

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบัน อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ประกอบกับการมุ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภค โดยปัจจุบันผู้บริโภคมีการศึกษาสูงขึ้น และมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรต่างๆต้องสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้บริโภค ด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างเต็มที่ องค์กรธุรกิจจึงมีการจัดตั้งทีมงานหรือปรับองค์กรให้สามารถตอบสนองและแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้และความสามารถสูง ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสนใจกับบุคคลในองค์กรมากขึ้น ด้วยการปรับปรุงและพัฒนาบุคคลซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่กำลังเปลี่ยนไป (มัลลิกา, 2544) โดยเฉพาะบุคคลที่มีบทบาทเป็นผู้นำ เนื่องจากในปัจจุบันผู้นำในทุกองค์กรต้องเผชิญกับความท้าทายที่เกิดขึ้นเพราะการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Cultural Diversity) ความสามารถในการแข่งขันระดับโลก (Global Competitiveness) และการปรับรื้อระบบ (Reengineering) ทำให้ผู้นำต้องแสดงบทบาทและพฤติกรรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อชักนำให้บุคคลในองค์กรเกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายและดำเนินงานไปด้วยความราบรื่น (กรุงเทพธุรกิจ, 2548) ดังนั้นการที่ผู้นำจะสามารถเปลี่ยนแปลงบุคคลในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองและสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่กล้าคิดกล้าทำกล้าเปลี่ยนแปลงควบคู่ไปกับการบริหารจัดการที่ดี เพราะผู้นำจะสามารถกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ (กฤษณ์, 2547) ด้วยเหตุนี้ในการวางแผนพัฒนาเพื่อให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ การศึกษาภาวะผู้นำจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับทุกองค์กร

การเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งด้านเทคโนโลยีหรือด้านการพัฒนาสินค้าที่มีนวัตกรรมใหม่และด้านการบริการจะสามารถเข้าถึงตลาดโลกได้ในปัจจุบัน แต่บุคคลส่วนใหญ่ในบางองค์กรยังไม่สามารถก้าวหน้าหรือพัฒนาตนเองได้ สาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่รู้สึกรู้สึกลงตัวเป็นเพราะไม่

รู้ว่าตนเองสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงอะไรให้แก่องค์กรได้ (คณัย, 2548 อ้างถึงใน Covey, 2004) และเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทำให้บุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและความซับซ้อนทั้งในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้ทันกับสิ่งต่างๆที่กำลังเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงตนเองตามแนวคิดเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล (Covey, 2005) จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบวิวัฒนาการที่นำไปสู่ความสุขและความสำเร็จที่แท้จริงทำให้อุปนิสัยส่วนตัวของแต่ละคนมีประสิทธิผล ถือเป็นวิธีที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ Covey (2004) ยังกล่าวถึงอุปนิสัยของบุคคลว่าเป็นแหล่งที่มาของความกระตือรือร้น ความคิดสร้างสรรค์และแหล่งความรู้ทางปัญญา จะทำให้บุคคลก้าวจากการพึ่งผู้อื่น (Dependence) เป็นการพึ่งตนเอง (Independence) ทำให้บุคคลเรียนรู้และเห็นคุณค่าของตนเองมากขึ้น ควบคุมตนเองได้อย่างมั่นใจและสามารถกำหนดการดำเนินชีวิตของตนเองได้ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นนำไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependence) ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาวสำหรับการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กร เพราะเมื่อบุคคลสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเกิดความสมดุลระหว่างผลผลิต (Production) และความสามารถในการผลิต (Production Capability) ถือเป็นแก่นแท้ของประสิทธิผล ยังมีความเปลี่ยนแปลงและมีสิ่งที่ทำทลายเกิดขึ้นมากเท่าใด เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลจะยิ่งได้ผลมากขึ้นเท่านั้น เพราะนอกจากจะเป็นการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีประสิทธิผลแล้ว ยังสอดคล้องกับหลักการเป็นผู้นำที่ยิ่งใหญ่ทุกองค์กรไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้นำในระดับใดก็ตาม หากบุคคลไม่ใส่ใจปล่อยไว้โดยหยุดอยู่กับที่ไม่ได้นำมาใช้ ไม่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอสุดท้ายไม่เพียงแต่บุคคลจะสูญเสียความเป็นผู้นำ แต่ยังสูญเสียความสำคัญและโอกาสไปอีกด้วย

สำหรับความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะองค์กรที่มีการแข่งขันสูง บุคคลที่มีความสามารถส่วนใหญ่จะได้รับการเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าเดิมจากองค์กรอื่น การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงแต่ประโยชน์ของตนเอง ไม่สนใจผู้ร่วมงานหรือเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรต้องเสียงบประมาณในการสรรหาคัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่อยู่เสมอ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของแต่ละบุคคลที่แสดงความเป็นหนึ่งเดียวกัน ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ทั้งยังมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะพยายามรักษาไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (Allen and Meyer, 1990) เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้งให้บุคคลยังต้องการปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ดังนั้นการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะทำให้มีทัศนคติในการทำงานเกิดความไว้วางใจกัน ลดความขัดแย้งเพราะทุกคนมุ่ง

รักษาผลประโยชน์ขององค์กร คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีในการปฏิบัติงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ขาดความสามัคคีจนเกิดความแตกแยกนำไปสู่สาเหตุของความขัดแย้งและความล้มเหลวขององค์กรในที่สุด (Spector , 2003)

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ร่วมสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ มีอัตราการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากปัจจุบันพบว่ามีปริมาณผู้ถือครองกรมธรรม์ค่อนข้างน้อย แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตต่อไปในอนาคต (โพสต์ทูเดย์, 2548) การเปลี่ยนแปลงนี้จะทวีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทางบวกต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ (ฐานเศรษฐกิจ, 2548) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิต เพื่อนำผลจากการวิจัยให้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา สำหรับใช้วางแผนการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและส่งเสริมระดับภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลและสร้างความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์โดยตรงต่อผู้บริหารหน่วยและเพื่อประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย เป็นการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับประเทศชาติในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิต
3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วม ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิตได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อทราบระดับภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน รวมถึงตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยในธุรกิจ ประกันชีวิต โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางเสนอแนะให้ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายดูแลตัวแทนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับพิจารณาเพื่อใช้วางแผนการปฏิบัติงาน สรรหาคัดเลือก จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้บริหารหน่วยมีผลการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

รวบรวมและเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดตามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น หลังจากปรับปรุงและแก้ไขแบบวัดเสร็จแล้ว จะเก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุป โดยมีประชากรเป้าหมายคือตัวแทนประกันชีวิตระดับผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิตแห่งหนึ่งจำนวน 505 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2549 และมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ

- 1.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)
- 1.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership)
- 1.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership)

2. เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล (Seven Habits of Highly Effective) ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 อิสรภาพในการเลือกของบุคคล (Be Proactive)
- 2.2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ (Begin with the End in Mind)
- 2.3 การทำสิ่งสำคัญก่อน (Put First Things First)
- 2.4 การคิดแบบชนะ/ชนะ (Think Win/Win)

2.5 การเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Seek First to Understand, then to Be Understood)

2.6 การผนึกพลังประสานความต่าง (Synergize)

2.7 การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ (Sharpen the Saw)

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment)

3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ (Continuance Commitment)

3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

นิยามศัพท์

ผู้บริหารหน่วย หมายถึงตัวแทนประกันชีวิตที่สามารถทำคุณวุฒิได้ตามที่บริษัทกำหนด โดยได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้บริหารหน่วย

ภาวะผู้นำ หมายถึงกระบวนการในการใช้อำนาจหรืออิทธิพลในการกระตุ้นจิตใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ เกิดความเชื่อถือและยอมรับ ทำให้บรรลุผล เป้าหมายที่ได้วางไว้ แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ในการพัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะตั้งใจทำงานให้มากกว่าที่เคยทำตามปกติหรือตามที่คาดหวังไว้เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร โดยผู้บริหารหน่วยจะกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการคือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึงกระบวนการของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต ที่ใช้ต่อผู้ร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ แต่จะเป็นการทำเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์บางอย่าง และต่างฝ่ายต่างอำนวยความสะดวกให้กันและกัน ผู้บริหารหน่วยจะใช้วิธีจูงใจ โดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก มีพฤติกรรมมองค้ำประคบเฉพาะได้แก่ การให้รางวัลตามสถานการณ์ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก และการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย หมายถึงกระบวนการของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต ที่แสดงให้เห็นว่าไม่กระตือรือร้นกับการทำงาน ขาดความรับผิดชอบ ขาดการมีส่วนร่วม ไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล หมายถึงอุปนิสัยเจ็ดประการที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถหรือคุณสมบัติประจำตัวของบุคคล เพื่อวางแผนและฝึกฝนด้วยตนเองนำไปสู่การติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีประสิทธิผลและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล 7 ประการ ได้แก่

1. อุปนิสัยที่ 1 อิศรภาพในการเลือกของบุคคล หมายถึงการที่บุคคลเลือกกระทำสิ่งต่างๆ อย่างมีสติเพื่อตอบสนองหลักการของตนเอง มุ่งเน้นในสิ่งที่สามารถทำได้ ใช้ภาษาที่ทำให้บรรยากาศในการสนทนาดีขึ้น ยอมรับและรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้น โดยไม่กล่าวโทษ สถานการณ์ หรือเงื่อนไขต่างๆ และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

2. อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ หมายถึงการเข้าใจจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ตนเองต้องการตามแต่ละบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยสร้างภาพจุดมุ่งหมายขึ้นในใจ สามารถมองเห็นผลลัพธ์ก่อนที่จะลงมือกระทำการใด ๆ โดยเขียนเป็นจุดมุ่งหมาย และใช้ชีวิตตามคำปณิธานส่วนตนที่ได้กำหนดไว้

3. อุปนิสัยที่ 3 การทำสิ่งที่สำคัญก่อน หมายถึงการวางแผนบริหารเวลาโดยวางแผนการทำงานตามลำดับความสำคัญของจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ได้วางไว้ในใจตามแต่ละบทบาทของตนเอง มุ่งเน้นในการทำสิ่งที่สำคัญเป็นอันดับแรก

4. อุปนิสัยที่ 4 การคิดแบบชนะ/ชนะ หมายถึงการรักษาความสมดุลระหว่างความกล้า การแสดงออกและความใส่ใจผู้อื่น แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยรักษาสัญญาที่ตนเองได้ให้ไว้และให้ความช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความสามารถที่ตนเองสามารถทำได้ สร้างข้อตกลงและระบบการคิดแบบชนะ/ชนะ

5. อุปนิสัยที่ 5 การเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา หมายถึงการฟังผู้อื่นพูดด้วยความตั้งใจเป็นการฟังอย่างเข้าใจ ใฝ่ใจและวิเคราะห์คำตอบอย่างไตร่ตรองก่อนให้คำแนะนำหรือตอบคำถาม

6. อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง หมายถึงการให้คุณค่าและยอมรับในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญในการฟังพาดซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล และนำความคิดที่ต่างต่างกันมาปรับใช้ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

7. อุปนิสัยที่ 7 การลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ หมายถึงการหมั่นดูแลตนเองอย่างสม่ำเสมอใน 4 มิติของชีวิต คือ ด้านกายภาพ สังคมอารมณ์ สติปัญญา และจิตวิญญาณ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ ด้วยความเพียรพยายามและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรและต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เนื่องจากยอมรับเป้าหมายและค่านิยมหลักขององค์กรและต้องการปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เนื่องจากเชื่อว่าตนเองจะได้รับผลกระทบและเสียผลประโยชน์หากต้องออกจากองค์กรไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึงความรู้สึกสำนึกของบุคคลที่ยังต้องปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เนื่องจากตนเองเกิดความรู้สึกกดดันจากเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของบุคคลรอบด้านหากต้องออกจากองค์กร

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามแนวทางที่บริษัทกำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถประเมินได้จากการปฏิบัติงานของบุคคลในการสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจและการดูแลเอาใจใส่