

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

โลกเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ยุคกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ซึ่งมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ของโลกให้เข้าสู่ระบบเดียวกัน ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ย่นโลกให้แคบลง การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดของเวลาด้วยความเร็วเพียงเสี้ยววินาที การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจุดหนึ่งจุดใดบนโลกจะกระทบกระเทือนและรู้กันทั่ว จากการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลในทุกด้าน เป็นผลให้องค์การต้องปฏิรูปตนเองให้สอดคล้องกับความเป็นไปของความเปลี่ยนแปลง หากองค์กรใดสามารถเรียนรู้เพื่อปรับกระบวนการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ได้เป็นอย่างดี องค์กรนั้นก็ย่อมยืนหยัดอยู่ได้ แต่การที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรไปในทิศทางใดนั้นควรต้องคำนึงถึงปัจจัยที่ประกอบขึ้นมาเป็นองค์กรที่สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อม ผู้ออกแบบองค์กรต้องตระหนักว่าองค์กรเปรียบเสมือนสิ่งมีชีวิตที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ได้นำมาผนึกเป็นองค์ประกอบหรือผสมผสานให้เป็นองค์การ เช่น โครงสร้างองค์กร กลไกวัฒนธรรมองค์กร วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการผลิตหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ทักษะ กรรมวิธีในการผลิตหรือปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนางานและแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงสภาพตลาดในอนาคต (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2548, หน้า 139)

การเปรียบองค์การเสมือนสิ่งมีชีวิตเนื่องจากเมื่อเกิดองค์การแล้วย่อมมุ่งหวังจะเติบโตและอยู่รอดอย่างยั่งยืน แม้้องค์การจะไม่มีชีวิต แต่ก็เป็สถานี่รวมตัวของคนหลาย ๆ ชีวิตที่มีเป้าหมายแห่งความสำเร็จร่วมกัน ทั้งคนและองค์การต่างก็มีกระบวนการที่จะขับเคลื่อนไปตามวิถีทางให้สอดคล้องเชื่อมโยงกันและสามารถวัด

ผลลัพธ์ได้ตามมิติที่เหมาะสม เพื่อนำองค์การไปสู่ความอยู่รอดอย่างยั่งยืน (สรคม เงินศรี, 2549, หน้า 90)

คนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในปัจจุบันที่จะขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความยั่งยืนได้ เปรียบเสมือนทุนอย่างหนึ่งในองค์การ ทุนมนุษย์ จึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับ คน หรือ มนุษย์ ที่มองว่าคนเป็นทรัพย์สินหรือสินทรัพย์ (assets) ที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์การ เป็นทรัพย์สินที่มีค่าและมีคุณสมบัติบางอย่างที่แตกต่างจากทรัพย์สินอื่น คือ เป็นทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (intangible) เพราะแต่ละคนจะประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความสามารถและประสบการณ์ที่ไม่อาจจะนับค่าออกมาได้ ทุนมนุษย์ไม่มีค่าเสื่อมเหมือนทรัพย์สินชนิดอื่น ทรัพย์สินบางอย่างจะเริ่มเสื่อมค่าลงตาม ระยะเวลาที่ผ่านไปแต่คนเป็นทรัพย์สินที่ไม่มีวันเสื่อมค่าลง และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม ได้เสมอด้วยการพัฒนา (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550, หน้า 3-7) ความสำคัญของคนคือ ความสามารถที่เกิดจากการพัฒนาเป็นคุณลักษณะที่โดดเด่นที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบ ได้ หากองค์การต้องการเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใดก็สามารถจัดหาได้ด้วยเงินทุน แต่ถ้าขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญก็ไม่สามารถนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เกิด ประโยชน์ได้ ความสำคัญอยู่ที่การจัดการบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและผลักดัน ให้บุคลากรรู้จักที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้าง ความได้เปรียบด้วยการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์การ จนเกิดเป็นองค์การแห่ง ความรู้ (วิโรจน์ ลักษณะอดิสร, 2550, หน้า 188-189)

ปัจจุบันสังคมโลกเข้าสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge-base economy) ที่ใช้ ความรู้และนวัตกรรม (innovation) เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและการผลิตมากกว่า เงินทุนและแรงงาน (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548, หน้า 11) ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การด้วยคือ เปลี่ยนจากความต้องการคนงานที่ไร้ทักษะฝีมือมา เป็นความต้องการคนงานที่มีความรู้ เปลี่ยนจากการทำงานประจำมาเป็นการทำงานที่ต้อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เปลี่ยนจากการทำงานเพียงลำพังมาเป็นการทำงานเป็นทีม ทุกคนต้องร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ เปลี่ยนจากการทำงานตามหน้าที่ ที่กำหนดไว้มาเป็นการทำงานตามโครงการ เพื่อให้โครงการเสร็จสิ้นทันระยะเวลา

ที่กำหนด และเปลี่ยนจากความต้องการคนงานที่มีทักษะเพียงด้านเดียวมาเป็นต้องการคนงานที่มีทักษะหลากหลาย เนื่องจากการนำเครื่องจักรมาทำงานแทนคนและจ้างคนงานน้อยลงเพื่อลดต้นทุน (สุจิตรา ธานันท์, 2551, หน้า 15)

ดังนั้นองค์การในยุคสังคมความรู้จะไม่สามารถหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วพร้อมกับการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงขึ้น องค์การต้องสร้างจุดแข็งให้กับองค์การเองโดยการสร้างความได้เปรียบทางด้านความรู้จากทุนมนุษย์ขององค์การให้เกิดเป็น องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ซึ่ง Senge (1990, p. 3) ได้นิยามว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่บุคลากรในองค์การได้ขยายความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างแท้จริง เป็นองค์การที่ส่งเสริมให้เกิดและขยายความคิดใหม่ ๆ สามารถแสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ ซึ่งสร้างแรงบันดาลใจให้สมาชิกในองค์การมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สำหรับองค์การสมัยใหม่ บุคลากรมักจะแสวงหาความรู้ ใ้้ความรู้ และเพิ่มคุณค่าให้กับความรู้อยู่เสมอ และนิยมจ้างคนที่มีประสบการณ์มากกว่าคนที่จบการศึกษาสูง เพราะเข้าใจคุณค่าของความรู้ที่คนเหล่านั้นได้สั่งสมเอาไว้ตามกาลเวลา ดังนั้นความรู้จึงเป็นพลังที่ช่วยขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินไปได้ (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2549, หน้า 3) องค์การจะต้องส่งเสริมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ และมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directing learning) เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาหรือที่เรียกว่า การเรียนรู้ตลอดชีวิต (life long learning) ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในระดับปัจเจกบุคคล (สุจิตรา ธานันท์, 2551, หน้า 69)

จากการศึกษาของ Jones and Hendry (1994) เกี่ยวกับ องค์การแห่งการเรียนรู้กับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และการปฏิรูปองค์การ ได้แนะนำว่าแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้มีรากฐานจากการพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (self-development and action-learning) โดยมุ่งเน้นในความหมายของการเรียนรู้ คืออะไร และเจาะจงไปที่วิธีการที่จะเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือความเข้าใจและการอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ สำหรับผู้ใหญ่ในองค์การ ผลการวิจัย พบว่า การเรียนรู้และทักษะจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ถือว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย แม้ว่าอุตสาหกรรมประเภทนี้ประเทศไทยจะมีคู่แข่งที่แข็งแกร่ง เช่น จีนและอินเดีย แต่ด้วยมาตรฐานฝีมือ ความละเอียด ประณีตงดงาม และความเป็นช่างศิลป์ฝีมือเยี่ยมของช่างทองไทย ทำให้สามารถผลิตสินค้าประเภทนี้ส่งออกในอัตราที่เพิ่มขึ้นตลอดระยะเวลา 5 ปี ทำรายได้เป็นอันดับ 3 รองจากสินค้าประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ และรถยนต์ มีมูลค่าการส่งออกถึง 148,147.79 ล้านบาท (กระทรวงพาณิชย์, 2553) จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความสำคัญขององค์การผลิตอัญมณีและเครื่องประดับที่ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรและองค์การให้สามารถรักษา มาตรฐานฝีมือและคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง

บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด เป็นธุรกิจที่ดำเนินการออกแบบและผลิตเครื่องประดับของมีค่าเพื่อการส่งออก ก่อตั้งในรูปบริษัทตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานฝีมือเป็นส่วนใหญ่ ปัจจุบันมีมูลค่าการส่งออกเครื่องประดับอัญมณีเป็นอันดับต้นๆของประเทศไทย บริษัทมีช่างฝีมือที่มีประสบการณ์ และเปี่ยมไปด้วยความรู้ ทักษะเฉพาะทางด้านเครื่องประดับอัญมณีเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็นทุนมนุษย์ที่มีค่ามากสำหรับองค์การ บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มุ่งที่จะพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานเป็นอันดับแรก เพราะถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด เพื่อให้ทราบสภาพของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด และการพัฒนาตนเองของพนักงานว่าอยู่ในระดับใดและสภาพของการจะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้เอื้อและส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองไปอย่างสอดคล้องกับการจะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้หรือไม่ เพราะเมื่อบริษัทจะสร้างให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้นการพัฒนาตนเองของพนักงานก็ควรจะต้องสัมพันธ์ไปทิศทางเดียวกันเพราะพนักงานเป็นปัจจัยหลักที่จะสร้างให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ และตามนโยบายของฝ่ายบริหารที่จะผลักดันให้ บริษัท บิวตี้เจมส์

แฟคตอรี จำกัด เกิดการพัฒนาทั้งองค์กรและพนักงานควบคู่ไปพร้อมกัน โดยด้าน องค์กรก็จะผลักดันให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และด้านของพนักงานให้มีการวางแผนพัฒนาพนักงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์โดยรวมต่อพนักงาน ต่อองค์กร และสังคมต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสภาพของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด

### สมมุติฐานของการวิจัย

สภาพของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด

จากคุณลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้านตามแนวคิดของ Marquardt (1996) ที่ประกอบด้วย พลวัตแห่งการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์กร การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี ที่นำมาประยุกต์ใช้ศึกษาสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด จะเป็นส่วนที่สร้างให้บริษัทมีสภาพที่เอื้อให้พนักงานได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ ตามแนวคิดของ McClelland (1973) ที่ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาตนเองด้านความรู้ การพัฒนาตนเองด้านทักษะ และการพัฒนาตนเองด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีต่อ

การปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานเกิดการพัฒนาตนเองก็จะส่งผลให้เกิดเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้เช่นกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของ บริษัท บิวตี้เจมส์ แพคตอรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน จำนวน 1,352 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (อ้างถึงใน พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2551, หน้า 68) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) อย่างมีสัดส่วนตามฝ่ายงาน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 309 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

2.1 สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ พลวัตแห่งการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์การ การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี

2.2 การพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เฉพาะส่วนบุคคล

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) หมายถึง ความเป็นจริงหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน บริษัท บิวตี้เจมส์ แพคตอรี จำกัด ในการดำเนินการขององค์การ ไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน ประกอบด้วย

พลวัตแห่งการเรียนรู้การปรับเปลี่ยนองค์การ การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี ซึ่งพนักงานจะเป็นผู้ประเมินสภาพความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Marquardt (1996) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านพลวัตแห่งการเรียนรู้ (learning dynamics) หมายถึง บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการสร้างและสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สามารถเพิ่มพูนความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง รวมถึงองค์การจัดให้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในการคิดและปฏิบัติงานที่ซับซ้อน ร่วมกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ

1.2 ด้านการปรับเปลี่ยนองค์การ (organization transformation) หมายถึง บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และบริหารเชิงกลยุทธ์ สร้างวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ผู้บริหารมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสายงาน และข้ามสายงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

1.3 ด้านการเพิ่มอำนาจแก่บุคคล (people empowerment) หมายถึง บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบงาน และสร้างโอกาสของการเรียนรู้ในงานที่มอบหมาย เพื่อส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้เกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถทุกพื้นที่ ทุกระดับทั่วทั้งองค์กร

1.4 ด้านการจัดการความรู้ (knowledge management) หมายถึง บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการแสวงหาความรู้ที่จำเป็น และสร้างองค์ความรู้จากแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ นำความรู้ที่ได้มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบที่เอื้อให้พนักงานเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ทันตามความต้องการ และองค์กรมีกลไกสนับสนุนให้พนักงานเกิดการถ่ายโอนความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้ และนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์

1.5 ด้านการใช้เทคโนโลยี (technology application) หมายถึง บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพนักงานมีการเรียนรู้แลกเปลี่ยน ผสมผสานกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้ โดยมีการสร้างฐานข้อมูล จัดเก็บข้อมูล และคัดเลือกข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้ทันสถานการณ์ มีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ทันและสามารถสร้างผลงานได้ดียิ่งขึ้น

2. การพัฒนาตนเอง (self-development) หมายถึง การรับรู้และการยอมรับตนเองในการปรับปรุงสิ่งที่อยู่แล้วในตัวเองให้ดียิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์ในระยะยาวด้วยตัวของตัวเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล โดยพนักงานเป็นผู้ประเมินการพัฒนาตนเองว่าอยู่ในระดับใดใน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามการประยุกต์แนวคิดของ McClelland (1973) ในการพัฒนาตนเอง 3 ด้านได้แก่

2.1 ด้านความรู้ (knowledge) หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการแสวงหาและเสริมสร้างความรู้ให้กับตนเองตลอดเวลาและการนำความรู้ใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สับเปลี่ยนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ที่หลากหลาย และปรึกษาวิธีการทำงานกับบุคคลรอบข้าง ติดตามความเคลื่อนไหวของข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและงานที่ปฏิบัติ ได้รับความส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการพัฒนาตนเอง รวมทั้งประเมินจุดเด่นจุดด้อยของตนเองได้ เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ

2.2 ด้านทักษะ (skills) หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาตนเองและงานที่ปฏิบัติ เช่น การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยได้อย่างมีความชำนาญเพียงพอ พร้อมทั้งเรียนรู้ รับรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว เพื่อพัฒนาเทคนิคและวิธีการทำงานใหม่ให้ดีกว่าเดิม

2.3 ด้านคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (attributes) หมายถึง การที่พนักงานบริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด มีการพัฒนาตนเองให้เกิดความเชื่อมั่นและตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยความรอบคอบ สามารถแก้ปัญหาด้วยความมีสติในการควบคุมอารมณ์ เป็นที่ไว้วางใจและกล้าแสดงความคิดเห็นพร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีเจตคติที่ดีต่อตนเอง ผู้อื่น และองค์กร

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา บริษัท บิวตี้เจมส์ แฟคตอรี จำกัด ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการพัฒนาตนเองของพนักงาน
2. เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
3. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรสภาพความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง