สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21

Knowledge competency of industrial and organizational psychologists in 21st century

อธิวัฒน์ รัตนวงศ์แข[1], อรรควิช จารึกจารีต[2]
คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต[1,2]
Athiwat Rattanawong[1], Agkawitch Jarukjareet[2]
Faculty of psychology, Kasem bundit university[1,2]
E-mail:[1] athiwat.rat@kbu.ac.th
E-mail:[2] agkawitch.jar@kbu.ac.th

Received: November 15, 2021; Revised: November 25, 2021; Accepted: November 30, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์คือเพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological analysis) ประเภทการวิเคราะห์สารระบบ (Taxonomy analysis) ของสมรรถนะด้านความรู้และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 การวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยความรู้ 6 ด้าน คือ 1) จิตวิทยา 2) เทคโนโลยี 3) แรงงานสัมพันธ์ 4) ธุรกิจ 5) ความหลากหลายในองค์กร และ 6) การยศาสตร์ และ2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มี 4 วิธี คือ 1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) การฝึกอบรม 3) การสอบถามจากผู้รู้ และ 4) การศึกษาในระบบ

คำสำคัญ : สมรรถนะด้านความรู้ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

The purposes of this qualitative research were 1) to study knowledge competencies of the industrial psychologists and organizations in the 21st century and 2) to study strategies of knowledge competency development of industrial psychologists and organizations in the 21st century. The 20 academicians and experts in industrial psychology and organizations were purposively selected as the key informants. The structured interview guide was developed as a research instrument. The data were analyzed by using taxonomy analysis in typological analysis. The results of the analysis were: 1) the knowledge competencies of the industrial psychologists and organizations in the 21st century were Psychology, Technology, Labor relations, Business,

Diversity in Workplace and Ergonomics; 2) the strategies of knowledge competency development of industrial psychologists and organizations in the 21st century were self-directed learning, training, consulting expert, and formal education.

Keywords : Knowledge competency, Industrial and organizational psychologists in 21st Century

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เศรษฐกิจของโลกในศตวรรษที่ 19-20 หลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งแรกในยุโรป เป็นยุคของการผลิตแบบโรงงานอุตสาหกรรมที่เน้นการใช้เครื่องจักร เครื่องทุ่นแรงและใช้คนคุมเครื่องที่แค่อ่านคู่มือได้ และแรงงานฝีมือที่แค่ทำงานง่าย ๆ เช่น การประกอบชิ้นส่วนตามระบบสายพาน ก็สามารถผลิตสินค้าไปขายได้ การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 19-20 จึงเป็นเรื่องการฝึกความรู้ทักษะ สำหรับป้อนคนเข้าไปทำงานในเศรษฐกิจทุนนิยมอุตสาหกรรมยุคแรก ๆ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559) ระยะต่อมา การเคลื่อนจากโลกในศตวรรษที่ 20 มาสู่โลกในศตวรรษที่ 21 เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างก่อให้เกิดชุดของโอกาส ภัยคุกคาม เงื่อนไขและข้อจำกัดชุดใหม่ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาชุดของขีดความสามารถชุดใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมอย่างสิ้นเชิง (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559) ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมายและรวดเร็ว ก่อให้เกิดการพัฒนาแนวคิดการบริหารจัดการองค์การแบบใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้องค์การต้องมีการปรับตัวอย่างมากมายทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และเจ้าของกิจการ (กมลมาลย์ อุปพันธ์, 2551 อ้างถึงในเจษฎา นกน้อย, 2560) ทั้งนี้ แรงงานหรือทุนมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการแข่งขันในโลกการค้าสมัยใหม่ เพราะโลกสมัยใหม่ได้เปลี่ยนฐานการผลิตเป็นฐานทุนมนุษย์ เพื่อจัดการให้เกิดมูลค่าสูงสุด ดังนั้น สิ่งแรกที่ควรรีบเร่งคือ จะต้องพัฒนาคนรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพอันเป็นสากลและเป็นคนดี ในฐานะเป็นทุนทางสังคมเพื่อยกระดับประเทศของเราให้อยู่ในระดับสากล ได้ รูปลักษณ์แห่งการแข่งขันของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ศตวรรษที่ประเทศไทยถูกผนวกเข้าสู่เวทีแห่งการแข่งขัน เพื่อช่วงชิงครอบครองทรัพยากรและความอยู่รอดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559) การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human capital) ในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ จนเกิดการสั่งสมหรือเป็นต้นทุนภายในตนเอง โดยสามารถนำมาประยุกต์หรือสร้างคุณค่าให้กับองค์การให้มีความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งการใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถมาประยุกต์ใช้เพื่อการประกอบอาชีพนี้เรียกว่า “สมรรถนะ” หรือเรียกว่า “Competency” (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน), 2563) ซึ่งหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ (McClelland, 1999) นอกจากนี้ เทื้อน ทองแก้ว (2550) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า ทั้งนี้ การให้ความสำคัญและพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ(Skill) และคุณลักษณะ (Attribute) ที่จำเป็นของบุคคล จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ เนื่องจากความรู้ เป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งถือว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยการสร้าง การกระจายและการใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อน

หลักที่ทำให้เกิดการเติบโต สร้างความมั่งคั่งและสร้างงานให้แก่ธุรกิจ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Drucker ปรมาจารย์ด้านการจัดการสมัยใหม่ที่ว่า “ความรู้เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากและเป็นปัจจัยชี้ขาดความได้เปรียบทางการแข่งขัน” (Drucker,1998 อ้างถึงในเจษฎา นกน้อย, 2556)

อนึ่ง บุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนสมรรถนะของพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน ทั้งภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและองค์การให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 คือ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยมีบทบาทหน้าที่ในการคัดเลือกและการจัดวางบุคลากร การพัฒนาองค์การ การฝึกอบรมและการพัฒนา การวิจัยด้านบุคลากร การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน จิตวิทยาผู้บริโภค และจิตวิทยาวิศวกรรม (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554) ซึ่งหากบุคคลที่มีทำหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าว ได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ จะช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การและความผาสุก (Well-being) ของผู้ปฏิบัติงาน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ในรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นรายละเอียดเชิงพรรณนา เจาะลึก และตรงประเด็น (ชาย โพธิสิตา, 2552) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview Guide) จากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับการทำงานในศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21

คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มีอะไรบ้าง และแต่ละสมรรถนะมีลักษณะอย่างไร

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มีอะไรบ้าง และแต่ละแนวทางมีลักษณะอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร คือ นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือบุคคลที่มีตำแหน่ง/ลักษณะงานใกล้เคียงกัน และนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ และนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือบุคคลที่มีตำแหน่ง/ลักษณะงานใกล้เคียงกัน จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ข้อมูลอยู่ในสภาวะอิ่มตัว (Saturated data) และใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ประกอบด้วย

1) นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จากสถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชน จำนวน 10 คน

2) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือบุคคลที่มีตำแหน่ง/ลักษณะงานใกล้เคียงกันและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากองค์กรภาครัฐและเอกชน จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 และตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 โดยมีการหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และคัดเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากนั้นนำไปทดลองใช้ (ทดลองสัมภาษณ์) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจริง ซึ่งเป็นนักวิชาการและนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 2 คน และนำข้อมูลมาตรวจสอบว่าได้คำตอบตรงตามคำถามการวิจัยหรือไม่ พร้อมปรับแนวคำถามให้เหมาะสมก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการข้อมูล เพื่อทำให้ข้อมูลมีความหมายขึ้นมา เป็นการตีความและเป็นการหาคำอธิบายเชิงทฤษฎีขึ้นมาจากข้อมูล (ชาย โพธิสิตา, 2552) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำให้ข้อมูลที่เป็น “คำพูด”หรือ “ถ้อยคำ” มีความหมายและนำเสนอออกมาอย่างสมเหตุสมผล การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำและจัดเก็บข้อมูล โดยการถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จัดพิมพ์ข้อความ ถอดรหัสคำสำคัญและข้อความจากการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 การหาความคล้ายคลึงกันของข้อมูล โดยการรวบรวมและการสร้างบทสรุปข้อมูลด้วยการจำแนกประเภทและจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกัน จนได้แบบแผนข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันจนเป็นข้อสรุปได้

สำหรับการจัดระเบียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological analysis) ประเภทการวิเคราะห์สารระบบ (Taxonomy analysis) โดยไม่ใช้ทฤษฎีเป็นฐานในการวิเคราะห์ กล่าวคือ เป็นการจำแนกชนิดข้อมูลที่มุ่งเน้นหรือแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคำย่อย ๆ ด้วยกันเองและคำหลักในภาพรวมทั้งหมด โดยไม่อิงฐานรากของทฤษฎีใด ๆ ในขณะวิเคราะห์ แต่จะวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล หรืออาจใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้วิจัย และจำแนกข้อมูลเป็นชนิดง่าย ๆ ตามประเภทที่สัมพันธ์กัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561; เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555) แสดงดังตัวอย่างในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดข้อมูล ประเภทการวิเคราะห์สารระบบของสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

กลุ่มคำ	คำหลัก	คำหลัก
สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21	-ความหลาก หลายในองค์การ - จิตวิทยา - เทคโนโลยี - การยศาสตร์ - ธุรกิจ - การสื่อสาร - แรงงานสัมพันธ์	- เข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร - สุขภาพจิตของพนักงาน - สภาพร่างกายกับลักษณะงาน - ประกันสังคม -การเจรจาต่อรอง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามการวิจัย 2 ข้อ มีดังนี้

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การใน

ศตวรรษที่ 21 มีอะไรบ้าง และแต่ละสมรรถนะมีลักษณะอย่างไร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ควรมี 6 ด้าน คือ 1) ความรู้ด้านจิตวิทยา 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยี 3) ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ 4) ความรู้ด้านธุรกิจ 5) ความรู้ด้านความหลากหลายในองค์กร และ 6) ความรู้ด้านกายศาสตร์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อธิบายลักษณะหรือรายละเอียดของแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

1) **ความรู้ด้านจิตวิทยา** ความรู้ด้านจิตวิทยา รวมถึงความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเป็นสมรรถนะที่จำเป็นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ อาทิ พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร สภาวะหมดไฟ สุขภาพจิตของพนักงาน โดยเฉพาะทฤษฎีพื้นฐานทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เนื่องจากจะต้องนำมาประยุกต์กับการทำงานในตำแหน่งนี้ นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิ ทฤษฎีทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารและพัฒนาบุคลากร การวิเคราะห์และวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นต้น เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

2) **ความรู้ด้านเทคโนโลยี** ความรู้ด้านเทคโนโลยีเป็นสมรรถนะที่จำเป็นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ตลอดจนการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต อาทิ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 และควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3) **ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์** ความรู้พื้นฐานด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นสมรรถนะที่จำเป็นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ อาทิ กฎหมายแรงงาน การประกันสังคม สวัสดิการ เป็นต้น เนื่องจากในอนาคตอาจมีการเรียกร้องในเรื่องสิทธิมากขึ้น หากมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์จะช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคตได้ นอกจากนี้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจะต้องเป็นผู้ติดตามข้อมูลที่ทันสมัย ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์สอดคล้องตามหลักสากลเพื่อนำเสนอหรือนำมาประยุกต์กับการทำงานในองค์การ

4) **ความรู้ด้านธุรกิจ** ความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ อาทิ การบริหารจัดการ การแข่งขันทางธุรกิจ การวางแผนกำลังคน โดยเฉพาะความรู้ในธุรกิจหรือองค์กรที่ทำงานอยู่ในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นวิธีการทำงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตำแหน่งงานเฉพาะที่เกิดขึ้นใหม่ เนื่องจากในศตวรรษที่ 21 ธุรกิจจะมีลักษณะที่แปลกใหม่และซับซ้อนมากขึ้น

5) **ความรู้ด้านความหลากหลายในองค์กร** ความรู้และความเข้าใจด้านความหลากหลายในองค์กรเป็นสมรรถนะที่สำคัญของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การพึงมี เนื่องจากองค์การในอนาคตจะต้องเผชิญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อาทิ วัฒนธรรมและพฤติกรรมในการทำงานของคนต่างชาติ วิธีการทำงานของคนต่างวัย ความหลากหลายทางเพศสภาพ เชื้อชาติ ฯ สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันได้ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับในสิ่งเหล่านี้

6) **ความรู้ด้านการยศาสตร์** ความรู้ด้านการยศาสตร์เป็นสมรรถนะที่จำเป็นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เนื่องจากวิธีการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ตลอดจนรูปแบบหรือวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และบทบาทหนึ่งของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คือ จะต้องเข้าไปดูแลในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน โดยใช้พื้นฐานความรู้ด้านการยศาสตร์ที่จำเป็น อาทิ สภาพของ

ร่างกายของผู้ปฏิบัติงาน การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ประกอบการทำงานให้เหมาะสมกับบุคคล รวมทั้งการออกแบบเครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเครื่องจักรต่าง ๆ ให้เหมาะสมแก่การพัฒนาทักษะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

คำถามการวิจัยข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มีอะไรบ้าง และแต่ละแนวทางมีลักษณะอย่างไร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มี 4 วิธี คือ 1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) การฝึกอบรม 3) การสอบถามจากผู้รู้ และ 4) การศึกษาในระบบ โดยแต่ละแนวทางผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้อธิบายลักษณะหรือรายละเอียด ดังนี้

1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นวิธีการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมขององค์กร โดยอาจเริ่มจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ อาทิ เว็บเพจ YouTube เป็นต้น การเรียนรู้ด้วยตนเองจะช่วยค้นพบข้อสงสัยหรือตอบคำถามในเรื่องที่ตนต้องการคำตอบได้เป็นอย่างดี ช่วยให้บุคคลมีความรู้ความก้าวหน้ามาก และการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการบรรยายให้ความรู้ที่สามารถจัดได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้พนักงานได้เปิดโลกทัศน์หรือเปิดรับประสบการณ์ใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะการฝึกอบรมจากภายนอกองค์กร ทั้งนี้ ควรจัดหัวข้อการฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับการฝึกอบรมให้มากขึ้น นอกจากนี้ อาจกำหนดจำนวนชั่วโมงในการเข้ารับการฝึกอบรมต่อปี เพื่อนำมาร่วมพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีได้เช่นกัน

3) การสอบถามจากผู้รู้ การสอบถามจากผู้รู้เป็นการร่วมอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้หรือขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้างานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมีความรู้เพิ่มขึ้น

4) การศึกษาในระบบ องค์การควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการเรียนการสอนในระบบตามสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จากสถาบันการศึกษาหรือแหล่งเรียนรู้ในเชิงวิชาการอื่น ๆ เพื่อช่วยกระตุ้นและพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงวิชาการแก่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ทั้งนี้ องค์กรอาจให้ทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อาทิ ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก หรือส่งเสริมให้เข้ารับการศึกษาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ได้ใบรับรองจากการเรียน เป็นต้น

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลจากการวิจัย พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มี 6 ด้าน คือ 1) ความรู้ด้านจิตวิทยา 2) ความรู้ด้านเทคโนโลยี 3) ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ 4) ความรู้ด้านธุรกิจ 5) ความรู้ด้านความหลากหลายในองค์กร 6) ความรู้ด้านการยศาสตร์ ส่วนแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ มี 4 วิธี คือ 1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) การฝึกอบรม 3) การสอบถามจากผู้รู้ และ 4) การศึกษาในระบบ สามารถอภิปรายผลตามลำดับ ได้ดังนี้

1) ความรู้ด้านจิตวิทยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านจิตวิทยาหรือด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ซึ่งคำว่า จิตวิทยา คือ การศึกษาทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรมและกระบวนการทาง

จิต (King, 2012: 4) ดังนั้น การศึกษาหรือการมีความรู้ด้านจิตวิทยาจะช่วยให้เข้าใจเกี่ยวกับตัวเองและเข้าใจบุคคลอื่น สามารถนำความรู้ที่มีไปส่งเสริมให้มนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดี ลดปัญหาความขัดแย้งอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจและมีความสุข นอกจากนี้ศาสตร์ทางจิตวิทยาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับหลากหลายอาชีพ เช่น การตลาด การโฆษณา การศึกษา หรือศาสตร์ใด ๆ ก็ตาม ที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ (อรรควิช จารึกจารีต, 2561) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำศาสตร์ด้านจิตวิทยาไปศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในสถานที่ทำงาน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ” ซึ่งเป็นจิตวิทยาประยุกต์ โดยการนำทฤษฎีและหลักการทางจิตวิทยา มาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงาน ในธุรกิจ อุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การและความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นไปที่การจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และแก้ปัญหาพฤติกรรมของมนุษย์ในที่ทำงาน ตลอดจนใช้ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการตัดสินคนเข้าทำงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การเข้าใจบทบาทในการทำงานร่วมกัน (กานดา จันทร์แย้ม, 2556) สอดคล้องกับชูชัย สมิทธิไกร (2557) ที่อธิบายถึงคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในบริบทของประเทศไทยว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรจะมีความรู้ที่ทั้ง “ลึกและกว้าง” กล่าวคือ ประการแรก ควรจะมีความรู้ที่ลึกซึ้งในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เช่น จิตวิทยาบุคลากร จิตวิทยาองค์การ การประเมินทางจิตวิทยา ฯ และประการที่ 2 ควรจะมีความรู้ที่กว้างขวางในสาขาวิชาอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 จึงควรมีสมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยา รวมถึงจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

2. ความรู้ด้านเทคโนโลยี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งหมายถึง ความรู้ วิธีการ กิจกรรม เครื่องมือ เทคนิคและการกระทำที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงปัจจัยในการดำเนินงานขององค์การให้เป็นสินค้าและบริการ สอดคล้องกับสุจิตรา ธนานันท์ (2553) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันโลกของเราเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความสำคัญกับองค์การมากยิ่งขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะนำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ การเรียนรู้ทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่องค์การจะต้องนำมาใช้ในการจัดการกับการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์การทุกระดับ นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ควรเป็นผู้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสามารถปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงงาน วิธีการทำงาน หรือปรับกระบวนการทำงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนสามารถถ่ายทอดหรือแนะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับองค์กรแก่ผู้บริหารหรือพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ให้มีทักษะ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและลดเวลาการทำงานได้ จึงถือเป็นเรื่องที่ดีอย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคโลกาภิวัตน์

3) ความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างคนใดคนหนึ่ง หรือกับกลุ่มลูกจ้างกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง หรือหลายกลุ่มก็ได้ ในเรื่องของการจ้างงาน ซึ่งนับตั้งแต่การจ้างงานจนถึงลูกจ้างออกจากงาน (ชวลิต สละ, 2551) ดังนั้น แรงงานสัมพันธ์จึงมีความหมายครอบคลุมไปถึงการปฏิบัติต่อกันระหว่างลูกจ้าง นายจ้าง ในเรื่องนโยบายบุคคล การสรรหา การคัดเลือกบุคคล การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ การกำหนดวันทำงาน วันหยุดงาน การร้องทุกข์ การเลิกจ้างและตลอดถึงเรื่องสหภาพแรงงาน การปิดงานและการนัดหยุดงาน (สมพงษ์ จ้ยศิริและเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์, 2542) ซึ่งนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การถือเป็นบุคคล

สำคัญที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้บุคคลทั้งสองฝ่ายได้มีความเข้าใจอันดีต่อกัน สามารถเจรจาต่อรองและทำข้อตกลงในเรื่องสิทธิ หน้าที่ และผลประโยชน์ในการทำงานร่วมกันได้ รวมทั้งกำหนดวิธีระงับข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยรวดเร็วและด้วยความพอใจของทั้งสองฝ่ายมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรม อันจะนำมาซึ่งความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศชาติเป็นสำคัญ (เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2561)

4) ความรู้ด้านธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านธุรกิจ สอดคล้องกับพยัต วุฒิรงค์ (2555) ได้กล่าวถึงทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ ต้องเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจในธุรกิจและเป็นบุคคลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ มีความรู้อย่างลึกซึ้ง และความคิดที่ทันสมัยเกี่ยวกับสถานการณ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น หากนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 มีความรู้ด้านธุรกิจที่ตนทำงานอยู่เป็นอย่างดี อาทิ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น หรืออีกนัยหนึ่งคือความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ การรู้วิธีทำงานเกี่ยวกับการทำงานทางธุรกิจและความสัมพันธ์เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับผลกระทบทางเศรษฐกิจที่มีต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ เป็นต้น และมีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม คือ รู้แนวความคิดสำคัญและตัวแปรต่าง ๆ เช่น ประเด็นปัญหา ความเปราะบางทางเศรษฐกิจ การวัดผล ช่องทางการจัดจำหน่าย การป้อนข้อมูล และผลลัพธ์ ตลอดจนแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรม (O' Connor, Bronner and Delaney, 2002อ้างถึงในสกล วรเจริญศรี, 2559) จะก่อให้เกิดความเข้าใจและการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในองค์กร

5) ความรู้ด้านความหลากหลายในองค์กร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านความหลากหลายในองค์กร ซึ่งคำว่า "ความหลากหลาย หรือ Diversity" หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะภายในของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจหรือความก้าวหน้าในองค์การ ความหลากหลายยังสามารถอธิบายได้ว่า เป็นมุมมองที่หลากหลายและแนวทางในการทำงานสมาชิกของกลุ่มที่มีอัตลักษณ์แตกต่างกัน ในขณะที่ความหลากหลายทางประชากรศาสตร์อาจเป็นตัวบ่งชี้ที่มองเห็นได้ (Nair and Vohra, 2015: 5) นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับในสิ่งเหล่านี้ เพราะความหลากหลายของบุคคลากรดังกล่าว จะสร้างโอกาสให้แก่องค์การในเรื่องของการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและสถานที่ทำงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น (ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์, 2559) ทั้งนี้ ความหลากหลายของบุคลากรในองค์การ อาทิ ความรู้ความคิด ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล หรือประสบการณ์ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการเกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมหรือผลลัพธ์ใหม่ ๆ อาทิ เกิดผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ เทคโนโลยีที่นำสมัย การบริการที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร เป็นต้น

6. ความรู้ด้านการยศาสตร์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การควรมีความรู้ด้านการยศาสตร์ (Ergonomics) ซึ่งหมายถึง สหวิทยาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อมูลของมนุษย์ เช่น เพศ สัดส่วน ร่างกาย ความสามารถ ขีดจำกัด

เชิงกายภาพและจิตภาพ ความคาดหวัง เป็นต้น และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบงานที่มนุษย์มีส่วนร่วมด้วยในขณะนั้น โดยจะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบและสร้างระบบงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของมนุษย์ให้มากที่สุด เพื่อช่วยเพิ่มความปลอดภัย ลดปัญหาสุขภาพ ลดการบาดเจ็บ เพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมนุษย์ (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์การมหาชน, 2562) หากนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมีความรู้ด้านการยศาสตร์และสามารถประยุกต์ความรู้ดังกล่าวสู่การปฏิบัติจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่สามารถเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม อาทิ ทำให้พนักงานมีสภาพการทำงานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น มีสุขภาพอนามัยดีขึ้น นายจ้างได้รับประโยชน์อย่างเด่นชัดจากผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งการยศาสตร์ในสถานที่ปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งยังช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยแก่พนักงานมากยิ่งขึ้น

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตรรษที่ 21 มี 4 วิธี คือ 1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) การฝึกอบรม 3) การสอบถามจากผู้รู้ และ 4) การศึกษาในระบบ สามารถอภิปรายผลตามลำดับ ได้ดังนี้

1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า แนวทางในการพัฒนาความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวนี้ ควรใช้การเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่ง Armstrong (2014) กล่าวว่า การเรียนรู้และการพัฒนาเป็นกระบวนการได้มาซึ่งความรู้ ทักษะความสามารถ พฤติกรรมและทัศนคติ โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้และการพัฒนา โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed learning) หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้เป็นการเฉพาะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยผู้เรียนกำหนดความต้องการเรียนรู้ เป้าหมาย แผนการเรียนอย่างมีระบบ การแสวงหาและเลือกแหล่งทรัพยากรมาประยุกต์ กลวิธีในการเรียนรู้และการประเมินผลการเรียน โดยไม่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น (ฉลองชัย ธีวสุทรสกุล, และคณะ 2558) ซึ่งการพัฒนาด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นเทคนิควิธีการพัฒนาบุคลากรขององค์การที่เน้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานเท่านั้น พนักงานสามารถแสวงหาโอกาสเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางการเรียนรู้และสื่อต่าง ๆ ที่ต้องการ ซึ่งวิธีการนี้เหมาะกับบุคลากรที่ชอบเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพสูง (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2552) ดังนั้นหากจะส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้นั้น องค์การสามารถเลือกใช้เทคนิคโปรแกรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ปราศจากการควบคุมหรือการสอนของวิทยากร โดยผู้สอนทำหน้าที่เอื้ออำนวยการเรียนรู้ ประเมินผลการเรียนรู้ และตอบคำถามผู้รับการฝึกอบรมที่ไปศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจากการอ่านหนังสือพิมพ์ การพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ การค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลองค์การ หลักสูตรการฝึกอบรม และการสัมมนาต่างๆ เป็นต้น (สกล วรเจริญศรี, 2559) นอกจากนี้ ควรสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการทำงานร่วมกันเพื่อสร้างแรงจูงใจการเรียนรู้ อาทิ มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย จัดวางโต๊ะเก้าอี้และระดับแสงสว่างที่เหมาะสม มีบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีห้องประชุมกลุ่มย่อยที่ผู้รับบริการสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน อีกทั้งสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ (Learning network) ทั้งภายในและภายนอกองค์การ กล่าวคือ การรวมกลุ่มกันระหว่างกลุ่มคนในองค์กรหรือชุมชนที่มีความเชื่อมโยงหรือมีความสัมพันธ์กัน และต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิด ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิ

ปัญญา ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นใหม่และสร้างพลังในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขององค์กรหรือชุมชน จนนำไปสู่การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ได้ในที่สุด (ชนันภรณ์ อารีกุล, 2563)

2) การฝึกอบรม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า แนวทางในการพัฒนาความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวนี้ ควรใช้การฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Ability) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคลากร (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556) หากจะพัฒนาความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ด้วยวิธีการฝึกอบรมนั้น องค์การจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม รวมถึงการจูงใจให้บุคคลต้องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมสำหรับการเรียนรู้ ทั้งนี้ การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมและสัมมนาจึงเริ่มตั้งแต่การจัดห้องอบรมสัมมนา การเตรียมเอกสารเนื้อหาวิชา วิธีหรือเทคนิคในการอบรมสัมมนา ตั้งแต่เริ่มต้นของการอบรมสัมมนา นักฝึกอบรมจะต้องสร้างความเป็นกันเองกับผู้เข้าอบรมสัมมนาและให้ผู้อบรมสัมมนาคุ้นเคยกัน ให้เข้าใจรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการสัมมนา และมีเจตคติที่ดีต่อการสัมมนา ในระหว่างดำเนินการอบรมสัมมนา นักฝึกอบรมจะต้องพยายามให้ผู้เข้ารับการอบรมสัมมนาได้เรียนรู้ในสิ่งที่อบรมสัมมนากัน (สิริอร วิชชาวุธ, 2553) ด้วยเหตุนี้ แนวทางการพัฒนาความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 วิธีการหนึ่งคือ การฝึกอบรม

3) การสอบถามจากผู้รู้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า แนวทางในการพัฒนาความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวนี้ ควรใช้การสอบถามจากผู้รู้ ซึ่งการสอบถามจากผู้รู้เป็นวิธีการหรือเทคนิคหนึ่ง เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือพนักงานใหม่ โดยองค์การควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รู้ หรือมีการแนะนำให้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การรู้จักกับผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ หรือมีการบันทึกจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้จากผู้รู้ไว้ในแหล่งต่าง ๆ ขององค์การ อาทิ วิดิโอบันทึกภาพและเสียง สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์การจะต้องพิจารณาถึงความถูกต้องของข้อมูลหรือการเป็นที่ยอมรับของผู้รู้ในเรื่องนั้น ๆ ว่า มีความรู้เฉพาะทาง มีประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพหรือในเรื่องที่ต้องการสอบถามเพียงใด เนื่องจากบุคคลหนึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเป็นผู้รอบรู้ในทุกเรื่องและทุกด้าน จึงอาจมีช่องการการติดต่อสื่อสารและแหล่งค้นคว้าข้อมูลจากผู้รู้หลายคน และหลากหลายสาขาวิชาชีพเฉพาะ นอกจากนี้องค์การควรเปิดโอกาสให้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้พัฒนาความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่องด้วยความสมัครใจ อาทิ การไปศึกษาด้วยตนเองกับผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญหรือปราชญ์ของชุมชนหรือท้องถิ่น การสัมภาษณ์ผู้รู้ในเรื่องต่าง ๆ การใช้แหล่งเรียนรู้และสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการค้นคว้าข้อมูลหรือติดต่อสอบถามกับผู้รู้ ตามความถนัดและความสนใจ โดยนำความรู้ ประสบการณ์จากผู้รู้มาผสมผสานหรือประยุกต์กับการทำงานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ หรือสามารถเชื่อมโยงกับเหตุการณ์ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันจนสามารถนำผลจากการเรียนรู้ไปประยุกต์กับการดำเนินชีวิตของตนได้อย่างมีความสุข นำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

4) การศึกษาในระบบ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ข้อมูลไปในทิศทางที่สอดคล้องกันว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวนี้ ควรใช้การศึกษาในระบบ ซึ่งการศึกษาในระบบ (Formal learning) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของ

การสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) การเรียนรู้แบบเป็นทางการเป็นทางเลือกหนึ่งที่องค์การควรนำมาใช้ เพื่อควบคุมกลุ่มผู้เรียนจำนวนมากและต้องการสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้จริงตามหลักสูตรหรือโปรแกรมการเรียนรู้ที่องค์การจัดไว้ให้ อย่างไรก็ตาม การเรียนรู้แบบเป็นทางการจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ผู้สอนและผู้จัดการเรียนรู้สามารถใช้แนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ผสมผสานกันได้ โดยมุ่งเน้นการออกแบบหลักสูตรอบรมให้สอดคล้องกับปัญหาหรือหน้าที่งานที่ผู้เรียนต้องรับผิดชอบ รวมถึงการออกแบบการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ของตนเองกับผู้เรียนคนอื่น ๆ ได้ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2559) ด้วยเหตุนี้ แนวทางการพัฒนาของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 วิธีการหนึ่งคือ การศึกษาในระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 พบว่า ความรู้ของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยความรู้ 6 ด้านดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้น หากองค์การใดประสงค์ที่จะเพิ่มเติมความรู้แก่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ควรมีการพัฒนาหรือส่งเสริมความรู้ดังกล่าว อาทิ สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จัดฝึกอบรมหรือสัมมนาเพิ่มเติมความรู้ในด้านที่ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อมุ่งสู่การประสบความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ สถานศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การหรือสาขาที่เกี่ยวข้องในทุกระดับปริญญา ควรให้ความรู้ในด้านดังกล่าวตลอดกระยะเวลาของการศึกษา อาทิ บรรจุรายวิชาที่เกี่ยวข้องไว้ในหลักสูตรการศึกษา จัดฝึกอบรมหรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ตรงบรรยายให้ความรู้เป็นต้น เพื่อเตรียมความรู้แก่ผู้เรียน ตลอดจนสามารถประยุกต์ความรู้ดังกล่าวในงานด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพื่อเป็นนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์และแนวคิดส่วนบุคคลที่เป็นรายละเอียดเชิงพรรณนาเจาะลึก และตรงประเด็น (ชาย โพธิสิตา, 2552) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีแนวคำถาม ไว้ล่วงหน้า ซึ่งกระบวนการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปผลเป็นไปในลักษณะอัตวิสัย (Subjective) กล่าวคือ เป็นกระบวนการวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจในมุมมองของผู้ที่ถูกศึกษาหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ ซึ่งบางครั้งอาจต้องมีการยืดหยุ่นหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการบางขั้นตอนตามบริบทของกลุ่มตัวอย่างหรือสถานการณ์ทางสังคม การเมืองและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในขณะนั้น อาทิ การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเผชิญหน้าอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบการสัมภาษณ์เป็นแบบออนไลน์เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ในสังคมและมีนโยบายทางการเมืองที่จำกัดการเดินทางหรือการพบเจอกันของคนในสังคม เป็นต้น ด้วยความเป็นอัตวิสัยดังกล่าว ผู้วิจัยเชิงคุณภาพจึงต้องตระหนักและปฏิบัติตามจรรยาบรรณการผู้วิจัยในทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด 2) หากนักวิจัยหรือผู้สนใจประสงค์จะศึกษาเพิ่มเติม ต่อยอดงานวิจัย มีระยะเวลาในการวิจัยอย่างต่อเนื่อง และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากให้ศึกษา สามารถใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) และการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ได้เช่นกัน อาทิ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจหรือเชิงยืนยันของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล การพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงสถิติหรือตัวเลข และ

สามารถตอบข้อสมมติฐานหรือทดสอบแนวคิด ทฤษฎีได้

เอกสารอ้างอิง

กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). *Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน (พิมพ์เขียว).* กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

กานดา จันทร์แย้ม. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2561). *คำอธิบายกฎหมายแรงงาน (พิมพ์ครั้งที่ 25).* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------. (2556). *12 แนวคิด ฝ่าวิกฤตองค์กร.* กรุงเทพฯ: วี พริ้นท์ (1991).

ฉลองชัย ธีวสุทรสกุล, อาจณรงค์ มโนสุทธิฤทธิ์, และสุภาวดี อิสณพงษ์. (2558). *รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบนำตนเองของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน โดยกระบวนการศึกษาผ่านบทเรียน.* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉัตรสุมน พฤฒิภิญโญ. (2553***).*** *หลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

ชนันภรณ์ อารีกุล. (2563). *การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต แนวคิด หลักการ และสาระสำคัญ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ข

ชวลิต สละ. (2551). *หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พริ้นท์.

ชาย โพธิสิตา. (2552***).*** *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 4).* กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2557). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.

----------. (2556). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.

----------. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). *สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์. (2559). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประไพศรี ธรรมวิริยะวงศ์. (2559). การจัดการความหลากหลายของบุคลากรในองค์การ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.* 5(2), 1-12.

พยัต วุฒิรงค์. (2555). *สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. ก*รุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.

สกล วรเจริญศรี. (2559). *จิตวิทยาสำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์การ.* กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2563). *กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ.* สืบค้นเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563, จาก https://www.tpqi.go.th/qualification.php.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562). *มาตรฐานการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: ชยากร พริ้นติ้ง.

สมพงษ์ จุ้ยศิริ และเทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2542). *หน่วยที่ 15. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล (หน่วยที่ 15, น. 687-728)* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สิริอร วิชชาวุธ. (2553). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุจิตรา ธนานันท์. (2553). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็นเพรส.

สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.* สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2564, จาก http://www.bic.moe.go.th/images/stories/5Porobor._2542pdf.pdf.

องอาจ นัยพัฒน์. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สามลดา.

อรรควิช จารึกจารีต. (2561). *จิตวิทยาการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2552). *การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล.* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

----------. (2559). *โปรแกรมพัฒนาสมรรถนะด้านบริหารจัดการสำหรับผู้นำ: Managerial Competency Development Program*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เอื้อมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*17(1), 17-29.

Armstrong, M. (2014). *Handbook of human resource management (13th Edition)***.** London: Kogan page.

King, Laura A. (2012*). The science of psychology* (2nd Edition). New York: McGraw-Hill.

McClelland, David C. (1999). *Identifying competencies with behavioral-Event interviews. Psychological Science. 9*(5), 331-339.

Nair, Nisha and Vohra, Neharika. (2015). *Diversity and inclusion at the workplace: A review of research and perspectives.* Retrieved August 15, 2021, from https://web.iima.ac.in/assets/snippets/workingpaperpdf/8631467072015-03-34.pdf.