรู้เกือบจะไม่เกิดขึ้นเลยหรือเกิดขึ้นในระยะค่อนข้างสั้น สัตว์มีช่วงเวลาที่ยังไม่เจริญวุฒิภาวะสั้น ๆ เพียงพอแก่การปรับตนให้เข้ากับสภาพจริงยังมีอยู่อย่างจำกัดในการดำรงชีวิต อย่างไรก็ตามมนุษย์ถือกำเนิดขึ้นโดยไม่ได้ถูกโปรแกรมและมีความสามารถแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งได้แก่การถูกโปรแกรมหรือการกำหนดโปรแกรมด้วยตนเอง เขายังต้องการเวลาเพื่อสร้างแบบกระสวนแห่งพฤติกรรมขึ้นพื้นฐาน และเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ตามจำเป็นแก่สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมนี้มีความ слับซับซ้อนสูงมาก ประกอบด้วยธรรมชาติและวัฒนธรรม (วัฒนธรรมคือธรรมชาติบวกกับมนุษย์) วัฒนธรรมนี้สร้างขึ้นมาหลายศตวรรษ “ประกอบขึ้นเป็นทุนข้อมูลของวิชาความรู้ ความรู้ความชำนาญมาตรฐาน และแบบกระสวนแห่งพฤติกรรมที่แสดงออกมายานอก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะรวมกันเข้ากับสิ่งที่เป็นพันธุกรรมภายในของปักษ์เงกนูกัด” บุตรของมนุษย์จะต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัฒนธรรมนี้ ค้นพบคุณภาพของเขานั้น มีชีวิต เดินโถและลงที่ไปในที่นั้น วัฒนธรรมจะต้องให้รูปพรรณสัณฐานแก่เขาและเขาจะต้องมีอิทธิพลต่อ

วัฒนธรรมเช่นกัน ดังนั้นจึงเป็นที่เข้าใจกันได้ว่า ระยะเวลาของการฝึกหัดงาน จำเป็นต้องยาวนาน ในบรรดาสิ่งมีชีวิตทั้งหลายมุ่ยมีวัยเด็กที่ยาวที่สุด และเป็นสิ่งที่สังเกตว่าวัยเด็กนี้ไม่เคยหยุดเม้มื่อมีอายุมากขึ้น ช่วงระยะเวลาที่แล้ว การศึกษาภาคบังคับ (เมื่อสิ่งนี้ก็ได้เกิดขึ้นในที่สุด) สิ้นสุดเมื่อมีอายุ 12 ปี ทุกวันนี้สิ้นสุดเมื่อมีอายุ 16 ปี กล่าวให้ถูกต้องจริง ๆ แล้วจะพบว่าเป็นการยากสำหรับเยาวชนที่เข้าสู่ชีวิตทำงานก่อนมีอายุ 20 ปี อย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกัน ภูมิภาวะทางเพศกลับเกิดขึ้นเร็วเข้า เด็กที่อยู่ภายใต้ผู้ใหญ่ และการเร่งเวลาเช่นนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความยากลำบากในการเป็นผู้ใหญ่มีเพิ่มขึ้นตามนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เด็ก ๆ ของมนุษย์จะต้องได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง และได้รับการเลี้ยงดูอย่างเอาใจใส่ และให้คำสั่งสอนจากผู้อาวุโส นี่คือสิ่งจำเป็นของการศึกษาสำหรับมนุษย์ เป็นที่คิดกันว่าการศึกษาถูกจำกัดด้วยเวลาจำกัด แต่เพียงวัยเด็กโดยอาจรวมวัยรุ่นเข้าไปด้วย สถาบันการศึกษายังคงได้รับการสร้างขึ้นด้วยความเชื่อเช่นนี้ แต่สภาพความจริงกลับตรงกันข้าม ชีวิตมนุษย์และโลกของมนุษย์ได้ถูกลายมา มีสภาพที่สลับซับซ้อน และอุดมไปด้วยอันตรายมากเสี่ยงภัยทั้งไม่มีที่สิ้นสุดสำหรับการศึกษา ยกเว้นแต่ความหมายของนุกดล การศึกษาตลอดชีวิตไม่ใช่สิ่งประดิษฐ์ของผู้ใด แต่เป็นเครื่องหมายแห่งเวลา การศึกษาแบบนี้แสดงให้ประชาชนเป็นลึกลับพื้นฐานที่สำคัญแก่ชีวิต ซึ่งได้แก่การดำเนินตามการศึกษาของพวกราษฎร์ ต่อเนื่องหรือไปจนกระทั่งตาย มนุษย์เป็นมนุษย์ต่อเมื่อเขายอมรับที่จะสร้างและหาสิ่งบันเทิงให้แก่ตนเองตลอดไป

อย่างไรก็ตามชีวิตมนุษย์ไม่ได้จำกัดอยู่ที่แพร่รูปแบบสำหรับการมีชีวิตที่เหมาะสมเท่านั้น : ชีวิตมนุษย์มีการประดิษฐ์ เพย์แพร สร้างระบบ และยกระดับความรู้ ซึ่งไม่เพียงแต่จะเกี่ยวข้องกับความหมายทางค้านวัตถุของมนุษยชาติเท่านั้น และยังรวมถึงการกระทำและความคิดทางสังคมของเราด้วย วิทยาศาสตร์และกฎหมายได้รับการก่อตั้งขึ้น ความฉลาดมีเพิ่มขึ้นและมีขั้นตอน วัฒนธรรมได้ก่อให้เป็นรูปร่างขึ้น นับตั้งแต่วันที่นั้น เราจำเป็นต้องเพิ่มความเอาใจใส่ในการสอนให้เด็กได้เข้าไปถึงความลับของสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมอันเป็นสภาพแวดล้อมของมนุษย์นี้ การสั่งสอนนี้จะต้องฝึกฝนไม่เพียงแต่ให้เป็นผู้สืบทอดของวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ยังต้องให้เป็นผู้ร่วมดูและเป็นผู้คิดประดิษฐ์ อีกด้วย ดังนั้นหน้าที่ของการให้การศึกษาแก่เด็ก ๆ ของมนุษย์จึงเกิดขึ้น : มนุษยชาติกลาย

เป็นผู้รับผิดชอบสำหรับการถ่ายทอดคุณค่าของอารยธรรมที่กำลังแพร่ไปย่างรวดเร็วๆ ให้แก่เด็ก ๆ ของตน ครูได้เริ่มกำเนิดขึ้น ในขั้นแรกนักเรียนของเขามีน้อย ครูเหล่านี้เป็นเสมือนหรือพระ ความรู้ถูกห้อมล้อมด้วยบรรยายภาพแห่งความศักดิ์สิทธิ์ การถ่ายทอดคือการกระทำของความเคารพนับถือ

การศึกษาในสมัยโบราณถือว่าเป็นของสูง กษัตริย์ ผู้ปกครอง ชนชั้นนำที่มีอำนาจ ศตรีสูงศักดิ์ เจ้านายชั้นสูง เท่านั้นที่จะได้ครอบครองสิทธิเหล่านี้ ดังนั้น เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 1948 ณ กรุงปารีส “สหกรณ์สามติบปี” ที่ก่อให้เกิดโลกขึ้นมาใหม่ซึ่งเกิดขึ้นจากการรวมตัวของประชาชนเรียกว่า “ปฏิญญาสาภล่าวด้วยมนุษยชน (The Universal declaration of Human Rights) ซึ่งได้รับการลงมติรับรองและประกาศโดยสมัชชาสหประชาชาติดังความตอนหนึ่งว่า

**ปฏิญญาสาภล่าวด้วยสิทธิมนุษยชนอันเป็นมาตรฐานร่วมกันแห่งความสำเร็จ สำหรับประชาชนทุกคนและประชาชาติทุกแห่ง เพื่อจุดหมายปลายทางที่ว่า โดยการร่วมือกัน ลังปฏิญญานี้เป็นนีองนิจ บุคคลทุกคนและองค์กรทางสังคมทุกแห่งจะหากันพ่ายแพ้ ด้วยการสอนและการศึกษาในอันที่จะส่งเสริมการเคารพสิทธิและเสรีภาพเหล่านี้...**

1. ทุกคนมีสิทธิในการศึกษา การศึกษาจะต้องให้เปล่าอย่างน้อยในขั้นประถมศึกษาและการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประถมศึกษาจะต้องเป็นการศึกษาภาคบังคับ การศึกษาทางเทคนิคและวิชาชีพจะต้องจัดให้โดยทั่วไป และการศึกษาขั้นสูงจะต้องเปิดให้ทุกคนเข้าได้โดยเสมอภาคกันตามพื้นฐานแห่งคุณวุฒิ

2. การศึกษาจะได้จัดไปในทางพัฒนาบุคคลกิจภาพของมนุษย์อย่างเต็มที่ และยังความเคารพสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพขั้นพื้นฐานให้มั่นคงแข็งแรง จะต้องส่งเสริมความเข้าใจ ขันติธรรม และมิตรภาพระหว่างบรรดาประชาชาติ กลุ่มเชื้อชาติ หรือศาสนา และจะต้องส่งเสริมกิจกรรมของสหประชาชาติเพื่อการดำรงไว้ซึ่งสันติภาพ...

ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหลายทั้งมวลที่เป็นองค์ประกอบเพื่อนำเป็นความรู้สำหรับมนุษย์ ได้ฝึกฝนเล่าเรียนจนแตกแขนง เป็นแหล่งเรียนรู้ทางการมากราม ซึ่งผลสำเร็จเหล่านี้เกิดมาจากการสั่งประดิษฐ์หรือผลผลิตของมนุษย์เอง มนุษย์สามารถมองเข้าไปในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไม่มีจีดจำกัด ผลสำเร็จของมนุษยชาติทั้งหมด - เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ศิลปะ คนตระ และวรรณคดี มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น มนุษย์ผู้ซึ่งมีเดื้อดหน้า วิญญาณ ความต้องการมีอิสระ

ภาพ เสรีภาพ ความเสมอภาค ทำให้มุขย์มีความสามารถที่จะประดิษฐ์ คิดค้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด จึงถูกจำแนกเป็น “การเรียนเพื่อเรียนรู้” (learning to learn) คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) เขียนไว้ว่า

“คนที่ได้รับการศึกษาคือคนที่เรียนรู้วิธีการที่จะเรียนรู้ คือคนที่ได้เรียนรู้วิธีการดัดแปลงและเปลี่ยนแปลง คือคนที่ตระหนักรู้ว่า ไม่มีความรู้ใดมั่นคงมีแต่เพียงกระบวนการ การแสดงความรู้ท่านนั้นที่เป็นพื้นฐานสำหรับความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการมากกว่าขึ้นกับความรู้อันหยุดนิ่ง เป็นเพียงสิ่งเดียวที่รับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการศึกษาในโลกสมัยใหม่”

#### 4. จิตวิทยากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บังอร โสพส ให้แนวความคิดว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นเป้าหมายสำคัญและเร่งด่วนของการพัฒนาประเทศในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ควบคู่ไปกับการส่งเสริมพัฒนาทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่กำลังก้าวหน้าอย่างมากในปัจจุบัน นักวิชาการหลายสาขาที่ได้หันมาให้ความสนใจและอาจริเริ่มอาชีวศึกษาด้านงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มที่มากขึ้น นักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักบริหาร นักการศึกษา นักสาธารณสุขศาสตร์ นักสังคมศาสตร์ นักจิตวิทยา นักแนะแนวฯลฯ ต่างก็ได้พยายามคิด พิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ และประยุกต์ใช้กระบวนการความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนและจัดกระทำการพัฒนามนุษย์ เพื่อให้เกิดศักยภาพและประสิทธิภาพในการรองรับชีวิตและการปฏิบัติงานอาชีพ และนำมาซึ่งประโยชน์และความสุขแก่ตัวมนุษย์เอง ครอบครัว สังคม ประเทศชาติและสากล

มวลความรู้ที่สำคัญแนวหนึ่งที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้นำมาเป็นพื้นฐานในการวางแผนและดำเนินการบริหารปกครอง ควบคุม แก้ไข ป้องกัน และจัดการศึกษา อบรมและพัฒนามนุษย์นี้ คือ จิตวิทยา โดยเป็นที่ยอมรับว่าองค์ความรู้ทางจิตวิทยามีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนามนุษย์ได้อย่างได้ผลดีในเชิงจุลภาคที่เน้นการประยุกต์

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการ และผู้ประยุกต์ใช้จำนวนไม่น้อยยังขาดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการศึกษาทางจิตวิทยา หลาย ๆ ท่านมองว่าจิตวิทยาคือกลุ่มหรือ

วิชาการที่เกี่ยวข้องกับการซักจุ่งและอาชันะใจคนท่านนั้น ทั้งยังมีผู้เข้าใจผิดเกี่ยวกับวิธีการ ได้มาซึ่งความรู้ โดยยังคงยึดใช้วิธีอภิปรายถกปัญหา หรือหาเหตุผลมาหักล้างกันแบบนักประชญ์ในอดีต รวมไปถึงการขีดค้นนั้นในข้อความรู้เดิมไปเปลี่ยนแปลง หรือการรับข้อมูล แบบบอกเล่าสืบต่อ กันมา หรือเชื่อมั่นในตัวบุคคลผู้พูด เพราะว่าเป็นผู้ใหญ่ที่นับถือ เป็นครูอาจารย์ เป็นพระสงฆ์องค์เจ้า เป็นหัวหน้าผู้บังคับบัญชาฯ ฯลฯ โดยขาดการพิจารณาไตร่ตรอง อย่างเหมาะสม วิธีการดังกล่าวเหล่านี้ไม่ใช่วิธีทางข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง ไม่น่าเชื่อถือ และไม่ใช่วิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์ที่จิตวิทยานำมาใช้ นอกจากนั้นกิจกรรมที่มิได้ติดตามกระบวนการความรู้ทางจิตวิทยาซึ่งมีการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง ก็อาจจะขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องตามสมัย ได้แต่ยึดใช้หรืออ้างอิงทฤษฎีและข้อความรู้เก่าแก่ ที่ไม่ทันเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จึงมักทำให้เกิดความผิดพลาดและเกิดความสงสัยและความเข้าใจผิดในการนำความรู้ทางจิตวิทยาที่มาใช้

งานทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับทางด้านจิตวิทยาทั้งนี้เพื่อสนับสนุน ความเชื่อถือและการยอมรับของนักวิชาการ ที่ได้ยึดถือกระบวนการความรู้ทางจิตวิทยา เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เรื่องราวที่จะนำเสนอต่อไปนี้เป็นโครงสร้างของจิตวิทยาทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการศึกษา จากนั้นจะกล่าวถึงงานการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ พร้อมทั้งเสนอโครงสร้างของสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พร้อมทั้งเสนอโครงสร้างของสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในรูปของศาสตร์สาขา ใหม่ที่ประยุกต์วิธีการและเนื้อหาความรู้ทางจิตวิทยา ในการดำเนินงานของการพัฒนา และในการสร้างองค์ความรู้ในสาขานี้ขึ้นเอง

#### 4.1 จิตวิทยาคืออะไร

ด้วยความชื่อมาแต่โบราณแต่ไร่ “อะไร ๆ ในชีวิตสักแต่่ว่าเป็นเรื่องของจิตสิ่งเดียว” (ชื่อธรรมบทหนึ่งของท่านพุทธทาส 2526) ทำให้เรื่องของจิตเป็นที่สนใจศึกษา ของผู้สนใจฝรั่งและนักวิชาการทั้งหลายอย่างมากและนานแล้ว แต่เนื่องจาก “จิต” มิใช่ อวัยวะของร่างกายเหมือนกับสมอง ตับ ไต แขน ขา หรือหัวใจ แต่เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ไม่อาจมองเห็นหรือจับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกนิสัยคิดต่าง ๆ ความสามารถ สติปัญญา และอารมณ์ จึงทำให้การศึกษา “จิต” กระทำได้ยาก อย่างไรก็ตาม

ด้วยความพยายามของนักจิตวิทยาและนักวิชาศาสตร์สาขาต่าง ๆ เช่น นักสรีรวิทยา นักพิสิกส์ นักพัฒนาศาสตร์ นักชีวเคมี ฯลฯ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งโดยตั้งใจและโดยบังเอิญ ทำให้การศึกษา “จิต” ในช่วงเวลากว่า 100 ปีที่ผ่านมา ประสบความสำเร็จอย่างมาก มีการค้นพบข้อเท็จจริงเสนอเป็นข้อความรู้และทฤษฎีมากมาย

อันที่จริงการศึกษาจิตวิทยาในยุคแรก ๆ ก่อนที่จะมีความเป็นวิชาศาสตร์ได้เน้นไปที่ “จิตวิญญาณ” มีการพยายามหาคำตอบในจิตใจลับนั้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เรียนลับและไม่อาจบอกเล่าได้ ขณะนั้นเกิดมีความเชื่อที่แตกต่างกัน 2 ลัทธิ คือ กลุ่มนหนึ่งเชื่อว่าจิตกับกายเป็นคนละสิ่งแยกจากกัน (Dualism or Parallelism) กายเปรียบเสมือนเครื่องจักรทำงาน ในขณะที่จิตเป็นผู้รับรู้หรือองค์การ อีกกลุ่มนหนึ่งเชื่อว่า กายกับจิตกระทำสิ่งต่างๆ ร่วมกันแต่ขึ้นอยู่กับการมอง เสมือนเหียงที่มี 2 ด้าน มองด้านหนึ่งก็จะไม่เห็นอีกด้านหนึ่งทั้ง ๆ ที่เป็นของเดียวกัน เนื่องด้วยข้อถกเถียงในเชิงปรัชญาและวิธีการที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ทั้งหลายนี้ ทำให้จิตวิทยาต้องแสวงหาเป้าหมายและวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งต่อนามาได้มีการศึกษา “จิต” ด้วยแนวคิดและวิธีการที่มีความเป็นวิชาศาสตร์ และที่น่าเชื่อถือมากขึ้น มีการศึกษาการรับสัมผัสของมนุษย์ และที่น่าเชื่อถือมากขึ้น มีการศึกษาการรับสัมผัสของมนุษย์ และความสัมพันธ์ระหว่างการรับสัมผัสกับความคิดและการกระทำ ด้วยวิธีการทางจิตพิสิกส์ (เช่น Wundt) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองในห้องทดลองทางสรีรวิทยา (เช่น (Pavlov, Thorndike) การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านสรีระและการกระทำ (ตุ้ม ชุมสาย, 2537 )

จะเห็นได้ว่าจิตวิทยาพัฒนาจากการศึกษาสิ่งเรียนลับ (จิตวิญญาณ) ไปสู่สิ่งที่สังเกตเห็นได้ (พฤติกรรม) โดยเป็นที่ยอมรับว่า พฤติกรรมทั้งหลายมีสาเหตุและกระบวนการ การทางจิต อันประกอบด้วยความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ฯลฯ เป็นสาเหตุที่มีอิทธิพลมากที่สุด งานจนปัจจุบันจิตวิทยาจึงนิยามชี้เป็นที่รู้จักกันดีว่า จิตวิทยาคือการศึกษากระบวนการทางจิตและพฤติกรรม โดยมีนักจิตวิทยาทำการศึกษาสาเหตุทางกาย ทางจิต รวมไปถึงสิ่งแวดล้อม ทั้งมีการศึกษาลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออก และศึกษาผลของพฤติกรรมที่เกิดต่อผู้กระทำเองต่อบุคคลรอบข้าง และต่อสังคม โดยรวมด้วย ซึ่งแยกศึกษาเป็นส่วนย่อยตามความสนใจ นิวแมน (Newman & Newman, 1983) ได้แยกแจงขอเขตเนื้อหาสาระที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจศึกษาออกเป็น 6 ด้านคือ (1) ด้านสาเหตุทางกายภาพ

หรือกระบวนการทางชีวภาพหรือสรีรวิทยาที่ส่งผลต่อพฤติกรรม (Biological Approach) เช่นศึกษาพัฒนาการทางสรีระตามวัย ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมอยู่ หรือศึกษาระบบประสาท อวัยวะรับสัมผัสและกล้ามเนื้อที่เกี่ยวข้องกับการคิด การรู้สึก และการกระทำ เป็นต้น (2) ด้านสาเหตุทางปัญญาหรือกระบวนการรู้คิด (Cognitive Approach) ในฐานะที่มนุษย์เป็นผู้จัดกระทำข้อมูลสารสนเทศทั้งหลาย การจัดกลุ่มข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ในสมอง การประมวลข้อมูล การตีความหรือแปลความหมาย การคิดแก้ไขและหาหนทางจัดการกับปัญหา ล้วนส่งผลต่อการแสดงผลของมนุษย์ ทั้งสิ้น (3) ด้านจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Approach) ซึ่งเน้นไปที่ความรู้สึก อารมณ์ และแรงผลักดันภายใน เช่น แรงจูงใจหรือความขัดแย้งภายใน ที่มีอิทธิพลอย่างมากในการกำหนดพฤติกรรม (4) ด้านพฤติกรรม (Behavioral Approach) นักจิตวิทยากลุ่มนี้ ศึกษาประสบการณ์ต่าง ๆ ของมนุษย์และสัตว์ การเรียนรู้ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ที่ทำให้มนุษย์และสัตว์กระทำการต่อไป (5) ด้านมนุษยนิยม (Humanistic Approach) เน้นการศึกษาความเจริญเติบโตที่เป็นไปตามธรรมชาติตามวิถีทางการ รวมทั้งประสบการณ์เฉพาะของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม แต่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และ (6) ด้านจิตสังคม (Psychosocial Approach) เพราะมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งกับครอบครัวและกับกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม จึงมีนักจิตวิทยา กลุ่มใหญ่อีกกลุ่มหนึ่งให้ความสนใจศึกษาเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางสังคมและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

#### 4.2 การแบ่งกลุ่มของจิตวิทยา

แม้จะได้มีการพยายามแบ่งกลุ่มความสนใจออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังเช่นที่นิวนัม เสนอข้างต้นแล้ว แต่ปรากฏว่าข้อค้นพบทางจิตวิทยาเกิดขึ้นอย่างมากหมายและไม่หยุดยั้ง ในรายงานของสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย (American Psychological Association (APA), 1993) ซึ่งปัจจุบันสมาคมมีสมาชิกทั่วโลกประมาณหนึ่งแสนหนึ่งหมื่นคน และเพียงแค่ 100 ปีของการก่อตั้งสมาคมไปเมื่อ พ.ศ. 2535 ปรากฏว่ามีจิตวิทยาแยกตามงานและความสนใจเกิดขึ้นถึง 48 กลุ่มหรือ 48 แขนง (Divisions)

เมื่อพิจารณาเป้าหมายและการทำงานของกลุ่มต่าง ๆ 48 กลุ่มที่ตั้งขึ้นนี้ จะพบว่า นักจิตวิทยานั้นให้ความสนใจในงานประยุกต์มากขึ้น แม้ว่าจะยังคงมีบางกลุ่ม เช่น

กลุ่มจิตวิทยาเชิงทดลอง (Experimental Psychology) กลุ่มวิเคราะห์เชิงทดลองพฤติกรรม (Experimental Analysis of Behavior) และกลุ่มจิตวิทยาเชิงสรีระและเปรียบเทียบ (Physiological and Comparative Psychology) ศึกษาวิจัยปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมและค้นหาวิธีการป้องกันและแก้ไข (เช่น Society of the Psychological Study of Social Issues, Society for Personality and Social Psychology, Society for Consumer Psychology และ Community Psychology) ศึกษาค้นหาองค์ประกอบที่ส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและในที่ทำงาน ตลอดจนค้นหาวิธีการอบรมและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิผล (เช่น Society for Industrial and Organizational Psychology, Psychology และ Military Psychology) หรือเน้นการศึกษาด้วยเทคนิควิธีเฉพาะเพื่อตรวจสอบ คืนหาย และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง ๆ และทดลองนำบัตรักษาสุขภาพทางกายและจิตใจของบุคคลด้วย (เช่น Clinical Psychology, Health Psychology, Psychoanalysis, Psychotherapy, Psychological Hypnosis) รวมทั้งทำการศึกษาวิจัยเพื่อร่วยวรวมและนำกระบวนการรู้ทางจิตวิทยาไปใช้ในงานให้คำแนะนำหรืองานบริการต่าง ๆ (เช่น Counseling Psychology, Consulting Psychology, Psychology for Public Services และ Child Youth and Family Services) เป็นต้น

#### 4.3 โครงสร้างทางจิตวิทยา

เพื่อให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนขึ้นของจิตวิทยา ควรที่จะได้กล่าวถึงโครงสร้างของจิตวิทยามาไว้ในที่นี้ด้วย ซึ่งได้มีการกำหนดโครงสร้างของจิตวิทยาในเชิงวิทยาศาสตร์ตั้งแต่เริ่มแรกว่า ประกอบด้วย 3 ส่วน (Silverman, 1976 ข้างจากบังอร ชินกุลกิจนิวัฒน์ 2540)

โครงสร้างส่วนที่ 1 คือ จุดมุ่งหมายของจิตวิทยา (Aims) มี 3 จุดมุ่งหมาย ได้แก่ การวิจัยเบื้องต้น หรือวิจัยพื้นฐาน (Puree/Basic Research) การวิจัยประยุกต์ (Applied Research) และการประยุกต์ใช้ (Practical Application) รายละเอียดวิธีการวิจัยและการประยุกต์ใช้จะได้กล่าวถึงต่อไป

โครงสร้างส่วนที่ 2 ได้แก่ เนื้อหาสาระทางจิตวิทยา (Subject Matter) ซึ่งเนื้อหาโดยทั่วไปจะอยู่ในขอบข่ายสาระ 6 ด้านตามที่นิยมแบ่งได้แก่แข่งไว้ อย่างไรก็ตาม ต่อมา

แนะนำจิตวิทยาหรือจิตวิทยาทั่วไปมักจะจัดแบ่งและนำเสนอเป็นสาระสำคัญ 10 เรื่องดังต่อไปนี้ พัฒนาการของมนุษย์ กระบวนการทางสรีรวิทยา การรับรู้ การเรียนรู้และความจำภาษา การคิดและการแก้ปัญหา แรงจูงใจและอารมณ์ การวัดและทดสอบทางจิตวิทยา บุคลิกภาพ พฤติกรรมทางสังคม และความผิดปกติทางจิตและพฤติกรรม

โครงสร้างส่วนที่ 3 เกี่ยวกับสถานที่ทำงานของนักจิตวิทยา (Work Settings) เริ่มตั้งแต่ในห้องปฏิบัติการ ในคลินิก ในโรงเรียนหรือสถานศึกษา ในโรงงานอุตสาหกรรม และในสังคมหรือชุมชนต่าง ๆ ปัจจุบันมีนักจิตวิทยาปฏิบัติงานในสถานที่ทั้ง 5 ประเภท นือยู่จำนวนมาก โดยมีการแยกขยายไปตามแขนงที่สนใจด้วย

โครงสร้างทั้ง 3 ส่วนนี้ เป็นโครงสร้างหลักของจิตวิทยาในภาพรวม ซึ่งการปฏิบัติงานของนักจิตวิทยาแต่ละชุด แต่ละกลุ่ม แต่ละแขนง และแต่ละสังคมวัฒนธรรม จำแนกต่างกันไปในดุลพันธุ์ เนื้อหา สถานที่ และในรายละเอียดปลีกย่อยอื่น ๆ ดังเช่น งานของกลุ่ม 48 กลุ่มที่กล่าวถึงข้างต้น หรือตัวอย่างเช่น ในการศึกษาเรื่อง “พัฒนาการของมนุษย์” นักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้แก่เพียเจต์ (Piaget) และคอมະ เน็นการวิจัยพื้นฐานโดยทำการศึกษา สังเกต และทดลองกับกลุ่มเล็ก ๆ ในบ้าน ที่โรงเรียน และสถานศึกษา ต่าง ๆ และพบพัฒนาการทางการคิด (Cognitive Development) ที่เป็นไปตามธรรมชาติของมนุษย์ในขณะที่อีริกสัน (Erikson) และนักวิจัยร่วมแนวความคิด สนใจพัฒนาการของมนุษย์ที่เกิดจากการอบรมเลี้ยงดูและการได้รับการบัดกรีจากสังคม (Socialization) ซึ่งเป็นพัฒนาการที่เกิดจากการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม (Psychosocial Development) อันที่จริงทฤษฎีของอีริกสันขาดงานวิจัยสนับสนุนในตอนแรก แต่ในเวลาต่อมา มีงานวิจัยที่ประยุกต์เอาข้อเสนอแนะของอีริกสันเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดูในขั้นต่างๆ ไปใช้ เช่น มีการศึกษาเรื่องปฏิสัมพันธ์ระหว่างมารดาและบุตรในด้านการสัมผัสทางกาย (Water, et al., 1979; Ainsworth, et. al., 1978; และ Main, 1973 อ้างจาก Ornstein, 1985) ผลจากการศึกษาทดลองในเชิงประยุกต์ดังกล่าว ได้สรุปเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสัมผัสทางกายระหว่างมารดาหรือผู้เลี้ยงดูกับเด็กวัยก่อน 2 ขวบว่า การสัมผัสนั้น ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยของเด็ก และต่อสัมพันธภาพที่ดีต่อไปข้างหน้า ระหว่างเด็กกับบุคคลในครอบครัว เช่น แม่ บิดา ฯลฯ ที่มีผลต่อการเจริญเติบโตทางจิตใจ ทางร่างกาย และสังคมในระยะยาว ตัวอย่างเช่น การสัมผัสมือกับบุตรในวัยเด็ก เช่น การจูบ หอม จับมือ ฯลฯ สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ทางกายภาพที่ดี ให้เด็กรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง ช่วยให้เด็กเจริญเติบโตด้วยความมั่นคงทางจิตใจ ทางร่างกาย และสังคมในระยะยาว

ประเทศไทยได้มีการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีเพียงเจต์และอีริคสันอยู่่หลายชั้น มีทั้งงานวิจัยเชิงทดลองและเชิงศึกษาความสัมพันธ์เปรียบเทียบ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเด็กที่โรงเรียน ผลวิจัยชี้ให้เห็นพัฒนาการทางการคิด สถาปัญญา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องเชิงสาเหตุ และผลของพัฒนาการทางบุคลิกภาพด้านเอกสารลักษณ์แห่งอีโก้ของเด็กไทย ตลอดจนเสนอแนะวิธีการอบรมเลี้ยงดูเพื่อการพัฒนาที่เหมาะสมในทั้งสองด้าน

ในทำนองเดียวกัน นักจิตวิทยาที่ทำงานในองค์การก็ได้ทำการศึกษาวิจัยประยุกต์ เกี่ยวกับระบบ ระบบที่เปลี่ยน และพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การบังคับบัญชา การคัดเลือก การเรียนรู้ การคิด แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น และได้ค้นพบข้อความรู้ต่าง ๆ เช่น การบังคับบัญชาที่เป็นที่ต้องการของคนในองค์การ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ฯลฯ (อ่าน Organ, 1991) ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

#### 4.4 วิธีการศึกษาทางจิตวิทยา

ดังได้กล่าวมาแล้วว่า จิตวิทยาได้พัฒนาวิธีการได้มาซึ่งความรู้ จากวิธีการแบบเรียนลับ แบบอภิปรายถกปัญหาในเชิงปรัชญา และแบบเสนอความคิดเห็นด้วยเหตุผลที่ไม่อาจยุติข้อโต้แย้งได้ โดยหันมาใช้วิธีการทดลองและรวบรวมข้อมูลที่มีระเบียบขั้นตอนแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้อื่นสามารถกระทำซ้ำและตรวจสอบความถูกผิดได้ จึงทำให้ข้อมูลความรู้ที่ค้นพบเป็นที่เชื่อถือและยอมรับกันโดยทั่วไป การวิจัยพื้นฐาน การวิจัยประยุกต์ และการประยุกต์ใช้ ที่มีคุณวิถีทางแบบวิทยาศาสตร์นี้เองที่ทำให้ศาสตร์ทางจิตวิทยาโดดเด่นจากสังคมศาสตร์สาขาอื่น ๆ

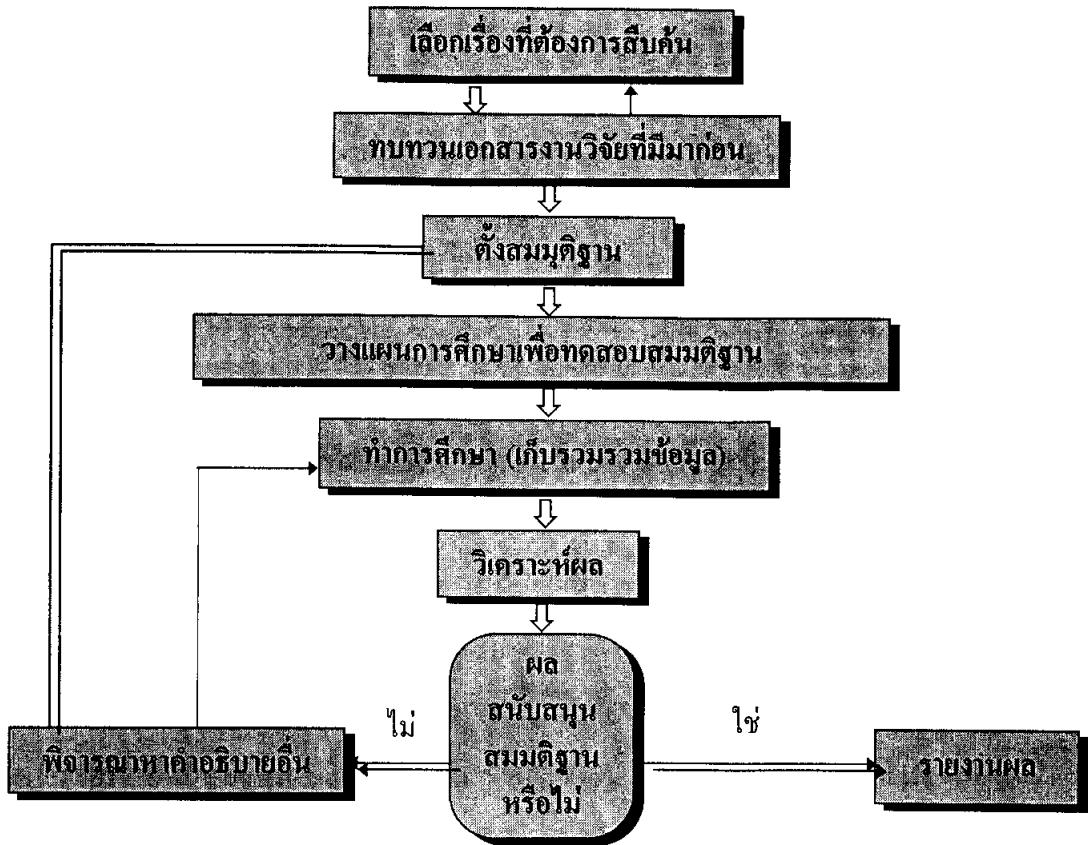
ดร.มิลเลอร์ (Miller, 1992) เล่าไว้ ในช่วงสัมมนาโลกครั้งที่ 2 เมื่อท่านและเพื่อนนักจิตวิทยา Dick Youtz ได้รับมอบหมายให้ไปทำการศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาที่โรงเรียนการบินของทหารอากาศ ซึ่งเป็นการอบรมหมายงานไปโดยยังไม่มีนายทหารคนใดเข้าใจงานของนักจิตวิทยาเลย ท่านและเพื่อนได้พยายามอธิบายถึงการทดลองทางจิตวิทยา และในที่สุดก็สนับโอกาสเมื่อมีการถกปัญหาว่า หากนักบินประสบกับปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องหลังจากที่เพิ่งบินผ่านสถานที่ที่เหมาะสมแก่การนำเครื่องลง นักบินผู้นั้นควรกระทำอย่างไรจึงจะปลอดภัยที่สุด ท่านและเพื่อนก็ได้พิสูจน์ให้เป็นที่ยอมรับโดยได้มีการทดลองทำการบินจริง อาศัยการสังเกตและจดบันทึกอย่างละเอียด แล้วสรุปผลเสนอคำตอบที่มีข้อมูลชัดเจน ท่านกล่าวว่าเป็นความสำเร็จที่น่าภูมิใจของวิธีการทางจิตวิทยา

ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งของวิธีการทางจิตวิทยาที่ควรเน้นไว้ในที่นี่คือ การศึกษาหาข้อเท็จจริงในเชิงวิทยาศาสตร์นั้น ควรกระทำในรูปของการขยายข้อค้นพบ นั้นคือทำการศึกษาหาข้อมูลอื่นต่อ ๆ กันไป โดยอาศัยทฤษฎีหรือข้อความรู้เดิมที่เป็นที่ยอมรับว่าถูกต้องแล้วมาเป็นฐานของการขยายการศึกษาวิจัย ด้วยเหตุนี้นักจิตวิทยารุ่นใหม่ จึงต้องเรียนรู้ก่อนว่าได้เกณฑ์การค้นพบอะไรมาก่อน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษา ของตนต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจจริงในเรื่องนั้น มองเห็นแนวทางการวิจัย และเพื่อไม่กระทำการที่ซ้ำซ้อนหรือทำพิเศษ ๆ ให้สิ้นเปลืองเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็น

พระฉะนั้น วิธีการศึกษาทางจิตวิทยาที่ถูกต้องจึงต้องเริ่มต้นด้วยการศึกษาทฤษฎี และกระบวนการรู้ที่มืออยู่แล้ว ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือเรื่องที่ผู้วิจัยใหม่สนใจคร่าวๆ ตามหัวเรื่อง คำอธิบาย แล้วตั้งเป็นข้อคำถามสำหรับการวิจัยและคำอธิบาย จากนั้นจึงเริ่มวางแผนและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามความเหมาะสม ซึ่งอาจใช้การสังเกตหรือใช้ เครื่องมือวัดหรือเครื่องมือทดสอบที่มีมาตรฐาน ที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ (Precision and reliability) ขั้นต่อไปใช้วิธีการทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบความเป็นไปได้ ของข้อมูลที่รวบรวมได้ แปลงและตีความหมายจากการทดสอบ แล้วสรุปผลอภิปรายผล เพื่ออธิบายและตอบปัญหาที่ตั้งไว้นั้น หรือเพื่อนำผลไปใช้หรือเพื่อศึกษาวิจัยเพิ่มเติมใน ส่วนที่ยังข้องใจสงสัยต่อไป จะเห็นได้ว่า ในแต่ละขั้นตอนของการวิจัยต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการฝึกหัดและฝึกฝนงานในทุกขั้นตอนด้วย

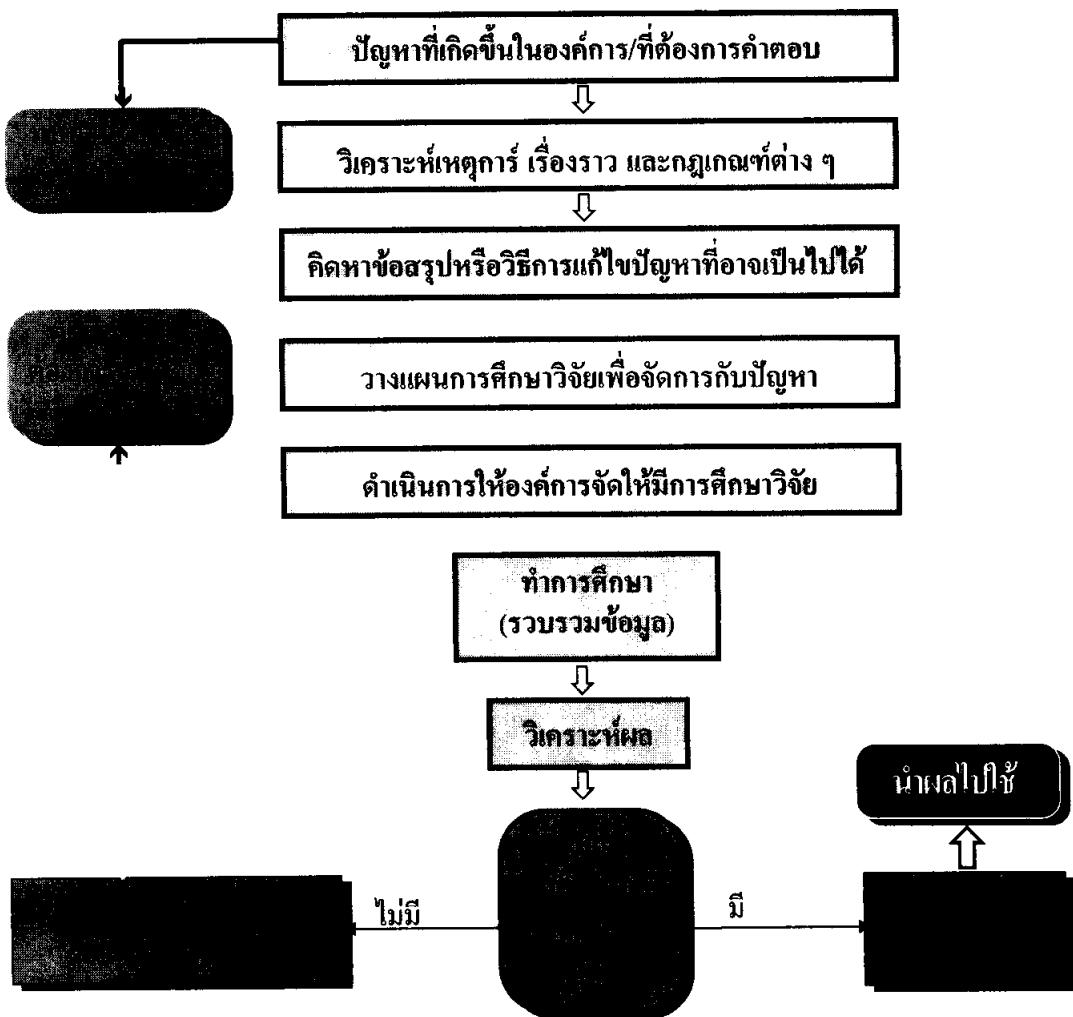
ช米ทและคลิโมสกี้ (Schmit & Klimoski, 1991) ได้เสนอแผนฟังของการวิจัยพื้นฐาน และของการประยุกต์ที่โบอ์ม (Boehm, 1980) ได้ทำการเปรียบเทียบให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างการวิจัย 2 แบบนั้น (คุภาพ 1 และคุภาพ 2) ซึ่งจะเห็นได้ว่าขั้นตอนของการวิจัย พื้นฐานและการวิจัยประยุกต์ไม่แตกต่างกัน คือเป็นไปตามแนวทางที่กล่าวมาแล้วแต่จุด มุ่งหมายต่างกันนั่นคือการวิจัยพื้นฐานมุ่งเพื่อการอธิบายและตอบคำถามที่ผู้วิจัยสนใจ ในขณะที่การวิจัยประยุกต์มุ่งที่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อการนำผลไปใช้

## โครงการประชุมวิชาการ



ภาพที่ 1 แผนผังแสดงขั้นตอนของการวิจัยพื้นฐาน

## โครงการประชุมวิชาการ



ภาพที่ 2 แผนผังแสดงขั้นตอนของการวิจัยประยุกต์

สำหรับการประยุกต์ใช้มีวิธีการคล้ายกับการวิจัยประยุกต์คือทบทวนเอกสารเพื่อค้นหาสาระหรือวิธีการที่ผ่านการศึกษามาแล้วว่ามีประสิทธิภาพ จากนั้นก็วางแผนทดลองใช้ และทำการทดลองประยุกต์ใช้ ที่สำคัญคือ ทำการประเมินผลในขั้นของ การวิเคราะห์ เพื่อทราบผลและการพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป การวิจัยประยุกต์และการประยุกต์ใช้สำคัญมากต่องานพัฒนา

#### 4.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยกระบวนการความรู้ทางจิตวิทยา

จิตวิทยาสามารถตอบคำถาม 2 ข้อที่ตั้งขึ้นมานี้ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งตอบคำถามอื่น ๆ อีกหลายคำถามที่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องการทราบต่อไปในอนาคตได้อีกด้วย แต่ก่อนที่จะแสดงคำตอบให้ทราบผู้เสนอบอกขอแจ้งให้เห็นว่า กระบวนการความรู้ทางจิตวิทยาที่สรุปไว้ข้างต้นของบทความนี้สามารถใช้อะไรกับสาขาวิชาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บ้าง ประการแรกจิตวิทยามีวิธีการศึกษาวิจัยที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์ที่เป็นที่เชื่อถือและยอมรับกันโดยทั่วไป ซึ่งนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปใช้ในการศึกษาด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาโดยตรง และเพื่อตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประการที่สอง จิตวิทยามีทฤษฎีและกระบวนการความรู้เกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ที่ผ่านการศึกษาทดสอบมาเป็นอย่างดีแล้ว นักพัฒนาสามารถเรียนรู้ด้วยการอ่าน กิตพิจารณา และนำไปประยุกต์ใช้ได้ หรือศึกษาต่อเติมให้ตรงกับจุดมุ่งหมายที่ตนต้องการ ซึ่งได้มีนักวิชาการที่สนใจงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นำแนวคิดทั้ง 2 ประการมาประยุกต์ใช้แล้ว และได้เผยแพร่งานที่ทำสู่สังคมอยู่บ้าง ดังจะได้กล่าวถึงต่อไปนี้

(1) **วิธีการเสริมสร้าง ป้องกัน และแก้ไข นักจิตวิทยาพัฒนาการ ( เช่น Skinner Thorndike และ Kalley & Thibaut)** ได้ค้นพบทฤษฎีการเรียนรู้ที่เสนอวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน (Crain, 1992) ทฤษฎีดังกล่าวเป็นที่ยอมรับและมีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในการเสริมสร้าง ปั้นแต่งและโน้มนำให้เกิดพฤติกรรมและความรู้สึกที่ต้องการ ที่เห็นได้ชัดคือ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่นักจิตวิทยาการศึกษาและนักการศึกษาได้นำไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอน (Holland, 1975) ซึ่งได้มีการประเมินผลความสำเร็จไว้มาก many หรืออย่างเช่น การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเสริมแรงในการสร้างแผนจูงใจพนักงานด้วย “แผนการจ่ายตามงาน” (Pay Incentive Plans, Pay-For-Performance Programs) และพบว่าแผนดังกล่าวช่วยให้พนักงานทำงานได้ผลผลิตมากขึ้น เกิดความพอใจในการทำงาน ในขณะที่อัตราการขาดงานลดลง (Katzell, et.al., 1977; Deadrick & Scott 1987; Heneman, et.al., 1988; ข้างจาก Berry & Houston, 1993) จะเห็นได้ว่าเทคนิควิธี “จ่ายตามงาน” นี้นักจิตวิทยาการขาดงานไปพร้อมกันด้วย ผู้เขียนเคยวิจัยเชิงสำรวจพบว่า หัวหน้างานที่มีการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรมาก ทั้งก่อนและหลังเข้าทำงานแล้ว จะทำงานอย่างมี