

แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติและงานบุคลลาการ

แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

1. นิยามความหมาย

คำว่า "ทัศนคติ" ยังไม่มีคำจำกัดความที่แน่นอน แต่มีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางและได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามแนวทฤษฎี เหตุผล และความเชื่อของตนเอง ซึ่งความหมายเหล่านี้ แม้จะมีความแตกต่างกันอยู่บ้างก็เป็นความแตกต่างในข้อปลีกย่อย หากพิจารณากันอย่างถ่องแท้แล้วจะเห็นว่า "ทัศนคติ" มีสาระสำคัญเป็นอย่างเดียวกันนั่นเอง นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ "ทัศนคติ" ไว้ดังนี้

ดร.ไพฑูริย์ ช่างเรียน ได้ให้ความหมายว่า "ทัศนคติ" หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและแนวทางปฏิบัติหรือท่าทีที่มีต่อสิ่งแวดลอมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดลอมแต่ละอย่างอาจจะมี ความเข้มข้นในปริมาณที่ไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล¹

ดร.ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวสรุปว่า "ทัศนคติ" เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก²

¹ไพฑูริย์ ช่างเรียน, สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา (กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพัฒนาบริหารศาสตร์, 2516), หน้า 7.

²ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม อนามัย (กรุงเทพฯนคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2520), หน้า 3.

แอร์อน ควิน เซอร์ทเทน กล่าวว่า "ทัศนคติ" หมายถึง ความรู้สึกสำนึกตัว หรือความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง¹

จี คับบลิว ออลพอร์ท ได้ให้ความหมายว่า "ทัศนคติ" คือสภาพความพร้อมทาง ด้านจิตใจและประสาทอันเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้จะเป็นสิ่งกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่มาเกี่ยวข้อง²

ดอนน์ ไบรน์ ได้ให้ความหมายว่า "ทัศนคติ" หมายถึง ความเอนเอียงหรือ ความจริงใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดก็ตามทั้งในทางบวกและทางลบ³

ฮาร์เวิร์ก เอช เคนเคอร์ ได้ให้ความหมายว่า "ทัศนคติ" หมายถึง สภาพ ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัว หรือแนวโน้ม ที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์ บุคคล สถาบัน หรือแนวความคิด อย่างเป็นอื่น⁴

1

Arron Quin Serttain, Psychology : Understanding Human Behavior (New York : McGraw-Hill Book Company, 1965), p. 280.

2

G.W.Allport, "Attitude and Behavior", American Journal of Sociology 34, 1935), p. 810.

3

Donn Byrne, An Introduction to Personality (New Jersey : Prentice Hall, Inc., 1966), p. 237.

4

Howard H. Kendler, Basic Psychology (New York : Appleton Century Groff, Co., 1963), p. 562.

ลอเรนซ์ เอช รอสส์ กล่าวว่า "ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล" เป็นผลจากการที่คนเราได้รับมาโดยผ่านกระบวนการอบรมกลมกล่อม (Socialization) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสเรียนรู้จากสังคมและสภาพแวดล้อม แล้วรับเอาผลจากการเรียนรู้ดังกล่าวมาเป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งก็คือการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นเอง บุคคลแม้จะอยู่ในสังคมเดียวกันก็มีทัศนคติต่างกันได้ เพราะโอกาสในการเรียนรู้ต่างกัน ซึ่งทำให้พฤติกรรมต่างกันไปด้วย¹

จากคำจำกัดความของนักวิชาการดังกล่าว จึงอาจสรุปได้ว่า "ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดและแนวทางปฏิบัติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อันได้แก่บุคคล สิ่งของ และสถานการณ์รอบด้าน ความรู้สึกนึกคิดเหล่านี้ เกิดจากการที่บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากสังคมและสภาพแวดล้อม และรับเอาผลจากการเรียนรู้ดังกล่าวมาเป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ซึ่งก็คือ การมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นเอง ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และการเรียนรู้ที่แต่ละบุคคลได้รับ ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้นต่างกันไปด้วย"

ทัศนคติของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถกำหนดความหมายหรือตีความสิ่งต่าง ๆ ไปตามทัศนคตินั้น ๆ ไม่ว่าข้อเท็จจริงจะเป็นอย่างไร กล่าวคือ แม่ว่าข้อเท็จจริงจะเป็นลักษณะหนึ่ง แต่ถาบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นในอีกลักษณะหนึ่ง ความหมายของข้อเท็จจริงก็อาจเปลี่ยนแปลงไปได้

1

Lawrence H. Ross, "Perspective on the Social Order",
A Reading in Sociology (New York : McGraw-Hill Book Company,
 1968), p. 176

ในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครที่มีต่อ
งานคานบุงการ ก็จะเป็นการศึกษาบรรดาผู้บริหาร พนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนก
บุงการว่ามีความรู้สึกนึกคิดต่องานคานบุงการอย่างไร ซึ่งแต่ละกลุ่มอาจมีความรู้สึกนึก
คิด ทัศนคติที่แตกต่างกันไป ตลอดจนมีพฤติกรรมต่องานคานบุงการในลักษณะต่าง ๆ ผู้
ศึกษาได้สำรวจเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่องานคานบุงการในธนาคาร
พาณิชย์เพราะว่า ธุรกิจการดำเนินกิจการธนาคารนั้น นอกเหนือจากการประกอบธุรกิจ
ประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้
ประโยชน์เงินนั้นในทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้สินเชื่อ การซื้อขายตั๋วแลก
เงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด และซื้อขายเงินตราต่างประเทศ¹ แล้ว จะเห็นได้ว่านับ
วันธุรกิจธนาคารจะเจริญเติบโตขึ้นทุกที จึงทำให้มีบทบาทสำคัญมากในเศรษฐกิจของประเทศ
ธนาคารเป็นหัวใจของโครงสร้างของระบบการเงินของประเทศ เพราะสามารถเพิ่มปริมาณ
เงินของชาติ คือเพิ่มอำนาจการซื้อของประชาชน ลักษณะพิเศษนี้เองมีผลให้ธนาคารพาณิชย์
แตกต่างจากสถาบันการเงินอื่น ๆ คือ นอกจากการรับฝากเงินประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม
แล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังสามารถรับฝากเงินประเภทฝากประจำ นำเงินที่มีอยู่ไปให้กู้ยืมและ
ลงทุนภายในประเทศและในต่างประเทศ ธนาคารมีส่วนให้การใช้ทรัพยากรของชาติที่มีความ
สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ฉะนั้น การที่งานทุก ๆ งานในธุรกิจธนาคารนั้นจะคล่องตัวและดำเนินไปได้
อย่างราบรื่น มีผลกำไรดี เป็นที่ไว้วางใจของบุคคลทั่วไปก็ขึ้นอยู่กับ "คน" ซึ่งหมายถึง
ผู้บริหารตั้งแต่ระดับสูงลงมาถึงพนักงานระดับต่ำ ที่จะช่วยกันทำให้ธุรกิจธนาคารเจริญ
ก้าวหน้า แมว่าในปัจจุบันจะมีเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างไรก็ตาม เรายัง
ถือว่า "คน" เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาหน่วยงาน เพราะถ้าเราสรรหา
คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน ก็จะทำให้การบริหารงานและการให้บริการแก่
สังคมดีขึ้นด้วย

¹พระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) 2522. "ราชกิจจานุเบกษา"

2. องค์ประกอบของทัศนคติ

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องทัศนคตินั้น นอกจากจะกำหนดสิ่งเร้าไว้เป็นเป้าหมายในการประเมินแล้ว จะต้องกำหนดแบบของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วย แบบต่าง ๆ ของการตอบสนองที่ไร้นี้เป็นตัวชี้ทัศนคติเรียกว่า องค์ประกอบของทัศนคติ (*Attitude Component*) ซึ่งแบ่งเป็น 3 อย่าง คือ

1. ความรู้ (*Cognitive Component*) ได้แก่ ความรู้ในเชิงประเมินค่าหรือความคิดความเข้าใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปใดรูปหนึ่งแตกต่างกัน¹ ความรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาสู่ความคิดความเข้าใจของแต่ละบุคคล ดังนั้น ทัศนคติไม่ว่าจะเป็นของผู้บริหาร พนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากร จึงอาจจะมองแตกต่างกันออกไปทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้

2. ความรู้สึกส่วนตัว (*Affective Component*) ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ส่วนบุคคล เช่น โกรธเกลียด รัก ชอบ คอยสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นเรื่องที่แตกต่างกันตามแต่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล กล่าวคือ ถ้าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่มีความดี ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี และถ้าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ให้โทษ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี หรือความรู้สึกต่อต้าน เป็นต้น ในการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาความรู้สึก ผู้บริหาร พนักงานทั่วไป และพนักงานในแผนกบุคลากรที่มีต่องานด้านบุคลากร ถ้าผู้บริหาร พนักงานทั่วไป พนักงานในแผนกบุคลากรมีความรู้ความเชื่อในเรื่องดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้บุคคลดังกล่าวมีความรู้สึกส่วนตัวไปในทางที่ชอบ ไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกดังกล่าวเป็นเรื่องที่แตกต่างกันตามแต่ละบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล หรือเรียกว่าค่านิยมโดยเฉพาะของแต่ละบุคคลก็ได้

3. พฤติกรรม (*Behavior Component*) คือความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ เช่น เมื่อบุคคลชอบหรือ

พอใจหรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสม บุคคลนั้นก็จะตอบสนองในทางดี แต่ถ้าไม่พอใจก็อาจทำลายหรือทำร้ายได้ เช่น ถ้าผู้บริหารมีความพอใจในบทบาทและความรับผิดชอบของลูกน้อง ก็มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการดำเนินการของลูกน้อง

นอกจากจะสังเกตทัศนคติได้จากพฤติกรรมดังกล่าวแล้ว เรายังสามารถสังเกตทัศนคติได้จากท่าทางในเวลาที่เขาคิดหรือพูดสิ่งนั้น หรืออาจสังเกตได้จากสำเนียงที่เขา กล่าวถึงสิ่งนั้น ทัศนคติเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ (Consciousness) ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งเป็นพฤติกรรมเปิดเผยของบุคคลนั้น แต่พฤติกรรมเปิดเผยไม่จำเป็นจะต้องเกิดจากทัศนคติเสมอไป ดังนั้น จึงจะถือตายตัวไม่ได้ว่า การแสดงออกเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติชนิดใด เพราะบางคนอาจจะแสดงความประพฤติอย่างหนึ่งออกมาทั้ง ๆ ที่ใจไม่เป็นเช่นนั้น เมื่อมีคนพยายามทราบทัศนคติของเขา¹

3. ที่มาของทัศนคติ

ชาร์ล อาร์ ฟอสเตอร์ ได้สรุปแนวความคิดที่เกี่ยวกับการเกิดของทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับมูลเหตุดังนี้ คือ²

"ทัศนคติเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ทัศนคติที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการที่ได้พบเห็น คนเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง แต่จากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยไม่ได้พบเห็น ไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง ถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลมีความรู้ ความคิด ดังนั้น บุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเลย"

¹ E. Faris, "Attitude and Behavior", American Journal of Sociology 34, 1928, p. 271.

² Charles R. Foster, Psychology of Life Adjustment, (Chicago American Technical Society, 1952), p. 119.

"ทัศนคติเกิดจากระบบค่านิยม และการตัดสินตามค่านิยม แต่เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีค่านิยมและการตัดสินตามค่านิยมไม่เหมือนกัน ดังนั้น บุคคลจึงอาจมีทัศนคติที่คล้อยเคียงเกี่ยวกัน แตกต่างกันได้"

ที่มาของทัศนคติตามแนวความคิดของฟอสเตอร์ จึงอาจนำมาสรุปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ได้ดังนี้ว่า ที่มาของทัศนคติของผู้บริหาร พนักงานทั่วไป พนักงานบุคลากรของงานบุคลากรนั้นอาจเกิดจากการที่เขาเหล่านั้นมีประสบการณ์จากการได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ และต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารงาน รวมทั้งปัญหาในค่านางงานสัมพันธ์ ประสบการณ์ดังกล่าวอาจเป็นทั้งประสบการณ์โดยตรง เช่น การได้รับการปฏิบัติจากอีกฝ่ายหนึ่งในลักษณะขมขื่น ก้าวร้าว ใช้ความรุนแรง เป็นต้น และประสบการณ์ทางอ้อมได้แก่ การได้รับข่าวสารทางสื่อมวลชนหรือการได้รับการบอกเล่าจากฝ่ายผู้บริหารในการประชุม สัมมนาเกี่ยวกับพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับงานบุคลากร

1. นิยามความหมาย

คำว่า "บุคคล" เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางมาก ถ้าเป็นในหน่วยงานราชการ คำว่า "บุคคล" หมายถึงบรรดาข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และคนงานในตำแหน่งต่าง ๆ กัน ถ้าเป็นในวงการธุรกิจ คำว่า "บุคคล" หมายถึงตัวเจ้าหน้าที่ทั้งหมด นับตั้งแต่ผู้จัดการลงมาถึงยามเฝ้าประตู ดังนั้น การบริหารงานบุคคลจึงหมายถึงการบริหารงานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือตัวเจ้าหน้าที่ในองค์การใดองค์การหนึ่งนับตั้งแต่การสรรหาคนเข้าทำงาน การรับสมัคร การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโอน การโยกย้าย การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดอัตราเงินเดือนค่าจ้าง การจัดสวัสดิการ การปกครองบังคับบัญชา การ

ดำเนินการทางวินัย การโทษจากงานและการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่
ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้สินน้ำใจ รางวัล บำเหน็จบำนาญ หรือเงินสมนาคุณเมื่อออกจาก
งานไป¹

งานบุคลากร มีเรียกแตกต่างกันออกไป ทั้ง ๆ ที่มีความหมายเหมือนกัน เช่น
ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายการจัดการงานบุคคล ฝ่ายการบริหารพนักงานเจ้าหน้าที่ ฝ่าย
การจัดการบุคลากร ฝ่ายบุคลากร และฝ่ายจัดการบุคคล เป็นต้น สำหรับในภาษาอังกฤษ
เรียกแตกต่างกันออกไป เช่น *Personnel Administration, Personnel
Management, Labor Relations Industrial Relations, Personnel
Services, Labor Management, Manpower Management, Management of
Human Resources, Modern Personnel Management*

สำหรับความหมายนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่าง ๆ กันดังนี้

เคล เอส บีช ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคลคือ การดำเนินการ
ต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผนนโยบายและโครงการเกี่ยวกับตัวบุคคล การคัดเลือกบุคคล การ
ฝึกอบรม การกำหนดสิ่งตอบแทนต่าง ๆ การควบคุมอัตรากำลัง การเสริมสร้างแรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน การสร้างภาวะผู้นำ ตลอดจนการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานใน
องค์การหรือหน่วยงาน²

¹อมร รักษาสัตย์ กับ โสรัจ สุจริตกุล, การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย,
(พระนคร : โรงพิมพ์ สำนักทำเนียบนายกรัฐมนตรี, 2514) หน้า 15.

²Dale S. Beach, Personnel : The Management of People at Work
(New York : The Macmillan Company, 1965) p. 54.

เฟลิกซ์ เอ นีโกร ให้คำจำกัดความว่า การบริหารงานบุคคลหรือการบุคคลากร คือ ศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่และใช้คนเก่าในลักษณะที่จะให้ไ้ผลงานและบริการจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้นมากที่สุด ทั้งในทางปริมาณและคุณภาพ¹

เอ็ดวิน บี ฟลิปโป ให้คำจำกัดความของการบริหารงานบุคคลว่า หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุมเกี่ยวกับการสรรหา การพัฒนา อัตราเงินเดือนค่าตอบแทน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการทำนุบำรุงรักษาไว้ซึ่งบุคคลขององค์การ เพื่อบรรลุถึงจุดประสงค์ทาง ๆ ขององค์การ²

บุคคลไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่ในองค์การใด ๆ ย่อมประกอบขึ้นด้วยร่างกายและจิตใจ หรืออาจแยกออกเป็น 3 ส่วน ในการปฏิบัติงานดังนี้คือ³

Head	หมายถึง	การทำงานที่ใช้สมอง
Hand	หมายถึง	การทำงานที่ใช้มือ
Heart	หมายถึง	จิตใจ ความรู้สึกของบุคคลทุกระดับ

¹ Felix A. Nigro, *Public Personnel Administration*, (New York : Henry Holt and Company, Inc., 1959), p. 36.

² Edwin B. Flippo, *Principles of Personnel Management*. 3rd ed. (Tokyo : McGraw-Hill Kagabusha, Ltd., 1971) pp. 4-7

³ ชูศักดิ์ เทียงตรง, การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517) หน้า 7.

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคล เป็นการจัดการเกี่ยวกับบุคคล นับแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งพ้นไปจากการปฏิบัติงาน¹

สุกิจ จุลละนันท์ ได้ให้ความหมายว่า การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการวางนโยบาย การวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การใดองค์การหนึ่ง เพื่อให้ได้มา ได้ใช้ประโยชน์ และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรคนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์²

จากความหมายดังกล่าว ย่อมแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของบุคคลที่ก่อให้เกิดความสามารถของคนที่ตามลักษณะงานหรือความถนัด ซึ่งตามคำจำกัดความที่ สเตาห์ล ได้ให้ไว้ว่า "การบริหารงานบุคคล คือ ผลรวมของความเกี่ยวข้องของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ"³ ซึ่งหมายถึง เป็นการบริหารกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด เพราะการบริหารเป็นวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน



¹สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2516), หน้า 6.

²สุกิจ จุลละนันท์, "การบริหารงานบุคคลแผนใหม่", หลักการบริหาร (พระนคร : โรงพิมพ์สวนทองถิ่น, 2510) หน้า 102.

³
O. Glenn Stahl, Public Personnel Administration, 6th ed. (New York : Harper and Row, Publishers, 1971), P. 25.

จากความหมายของการบริหารงานบุคคลที่นำมาเสนอนี้ จะเห็นได้ว่าขอบข่ายของการบริหารงานบุคคลนั้นกว้างขวาง ครอบคลุมกิจกรรมหลายอย่างหลายประการและเกี่ยวข้องกับผู้อยู่ทุกระดับชั้นตอนของการบริหารงาน นั่นคือตั้งแต่การวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาพนักงาน การบำรุงรักษาขวัญของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการพ้นจากหน้าที่การงานขององค์กรไป

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลนั้น จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และพัฒนาอยู่เสมอ ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงานคือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการ ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้คนนั้นว่ามีความสำคัญมากที่สุด เพราะทรัพยากรบุคคลนั้นนอกจากจะมีความสำคัญเด่นในด้านการบริหารแล้ว บุคคลยังมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการ คือ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การจัดเกี่ยวกับบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงาน¹ ในบรรดาองค์ประกอบเหล่านี้การจัดการเกี่ยวกับบุคคล โดยเฉพาะการสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน และการทำนุบำรุงดูแลให้บุคคลเหล่านั้นได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสมเต็มที่ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะการบริหารงานที่ดีย่อมต้องอาศัยบุคคลที่ดี มีความรู้ความสามารถ และการที่จะได้บุคคลที่ดีเข้ามาปฏิบัติงานและธำรงรักษาไว้ ก็จำเป็นต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ดีด้วย

¹สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2519), หน้า 1.

3. ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล

ในองค์การขนาดใหญ่ ประสิทธิภาพในการทำงานจะเกิดขึ้นและคงอยู่ได้ก็ ด้วยความสามารถและความพยายามของนักบริหารในการที่จะนำทางและเสริมสร้างสภาวะ การบริหารงานบุคคลให้บังเกิดผล เพียงแต่มีวิธีการจัดองค์การที่ดี มีวัสดุพร้อมเพียง มีระบบ การจักรสรรงประมาณที่คั้นยั้งไม่เพียงพอ เพราะทรัพยากรด้านกำลังคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่ง ต่อการบริหาร ถ้าองค์การใดขาดบุคคลที่มีสมรรถภาพหรือมีแต่บุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมมา อย่างดีพอแล้ว ก็เชื่อได้ว่า การวางแผนงานหรือการจักรสรรงประมาณจำนวนมากนั้น จะไม่ สามารถทำให้การบริหารงานขององค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างสมบูรณ์ได้ดังที่ ลีออน ซี เมกกินสัน (Leon C. Megginson) ได้ยืนยันถึงความสำคัญของคนว่า "มนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในวงการบริหาร ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่ สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุหรือสินค้าทางเศรษฐกิจอื่นได้ แต่มนุษย์ ก็ยังถือว่าเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจและขณะเดียวกันก็มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ"¹ หรือที่ ศาสตราจารย์ โจเซฟ คิงส์บรี (Joseph Kingsbury) ได้ให้ความสำคัญในเชิงเปรียบเทียบไว้ว่า "พิจารณาทุกแง่มุมแล้ว จะเห็นได้ว่า การบริหารงานบุคคลเป็นส่วนสำคัญที่สุด ของการบริหาร"²

เนื่องจากการที่วิทยาการทางบริหารมีการพัฒนาและเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขึ้นอย่างรวดเร็ว บุคคลในองค์การบริหารจึงจำเป็นที่จะต้องปรับปรุง ตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและความโน้มเอียงต่าง ๆ ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงต่อไปใน

¹ ชูศักดิ์ เพียงตรง, การบริหารงานบุคคลในภาครัฐกิจ, หน้า 5.

² สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พระนคร : ไทยวัฒนาการพิมพ์, 2513)

อนาคต ปัญหาสำคัญที่นักบริหารต้องเผชิญก็คือ จะพัฒนาเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างไร และทำอะไรจึงจะสามารถเอาความรู้ที่นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทางด้านเทคนิคที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ฉะนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเทคนิคต่าง ๆ ในการบริหารงานบุคคลแบบใหม่ เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานนั้น เป็นลำดับขั้นที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหาร และเป็นลำดับขั้นที่มีความสำคัญผูกพันต่อเนื่องกัน จึงจะเห็นได้ว่า ในการบริหารนั้นเมื่อได้ทราบนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานแล้ว ก็จะต้องจัดวางแผนให้ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบาย เมื่อวางแผนงานแล้วจะต้องมีการจัดองค์การ จัดแบ่งงานและแบ่งส่วนปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบายและแผนงาน จากนั้นก็จะต้องจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่ให้พอเหมาะพอดีกับความต้องการของลักษณะงานที่แบ่งไว้ คือ หาคคนที่เหมาะสมกับงาน จากนั้นก็เป็นลำดับขั้นของการอำนวยความสะดวก เพื่อให้บุคคลและงานต่าง ๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี จึงจำต้องจัดให้มีการประสานงานขึ้น เพราะหากปล่อยให้งานในส่วนต่าง ๆ ดำเนินไปโดยลำพังก็อาจเกิดการไม่ประสานหรือไม่สอดคล้องกัน งานขององค์การก็จะไม่บรรลุเป้าหมายได้โดยราบรื่น และการที่จะทราบวางแผนดำเนินงานอย่างไร ก็จะต้องอาศัยระบบควบคุมและการรายงานเข้าช่วยด้วยการรายงานทำให้นักบริหารสามารถทราบถึงความก้าวหน้าและอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ เพื่อสามารถให้คำแนะนำข้อปรึกษาหารือและแก้ไขเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาได้ นอกจากนี้ การดำเนินงานจำต้องอาศัยเงิน และระบบงบประมาณเป็นเครื่องมือช่วยเหลือ เพราะว่าวิธีการงบประมาณนอกจากจะใช้ประโยชน์ในลักษณะแผนงานแล้ว งบประมาณยังใช้เป็นเครื่องมือควบคุมงานประสานงาน และการรายงานได้ด้วย

สิ่งที่ได้ทราบถึงแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติและการบริหารงานแล้วว่า มีความเป็นมาอย่างไร ผู้วิจัยขอชี้แจงให้เห็นถึงความสำคัญของงานบุคคลากรในธนาคารพาณิชย์ว่า ธนาคารพาณิชย์นั้นมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทั้งทางด้านการระดมเงินทุนจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะนำไปลงทุนในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และใช้เงินทุนโดย

การให้บริการสินเชื่อในสาขาเศรษฐกิจต่าง ๆ อย่างมากมายกว่าสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีอยู่ในประเทศไทย ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย นอกจากทรัพยากรกำลังเงินแล้ว ทรัพยากรบุคคลมีส่วนร่วมด้วยอย่างมาก เพราะว่าคุณคือเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ เมื่อคุณคือเป็นทรัพยากรขององค์กรที่มีความสำคัญอันหนึ่ง จึงจำเป็นต้องมีการลงทุนในทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีการพัฒนาบุคคลให้เจริญก้าวหน้า ให้เกิดขวัญและกำลังใจ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย