

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคนในองค์กรตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท A” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจถึงความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท และความคิดเห็นของพนักงานต่อแนวทางการพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท A ที่เข้าร่วมในการกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท จำนวน 80 คน แบ่งเป็นพนักงานที่เป็นคณะทำงาน และพนักงานทั่วไป กลุ่มละเท่า ๆ กัน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงาน กับความรู้ ความเข้าใจความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักโดยการทดสอบค่าที (t-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มคณะทำงาน ที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องความหมาย แนวคิดของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักเพิ่มเติม กับกลุ่มพนักงานทั่วไป ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม มีระดับความรู้ ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน โดยทั้งสองกลุ่มมีความเข้าใจในความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักในระดับสูง และเป็นความรู้ความเข้าใจที่สอดคล้องกับที่องค์กรคาดหวังไว้ ส่วนผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่วิธีการพัฒนาจะแตกต่างกันตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักแต่ละด้าน และระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง คือ ด้านความรับผิดชอบและยึดมั่นพันธะสัญญา ด้านสำนึกในคุณภาพและความปลอดภัย เหมาะกับการฝึกปฏิบัติในงานจริง เพราะสามารถเรียนรู้ได้จากงานโดยตรง รวมทั้งมีความถูกต้อง และความปลอดภัยในการทำงาน แต่ในด้านคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม หรือด้านการพัฒนาตนเอง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เหมาะกับองค์กรที่มีพฤติกรรมต้นแบบ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพราะพนักงานต้องเกิดความสนใจ และยอมรับการพัฒนาจากตัวพนักงานเองก่อนเป็นสำคัญ ขณะที่ด้านการทำงานเป็นทีม เหมาะกับการสัมมนา หรือการทำกิจกรรมกลุ่ม และด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เหมาะกับการสอนงาน และการให้คำปรึกษา ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมที่คาดหวัง 5 ระดับ คือ ในระดับต้น คาดหวังให้พนักงานสามารถเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน มีวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม คือ การบรรยาย หรือการฝึกปฏิบัติในงาน ส่วนในระดับประยุกต์ใช้ คาดหวังให้พนักงานสามารถประยุกต์ความรู้จากการทำงานนั้น ต้องใช้การสอนงานเป็นสำคัญ แต่ถ้าในระดับกลาง ระดับสูง และระดับเชี่ยวชาญ คาดหวังให้พนักงาน

สามารถคิด วิเคราะห์ และกำหนดนโยบาย วิธีการพัฒนาจำเป็นต้องใช้การสัมมนา การสอนงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งลักษณะงาน และทักษะที่ใช้ในการทำงาน จะเป็นตัวกำหนดระดับ พฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ วิธีการพัฒนาที่ดีนั้น จะต้องพิจารณาลักษณะ การเรียนรู้ของพนักงานประกอบด้วย อีกทั้งผู้บริหารจะต้องสนับสนุนทั้งนโยบาย งบประมาณ และ ปลูกฝังค่านิยมในการพัฒนาให้กับพนักงาน เพื่อให้การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก ประสบความสำเร็จในระยะยาว