

รหัสวิชา IQM๓๓๐๒
รายวิชา การจัดการกระบวนการ

Process Management

□ คำอธิบายรายวิชา

แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการ

ภาพรวมของการบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ

การบริหารคุณภาพของกระบวนการธุรกิจโดยพนักงานระดับบริหาร
การกระจายหน้าที่งานสู่การปฏิบัติ

การบริหารคุณภาพกระบวนการประจำวันโดยพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติ ดัชนีวัดและจุดตรวจสอบ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพที่สำคัญ

การวัดและการประเมินผล

1. เข้าเรียน ส่งงานครบ มีความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม คะแนน = 10
2. กิจกรรมเดี่ยว แบบฝึกหัด ให้ทำ 1 ครั้ง (คะแนน = 20)
3. กิจกรรมกลุ่ม ทำงานทีม/กลุ่มละ 4-5 คน (คะแนน = 30)
4. สอบปลายภาคที่เรียน คะแนน = 40 คะแนน (ข้อสอบปรนัย 40 ข้อ)

บทที่ 1 แนวความคิดพื้นฐานด้านการจัดการ

แนวคิดพื้นฐานด้านการจัดการ (The Basis of Management)

ประกอบด้วย

1. ความหมายของการจัดการ
2. กระบวนการจัดการ
3. กลุ่มผู้จัดการ
4. แนวคิดด้านการจัดการ
5. ทักษะด้านการจัดการ



□ ความหมายของการจัดการ

- การจัดการ คือ การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร
- การจัดการ เป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์กร โดยสนองตอบความต้องการ ความคาดหวัง และ จัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญในการทำงาน

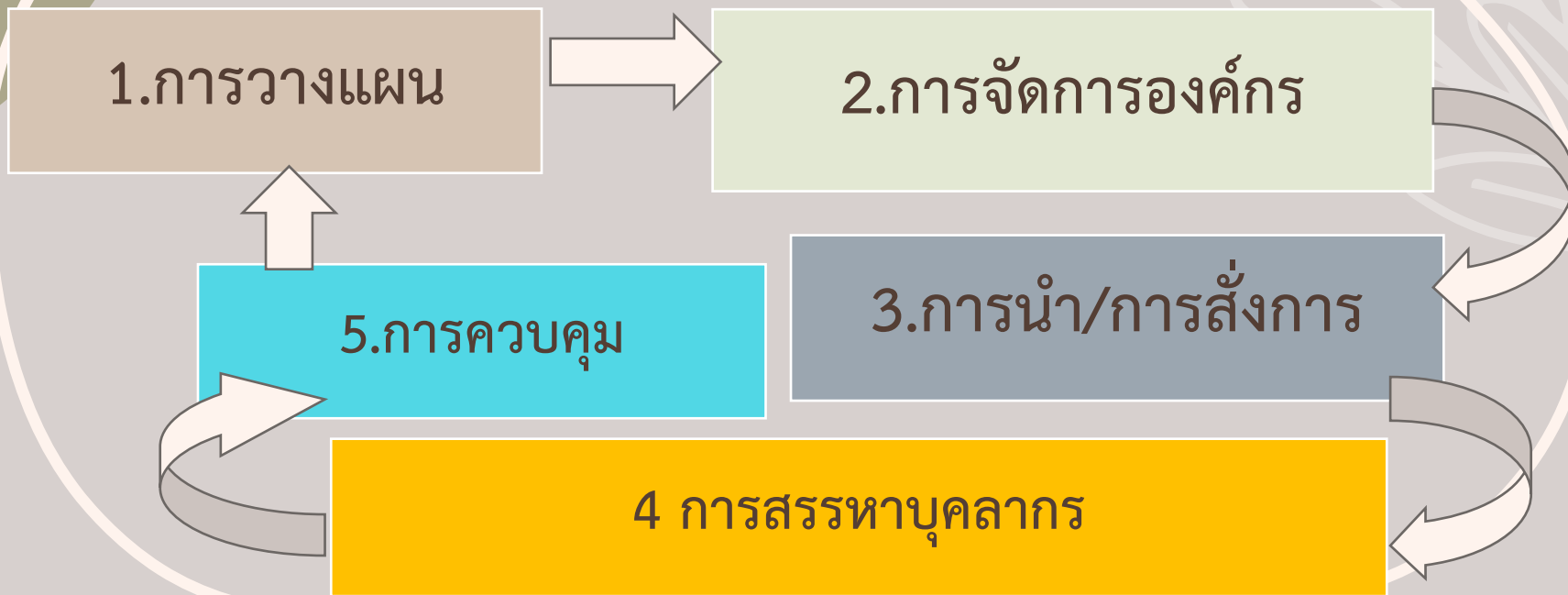
ความหมายของการจัดการ

- **การจัดการ** หมายถึง การให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

❑ กระบวนการจัดการ

- การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และ การควบคุมองค์กร หรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- การจัดการทรัพยากรประกอบด้วยการใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ และยังช่วยการบริหารให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้เจริญรุ่งเรือง

กระบวนการจัดการองค์การ



1.การวางแผน (Planning)



ความหมายของการวางแผน

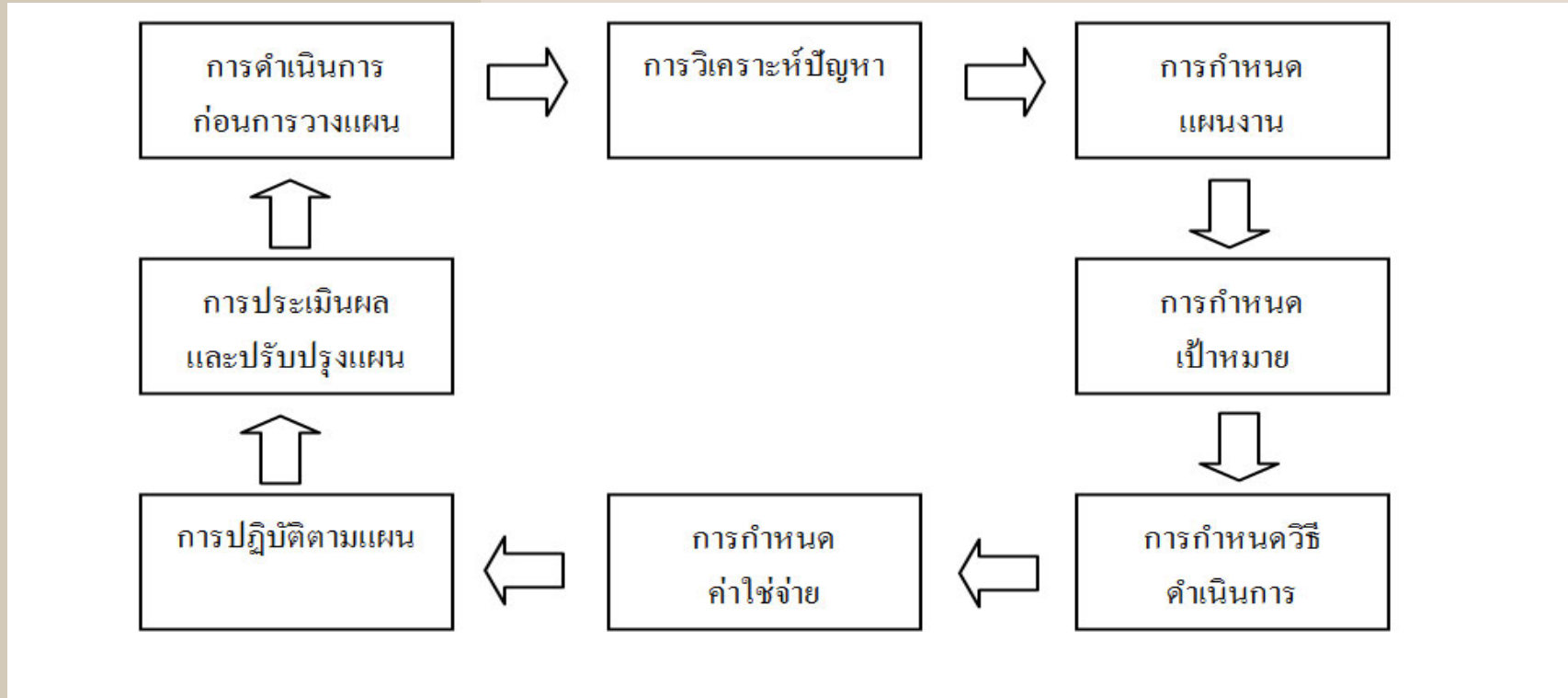
- การวางแผนเป็นกระบวนการคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติต่าง ๆ ในการบรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งแรกที่ต้องทำเพื่อให้เกิดผลที่ต้องการ
- การวางแผนเป็นกระบวนการที่อาศัยการสร้างและรักษาแผนการ เป็นการเตรียมขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเป็นเทคนิคหนึ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อการจัดการโครงการและเวลา

การพยากรณ์ กับการวางแผน

- การพยากรณ์ (forecasting)
- การพยากรณ์ คือ การทำนายว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร
- การวางแผน คือ การทำนายว่าอนาคตควรเป็นอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ

ดังนั้นการพยากรณ์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน แต่การวางแผนจะอาศัยการเตรียมพร้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ และอาศัยการกำหนดว่าจะตอบรับกับสถานการณ์เหล่านั้นอย่างไร

กระบวนการของการวางแผน



ตัวอย่างกระบวนการของการวางแผน

นักวิชาการ กล่าวไว้ว่า

- แพทริก มอนแทนากับบรูส ชาร์นอฟ แบ่งกระบวนการของการวางแผนเป็น 3 ชั้น ได้แก่
 1. เลือกเป้าหมาย
 2. ประเมินวิธีต่าง ๆ ในการบรรลุเป้าหมาย
 3. ตัดสินว่าแนวทางปฏิบัติในแผนการควรเป็นอย่างไร
- การวางแผนในองค์การต่าง ๆ อาจเป็นกระบวนการของการจัดการ ซึ่งกำหนดเป้าหมายเพื่อชี้ทางในอนาคตและกำหนดภาระหน้าที่และทรัพยากรที่ต้องใช้ต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น ในการบรรลุเป้าหมายนี้ ผู้จัดการอาจพัฒนาแผนการ เช่น แผนธุรกิจ หรือ แผนการตลาด เพื่อนำมาใช้

คุณสมบัติหลักของการวางแผน

- เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
- ลดความเสี่ยง
- ใช้เวลาและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



2. การจัดการองค์การ (Organizing)

- **การจัดองค์การ** คือ การจัดระบบของงานและระบบของคนหรือตำแหน่งเพื่อใช้ทรัพยากรการบริหารในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการจัดแบ่งกลุ่มงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบพร้อมการประสานงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

2. การจัดการองค์การ

- การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดระเบียบกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ และ
- มอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย การจัดองค์การที่ดี จะช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพได้เนื่องจาก

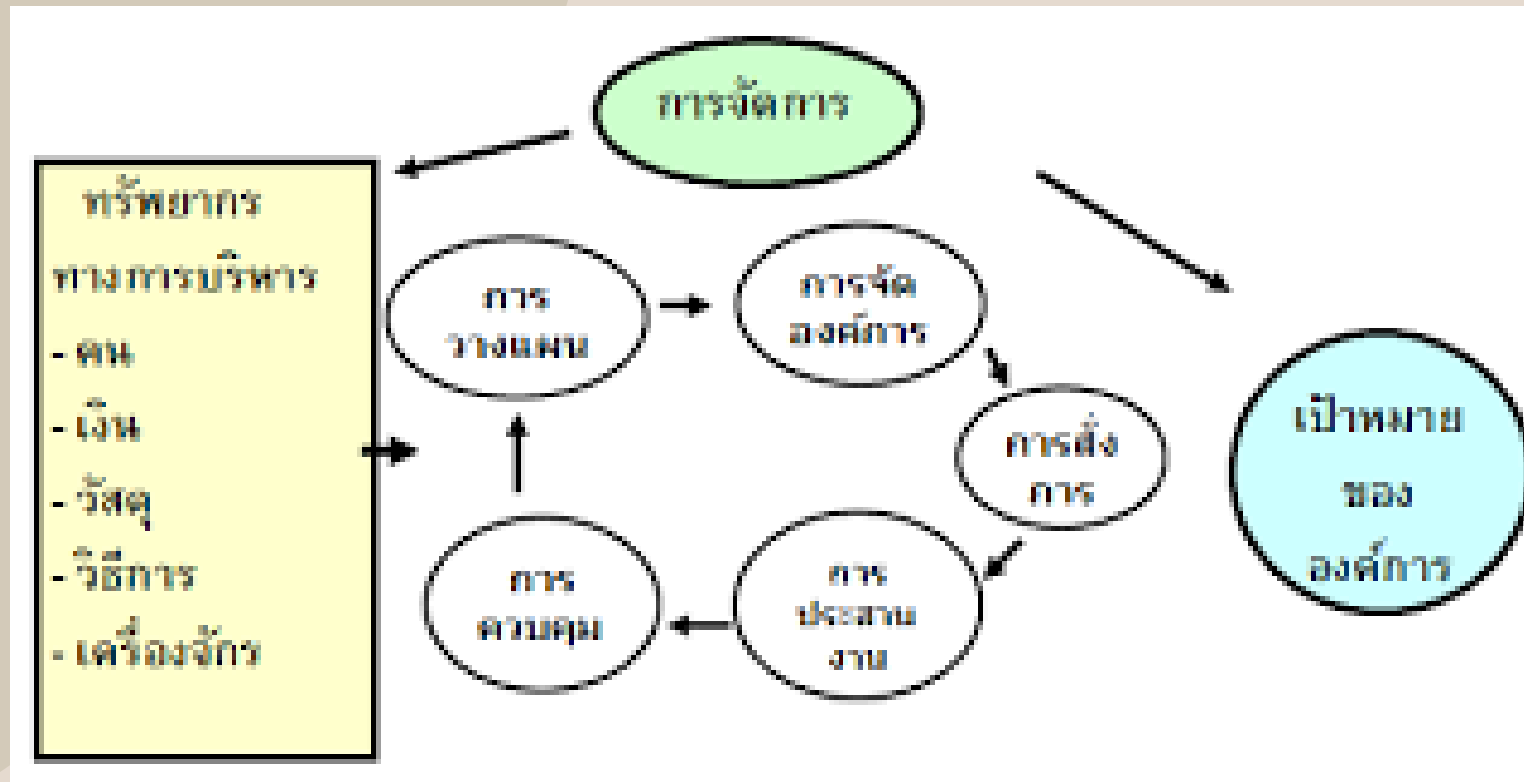
❑ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพได้เนื่องจาก

- 1. ทำให้ทราบขอบเขตความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ
- 2. ช่วยป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อน
- 3. ช่วยประสานงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้ดี

- 4. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานในองค์กรได้
- 5. สามารถแสดงให้เห็นตัวภาวหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจน
- 6. ทำให้มีระบบการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาที่ดี

การจัดการองค์กรที่ดี



■ หลักการจัดการ

- หลักสำคัญของการจัดองค์การ ควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน, อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ , ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา , สายบังคับบัญชา , ช่วงการบังคับบัญชา , การประสานงาน , หลักของการทำงานเฉพาะอย่าง และเอกภาพในการบังคับบัญชา

องค์ประกอบของการจัดองค์การ จะประกอบไปด้วย

- การแบ่งงานกันทำ (Division of work)
- การจัดแผนกงาน (Departmentalization)
- การกระจายอำนาจหน้าที่ (Distribution of Authority)
- และการประสานงาน (Co-ordination)

การจัดองค์การจะปรากฏขึ้นในรูปแบบแผนภูมิองค์การที่เกิดจากการลากเส้นต่าง ๆ เพื่อให้เห็นการแบ่งแยกกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบ ตามลำดับลดหลั่นกันไป

■ หน้าที่ของการจัดการ (Management)

● หน้าที่ของการจัดการ (Management)

1. กำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร
2. แจกแจงหน้าที่สำหรับสมาชิกแต่ละคน
3. แรงจูงใจ
4. การประเมินประสิทธิภาพการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา
5. การจัดการฝึกอบรมและการจัดการที่เหมาะสมสำหรับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

3.การสรรหาบุคลากร (recruitment)

- การสรรหาบุคลากร (recruitment) หมายถึง กระบวนการดึงดูด คัดกรอง เลือกและรับบุคคลที่มีคุณสมบัติเข้าทำงาน



กระบวนการสรรหาบุคลากร

1. วิเคราะห์งานและพัฒนาข้อกำหนดบุคคล
2. มองหาผู้สมัครงานผ่านเครือข่ายสังคม โฆษณาหรือวิธีการค้นหาอื่น
3. จับคู่ผู้สมัครงานกับข้อกำหนดงานและคัดกรองปัจเจกบุคคลโดยใช้การทดสอบ ซึ่งอาจเป็นการประเมินทักษะหรือบุคลิกภาพ
4. ประเมินแรงจูงใจของผู้สมัครงานและความเหมาะสมกับข้อกำหนดองค์การโดยการสัมภาษณ์และเทคนิคการประเมินอื่น

4. การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing)

การนำหรือการสั่งการ (Leading/Directing)

- เป็นการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ซับซ้อนและเข้าใจถ่องแท้ได้ยาก การนำหรือการสั่งการจึงต้องใช้ความสามารถหลายเรื่องควบคู่กันไป อาทิ

4. การนำหรือการสั่งการ

- 1. ภาวะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร
- 2. การจูงใจ
- 3. การติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 4. การทำงานเป็นทีม

องค์การและการบริหารงานบุคคล

- จุดมุ่งหมายของนักอำนวยการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ ซึ่งต้องการไม่เหมือนกันผู้อำนวยการจึงต้องทำให้เกิดความสมดุลกัน
- การอำนวยการหรือการสั่งการ หมายถึง การใช้ทักษะในการบริหารตลอดจนความสามารถของผู้บริหาร ในการติดต่อประสานงาน สั่งการและกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การและการบริหารงานบุคคล

- การอำนวยการหรือการสั่งการ เป็นกระบวนการที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแจ้งให้ทราบว่า ให้ใครทำ ทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร และทำเมื่อใด
- การอำนวยการหรือการสั่งการ เป็นภาระหน้าที่ของผู้นำ การใช้ความสามารถในการสั่งงาน การตัดสินใจ การจูงใจและการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด จนกระทั่งองค์การสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

ประโยชน์ของการสั่งการ

- 1.ช่วยลดภาระของผู้บริหารระดับสูงผู้บริหารจะได้มีเวลาสำหรับประกอบภารกิจที่สำคัญกว่า
- 2.การตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็วเพราะได้รับมอบหมายอำนาจให้พร้อมกับความรับผิดชอบไปแล้ว ดังนั้นในงานบางอย่างผู้ใต้บังคับบัญชาจึงกล้าที่จะตัดสินใจด้วยตัวเองไม่ต้องเสียเวลาย้อนกลับไปขอคำสั่งตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา
- 3.ช่วยในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้งานอันเป็นการเสริมสร้างคุณภาพ
- 4.เป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ทำงาน ผู้ได้รับมอบหมายงานจะรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายไว้วางใจ

5. การควบคุม (Controlling)

- ความหมายของการควบคุม
- การควบคุม หมายถึง กระบวนการวัด และแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดแผน การดำเนินการตามแผน และ การประเมินแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- การควบคุม หมายถึงการจัดกิจกรรมเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

หน้าที่ของการควบคุม

1. การควบคุมด้านการเงินและงบประมาณ
2. การควบคุมการตลาด
3. การควบคุมการปฏิบัติงาน
4. การควบคุมการวิจัยและพัฒนา
5. การควบคุมทรัพยากรมนุษย์



ความสำคัญของการควบคุม

- ความสำคัญของการควบคุม (the importance of control) หน้าที่การควบคุม มีความสัมพันธ์ อย่างใกล้ชิดกับการวางแผน ผู้บริหารใช้กระบวนการวางแผน เพื่อเตรียมการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ โดยการควบคุม เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยสิ่งที่ต้องควบคุม คือ

กระบวนการควบคุม

- ควบคุมเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยสิ่งที่ต้องควบคุม คือ
- 1. ปริมาณงาน หมายถึง การควบคุมงานที่พนักงาน จะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 2. คุณภาพของงาน หมายถึง การควบคุมผลผลิตหรือ ผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่
- 3. เวลา หมายถึง การควบคุมเวลาที่ใช้ในการผลิตว่ามี การใช้เวลามากหรือน้อยเพียงใด เป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่
- 4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง การควบคุมค่าใช้จ่ายในการทำงานให้ประหยัดหรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ประโยชน์ของการควบคุม

- ให้ทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้ผลเพียงใด มีความสามารถมากน้อยเพียงใด จะต้อง ปรับปรุงแก้ไขหรือไม่
- เป็นการฝึกฝนและสร้างผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นหัวหน้างานในโอกาสต่อไป
- เป็นแนวทางในการพิจารณาความดีความชอบ
- เป็นการบำรุงขวัญผู้ใต้บังคับบัญชา
- ช่วยลดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- เป็นเครื่องกระตุ้นการทำงานของพนักงาน

กลุ่มของผู้จัดการ



ดังคำพูดที่ว่า “พลังที่ยิ่งใหญ่ มาพร้อมกับความรับผิดชอบอันใหญ่ยิ่ง”

ข้อดีของการเป็นผู้จัดการ

- มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญของบริษัท
- มีอิสระในการทำงาน
- มีโอกาสก้าวหน้าในการพัฒนาอาชีพมากกว่าอาชีพอื่น
- มีรายได้เพิ่มขึ้น
- ผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะได้รับรายได้มากขึ้น เนื่องจากมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากการบริหารทรัพยากร พนักงาน และโปรเจกต์ต่างๆ ของบริษัท

ข้อเสียของการเป็นผู้จัดการ

- มีภาระงานที่หนักขึ้น
- ต้องมีการสนทนาที่ไม่สบายใจ
 - ส่วนสำคัญของการจัดการคือการคุยอย่างตรงไปตรงมากับพนักงานเรื่องผลงานของพวกเขา
- มีความเครียดสูง
- ต้องทำงานนอกเวลามากกว่าอาชีพอื่นซึ่งตามรายงานของสำนักงานสถิติแรงงานแห่งสหรัฐอเมริกา พนักงานในสายงานการจัดการจะมีชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์มากกว่าอาชีพอื่น

☐ แนวคิดด้านการจัดการ

1. แนวความคิดด้านการจัดการแบบ
วิทยาศาสตร์

2.แนวความคิดด้านการจัดการเป็น
กระบวนการ

3 แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์

4 แนวความคิดด้านระบบสังคม

5 แนวความคิดด้านคณิตศาสตร์

6. แนวความคิดด้านระบบ

1.แนวความคิดด้านการจัดการแบบวิทยาศาสตร์

(Scientific Management School)

- เป็นแนวความคิด ที่ได้นำวิธีการที่มีหลักเกณฑ์ ในด้านการจัดการมาจัดองค์การให้ดำเนินไปในทิศทางที่ประสบความสำเร็จสูงสุด
- Henri L. Gantt : มีแนวคิดคล้ายๆ Taylor แต่มีความแตกต่างตรงที่ให้ความสนใจในความเป็นมนุษย์มากขึ้น และได้นำระบบการจ่ายค่าจ้าง / โบนัส และมีการประกันค่าจ้างขั้นต่ำ ให้คนงานด้วย

Frederick Winslow Taylor : บิดาของแนวความคิด ด้าน การจัดการแบบวิทยาศาสตร์
ซึ่งเป็น นทฤษฎีการจัดการแบบ คลาสสิก โดยมีหลักการของการจัดการดังนี้

- พัฒนาวิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด โดยผ่านการ วิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์
 - ใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาคน ให้มีคุณสมบัติตรงตามงาน
 - มีการร่วมมือและประสานงานร่วมกัน เพื่อลดความขัดแย้ง
 - มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบ ระหว่าง ฝ่ายบริหาร และฝ่ายผลิต

Henri L. Gantt : มีแนวคิดคล้ายๆ Taylor แต่มีความแตกต่างตรงที่ให้ความสนใจในความเป็นมนุษย์มากขึ้น และได้นำ ระบบการจ่ายค่าจ้าง / โบนัส และมีการประกันค่าจ้างขั้นต่ำ ให้คนงานด้วย

Frank B. และ Lilian Gilbreth : ได้พัฒนาแผนผังกระบวนการไหลของงาน (Flow Process Chart) เพื่อลดเวลาสูญเปล่า และเพิ่มผลผลิตในการทำงานโดยได้จำแนกงานออกเป็น 5 งาน ดังนี้

- 1 การปฏิบัติงาน
- 2 การขนส่ง
- 3 การตรวจสอบ
- 4 การเก็บรักษา
- 5 การส่งมอบ

2.แนวความคิดด้านการจัดการเป็นกระบวนการ (Management Process School or Modern Operational – Management Theory)

เป็นแนวความคิดที่มองการจัดการ เป็นกระบวนการ ทำงาน โดยอาศัยบุคคลอื่น
Henri Fayol : มองว่าการจัดการเป็นทฤษฎีที่สามารถสอนและเรียนรู้ได้ โดย
เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การ
ประสานงาน และ การควบคุม ซึ่งได้กำหนดหลักการ ในการจัดการไว้ 14 ข้อ ดังนี้

2. แนวความคิดด้านการจัดการเป็นกระบวนการ

การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และ การควบคุม ซึ่งได้กำหนดหลักการ ในการจัดการไว้ 14 ข้อ ดังนี้

- 1.การแบ่งงานกันทำตามความถนัด
- 2.อำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบ
3. ระเบียบวินัย / การเคารพในข้อตกลง
- 4.เอกภาพในการบังคับบัญชา
5. เอกภาพในการอำนวยการ
- 6.ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม

2. แนวคิดด้านการจัดการกระบวนการ

7. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงาน
8. การรวมอำนาจตามความเหมาะสมกับสถานการณ์
9. การจัดสายการบังคับบัญชา
10. การจัดลำดับตามตำแหน่งหน้าที่
11. ความเสมอภาคจากผู้บังคับบัญชา
12. ความมั่นคงในการทำงาน
13. ความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน
14. ความสามัคคีภายในองค์การ

3. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations School)

Elton Mayo : บิดาของการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ ได้ทำการวิจัยโดยศึกษาทัศนคติและปฏิกิริยาทางจิตวิทยา ของคนงาน ในการทำงานตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นจากผลการวิจัยได้ดังนี้.....

1. มององค์การว่าเป็นองค์การทางสังคม
2. องค์การมีภารกิจผลิตสินค้า และ บริการ และ สร้างความพอใจของสมาชิกในองค์การ
3. พฤติกรรมมนุษย์ขึ้นอยู่กับค่านิยม และ ความเชื่อความรู้สึก ของแต่ละคน
4. สมาชิกในองค์การ ทำงานในฐานะสมาชิกกลุ่ม
5. ระดับของผลผลิตถูกกำหนดโดยปทัสถานทางสังคมของกลุ่ม
6. องค์การที่ไม่เป็นทางการจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ของคนในองค์การ

3. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations School)

Mary Parker Follet : จะให้ความสนใจเรื่องการจูงใจ บุคคล และการจูงใจกลุ่ม โดยการกระตุ้นให้คนรู้สึกอยาก ทำงาน และ คิดว่างานที่ทำมีความสุข ซึ่งได้เน้นเรื่องการ ประสานงาน อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างคนงานและฝ่ายจัดการ

3. แนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations School)

Abraham H. Maslow : เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผล มาจากการสนองความต้องการตามลำดับขั้น ดังนี้..

5 ความต้องการความสำเร็จและมีคุณค่า

4 ความต้องการเกียรติยศความภาคภูมิใจ

3 ความต้องการทางด้านสังคม & ความรัก

2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

1 ความต้องการทางด้านสรีระขั้นต้น

4. แนวความคิดด้านระบบสังคม (Social System School)

มีความสัมพันธ์กับแนวคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือด้าน พฤติกรรมศาสตร์โดย Chester I. Barnard ได้จัดลำดับขั้นของแนวความคิดด้านระบบสังคม ซึ่งสรุปได้ดังนี้...

1. ก่อให้เกิดระบบการทำงานเป็นกลุ่ม
2. มีการแบ่งประเภทขององค์การออกเป็นองค์การที่มี รูปแบบ และ องค์การ ไร้รูปแบบ
3. ฝ่ายบริหารมีบทบาทสำคัญในองค์การที่มีรูปแบบ
4. ก่อให้เกิดภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้านการบริหาร จัดการ

5.แนวความคิดด้านคณิตศาสตร์(Mathematical School)

เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์มาศึกษา ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการ โดยสามารถแสดงออกมาในรูปของสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ซึ่งจะใช้ได้ผลดีในการแก้ปัญหาทางกายภาพ หรือ การควบคุมทาง การผลิต แต่ไม่สามารถใช้ได้กับความเข้าใจทางด้านพฤติกรรม มนุษย์ได้

6. แนวความคิดด้านระบบ (System School)

เป็นแนวความคิดด้านการจัดการที่เน้นกลยุทธ์โดยศึกษา ส่วนต่างๆ ของระบบ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน นำมาวางแผน มีการควบคุม และ กระบวนการตัดสินใจ โดยใช้ ข้อมูลสารสนเทศ(MIS) จัดเป็นแนวคิดที่ พยายามนำแนวคิด การจัดการด้านต่างๆ มาหลอมรวมกัน เพื่อให้เป็น ทฤษฎี การจัดการที่สมบูรณ์

ทักษะด้านการจัดการ (Management Skills)

😊 **ทักษะด้านเทคนิค** (Technical Skill): มุ่งให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการทำงานที่ใช้ฝีมือ ซึ่งการจัดการระดับต้น จำเป็นต้องมีทักษะด้านนี้มาก

ทักษะด้านการจัดการ (Management Skills)

😊 **ทักษะด้านมนุษย (Human Skill):** มุ่งเน้นการทำงาน ร่วมกัน โดยเข้าใจถึงพฤติกรรมมนุษย์ จัดเป็นทักษะที่ฝ่ายจัดการทุกระดับ จำเป็นต้องมี

ทักษะด้านการจัดการ (Management Skills)

😊 **ทักษะด้านความคิด** (Conceptual Skill): เน้นความสามารถในการมององค์การในภาพรวม โดยศึกษาถึง ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายใน องค์การ จัดเป็นทักษะที่ฝ่ายจัดการระดับสูงต้องมีมาก

ทักษะที่จำเป็นต้องใช้เมื่อมีการจัดการ (Management)

1. การตัดสินใจที่แม่นยำ
2. ทักษะที่ใช้การสื่อสารของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา
3. การจัดการความสามารถ





thank you