บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
7. แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพจิต
8. แนวคิดเรื่องการรักษาความปลอดภัย
9. การก่อตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11. การสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความหมายของ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ไว้หลายประการ ตามรูปแบบหรือวิธีการประเมินที่มีหลากหลายวิธี ดังนี้

มาดีส และแจ็คสัน (Mathis; & Jackson. 2000; อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร. 2556: 366-367) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสื่อสารให้พนักงานทราบถึงผลการประเมินเหล่านั้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการจัดการทรัพยากรบุคคล เพราะจะทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์การหรือไม่ นอกจากนั้น ยังช่วยให้ทราบว่าพนักงานแต่ละคนควรจะได้รับรางวัลตอบแทนมากน้อยเพียงใดจากการปฏิบัติงาน และยังทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงจุดเด่นจุดด้อย และศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรม การโยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน

วิเชียร วิทยอุดม (2555: 126) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการของการตัดสินและสื่อสารกับพนักงานว่า พนักงานมีการปฏิบัติงานและเจตคติต่อการพัฒนาแผนการดำเนินการอย่างไรเมื่อพนักงานมีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ใช่เพียงแค่ทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด แต่ยังส่งผลถึงระดับความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงานในอนาคต และถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนที่ดี และมีความเหมาะสมต่อขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานมีความพยายามในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น

สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 5) ได้สรุปความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นการประเมินค่าในด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ภายใต้การสังเกต จดบันทึก และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน มีเกณฑ์ที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกันของผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงาน

พชร สันทัด และคณะ (2557: 228) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือสำคัญทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการตัดสินใจขององค์การในมิติต่างๆ เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น นอกจากนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ยังเป็นเครื่องมือที่จะทราบถึงสถานภาพความก้าวหน้า ปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือสำหรับการทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานอีกด้วย

จากความหมายที่ได้กล่าวไปข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการทำงานหรือลักษณะการแสดงออกจนเป็นนิสัยของพนักงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชาได้ตั้งไว้ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเพื่อผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานในการขึ้นเงินเดือน การได้รับรางวัล และการเลื่อนตำแหน่ง

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิเชียร วิทยอุดม (2555: 126-127) กล่าวว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น องค์การส่วนใหญ่มักจะเน้นให้ความสำคัญกับการสร้างโปรแกรมการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นมาในกระบวนการจัดการและประเมินผลขององค์การ และในการวัดผลการทำงานของพนักงานและวิธีการทำงานที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดกับองค์การ อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จากการพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคลระหว่างพนักงานกับองค์การ ตลอดจนการสร้างสรรค์พัฒนาและความตั้งใจจริงในการสนับสนุนองค์การของพนักงานด้วย ความสำเร็จของโปรแกรมการประเมินผลถึงประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การจะสำเร็จได้หรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายการทำงานขององค์การซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันกับเป้าหมายของธุรกิจ เจตคติและทักษะในการบริหารจัดการ วิธีอัน

หลากหลายนี้ สามารถนำมาใช้อย่างผสมผสานเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา เช่น จะต้องมีการกำหนดและปฏิบัติการอย่างไร เพื่อจะก่อให้เกิดแรงจูงใจของพนักงานในการที่ต้องการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โดยการหาจุดอ่อนของพนักงานและทำการประเมินผล พร้อมกับมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมและพัฒนาให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการกำหนดเป้าหมายและมีความก้าวหน้าในอาชีพ

2. เพื่อการประเมินผลและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนขั้น การกำหนดอัตราผลตอบแทน การกำหนดรูปแบบการทำงานและการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน

สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 10) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ย่อมนำไปสู่การปรับปรุงแผนงานหรือโครงการขององค์การในทุกด้าน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นระบบหนึ่งของการวางแผนและการบริหารงาน เพราะผลการประเมินย่อมทำให้ผู้บริหารได้ทราบจุดเด่นจุดด้อย เพื่อจะได้เสริมจุดเด่นและแก้ปัญหาจุดด้อยได้อย่างทันเวลา ทำให้ทราบว่างานหรือโครงการนั้นได้บรรลุเป้าหมายเพียงใด คุ้มค่ากับทุนหรือแรงงานที่ลงไปหรือไม่ ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. เพื่อช่วยปรับปรุงพัฒนาพนักงาน พัฒนางานหรือโครงการต่างๆ
2. เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานหรือโครงการต่างๆ
3. เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล โครงการ หรืออนาคตของโครงการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
4. เพื่อกระตุ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

มอร์แมน และลอว์เลอร์ (Mohrman; & Lawler; อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร. 2556: 367) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน ได้แก่ การขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนขั้นประจำปี การจ่ายโบนัส และการเลื่อนตำแหน่ง
2. เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ผลการประเมินจะทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อบกพร่อง และศักยภาพของพนักงาน ทำให้ทราบว่าควรจัดกิจกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานอย่างไร จึงจะทำให้องค์การมีพนักงานที่มีศักยภาพที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบอันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนทรัพยากรบุคคลในองค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบว่าพนักงานในปัจจุบัน มีความรู้ทักษะและความสามารถระดับใด มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการดำเนินการขององค์การหรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์การสามารถวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะให้ข้อมูลที่จำเป็น สำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน กล่าวคือ หากพนักงานสามารถทำงานได้ดี ก็แสดงว่าวิธีการสรรหาและคัดเลือกพนักงานมีความถูกต้องแม่นยำ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์การ สามารถสรุปได้ ดังนี้

พชร สันทัด และคณะ (2557: 56) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญภายในตัวบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดผลสำเร็จ ประกอบด้วย การรับรู้ ความจำ ความคิด ความรู้และทักษะในการทำงาน ซึ่งมักสัมพันธ์กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เมื่อปัจจัยแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปก็จะส่งผลต่อปัจจัยภายในตัวบุคคลตามไปด้วยเสมอ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง จึงมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผู้บริหารจึงต้องสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาให้เท่าทันสถานการณ์

วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ และปัททมา สุริยกุล ณ อยุธยา (2557: 16) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทำการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม จากพนักงานสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 397 คน พบว่า ความสามารถของบุคลากร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยที่ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุมินทร เบ้าธรรม (2556: 39-40) กล่าวว่า การที่องค์การจะดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายในระยะยาว ดังนั้น พฤติกรรมที่ดีของพนักงานในองค์การจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ จึงได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 174 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

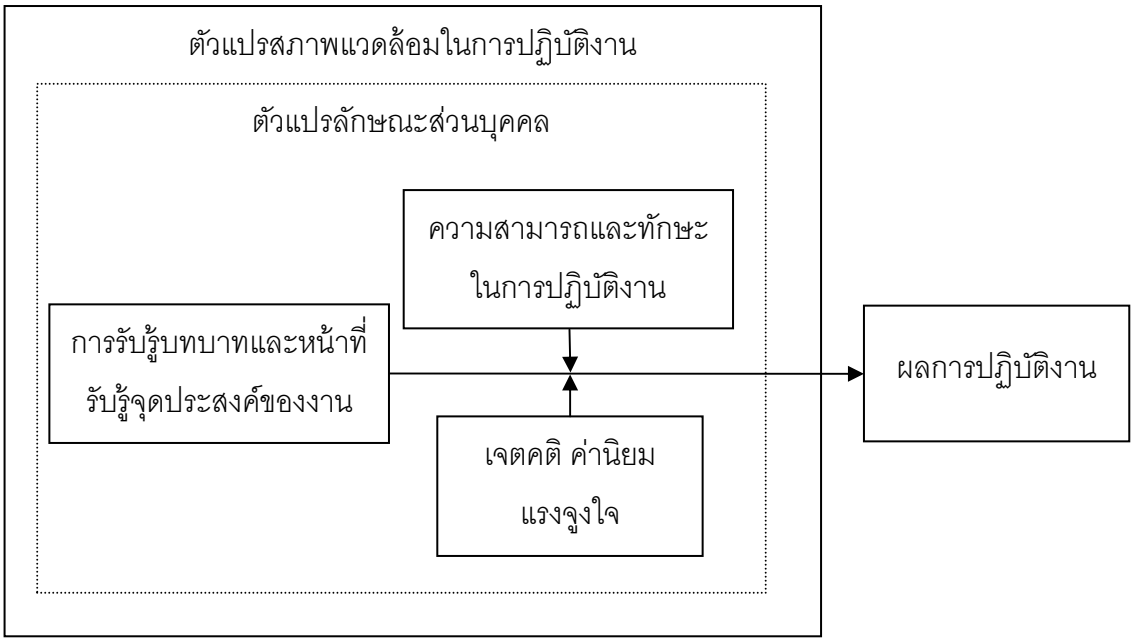
ดนตร์ทวี ไทรวิจิตร และคณะ (2555: 98-99) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 377 คน แล้วทำการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิมลรัตน์ ครองมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555: 214, 222) ทำการศึกษาภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่าง จำนวน 170 คน ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้ร้อยละ 41.6 นอกจากนี้ ยังพบว่า ภาวะผู้นำ และบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อำพร อัศวโรจนกุลชัย (2553: 201) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ความรู้ของพนักงาน รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การแสวงหาสารสนเทศ สุขภาพจิต การรับรู้ความสามารถของตน โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการให้ความร่วมมือของพนักงาน ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 8 นี้ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 57 ในขณะที่ รินดา ขันธกรรม และจันทนา แสนสุข (2556: 376) กล่าวว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน ความก้าวหน้าในอาชีพ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สตีก และนัสส์เบิม (Steege; & Nussbaum. 2013: 16-21) กล่าวว่า ปัจจัยความเมื่อยล้าทางกายและจิตใจ (Mental and Physical Fatigue) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยที่ปัจจัยความเมื่อยล้าทางกายมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสมรรถนะของร่างกาย (Mental Performance) และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสุขภาพจิต (Physical Performance) โดยส่งผ่านปัจจัยความเมื่อยล้าทางจิตใจ ส่วนปัจจัยความเมื่อยล้าทางจิตใจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อสุขภาพจิต และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะของร่างกาย โดยส่งผ่านปัจจัยความเมื่อยล้าทางกาย

อัลบานเนซ (Albanese. 1981: 204-205) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Job Performance Behavior) ว่าเป็นผลที่ได้รับจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละด้าน ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(Albanese. 1981: 204)

จากภาพประกอบ 2 ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย

1.1 ความสามารถ ทักษะ ที่จะทำให้เกิดความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ดี

1.2 การรับรู้บทบาทและหน้าที่ การที่บุคคลรับรู้ว่างานในหน้าที่คืออะไร และจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้หน้าที่นั้นบรรลุผลสำเร็จได้

1.3 เจตคติ ค่านิยม และแรงจูงใจ คือ สภาพจิตใจของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกอยากทำงานหรือชอบงานที่ทำนั้น

2. ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบไปด้วย

2.1 สภาพแวดล้อมในระดับใกล้ เช่น สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น

2.2 สภาพแวดล้อมในระดับกลาง เช่น จุดประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ปรัชญาประเภทของผู้บริหารองค์การ เป็นต้น

2.3 สภาพแวดล้อมระดับไกล เช่น ระบบการเมืองและเศรษฐกิจในสังคม สภาพการแข่งขันของตลาดในสังคมนั้น เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ของพนักงาน สุขภาพจิตพนักงาน ความเมื่อยล้าทางกายและจิตใจ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างองค์การ บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมทั้งปัจจัยด้านผลตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีการนำไปสู่แนวทางปฏิบัตินั้น ฟลิปโป (Flippo; อ้างถึงใน สำราญ มีแจ้ง; และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2556: 5) ได้เสนอแนวคิดไว้ 3 แบบด้วยกัน คือ

1. แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบ ไม่มีกฎเกณฑ์ (Unsystematic)
2. แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีระบบและเป็นแบบดั้งเดิม (Traditional) ซึ่งประเมินโดยอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะประจำตัวของผู้ปฏิบัติงาน ผลงาน หรือการประเมินร่วมกันทั้ง 2 ปัจจัย
3. แบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (Mutual Goal Setting) เป็นหลักสำคัญ

การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น สมศักดิ์ ดำริชอบ (2534: 2) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดประสิทธิภาพของปัจจัยการทำงานที่เป็นเงินและวัสดุอุปกรณ์ อาจทำได้โดยวิธีการง่ายๆ ซึ่งใช้กันมานานและแพร่หลาย คือ วิธีการทางบัญชีและการเงิน เช่น การใช้กำไร ขาดทุน ต้นทุนการผลิต จำนวนผลผลิตที่ได้รับ เป็นเครื่องชี้ถึงการใช้ทุนหรือวัสดุอุปกรณ์ แต่สำหรับประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคลนั้น ไม่สามารถวัดด้วยวิธีการเหล่านี้ การวัดประสิทธิภาพของพนักงานนั้น ทำได้โดยการวิเคราะห์การกระทำ ว่าทำอะไร อย่างไร โดยจะต้องมีการสังเกต จดบันทึกการกระทำไว้ ซึ่งเป็นที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งจะเริ่มภายหลังที่ได้มีการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานแล้ว และกระทำการต่อเนื่องไป จนกว่าพนักงานผู้นั้นจะออกจากงานไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการติดตามดูแลให้แน่ใจว่าได้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น มีหลายฝ่าย หลายแผนก และหลายหน้าที่ ดังนั้น การจะประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้น จำเป็นจะต้องเลือกปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการประเมินหรือการให้คะแนน เพื่อชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล และปัจจัยดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ของการประเมินด้วย ซึ่ง สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 143) ได้กำหนดลักษณะหรือปัจจัยที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคล ไว้ดังนี้

1. คุณภาพและความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
2. ปริมาณงาน
3. เจตคติหรือท่าที และวิธีการปฏิบัติงาน
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ในงานหนึ่งๆ
5. ความตรงต่อเวลา กำหนดงานแล้วเสร็จและการปฏิบัติงาน
6. ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้

สอดคล้องกับ จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ธีรศาศวัต (2537: 153-155) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สามารถบ่งบอกประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงาน ตามความเห็นของผู้ประกอบการ มีดังนี้

1. ความขยัน
2. การตรงต่อเวลา
3. ความสามารถในการเรียนรู้
4. ความประณีตในการทำงาน
5. การปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
6. การมีมนุษยสัมพันธ์

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2553: 117-118) ได้เสนอวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นวิธีการประเมินแบบผสมผสานที่มีความครอบคลุม ที่เป็นการให้ความสำคัญทั้งสมรรถนะของพนักงานและเป้าหมายในการทำงาน ที่รวมวิธีการประเมินโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลักเข้ากับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยสมรรถนะ แล้วพิจารณาการประเมินตามกระบวนการของทฤษฎีระบบ (System Theory) โดยมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) พิจารณาว่าสิ่งใดที่พนักงานจะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในรูปของความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นต้องรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล

2. กระบวนการ (Process) ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงาน ในการนำเอาความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ ไปปรับใช้เพื่อให้งานบรรลุผล เรียกว่า สมรรถนะ ซึ่งอาจมีการอธิบายถึงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้ความสามารถทำงานได้สำเร็จ เช่น แรงจูงใจส่วนบุคคล ความสามารถในการวิเคราะห์ การจัดการทีมงาน ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น พฤติกรรมการปฏิบัติงานเหล่านี้ สามารถจำแนกพนักงานที่มีประสิทธิผลสูงกับพนักงานที่ด้อยประสิทธิผล ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3. ผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งสามารถวัดได้หรือสังเกตได้จากพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ผลสุดท้าย (Outcome) เป็นผลสืบเนื่อง ที่เกิดจากผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ต้องนำไปพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่องค์การคาดหวังให้พนักงานทำงานให้บรรลุผล ซึ่งองค์การอาจกำหนดไว้ในรูปวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือดัชนีวัดผลงานหลัก ทั้งนี้ในการกำหนดจะต้องมีความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์การในลักษณะที่เป็นเหตุและผล

วิเชียร วิทยอุดม (2555: 141) ได้สรุปวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สำคัญ 5 ประเภท ได้แก่

1. ความรอบรู้และวิจารณญาณ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
3. ทักษะด้านการปฏิบัติงาน
4. ความสามารถด้านผู้นำ
5. ความรับผิดชอบที่มีต่องาน

ชูชัย สมิทธิไกร (2556: 83) ได้ทำการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ความรู้ คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะ ความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระบบระเบียบไว้เป็นอย่างดี และโดยส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย โดยพนักงานต้องนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. ทักษะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง หรือความสามารถในการประกอบกิจกรรม

3. ความสามารถ คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือเป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. คุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความสนใจ เจตคติ หรือสมรรถนะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และจิตสำนึกการให้บริการ

สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 210-211) ได้กำหนดปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไว้ดังนี้

1. ผลสำเร็จของงาน พิจารณาจาก

1.1 ปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณงานมากน้อยที่ปฏิบัติสำเร็จตามหน้าที่ หรือตามที่ได้รับมอบหมายภายในเวลาที่กำหนด

1.2 คุณภาพของงาน ได้แก่ ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความประณีตเรียบร้อยของผลงาน

2. พฤติกรรมการทำงาน พิจารณาจาก

2.1 ความตั้งใจในการทำงานและความสำนึกในการให้บริการ ได้แก่ ความมุ่งมั่นและเต็มใจในการให้บริการ ความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จโดยประหยัดทรัพยากร ทั้งในด้านเวลา กำลังคน และงบประมาณ

2.2 การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน ความสามารถในการประสานให้ร่วมมือ ปรับตัว มีส่วนร่วมในทีมงาน ช่วยระดมความคิดที่เป็นประโยชน์และทุ่มเทต่องานและองค์การ นอกจากนี้ ยังรวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจ มีสัมมาคารวะ ยอมรับและเคารพความคิดเห็นของคนอื่น และมีส่วนร่วมในกิจกรรม

2.3 การพัฒนาตนเองและปรับปรุงงานในหน้าที่ ได้แก่ เอาใจใส่ที่จะพัฒนาตนเองในการเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล พิจารณาจาก

3.1 ความรู้ความเข้าใจในงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของงานในหน้าที่หรืองานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

3.2 การใช้เวลาและการตรงต่อเวลา ได้แก่ ความสม่ำเสมอของการมาทำงาน เสียสละและอุทิศเวลาให้แก่งาน และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน

3.3 การปฏิบัติตามนโยบาย ความซื่อสัตย์สุจริต และการมีวินัย ได้แก่ ความประพฤติและการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และนโยบายองค์การ

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) โดยใช้วิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์ ร่วมกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและผลลัพธ์ของงาน โดยพิจารณาจาก 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นมืออาชีพ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา และความสำเร็จของงาน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมา ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) อย่างกว้างขวาง รวมทั้งศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาถึงปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์การ คุณลักษณะของงาน พฤติกรรมของผู้นำ คุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นต้น รวมทั้งศึกษาปัจจัย

ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อความสำเร็จขององค์การ เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์จำนวนมากทั้งในวารสารและหนังสือต่างๆ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff; et al. 2000: 513-514; Spector; & Che. 2014: 166) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็นอย่างดี และจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดในการวิจัย คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. 2549: 18; อรปวีณ์ สุตะพาหะ. 2554: 11; นูรลี หมัดปลอด; และคณะ. 2556: 58)

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กริฟฟิน และมัวเฮด (Griffin; & Moorhead. 2009: 107) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนในเชิงบวกแก่องค์การโดยรวม ส่วน เครียตเนอร์ และคินิกคิ (Kreitner; & Kinicki. 2012: 95) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน

สเพ็คเตอร์ (Spector. 2008: 250) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การ การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลขององค์การโดยรวม

อรปวีณ์ สุตะพาหะ (2554: 68) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ว่าหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากตัวของพนักงานและการปฏิบัติตนของพนักงานที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการ หรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ให้ความร่วมมือ โดยไม่หวังว่าจะได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ และเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ

วิมลรัตน์ ครองมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์ (2555: 217) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นอีกแง่มุมที่สำคัญของพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ การเสนอความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน การให้ความใส่ใจต่องานและผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่น่ายกย่องและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยลดความขัดแย้ง อีกทั้งยังสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การมากที่สุด

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกอย่างสร้างสรรค์ ด้วยความสมัครใจไม่ได้ถูกบังคับ เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือหน้าที่จากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์การโดยรวมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผล

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่

แนวคิดแรก เป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยจำแนกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Bateman; & Organ. 1983: 587-595) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแนวคิดนี้จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนด โดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้ มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์การ เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลอีกด้วย (Van Dyne; et al. 1994: 766)

แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์การ ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน

เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ (LePine; et al. 2002: 52-65)

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านักวิชาการหลายท่านได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ดังนี้

ออร์แกน (Organ. 1990: 94-98) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไขหรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นและให้กำลังใจ ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์การ

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์การด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ

การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างมีคุณค่า และการกระทำใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์การ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ไม่เพียงแค่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ภายในองค์การ การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์การจากผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์การ

จอร์จ และโจเนส (George; & Jones. 1997: 154-155) ได้จำแนก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อพึงระวังต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์การ (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง กลุ่มงาน และองค์การ

4. การปกป้ององค์การ (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การ เพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์การหรือของสมาชิกในองค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์การ การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์การ เป็นต้น

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้า

โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้มากขึ้น

พอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 516-526) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่นักวิชาการท่านอื่นๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์การ และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีเจตคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บังคับขู่เข็ญผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์การสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์การในแง่ดีต่อบุคคลภายนอก ปกป้องและป้องกันองค์การจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์การจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์การ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์การด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์การว่าควรจะมุ่งไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์การ เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงใน

สภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์การ เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์การด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การเพิ่มมากขึ้น

โล และรามายะ (Lo; & Ramayah. 2009: 49-50) ได้ทำการศึกษาเพื่อจำแนก องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จำนวน 113 คน จาก 10 บริษัทที่เป็นผู้ผลิตขนาดใหญ่ในประเทศมาเลเซีย (Malaysia) พบว่ามี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อนโยบายและการบริหารงานภายในองค์การ รวมถึงการเข้าร่วมประชุมอย่างเร่งด่วนโดยที่องค์การไม่ได้แจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการรับรู้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความเต็มใจยอมรับภาระหน้าที่ต่างๆ จากองค์การ ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบและความขยันหมั่นเพียรของพนักงาน เป็นการอุทิศตนให้กับการปฏิบัติงานในองค์การที่มากเกินความต้องการอย่างเป็นทางการจากองค์การ และมีความสามารถในการทำงานได้เป็นเวลานาน และมีจิตอาสาในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่สูงกว่าเพศหญิง

3. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความสมัครใจของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้ผลงานของผู้ร่วมงานเสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีนัยสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหา หรือการช่วยลดปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงการที่พนักงานสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานหรือสมาชิกคนอื่นๆ มีขวัญและกำลังใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อการพัฒนาความเป็นมืออาชีพในวิชาชีพของตน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีส่วนช่วยในการลดความขัดแย้งภายในองค์การ

5. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทนต่อความระคายเคืองใจที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมนี้จะช่วยเพิ่มกำลังใจในการทำงานของทีม และลดการลาออกของพนักงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สเพ็คเตอร์ และเช (Spector; & Che. 2014: 165, 169) ศึกษาตัวแปรองค์การ (Organizational Variables) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ เจตคติ (ความผูกพัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน) อารมณ์ความรู้สึก (ด้านลบ หรือ ด้านบวก) ความยุติธรรม (การแบ่งปัน และขั้นตอน) บุคลิกภาพ (ความสำนึกในหน้าที่ ความมั่นคงทางอารมณ์ การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น) ความเครียด (บทบาทที่ไม่ชัดเจน และบทบาทความขัดแย้ง) และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงอภิมาณ (Meta-analyses)

ดาโวดิ (Davoudi. 2012: 81) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ทั้งในฐานะที่เป็นตัวแปรเหตุและตัวแปรผล โดยทำการศึกษาจากผลการวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ การปลดออกจากตำแหน่งหรืองาน (Individual Depositions) การรับรู้บทบาทหน้าที่ (Role Perceptions) ลักษณะการทำงานของพนักงาน (Employee Characteristics) ลักษณะงาน (Task Characteristics) ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) ภาวะผู้นำ (Leadership Behaviors) ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Theories) และอายุของพนักงาน (Employee Age) ทั้งนี้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Individual Superior Performance) และผลการดำเนินการขององค์การ (Organizational Superior Performance)

พอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 527-528) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เพื่อตรวจสอบทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ระหว่างปี ค.ศ. 1983-1999 พบว่าความพึงพอใจของพนักงาน (Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะองค์การ (Organizational Characteristics) และภาวะผู้นำ (Leadership Behaviors) เป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุด ในฐานะที่เป็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549: 151) ทำการพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล กับปัจจัยบรรยากาศองค์การ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และความเสี่ยงภัย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ โดยส่งผ่านความพึงพอใจในงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจภายในลักษณะงาน และความพึงพอใจจากภายนอกงาน ที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

อรปวีณ์ สุตะพาหะ (2554: 141) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า ปัจจัยการเสริมพลังอำนาจด้านจิตใจ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลกระทบ ศักยภาพ/ความสามารถ ความหมาย/ความสำคัญ และการตัดสินใจด้วยตนเอง กับปัจจัยความไว้วางใจ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และความเป็นคนเปิดเผย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ โดยส่งผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ทั้งนี้พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด

นูรลี หมัดปลอด และคณะ (2556: 58) ทำการศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ การอดทนอดกลั้น และการคำนึงถึงผู้อื่น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา จำนวน 475 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน นอกจากนั้น ยังพบว่าตัวแปรคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 54

เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ. 1990: 94-98) มีการนำไปศึกษาเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ทำการประยุกต์องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การอาสาทำงานที่อยู่นอกเหนือจากภาระงานปกติให้แก่องค์การ และการให้ความช่วยเหลือกิจกรรมทุกอย่างขององค์การ

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ

3. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ได้แก่ การไม่ประพฤติตนให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบทั้งทางกายและทางจิตใจ และการเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ของผู้อื่น

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงการมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม และการมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้วยความสามารถของตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) นั้น ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยให้ความหมายที่เกี่ยวข้องไว้มากมาย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามบริบทของสภาพแวดล้อมที่ทำการศึกษา อาทิเช่น

แอสลามิ และคาแรคฮานิ (Eslami; & Gharakhani. 2012: 86) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกและเจตคติในทางที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์การ อันประกอบด้วย

ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ ความพยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานในองค์การ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความรู้สึกด้านจิตใจที่มีภาระผูกพันต่อองค์การ และความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การ รวมถึงความสอดคล้องระหว่างความเชื่อส่วนบุคคลกับเป้าหมายและค่านิยมหลักขององค์การ

วอลเล็ซ (Wallace. 1993: 333-349) กล่าวว่า ความผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) มีความหมายเดียวกับคำว่า “Career Commitment” หรือ “Occupational Commitment” และ “Career Salience” โดยแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อวิชาชีพนั้น เริ่มมีการศึกษาครั้งแรกในปี ค.ศ. 1971 โดยบลาว (Blau. 1987: 240-257) ได้พัฒนาแนวคิดและสร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อวิชาชีพขึ้น จากความเชื่อที่ว่าหากต้องการที่จะเข้าใจถึงแรงจูงใจหรือเหตุปัจจัยที่ทำให้พนักงานคิดจะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน ควรที่จะทำการศึกษาและเข้าใจเกี่ยวกับความผูกพันต่อวิชาชีพของพนักงานก่อน ความผูกพันต่อวิชาชีพ จึงหมายถึง เจตคติของบุคคลเกี่ยวกับวิชาชีพหรืออาชีพของตน รวมไปถึงวิชาชีพที่บุคคลทำอยู่ โดยวิชาชีพนั้นเป็นลักษณะเฉพาะของอาชีพ ดังนั้น อีกหนึ่งความผูกพันในอาชีพ คือ ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของนิยามความหมายที่ต่างมีความหมายเฉพาะของตน แต่ทั้ง 3 คำนี้ มีความหมายเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

ไพรภ รัตนชูวงศ์ (2555: 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อวิชาชีพ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อ เห็นคุณค่า และศรัทธาอย่างแรงกล้าในวิชาชีพนั้น มีความปรารถนาที่จะประกอบวิชาชีพนั้น มีความพยายามที่จะเชี่ยวชาญในวิชาชีพ โดยการแสวงหาทักษะความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญ และปรารถนาที่จะอยู่ในวิชาชีพนั้นตลอดไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นความรู้สึกด้านบวกที่มีต่อองค์การที่ส่งผลให้มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบกับเจตคติของพนักงานเกี่ยวกับวิชาชีพหรืออาชีพของตน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวิชาชีพ ความเชื่อและศรัทธาในคุณค่าของวิชาชีพ โดยพนักงานจะแสดงความรู้สึกออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีความเสมอภาคของอะดัม (Adam’s Equity Theory)

อะดัม (Adams. 1963: 422-436) กล่าวว่า บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับองค์การกับสิ่งที่องค์การให้กลับมา แล้วเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน ถ้ารู้สึกว่าไม่เสมอภาค ไม่เป็นธรรม จะขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีความเครียดเกิดขึ้น ซึ่งจะต้องหาวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดความเครียดดังกล่าว เพราะบุคคลจะไม่สามารถทนอยู่กับสภาวะความไม่เสมอภาคได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูงและมีการยอมรับนับถือสูง แต่ในกรณีที่ตนเองได้รับมากกว่าผู้ร่วมงาน

คนอื่น ก็จะยอมรับได้ ไม่รู้สึกเดือดร้อนใจ และมักพบว่าผลงานของบุคคลที่ได้รับมากกว่า จะสูงกว่าผลงานของบุคคลที่ได้อย่างเสมอภาคด้วย

เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น หรือความไม่เสมอภาคเชิงบวก ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น เมื่อเกิดความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้กลับมารู้สึกถึงความเสมอภาคอีกครั้ง โดยการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าในการปฏิบัติงาน เช่น การลดความพยายามในการทำงาน เปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ได้รับ การลาออกจากงาน การออกจากสถานการณ์ หรือการเลิกพฤติกรรม การเลือกกลุ่มอ้างอิงต่างๆ เช่น เปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างกัน และการบิดเบือนการรับรู้ของตนเอง เช่น การให้เหตุผลว่าความไม่เสมอภาคนั้นเกิดขึ้นเพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น และจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การเปรียบเทียบความเสมอภาคระหว่างการจัดสรรรางวัลและผลกระทบต่อผู้รับ ซึ่งผู้นำจะต้องรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมหรือความไม่เท่าเทียมกันของสมาชิกในทีม ภายหลังจากการเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ ความรู้สึกจากความไม่ยุติธรรมจะเกิดขึ้นโดยการตีความของแต่ละบุคคลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

จากทฤษฎีความเสมอภาค ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานรู้สึกหรือรับรู้ได้ว่าตนได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้ให้กับองค์การ รวมทั้งการได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน อาทิเช่น ความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ การให้รางวัล หรือการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom’s Expectancy Theory)

วรูม (Vroom. 1964: 99) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวัง ว่าบุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ก็ต่อเมื่อมีความหวังหรือเห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

1. ความคาดหวัง คือ เห็นโอกาสเห็นความเป็นไปได้ หรือมีการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ว่าถ้าเพิ่มความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ ดังนั้น พนักงานก็จะเพิ่มความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ค่าตัวเลขของความคาดหวังจะเป็นช่วงจาก 0 คือ ไม่มีโอกาส จนไปถึง 1 คือ มีความแน่นอนที่จะได้ผลงานตามที่หวังไว้

2. มีเครื่องมือที่นำไปสู่ผลลัพธ์ คือ เห็นหนทาง เห็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่างที่ต้องการ นั่นคือ เห็นความเป็นไปได้ที่ผลงานที่สูงขึ้น จะนำไปสู่ผลรางวัลบางสิ่งบางอย่างจากองค์การ ค่าตัวเลขของหนทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์จะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 เช่นกัน

3. การเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ คือ ผลลัพธ์หรือรางวัลนั้นตรงกับเป้าหมายส่วนบุคคลที่ต้องการรางวัลนั้นจึงมีคุณค่าต่อบุคคลนั้น

ตามทฤษฎีนี้ แรงจูงใจจะเกิดจากความเชื่อมโยงของความคาดหวัง และเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ และคุณค่าของผลลัพธ์ แต่ถ้ามีเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แรงจูงใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังสมการที่ว่า “แรงจูงใจ = ความคาดหวัง X เครื่องมือที่จะนำไปสู่รางวัล X คุณค่าของรางวัล”

จากทฤษฎีนี้ สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จะเกิดขึ้นได้เมื่อองค์การเลือกใช้แรงจูงใจที่แตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคล และตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม สร้างเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์การและพนักงาน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นคุณสมบัติที่ทุกองค์การปรารถนา ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า ความผูกพันต่อองค์การจะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การและความแตกต่างนี้ก็เป็นสิ่งที่ทำให้นักวิจัยสามารถทำนายเกี่ยวกับพฤติกรรมความผูกพันของพนักงานได้อย่างถูกต้อง

โดย อัลเล็น และมีเยอร์ (Allen; & Meyer. 1990: 1-18) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่าอาจมีความเป็นไปได้ที่พนักงานจะยังคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไป โดยพนักงานอาจจะมีองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ พนักงานที่ต้องการอยู่กับองค์การต่อไปจะมีความตั้งใจในการทำงานให้ดีที่สุดเต็มความสามารถ ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความผูกพันที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเต็มใจที่จะอุทิศทุ่มเทแรงกายในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของพนักงานที่มีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่ให้กับองค์การ ในลักษณะระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ ผลตอบแทนที่ได้จากองค์การ ความผูกพันประเภทนี้จะแสดงออกมาว่าสมาชิกจะทำงานต่อเนื่องกับองค์การ หรือลาออกไป
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความผูกพันของสมาชิกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนองค์การจากการได้รับประโยชน์จากองค์การ มักจะแสดงออกมาในรูปของความจงรักภักดี

ชิติน และคณะ (Çetin; et al. 2013: 9, 15-16) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการเงินและการบัญชี ของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ประเทศตุรกี (Turkish Public and Private Universities) จำนวน 90 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การที่สูงขึ้น จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย โดยได้ทำการประยุกต์ความผูกพันต่อองค์การของอัลเล็น และมีเยอร์ (Allen and Meyer) ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่อยากมีส่วนร่วมในองค์การ การมีความสุขในการทำงานในองค์การ การให้ความสำคัญกับองค์การ และความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และความภาคภูมิใจที่ได้พูดถึงความสำเร็จขององค์การให้บุคคลอื่นได้รับรู้

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ต้องอยู่ในองค์การ หรือความรู้สึกว่าชีวิตอาจได้รับผลกระทบถ้าต้องออกจากองค์การ เนื่องจากการตอบสนองจากองค์การมีความสอดคล้องกับความปรารถนาของพนักงาน และการกลัวว่าจะสูญเสียผลประโยชน์ และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์การ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า และการทำงานในองค์การเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ

4. ความผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) หมายถึง การมีเป้าหมายในการประกอบวิชาชีพ ถึงแม้จะมีโอกาสไปประกอบอาชีพอื่นแต่ก็ยังเลือกที่จะประกอบอาชีพนี้ รวมทั้งการแนะนำให้บุคคลอื่นมาประกอบอาชีพเดียวกับตน

ไพรภ รัตนชูวงศ์ (2555: 15, 118) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อวิชาชีพตามแนวคิดของอัลเล็น และมีเยอร์ (Allen and Meyer) พบว่า ความรู้สึกถึงการมองโลกในแง่ดีทางวิชาการ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลการสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 412 คน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อวิชาชีพ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวิชาชีพ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการอุทิศตนให้กับวิชาชีพ และมีความต้องการที่จะประกอบวิชาชีพเดิมตลอดไป

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนในการประกอบวิชาชีพ โดยจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องจากการทำงานว่าจะทำงานอยู่ในวิชาชีพเดิม หรือเปลี่ยนแปลงอาชีพไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่ได้รับจากการประกอบวิชาชีพ

ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 12) กล่าวว่า ความผูกพันในอาชีพ คือ ความภาคภูมิใจในอาชีพของพนักงาน การยอมรับคุณค่าในอาชีพ การให้ความสำคัญต่ออาชีพ ความตั้งใจทำงานในอาชีพอย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น และมีความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในอาชีพนั้น ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. เอกลักษณ์ทางอาชีพ หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงลักษณะเด่นและความสำคัญของอาชีพ และมีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมกับอาชีพนั้น

2. การวางแผนอาชีพ หมายถึง พนักงานกำหนดเป้าหมายในการทำงานและวางแนวทางพัฒนาตนและพัฒนางาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ความอดทนทางอาชีพ หมายถึง พนักงานสามารถเอาชนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และสามารถเปลี่ยนความยากลำบากเหล่านั้นไปสู่แนวทางที่สร้างสรรค์ และพัฒนาไปในทิศทางที่ทำให้ชีวิตมีความสุข

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการต่างๆ พบว่าตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษา และอธิบายเกี่ยวกับความผูกพันได้ดีนั้น จะมีความแตกต่างกันตามความสนใจในการวิจัย ดังนี้

ดาห์ร (Dhar. 2015: 419, 427) ทำการศึกษาการฝึกอบรมของพนักงาน (Training of Employees) ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยมีความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Role) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานโรงแรมประเทศอินเดีย (India) จำนวน 494 คน ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า การรับรู้การเข้าถึงในการฝึกอบรม (Perceived Accessibility to Training) การรับรู้การสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรม (Perceived Support for Training) และการรับรู้ประโยชน์จากการฝึกอบรม (Perceived Benefits from Training) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

จาโนนเนียน และเอ็นเดรียไลเทียน (Janoniene; & Endriulaitiene. 2014: 561-562) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานตามแนวคิดของอัลเล็น และมีเยอร์ (Allen and Meyer) ที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อองค์การ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ในสาธารณรัฐลิทัวเนีย (Lithuania) จำนวน 1,053 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบและอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการเป็นมืออาชีพ (Professional Efficacy) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การเยาะเย้ยถากถาง

(Cynicism) และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) โดยส่งผ่านตัวแปรแนวโน้มที่จะลาออกจากงาน (Propensity to Turnover) และการบังคับ (Withholding Effort)

อะการ์วาลา (Agarwala. 2003: 179) ได้ทำการสรุปจากผลการวิจัยเชิงประจักษ์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ กับแนวทางปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Practices) ไว้ 13 ประการ ดังนี้

1. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานอย่างมีคุณภาพ
2. การขัดเกลาทางสังคมในช่วงเริ่มต้นการทำงาน
3. การรับรู้ถึงโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
4. การได้รับโอกาสในการสนับสนุนที่สูงขึ้น
5. การได้รับความเป็นธรรมจากองค์การ
6. การได้รับการยอมรับและชื่นชมว่าสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
8. ความพึงพอใจของพนักงานต่อผลประโยชน์ตอบแทน
9. องค์การมีแผนการทำงานที่ยืดหยุ่น
10. องค์การมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในครอบครัวของพนักงาน
11. องค์การมีกฎเกณฑ์และระบบการให้รางวัลที่ชัดเจน
12. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
13. การฝึกอบรมจากองค์การ

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความพึงพอใจในงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจภายในงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 285 คน ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ ยังพบว่าองค์ประกอบความผูกพันด้านจิตใจ สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ดีที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอัลเล็น และมีเยอร์ (Allen and Meyer) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการ

วิจัยทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และแนวคิดของ ชิติน และคณะ (Çetin; et al. 2013: 9) ประกอบกับแนวคิดความผูกพันต่อวิชาชีพของ ไพรภ รัตนชูวงศ์ (2555: 118) และแนวคิดความผูกพันในอาชีพของไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 12) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในอาชีพรักษาความปลอดภัยที่มีความเป็นอัตลักษณ์ทางอาชีพ สามารถสรุปได้ว่า การที่ รปภ. จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การนั้น จะต้องประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความเชื่อมั่น ยอมรับ และยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะอุทิศทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีความภาคภูมิใจที่ตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานกับองค์การตลอดไปโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือลาออกเพื่อไปเป็นพนักงานขององค์การอื่น

2. ความผูกพันต่อวิชาชีพ (Professional Commitment) คือ เจตคติของพนักงานเกี่ยวกับวิชาชีพหรืออาชีพรักษาความปลอดภัย ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวิชาชีพ มีความเชื่อศรัทธาในคุณค่าของวิชาชีพ มีความจงรักภักดีต่อวิชาชีพ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับวิชาชีพ มีความปรารถนาที่จะประกอบวิชาชีพ โดยการแสวงหาความรู้และทักษะใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อความก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายในการประกอบวิชาชีพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) ได้กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิผลขององค์การ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จขององค์การ ในยุคแห่งการแข่งขันจำเป็นที่องค์การจะต้องมีนโยบายและแผนการที่ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม จึงทำให้เกิดแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามรูปแบบต่างๆ ทั้งนี้ วิเชียร วิทยอุดม (2555: 1-7) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในองค์การ ในปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่มักมีความคิดและยอมรับกันว่า ทรัพยากรบุคคล (Human Resource, HR) ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญที่สุดและมีการให้ความสำคัญในคุณค่าของทรัพยากรบุคคลในองค์การ จึงเป็นเหตุผลหลักที่จะทำให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การต้องการได้ ในโลกที่มีการแข่งขันอย่างสูงนี้ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่านั้น ต้องมีลักษณะอันได้แก่ มีองค์ความรู้ มีทักษะหรือความชำนาญ และมีความสามารถ การบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน มีความแตกต่างเป็นอย่างมากกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในอดีต ที่ได้มีวิธีการศึกษาแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Approach) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารพนักงาน โดยการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา

และหากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์การก็จะมีบทลงโทษให้ออกจากงาน และการศึกษาแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Management Approach) ที่เป็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ โดยมีการมอบรางวัลให้เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ จนกระทั่งในปัจจุบัน แนวโน้มในการศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น เป็นที่ชัดเจนว่ามุ่งตรงที่จะนำเอาแนวทางของการศึกษาทรัพยากรบุคคลมาใช้ โดยการรวมจุดมุ่งหมายขององค์การและความต้องการของพนักงานเข้าด้วยกัน ซึ่งองค์การได้ประโยชน์ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ และการสร้างความพึงพอใจของความต้องการของพนักงานในแต่ละราย

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

จากการศึกษาความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นคำเดียวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่ามีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ขอยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

พชร สันทัด และคณะ (2557: 85-86) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลไว้ว่าหมายถึง การพัฒนากำลังคน โดยส่วนมากมักดำเนินการโดยการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานผ่านกระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีเจตคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นทั้งในการทำงานปัจจุบันและงานในอนาคต

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552: 27) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีเป้าหมายในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรับปรุงผลงานขององค์การ เพื่อให้ประสิทธิผลขององค์การเพิ่มขึ้น ทั้งนี้กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมีความเชื่อมโยงกับกิจกรรมอื่นของการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น กิจกรรมการให้รางวัล การออกแบบโครงสร้างการทำงาน โดยกิจกรรมของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น ประกอบไปด้วยกิจกรรมในด้านต่างๆ ทั้งกิจกรรมที่เน้นไปที่บุคคล เช่น กิจกรรมการฝึกอบรม กิจกรรมการศึกษา กิจกรรมการพัฒนาของพนักงาน และกิจกรรมที่เน้นเชื่อมโยงกับองค์การ เช่น กิจกรรมการพัฒนาอาชีพ และกิจกรรมการพัฒนาองค์การ

เจบบัวร์ และแซนทอส (Jabbour; & Santos. 2008: 2137) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน เนื่องจากสามารถช่วยกระตุ้นกลยุทธ์ในทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์การ โดยมีวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ คือ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่แสดงให้เห็นว่าสามารถพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์การได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้การวัดประสิทธิผลองค์การอาจจะต้องใช้ทั้งเกณฑ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์การร่วมกัน อย่างไรก็ตามการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์จะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ โดยองค์การต้องมีการส่งเสริม

สมรรถนะที่หลากหลายให้กับพนักงาน และมีการพัฒนานวัตกรรมที่จะช่วยกระตุ้นพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะสนับสนุนผลการดำเนินงานขององค์การได้หลายมิติ

เชน และคณะ (Shen; et al. 2009: 239) กล่าวว่า การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล คือ กระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการกำกับดูแลพนักงาน ที่สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ การจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่โดดเด่นสำหรับเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับพนักงานเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ รวมถึงการดำเนินการในการวางแผนสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และจัดระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงาน

จากความหมายดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายถึง การทำให้พนักงานมีความเจริญรุ่งเรืองและก้าวหน้า เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ รวมถึงประสบการณ์ในการแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่มีคุณค่า และทำให้พนักงานได้มีแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในส่วนของทฤษฎีการบริหารการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น มีหลายแนวคิดหลายวิธีการด้วยกันที่จะให้พนักงานในองค์การเกิดการเรียนรู้ และมีโอกาสปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อความเจริญ-เติบโตของตนและองค์การ แบ่งออกเป็นหลายยุคหลายกลุ่ม ซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการเสริมแรงของสคินเนอร์ (Skinner; อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ. 2556: 210) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของพนักงาน ว่ามีผลมาจากการเสริมแรงที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมต่างๆ ซ้ำๆ กัน ซึ่งปัจจัยเสริมแรงแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforces) เป็นปัจจัยที่สร้างความพอใจให้แก่พนักงาน ดังนั้น พนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาซ้ำๆ กัน ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองในทางที่ดี ได้แก่ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน รางวัล โบนัส พนักงานดีเด่นประจำปี การชมเชย การยกย่อง การยอมรับในความสามารถ การส่งเสริมสนับสนุน การให้กำลังใจ การให้เกียรติ และการประกาศเกียรติคุณในความสามารถ

2. ปัจจัยเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforces) คือ ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวตอบสนองในทางไม่ดี ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การถูกทำโทษ การลดขั้นเงินเดือน การโยกย้าย ไม่ได้โบนัส ไม่ได้ขึ้นเงินเดือนประจำปี ถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชา และการไม่ได้รับการสนับสนุน

พนักงานจะแสดงพฤติกรรมหรือมีการกระทำเพื่อต้องการรางวัล ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจูงใจในทางบวก ปัจจัยเสริมแรงด้านบวกจะได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ จะทำให้พนักงานพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การต้องการ

ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามหลักทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) ทฤษฎีนี้ถูกเสนอโดย แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960: 33-57) โดยมีแนวคิด ดังนี้

ทฤษฎี X ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. มนุษย์ส่วนใหญ่ถูกบังคับขู่เข็ญด้วยการลงโทษ เพื่อให้มีความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. โดยธรรมชาติมนุษย์ชอบที่จะได้รับคำสั่ง ต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ และไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคง และความปลอดภัย เหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y ตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน ไม่ใช่เป็นสิ่งยุ่งยากลำบากอะไรเลย แท้ที่จริงแล้วการทำงานเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน
2. ทรัพยากรบุคคลมีความสามารถในการควบคุมตัวเอง ให้ทำงานไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยไม่ต้องควบคุมบังคับ
3. การสร้างความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลมาจากการให้รางวัลตามความสำเร็จของผลงาน
4. ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์โดยทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงแต่การยอมรับเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มอีกด้วย
5. ความสามารถในจินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาขององค์การมีอยู่กว้างขวางในตัวมนุษย์
6. ภายใต้เงื่อนไขของมนุษย์ในสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของสมาชิกในองค์การมีโอกาสแสดงความสามารถเพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่า หากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี X แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจให้พนักงานทำงานโดยการควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความเกรงกลัวและไม่เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่หากผู้บริหารยอมรับทฤษฎี Y แล้ว จะใช้วิธีการจูงใจโดยเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นได้เข้ามา

มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานให้ทำ ซึ่งทฤษฎี Y นับว่าเป็นทฤษฎีที่มีประโยชน์ต่อการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีวิวัฒนาการมาจากการบริหารงานบุคคล เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบหรือเป็นตัวแปรที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่สำคัญ คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์การ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะมีบทบาทเกี่ยวข้องกับเรื่องการปฏิบัติงานว่าควรจะทำงานอะไรให้บรรลุผล และเรื่องกระบวนการทำงาน ว่าควรทำงานให้บรรลุผลได้อย่างไร บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์การ คุณลักษณะของบุคคลที่จะเป็นทรัพยากรที่ดีและมีค่าขององค์การนั้น ควรจะมีความรู้ ความสามารถ ในวิชาชีพที่ตนรับผิดชอบอยู่ มีเจตคติที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์และมองกว้างไกล สามารถปรับตัวเองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของสังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ สามารถสร้างให้มีในตัวของทรัพยากรบุคคลได้ การพัฒนาบุคคลในองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้บรรลุสู่เป้าหมายขององค์การได้

ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ มีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้การทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งช่วยสร้างความรู้สึกมั่นคงในชีวิตให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลงในระดับหนึ่ง นอกจากนั้น ยังช่วยให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างผลงานที่ดีในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 2)

อำนวย แสงสว่าง (2540: 2) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรบุคคล ถือเป็นส่วนประกอบของโครงสร้างองค์การที่มีความสำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่องค์การจะพึงได้รับ ดังนั้น การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลที่ดีมีประโยชน์ มีดังนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการวางแผน เพื่อจัดหาพนักงานที่ดีมีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกที่ดีให้แก่องค์การ เนื่องจากมีการแข่งขันกันเป็นจำนวนค่อนข้างสูงในการจ้างแรงงานที่ดีในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งของรัฐบาลและเอกชน

2. ช่วยจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับประเภทและชนิดของงานที่ต้องทำ และปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ตลอดจนช่วยประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อสร้างผลสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

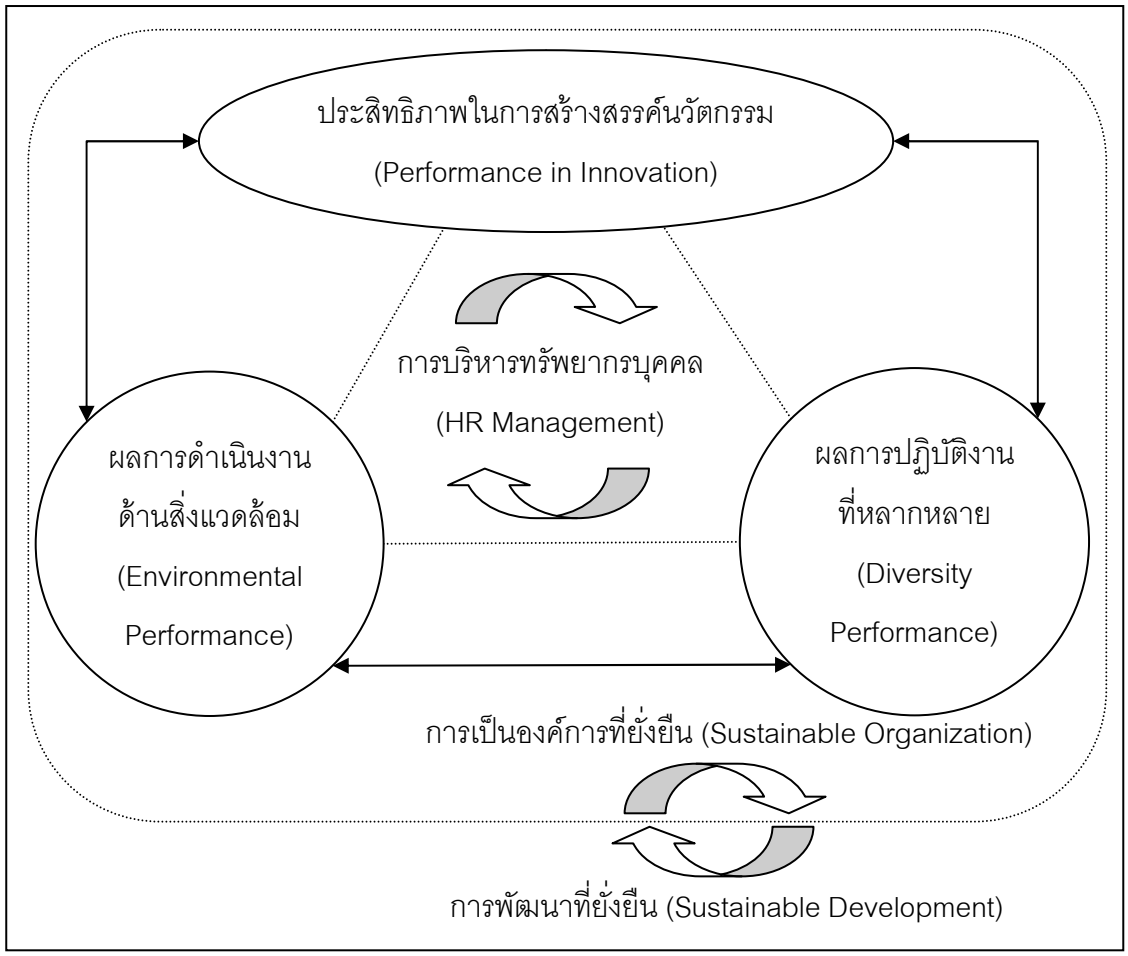
3. ช่วยพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการฝึกอบรมทางด้านวิชาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการทำงานเพิ่มขึ้น

4. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับภายในองค์การอย่างทั่วถึง โดยอาศัยกลยุทธ์แห่งการจัดการ

5. ช่วยพัฒนาสังคมภายในองค์การให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ขจัดปัญหาการทะเลาะวิวาท การเอารัดเอาเปรียบกัน ความเห็นแก่ตัวและความขัดแย้งให้น้อยลง ซึ่งจะทำให้องค์การเป็นสังคมที่มีความสงบสุข พนักงานมีคุณภาพชีวิตสูงขึ้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขโดยทั่วกัน

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2555: 97-98) ทำการพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยสมรรถนะและบทบาทที่ส่งผลต่อความเป็นมืออาชีพของนักทรัพยากรบุคคล โดยทำการศึกษาสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนยุทธศาสตร์องค์การ การสร้างความน่าเชื่อถือ การส่งมอบผลการปฏิบัติงาน ความรอบรู้เชิงธุรกิจ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงาน ศึกษาบทบาท 4 ด้าน ได้แก่ การเป็นหุ้นส่วนเชิงยุทธศาสตร์ การเป็นผู้สร้างความเปลี่ยนแปลงในองค์การ การเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานทรัพยากรบุคคล และการเป็นที่พึ่งพาของพนักงาน และวัดความเป็นมืออาชีพของนักทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความสามารถในการใส่ใจผู้มีส่วนได้เสีย การสร้างคุณค่าให้กับองค์การผ่านกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนากิจกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสนองยุทธศาสตร์องค์การ โดยตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐ จำนวน 221 คน และภาคเอกชน จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการแสดงบทบาทและความเป็นมืออาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งบทบาทนักทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าบทบาทของนักทรัพยากรบุคคลในภาครัฐเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบบางส่วน ระหว่างความสัมพันธ์ของสมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลที่มีต่อความเป็นมืออาชีพของนักทรัพยากรบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจบบัวร์ และแซนทอส (Jabbour; & Santos. 2008: 2133) ได้นำเสนอถึงบทบาทสำคัญของการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน (Organizational Sustainability) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม ประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความหลากหลายของผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จากการบูรณาการของปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ได้ตัวแบบที่เหมาะสม สำหรับบทบาทคั่นกลางของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ ดังภาพประกอบ 3



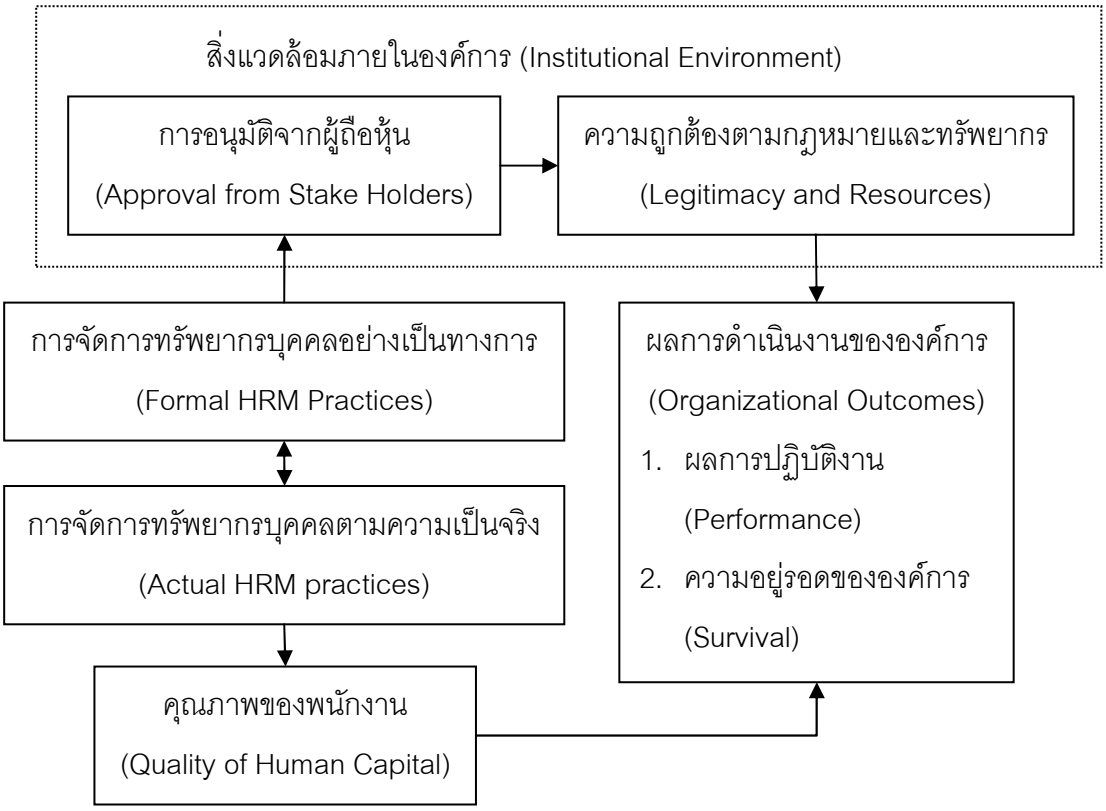
ภาพประกอบ 3 บทบาทของการบริหารทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน
(Jabbour; & Santos. 2008: 2150)

เชน และคณะ (Shen; et al. 2009: 245) ได้ศึกษาความหลากหลายของการจัดการทรัพยากรบุคคลในมุมมองระดับนานาชาติ พบว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ 6 ด้าน ได้แก่ 1) วัฒนธรรมที่หลากหลายขององค์การ (ความผูกพัน และภาวะผู้นำ) 2) วิสัยทัศน์ 3) พันธกิจ 4) แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจและความหลากหลายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ 5) นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลตามธรรมเนียมปฏิบัติ (Formalized HR Policies) 6) การวัดผลและการตรวจสอบที่หลากหลาย (Measuring and Auditing Diversity) วิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Tactical Level HR Practice) 4 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดพนักงานเข้าทำงาน (Staffing) 2) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) 3) การประเมินผล (Appraisal) และ 4) ค่าตอบแทน (Remuneration) และการดำเนินการในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Operational Level HR Practice) 3 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความรู้แก่พนักงาน (Educating Employees) 2) การสร้างเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (Networking

Communication) และ 3) การจ้างงานที่มีความยืดหยุ่นเพื่อสนับสนุนความสมดุลในชีวิตกับการทำงาน (Flexible Employment and Support for Generating Work-Life Balance) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ของการจัดการความหลากหลาย (Diversity Management Objectives) 7 ด้าน ได้แก่ 1) ทำให้พนักงานมีโอกาสในการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Employment Opportunity) และมีการตอบกลับที่ดีจากพนักงาน (Affirmative Action Requirements) 2) มีการสร้างนวัตกรรม/ความคิดสร้างสรรค์ (Innovation/Creativity) 3) พนักงานมีความกระตือรือร้น (Responsiveness) 4) ดึงดูดพนักงานให้คงอยู่กับองค์การ (Employee Attraction and Retention) 5) ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Turnover And Absenteeism Reduction) 6) มีศักยภาพด้านการตลาดที่เพิ่มขึ้น (Greater Marketing Capability) และ 7) ผลการดำเนินงานขององค์การเพิ่มขึ้น (High Organizational Performance) โดยส่งผ่านการมีส่วนร่วมในการจัดการหน้าที่สั่งการ (Line Management Involvement)

เฉิน และคณะ (Chen; et al. 2009: 293-298) ศึกษาการจัดการทรัพยากรบุคคล 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การคัดเลือก (Selection) การให้ความรู้แก่พนักงาน (Education) การจัดพนักงานเข้าทำงาน (Staffing) และการรักษาพนักงาน (Retention) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบอินทราเน็ต (Intranet System) จากพนักงานในบริษัทที่ประเทศจีน (China) จำนวน 122 คน และพนักงานในบริษัทที่ประเทศไต้หวัน (Taiwan) จำนวน 226 คน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรบุคคลทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อค่านิยม (Value Commitment) และความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Retention Commitment) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Altruism) และการมีจิตอาสา (Organizational Public Welfare)

เซคิกุชิ (Sekiguchi. 2013: 471) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในญี่ปุ่น จากการวิเคราะห์ทฤษฎี (Theoretical Integration) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ทั้งผลการปฏิบัติงานและความอยู่รอดขององค์การ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 มุมมองการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์

(Sekiguchi. 2013: 480)

จูชาท และโช (Guchait; & Cho. 2010: 1232-1241) ได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Management) 8 องค์ประกอบ ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การจัดพนักงานเข้าทำงาน (Staffing) รางวัล (Rewards) สวัสดิการ (Benefits) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความยุติธรรม (Equal Employment Opportunity) และการใช้สารสนเทศร่วมกัน (Information Sharing) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to Leave) โดยมีตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Effect) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานอุตสาหกรรมบริการในประเทศอินเดีย (The Service Industry in India) จำนวน 131 คน ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้ง 8 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ทั้งนี้พบว่าการบริหารทรัพยากรบุคคล และความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 18.0

เนซาคาติ และคณะ (Nezakati; et al. 2013: 19) สรุปไว้ว่า การเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล (HR Empowerment) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงได้ทำการสกัดปัจจัยที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการเพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการศึกษา 11 ปัจจัย พบว่า มี 8 ปัจจัยที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์การ 2) ความพึงพอใจในงาน 3) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 4) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม (Leader-follower Relationship) 5) อัตลักษณ์องค์การ (Organizational Identity) 6) ความสำเร็จขององค์การ (Organizational Success) 7) ผลการดำเนินงานขององค์การ และ 8) ประเภทของภาวะผู้นำ (Leadership Types)

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลดังที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ มีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้การทำงานอย่างต่อเนื่อง และช่วยสร้างความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ เพื่อสร้างผลงานที่ดีในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เนดเลอร์ (Nadler; อ้างถึงใน พชร สันทัด; และคณะ. 2557: 89) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการดำเนินการให้พนักงานได้ประสบการณ์และเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อนำมาปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น รวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากการจัดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเฉพาะเจาะจง และได้รับการออกแบบที่จะนำไปสู่ความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป้าหมาย คือ การยกระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ ผู้ที่ผ่านการอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

2. การศึกษา (Education) การศึกษานับว่าเป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เจตคติ ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้านให้กับบุคคล ถ้าพิจารณาในแง่องค์การแล้ว การศึกษาจะเน้นการเตรียมพนักงานสำหรับในอนาคต เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์การในอนาคต หรืออีกกรณีหนึ่ง การให้การศึกษาสามารถใช้เพื่อเตรียมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานาน

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน แต่มีจุดเน้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์การต้องการ การพัฒนาองค์การนั้นเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์การเพื่อการปฏิบัติงานขององค์การในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีรวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552: 46-48) กล่าวว่า การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) เป็นการพัฒนาให้ได้มาด้วยความรู้ ทักษะ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เป็นการพัฒนาเฉพาะบุคคล กิจกรรมการพัฒนาปัจเจกบุคคลจะเป็นการพัฒนาพนักงานทั้งกิจกรรมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนี้

1. กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อให้พนักงานที่ได้เรียนรู้มีความรู้และทักษะตามความต้องการของงานปัจจุบัน ซึ่งการฝึกอบรมเป็นการวางแผนเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติ อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ทำให้มาตรฐานการปฏิบัติงานปัจจุบันอยู่ในระดับที่สูงขึ้น และทำให้พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นสิ่งที่ช่วยและสนับสนุนให้เกิดความรู้ทักษะของพนักงานโดยผ่านการฝึกอบรมในแต่ละรูปแบบ เช่น การอบรมพร้อมฝึกปฏิบัติงาน พี่เลี้ยงสอนงานหรือการสัมมนา การฝึกอบรมและการพัฒนา คือ พื้นฐานที่สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ให้องค์การเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง

2. กิจกรรมการศึกษา หมายถึง กิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนเพื่อพัฒนาตนเองสำหรับงานในอนาคตอันใกล้ที่แตกต่างจากงานปัจจุบัน เป้าหมายกิจกรรมการศึกษาของพนักงานที่องค์การต้องการก็เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่ เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจให้กับองค์การว่ามีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของงานในอนาคต

3. กิจกรรมการพัฒนา หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาให้พนักงานมีทักษะและความสามารถ มีประสบการณ์เรียนรู้ มีการกำหนดให้เรียนรู้จากการทำงาน ขยายขอบเขตของความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงานให้ยกระดับสูงขึ้นจากงานปัจจุบัน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมที่ทำอย่างเป็นระบบเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับงานในอนาคต เป็นการพัฒนาโดยมองข้ามงานในปัจจุบัน กิจกรรมการพัฒนาเป็นกระบวนการที่ถูกจัดขึ้นสำหรับรองรับการเจริญเติบโตขององค์การในอนาคต

วิเชียร วิทยอุดม (2555: 124) ได้อธิบายข้อแตกต่างของกิจกรรมการฝึกอบรมและกิจกรรมการพัฒนา ไว้ดังนี้

1. ความแตกต่างกันในระดับของตัวบุคคลที่จะเข้ารับการพัฒนา การอบรมมักจะมีการมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้ปฏิบัติงานและมักจะเป็นพนักงานในระดับล่าง ซึ่งจะมีการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่าง

เดียว ส่วนการพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้บริหารและมักจะเป็นพนักงานในระดับบน คือ ตั้งแต่ผู้บริหารในระดับต้นขึ้นไป ซึ่งจะมีการพัฒนาทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์การอีกด้วย

2. ความแตกต่างกันในขอบเขตของการเรียนรู้ที่จะถ่ายทอดให้ การอบรมมักจะเน้นเทคนิคในการปฏิบัติ โดยเฉพาะการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนามักจะเน้นไปที่การสร้างแนวคิดในทางการบริหาร มีการคิดค้นและนำเอาวิทยาการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารงานด้านต่างๆ

3. ความแตกต่างกันในระยะเวลาที่นำมาใช้ การอบรมมักจะมีช่วงระยะเวลาสั้นเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น และมักเป็นการเรียนรู้งานเฉพาะด้านอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนการพัฒนามักจะมีช่วงระยะเวลาที่ยาวนานกว่า และมักเป็นการถ่ายทอดความรู้ในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีโดยทั่วไปอย่างกว้างๆ

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2545: 11) ได้สรุปความแตกต่างของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้ง 3 กิจกรรม ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความแตกต่างของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กิจกรรม	จุดเน้น	การพิจารณาเชิงเศรษฐกิจ	อัตราเสี่ยง
1. การฝึกอบรม	เน้นที่งาน: งานปัจจุบันของพนักงาน	เป็นค่าใช้จ่าย	ต่ำ
2. การศึกษา	เน้นที่ตัวบุคคล: งานในอนาคตซึ่งแต่ละบุคคลต้องเตรียมศึกษาไว้	เป็นการลงทุนระยะสั้น	ปานกลาง
3. การพัฒนา	เน้นที่องค์การและสังคม: พนักงานและองค์การ หรือกิจกรรมขององค์การในอนาคต	เป็นการลงทุนระยะยาว	สูง

ที่มา: สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2545: 11)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น โดยส่วนใหญ่สามารถแบ่งระดับการศึกษาเป็น 2 มิติ คือ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระดับมหภาค (Macro Perspective) เป็นกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในมุมมองอย่างกว้างๆ ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อใช้กำลังคนก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระดับจุลภาค (Micro Perspective) จะเป็นการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ เป็นการพัฒนาให้ทรัพยากรบุคคลตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การทั้งเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ขององค์การที่ถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมในบริบทต่างๆ ขององค์การ (เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552: 25)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่องค์การได้จัดขึ้น ว่ามีส่วนในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และเสริมสร้างทักษะและความเชี่ยวชาญในการทำงานให้กับพนักงานมากน้อยเพียงใด โดยทำการศึกษาตามแนวคิดของเนดเลอร์ (Nadler; อ้างถึงใน พชร สันทัด; และคณะ. 2557: 89) ประกอบกับผลการวิจัยของเกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552: 172) ที่ได้สรุปไว้ว่า กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ กิจกรรมการฝึกอบรม และกิจกรรมการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ที่ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการฝึกอบรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษากิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3 กิจกรรม ได้แก่

1. กิจกรรมการฝึกอบรม (Training) หมายถึง ระบบและรูปแบบของโครงการฝึกอบรมที่องค์การจัดขึ้นตามความต้องการของงานปัจจุบัน โดยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ส่งเสริมทักษะให้กับพนักงานในการประกอบอาชีพ และสอนแนะวิธีการทำงานให้กับพนักงานก่อนทำการปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในตำแหน่งนั้นๆ

2. กิจกรรมการศึกษา (Education) หมายถึง ระบบและรูปแบบกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น หรือกระบวนการต่างๆ ขององค์การที่มีขึ้น เพื่อการปรับเปลี่ยนเจตคติ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถส่งเสริมทักษะความชำนาญในการประกอบอาชีพ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้าน เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์การ หรือเตรียมความพร้อมของพนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่

3. กิจกรรมการพัฒนา (Development) หมายถึง ระบบและรูปแบบกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้นเพื่อพัฒนาให้พนักงานมีทักษะและความสามารถ มีประสบการณ์เรียนรู้ รวมถึงการขยายขอบเขตของความรู้ความเชี่ยวชาญของพนักงานให้ยกระดับสูงขึ้นจากงานปัจจุบัน ซึ่งเป็นการจูงใจให้พนักงานแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเอง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงาน หรืออาจมองได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจแสดงว่าเป็นผู้ที่ชอบงานที่ทำอยู่มากกว่าไม่ชอบงานที่ทำ (Keller; & Semmer. 2013: 94; ศุภริณี อาภรณ์. 2555: 155)

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษาให้ความหมายและคำจำกัดความที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ดังนี้

แลมเบิร์ท (Lambert. 2010: 367) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อลักษณะของงาน หรือการมีความสุขที่แท้จริงในการทำงาน ที่วัดได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงความพึงพอใจต่อการตอบสนองจากองค์การต่อความต้องการบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน หรือความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของพนักงาน

แอสลามิ และคาแรคฮานิ (Eslami; & Gharakhani. 2012: 87) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงาน ไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึก เจตคติ หรือสภาวะอารมณ์ของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นธรรมในองค์การ ผลตอบแทน หรือ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน รวมถึงความพึงพอใจต่อระบบการให้รางวัลขององค์การ

เคลเลอร์ และเซ็มเมอร์ (Keller; & Semmer. 2013: 88) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ ที่ได้ทำการตัดสินเกี่ยวกับงานในสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550: 78) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานที่ทำ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวอาจเป็นความรู้สึกต่อลักษณะของงานโดยตรง คือ ความพึงพอใจภายในงาน (Intrinsic Job Satisfaction) หรือลักษณะอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน คือ ความพึงพอใจ ภายนอกงาน (Extrinsic Job Satisfaction) เช่น ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง และการเลื่อนฐานะ

ศุภริณี อาภรณ์ (2555: 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่ได้จากงาน มีส่วนสนองความต้องการทางร่างกายและทางความปลอดภัยให้แก่พนักงาน นอกจากนั้นความพึงพอใจในขณะปฏิบัติงานมีส่วนสนองความต้องการชั้นสูงของพนักงานอีกด้วย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่

กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านั้นอย่างพอดี ก็จะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิผลตามต้องการ

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง สภาวะอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน และความพึงพอใจจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างไรก็ดี ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้นๆ จากแนวคิดที่ว่า ความรู้สึกหรือเจตคติเป็นส่วนหนึ่งที่เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) มาสโลว์ (Maslow. 1943: 370-396) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการไว้ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมของบุคคลอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
3. ความต้องการของบุคคลที่เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ในขณะที่ความต้องการลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับขั้นที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา แต่หากบุคคลรู้สึกว่า ความต้องการในลำดับขั้นต่ำที่ได้รับการตอบสนองไปแล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนก็จะหันกลับมาคิดถึงความต้องการในลำดับนั้นอีกครั้ง

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ แบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น เริ่มจากความต้องการที่จำเป็นและสำคัญที่สุด ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศหายใจ ความต้องการดังกล่าวถือว่าเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายเพื่อการดำรงชีวิต ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ ก็จะไม่มีความต้องการในขั้นถัดไป

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและอารมณ์ มนุษย์จะรู้สึกปลอดภัยเมื่อสิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งที่รู้จักคุ้นเคย และจะกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิม

3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม เช่น ความรัก ความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ให้ผู้อื่นยอมรับความสามารถและให้เกียรติ เช่น ต้องการอำนาจ สถานะ ชื่อเสียง ตำแหน่ง เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้ อยู่ในลำดับสูงสุดของความต้องการทั้งหลาย เป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตน และดำเนินการเพื่อพัฒนาสิ่งที่เป็นเป้าหมายสูงสุดของชีวิตของตนเองให้บรรลุผลสำเร็จ

สรุปว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการที่มีลำดับขั้นตอน เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มนุษย์จะแสวงหาและตอบสนองความต้องการของตนเองไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีการจูงใจอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory; อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ. 2556: 196-197) ทฤษฎีนี้เป็นการควบรวมลำดับขั้นความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงจากความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs, E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safe Needs)

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs, R) ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) และความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs, G) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ความต้องการในระดับอื่น โดยพบว่าบุคคลจะได้รับ

การกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ และลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-factors Theory of Herzberg) ได้ถูกนำเสนอโดยเฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg; et al. 1959) โดยทำการพัฒนามาจากทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และพบว่ามี 2 ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลชอบหรือไม่ชอบงาน ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้พึงพอใจในงานกับองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจในงานนั้นไม่เหมือนกัน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ แต่ถ้าขาดไปก็ไม่ใช่สาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน (Content of the Job) มี 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และการรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้นั้น ผลงานและความสำเร็จจึงก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานด้วยกัน การยอมรับนี้ อาจเป็นการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดอันส่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ และการยอมรับนับถือก็จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงานที่ทำ (The Work Itself or Challenging Work) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้อยากที่จะลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังแต่เพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุม

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคล บุคคลนั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น แต่ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ใช่เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Context of the Job) มี 8 ประการ ดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary)

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate, Peers)

2.4 สถานภาพ (Status)

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions)

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางปัจจัยจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ส่วนองค์ประกอบปัจจัยค้ำจุน ถ้ามีค่าเป็นลบพนักงานจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนมีหน้าที่ที่จะบำรุงรักษาพนักงานให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น ทฤษฎีนี้จึงทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้พนักงานทำงานโดยไม่คิดจะลาออก ซึ่งหากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในทางที่ดีขึ้น ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังเต็มความสามารถ

พอร์ซสอล์ท และคณะ (Porzsolt; et al. 2011: 483) ศึกษาค่านิยมของความพึงพอใจของบุคคล (The Valences of Values) ที่มีต่อความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย โดยกล่าวว่าความปลอดภัยในการดูแลสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้ป่วย แต่ความปลอดภัยของประชาชนและการรักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน จากการเกิดภัยพิบัติของประเทศญี่ปุ่น ในปี ค.ศ. 2011 จึงเกิดการอภิปรายความคิดเห็นที่นำไปสู่การอธิบายเกี่ยวกับค่านิยมของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์เหล่านี้ ว่ามีความสัมพันธ์กับทฤษฎีระบบ (System Theory) ความเชื่ออำนาจแห่งตน (Locus of Control) สถานการณ์และบุคลิกภาพ (Situation and Personality) และความสามารถในการสร้างแบบจำลอง (Modeling Capability) นอกจากนี้ พบว่าค่านิยมที่แตกต่างกัน เช่น ความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย (Safety/Security) สิ่งที่เป็นประโยชน์หรือผลประโยชน์ (Utility/ Benefit) และความยุติธรรมหรือความเที่ยงตรง (Justice/Equity) อาจถูกสร้างจากโครงสร้างของความพึงพอใจที่คล้ายกันก็ได้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

นิติพล ภูตะโชติ (2556: 175-176) ได้สรุปความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและผลการผลิตขององค์การ ไว้ดังนี้

1. พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำ และมีความสูญเสียอันเกิดจากการปฏิบัติงานต่ำ
2. พนักงานมีความสุขกับการทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ
3. พนักงานเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา
4. พนักงานสร้างความขัดแย้งน้อยลง สามารถสร้างความสามัคคีได้ง่าย และลดการสร้างปัญหาในองค์การ
5. พนักงานหนีงานน้อยลง อัตราการลาป่วยลดลง และอัตราการมาสายน้อยลง
6. พนักงานปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย และไม่มีปัญหาเรื่องการย้ายงาน

แอสลามิ และคาแรคฮานิ (Eslami; & Gharakhani. 2012: 88) ทำการศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานในธุรกิจบริการของประเทศอิหร่าน (Iranian Employees in a Firm of Services) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอย และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความพึงพอใจด้านการสนับสนุน (Promotions) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Personal Relationships) และด้านเงื่อนไขที่ดีของงาน (Favorable Conditions of Work) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยตัวแปรความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายความผูกพันด้านจิตใจ ได้ร้อยละ 42.0 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้ร้อยละ 38.0 และความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ ได้ร้อยละ 40.0

พาวอละชิอิลลิ (Pavalache-Ilie. 2014: 491) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) และบุคลิกภาพของพนักงาน (Employees' Personality) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการเก็บข้อมูลจากทหารของกองทัพโรมาเนีย (Romania) จำนวน 62 นาย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสรรถนะแห่งตน (Self-efficacy) ความเชื่ออำนาจแห่งตน (Locus of Control) ตำแหน่งงาน (Position of the Employees) และระดับการศึกษา (Educational Level) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ เคลเลอร์ และเซ็มเมอร์ (Keller; & Semmer. 2013: 88) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นหนึ่งในตัวแปรที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงาน โดยปัจจัยการควบคุมในงาน (Job Control) และการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core Self-evaluations) เป็นตัวทำนายที่ดีสุดต่อความพึงพอใจในงาน

แอซริล และคณะ (Azril; et al. 2010: 64) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขึ้นอยู่กับ 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ชีวิตส่วนตัวและครอบครัว (Individual and Family Life)
2. ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety and Security on the Organization)
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Relationship in the Organization)
4. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)
5. นโยบายและการบริหารจัดการภายในองค์การ (Organizational Policies and Management Style)
6. สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Personnel Health and Well Being)
7. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment)
8. ค่าตอบแทน (Remuneration)
9. การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support)

โคโทวสคา และคณะ (Kotowska; et al. 2010: 33-54) ได้ทำการสำรวจในทวีปยุโรป เพื่อหาความสมดุลระหว่างความรับผิดชอบในการทำงานและชีวิตครอบครัว สรุปได้ว่า การจัดการชีวิตการทำงานและครอบครัว (Work-family Arrangements) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. สถานภาพการทำงาน (Work Status) ได้แก่ โครงสร้างการทำงานและสถานะครอบครัว (Working Profiles and Family Status) ความไม่แน่นอนในการทำงาน (Job Uncertainty) รวมถึงการจำแนกบทบาททางเพศระหว่างภาครัฐและเอกชน (Gender Segregation between Public and Private Sectors)

2. เวลาการทำงาน (Working Time) ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานหรือความเข้มของการทำงาน (Working Hours and Work Intensity) และงานบ้าน (Housework) ซึ่งพบว่าการจัดสรรเวลาส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การทำงานมากกว่างานบ้าน

3. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว (Work-family Balance) หมายถึง การมีเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน และความเหมาะสมของการใช้เวลาอยู่กับครอบครัว รวมถึงภาระผูกพันทางสังคม ซึ่งหากไม่มีความสมดุลเหล่านี้ จะมีผลทำให้เกิดความขัดแย้งด้านเวลาที่มีการทับซ้อนกันของเวลาการทำงานและเวลาของครอบครัว อาจเกิดการเรียกร้องจากครอบครัวหากมีการทำงานที่มากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดส่งผลต่อความเมื่อยล้าทางจิตใจ

4. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความรับผิดชอบต่อครอบครัว (Work-life Balance and Family Responsibilities) หมายถึง การมีเวลาที่พอเพียงต่อการทำหน้าที่ภายใน

ครอบครัว เพราะการสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต แต่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวอาจขัดแย้งกับการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน สามารถพิจารณาได้จาก 4 ตัวแปร ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน ความสมดุลของชีวิต และค่าตอบแทน นอกจากนั้น ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน เป็นหนึ่งในตัวแปรที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงาน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน อีกทั้งความพึงพอใจในงาน ยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organization Climate) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ เนื่องจากการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ภายใต้โครงสร้างองค์การ การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา กฎระเบียบขององค์การ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ในองค์การที่เป็นองค์ประกอบทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม และองค์ประกอบด้านจิตใจที่เป็นนามธรรมที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่พนักงานในองค์การสามารถรับรู้ได้โดยการตีความหมายของพฤติกรรมต่างๆ ของแต่ละบุคคล สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ประกอบรวมกันเรียกว่า บรรยากาศขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อผู้บริหารและพนักงานในองค์การ เนื่องจากบรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งความเหมาะสมระหว่างภาระงานกับจำนวนพนักงานในองค์การจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน ได้แก่ การมีนโยบายการบริหารที่เหมาะสม มีการบังคับบัญชาที่ดี พนักงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม (ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ. 2555: 41; นิกัญชลา ล้นเหลือ. 2554: 119)

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

จากการศึกษาความหมายของ บรรยากาศองค์การ พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

สเทียร์ส (Steers. 1977: 104-109) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ เนื่องจากเป็นการรับรู้พฤติกรรมองค์การของพนักงาน จึงมีผลต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงาน บรรยากาศองค์การเหมาะสมต่อองค์การหนึ่ง แต่อาจไม่เหมาะสม

กับอีกองค์การหนึ่ง ดังนั้น การบริหารองค์การจึงต้องคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การและบรรยากาศที่สร้างสรรค์ที่ดีต่อองค์การ

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin; & Stringer. 2002) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ มีลักษณะเฉพาะแต่ละองค์การ สมาชิกในองค์การมีการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ และมีผลต่อระดับการทำงานต่อสมาชิกในองค์การ รวมทั้งอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงาน

นิกัญชลา ล้นเหลือ (2554: 119) ได้ให้ความหมายของ บรรยากาศองค์การ ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมขององค์การที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งระบบการบริหารงานขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ บรรยากาศองค์การมีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละองค์การ ที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ

ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 40) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานในองค์การ อาทิเช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมและการปฏิสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน หากพนักงานพอใจในบรรยากาศขององค์การ หรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่แล้ว ก็จะรู้สึกพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environments) หรือองค์ประกอบที่พนักงานทุกคนสามารถสังเกตเห็นได้ มีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ตึกอาคาร สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน โครงสร้างการบริหารในองค์การ การให้สวัสดิการ เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ (Social and Psychological Environments) คือ การแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันของพนักงานในองค์การ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งกับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

คอทเตอร์ (Kotter. 1978) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันว่ามี 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. กระบวนการดำเนินงานขององค์การ (Organizational Processes) หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่องค์การใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจและการพัฒนาผลผลิต

2. ระดับของโครงสร้างองค์การ (Degree of Structure) หมายถึง จำนวนและประเภทของการออกแบบงาน โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชา ข้อบังคับต่างๆ

3. ทรัพยากร (Assets) หมายถึง จำนวนและองค์ประกอบต่างๆ ภายในองค์การ ได้แก่ จำนวนพนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ต่างๆ สถานที่ในการปฏิบัติงานและงบประมาณ

4. ระบบสังคม (Social System) หมายถึง ปทัสถาน และค่านิยมของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ความผูกพัน และความไว้วางใจ

5. เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง วิธีการ เทคนิคสำคัญที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ

6. การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเกี่ยวกับนโยบาย ภาวะผู้นำ การจูงใจ คุณลักษณะของสมาชิกในองค์การ และการควบคุม

7. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (External Environment) หมายถึง สิ่งต่างๆ จากภายนอกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร เงิน วัสดุอุปกรณ์ สถาบันหน่วยงานต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตและการบริการขององค์การ ภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

เดวิดสัน (Davidson. 2003: 208) ได้ทำการแบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การออกเป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้นำ และการส่งเสริม (Leadership, Facilitation and Support)

2. ความก้าวหน้าในอาชีพ และภาพลักษณ์ขององค์การ (Professional and Organizational Esprit)

3. ความขัดแย้ง (Conflict and Ambiguity)

4. ความกดดัน และกฎระเบียบ (Regulations, Organization and Pressure)

5. ความหลากหลายของงาน ความท้าทาย และอิสระในการทำงาน (Job Variety, Challenge and Autonomy)

6. ความร่วมมือร่วมใจ (Work Group Cooperation, Friendliness, and Warmth)

7. มาตรฐานการทำงาน (Job Standards)

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin; & Stringer. 2002) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง นโยบายและการบริหารงานในองค์การ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงาน ระเบียบยึดถือปฏิบัติ และการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง การท้าทายของงาน ความสำเร็จของงานหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุกๆ เรื่อง เมื่อพนักงานมีงานที่จะปฏิบัติก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

3. การสนับสนุน หมายถึง การส่งเสริม สำหรับการปฏิบัติงาน แทนที่จะเป็นการลงโทษ ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การ จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้

4. การให้รางวัล หมายถึง การจัดหาสิ่งตอบแทน เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสิ่งตอบแทนอาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ แล้วแต่สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันต่อองค์การได้ อีกทั้งยังลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวในการทำงานของพนักงานได้ด้วย

5. การยอมรับความขัดแย้ง หมายถึง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป จากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นการแก้ปัญหามากกว่าการไม่สนใจปัญหา

6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง เป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนและไม่คลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล ตลอดจนกลุ่มงาน

7. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ หมายถึง การเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์การ

8. การเปลี่ยนแปลงในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ เข้ามาใช้ในองค์การ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นการหาวิธีการใหม่มาใช้ในการทำงาน เพื่อความสะดวก เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำของผู้บริหาร การแสดงออกของผู้ร่วมงานที่ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดี รวมถึงโครงสร้างองค์การ นโยบายและการบริหาร ระบบการทำงาน หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศองค์การจึงมีความสำคัญในการศึกษาองค์การในแง่มุมต่างๆ ดังที่นักวิชาการ ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การ วิเคราะห์พฤติกรรม ประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในองค์การ และมีส่วนกำหนดเจตคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

คำว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) มีผู้เรียกแตกต่างกันออกไป เช่น ผู้นำ ความเป็นผู้นำ ภาวะการเป็นผู้นำ เป็นต้น เกี่ยวกับความหมายนั้นมีมากมาย กล่าวพอสังเขปได้ ดังนี้

แยน และแยน (Yan; & Yan. 2013: 189) กล่าวว่า ภาวะผู้นำมุ่งความสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำในการโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำตามความตั้งใจของตน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับองค์การ ในลักษณะที่ไม่ใช่การบังคับ โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพและเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความประทับใจสำหรับผลงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2546: 10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นการใช้อิทธิพลของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ หรือสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคล

วิโรจน์ สารรัตนะ (2546: 150) ได้กล่าวถึงประเด็นที่น่าสนใจไว้ว่า ผู้บริหาร และผู้นำไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลคนเดียวกันหรือเหมือนกัน พิจารณาจากคุณลักษณะประการหนึ่ง คือ ผู้บริหาร (Manager) จะเกี่ยวข้องกับการบริหารงานเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีก เป็นงานประจำและมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ความมีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุจุดหมายขององค์การได้ดี ในขณะที่ผู้นำ (Leader) จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมในทิศทางที่ถูกต้อง ความมีประสิทธิผล และความสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเกิดแรงบันดาลใจใช้ความสามารถพิเศษได้อย่างเต็มที่

จากนิยามดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหาร คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ผู้บริหารใช้อำนาจหน้าที่และปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นกิจวัตรประจำวันตามระเบียบปฏิบัติขององค์การ ส่วนผู้นำจะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในด้านจิตใจ ได้รับการยอมรับและไว้วางใจให้เป็นผู้นำ ผู้นำจะแสวงหาความยินยอมจากผู้ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งผู้บริหารอาจจะมีความเป็นผู้นำหรือไม่มีความเป็นผู้นำก็ได้ และผู้นำอาจจะไม่ใช่ผู้บริหารเสมอไป ผู้บริหารกับผู้นำจึงอาจจะไม่ใช่บุคคลเดียวกัน ดังนั้น ภาวะผู้นำ จึงหมายถึง กระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งใช้อิทธิพลที่ไม่ใช่ลักษณะของการบังคับต่อผู้อื่น ให้ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามที่กำหนดด้วยความเต็มใจ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์การ ช่วยให้กลุ่มบุคคลสามารถดำเนินการต่างๆ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

ภาวะผู้นำ มีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการในการพัฒนาองค์การ เพราะจะทำให้มีการปฏิบัติที่ทำให้จุดมุ่งหมายขององค์การบรรลุเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือเอกชน ภาวะผู้นำล้วนมีความสำคัญ เพราะก่อให้เกิดผลที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัด ผู้นำบางคนทำให้องค์การเฉื่อยชา เชื่องช้า กลับกลายเป็นองค์การที่มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ผู้นำบางคนทำให้องค์การที่เคยมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีสิ่งที่ท้าทายให้ทำตลอดเวลา กลายเป็นองค์การที่ทำงานอยู่แต่ในขอบเขตที่แคบๆ ขาดสิ่งเร้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ ดังนั้น ภาวะผู้นำ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ความอยู่รอด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2546: 150) ได้วิเคราะห์ ความสำคัญของภาวะผู้นำ ใน 3 ประเด็น คือ

1. ผู้บริหาร จะต้องตระหนักว่าการจูงใจและภาวะผู้นำเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาผู้บริหารที่มีประสิทธิผล ทักษะภาวะผู้นำจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารมีความเติบโตก้าวหน้า หากต้องการประสบความสำเร็จก็จะต้องพัฒนาทักษะภาวะผู้นำ

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมีผลต่อการปฏิบัติงานว่าจะดีหรือไม่ดีด้วย

3. ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จ หากไม่มุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไม่มุ่งพัฒนาภาวะผู้นำ แม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ก็ไม่อาจจะเติบโตก้าวหน้าได้

จากคุณลักษณะความเป็นผู้นำที่กล่าวมา สรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้นำที่ดีตามแนวคิดของนักวิชาการ จะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยคุณลักษณะผู้นำที่ดีนั้น ผู้นำต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถ และมีคุณธรรมจริยธรรม จึงจะส่งเสริมให้ผู้นำประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการ และยังมีผลต่อคุณภาพขององค์การ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ

แยน และแยน (Yan; & Yan. 2013: 193) กล่าวว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relations-oriented Leadership Behavior) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship Leadership) นอกจากนั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับนวัตกรรม (Innovation) อีกด้วย

บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550: 13, 156-157) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะองค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ และสภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายขององค์การ การจัดหาและการใช้

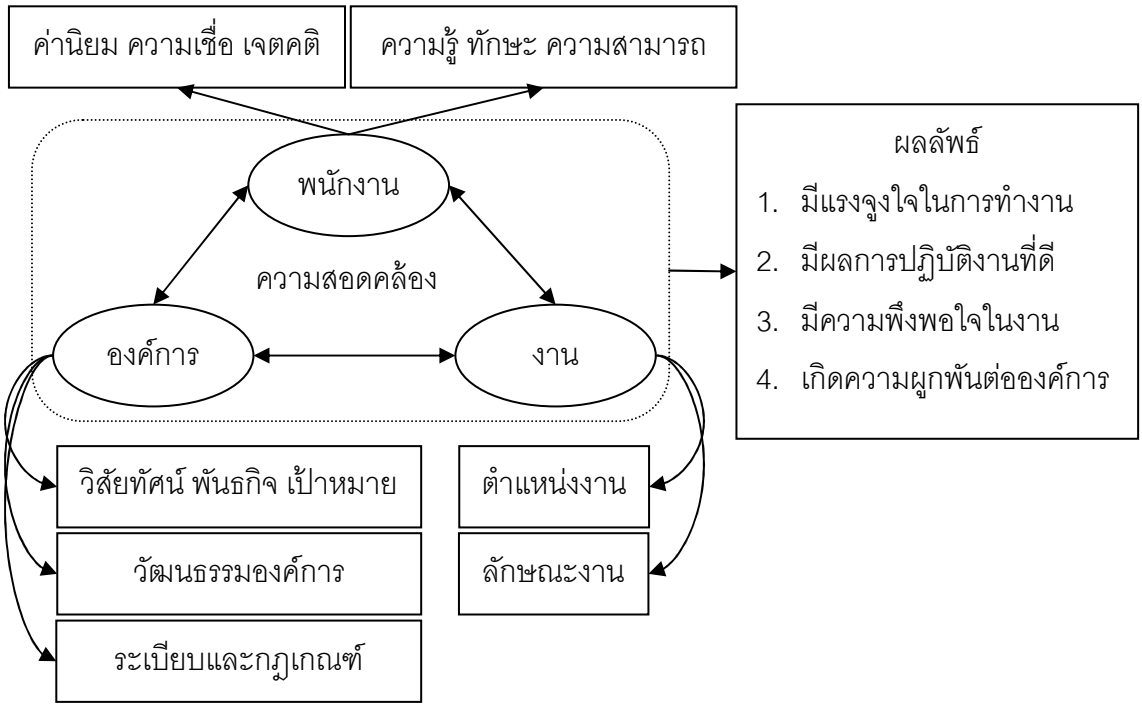
ทรัพยากร กระบวนการติดต่อสื่อสาร และภาวะผู้นำองค์การ สภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ บรรยากาศองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ โดยมีแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน โครงสร้างองค์การ และวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์การ โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เช่นเดียวกับ ปิยะ เจริญเวชรักษ์ (2556: 116) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะเฉพาะความเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการสร้างอิทธิพลของผู้นำ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ การทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในการทำงาน

ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 60, 97) ได้สรุปไว้ว่า บรรยากาศองค์การ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความยึดมั่นผูกพัน และความผูกพันในอาชีพ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ เอกลักษณ์ทางอาชีพ การวางแผนอาชีพ และความอดทนทางอาชีพ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของพนักงาน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จด้านบทบาทการทำงาน ความสำเร็จด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จด้านการเงิน และความสำเร็จด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ และคณะ (2555: 60) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และรางวัลและสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอัลเล็น และมีเยอร์ (Allen and Meyer) 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของออร์แกน (Organ. 1990: 94-98) 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยส่งผ่านความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ

ชูชัย สมิทธิไกร (2556: 15) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ งาน และพนักงาน ไว้ว่า องค์การแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะที่กำหนดคุณสมบัติของพนักงาน และลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อีกทั้งความแตกต่างของพนักงานแต่ละคนอาจจะมีความเหมาะสมกับองค์การและงานไม่เท่ากัน ซึ่งความสอดคล้องระหว่างองค์การ งาน และพนักงาน จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดก็ต่อเมื่อ

พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์การในที่สุด ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสอดคล้องระหว่างองค์การ งาน และพนักงาน
(ชูชัย สมิทธิไกร. 2556: 16)

จากแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ มีลักษณะเฉพาะแต่ละองค์การ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ที่เชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บรรยากาศองค์การจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากพนักงานรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดี ก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์กับองค์การ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาบรรยากาศองค์การ ที่ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพจิต

ในการดำเนินชีวิตให้มีความสุขนั้น ในบางครั้งจะต้องมีดุลยภาพกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เป็นอยู่ โดยไม่จำเป็นจะต้องปล่อยให้เป็นไปตามอำนาจของสิ่งแวดล้อมทุกอย่าง และไม่ใช้อารมณ์ของตนเป็นใหญ่โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งความสามารถเหล่านี้จำเป็นต้องมีสุขภาพจิตที่ดี เพราะสุขภาพจิตเปรียบเสมือนเข็มทิศชีวิตที่จะทำให้คุณภาพชีวิตพัฒนาไปได้อย่างมีทิศทาง มีหลักเกณฑ์ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ปรับอารมณ์ให้มั่นคงไม่หวั่นไหวหรือไร้ความรู้สึกจนเกินไป ปรับใจให้มีความเข้มแข็งอดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การมีอุปสรรคขัดขวางทำให้มีความท้อแท้สิ้นหวัง วิตกกังวล เกิดความขัดแย้งและความเครียด หากบุคคลไม่มีภูมิคุ้มกันในชีวิตเพื่อให้สามารถก้าวข้ามอุปสรรคไปได้ ก็จะทำให้เกิดความบกพร่องทางจิต (ชลลดา ทวีคูณ 2556: 136; มรรยาท รุจิวิชชญ์. 2556: 51) สุขภาพจิตดีจึงช่วยให้สามารถแก้ไขปรับปรุงการดำเนินชีวิตให้อยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น เหมาะสม มีความสุข รู้จักจุดอ่อนและจุดเด่นของตนเอง อีกทั้งช่วยปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความคับข้องใจ รวมถึงช่วยให้เกิดความเข้าใจตนเองและผู้อื่น รู้จิตใจ ความรู้สึกและอารมณ์ของคนอื่นได้ (จุฑารัตน์ สถิรปัญญา; และวัลลภา คชภักดี. 2551: 10) ดังนั้น การมีสุขภาพจิตที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสุขภาพจิตพนักงานมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 3) ได้กล่าวไว้ว่า สุขภาพจิต เป็นจิตลักษณะพื้นฐานที่เป็นสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของพนักงาน ดังนั้น สุขภาพจิต จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การได้

ความหมายของสุขภาพจิต

มรรยาท รุจิวิชชญ์ (2556: 38) กล่าวว่า สุขภาพจิต (Mental Health) หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่างๆ มีความมั่นคงทางจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ และมีวิธีการจัดการกับตนเองอย่างเหมาะสมในสังคมโดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ ทั้งนี้ สุขภาพจิต มีส่วนสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพทางกายที่ดี และช่วยทำให้มีประสิทธิภาพทางด้านการทำงานและสังคม สอดคล้องกับ จุฑารัตน์ สถิรปัญญา และวัลลภา คชภักดี (2551: 5) ที่สรุปไว้ว่า สุขภาพจิต คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข มีอารมณ์มั่นคง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีสมรรถภาพในการทำงาน และอยู่ร่วมกับผู้อื่นด้วยความพอใจ

ชลลดา ทวีคูณ (2556: 136) ได้สรุปความหมายของ สุขภาพจิต ไว้ว่าหมายถึง สภาพชีวิตที่เป็นสุข กล่าวคือ การเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ที่สมบูรณ์ มั่นคง แข็งแรง สามารถเผชิญกับความจริง ปัญหา อุปสรรค พร้อมที่จะแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างเหมาะสม เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สอดคล้องกับ อำพร อัศวโรจนกุลชัย (2553: 60) ที่กล่าวว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่อาจสร้างความยากลำบากในการปฏิบัติงาน โดย

การปรับตัว เข้าใจสังคม เอาใจเขามาใส่ใจเรา ความรื่นเริงเบิกบาน และมีความสุขในการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถผ่านพ้นอุปสรรคได้อย่างมีเหตุผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO. 2014: Online) กล่าวว่า แนวคิดของสุขภาพจิต (Mental Health) ได้รับการอธิบายในมุมมองที่แตกต่างกัน อาทิเช่น มุมมองด้านจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic) กล่าวว่า สุขภาพจิต คือ คุณสมบัติของบุคคลและการพัฒนาภายในจิตใจ สุขภาพจิตดีเป็นผลของการถ่ายทอดทางสังคม สุขภาพจิตเป็นคำศัพท์ที่คลุมเครือมาก เป็นการยากที่จะใช้ประโยชน์ทั่วๆ ไปในบริบทเดียว

โซเว่อร์ และคณะ (Sowers; et al. 2009: 111) กล่าวว่า สุขภาพ (Mental) จิตใจ (Physical) และสุขภาพด้านสังคม (Social Health) ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลซึ่งกันและกัน และมีความสัมพันธ์ต่อกันในระดับสูง ซึ่งจากผลการวิจัยส่วนใหญ่ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ว่ามีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข แต่กลับพบว่าในหลายประเทศทั่วโลกไม่ได้ให้ความสำคัญกับสุขภาพจิต ส่งผลให้มีผู้บกพร่องทางจิตหรือความผิดปกติทางจิต ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก

จากความหมายที่กล่าวไปข้างต้น สรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุขช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การ อีกทั้งความสามารถในแก้ไขปัญหา และความสามารถในการก้าวข้ามอุปสรรคที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างเหมาะสม รวมถึงความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ที่อาจสร้างความยากลำบากในการปฏิบัติงาน

ลักษณะผู้มีสุขภาพจิตดี

จาโฮดา (Jahoda. 1958: 22-24) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตดี ไว้ดังนี้

1. เจตคติที่มีต่อตนเอง สามารถที่จะยอมรับตนเอง มีความภูมิใจในความสำคัญของตนเอง เคารพตนเอง ตลอดทั้งเข้าใจ ยอมรับสภาพตนเอง

2. การเจริญเติบโตและพัฒนาการของบุคคลเป็นไปอย่างสมปรารถนาและสอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง สามารถประสบความสำเร็จและความมุ่งหวังที่พึงประสงค์ ตลอดทั้งสามารถพัฒนาความสามารถของตนจนเต็มที่

3. ผสมผสานขององค์ประกอบบุคลิกภาพไปอย่างกลมกลืน ราบรื่น มีสติสัมปชัญญะไม่อยู่ใต้อิทธิพลของจิตไร้สำนึก มีความสามารถทนต่อความกังวล และความบีบคั้นภายใต้สภาวการณ์ใดสภาวการณ์หนึ่ง

4. ความเป็นอิสระในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่พึงประสงค์ มีความเป็นอิสระจากอิทธิพลของสังคมในการตัดสินใจโดยยึดมาตรฐานที่เป็นหลักประจำใจของตน มากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับการบีบคั้นของอิทธิพลภายนอก

5. การยอมรับและเผชิญต่อความเป็นจริง ไม่หลงงมงายในความเพ้อฝันหรือความปรารถนาของตนเอง ขณะเดียวกันมีความสนใจ เอาใจใส่สวัสดิภาพของบุคคลอื่นๆ ด้วย

6. ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคและสิ่งแวดล้อม โดยสามารถที่จะรักและให้ความรักแก่บุคคลอื่นได้ สามารถที่จะรับความรักจากบุคคลอื่น สามารถที่จะอุทิศเวลาให้แก่งานตลอดทั้งการเล่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีความพอใจในสภาพแวดล้อมของตนเอง เต็มใจที่จะหาวิธีการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหา ตลอดทั้งอุปสรรคที่ต้องเผชิญในชีวิตของตน

ชลลดา ทวีคูณ (2556: 153-154) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลที่มีสุขภาพจิตดี มีดังนี้

1. สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมและวัฒนธรรมได้ด้วยความสุขสบายตามสมควร สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามารถเต็มที่ ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา และอารมณ์

2. อดทนต่อความลำบาก ความคับข้องใจ และความตึงเครียดได้ เมื่อพบปัญหาที่จะได้รับผลกระทบกระเทือน เป็นทุกข์ หรือโศกเศร้า ตามสภาพเป็นจริงแห่งชีวิต

3. มีเจตคติที่เหมาะสมเมื่อเติบโตขึ้น

4. รู้จักตอบสนองความต้องการที่จำเป็นต่อชีวิตตนเอง ในขณะเดียวกันก็มีความห่วงใยผู้อื่นตามสมควร

5. ไม่มองโลกในแง่ร้ายหรือแง่ดีเกินความเป็นจริง จนทำให้ขาดความระวังภัย

6. สามารถผลัดรอ ชะลอความสบาย ความพอใจชั่วครู่ยาม เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจและความสุขสบายที่เหนือกว่าในเวลาข้างหน้า

7. สามารถพึ่งตนเองได้ แต่ควรยอมรับว่าบางโอกาสต้องพึ่งและยอมรับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น ยามเจ็บป่วย เพื่อจะได้ไม่ต้องรับทุกข์ทรมานเกินขอบเขต

8. ทำงานอย่างมีระบบและระเบียบพอสมควร แต่ไม่ระเบียบจัดจนทำให้ตนเองและผู้อื่นลำบาก

9. มีความใฝ่รู้ แสวงหา สำรวจทดลอง แต่ก็ไม่มากจนตนเองได้รับอันตรายหรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

10. สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ รู้จักประนีประนอม ยอมรับการแข่งขันเมื่อจำเป็น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

11. กล้าปกป้องสิทธิของตนโดยเคารพสิทธิของผู้อื่น ไม่ดื้อรั้นทิฐิ แสดงความคิดเห็นแย้งอย่างสุภาพ

12. มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ สามารถตัดสินใจโดยรู้ผลที่จะเกิดตามมาได้ถูกต้อง หรือรู้ว่าควรศึกษาทดลองก่อนตัดสินใจเพื่อความไม่บกพร่องและไม่กระทำผิดซ้ำอีก

13. ไม่แสวงหาความสนุกสบายหรือพอใจในทางที่จะทำลายตนเอง

14. สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เมื่อเกิดปัญหาใดๆ และเมื่อสุดวิสัยที่จะแก้ได้ก็พยายามปรับตัวหรือหาทางหลีกเลี่ยงความตึงเครียดด้วยวิธีการที่เหมาะสม

15. มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

จุฑารัตน์ สถิรปัญญา และวัลลภา คชภักดี (2551: 8-9) ได้สรุป คุณลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดี ไว้ดังนี้

1. มีความสามารถในด้านสติปัญญา เป็นผู้ที่สามารถคิดและเข้าใจสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง สามารถใช้สติปัญญาคิดและทำอย่างมีเหตุผล เต็มใจที่จะเผชิญกับปัญหา ใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

2. มีการแสดงออกทางด้านอารมณ์อย่างเหมาะสม เมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรค ความตึงเครียด สามารถรักษาและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนแสดงออกทางอารมณ์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. มีการแสดงออกทางสังคมอย่างเหมาะสม สามารถใช้ทักษะทางด้านสังคมที่เหมาะกับกาลเทศะ สามารถสื่อสารถึงความรู้สึกนึกคิดของตนได้อย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง สามารถเป็นผู้ให้และเป็นผู้รับได้ ไม่เป็นผู้ที่เรียกร้องหรือพึ่งพาผู้อื่นจนเกินไป

4. มีความสามารถในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีมักจะมีความสนุกกับการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น เพราะเกิดจากการเลือกงานที่ตรงกับความสนใจความถนัดและความต้องการของตนเอง บุคคลเหล่านี้มักจะเป็นผู้อุทิศตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสร้างความหมายหนึ่งในชีวิตจากการทำงานนั่นเอง

5. สามารถแสดงออกซึ่งความรักกับผู้อื่นอย่างจริงใจตรงไปตรงมา เกิดจากความรู้สึกมีคุณค่า ความรักและนับถือตนเอง และแผ่ขยายความรู้สึกดังกล่าวไปยังคนรอบข้าง มีความเมตตากรุณา และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

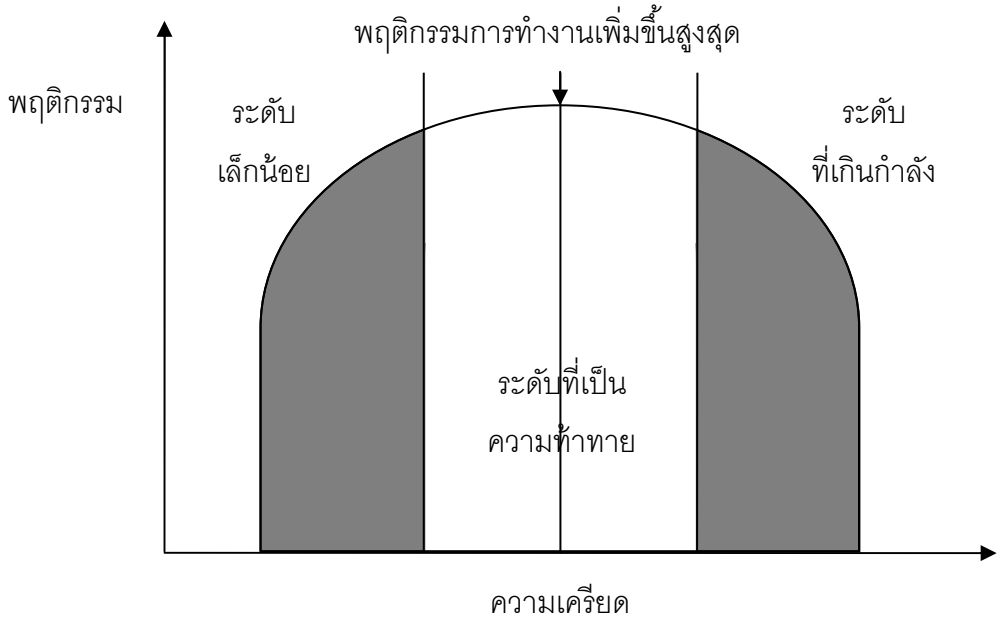
6. เป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจในตนเองอย่างแท้จริง สามารถยอมรับข้อดีข้อเสียตลอดจนรู้จักศักยภาพของตนเอง และสามารถบอกได้ว่าตนคือใคร ต้องการอะไร จะใช้ชีวิตให้มีคุณค่าสูงสุดได้อย่างไร ที่สำคัญคือความสามารถในการลงมือปฏิบัติต่อตนเองอย่างเหมาะสมในทุกๆ ด้านของการดำเนินชีวิต

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 90, 96) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นสิ่งจำเป็นแก่การรับรู้สภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมได้มาก แม้บุคคลจะมีสติปัญญา และมีประสบการณ์ในชีวิตมามาก แต่ถ้าสุขภาพจิตไม่ดี ก็จะไม่สามารถได้รับประโยชน์จากประสบการณ์นั้นอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม สุขภาพจิต เป็นจิตลักษณะพื้นฐานที่มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และเป็นพื้นฐานของจิตลักษณะอีก 5 ประการ ได้แก่

1. ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม
2. ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง
3. ความเชื่ออำนาจแห่งตน
4. คุณธรรม ค่านิยม และเจตคติ
5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

สุขภาพจิตกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากสมมติฐานที่ว่าความเร้าอารมณ์ (Arousal) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเครียด (Stress) เป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยตั้งเป็นกฎของเยอคีส และดอดสัน (Yerkes-Dodson Law) (Barkway. 2009: 182) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นถึงจุดสูงสุด (Maximum Point) และหลังจากนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะลดลง ดังภาพประกอบ 6 ที่แสดงให้เห็นว่า ความเครียดในระดับที่เหมาะสมเป็นความท้าทายและเป็นเหตุให้ปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ความเครียดในระดับเล็กน้อย จะไม่เป็นแรงจูงใจที่เพียงพอให้ปฏิบัติการสนองตอบต่อการกระตุ้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะต่ำสุด การเพิ่มพลังในการกระตุ้นเป็นการปฏิบัติการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างไรก็ตามการเร้าอารมณ์มากเกินไปจะส่งผลให้เกินกำลังและส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเสื่อมลง



ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์ของความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
(ชลลดา ทวีคูณ. 2556: 152)

ลามอนเทจ์น และคณะ (LaMontagne; et al. 2014: 208) กล่าวว่า การพัฒนาสุขภาพจิตของพนักงานในองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยการจัดกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดในการทำงาน (Job Stress Intervention) ที่สัมพันธ์กับการให้ความรู้ด้านสุขภาพจิต (Mental Health Literacy Training) จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านจิตวิทยา (Improved Psychosocial Working Conditions) และการปรับปรุงความรู้ด้านสุขภาพจิตให้กับพนักงาน (Improved Mental Health Literacy) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการมีสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน (Improved Mental Health) และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Improved Work Performance)

วอร์ (Warr; อ้างถึงใน Muchinsky. 2006: 348-349) ได้กล่าวถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิต 9 ประการ ได้แก่

1. โอกาสของการควบคุม (Opportunity for Control) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่บุคคลถูกควบคุมเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือกิจกรรมในชีวิต การควบคุมบุคคลถูกเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตที่ดีกว่าการไร้ความสามารถที่จะควบคุมผลลัพธ์ของการเลือกพฤติกรรมของบุคคล จะทำลายความต้องการของการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมตั้งแต่แรกเริ่ม โดยการควบคุมมี 2 มิติ คือ

1.1 โอกาสที่จะเลือกแสดงพฤติกรรมของตนตามต้องการ

1.2 ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของพฤติกรรมนั้นๆ

2. โอกาสของการใช้ทักษะ (Opportunity for Skill Use) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่จะสนับสนุนหรือขัดขวางการใช้ทักษะ การไม่มีความสามารถในการใช้ทักษะของบุคคลอาจจะเกี่ยวข้องกับ 2 เหตุผล คือ

2.1 การขาดแคลนโอกาสในการใช้ทักษะของบุคคลที่ได้พัฒนามาเรียบร้อยแล้ว

2.2 การขาดแคลนโอกาสในการพัฒนาทักษะใหม่ๆ

3. ปัจจัยภายนอกทำให้เกิดเป้าหมาย (Externally Generated Goals) โอกาสที่กำหนดเป้าหมายและช่องทางพฤติกรรมในการติดตามเป้าหมาย จะทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น การขาดการกระตุ้นจะสนับสนุนการขาดความกระตือรือร้นในการพยายามที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ

4. ความหลากหลายของสิ่งแวดล้อม (Environmental Variety) หมายถึง ผลประโยชน์ที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่มีทางเลือก สิ่งแวดล้อมที่ขาดแคลนความหลากหลาย จะนำไปสู่การลดลงของทักษะที่ต้องการในการทำงาน พฤติกรรมที่เกิดซ้ำซากจะทำให้เกิดความจำเจและสุขภาพจิตที่แย่ลง

5. ความชัดเจนของสิ่งแวดล้อม (Environmental Clarity) มี 2 วิธี คือ

5.1 กฎระเบียบที่ชัดเจนและมาตรฐานสำหรับพฤติกรรมที่ยอมรับได้

5.2 บุคคลได้รับผลย้อนกลับที่ถูกต้องของพฤติกรรมที่เหมาะสม

6. การหามาได้ของเงิน (Availability of Money) การมีเงินไม่ได้หมายความว่ามีสุขภาพจิตดี แต่การขาดเงิน (ความยากจน) จะทำให้เกิดการด้อยค่าของสุขภาพจิต สุขภาพกาย และอารมณ์

7. ความปลอดภัยทางกายภาพ (Physical Security) สิ่งแวดล้อมจะต้องให้ความรู้สึกถึงความมั่นคงที่เป็นพื้นฐานของชีวิตอย่างต่อเนื่อง การขาดความปลอดภัยจะคุกคามพื้นฐานของสุขภาพจิต

8. โอกาสสำหรับการติดต่อระหว่างบุคคล (Opportunity for Interpersonal Contact) สุขภาพจิตของบุคคล คือ ประสบการณ์เชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายทางสังคมและอารมณ์ สิ่งแวดล้อมที่ขัดขวางการติดต่อระหว่างบุคคล ทำให้บุคคลต้องทำงานเพียงลำพังเป็นการทำร้ายสุขภาพจิตเป็นอย่างมาก

9. ตำแหน่งหน้าที่ซึ่งมีค่าทางสังคม (Valued Social Position) บุคคลจะเคารพในตนเองจากการวางคุณค่าสิ่งที่ตนกระทำให้แก่สังคม การสูญเสียการทำงานเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตที่เลวลงของบุคคลที่รู้สึกแย่ลงในบางบทบาท

จตุพร เลิศล้ำ (2547: 122) ได้ศึกษาสุขภาพจิตที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่าง จำนวน 229 คน พบว่า สุขภาพจิตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของตำรวจ

จราจร อีกทั้งความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว แรงสนับสนุนทางสังคม บุคลิกภาพแสดงตัว และบุคลิกภาพหวั่นไหวทางอารมณ์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร โดยส่งผ่านสุขภาพจิต

ศยามล เอกะกุลานันต์ (2554: 93) ทำการศึกษาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิต 3 องค์ประกอบ ได้แก่ เวลา ความผูกพันด้านจิตใจ และความพึงพอใจ และการจัดการปัญหาแบบมุ่งปัญหา 1 องค์ประกอบ คือ การมุ่งแก้ปัญหา ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และวินัยในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเองและความอุตสาหะในการทำงาน และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความมีวิจารณญาณในการทำงาน โดยมีปัจจัยเหตุ คือ การสนับสนุนจากครอบครัว 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนทั่วไป และการสนับสนุนเจาะจง การบริหารจัดการตนเอง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การติดตามตนเอง การประเมินตนเอง และการเสริมแรงตนเอง และการสนับสนุนจากองค์การ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน เชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เขตภาคตะวันออกของประเทศไทย จำนวน 676 คน และเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโดยใช้คำถามปลายเปิด วิธีการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร พนักงาน และสมาชิกในครอบครัวของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการตนเอง การสนับสนุนจากครอบครัว และการสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งผ่านสมดุลระหว่างงานและชีวิต นอกจากนั้น ยังพบว่าการบริหารจัดการตนเองและการสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งผ่านการจัดการปัญหาแบบมุ่งปัญหา สำหรับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบผลเพิ่มเติมว่า 1) บุคลิกภาพ การอบรมเลี้ยงดู การถ่ายทอดทางสังคม รวมถึงวัฒนธรรมองค์การ ส่งผลต่อสมดุลระหว่างงานและชีวิต และ 2) แรงจูงใจภายในตน ความเชี่ยวชาญในงาน วัฒนธรรมองค์การ ความร่วมมือร่วมใจในงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสาร รวมถึงสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพจิตที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า การมีสุขภาพจิตที่ดี คือ การสามารถใช้กลไกในการปรับตัวที่ถูกต้อง และสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกสู่สภาวะสมดุลได้ โดยที่ตนเองและสิ่งแวดล้อมไม่เดือดร้อน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของจาโฮดา (Jahoda. 1958: 22-24) จุฑารัตน์ สถิรปัญญา และวัลลภา คชภักดี (2551: 8-9) ชลลดา ทวีคูณ (2556: 153-154) และดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 90, 96) ในการสกัดองค์ประกอบของสุขภาพจิต 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดความขัดแย้ง หรือการมีสำนึกที่สามารถยับยั้งตนเองได้ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ สามารถเก็บซ่อนความรู้สึกได้ถึงแม้จะเกิดความผิดหวังความเครียดและความไม่สะดวกสบายในชีวิต และสามารถปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและรอบคอบเมื่อการทำงานเกิดปัญหา

2. ความสามารถในการดำเนินชีวิต หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพื่อการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่สวัสดิภาพของบุคคลอื่น มีความมั่นคงทางจิตใจในการเผชิญต่อความยากลำบาก มีความอดทนต่อความคับข้องใจและความตึงเครียดได้ มีความสามารถทนต่อความกังวลและความบีบคั้นภายใต้สภาวการณ์ใดสภาวการณ์หนึ่ง มีความสามารถในการก้าวข้ามอุปสรรคหรือแก้ไขปัญหาได้ตามสภาพเป็นจริงแห่งชีวิต และมีลักษณะมุ่งอนาคตไม่หวาดกลัวอนาคต รู้จักวางแผนดำเนินชีวิตวางเป้าหมายที่นำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิตของตนเองได้

แนวคิดเรื่องการรักษาความปลอดภัย

การรักษาความปลอดภัย มีประวัติยาวนานมาตั้งแต่เมื่อครั้งที่มนุษย์ยังคงเร่ร่อนและดำรงชีวิตอยู่ด้วยการล่าสัตว์ จุดเริ่มต้นของการรักษาความปลอดภัย เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกันตนเองเพื่อรักษาชีวิตให้อยู่รอด หลังจากนั้นเมื่ออาศัยอยู่ร่วมกันจนกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ การรักษาความปลอดภัยเริ่มขยายเป็นการปกป้องเครือญาติและเผ่าพันธุ์ เพื่อความอยู่รอดของชุมชน ต่อมาเมื่อมนุษย์รู้จักการเพาะปลูก และเริ่มตั้งถิ่นฐานตามพื้นที่เพาะปลูกและแหล่งน้ำที่ใช้ในการเกษตร ทำให้มีการอาศัยอยู่ร่วมกันกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ การรักษาความปลอดภัยจึงเริ่มขยายจากการป้องกันตนเองและเผ่าพันธุ์ให้มีชีวิตรอด มาเป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับทรัพย์สิน อันได้แก่ เรือกสวน ไร่นา ตลอดจนผลผลิต เมื่อผลผลิตที่ได้จากการเกษตรมีมากเกินความต้องการ จึงเริ่มมีการนำมาแลกเปลี่ยนซื้อขายกัน ก่อให้เกิดการค้าและการเดินทางเพิ่มมากขึ้น ชุมชนจึงขยายกว้างออกไปกลายเป็นเมือง และแหล่งอารยธรรมสำคัญของโลกที่กระจายอยู่ตามลุ่มน้ำต่างๆ เช่น แม่น้ำยูเฟรติส (Euphrates River) แม่น้ำเหลือง (Huang Ho or Yellow River) แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำสาละวิน เป็นต้น (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์; และคณะ. 2552: 5) ระบบการรักษาความปลอดภัยจะขยายตัวตามการเติบโตของเมืองและการค้า โดยเริ่มจากการรักษาความปลอดภัยทางการค้า เช่น การประกันสินค้า การคุ้มครองการขนย้ายสินค้าและทรัพย์สินต่างๆ โกดังเก็บสินค้า โรงงานและสถานประกอบการ เป็นต้น

เฮสส์ (Hess. 2006: 119) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลจะต้องคำนึงถึงตลอดเวลา แม้ในขณะที่กำลังใช้บริการระบบการขนส่งสาธารณะ จึงได้ทำการศึกษาการรักษาความปลอดภัยบนรถบัสและรถไฟ จากการโจมตีของผู้ก่อการร้าย เพื่อป้องกันระบบ

การขนส่งสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำการวิจัยเอกสารจากผลงานวิจัยเชิงประจักษ์และการให้คำแนะนำต่างๆ ในงานวิจัยเหล่านั้น เนื่องจากระบบการขนส่งสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกาได้อำนวยความสะดวกทางการค้า ธุรกิจ และการท่องเที่ยว ที่มีผู้โดยสารประมาณ 30 ล้านคนต่อวัน ทั้งในเมืองใหญ่และเมืองเล็ก รวมถึงในชนบท ซึ่งผู้โดยสารที่ใช้บริการมีความแตกต่างทั้งในด้านอายุและวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ดังนั้น การขนส่งสาธารณะจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน แต่การรักษาความปลอดภัยบนรถบัสและรถไฟ กลับไม่ได้รับความสำคัญเหมือนกับการรักษาความปลอดภัยในระบบการบิน ที่ได้มีการปฏิรูปจากเหตุการณ์การโจมตีของผู้ก่อการร้าย ในวันที่ 11 กันยายน ค.ศ. 2001 ทั้งที่กรมความมั่นคงแห่งมาตุภูมิ (Department of Homeland Security) และสำนักงานสอบสวนกลาง (Federal Bureau of Investigation, FBI) ได้ออกประกาศคำเตือนว่าอาจมีผู้ก่อการร้ายหัวรุนแรงโจมตีการขนส่งสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกาเช่นเดียวกับเหตุการณ์ในปี ค.ศ. 2005 ที่เมืองหลวงของประเทศอังกฤษ (London, England) เนื่องจากการขนส่งสาธารณะเป็นเป้าหมายสำคัญในการโจมตีของผู้ก่อการร้ายในระหว่างปี ค.ศ. 1991-2001 นอกจากนี้ ร้อยละ 42 ของเหตุการณ์การก่อการร้ายในระบบทางรถไฟหรือรถโดยสารทั่วโลก มักจะเกิดในสถานที่ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองที่สามารถดึงดูดฝูงชนขนาดใหญ่ อีกทั้งสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีการตรวจสอบ ดังนั้น สิ่งที่จำเป็นที่สุดในการป้องกันภัยสำหรับการขนส่งสาธารณะในประเทศสหรัฐอเมริกาคือรัฐบาลกลางควรมีการตระหนักถึงการระดมทุนในการรักษาความปลอดภัยให้กับพนักงานประจำและมีการปฏิบัติการซ้อมรับมือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเริ่มต้นดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการป้องกันภัยจากการก่อการร้ายสำหรับการขนส่งสาธารณะระบบปิด และลดการเข้าถึงแบบไม่จำกัด

แม้ว่าทางรัฐบาลในหลายประเทศ ได้มีการพัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทั้งช่วงสงครามและช่วงที่สงบ แต่ปรากฏว่าการรักษาความปลอดภัยของรัฐบาลที่ให้กับประชาชนพลเมืองในยามสงบที่ปลอดจากภาวะสงครามนั้น ไม่สามารถพัฒนาได้ทันกับการเติบโตของเมืองและธุรกิจ ที่มีความต้องการของทั้งบุคคลและหน่วยงานในการขอรับบริการด้านความปลอดภัย เพื่อคุ้มครองชีวิต ทรัพย์สินและกิจการ (Maahs; & Hemmens. 1998: 91) ส่งผลให้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการรักษาความปลอดภัยเอกชน เนื่องจากการใช้บริการ รปภ. ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา (Steden; & Nalla. 2010: 214)

ความหมายของความปลอดภัย

คำว่า “ความปลอดภัย” ได้มีผู้ให้นิยามความหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อภิชาติ แจ้งจันทร์ (2535: 6) กล่าวว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การที่ประชาชนรอดพ้นจากการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เช่น ลักทรัพย์ วิ่งราวทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์

ข่มขืนกระทำอนาจาร ทำร้ายร่างกาย เป็นต้น ตลอดจนมีความปลอดภัยในการสัญจรไปมายามวิกาล สอดคล้องกับ ชลินทร์ กฤชกระพัน (2546: 5) ที่กล่าวว่า ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หมายถึง การพ้นภยันตรายจากอาชญากรรม รวมถึงการพ้นภยันตรายจากเหตุสาธารณภัย และอุบัติภัย

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และคณะ (2553: 11) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัย คือ มาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการป้องกันหรือยับยั้งภยันตรายที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อพนักงาน ข่าวสาร สถานที่ และทรัพย์สินขององค์การ ส่วนจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อความสำคัญทางด้านการรักษาความปลอดภัยที่ครอบคลุมเรื่องบุคคล ข้อมูลข่าวสาร สถานที่ ถูกสั่งสมมาจากการถ่ายทอด การเรียนรู้ การฝึกอบรม และประสบการณ์ เพื่อดำเนินการในการป้องกันหรือรับมือจากสถานการณ์ที่เป็นภยันตรายได้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องมีใครบังคับ

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 4) กล่าวว่า ธุรกิจรักษาความปลอดภัย หมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการรักษาความปลอดภัย โดยจัดให้มี รปภ. ทำหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของบุคคล โดยได้รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การดูแลช่วยเหลือ คุ้มครอง ป้องกันและปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง ให้รอดพ้นภยันตรายจากอาชญากรรม และยับยั้งภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง โดยปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายของประเทศไทย ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยทางวัตถุและบุคคล

รูปแบบธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย

ในปัจจุบัน การก่ออาชญากรรมยังมีแนวโน้มที่สูงขึ้น หน่วยงานราชการต่างๆ มีการเฝ้าระวังและป้องกันภัยอยู่ตลอดเวลา ส่วนทางภาคเอกชนเองก็ได้เพิ่มความระมัดระวังและการวางมาตรการป้องกันที่มีความเข้มข้นมากขึ้น ทำให้ธุรกิจด้านการรักษาความปลอดภัยได้รับความสนใจจากองค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น ปัญหาหลักของธุรกิจรักษาความปลอดภัย คือ แรงงานที่ขาดแคลนทั้งปริมาณและคุณภาพ ดังนั้น การพัฒนาในส่วนของรายได้และสวัสดิการของ รปภ. สามารถดึงดูดผู้มีศักยภาพสูงเข้ามาเป็น รปภ. มากขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาความร่วมมือด้านข้อมูลข่าวสารระหว่างลูกค้า ผู้ว่าจ้าง และ รปภ. เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น รวมทั้งมาตรการในการควบคุม มีบทลงโทษเมื่อกระทำผิด หรือมีระบบในการบริหารจัดการที่ดี (Lim; & Nalla. 2014: 41; Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95; ณัทภัค มาสำราญ. 2549)

การแก้ไขปัญหาและป้องกันเหตุความไม่สงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง ที่ต้องสร้างความอบอุ่นใจและเชื่อมั่นให้แก่ภาคธุรกิจและประชาชนทั่วไป เพราะเพียงกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทหาร และเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเดียว ไม่เพียงพอต่อการที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยได้ (ชลินทร์ กฤชกระพัน. 2546: 162) ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ รปภ.

ในสถานประกอบการหรือตามอาคารสถานที่ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน การที่จะให้ รปภ. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเป็นมืออาชีพได้นั้น ทุกฝ่ายต้องช่วยกันสร้างแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการมีกฎหมายรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความมั่นคงและเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้น สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย (Security Services Association of Thailand, SSAT) จึงได้พยายามผลักดันกฎหมายรักษาความปลอดภัย ออกมาบังคับใช้ เพื่อเป็นการยกระดับวิชาชีพ พัฒนามาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และสร้างความมั่นคงแก่วิชาชีพรักษาความปลอดภัย ในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันภัย ระงับเหตุร้าย แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เป็นภัยคุกคามสร้างความวิตกกังวลให้กับประชาชน

มาช์ส และเฮ็มเม็นส์ (Maahs; & Hemmens. 1998: 91) ทำการศึกษาสถานการณ์ซึ่งไร้ประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง (Train in Vain) ในการวิเคราะห์ตามกฎหมายของความต้องการการฝึกอบรมของ รปภ. ที่มากเกินความจำเป็นในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยนำเสนอผลการตรวจสอบเปรียบเทียบและประเมินผลข้อกำหนดทางกฎหมาย และการกำหนดเกณฑ์ที่ต้องการตามบทบัญญัติของ 50 รัฐ เนื่องจากรัฐควรสร้างระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับความต้องการการฝึกอบรม รปภ. สืบเนื่องมาจากความสามารถของ รปภ. ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพราะในการที่จะเป็น รปภ. นั้น อุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยเอกชน จะจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้กับผู้ที่ต้องการเป็น รปภ. อย่างสมบูรณ์แบบ โดยที่บริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกากว่า 1 หมื่นบริษัท ได้มีการจ้าง รปภ. ถึง 1.8 ล้านคน เนื่องจาก รปภ. มีจำนวนมากกว่า 3 เท่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และนับวันจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ แม้ทุกรัฐได้พยายามทำการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเข้มข้น แต่ รปภ. นั้น สามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่และมีความรับผิดชอบมากกว่า และที่สำคัญ รปภ. สามารถพกพาอาวุธได้เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้เกิดเป็นประเด็นว่ารัฐควรมีขอบเขตของการฝึก รปภ. และควบคุมการพกพาอาวุธของ รปภ. เพื่อความปลอดภัยที่พอเพียงของประชาชน

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 128) ได้ทำการวิจัยมาตรการในการกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจรักษาความปลอดภัย พบว่าผู้ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย ได้มีการรวมตัวกันเป็นองค์กร 3 สมาคม ได้แก่ สมาคมผู้บริหารงานรักษาความปลอดภัย สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย และสมาคมรักษาความปลอดภัยภาคพื้นเอเชีย (ประเทศไทย) เพื่อพัฒนาธุรกิจและระบบรักษาความปลอดภัยในประเทศไทย เช่น การวางแผนการตลาด การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ การพัฒนาสมรรถนะของ รปภ. การประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมาตรฐานวิชาชีพด้านความปลอดภัย นอกจากนั้นยังพบว่าธุรกิจรักษาความปลอดภัยมีมูลค่าไม่ต่ำกว่า 1 หมื่นล้านบาท โดยมีบริษัทที่ประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัยไม่น้อยกว่า 1,200 บริษัท และจำนวน รปภ. ไม่น้อยกว่า 3.3 แสนคน ทั้งนี้ปริมาณ

บริษัท และ รปภ. ที่อยู่ในระบบกฎหมายมีจำนวนน้อยกว่าความเป็นจริง เนื่องจากมีผู้ประกอบการธุรกิจจำนวนมากที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัท โดยเฉพาะในต่างจังหวัดผู้ประกอบการมักจะดำเนินธุรกิจในนามของบุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วน

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และคณะ (2553: 160-161) กล่าวว่า องค์ประกอบในการพัฒนาจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัย มีทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
2. การสร้างความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย
3. บทบาทผู้นำต่อการพัฒนาจิตสำนึกในการรักษาความปลอดภัย
4. การสร้างความผูกพันเพื่อการอยู่ร่วมกันของพนักงานในองค์การ
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัย
7. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้
9. การสร้างสถานการณ์จำลองที่เป็นวิกฤติ
10. การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานเพื่อการสร้างจิตสำนึก

การประกอบวิชาชีพด้านการรักษาความปลอดภัย จำเป็นต้องกำหนดมาตรฐาน การกำกับดูแล และจัดระบบให้สามารถนำไปสู่ความสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการเชื่อถือจากประชาชน
2. มีความเป็นมืออาชีพ หมายถึง การประพฤติปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับงาน รปภ. จนเป็นที่ยอมรับว่าได้มาตรฐานมีความเหมาะสม รปภ. ที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้ความรอบรู้ เชี่ยวชาญ การสั่งสมความชำนาญการในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดีจนเป็นที่ยอมรับ การคำนึงถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ว่าจ้าง นอกจากนั้น ความเป็นมืออาชีพ ต้องมีความฉลาดในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2555: 104)
3. มีความเชื่อมโยง สามารถร่วมมือเกื้อหนุนเป็นประโยชน์กับหน่วยงานรักษาความมั่นคงและรักษาความปลอดภัยของภาครัฐ

สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจรักษาความปลอดภัยนั้น จำเป็นต้องปรับการฝึกอบรม รปภ. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ให้พร้อมรับกับภัยร้ายต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่างๆ ที่จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังในด้านการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่า

ปกติ เพราะการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงนั้น หัวใจของการบริการ คือ การป้องกันภัยไม่ให้เกิดขึ้น โดยในการประกอบธุรกิจรักษาความปลอดภัย ต้องมีมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานความเป็นบริษัทรักษาความปลอดภัย
2. มาตรฐานการคัดสรร รปภ.
3. มาตรฐานการฝึกอบรม รปภ.
4. มาตรฐานด้านสวัสดิการ รปภ.
5. มาตรฐานการตรวจสอบ การทำงานของทีมสายตรวจ และฝ่ายปฏิบัติการ
6. มาตรฐานควบคุมและพัฒนาคุณภาพ รปภ.
7. มาตรฐานการให้บริการรักษาความปลอดภัย
8. มาตรฐานทางด้านเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย
9. มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม

หน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย

จากความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลปกป้องชีวิต และรักษาทรัพย์สินของผู้ว่างจ้าง ซึ่งเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญในการป้องกันภัยต่างๆ ไม่ให้เกิดขึ้น จึงทำให้ รปภ. ต้องปฏิบัติภารกิจหน้าที่อื่นๆ ตามระเบียบ คำสั่ง และนโยบายของผู้ว่าจ้าง และตัวแทนผู้ว่าจ้างอย่างเคร่งครัด ตามคู่มือธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย (2552: 33-34) ได้กล่าวถึง หน้าที่ความรับผิดชอบของ รปภ. ไว้ดังนี้

1. รักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างภายในเขตรับผิดชอบ
2. ช่วยเหลือผู้ว่าจ้างหรือผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง เมื่อได้รับการร้องขอ โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัย
3. ส่งมอบหน้าที่เวรยามแต่ละผลัด สรุปสถานการณ์ในเขตรับผิดชอบในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา และรายงานสรุปส่งให้ผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทราบทุกวัน
4. ประสานงานระหว่างจุดที่รับผิดชอบตลอดระยะเวลา เพื่อช่วยเหลือในยามที่เกิดเหตุฉุกเฉิน
5. ในกรณีที่คนร้ายมีอาวุธ รปภ. จะตอบโต้เท่าที่จำเป็นเท่านั้น และจะพิจารณาถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ว่าจ้างเป็นหลัก และแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของผู้ว่าจ้างทราบทันที
6. กรณีตรวจพบสิ่งผิดปกติ ข้อบกพร่องเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ของผู้ว่าจ้าง จะต้องแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบทันที เพื่อป้องกันความเสียหาย โดยเฉพาะในยามวิกาลจะต้องตรวจตราเป็นพิเศษ

7. ตรวจตรา ตรวจค้นบุคคล และยานพาหนะ ที่อยู่หรือเข้ามาในบริเวณเขตรับผิดชอบ เมื่อมีเหตุควรสงสัยต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างหรือผู้รับผิดชอบทราบทันที

8. ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับการป้องกันการรบกวน หรือก่อกวนจากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลภายนอก

9. ป้องกันการก่อวินาศภัยทุกชนิดภายในเขตที่รับผิดชอบ โดยจัดเตรียมกำลังพร้อม เพื่อรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

จากการศึกษามาตรการในการกำกับดูแลและส่งเสริมธุรกิจรักษาความปลอดภัยของสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 76-77) สรุปได้ว่า รปภ. ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดูแลป้องกันรักษาทรัพย์สินและรักษาความปลอดภัยของผู้ว่าจ้าง และสามารถเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ในการดูแลป้องกันทรัพย์สินและความปลอดภัยในสถานที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่สามารถเข้ามาดูแลได้อย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. เป็นเครือข่ายป้องกันอาชญากรรมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารได้เป็นอย่างดี เพราะงานของ รปภ. ทำให้ได้รับรู้หรือรับทราบข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางกฎหมาย

3. มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของธุรกิจแต่ละประเภท เช่น โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ต้องการ รปภ. ที่มีความเข้มแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ โรงแรมหรือสถานบริการ ต้องการ รปภ. ที่มีความอ่อนโยนและแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เป็นต้น

สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (2558) ได้สรุปหน้าที่ของ รปภ. ไว้ดังนี้

1. ตรวจทรัพย์สิน อาคารสถานที่ที่รับมอบหมายให้ละเอียดถูกต้องทุกครั้งที่เข้า-ออกจากการปฏิบัติหน้าที่ พร้อมด้วยลงนามรับ-ส่งมอบไว้เป็นหลักฐาน และดูแลทรัพย์สินตลอดจนสถานที่ทำการต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ

2. ดูแลระวังรักษาทรัพย์สิน และอาคารที่รับผิดชอบไว้ ไม่ให้เกิดอันตรายและสูญหายหรือเกิดความเสียหาย

3. รายงานเหตุการณ์ประจำวันต่อผู้บังคับบัญชา

4. ตรวจตราบุคคลที่เข้าไปในบริเวณกองเก็บสินค้า ตู้สินค้าที่รับผิดชอบ หากไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้พื้นที่ดังกล่าว ต้องแจ้งบุคคลนั้นทราบ และให้ออกไปจากพื้นที่บริเวณนั้น กรณีตรวจพบบุคคลที่ไม่มีบัตรอนุญาตฝ่าฝืนเข้าไปในพื้นที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการควบคุมตัว และแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการตามระเบียบ

5. ออกตรวจตราบริเวณต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบให้ทั่วถึงอยู่เสมอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการโจรกรรม หรือเกิดอันตรายต่อทรัพย์สิน

6. ทำการจับกุมผู้เข้ามาประทุษกรรมต่อทรัพย์สินหรืออาคาร เมื่อประสบเหตุซึ่งหน้า แล้วนำมาแจ้งความให้เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดีต่อไป

7. ห้ามบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต ใช้สาธารณูปโภคของผู้ว่าจ้าง

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 78-79) ได้กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่จะมาประกอบอาชีพ รปภ. ไว้ดังนี้

1. ทางกายภาพ คือ มีร่างกายสมบูรณ์และมีอวัยวะครบถ้วน ผ่านการเกณฑ์ทหาร เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ได้รับการฝึกในการรักษาความมีระเบียบวินัย และศิลปะการต่อสู้ป้องกันตนเองในเบื้องต้น

2. ทางจิตใจ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีเชาว์ปัญญาที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่ใช้ความรุนแรง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี โดยเฉพาะบุคคลที่มีอาวุธประจำกาย รวมทั้งมีการทดสอบจิตวิทยา

3. การฝึกอบรม ต้องมีการอบรมทบทวนวิชาที่จำเป็นต่อการประกอบวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อรักษามาตรฐานการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ควรกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมออกเป็นระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของ รปภ.

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องการรักษาความปลอดภัย และรูปแบบของธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ร่วมกับหน้าที่ของ รปภ. พบประเด็นที่สอดคล้องกัน คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ รปภ. เป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังมากที่สุดจากผู้ว่าจ้าง ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ก็ได้พยายามที่จะพัฒนา รปภ. ให้มีมาตรฐานทางวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความมั่นคงแก่วิชาชีพรักษาความปลอดภัยและเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังพบว่าการที่ รปภ. จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความปลอดภัยอีกด้วย

การก่อตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (The War Veterans Organization of Thailand) หรือ อผศ. ได้ถูกจัดตั้งขึ้น สืบเนื่องมาจากในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศไทยได้ส่งกำลังทหารเข้าร่วมทำการรบในสงครามมหาเอเชียบูรพา และเมื่อสงครามได้จบสิ้นลง ทหารที่ได้ทำการปฏิบัติหน้าที่ในการรบถูกปลดประจำการโดยกะทันหัน ส่งผลกระทบต่อการครองชีพของทหารและครอบครัว รัฐบาลในขณะนั้นซึ่งมีพลเรือตรีถวัลย์ ธำรงนาวาสวัสดิ์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้กระทรวงกลาโหมพิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาหาทางช่วยเหลือทหารกองหนุนขึ้น ต่อมาเมื่อมีการขยายการสงเคราะห์เพิ่มขึ้น จึงได้มีการพิจารณาว่าการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการจะขาดความรัดกุมและเหมาะสม กระทรวงกลาโหมจึงได้เสนอเป็นพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ขึ้นในปี พ.ศ. 2491 เพื่อทำการจัดตั้งองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกขึ้นเป็นหน่วยงานถาวร ทำหน้าที่ในการสงเคราะห์ทหารผ่านศึกโดยตรง มีฐานะเป็นองค์การของรัฐเพื่อการกุศล เป็นองค์การเพื่อให้การสงเคราะห์แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการ และผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในการรบ รวมทั้งเชิดชูเกียรติแก่ทหารผ่านศึก ทั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง ต่อมาองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกได้ถูกปรับปรุงโดยพระราชบัญญัติองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก พ.ศ. 2510 ในการบริหารจัดการนั้นได้จัดแบ่งส่วนงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลาง สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคมีสำนักงานสาขา 28 เขต นอกจากนั้น องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกยังมีหน่วยกิจการพิเศษที่ดูแลอีก 6 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานกิจการศาลหลักเมือง สำนักงานกิจการการเกษตรการอุตสาหกรรมและการบริการ สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ สำนักงานกิจการโรงงานในอารักษ์ สำนักงานจัดจำหน่ายสลากกินแบ่งและบุหรี่ และสำนักงานรักษาความปลอดภัย

สำนักงานรักษาความปลอดภัย (สปภ.) ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2522 เป็นหน่วยงานกิจการพิเศษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการให้มีงานทำ โดยให้ทำหน้าที่เป็น รปภ. ในสถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนธุรกิจของเอกชน ทั้งในด้านหน่วยงานและตัวบุคคล รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้นและยึดเป็นอาชีพได้อย่างจริงจัง ในการทำหน้าที่ช่วยเหลือในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยให้แก่ชาติบ้านเมือง ตามนโยบายของกระทรวงกลาโหม ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2539 เนื่องจากทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และทหารนอกประจำการมีจำนวนไม่พอกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกจึงได้ขยายโครงการส่งเสริมอาชีพด้านการรักษาความปลอดภัย โดยให้รับทหารกองเกิน และบุคคลทั่วไปเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็น โดยก่อนการปฏิบัติหน้าที่สำนักงานรักษาความปลอดภัย จะดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตร รปภ. ซึ่งได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการและมีการมอบประกาศนียบัตรให้ โดยทำการฝึกอบรมให้กับผู้ที่จะทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเป็นที่เชื่อถือได้อย่างแท้จริง โดยใช้เวลาในการฝึกอบรมประมาณ 1-2 เดือน แล้วหางานให้ทำเป็นรายบุคคล โดยดำเนินงานอย่างรัดกุมและมีระเบียบแบบแผน รวมทั้งมีการควบคุม ดูแล และตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ว่าจ้างเกิดความมั่นใจและไว้วางใจ

สำนักงานรักษาความปลอดภัย องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก มี รปภ. ในสังกัดที่ปฏิบัติงานทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมลฑล รวมถึงในภูมิภาคต่างๆ ของทุกจังหวัด ตามสัญญาจ้างทั้งหมด 1,640 สัญญา โดยอัตราค่าบริการของสำนักงานรักษาความปลอดภัย มีอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐานโดยอนุมัติจากสภาทหารผ่านศึก บนฐานค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด แม้ว่าจะมีอัตราค่าบริการสูงหรือต่ำกว่าค่าบริการโดยทั่วๆ ไป อันเนื่องมาจากความแตกต่างในด้านการบริการ การให้สวัสดิการแก่ รปภ. และการรับประกันความเสียหายต่างๆ ต่อผู้ว่าจ้างตามสัญญาจ้าง โดยสำนักงานรักษาความปลอดภัยมีฐานะและหลักประกันที่มั่นคง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความรับผิดชอบเหนือกว่าบริษัทรักษาความปลอดภัยอื่น (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. 2558: ออนไลน์) ทั้งนี้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 อนุมัติให้องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ได้รับสิทธิพิเศษในการรับจ้างบริการรักษาความปลอดภัย โดยให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ที่ประสงค์จะจ้างบริการรักษาความปลอดภัยจากสำนักงานรักษาความปลอดภัยขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก สามารถติดต่อจ้างได้โดยตรง (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. 2553)

วินัยและการรักษาวินัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย

คุณภาพของ รปภ. สำนักงานรักษาความปลอดภัย (องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. 2558: ออนไลน์) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทหารทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้ดีที่สุด เนื่องจากมีความเข้มแข็ง กล้าหาญ มีระเบียบวินัย และมีความรู้ในการต่อสู้และการใช้อาวุธ รวมทั้งมีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ว่าจ้าง

2. มีกระบวนการในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาเป็น รปภ. และได้ทำการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. มีการดำเนินการฝึกอบรมอย่างจริงจัง โดยครูฝึกผู้ชำนาญและมีประสบการณ์การฝึกทหารเป็นอย่างดี เมื่อนำมารวมกับวิชาการรักษาความปลอดภัย จึงทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. มีการฝึกทบทวน โดยสำนักงานรักษาความปลอดภัย ได้ทำการจัดส่งชุดครูฝึกไปฟื้นฟูทบทวน และแนะนำการปฏิบัติงานตามจุดปฏิบัติงานต่างๆ และตามวงรอบที่สัญญาจ้างกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลาที่ให้บริการตามที่ผู้ว่าจ้างคาดหวัง

นอกจากนั้น สำนักงานรักษาความปลอดภัย (2530: 1-2) ได้กำหนดวินัยและการรักษาวินัยไว้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของ รปภ. ทุกระดับ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. รปภ. ต้องสนับสนุนการปกครองระบอบรัฐธรรมนูญด้วยบริสุทธิ์ใจ

2. การปฏิบัติหน้าที่ ห้าม รปภ. กระทำการข้ามตำแหน่งการบังคับบัญชา เว้นแต่จะได้รับอนุญาต หรือในกรณีพิเศษที่กล่าวต่อไปในข้อ 3

3. รปภ. ต้องเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา คำสั่งของผู้บังคับบัญชาสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมาย และธรรมเนียมหรือข้อบังคับและระเบียบที่ผู้บังคับบัญชาได้กำหนดขึ้น ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม ห้ามดื้อดึงขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง ถ้าเห็นว่าคำสั่งนั้นผิดกฎหมาย หรือคลาดเคลื่อนจากแบบธรรมเนียม ต้องรายงานชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และเมื่อได้รายงานชี้แจงแล้ว ผู้บังคับบัญชาคงสั่งให้ปฏิบัติ ถ้าคำสั่งนั้นไม่เป็นการผิดกฎหมายก็ให้ปฏิบัติตาม แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือผู้ที่สั่งตนขึ้นไปอีกชั้นหนึ่งทราบ ถ้าคำสั่งนั้นผิดกฎหมายต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือผู้สั่งทราบโดยเร็ว

4. ต้องตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มิให้เกิดเสียหายขึ้นได้

5. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ห้ามรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา และห้ามอาศัยอำนาจหน้าที่ จะโดยทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

6. ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่สำนักงานรักษาความปลอดภัย ห้ามกระทำการใดอันมีลักษณะที่จะมีผลเสียมาถึงการปฏิบัติหน้าที่

7. ต้องรักษาชื่อเสียงมิให้ขึ้นชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว เป็นคนเสพสิ่งเสพติด และของมึนเมา มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือทำความผิดอาญา หรือกระทำการใดๆ อันอาจเสื่อมเสียแก่ตำแหน่งหน้าที่

8. ต้องสุภาพเรียบร้อยต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ว่าจ้าง ประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่อ ห้ามดูหมิ่นเหยียดหยามแก่บุคคลใด

9. ต้องรักษาความสามัคคีระหว่าง รปภ. และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

10. ต้องรักษาความลับในราชการและของสำนักงานรักษาความปลอดภัย

11. ต้องแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตามที่สำนักงานรักษาความปลอดภัยกำหนด

12. ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลระมัดระวัง รปภ. ในบังคับบัญชาของตน ให้ปฏิบัติตามวินัยที่กล่าวไว้ข้างต้น ถ้าผู้บังคับบัญชารู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาว่าความผิดของ รปภ. ผู้นั้น อยู่ในอำนาจของตนที่จะลงโทษได้หรือไม่ ถ้าอยู่ในอำนาจที่จะลงโทษก็ให้สั่งลงโทษ ถ้าเห็นว่าความผิดนั้นควรจะต้องลงโทษมากไปกว่าที่ตนจะมีอำนาจลงโทษได้ ก็ให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาเหนือตน เพื่อสั่งลงโทษต่อไป

13. รปภ. ผู้ใด ถูกผู้บังคับบัญชาลงโทษฐานผิดวินัย ต้องปฏิบัติตามทันที ถ้าเห็นว่าได้รับโทษโดยไม่ยุติธรรม จะร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาเหนือผู้สั่งขึ้นไปตามลำดับ จนถึงผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกก็ได้

จากข้อกำหนดวินัยและการรักษาวินัย ของสำนักงานรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ รปภ. มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พบว่าองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานของ รปภ. ได้แก่ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีระเบียบวินัย และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ปญญกรรณ สิริกชกร และคณะ (2551: 138-146) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของ รปภ. โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ตัวอย่างที่ใช้คือ รปภ. ของบริษัท จำนวน 335 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าสมการถดถอยเชิงเส้นของปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยผู้นำ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความขัดแย้ง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านการแบ่งปันความรู้ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการบริหารความสัมพันธ์ของ รปภ. ได้ร้อยละ 49.4 ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง 2 คน หัวหน้าชุด 6 คน และ รปภ. 12 คน พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำของหัวหน้าชุดมีส่วนสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์ของ รปภ. และสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ได้แก่ เครื่องแบบ ความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน และความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย

มัณฑนา ดำรงศักดิ์ และธีรนุช ห้านิรัติศัย (2555: 14) ทำการวิจัยเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยทำนายคุณภาพชีวิตของ รปภ. ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ขนาดตัวอย่าง 260 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า รปภ. มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงาน) ความเครียดจากการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้ภาวะสุขภาพ มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพชีวิตของ รปภ. ได้ร้อยละ 17.6

รัชยา โสภณดิเรกรัตน์ (2556: 71-78) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รายได้ โอกาสก้าวหน้า และงาน ที่มีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ของ รปภ. กับองค์การในระยะยาว 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความเต็มใจและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และความต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจาก รปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน ผลการศึกษาพบว่า รปภ. ให้ความสำคัญกับงานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ รปภ. มีความเต็มใจและความพยายามในการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการรักษาความเป็น

สมาชิกขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการดำรงอยู่ของ รปภ. กับองค์การทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อัศวิน เศรฐศิลป์ (2554: 30, 37) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของ รปภ. ของบริษัท พี ที เค มัลติเซอร์วิส จำกัด สาขาลำพูน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก รปภ. จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านตำแหน่งงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ตามลำดับ

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 83) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของ รปภ. จำนวน 964 คน พบว่า รปภ. มีความเห็นว่าการประกอบอาชีพรักษาความปลอดภัย ควรได้รับการส่งเสริมในประเด็นดังต่อไปนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ คือ ทำงานในบริษัทรักษาความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น จำนวน รปภ. ในบริษัทมีเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทนตรงตามเวลา เป็นต้น
2. มีเงินเดือนที่สูงขึ้น อัตราเงินเดือนเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงานและประสบการณ์ตลอดจนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
3. มีสวัสดิการที่ดี คือ บริษัทได้จัดหาบ้านเช่าให้ในราคาที่ถูก อยู่ใกล้กับที่ทำงาน มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และมีเงินทุนให้กู้ยืมในกรณีฉุกเฉิน
4. มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ คือ เมื่อปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทแล้ว มีโอกาสเติบโตจาก รปภ. ไปสู่หัวหน้าสายตรวจ ผู้จัดการ ผู้จัดการเขต เหมือนข้าราชการหรือพนักงานบริษัทอื่นๆ

พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์ และคณะ (2552: 112-116) ได้ทำการศึกษาข้อมูลลักษณะการประกอบอาชีพของ รปภ. ในประเทศไทย โดยทำการศึกษาใน 2 มิติ ได้แก่ 1) คุณสมบัติของ รปภ. และ 2) สมรรถนะในการทำงานของ รปภ. ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางและผู้ประกอบการหรือเจ้าของบริษัทธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 50 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า บริษัทรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติ รปภ. ด้านความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การฝึกอบรมด้านการรักษาความปลอดภัย ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สุขภาพจิต ความเข้มแข็งของร่างกาย มนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ อายุ และวุฒิการศึกษา ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะในการทำงานของ

รปภ. บริษัทรักษาความปลอดภัยให้ความสำคัญ เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ การรับรู้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าฉุกเฉินได้ มีทักษะในการทำงานตามตำแหน่ง มีเจตคติที่เหมาะสมต่องานของตนเอง และมีไหวพริบดี ทั้งนี้ยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ลักษณะการประกอบอาชีพ รปภ. ของบริษัทเอกชนในประเทศไทยนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณสมบัติของ รปภ. ค่อนข้างมาก เพราะมีผลต่อแนวทางการพัฒนาการประกอบธุรกิจและผู้ประกอบอาชีพ รปภ. โดยบริษัทต้องพิจารณาในแง่ของคุณสมบัติทั้งภายในและภายนอกของ รปภ. ให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาด้านคุณภาพของ รปภ.

งานวิจัยต่างประเทศ

ลิม และแนลลา (Lim; & Nalla. 2014: 41) ศึกษาเจตคติของ รปภ. ในประเทศสิงคโปร์ (Singapore) ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการรักษาความปลอดภัยในประเทศสิงคโปร์ ที่มีถึง 273 บริษัท ในปี ค.ศ. 2009 และมี รปภ. 2.9 หมื่นคน ซึ่งประมาณ 3 เท่าของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีกรอบการกำกับดูแลในอุตสาหกรรมการรักษาความปลอดภัยที่ปราศจากอาวุธ ทำการสำรวจความคิดเห็นของ รปภ. เกี่ยวกับขอบเขตงานและการให้อำนาจจากองค์การ รวมถึงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก รปภ. เอกชน จำนวน 251 คน ผลการวิจัยพบว่า รปภ. มีความพึงพอใจในงานและการให้อำนาจจากองค์การในระดับที่น่าพอใจ แต่ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ อยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ ยังพบว่า รปภ. ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่ากิจกรรมการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซีฟาลาฟาลา และเว็บสเตอร์ (Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95) ทำการศึกษาอาชีพ รปภ. ในจังหวัดเกาเทง (Gauteng) สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ (Republic of South Africa) ในประเด็นของความเป็นมืออาชีพ และอาชีพที่ไม่ค่อยมีเกียรติในสังคม เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยเอกชน ได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา จึงทำให้เกิดเป็นประเด็นในการหามาตรการควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐาน ทำการสำรวจ รปภ. จำนวน 1,205 คน และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยขนาดใหญ่ จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความไม่เป็นมืออาชีพ เกิดจากความไม่สนใจในคุณภาพของอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัยของผู้บริหาร ความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพของ รปภ. ค่าตอบแทนที่ รปภ. ได้รับไม่เพียงพอต่อการครองชีพ ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไปในแต่ละวัน ทำให้เกิดผลประโยชน์น้อยมากต่อสังคม และประเด็นสำคัญของการค้นพบ คือ เป็นอาชีพที่ไม่ค่อยมีเกียรติในสังคม รปภ. รู้สึกว่าตนเองมีสถานะต่ำต้อยในสังคม ได้รับการดูถูกจากสังคม และไม่ได้รับความสำคัญจากสังคม นอกจากนั้น ได้มีข้อเสนอแนะ

สำหรับอุตสาหกรรมบริการรักษาความปลอดภัย ว่าควรมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารให้ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพในการรักษาความปลอดภัย โดยการส่งเสริมสนับสนุนและเพิ่มสวัสดิการให้กับ รปภ. และสร้างการรับรู้ให้กับสังคมถึงความเป็นมืออาชีพของ รปภ.

สตีเด็น และคณะ (Steden; et al. 2013: 1) ศึกษาค่านิยมที่เหลื่อมล้ำ (Overlapping Values) และอคติซึ่งกันและกัน (Mutual Prejudices) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกับ รปภ. ในประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands) เพื่อตอบคำถามที่ว่า ชนชั้น หรือความเป็นมืออาชีพ ที่เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในความเป็นมืออาชีพและค่านิยมของการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัย โดยทำการสำรวจจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ 405 นาย และ รปภ. 329 คน พบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม มีค่านิยมและแรงจูงใจที่คล้ายคลึงกัน โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจมีจรรยาบรรณในการทำงานมากกว่า รปภ. เพียงเล็กน้อยเท่านั้น และพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้สึกดูถูก (Look Down) ต่อ รปภ. ในขณะที่ รปภ. มีความยกย่องชมเชย (Look Up) ต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

สตีเด็น และแนลลา (Steden; & Nalla. 2010: 214) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ รปภ. เอกชน ในประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands) เนื่องจากการใช้บริการจาก รปภ. เอกชน ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในประเทศเนเธอร์แลนด์ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมการรักษาความปลอดภัยเอกชน แต่ประชาชนก็รับรู้ถึงบทบาทอาชีพของ รปภ. เพียงแค่รักษาความปลอดภัยส่วนตัว การป้องกันอาชญากรรม และสร้างความอบอุ่นใจด้านความปลอดภัยให้กับของประชาชนเท่านั้น จึงได้ทำการสำรวจถึงการรับรู้ของประชาชนต่อบทบาทหน้าที่ของ รปภ. เอกชน รวมทั้งศึกษาเจตคติเกี่ยวกับความคาดหวังในการทำงานของ รปภ. (Nature of Security Guards' Work) พบว่า ประชาชนชาวดัตช์ (Dutch Citizens) มีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับ รปภ. ส่วนตัว (Private Security Guards) โดยมักจะมีแนวคิดที่ขัดแย้งกับสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์ของ รปภ. เอกชน (Public Image of Private Security) ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าประชาชนไม่ได้คาดหวังในการทำงานของ รปภ. อีกทั้งยังรู้สึกในเชิงลบต่อความเป็นมืออาชีพของ รปภ. เอกชน นอกจากนั้น ยังพบว่าการติดต่อ (Contact) กับ รปภ. เป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน

เซาไหว (Xiaowei. 2010: 596) ได้ทำการศึกษาระบบจำลองการฝึกอบรมด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality Technology in Simulation Trainning System) สำหรับใช้ในการฝึกอบรม รปภ. ที่ทำหน้าที่อารักขาบุคคลสำคัญ (Important Person Security Guard) เนื่องจากเป็นหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปกป้องชีวิตบุคคลสำคัญ ที่ห้ามเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างเด็ดขาด ซึ่งต้องมีเทคนิคพิเศษในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการทำงานเป็นทีม อีกทั้งต้องมีการฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ โดยทำการพัฒนาระบบจำลองการฝึกอบรมด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริงที่มีพื้นฐานบนเหตุการณ์จริง ที่นำเอาประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้น มาใช้ในการจำลองการฝึกอบรม พบว่า ระบบจำลองการฝึกอบรมด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริงที่พัฒนาขึ้น สามารถตอบสนอง

ความต้องการการฝึกอบรมเทคนิคพิเศษให้กับ รปภ. ที่ทำหน้าที่อารักขาบุคคลสำคัญได้ รวมทั้งสามารถอธิบายข้อสงสัยและวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับ รปภ. ที่ทำหน้าที่อารักขาบุคคลสำคัญได้เป็นอย่างดี ซึ่งการใช้ระบบจำลองการฝึกอบรมดังกล่าว ส่งผลดีเป็นอย่างมากต่อกระบวนการการฝึกอบรม รปภ.

การสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หลักการ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย สังกัดองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการศึกษาวิจัยในลักษณะเหตุและผล ดังนั้นในการสร้างตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผู้วิจัยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ จากฐานความคิดเชิงทฤษฎีหรือผลการวิจัยที่ยืนยันแน่ชัดมาก่อนแล้ว สามารถสรุปความสัมพันธ์เป็นตัวแบบโครงสร้างเชิงทฤษฎี (Hypothetical Model) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1 ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สร้างขึ้นจะนำไปทดสอบทางสถิติเพื่อดูว่าตัวแบบนั้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมจากตัวอย่างหรือไม่ ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ระบุตัวแปรทั้งหมด โดยผู้วิจัยนำเค้าโครงความคิดรวบยอด (Constructs) ของตัวแปรทั้งหมดมาเขียนแยกให้เห็นทีละโครงสร้าง (Single Constructs) เพื่อแสดงให้เห็นถึงที่มาและองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรแฝง รายละเอียดปรากฏดังตาราง 2

2. กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ในขั้นนี้ผู้วิจัยกำหนดให้ตัวแปรภายนอกและปัจจัยทุกตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรภายใน

3. ให้เหตุผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในขั้นนี้ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรภายนอกและตัวแปรภายใน ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาจากแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2556: 175-176) พชร สันทัด และคณะ (2557: 56) และอัลบานเนซ (Albanese. 1981: 204-205) ประกอบกับผลการวิจัยของบาร์คเวย์ (Barkway. 2009: 182) เซาไหว (Xiaowei. 2010: 596) สตีเด็น และคณะ (Steden; et al. 2013: 1) ซีฟาลาฟาลา และเว็บสเตอร์ (Sefalafala; & Webster. 2013: 93-95) ลิม และแนลลา (Lim; & Nalla. 2014: 41) ลามอนเทจ์น และคณะ (LaMontagne; et al. 2014: 208) เซคิกุชิ (Sekiguchi. 2013: 471) สตีก และนัสส์เบิม (Steege; & Nussbaum. 2013: 16-21) จตุพร เลิศล้ำ (2547: 122) ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี และคณะ (2553: 160-161) อำพร อัศวโรจนกุลชัย (2553: 201) ศยามล เอกะกุลานันต์ (2554: 93) วิมลรัตน์ ครองมงคล และศยามล เอกะกุลานันต์

(2555: 222) ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 97) ดนตร์ทวี ไทรวิจิตร และคณะ (2555: 93) สุมินทร เบ้าธรรม (2556: 39-40) และวัชรพงษ์ อินทรวงศ์ และปัททมา สุริยกุล ณ อยุธยา (2557: 16)

3.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาจากผลการวิจัยของ พอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 527-528) ดาโวดิ (Davoudi. 2012: 81) เนซาคาติ และคณะ (Nezakati; et al. 2013: 19) แยน และแยน (Yan; & Yan. 2013: 193) พาวอลละ ชิอิลลิ (Pavalache-Ilie. 2014: 491) สเพ็คเตอร์ และชิ (Spector; & Che. 2014: 165, 169) สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549: 151) อรปวีณ์ สุตะพาหะ (2554: 141) ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ และคณะ (2555: 60) และนูรลี หมัดปลอด และคณะ (2556: 58)

3.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาจากแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิไกร (2556: 16) ประกอบกับผลการวิจัยของอะการ์วาลา (Agarwala. 2003: 179) เฉิน และคณะ (Chen; et al. 2009: 293-298) จู้ชาท และชู (Guchait; & Cho. 2010: 1232-1241) แอสลามิ และคาแรคฮานิ (Eslami; & Gharakhani. 2012: 88) จาโนนเนียน และเอ็นเดรียไลเทียน (Janoniene; & Endriulaitiene. 2014: 561-562) ดาห์ร (Dhar. 2015: 419, 427) บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550: 156-157) ปิยะ เจริญเวชรักษ์ (2556: 116) และทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557: 198)

ตาราง 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่ใช้ในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร/ปัจจัยในการวิจัย	แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย
1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	จิราวุธ พลมณี และสุวิทย์ ธีรศาศวัต (2537: 153-155)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว ได้แก่	อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2553: 117-118)
1.1 ความรับผิดชอบ	วิเชียร วิทยอุดม (2555: 141)
1.2 ความมีระเบียบวินัย	ชูชัย สมิทธิไกร (2556: 83)
1.3 ความซื่อสัตย์สุจริต	สำราญ มีแจ้ง และสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2556: 210-211)
1.4 ความเป็นมืออาชีพ	สำนักงานรักษาความปลอดภัย (2530: 1-2)
1.5 การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา	
1.6 ความสำเร็จของงาน	
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ออร์แกน (Organ. 1990: 94-98)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่	จอร์จ และโจเนส (George; & Jones. 1997: 154-155)
2.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	พอดสาคอฟ และคณะ (Podsakoff; et al. 2000: 516-526)
2.2 การให้ความร่วมมือ	ลู และรามายะ (Lo; & Ramayah. 2009: 49-50)
2.3 การคำนึงถึงผู้อื่น	
2.4 การสำนึกในหน้าที่	

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร/ปัจจัยในการวิจัย	แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัย
3. ความผูกพันต่อองค์การ	อัลเล็น และมีเยอร์ (Allen; & Meyer. 1990: 1-18)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ	ชิติน และคณะ (Çetin; et al. 2013: 19-20)
3.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	ไพรภ รัตนชูวงศ์ (2555: 66)
3.2 ความผูกพันต่อวิชาชีพ	ไพรพรรณ ไชยสุวรรณ (2555: 12)
4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	เนดเลอร์ (Nadler; อ้างถึงใน พชร สันทัด; และคณะ.
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่	2557: 89)
4.1 กิจกรรมการฝึกอบรม	เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552: 115)
4.2 กิจกรรมการศึกษา	วิเชียร วิทยอุดม (2555: 124)
4.3 กิจกรรมการพัฒนา	สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร (2545: 11)
5. ความพึงพอใจในงาน	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg; et al. 1959)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ	ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer; อ้างถึงใน นิติพล
5.1 การยอมรับนับถือ	ภูตะโชติ. 2556: 196-197)
5.2 ความก้าวหน้าในงาน	ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1943:
5.3 ความสมดุลของชีวิต	370-396)
5.4 ค่าตอบแทน	โคโทวสคา และคณะ (Kotowska; et al. 2010: 33-54)
	แอซริล และคณะ (Azril; et al. 2010: 64)
	สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ (2553: 83)
	รัชยา โสภณดิเรกรัตน์ (2556: 71-78)
6. บรรยากาศองค์การ	คอทเตอร์ (Kotter. 1978)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ	เดวิดสัน (Davidson. 2003: 208)
6.1 นโยบายและการบริหาร	ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin; & Stringer. 2002)
6.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550: 156-157)
6.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	
7. สุขภาพจิตพนักงาน	จาโฮดา (Jahoda. 1958: 22-24)
วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ	ชลลดา ทวีคูณ (2556: 153-154)
7.1 การควบคุมตนเอง	จุฑารัตน์ สถิรปัญญา และวัลลภา คชภักดี (2551: 8-9)
7.2 ความสามารถในการดำเนินชีวิต	ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 90, 96)