

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสำนักงาน บริษัท โอเรียนเต็ล คอปเปอร์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมอมตะชลบุรี ได้จัดแบ่งเนื้อหาสาระที่จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
3. ทฤษฎีการเรียนรู้ของ โรเบิร์ต กาย
4. การจัดการความรู้หรือเคเอ็ม (Knowledge Management: KM)
5. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
6. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow
7. ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer
8. ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์
9. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กร
10. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน
11. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ จำกัด
12. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพัฒนาตนเอง ต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพื่อความมั่นคงของรายได้ ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง บอยเดลล์ ทอม (2533) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาสาระสำคัญของทฤษฎีการพัฒนาตนเอง แบ่งเป็น 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสุขภาพ สิ่งสำคัญในการพัฒนาตนเอง บุคคลจะต้องมีสุขภาพจิตที่ดีและร่างกายจะต้องแข็งแรง แยกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับความคิด ไม่คือเริ่มต้นทuring แต่จะยึดมั่นในความคิดเห็นและความเชื่อที่มั่นคงและต่อเนื่อง ในเวลาเดียวกันก็สามารถมีชีวิตอยู่กับความคลุมเครือขัดแย้งได้ 2) ระดับความรู้สึก รับรู้และยอมรับความรู้สึก มีความสมดุลทั้งภายในและภายนอกอย่างมั่นคง 3) ระดับความมุ่งมั่นคุณค่าของโภชนาการในเรื่องอาหารการกิน สุขภาพกายที่แข็งแรง มีรูปแบบชีวิตที่ดี

2. ด้านทักษะ จะต้องมีการพัฒนาทักษะด้านสมอง และการสร้างสรรค์ความคิดในหลายรูปแบบ รวมทั้งความทรงจำ ความมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาทักษะประกอบด้วย 3 ระดับ คือ 1) ระดับความคิด ทักษะทางใจและการคิดคำนึงที่ดีเช่น ความรู้ในเรื่องงานความทรงจำที่มีเหตุผล การสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่ม 2) ระดับความรู้สึก ทักษะด้านสังคม ด้านศิลปะและการแสดงออก ต้องนำความรู้สึกลองของตนเองเข้าร่วมกับแต่ละสถานการณ์ และสามารถถ่ายทอดความรู้สึกได้ 3) ระดับความมุ่งมั่นมีทักษะทางเทคนิค ทางกายภาพ สามารถกระทำได้อย่างคล่องแคล่ว มีใจเป็นผู้มีความชำนาญเท่านั้น

3. ด้านการกระทำให้สำเร็จ การกระทำหรือการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงโดยกล้ากระทำด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอคำสั่ง หรือไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง มี 3 ระดับคือ 1) ระดับความคิด มีความสามารถที่จะเลือก และเสียสละได้ 2) ระดับความรู้สึกมีความสามารถในการจัดการ เปลี่ยนสภาพจากความไม่สมหวัง ไม่เป็นสุขให้เป็นความเข้มแข็ง 3) ระดับความมุ่งมั่น สามารถลงมือริเริ่มการกระทำได้ ไม่รอคอยให้เกิดขึ้นเอง

4. ด้านเอกภาพของตนเอง เป็นการยอมรับข้อดีและข้อเสียของตนเอง ด้วยความพึงพอใจในความสามารถ และยอมรับในข้อบกพร่องของตนเองและพยายามแก้ไขให้ดีที่สุด มี 3 ระดับคือ 1) ระดับความคิด มีความรู้ยอมรับ รู้จักและเข้าใจตัวเอง 2) ระดับความรู้สึก ยอมรับตัวเองแม้แต่ความอ่อนแอ และยินดีในความเข้มแข็งของตนเอง 3) ระดับความมุ่งมั่น มีแรงผลักดันตนเอง มีเป้าหมายภายใน มีจุดประสงค์ในชีวิต

การพัฒนาตนเองมีความสำคัญและจำเป็นมากในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพความเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มนุษย์จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ด้วยการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างประสบความสำเร็จและมีชีวิตที่ปกติสุข จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองพบว่า มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2549, หน้า 81) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง (Self Development) หมายถึง การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข สรรค์สร้างเกี่ยวกับตนเอง เพื่อนำไปสู่ความดี ความงาม ความเจริญในตนเอง โดยมีความมุ่งหมายสูงสุด คือการมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน และมีความสุข

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ และคณะ (2550, หน้า 112) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยน และจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสมทั้งในด้านของตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมเพื่อให้เกิดความปกติสุขในการดำรงชีวิต บางครั้งเราเคยได้ยินถ้อยคำที่กล่าวถึงคนบางคนที่เพี้ยน หลุด หรือแปลก ซึ่งแสดง

ให้เห็นถึงการตัดสินใจในเชิงค่านิยม (Value Judgment) ที่แสดงว่าคนเหล่านั้นในทัศนะของคนพูด อาจดำรงชีวิตอย่างไม่สอดคล้อง และกลมกลืนกับค่านิยมของสังคม ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าของพฤติกรรมเหล่านั้นแสดงออกมาไม่ใช่เพราะปรับตัวไม่ได้ แต่เพราะต้องการสื่อให้สังคมรับรู้ถึง บางสิ่งบางอย่างที่สังคมละเลยไป แต่ก็เป็นไปได้ที่พฤติกรรมเหล่านั้นสื่อให้เห็นว่าเจ้าของ พฤติกรรมยังอาจขาดความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างความคิด การกระทำและความรู้สึกภายใน ของตน

รัชนิ รัตนะ (2550, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการ ในการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด ค่านิยมความสามารถของบุคคล ตลอดจน การให้แนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง ต้องเริ่มจากการเรียนรู้ตนเอง ให้รู้จักตนเองมองในรอบด้านทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน ทั้งภายในและภายนอก แล้วทำการปรับปรุง เพื่อ พัฒนาตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและชีวิตที่ดีขึ้น การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการใน การเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิดค่านิยมความสามารถของบุคคล ตลอดจนการให้ แนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

เนื่องจากปัจจุบันทั้งองค์การภาครัฐ และภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ในองค์การมากขึ้น เพราะเล็งเห็นว่าปัจจุบันอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ ความหลากหลาย กว้างไกล และ รวดเร็วของข้อมูลข่าวสารค่อนข้างสูง ทุกธุรกิจเอกชนต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ทันกับการ เปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจทุนนิยมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงการพัฒนาบุคคล หรือบุคลากร เป็นสิ่งจำเป็น คำว่า การพัฒนาบุคคล มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

เพ็ชร ฐปะวิเชตร (2549, หน้า 19-20) อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร คือกระบวนการ ทุกอย่างที่องค์กรกระทำเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ อันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าในชีวิต และการทำงาน เป็นการพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพสูงขึ้น สามารถกระทำได้หลายวิธี เช่นการปฐมนิเทศ การฝึกให้เกิดกระบวนการคิด การให้การศึกษา การประชุม การฝึกอบรม การส่งไปศึกษาดูงาน การส่งไปศึกษาต่อ การสอนงานการสัมมนา การดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ การค้นหาความรู้จาก ภายจาก เว็บไซต์ การพูดคุยสนทนา การแนะนำ การปรึกษา การอ่าน เป็นต้น

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2549, หน้า 53) อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาหมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้เจริญงอกงาม เมื่อคนทำงานอยู่ในโรงเรียนนาน ๆ แล้ว

ไม่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมก็จะเกิดการถอยหลัง แม้แต่การอยู่นิ่งก็จะถอยหลังอยู่แล้วเพราะวิชาการก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ มีของใหม่มาแทนที่ของเก่าที่ล้าสมัยอยู่เสมอ ดังนั้นครูที่อยู่กับโรงเรียนนาน ๆ แล้วไม่หาความรู้เพิ่มเติม เกิดความเฉื่อยชา ทำงานกันไปเรื่อย ๆ อย่างที่กล่าวกันว่า “เข้าชามเย็นชาม” จะทำให้การจัดการศึกษาของโรงเรียนล้าหลัง ไม่ก้าวหน้า ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาคนในหน่วยงาน

จากความหมายของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพกับพนักงานและบุคลากรในหน่วยงานทุกหน่วยงาน ซึ่งพนักงานได้เกิดการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยวิธีการให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้นมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมทั้งการใช้วิธีการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ได้รับนั้น ๆ ออกมาใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ผลด้วย

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาตนเองของพนักงานเป็นการพัฒนาบุคลากรอย่างหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการพัฒนา คือ เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการสอน และสร้างความตื่นตัวให้แก่พนักงานที่มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดี เป็นการสร้างความพร้อมให้แก่พนักงานที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งทางวิชาการ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานเป็นบุคลากรส่วนหนึ่งของประเทศชาติที่จะทำให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้นนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2535, หน้า 170-171) ได้สรุปถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรดังนี้

1. ช่วยทำให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น
2. เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะบุคคล ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อย
3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ ทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูก
4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ
- 5.

6. เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

7. ช่วยให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินการได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทำให้ทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 9) ได้กล่าวว่าคนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งขององค์การที่จะทำให้เกิดการดำเนินงานขององค์การบรรลุผลที่วางไว้ ทั้งนี้เพราะคนเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์การทั้งหมด ในหลายกรณีที่องค์กร 2 แห่ง มีลักษณะการดำเนินการอย่างเดียวกัน เป้าหมายเหมือนกัน มีโครงสร้างตลอดจนระบบการบริหาร เทคนิคการจัดการและเทคโนโลยีเกือบจะเหมือนกันทุกประการ แต่องค์กรทั้ง 2 แห่ง ประสบความสำเร็จต่างกันหรือมีประสิทธิภาพต่างกัน ไม่เท่าเทียมกัน หรือกรณีการเลือกใช้เทคนิคทางการบริหาร เทคนิคทางการบริหารบางเทคนิคใช้ในองค์กรหนึ่งได้ผล แต่เทคนิคเดียวกันนั้นใช้ในอีกองค์กรหนึ่งกลับต้องพบกับความล้มเหลว สาเหตุของการเป็นเช่นนี้ก็พฤติกรรมของคนในองค์กรเหล่านั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก็ล้วนแล้วแต่จะส่งผลกระทบต่อความสำคัญหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล คำถามที่นักพฤติกรรมศาสตร์ให้ความสนใจก็ได้แก่ อะไรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรที่คน ๆ หนึ่งจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเป็นเพราะอะไรหรือมาจากสาเหตุใด ทำให้เกิดพฤติกรรมของคน ๆ หนึ่งในฐานะที่แตกต่างกัน

จากความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในองค์การอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรจะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนาบุคลากรที่ดี คือ การสร้างความตระหนักให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญ และความจำเป็นในการที่จะพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร

เพสค, สมิธ และมิล (Pace, Smith, & Mills, 1991, p. 71 อ้างถึงใน เปรมฤดี กิ่งแสง, 2553, หน้า 37-38) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร มีดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรให้ดีขึ้น เพื่อจะนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเพิ่มพูนฝีมือ หรือทักษะ (Skill) ในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานที่สำคัญควรมี คือ

2.1 ฝีมือ หรือทักษะทางวิชาการ (Technical Skill) หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดีในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่แต่มีความรู้ในด้านทฤษฎี หรือตามตำรา แต่ไม่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดผลดีได้ ซึ่งเรื่องดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่เน้นที่การปฏิบัติ โดยนำหลักการ หรือทฤษฎีมาใช้อย่างได้ผลดี ไม่ใช่เป็นผู้ที่มีความรู้แต่ปฏิบัติไม่ได้

2.2 ฝีมือ หรือทักษะในการเข้ากับคน (Human Skill) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคลากรอื่นได้ดี โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถสร้างความร่วมมือ และ ประสานการณกับบุคลากรคนอื่น ได้เป็นอย่างดี

2.3 ฝีมือ หรือทักษะในการจัดการ และมองการณ์ไกล (Management Skill) หมายถึง ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน เช่น มีความรู้ความสามารถในการสอน การวางแผน การประสานงาน การควบคุมงาน การตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา เป็นต้น

2.4 ฝีมือ หรือทักษะในกาคิดลึกซึ้ง และมองการณ์ไกล (Conceptual Skill) หมายถึง มีความสามารถในการคิดอย่างมีหลักการ และมองการณ์ไกล ทั้งนี้ เพื่อจะชี้แนะ และนำหน่วยงาน ให้เจริญก้าวหน้าไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสามารถรับการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ จากภายนอกที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต

3. เพื่อพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) และบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) ทั้งนี้ โดยมีความรู้สึกนึกคิดที่ดี มีความรัก และผูกพันกับหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเป็นผู้มีความรับผิดชอบที่ดี และมีความประพฤติที่เหมาะสม

4. เพื่อสร้างตัวสำรองในการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าของบุคลากรในอาชีพ (Promotion) เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ฉะนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน เพราะ การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรมีคุณภาพ และมีขีดความสามารถดีขึ้น จึงทำให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นได้อย่างจริงจัง

5. เพื่อสร้างความมั่นใจ และบำรุงขวัญผู้ปฏิบัติงาน (Morale) เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรในการสร้างให้ผู้ปฏิบัติเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ฉะนั้น จึงเป็น การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเหล่านี้มีความกล้าที่จะตัดสินใจ และเผชิญกับอุปสรรค และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีความมานะอดทนเสียสละ และทุ่มเทเพื่อความสำเร็จของงาน

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะมุ่งให้เกิดประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ ตัวของบุคลากรจะได้รับการตอบสนองในความคาดหวังที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ส่วนองค์กรก็จะได้ผลกำไรเพิ่มขึ้น และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับภาวะของธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

วิธีพัฒนาบุคลากร

ปัจจุบันกลยุทธ์ในการสร้างบุคลากรเพื่อการทำงาน มีบทบาทสำคัญที่องค์กรควรเอาใจใส่ต่อการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจำเป็นต้องมีการจัด และวางแผนอย่างเหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนา หรือการทำให้บุคลากรมีคุณภาพมากขึ้นมีลักษณะที่แตกต่างกันตามสายงานที่รับผิดชอบ สำหรับวิธีการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันนี้ มีหลายรูปแบบ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิด ดังนี้

เนดเลอร์ และเนดเลอร์ (Nadler & Nadler, 1989, p. 4) กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรมี 3 วิธี คือ

1. การฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้งานในปัจจุบันของผู้เรียน
2. การศึกษาเป็นการเรียนรู้งานในอนาคตของผู้เรียน
3. การพัฒนาเป็นการเรียนรู้ที่ไม่เน้นเรื่องงาน

คณีย์ เทียนพุด (2540, หน้า 29) ได้แบ่งการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไว้ 3 ด้านคือ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่พัฒนาบุคลากร 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาต่อ (Education) ด้านการฝึกอบรม (Training) และด้านการพัฒนา (Development) ซึ่งในด้านการพัฒนา จะเน้นการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ศึกษาหาความรู้สิ่งที่ตนเองอยากจะเรียนรู้ ซึ่งวิธีการพัฒนาตนเองทั้ง 3 มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการศึกษาเพิ่มเติม

การพัฒนาบุคลากรเป็นการดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาต่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสได้เพิ่มวุฒิสูงขึ้น โดยมุ่งหวังประกาศนียบัตร ปริญญา หรือวุฒิการศึกษา มีนักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้ให้ความหมายของการศึกษา สรุปได้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 2) สรุปไว้ว่า การศึกษา หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคล และสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึกอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึง

การศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ ขงจื๊อ เกษศาคร (2547, หน้า 152) กล่าวว่า การศึกษา หมายถึง กิจกรรม ที่มีความ มุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ ค่านิยมทางศีลธรรม และความเข้าใจที่มีความ จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถดำรงชีวิตและทำประโยชน์ต่อสังคมได้ แต่ สำหรับผู้ปฏิบัติอยู่แล้ว การศึกษาก็จะหมายถึง กิจกรรมด้านการพัฒนาคนที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อ เพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่นอกเหนือจากการเน้น เฉพาะงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน สำหรับ วิจิตร อวาศกุล (2540, หน้า 30) กล่าวว่า การศึกษา ต่อ (Education) หมายถึงการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) ความชำนาญงาน ความสามารถ (Ability) กระบวนการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ใน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อาจจะกระทำได้ในหลายรูปแบบเช่น การอ่าน การฟัง การพูดคุย การมีส่วนร่วม ในกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าห้องเรียน การท่องเที่ยว การสังเกต การชมนิทรรศการ การทำงาน การได้รู้ได้เห็นจากธรรมชาติสิ่งแวดล้อม การได้รับความรู้จากสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้น จะเห็นได้ว่า การศึกษามีได้จำกัดอยู่เพียงแค่การเล่าเรียนภายในโรงเรียนเท่านั้น เป็น การเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ จากผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ จากสังคมสิ่งแวดล้อม และจากการดำเนินชีวิต การศึกษามีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก

ยนต์ ชุ่มจิต (2546, หน้า 24-25) สรุปว่า โอกาสที่คนเราจะได้รับการศึกษานั้น มี 3 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

1. การศึกษาในระบบโรงเรียน (Formal Education) คือ การศึกษาในระบบ เป็น การศึกษาที่มีรูปแบบแน่นอนในระบบโรงเรียน โดยมีจำแนกผู้เรียนออกเป็นกลุ่มชั้นตามวัย มีการ กำหนดหลักสูตรการเรียนการสอน ครูผู้สอน ระยะเวลาที่ต้องเรียนต้องสอนอย่างแน่นอน ทั้งนี้ ให้ เริ่มจากชั้นประถมศึกษา (หรืออาจเริ่มก่อนประถมศึกษาก็ได้) จนกระทั่งถึงระดับอุดมศึกษาหรือ ตามความสามารถที่ผู้เรียนจะเรียนได้
2. การศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-formal Education) การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษที่จัดขึ้นนอกเหนือจากการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนตามปกติ ทั้งนี้ เพื่อ สนองตอบความต้องการของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทุกเพศทุกวัย ซึ่งพลาดโอกาสทางการศึกษาหรือ ได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียนในวงจำกัด อันเนื่องมาจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรืออื่น ๆ การศึกษาตามระบบนี้มีกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนระยะเวลาสำหรับการศึกษาอบรม แตกต่างกันไปตามความจำเป็น

3. การศึกษาอย่างไม่เป็นระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) การศึกษาแบบไม่เป็นระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัย บางแห่งเรียกว่า “การศึกษาแบบรูปนัย” ซึ่งเป็นการศึกษาหรือการเรียนรู้โดยอาศัยกระบวนการและประสบการณ์ของชีวิตอย่างแท้จริง เช่น ได้รับการศึกษาอบรมจากบิดามารดาหรือบรรพบุรุษ ได้รับความรู้ความเข้าใจจากเพื่อนร่วมงาน เกิดความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์การทำงานของตน ความรู้ที่ได้จากการเดินทางไปในท้องถิ่นต่าง ๆ หรือ การพบปะสังสรรค์ทางสังคม เป็นต้น การศึกษาแบบนี้บางทีเรียกว่าเป็น “การศึกษาตลอดชีวิต” (Life-long Education)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การศึกษาต่อเป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และมีระเบียบการบังคับ โดยองค์การ มีการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสลาไปศึกษาต่อทั้งภายใน และต่างประเทศ รวมทั้งการลาไปศึกษาต่อโดยใช้เวลาปฏิบัติงาน และนอกเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความสามารถในการศึกษาต่อมากเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะต่าง ๆ เป็นการเพิ่มวุฒิการศึกษาให้กับตนเองให้สูงขึ้น รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้ไปศึกษานำไปใช้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเอง และองค์การให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ด้านการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์การ เพื่อจะพัฒนาบุคคลเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการฝึกอบรมเป็นที่นิยมการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากสิ้นเปลืองเวลาน้อยกว่า และได้ผลคุ้มค่าแก่การลงทุน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การฝึกอบรม” สรุปได้ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2540, หน้า 9) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการขององค์การที่จะพัฒนาบุคลากร เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผนให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ สอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุด (2540, หน้า 18) ได้ให้นิยามของการฝึกอบรมว่า เป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน การเพิ่มพูนฝีมือ ความชำนาญ และการเพิ่มพูนทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นกระบวนการที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มี

ความรู้ใหม่ ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง อย่างมีระบบแบบแผนเพื่อความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน ส่วน สมคิด บางโม (2545, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์กร บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2544, หน้า 154) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุง และเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ หรือความชำนาญ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) และสภาพแวดล้อมทั่วไป (Environment) เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น

จากความหมายข้างต้นของการฝึกอบรมสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างหรือช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ และทัศนคติ ที่จะช่วยพัฒนาปรับปรุงสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเป็น อย่างดี และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวคิด และวิธีการฝึกอบรม

ปัจจุบันการฝึกอบรมนับว่ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งในการสร้างคุณภาพของบุคคล พัฒนาบุคคลในระดับ และกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเท่าเทียมกับ ความเจริญทางวิชาการในด้านต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ที่เจริญก้าวหน้าไป ตลอดเวลาอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในประเทศที่เจริญแล้วและประเทศที่กำลังเร่งพัฒนา ซึ่ง วิจิตร อวระกุล (2540, หน้า 60-61) ได้สรุปแนวคิดการฝึกอบรม ว่า การฝึกอบรมเป็นการจัดการศึกษา ต่อเนื่องการศึกษาตลอดชีวิต มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันไม่ให้ความรู้หมดไป หรือเสื่อมไปจาก บุคคลการเรียนรู้ที่ดีมิใช่เกิดจากโอกาส แต่การเรียนรู้เกิดจากการวางแผน และให้โอกาสต้องให้ ความสำคัญ และดำเนินการบนหลักฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการฝึกอบรมปฏิบัติให้ได้ จริง ๆ จึงกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นการสร้างคนเก่ง คนดีมีฝีมือ ให้เพิ่มขึ้นแก่หน่วยงาน ยิ่งฝึกอบรมมากเพียงไร ก็จะได้คนเก่งเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว และการฝึกอบรมช่วยให้ค้นพบ

คนเก่งที่แท้จริง และสร้างคนดีมีฝีมือเพิ่มมากขึ้นเสมอ นอกจากนั้น ยังทำให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ ความสัมพันธ์ ความรักใคร่ ประองคอง ความสามัคคี การประสานงานที่ดีในหน่วยงานจากผู้ที่ได้รับ การอบรมด้วยกัน

การดำเนินการฝึกอบรม องค์การควรมีแผนพัฒนาบุคลากรแล้วกำหนดวัตถุประสงค์ของ การฝึกอบรม เพื่อร่างหลักสูตร รวมทั้ง การจัดและเลือกเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม องค์การจึงควรมีแนวคิดในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม ซึ่ง จีระ ประมวลพฤษ (2538, หน้า 57-58) ได้กล่าวถึงแนวคิด และวิธีการของการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้ สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการฝึกอบรม คือ ความต้องการของมนุษย์ ความแตกต่างระหว่าง บุคคล หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ตลอดจนความรู้ ความสามารถ การใช้เทคนิควิธีและการถ่ายทอด ความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม จะช่วยให้สามารถกำหนด วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ รูปแบบ กระบวนการ ระบบ และแนวโน้มเกี่ยวกับการฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม วิจิตร อาวะกุล (2540, หน้า 83-87) กล่าวว่า สามารถแบ่งเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย การจัดการศึกษาจะสนองความ ต้องการของตลาด การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมาเพื่องาน แต่สอนเน้นหนัก ในเชิงวิชาการ ทฤษฎี หลักการเทคนิคในภาพกว้างทั่วไป
2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ ในระยะแรก เป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ กฎ ระเบียบ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง งาน การปฐมนิเทศจะช่วยให้พนักงานใหม่เกิดความอบอุ่น ทำให้รู้สึกมั่นคง มีความเชื่อมั่นในการ ทำงาน และอนาคตของงาน มีขวัญ และกำลังใจในการทำงานมากขึ้น
3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Introduction Training) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญงาน และประสบการณ์เบื้องต้นของสาขานั้น โดยเฉพาะเป็นการอบรมด้านเทคนิค หรือวิธีทำงานเฉพาะเรื่อง เช่น การใช้เครื่องมือ การควบคุมคนและเครื่องจักร วิธีการทำงานที่ ถูกต้องแม่นยำผิดพลาดน้อย เป็นการอบรมเฉพาะงานก่อนเริ่มลงมือปฏิบัติงานจริง
4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ หรือประจำการ (In-service Training) หรือ (On the Job Training) หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น
5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะวิชา (Specific Training) เป็นการอบรมเทคนิค ปลีกย่อย หรือเป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง

6. การอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ ที่นอกเหนือไปจากการอบรมหลักขององค์การ

วิธีและเทคนิคการฝึกอบรม เป็นการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้น เทคนิคการฝึกอบรมมีหลายวิธี และเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องเลือกและจัดให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม เช่น อายุ การศึกษา ช่วงระยะเวลา หลักสูตร วิธีการ เป็นต้น สำหรับเทคนิคการฝึกอบรม วิจิตร อวาทกุล (2540, หน้า 89-109) สรุปได้ 10 วิธี ดังนี้

1. การบรรยายหรือการสอน (Lecture) ผู้สอนจะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมทางเดียว ลักษณะการบรรยายเป็นการบอกเล่าทางวิชาการ ใช้การจูงใจ ความจริงเหตุผล ควรมีเอกสารประกอบการบรรยาย จึงจะได้ผล

2. การประชุม (Meeting) จะเป็นการชี้แจงนโยบาย กฎ ระเบียบ หรือการดำเนินงานขององค์การ หรือหาแนวทางข้อยุติบางประการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับทราบอยู่เสมอ ๆ หรือเป็นการแลกเปลี่ยนแนะนำความรู้ หรือเทคนิคใหม่ให้ผู้เข้าร่วมประชุม

3. การอภิปราย (Leading Discussion) เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีของผู้เข้าอบรม

4. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) ผู้เข้าอบรมได้แสดงบทบาทในสถานการณ์จริง ๆ แสดงกิจกรรมที่เป็นจริง เพื่อให้ปฏิบัติได้เหมือนจริง

5. การศึกษาจากกรณี (Case Study) เป็นการนำปัญหาจริงมาเขียนเป็นเรื่องเพื่อฝึกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอารมณ์ ฝึกการตัดสินใจ แก้ปัญหาร่วมกัน

6. การระดมความคิด (Brain Storm) เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ไม่คำนึงถึงว่าจะผิดหรือถูก ใช้เวลา 1-10 นาที แล้วรวบรวมจัดลำดับที่เหมาะสม หรือเสนอที่ประชุมใหญ่ต่อไป

7. การพัฒนาบุคคลด้านสัมผัสความรู้สึก (Sensitivity Training) เป็นการฝึกประสาทสัมผัสของบุคคล เช่น รู้ร้อน รู้เย็น หรือรู้จักจับความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อให้แสดงต่อผู้อื่นได้เหมาะสม

8. ทักษะศึกษา (Field Trip) เพื่อให้เห็นสถานการณ์ หรือของจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้ความรู้

9. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทักษะคติ การเข้าใจคน วิธีแก้ปัญหาเกี่ยวกับคน มีการพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

10. การฝึกอบรม (Training) เป็นการได้ฝึกปฏิบัติจริง ฝึกให้บุคคลได้คิดและรู้จักวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ

สรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นภารกิจอันจำเป็นของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีแนวความคิด ทิศทางที่ชัดเจน โดยถือว่าการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคล พัฒนากำลังคนในองค์การให้มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี เพื่อพัฒนาองค์การอันจะส่งผลถึงการพัฒนาประเทศในอนาคต

ทฤษฎีการเรียนรู้ของ โรเบิร์ต กาย (Robert Gagne)

ทฤษฎีการเรียนรู้ 8 ขั้นของ โรเบิร์ต กาย (Robert Gagne) ได้แก่

1. การจูงใจ (Motivation Phase) การคาดหวังของผู้เรียนเป็นแรงจูงใจในการเรียนรู้
2. การรับรู้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Apprehending Phase) ผู้เรียนจะรับรู้สิ่งที่สอดคล้องกับความตั้งใจ
3. การปรุงแต่งสิ่งที่รับรู้ไว้เป็นความจำ (Acquisition Phase) เพื่อให้เกิดความจำระยะสั้นและระยะยาว
4. ความสามารถในการจำ (Retention Phase)
5. ความสามารถในการระลึกถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว (Recall Phase)
6. การนำไปประยุกต์ใช้กับสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้ว (Generalization Phase)
7. การแสดงออกพฤติกรรมที่เรียนรู้ (Performance Phase)
8. การแสดงผลการเรียนรู้กลับไปยังผู้เรียน (Feedback Phase) ผู้เรียนได้รับทราบผลเร็วจะทำให้มีผลดีและประสิทธิภาพสูง

องค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ จากแนวคิดนักการศึกษา กาย (Gagne) คือ

1. ผู้เรียน (Learner) มีระบบสัมผัสและ ระบบประสาทในการรับรู้ สิ่งเร้า (Stimulus) คือ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ การตอบสนอง (Response) คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้การสอนด้วยสื่อตามแนวคิดของกาย (Gagne)
2. แรงความสนใจ มีโปรแกรมที่กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน เช่น ใช้ การ์ตูน หรือ กราฟิกที่ดึงดูดสายตา ความอยากรู้อยากเห็นจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียน การตั้งคำถามก็เป็นอีกสิ่งหนึ่ง
3. บอกวัตถุประสงค์ ผู้เรียนควรทราบถึงวัตถุประสงค์ ให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียน เพื่อให้ทราบว่าบทเรียนเกี่ยวกับอะไร

4. กระตุ้นความจำผู้เรียน สร้างความสัมพันธ์ในการโยงข้อมูลกับความรู้ที่มีอยู่ก่อน เพราะสิ่งนี้สามารถทำให้เกิดความทรงจำในระยะยาวได้เมื่อได้โยงถึงประสบการณ์ผู้เรียน โดยการตั้งคำถาม เกี่ยวกับแนวคิด หรือเนื้อหา นั้น ๆ

5. เสนอเนื้อหา ขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายเนื้อหาให้กับผู้เรียน โดยใช้สื่อชนิดต่าง ๆ ในรูป กราฟิก หรือ เสียง วิดีโอ

6. การยกตัวอย่าง การยกตัวอย่างสามารถทำได้โดยยกกรณีศึกษา การเปรียบเทียบ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดขึ้น

7. การฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะหรือพฤติกรรม เป็นการวัดความเข้าใจว่าผู้เรียนได้เรียนถูกต้อง เพื่อให้เกิดการอธิบายซ้ำเมื่อรับสิ่งที่ผิด

8. การให้คำแนะนำเพิ่มเติม เช่น การทำแบบฝึกหัด โดยมีคำแนะนำ

9. การสอบ เพื่อวัดระดับความเข้าใจ

10. การนำไปใช้กับงานที่ทำในการทำสื่อควรมี เนื้อหาเพิ่มเติม หรือหัวข้อต่าง ๆ ที่ควร จะรู้เพิ่มเติม

สรุป ทฤษฎีการเรียนรู้ 8 ขั้นของกาเย่ (Gagne, 1970) เพราะเป็นทฤษฎีที่กาเย่ได้ให้ความหมายไว้ในปี 1977 แต่ในปัจจุบันก็ยังสามารถนำทฤษฎีนี้มาใช้ได้ ซึ่งในอดีตจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจัดรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งผู้สอนอาจจะมอบหมายงาน หรือให้นักเรียนทำแบบฝึกหัด ซึ่งจะใช้ทฤษฎีนี้มาใช้ในการทำงานของผู้เรียนแต่ในปัจจุบันมักจะใช้ทฤษฎีนี้ในการออกแบบและพัฒนาสื่อการสอน เช่น สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน, เว็บบอร์ด

การจัดการความรู้หรือเคเอ็ม (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้หรือเคเอ็ม คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี 2 ประเภทคือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็น ความรู้แบบรูปธรรม

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้น ภายในองค์กรมีทั้งหมด 7 ขั้นตอนดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์เป้าหมาย คือ อะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไรขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้างอยู่ใน รูปแบบใดอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) บอร์ดประชาสัมพันธ์ (Webboard) เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็น ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบทีมทำงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ นวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยงการสับเปลี่ยนงานการยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เบื้องต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไป อย่างต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเองนี้ ผู้เรียนซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใหญ่ จะเป็นผู้กำหนดบทบาทความต้องการในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงแนวคิด ทฤษฎี และลักษณะ ในการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้หลายท่าน ดังนี้

ลูซี่, แมนเซน และกุกลี เอลมิโน (Lucy, Mansen, & Guglielmino, 1979 อ้างถึงใน นรินทร์ บุญชู, 2532, หน้า 23-24) ได้ศึกษาลักษณะของผู้เรียนด้วยการนำตนเอง สรุปสาระสำคัญ ได้ว่า

1. ผู้เรียนต้องเป็นผู้ที่มีการเปิดโอกาสต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ความสนใจในการเรียน ความภูมิใจเมื่อเรียนสำเร็จ ชอบศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ยอมรับคำติชมในความผิดพลาดของตนเอง และมีความพยายามในการทำความเข้าใจในเรื่องที่ยาก ๆ
2. ต้องมีทัศนคติของตนเองในด้านการเป็นผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสามารถที่จะเรียนเมื่อต้องการที่จะเรียน เมื่อตัดสินใจเรียนแล้ว สามารถแบ่งเวลาให้การเรียนรู้ได้แม้จะมีงานอื่นก็ตาม
3. ต้องมีความคิดริเริ่มและอิสระในการเรียนรู้ ได้แก่ ความไม่ท้อถอย แม้ไม่เข้าใจในสิ่งทำอยู่ ชอบที่จะเรียนรู้
4. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง ได้แก่ การยอมรับตนเองว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดพอควร มีการคิดอยู่เสมอว่าตนเองเป็นใคร กำลังทำอะไรเป็นสิ่งสำคัญต่อการศึกษาของตนเอง
5. ต้องมีความรักต่อการเรียนรู้ ได้แก่ ความชื่นชมต่อบุคคลที่ศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ มีความสนุกสนานในการค้นคว้าและมีความกระหายในการเรียนรู้
6. ต้องมองอนาคตในแง่ดี ได้แก่ ความต้องการที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต ชอบคิดถึงเรื่องอนาคต คิดว่าปัญหาเป็นสิ่งท้าทาย และรู้ดีว่าตนเองต้องการเรียนอะไรเพิ่มเติม

กริฟฟิน (Griffin, 1983, p. 153) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น เป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่มีเป้าหมายไปสู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเอง ความสามารถในการวางแผนปฏิบัติการ และการประเมินผลการเรียน ทั้งในฐานะที่เป็นเอกัตบุคคลและสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ที่ร่วมกัน มาตรฐานของการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้เป็นเฉพาะบุคคลและการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การพัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง (เมธี ปิณฑานนท์, 2542, หน้า 11) กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนขึ้นเอง เพื่อเป็นการเตรียมสำหรับความก้าวหน้าในสายงาน หรือสาขาอาชีพต่อไปภายหน้า ซึ่งองค์การสามารถสนับสนุนการพัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ โดยจัดให้มีห้องสมุด หรือจัดหาหนังสือบทความ และเอกสารต่าง ๆ ให้พนักงานได้อ่าน หรือเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ไปเข้าร่วมประชุม สัมมนา ซึ่งจัดโดยหน่วยงานภายนอกองค์การ

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง เน้นที่ผู้เรียนจะต้องช่วยเหลือตนเองในการพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้ โดยมีการวางแผนการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอย่างอิสระ ผู้เรียนอาจจะมีความคิดสร้างสรรค์ในความต้องการที่จะเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

แนวคิดด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

โนลส์ (Knowles, 1975, p. 18) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ กระบวนการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการวินิจฉัยความต้องการ ในการเรียนรู้ การตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ การพบปะบุคคล หรือแหล่งเอกสารสำหรับการเรียนรู้ การเลือกและเสริมแผนการเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียน อาจจะเป็นการได้รับหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ ก็ตาม สำหรับ ทัฟ (Tough, 1979, p. 114) มีความคิดว่าการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เป็นการเรียนรู้โดยการเจตนาจงใจ ซึ่งความต้องการอย่างแรกของบุคคลก็คือความต้องการความรู้ หรือทักษะ สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539, หน้า 26) กล่าวว่า ความสำเร็จ ไม่ใช่สิ่งที่ได้มาง่าย แต่ต้องแลกมาด้วยหยาดเหงื่อแห่งการเรียนรู้ผู้ที่ปรารถนาความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความอดสาหัสพากเพียรในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพื่อก้าวไปข้างหน้าสู่จุดหมายปลายทางแห่งความสำเร็จที่รออยู่ เป็นความสำเร็จอันหอมหวาน ซึ่งผู้ที่ไม่เปิดใจเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอจะไม่มีวันได้ล้มลงอย่างแท้จริง

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการเรียนรู้ที่ยอมรับสภาพความแตกต่างระหว่างบุคคล สนองตอบต่อความต้องการและความสนใจของผู้เรียน ผู้เรียนมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง สำหรับรูปแบบของการเรียนรู้ ชิดชงศ์ ส.นันทนาเนตร (2533, หน้า 49) ได้แสดงให้เห็นว่าการชี้นำตนเองในการเรียนรู้นั้น มีองค์ประกอบ 3 อย่างที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดการ หรือการควบคุมด้วยตนเอง (Self Management) ได้แก่ การควบคุมงานหรือกิจกรรมที่ต้องการกระทำ เป็นการจัดการ ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ การจัดการทรัพยากร หรือแหล่งความรู้
2. การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self Monitoring) เป็นกระบวนการเรียนรู้ของบุคคล การพัฒนาด้านสติปัญญา เป็นการที่บุคคลสามารถเชื่อมโยงความรู้ใหม่ และเก่าเข้าด้วยกันเป็นความรับผิดชอบของผู้เรียนในการบูรณาการความรู้ และพัฒนาให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ
3. แรงจูงใจ (Motivation) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการที่จะทำให้บุคคลคิดริเริ่มที่จะเรียน และก้าวเข้าสู่ระบบการเรียนนั้น ๆ แรงจูงใจจะมีอิทธิพลต่อการที่บุคคลจะสามารถบรรลุเป้าหมายในการเรียน แรงจูงใจนี้อาจเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก หรือแรงจูงใจภายในก็ได้

สรุปได้ว่า แนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีแนวโน้มที่จะเป็นแนวคิดที่สำคัญของวงการการศึกษาผู้ใหญ่ ในอนาคต นอกจากนั้นคาดว่าจะเป็แนวคิดที่มีพลังขับเคลื่อนให้วงการการศึกษาผู้ใหญ่ก้าวหน้าอย่างมาก อย่างไรก็ตามก็ยังคงควรคำนึงถึงการชี้นำตนเองในการเรียนรู้ หรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง จะเน้นถึงความรับผิดชอบของบุคคลและเชื่อในศักยภาพที่ ไม่สิ้นสุดของมนุษย์ (Never-ending Potential of Human) ในการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ประสบผลสำเร็จผู้อำนวยความสะดวกต้องมีการบทบาทในการร่วมปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิด เป็นแหล่งความรู้ตามที่คุณเรียนต้องการ มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น มีส่วนร่วมในการถ่ายโอนบทบาทการเรียนการสอนและสนับสนุนให้ผู้เรียนคิดอย่างแตกฉาน (Critical Thinking)

ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากร

ธีรยุทธ พึ่งเทียร และสุระพล สุขะพรหม (2543, หน้า 96) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรขององค์การอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่องค์การอย่างมากมาย ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรช่วยให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงาน มีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น
2. การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการประหยัด ทั้งนี้เพราะบุคลากรได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีแล้ว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ความผิดพลาดอาจจะมีบ้าง แต่น้อยมาก
3. การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เริ่มเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูกอีกด้วย
4. การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ทำให้มีเวลาปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มที่
5. การพัฒนาบุคลากร เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรต่าง ๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานต่อไป
6. การพัฒนาบุคลากรช่วยให้บุคคลนั้น ๆ ได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัย ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งหน้าที่ของตนได้

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการพัฒนาบุคลากรเพื่อการเปลี่ยนแปลงบุคคลให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น และพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบัน คือ การพัฒนาคนให้เป็นพลเมืองดีมีคุณภาพอันเป็นทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นกำลังของประเทศชาติ และเป็นปัจจัยการบริหารที่มีคุณภาพ มีความฉลาดมองการณ์ไกล ใฝ่รู้ มีความสามารถ

เท่าทันโลก และความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เพื่อการอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับคนอื่นได้

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ (2535 อ้างถึงใน กาญจนา สันติพัฒนาชัย, 2541, หน้า 22) กล่าวถึง การพัฒนามนุษย์ในแนวคิดเกี่ยวกับมโนทัศน์ ที่ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (The Concept Development Centered on Man) คือ พัฒนาการต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ผลประโยชน์ของการพัฒนาจะต้องเป็นของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ตระหนักถึงความต้องการถึง ความต้องการหรือความจำเป็นของมนุษย์ มนุษย์จะเป็นผู้กำหนดความ มุ่งหมายของการพัฒนาโดย อาศัยความต้องการของตนเป็นเครื่องนำทาง และมนุษย์จะเป็นผู้จัดการองค์ประกอบ ของการพัฒนา ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตนตั้งขึ้น เช่น การสร้างสถาบันทางสังคม การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ของระบบต่าง ๆ ถึงแม้กิจกรรมนั้นเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการพัฒนา แต่มนุษย์จะพัฒนา อย่างโดดเดี่ยวไม่ได้ มนุษย์จะต้องพัฒนาในสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่ส่งเสริมความเจริญ ก้าวหน้าของมนุษย์ ดังนั้นกระบวนการพัฒนามนุษย์โดยยึด มนุษย์เป็นศูนย์กลางจึงเป็นการพัฒนา ที่สมบูรณ์แบบโดยต้องพิจารณาทุกส่วน ขององค์ประกอบในการพัฒนาและทุกด้านของชีวิตซึ่งเป็น สิ่งแวดล้อมของมนุษย์

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) โดยมีนักวิชาการหลาย ท่านให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

เพส และคณะ (Pace et al., 1991, p. 3 อ้างถึงใน เคนดว คাত্রง, 2544, หน้า 19) ให้ ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรม การพัฒนา การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติและด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการ เพื่อ ไปสู่คุณภาพและ ความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิดความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ผู้จัดการและสมาชิกใน องค์กรมากขึ้น

สุทิน เห็นประเสริฐ (2553 อ้างถึงใน ธารพรพร สัตยารักษ์, 2548, หน้า 44) กล่าวว่า รูปแบบ วิธีการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าสามารถทำให้หลายรูปแบบพร้อม ๆ กัน เช่น

1. ให้ทุนศึกษาต่อแก่บุคลากรในระดับที่สูงขึ้นและสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร
2. การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่ง (Job Rotation) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ ในงานและสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ ให้เห็นมุมมองการทำงานที่กว้างขึ้น

3. การทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีคิด วิธีการทำงานของบุคลากรอื่น ๆ ในคณะกรรมการและได้เห็นมุมมองของบุคลากรจากฝ่ายต่าง ๆ มากขึ้น

4. การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ เช่น Walk Rally เพื่อพัฒนาบุคลากรเรื่องการทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

ธัญวรัตน์ สิริตติยานนท์ (2552, หน้า 25) ได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้แก่บุคคลด้วยวิธีการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา โดยมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมให้ศักยภาพของพนักงานด้านการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้านผสมกันไปหรือแบบองค์รวมตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทุกระดับขององค์กรเพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรที่มีคุณค่า ทั้งที่ดีและประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรได้นานและทำงานอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตและคุณภาพการทำงานที่ดี ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจมส์ (James, 1970, p. 4 อ้างถึงใน เคนดวง คำตรง, 2544, หน้า 20) ได้สรุปแนวคิดสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรโดยทั่ว ๆ ไป จะเกิดผลมาจากประสบการณ์จากการทำงาน

2. เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการพัฒนาคืออยู่ด้วยกันสามประการคือ การกำหนดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การกำหนดสิทธิอำนาจกับความรับผิดชอบในการจัดการ ต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและต้องป้อนข้อมูลให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รู้ด้วยตัวของเขาเองว่าเขาปฏิบัติงานได้ดี มากน้อยแค่ไหน

3. การพัฒนาของมนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ พนักงานในองค์กรปรารถนาที่จะควบคุมพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานด้วยตัวของเขาเองให้มีความใกล้เคียง หรือเป็นไปตามมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ไปสู่การพัฒนา

4. กิจกรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาจะต้องมุ่งเน้นอยู่ที่งานของบุคคลเป็นสำคัญ

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยให้มนุษย์ในองค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้

6. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อการพัฒนานั้นสอดคล้องกับความต้องการในชีวิตและศักยภาพของเขาถ้าไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนาจะไม่สามารถ เกิดขึ้นได้เลย

7. การพัฒนามนุษย์ในองค์กรต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารอย่างเต็มที่ซึ่งจะทำให้การพัฒนาสัมฤทธิ์ผล

แนดเลอร์ (Nadler, 1980, pp. 4-5 อ้างถึงใน เคนดว คำนตรง, 2544, หน้า 18) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอันที่ จะนำมาปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ แนดเลอร์ มิได้หมายถึงเฉพาะการฝึกอบรมเท่านั้นยังหมายถึง การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เฉพาะเจาะจงและได้รับการออกแบบที่จะนำไปสู่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ การศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการที่จะเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญค่านิยม ทางศีลธรรมและความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่และ ทาประโยชน์แก่สังคมได้ สำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้วการศึกษา หมายถึง กิจกรรม ด้านการพัฒนาคน ที่กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ปัจจุบัน (Nadler, 1979, p. 60)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ และความชำนาญเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วย

การพัฒนา หมายถึง การให้เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือความสำเร็จในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทั้งโดยการเรียนรู้ในทางตรงและทางอ้อม และเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการให้คำปรึกษา แนะนำสอนงาน หรือโดยวิธีอื่นซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร

ความสำคัญของการพัฒนาบุคคล (ทรัพยากรมนุษย์)

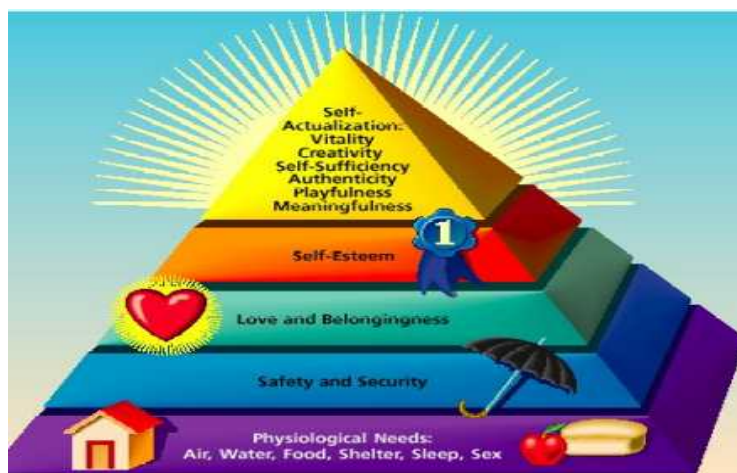
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546, หน้า 20) กล่าวว่า ในการสรรหาและการคัดเลือกคนเข้าทำงาน แม้ว่าจะมีวิธีการสอบแข่งขัน หรือเลือกสรรคนที่มีความรักุมและมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ตาม โดยปกติแล้วผู้ที่สอบผ่านการแข่งขันและการเลือกสรรเข้ามา จะเป็นผู้ที่พึงสำเร็จการศึกษาซึ่งสิ่งที่ติดตัวมาก็คือความรู้เฉพาะด้านหรือสาขาที่ได้เล่าเรียนมาและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ไม่มีสถาบันการศึกษาทั่วไปสถาบันใดที่สอนให้ผู้สำเร็จการศึกษา รู้จักวิธีการทำงาน ในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้อย่างเต็มที่ที่มีประสิทธิภาพทันทีที่ได้รับการบรรจุ และไม่มีสถาบันการศึกษาโดยทั่วไปสถาบันใดที่จะสอนให้ให้นิสิต นักศึกษารู้จัก ใช้ชีวิตในสิ่งแวดล้อมของการทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

โดยเฉพาะ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้เข้ารับการบรรจุเข้าทำงานจะต้องมาเรียนรู้ในองค์กรเอง โดยองค์กรเป็นผู้ดำเนินการหรือจัดการให้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เช่น การสอนงาน การปฐมนิเทศ การให้ได้รับการศึกษาหรืออบรม การให้ทดลองฝึกหรือทดลองปฏิบัติงานหรือโดยวิธีอื่น เพื่อให้ผู้ได้รับการบรรจุหรือผู้ทำงานในองค์กรอยู่แล้วได้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ซึ่งวิธีการต่าง ๆ นี้ เรียกว่า “การพัฒนาบุคคล” การพัฒนาบุคคลอาจทำได้ 3 วิธีใหญ่ ๆ คือ วิธีการให้การศึกษา (Education) หรือการฝึกอบรม (Training) และการพัฒนา (Development)

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่นำมาพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน และเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสิทธิภาพ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเตรียมตัวสำหรับความก้าวหน้าในตำแหน่งต่อไปในอนาคต เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องมีประสิทธิภาพ โดยการให้การศึกษา ฝึกอบรม ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความรู้ความสามารถ ความถนัดและทักษะแก่บุคลากร โดยมีการวางแผนล่วงหน้าเพื่อเตรียมศักยภาพของพนักงานด้านการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้านผสมกันไปหรือแบบองค์รวมตามสถานการณ์

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิส ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซัง แก้วจางค์, 2552, หน้า 66-68)



ภาพที่ 2 ความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วย ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการด้านร่างกาย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกาย ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการระดับที่สาม โดยความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการ ถูกยอมรับ โดย บุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการระดับที่สี่ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคม ต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุด บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการ ความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะ บรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่บุคคลที่ถูก จูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่การศึกษาทฤษฎีลำดับ ความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow)

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้น มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคนคือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิด ความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะเกิด ความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ

ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969, pp. 142-175 อ้างถึงใน สิรินาตย์ กฤษฎาธาร, 2552) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตความต้องการทางวัตถุนิยม ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า จากแนวคิดของอัลเดอร์เฟอร์ มนุษย์มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม

ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์

คูเปอร์ (Cooper, 1958, pp. 31-33 อ้างถึงใน สิรินาตย์ กฤษฎาธาร, 2552) กล่าวถึงความต้องการของบุคลากรในการทำงานไว้หลายประการ ได้แก่ ทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการไปและกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กร

ความหมายขององค์การ

บรรยงค์ โตจินดา (2542, หน้า 18-21) กล่าวว่า ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้คำนิยามศัพท์คำว่า องค์การไว้ว่า “เป็นศูนย์กลางกิจกรรมที่รวมประกอบกันขึ้นเป็นหน่วย ถ้าเป็นหน่วยงานเพื่อสาธารณะเรียกว่า องค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานของเอกชน เรียกว่า องค์การบริหารธุรกิจ”

พีฟเนอร์ และเชอร์วูด (Pfeffer & Sherwood, 1960) ให้ความหมายว่า “องค์การเป็นกระบวนการที่มีแบบแผนซึ่งประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก บุคคลเหล่านี้ต่างปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่คาดหมายไว้ร่วมกัน”

เอตซियोนิ (Etzioni, 1964) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “องค์การคือสังคมนั่นเอง และเราทุกคนเกิดขึ้นในองค์การเรียนรู้โดยองค์การใช้ชีวิตส่วนใหญ่ในการทำงานให้องค์การใช้เวลาว่างในองค์การและในที่สุดก็ตายในองค์การ”

องค์การคือ ระบบใด ๆ ที่เป็นโครงสร้างของบทบาทและความสัมพันธ์โดยหน้าที่งาน ซึ่งกำหนดเป็นรูปแบบขึ้นมาเพื่อบำบัดการให้เป็นไปตามนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท หรือกล่าวโดยย่อคือ ทำงานให้สำเร็จตามโครงการที่นโยบายกำหนดไว้นั่นเอง ความหมายดังกล่าวนี้เป็นของ โรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1987)

องค์การรูปนัย (Formal Organization) คือองค์การที่มีรูปแบบโครงสร้างที่ชัดเจน มีการดำเนินงานที่ยึดหยุ่นน้อยในเรื่องการมอบหมายอำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบเคร่งครัด (กลยุทธ์เป็นเอกภาพ สายการบังคับบัญชาชัดเจนเป็นแนวดิ่ง)

องค์การอรูปนัย (Informal Organization) คือองค์การที่มีโครงสร้างยึดหยุ่นปรับเปลี่ยนได้ง่าย ไม่มีกฎระเบียบแน่นอนหนาในการดำเนินกิจกรรมและการใช้อำนาจหน้าที่ (มีลักษณะเหมือนโครงสร้างชีวภาพ)

กริฟฟิน (Griffin, 1993, p. 4) กล่าวว่า องค์การ เป็นบุคคลคณะหนึ่งที่ทำหน้าที่งานร่วมกันในโครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นมา โดยร่วมมือประสานงานกัน ทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

เราอาจค้นหาความหมายขององค์การได้จากคำหลาย ๆ เล่ม แต่จากการรวบรวมความหมายจากที่ต่าง ๆ แล้ว สามารถสรุปได้ว่า

1. เป็นกลุ่มของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. มีการรวมตัวกัน เข้าเป็นหนึ่งเดียวกัน และร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มีการรวบรวมทรัพยากรและความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินการร่วมกัน
3. โดยมุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุถึงผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จลงได้ด้วยการกระทำโดยลำพังหรือโดยอิสระ

องค์ประกอบ

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปองค์ประกอบขององค์การได้ว่ามีองค์ประกอบดังนี้

1. บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เป็นสมาชิก
2. การดำเนินการ

3. วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

4. การบริหารและการจัดการ

ประเภทขององค์การ

องค์การมีหลายประเภทแล้วแต่จะแบ่ง เช่น

การแบ่งองค์การตามลักษณะตามธรรมชาติและองค์การจัดตั้งสามารถแบ่งออกได้ 2

ประเภท คือ

องค์การที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เช่น ครอบครัว หมู่บ้าน รัฐ ประเทศ

องค์การที่เกิดจากการจัดตั้ง เช่น อำเภอ จังหวัด หน่วยงานราชการ บริษัทธุรกิจ

การแบ่งองค์การตามลักษณะความถาวรหรือไม่ถาวรสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

คือ

1. องค์การแบบเป็นทางการ หรือองค์การรูปนัย (Formal Organization) เช่น

หน่วยงานราชการ บริษัทธุรกิจ สมาคม วัด โรงเรียน

2. องค์การแบบไม่เป็นทางการ หรือองค์การอรูปนัย (Informal Organization) เช่น

กลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทัศนคติกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันจัดหาคะแนน กลุ่มเพื่อนสนิท กลุ่มเพื่อนใน
สำนักงาน ชมรม กลุ่มสนใจ เป็นต้น

แบ่งองค์การตามลักษณะของการบริหารหรือการจัดการ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. องค์การของรัฐ หรือองค์การของราชการ เช่น กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด

2. องค์การเอกชน เช่น บริษัทจำกัด ธนาคาร ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล ห้างร้าน

3. องค์การระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ องค์การการเกษตรสากล

4. องค์การอื่น ๆ ที่ไม่เข้าลักษณะที่กล่าวแล้ว

จากแนวความคิดของบรรดาบุคคลหลาย ท่าน สรุปได้ว่าองค์การเป็นการร่วมมือร่วมกันทำงานของบุคคลสองคนขึ้นไป ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ให้สำเร็จตามแผนองค์การ โดยให้แต่ละคนทำหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้ดีที่สุด

ความหมายของทฤษฎีองค์การ

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2541, หน้า 3) ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) เป็นหลักการศึกษาด้านโครงสร้าง และการออกแบบขององค์การ ซึ่งหลักการนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะขององค์การ โดยอธิบายว่าองค์การถูกจัดตั้งขึ้นมาได้อย่างไรและให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์การในลักษณะใดที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การเอง

ริชาร์ด (Richard, 1992) เสนอไว้ว่าทฤษฎีองค์การไม่ใช่เรื่องของการรวบรวมความจริง แต่เป็นวิธีการมองและวิเคราะห์องค์การที่มีความถูกต้องและลึกซึ้งกว่าวิธีการอื่น ๆ การมองและ

วิเคราะห์องค์การขึ้นอยู่กับแบบแผนและกฎเกณฑ์ในการออกแบบองค์การและพฤติกรรม นักทฤษฎีองค์การจะค้นหากฎเกณฑ์ต่าง ๆ ทำกฎเกณฑ์ให้ชัดเจน และนำกฎเกณฑ์ไปใช้ประโยชน์ ผลที่ได้จากการวิจัยยังไม่สำคัญเท่ากับแบบแผนและความเข้าใจในหน้าที่ขององค์การ

ฮอดจ์ และวิลเลียม (Hodge & William, 1991) อธิบายว่าทฤษฎีองค์การเป็นแนวคิด (Concepts) หลักการ (Principles) และข้อสมมติฐาน (Hypothesis) ที่นำมาใช้เพื่ออธิบายองค์ประกอบ (Components) ขององค์การ และองค์ประกอบเหล่านี้มีการดำเนินการอย่างไร ดังนั้นทฤษฎีองค์การช่วยให้เราเข้าใจว่าองค์การคืออะไร และองค์การมีการบริหารงานอย่างไรภายใต้สภาพแวดล้อมที่ถูกกำหนดให้ มีการใช้ทฤษฎีทางการบริหาร (Management Theory) เข้ามาช่วยอธิบายสิ่งที่ผู้บริหารได้ปฏิบัติ สำหรับองค์ประกอบของทฤษฎีองค์การมี ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information Processing and Choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Adaptation and Change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์การ (Organization Design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and Complexity)
8. เทคโนโลยีขององค์การ (Organizational Technology)
9. วัฒนธรรมขององค์การ (Organizational Culture)
10. อำนาจและอำนาจหน้าที่ (Power and Authority)

ทูซี (Tosi, 2009) ได้อธิบายความหมายของทฤษฎีองค์การไว้ว่า “เป็นชุดของข้อความและแนวคิดซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน” ซึ่งแสดงถึงภาพรวมของพฤติกรรมของบุคคล กลุ่มย่อยและกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การอย่างเป็นระบบ แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของกิจกรรมในองค์การ

จากคำจำกัดความดังกล่าวอธิบายความหมายได้ว่าทฤษฎีองค์การเป็นเรื่องของข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เกี่ยวกับองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องโครงสร้างองค์การ การออกแบบองค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมขององค์การต่าง ๆ ได้แก่ คนเทคโนโลยี สังคม การเมือง ตลอดจนถึงด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่ว่าจะเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมิใช่กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สัน และพลาแมน (Peterson & Plowman, 1953 อ้างถึงใน กทาวุธ พรหมาน, 2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิตความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน และมีความสุข

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ และคณะ (2550, หน้า 112) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยน และจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสมทั้งในด้านของตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมเพื่อให้เกิดความปกติสุขในการดำรงชีวิต บางครั้งเราเคยได้ยินถ้อยคำที่กล่าวถึงคนบางคนว่าเพี้ยน หลุด หรือแปลก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจในเชิงค่านิยม (Value Judgment) ที่แสดงว่าคนเหล่านั้นในทัศนะของคนพูดอาจดำรงชีวิตอย่างไม่สอดคล้อง และกลมกลืนกับค่านิยมของสังคม ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าของพฤติกรรมเหล่านั้นแสดงออกมาไม่ใช่เพราะปรับตัวไม่ได้ แต่เพราะต้องการสื่อให้สังคมรับรู้ถึงบางสิ่งบางอย่างที่สังคมละเลยไป แต่ก็เป็นไปได้ที่พฤติกรรมเหล่านั้นสื่อให้เห็นว่าเจ้าของพฤติกรรมยังอาจขาดความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างความคิด การกระทำและความรู้สึกภายในของตน

มิลเล็ท (Millet, 1954 อ้างถึงใน สถิต คำตาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบ่งการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน สถิต คำตาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณะชญ (2510, หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าว ถึงปัจจัยนำเข้า หรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2545 อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิบุญชร, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิด ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของ งานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมากหลัก 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser, 1975 อ้างถึงใน คทาวิธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการ ทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผล การทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละ ตัวตามลำพัง เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กร ได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กร สามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แกทซ์ และคาฮัน (Katz & Kahn, 1978, pp. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กร ระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพ

คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะขานนท์ (2527 อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ ตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงาน

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ความหมายของการปฏิบัติงาน เซอร์เมอร์ธอร์น (Schermerhon, 1966, p. 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้ ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทาง

กายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และ ค่านิยม เป็นต้น

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1966, p. 48) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้
2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้
3. การสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 56) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถ ความถนัด ทักษะ และประสบการณ์
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น
3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม
5. ความมั่นคงและปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถด้านวิชาชีพ
8. โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
9. เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ
10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โครงสร้างการทำงานขององค์กรนั้น เพื่อที่ให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานตามโครงสร้างองค์กรงานที่ออกมาได้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ จำกัด

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร/ โครงสร้างองค์กร

บริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งและจดทะเบียนเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2537 โดยเป็นผู้ผลิตแบตเตอรี่ทองแดงรายแรกในประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่สามารถผลิตแบตเตอรี่ทองแดงที่มีความบริสุทธิ์สูงถึง 99.97% ขึ้นไป และมีความสามารถในการนำไฟฟ้าสูงถึง 101% IACS (มาตรฐานสากลการอบอ่อนทองแดง) รวมถึงการผลิตทองแดงแบตเตอรี่หุบติบูก บริษัทฯ ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องจักรในการผลิตที่ทันสมัย มีอัตราการถลุงการผลิต 25,000 ตันต่อปี เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องจักรที่สำคัญ ๆ ถูกนำมาจากยุโรป เงินที่ใช้ลงทุน รวมทั้งสิ้นมากกว่า 2,000 ล้านบาท

Milestone

1994: เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ

1995: เริ่มการผลิต ด้วยกำลังการผลิตแบตเตอรี่ทองแดง 13,000 เมตริกตันต่อปี

1997: เพิ่มสายการผลิตแบตเตอรี่หุบติบูก (Tin plating) กำลังการผลิต 3,000 เมตริกตันต่อปี

1998: ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001

2000: ได้รับการรับรองระบบสิ่งแวดล้อม ISO 14001

2005: เพิ่มสายการผลิตชิ้นงานสำเร็จรูป เเจาะ คัด งอ ขึ้นรูปเพื่อพร้อมใช้งาน

2007: ขยายกำลังการผลิตเป็น 25,000 เมตริกตันต่อปี

2011: ขยายกำลังการผลิตเป็น 30,000 เมตริกตันต่อปี

วิสัยทัศน์ (Vision): “Copper (Thailand) Cp., Ltd. aims to produce the finest quality copper for electrical transmission and distribution, power generators and electronics applications. To represent the Nation of Thailand as the sole manufacturer and supplier to the international market with innovative and value-added Copper Products and Solutions”

พันธกิจ (Mission)

1. มุ่งมั่นผลิตสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดเพื่อลูกค้าภายใต้ Trademark copper®
2. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. เสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และมีความสุขในการทำงาน
4. ติดตามและศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

ยั่งยืน

เป้าหมาย (Goal)

1. เพิ่ม ROA 15% จากปีที่ผ่านมา

2. เพิ่มส่วนแบ่งการตลาดขึ้น 15%

3. พัฒนาคุณภาพสินค้าให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ไปรับรองการตรวจสอบคุณภาพจากสถาบันวิจัยชั้นนำจากต่างประเทศ

4. พัฒนาและวิจัยผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่

สถานการณ์การดำเนินงานทั่วไปในองค์กร

ด้านการจัดการบุคคล

บริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีการบริหารจัดการแบ่งเป็น 2 ส่วน

คือ

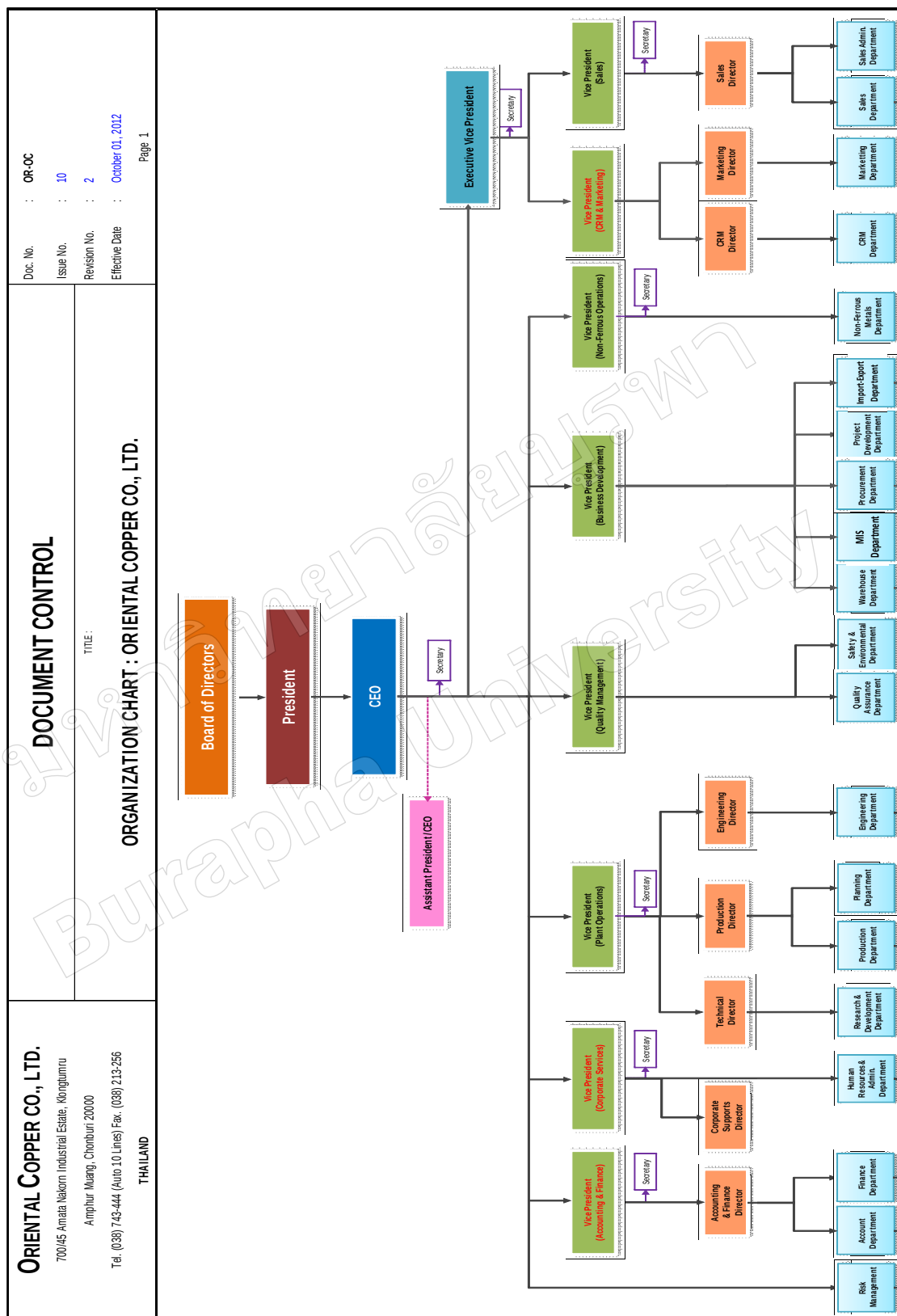
1. ส่วนสำนักงานใหญ่

ตั้งอยู่ที่ อาคารกรุงเทพประกันภัย ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร

กรุงเทพมหานคร

2. ส่วนโรงงานชลบุรี

ตั้งอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 3 สายการบริหารจัดการภายในบริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ จำกัด

สถานะแวดล้อมภายนอกการแข่งขัน

อุตสาหกรรมบัสบาร์ทองแดง เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมากทั้งในเรื่องของเครื่องจักรและเงินทุนหมุนเวียนเพื่อซื้อวัตถุดิบทองแดง จึงเป็นเหตุให้มีผู้ผลิตรายใหญ่เพียง 4-5 ราย ในปัจจุบัน ประกอบกับต้นทุนของสินทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งที่เป็น Fixed Cost และต้นทุนวัตถุดิบนั้นมีมูลค่าสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ผู้ผลิตต่างต้องแข่งขันเพื่อให้สามารถครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุด สินค้าบัสบาร์ทองแดงของผู้ผลิตแต่ละรายเองก็ไม่มี ความแตกต่างกันมากนัก เนื่องจากเป็น Commodity Product ถึงแม้ว่าคุณภาพในการนำไฟฟ้าของผู้ผลิตแต่ละรายจะแตกต่างกันบ้าง แต่ด้วยอัตราส่วนของราคาวัตถุดิบทองแดงที่มีสูงกว่า 85% ของราคาขายจึงเป็นปัจจัยให้ลูกค้าพิจารณา ด้านราคาสินค้ามากกว่าด้านคุณภาพ และเป็นปัจจัยที่ทำให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมบัสบาร์ทองแดงค่อนข้างจะรุนแรงมาขึ้นในปัจจุบัน

จากสถานการณ์ที่การแข่งขันค่อนข้างรุนแรง และบริษัทอยู่ในช่วงของการขยายกิจการ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยนำองค์กรให้ไปสู่วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของบริษัท จึงต้องให้ความสนใจและทำการพัฒนาระบบการบริหารบุคคล โดยเฉพาะใน ด้านดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถตรงตามความต้องการในตำแหน่งงาน บริษัทฯ จัดให้มีการทำแผนการอบรมประจำปีและจัดตั้งงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมพนักงานในแต่ละระดับให้ได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้โบนัสประจำปี การประเมินผลเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนา โดยบริษัทฯ แบ่งการประเมินผลเป็น 2 ส่วนคือ ประเมินผลตาม KPI ของหน่วยงานที่สังกัด และอีก 30% เป็นการประเมินผลส่วนบุคคล คะแนนประเมินที่ได้จะถูกนำไปคำนวณผลตอบแทนในรูปของโบนัสสิ้นปี
3. การสร้างแรงจูงใจ บริษัทฯ จัดให้มีค่าตอบแทนในระดับที่สูงกว่าโรงงานต่าง ๆ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยเน้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการจ่าย Incentive ที่เรียกว่า Premium ให้กับพนักงานทุกระดับและทุกฝ่าย ในการจ่ายจะใช้เกณฑ์การผลิตที่สามารถผลิตได้ในแต่ละเดือน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสำนักงาน บริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ จำกัด มีงานวิจัยอื่นที่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

สุมาลี รุจิราบัตร (2544, หน้า 182) ศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ระดับระดับตำแหน่ง (ซี) เพศ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน อายุ ระดับการศึกษา และสายงาน พบว่าข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมใน ด้านการศึกษาต่อ และด้านการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการพัฒนาตนเองด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่เพศต่างกัน พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม ด้านการศึกษาต่อ และด้านการเพิ่มพูนความรู้อย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ทำงานและอายุงาน ต่างกัน พบว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้าราชการสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาและสายงานต่างกัน พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญชู นาคเจริญ (2548) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทสยามเคมีคอลอินดัสตรี จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท สยามเคมีคอลอินดัสตรี จำกัด มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมและหลายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านคุณภาพการทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน และด้านความรู้ความสามารถ และพนักงานบริษัทสยามเคมีคอลอินดัสตรี จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านคุณภาพการทำงานและด้านสนับสนุนการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ ด้านคุณภาพ การทำงาน ด้านการสนับสนุนการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พนักงานที่มีฝ่ายที่สังกัดต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านคุณภาพชีวิตต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อังสนา ฤทธิ์เลื่อน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท คอนสตรัคชั่น แอนด์ เอ็นจิเนียริง ลอว์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาระดับความต้องการในการพัฒนาตนเอง และเพื่อต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตอบสนองความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท คอนสตรัคชั่น แอนด์ เอ็นจิเนียริง ลอว์ จำกัด ทั้งหมด 4 ด้านด้วยกัน ด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ด้านภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านจิตใจและนั่นทนทางการ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงาน บริษัท คอนสตรัคชั่น แอนด์ เอ็นจิเนียริง ลอว์ จำกัด จำนวน 53 คน และผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26-30 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี มีอายุการทำงานส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1 ปี และมีสถานภาพโสดเป็นส่วนมาก

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมพนักงานบริษัทคอนสตรัคชั่น แอนด์ เอ็นจิเนียริง ลอว์ จำกัด มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านจิตใจและนั่นทนทางการเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ รองลงมาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาอังกฤษเป็นลำดับสุดท้าย และโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการการพัฒนาตนเอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการ ในด้านจิตใจและนั่นทนทางการมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ รองลงมาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านภาษาอังกฤษเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับความต้องการในการจัดกิจกรรมในการพัฒนาตนเอง พบว่า ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมด้านการจัดการท่องเที่ยวประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการ การพัฒนาตนเอง

อมรรัตน์ ปีกโกลานั่ง (2548) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านการฝึกอบรมและด้านการศึกษาต่ออยู่ในระดับมาก และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษาต่อ แตกต่างกัน ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาและสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวม ด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษาต่อแตกต่างกัน ส่วนความต้องการด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองไม่แตกต่างกัน

ยุวเรศ ศรีหาบุตร (2548) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย พบว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองทั้ง 3 ด้าน คือ ด้าน

ความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก ความต้องการด้านความรู้ในวิชาชีพได้แก่ วิชาการและเทคโนโลยีใหม่ และแนวทางการสังเคราะห์งาน และการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ความต้องการด้านทักษะที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานในหน้าที่และทักษะการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่วนความต้องการด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้แก่ ความกล้าหาญในการคิด การตัดสินใจ และการปฏิบัติ สุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดี และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม

วารกรณ์ อารีชินรักษ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของครู โรงเรียนสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันครูมีการพัฒนาในด้านความรู้และทักษะอยู่ในระดับปานกลางถึงมากสำหรับด้านเจตคติอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับสภาพที่ครูคิดว่าจะพัฒนาตนเองในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาความต้องการของครู ปรากฏผลดังนี้ 1) ด้านความรู้ ครูต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างสื่อการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือการนำผลการวิจัยมาพัฒนาผู้เรียน 2) ด้านทักษะ ครูมีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างสื่อการเรียนรู้มากที่สุดเช่นกัน รองลงมาคือการวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยนำหลักจิตวิทยาการศึกษาพิเศษมาประยุกต์ใช้ 3) ด้านเจตคติ ครูมีความต้องการพัฒนาตนเองในการได้รับข่าวสารข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

เดชบัณฑิต ปัญญาจันทร์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรข้าราชการหน่วยขึ้นตรง กองบัญชาการกรมยุทธศึกษาทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความต้องการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน และทุกประเด็นโดยกิจกรรมที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และลำดับสุดท้าย คือ การจัดกิจกรรมด้านจิตใจและนันทนาการ ส่งผลให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจในความเจริญก้าวหน้าในชีวิตรับราชการ ข้าราชการที่มีเพศและชั้นยศ แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการที่มี อายุ วุฒิการศึกษาและกองที่ตั้งสังกัด แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการ ไม่แตกต่างกัน

สมจิตต์ จรกา (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ

สำนักงานงบประมาณใน 6 ด้าน คือ ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงานด้านความรู้ทักษะเฉพาะของงานในตำแหน่ง ด้านการบริหารงาน ด้านคุณสมบัติส่วนตัว ด้านภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนานุคลากรของราชการสำนักงานงบประมาณ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณ และระดับตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ข้าราชการสำนักงานงบประมาณที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณตั้งแต่ระดับ 4-7 จำนวน 231 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบบการประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าที (t-test) และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานงบประมาณ มีความต้องการพัฒนานุคลากรทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและผลจากการเปรียบเทียบจากเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานงบประมาณ พบว่ามีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาและระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อริสา เจริญบุญวงศ์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณและบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับชั้นทางราชการ ที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ

เปรมฤดี กิ่งแสง (2553) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยสยาม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์มหาวิทยาลัยสยามมีความต้องการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการวิจัย ด้านการฝึกอบรม และด้านการศึกษาต่อ
2. อาจารย์มหาวิทยาลัยสยามที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง ในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการวิจัยไม่

แตกต่างกันอาจารย์มหาวิทยาลัยสยามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมและรายด้าน ด้านการฝึกอบรม และด้านการวิจัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการศึกษาต่อไม่แตกต่างกัน อาจารย์มหาวิทยาลัยสยามที่มีประสบการณ์ในการสอนแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการวิจัย ไม่แตกต่างกัน อาจารย์มหาวิทยาลัยสยาม ที่มีคณะที่สังกัดแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวมและรายด้าน ด้านการศึกษาต่อ และด้านการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการวิจัยไม่แตกต่างกัน

3. อาจารย์มหาวิทยาลัยสยาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนการศึกษาต่อให้มากขึ้น เพื่ออาจารย์จะได้พัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น ควรมีการจัดฝึกอบรมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อาจารย์ทุกคนได้มีส่วนร่วม และต้องการให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนทุนการวิจัยอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง

สรุปผลจากการค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำเอา แนวความคิดทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองพร้อมทั้งทฤษฎีองค์การมาใช้ในการนำไปสู่การศึกษาวิจัย โดยได้ประเด็น ของสิ่งที่จะศึกษาก็คือ วิธีการพัฒนาตนเองด้านการศึกษาต่อ วิธีการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรม วิธีการพัฒนาตนเองด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการพัฒนาตนเองด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งได้กำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในเรื่อง“ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสำนักงาน บริษัท โอเรียนเต็ลคอปเปอร์ จำกัด