

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส ویژันส์ จำกัด*
The Competency Development of Personnel, PPlus Visions Company Limited

นัชชา สรรเสริญ**

Nutcha Sunsoen

6514832036@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส ویژันส์ จำกัด ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ บริษัท พีพลัส ویژันส์ จำกัด ได้นำแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาใช้องค์การ ให้เป็นมาตรฐานการของพฤติกรรมหลักในการทำงานของพนักงาน และนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายบุคคลได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดสมรรถนะหลักและมุ่งพัฒนาบุคลากรให้ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชี่ยวชาญในงาน 2) ด้านทัศนคติเชิงบวก 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4) ด้านการบริการลูกค้า 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 6) ด้านการทุ่มเท รักษา 7) ด้านการสร้างความสุข โดยมีวิธีการ คือ การฝึกอบรม การส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมกับองค์กรอื่นหรือสถาบันที่ได้รับการรับรองคุณภาพ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การประชุมร่วมกัน การจัดกิจกรรม/สัมมนา ร่วมกัน และการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่ทันสมัยมาใช้สำหรับปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ด้านบุคลากร พนักงานขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น และไม่ให้ความสำคัญกับกิจกรรม ด้านการปฏิบัติงาน พนักงานมีภาระงานมาก ด้านความไม่ชัดเจนของข้อมูล ขาดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจน รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง และด้านงบประมาณ มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณทั้งในเรื่องการพัฒนาบุคลากรและการสนับสนุนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร; การพัฒนาสมรรถนะ; สมรรถนะหลัก

Keywords: Human Resource Development; Competency Development; Core Competency

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส ویژันส์ จำกัด

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

โลกธุรกิจในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงตามกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนเทคโนโลยี โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางด้านข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะทำให้เกิดการสร้างงานใหม่ๆ องค์กรจึงเกิดการตระหนักถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และมองหาวิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไปจนถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและหลากหลาย เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จได้เร็วมากขึ้น ซึ่งการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก “ทรัพยากรมนุษย์” จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร ถือเป็นหัวใจสำคัญ การขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดเปลี่ยนแปลงไปทิศทางที่ดีขึ้น เพราะมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ไม่สามารถใช้เครื่องมือ เครื่องจักรใดๆ มาทดแทนได้ เนื่องจากมนุษย์มีสมอง มีความรู้สึกนึกคิด และมีจิตวิญญาณ (วิชา พังวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 1) มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้มนุษย์มีความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำพาความสำเร็จมาสู่องค์กรและประเทศชาติ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management : HRM) เป็นกลยุทธ์ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่างๆ ที่จะนำเป้าหมายของบุคลากรและเป้าหมายขององค์กรให้มาบรรจบกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) เป็นกระบวนการที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะ และศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตนเองและองค์กร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรมจริยธรรม ย่อมสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญและได้รับความนิยมนับและมีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ถือเป็นขีดความสามารถพิเศษที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบในตลาดให้แก่องค์กร กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยเกี่ยวข้องกับ ความรู้ความสามารถ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะอื่นๆ (Attribute) ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งในวงการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์กรชั้นนำต่างๆ ได้นำระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง โดยกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถทำให้ใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน สร้างความได้เปรียบอย่างต่อเนื่องในการแข่งขัน สร้างโอกาสในระบบนิเวศธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย

บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทฯ ที่ประกอบกิจการในรูปแบบสตาร์ทอัพ (Startup) มีโมเดลธุรกิจในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เติบโตอย่างก้าวกระโดด มีนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักในการสร้างธุรกิจ เป็นบริษัทฯ ขนาดเล็กและมีจำนวนพนักงานน้อย จึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับ

การบริหารงานบุคคล เพื่อธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ศักยภาพและพฤติกรรมที่บริษัท ต้องการ ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน และความเหลื่อมล้ำด้านฝีมือแรงงานและความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง รวมถึงขณะเดียวกันบริษัท ในรูปแบบสตาร์ทอัพ (Startup) ขยายจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งทุกองค์กรต่างมีเป้าหมายไปสู่การเป็นผู้นำตลาด มีความแตกต่างจากคู่แข่งอื่น โดยเฉพาะการสร้างบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพที่จะช่วยให้ผลึกตัน ให้บริษัท มีความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด จึงเป็นความท้าทายต่อบริษัท ทั้งในแง่การลงทุนในการสรรหา การพัฒนาบุคลากร และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนการปรับขั้นตอนการทำงานให้ใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้มากขึ้น ดังนั้น บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด จึงมีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยนำ แนวคิดสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจสู่การเป็นผู้ บูรณาการเครือข่ายรายใหญ่ด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญด้านการให้บริการ และเพื่อสร้าง มาตรฐานพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานและการบริการแก่ลูกค้า ที่จะนำพาบริษัท ไปสู่จุดมุ่งหมายที่ กำหนดไว้ โดยเสริมสร้างให้พนักงานมีวิสัยทัศน์ ทักษะ และขีดความสามารถในรูปแบบใหม่ สามารถสร้างตนให้ เป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะผลึกตันขีดความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตขององค์กร รวมทั้งเป็นพลเมืองที่มี คุณภาพของเศรษฐกิจยุคดิจิทัล

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด มีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนา สมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด และสนใจศึกษาแนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ทั้งนี้เพื่อ นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับ ทิศทางนโยบายของบริษัท และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหรือปรับปรุงแก้ไขนโยบายการพัฒนา บุคลากรเพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาด้านตนเอง มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น อันจะ ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. แนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด
2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวิธีดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ประมวลคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน ประกาศ คำสั่ง กลยุทธ์แผน ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ของการวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำของ บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากตำแหน่งหน้าที่ซึ่งต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย ดังนี้

- ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบุคคล จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขาย จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้ประสานงานฝ่ายขาย จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหารโครงการ จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้ประสานงานฝ่ายบริหารโครงการ จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหารสำนักงาน จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหารสำนักงาน จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายวิศวกร จำนวน 1 คน
- ตำแหน่ง วิศวกร จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่คำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง ทั้งนี้ บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์กรไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชี่ยวชาญในงาน 2) ด้านทัศนคติเชิงบวก 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4) ด้านการบริการลูกค้า 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 6) ด้านการทุ่มเท รักษา และ 7) ด้านการสร้างความสุข โดยจะนำมาสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีประเด็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ดังนี้

1. แนวทางและวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) มีแนวทางอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด มีอะไรบ้าง
3. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางหน่วยงาน เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎ ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแต่ละประเด็น
- นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
- นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการศึกษาแนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. **แนวทางและวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด**
บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด มีแนวทางและวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยนำแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาใช้ในองค์การ ให้เป็นมาตรฐานการของพฤติกรรมหลักในการทำงานของพนักงาน และนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายบุคคลได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะหลักดังกล่าว ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชี่ยวชาญในงาน 2) ด้านทัศนคติเชิงบวก 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4) ด้านการบริการลูกค้า 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 6) ด้านการทุ่มเท รักษา 7) ด้านการสร้างความสุข โดยมุ่งพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจธุรกิจ

ภาพรวม ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของบริษัทฯ สร้างความเชี่ยวชาญในการทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด มุ่งสร้างทัศนคติเชิงบวกแก่พนักงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการทำงานร่วมกับคนอื่น มุ่งปลูกฝังพนักงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างจิตสำนึกและการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เสริมสร้างให้พนักงานทำกิจกรรมตอบแทนสังคมอย่างเหมาะสม มุ่งสร้างให้พนักงานมีการบริการที่ดีต่อลูกค้า สร้างการทำงานเชิงรุกที่ตอบโจทย์ลูกค้า พร้อมสร้างรูปแบบการดำเนินงานที่ทักษะที่จำเป็นและมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน มุ่งพัฒนาพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ วิเคราะห์หาแนวทางและนวัตกรรมใหม่ๆ เปิดโอกาสให้พนักงานได้นำเสนอวิธีการทำงานที่แปลกใหม่ หรือดีกว่าเดิมที่ช่วยพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมรับผิดชอบ ทุ่มเทกับการทำงาน เสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกับบริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานเป็นตัวอย่างที่ดีในการเห็นคุณค่าการดูแลรักษาสิ่งต่างๆ ที่เป็นของส่วนรวม และมุ่งพัฒนาให้พนักงานเป็นผู้สร้างความสุข นำพาความสุขให้กับตนเองและบุคคลรอบข้าง โดยส่งเสริมพนักงานให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมต่อกิจกรรมหรือการดำเนินการของบริษัทในทุกมิติ นำพาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของบริษัทฯ และบริบทของสังคมได้ โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรดังกล่าว มีวิธีการ ดังนี้

1. การฝึกอบรม มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานปัจจุบันและพนักงานที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงธุรกิจ ภาพรวมของบริษัทฯ รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ และในปัจจุบัน และจัดฝึกอบรมหลักสูตรการเรียนรู้และทักษะขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ทั้งนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอหลักสูตรการอบรมที่ตนเองสนใจ เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กร
2. การส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมกับองค์กรอื่นหรือสถาบันที่ได้รับการรับรองคุณภาพ โดยมีการจัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ส่งเข้าอบรมหลักสูตรเฉพาะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นหรือสถาบันการอบรมที่ได้รับการรับรองคุณภาพ
3. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือประมวลคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของการบริหารงานบุคคลอย่างยุติธรรมและเสมอภาค
4. การประชุมร่วมกัน การจัดประชุมร่วมกับพนักงานทุกคน ประชุมเฉพาะทีม/แผนก ประชุมร่วมกับหัวหน้าทุกแผนก และประชุมร่วมกับพนักงานทั้งบริษัท
5. การจัดกิจกรรม/สัมมนาร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมสัมมนาร่วมกันกับคู่ค้า เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ อัปเดตสินค้าใหม่ๆ และกลไกของตลาด เทคโนโลยีปัจจุบัน รวมถึงวางกลยุทธ์การทำงานร่วมกัน มีการการจัดกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในด้านอื่นๆ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ผู้ให้คำปรึกษา ในฐานะผู้ให้ความรู้เสริม มาบรรยายในหัวข้อการพัฒนาตนเองในด้านอื่นๆ มีการจัดกิจกรรมชมรมของบริษัทฯ และมีการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ ทั้งนี้ ยังมีกิจกรรมท่องเที่ยวประจำปี ทั้งท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ
6. การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่ทันสมัยมาใช้ มีการนำเทคโนโลยีมาและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า และเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมลงในพื้นที่สาธารณะ และให้พนักงานและลูกค้าได้ติดต่อสื่อสาร และติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัทฯ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร คือ พนักงานขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา และกิจกรรมต่างๆ และพนักงานในระดับผู้อาวุโสผู้มีประสบการณ์ไม่ให้ความสำคัญกับการสอนงานแก่พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่

2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน คือ พนักงานมีภาระงานมาก พนักงานบางตำแหน่งจำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่อยู่บ่อยครั้ง จึงไม่สามารถเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา และกิจกรรมการมีส่วนร่วมต่างๆ ได้

3. ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของข้อมูล คือ บริษัทฯ ยังขาดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจน รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง

4. ปัญหาด้านงบประมาณ มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณทั้งในเรื่องการพัฒนาบุคลากรและการสนับสนุนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสรรจัดงบประมาณยังไม่เพียงพอเหมาะสมกับการจัดหารางวัลที่ดึงดูดให้พนักงานมีความสนใจหรือให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองและบริษัทฯ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

แนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่า บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ได้นำแนวคิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาใช้ในองค์กร ให้เป็นมาตรฐานการของพฤติกรรมหลักในการทำงานของพนักงาน และนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายบุคคลได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดสมรรถนะของ จูดีพัฒนา พิษณุธาดาพงษ์ (2549) ที่กล่าวว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ ได้นิยาม สมรรถนะหลัก (Core Competency) ไว้ว่า สมรรถนะหลัก คือ ความรู้ความสามารถ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และลักษณะนิสัย (Attribute) ที่ทุกคนในบริษัทฯ จำเป็นจะต้องมีเหมือนกัน กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมหลัก ที่ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดก็ตามต้องมี เพื่อเป็นพื้นฐานที่จะนำพาบริษัทฯ ไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ ปัทมา สุขสันต์ (2550) ที่กล่าวว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะชุดนี้เหมือนกัน คนที่ไม่มีสมรรถนะชุดนี้ จะไม่สามารถที่ทำงานออกมาได้ดี และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (1970) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งจำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น และเหนือผู้อื่นหรือเหนือกว่าเกณฑ์รวมถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชี่ยวชาญในงาน 2) ด้านทัศนคติเชิงบวก 3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4) ด้านการบริการลูกค้า 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 6) ด้านการทุ่มเท รักษา และ 7) ด้านการสร้างความสุข

บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด มีแนวทางและวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยมุ่งพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจธุรกิจในภาพรวม ทั้งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของบริษัทฯ สร้างความ

เชี่ยวชาญในการทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพและเกิดผลตอบแทนสูงสุด มุ่งสร้างทัศนคติเชิงบวก แก่พนักงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการทำงานร่วมกับคนอื่น มุ่งปลูกฝังพนักงานให้มีความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างจิตสำนึกและการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เสริมสร้างให้พนักงานทำกิจกรรมตอบแทนสังคมอย่างเหมาะสม มุ่งสร้างให้พนักงานมีการบริการที่ดีต่อลูกค้า สร้างการทำงานเชิงรุกที่ตอบโจทย์ลูกค้า พร้อมสร้างรูปแบบการดำเนินงาน ทักษะที่จำเป็นและมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป ห่อบุ (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ การพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการที่ดี ควรมีการสร้างค่านิยมทัศนคติ และสร้างจิตสำนึกที่ดี มีจิตอาสาและการให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีบุคลิกภาพที่ดี มีศิลปะในการสื่อสารการประสานงาน และการให้บริการที่ดี และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร การปลูกฝังค่านิยมร่วม การสร้างจิตสำนึก เพื่อให้บุคลากรมีภาคภูมิใจในตนเอง ระวังการ ยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ เดช อุณหะจรรย์รักษ์ (2566) ที่กล่าวว่า การพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพ 4 มิติ คือ มิติด้านความรู้ มิติด้านทักษะ มิติด้านสุขภาพและอนามัย และมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม มุ่งบริษัทฯ พัฒนาพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ วิเคราะห์หาแนวทางและนวัตกรรมใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้พนักงานได้นำเสนอวิธีการทำงานที่แปลกใหม่ หรือดีกว่าเดิมที่ช่วยพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมรับผิดชอบทุ่มเทกับการทำงาน เสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นครอบครัวเดียวกับบริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานเป็นตัวอย่างที่ดีในการเห็นคุณค่าการดูแลรักษาสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นของส่วนรวม และมุ่งพัฒนาให้พนักงานเป็นผู้สร้างความสุข นำพาความสุขให้กับตนเองและบุคคลรอบข้าง โดยส่งเสริมพนักงานให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมต่อกิจกรรมหรือการดำเนินการของบริษัทในทุกมิติ นำพาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุข ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของบริษัทฯ และบริบทของสังคมได้ โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรดังกล่าว มีวิธีการ ดังนี้

1. การฝึกอบรม มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานปัจจุบันและพนักงานที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้พนักงานรับรู้และเข้าใจถึงธุรกิจภาพรวมของบริษัทฯ รวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ และในปัจจุบัน และจัดฝึกอบรมหลักสูตรการเรียนรู้และทักษะขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ทั้งนี้ ยังเปิดโอกาสให้พนักงานนำเสนอหลักสูตรการอบรมที่ตนเองสนใจ เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินธนา อ่อนละม้าย (2564) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักยุทธศาสตร์นโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า กระบวนการและวิธีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ การจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ อยู่เสมอ และสอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Leonard Nadler (1989) ที่กล่าวว่า ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ครอบคลุม 3 เรื่องด้วยกัน คือ (1) การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present Job) (2) การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการจัดเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับงานในอนาคต (Future job) และ (3) การพัฒนา (Development) เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน (not focus on a job)

2. การส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมกับองค์กรอื่นหรือสถาบันได้รับการรับรองคุณภาพ โดยมี การ จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ส่งเข้าอบรมหลักสูตร เฉพาะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอื่นหรือสถาบันการอบรมที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โมงขุนทด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการ ประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า รูปแบบ วิธีการ และ กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ การจัดฝึกอบรมภายในหน่วยงานโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทั้ง จากภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการส่งบุคลากรไปอบรมหลักสูตรภายนอก และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วรณภา ชมกรด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปทุมธานี พบว่า รูปแบบในการพัฒนา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คือ รูปแบบการฝึกอบรม ใช้วิธีการใน 2 ลักษณะ คือ (1) วิธีการส่ง คนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเข้ารับการอบรมตามโครงการหรือหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีการจัดขึ้น และ (2) วิธีการจัดประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน

3. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือประมวลคุณธรรมและข้อพึง ปฏิบัติในการทำงาน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติของการบริหารงานบุคคลอย่างยุติธรรมและเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป ห่อบุ (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากร คือ มีการจัดอบรม การทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มความรู้และพัฒนาทักษะในการทำงาน การ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและเกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวิศ พรธนขาม (2562) ได้ศึกษา การพัฒนาศักยภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสมในการ พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ วิธีการ ปฏิบัติงานที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญในสายงานตามตำแหน่งของแต่ละบุคคลเป็นประจำทุกปี การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4. การประชุมร่วมกัน การจัดประชุมร่วมกับพนักงานทุกคน ประชุมเฉพาะทีม/แผนก ประชุมร่วมกับ หัวหน้าทุกแผนก และประชุมร่วมกับพนักงานทั้งบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โมงขุนทด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า รูปแบบ วิธีการ และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ การ ประชุมสัมมนา โดยมีการอภิปราย ชักถาม ปรีกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายใต้หัวข้อที่กำหนด

5. การจัดกิจกรรม/สัมมนาร่วมกัน มีการจัดกิจกรรมสัมมนาร่วมกันกับคู่ค้า เพื่อถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์ อพเทคสินค้าใหม่ๆ และกลไกของตลาด เทคโนโลยีปัจจุบัน รวมถึงวางกลยุทธ์การทำงาน ร่วมกัน มีการการจัดกิจกรรมสัมมนาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในด้านอื่นๆ โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน ผู้ให้คำปรึกษา ในฐานะผู้ให้ความรู้เสริม มาบรรยายในหัวข้อการพัฒนาตนเองในด้านอื่นๆ มีการ จัดกิจกรรมชมรมของบริษัทฯ และมีการจัดกิจกรรมบำเพ็ญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวิศ พรธน ขาม (2562) ได้ศึกษา การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบหรือวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การจัดกิจกรรม ในสำนักงานเขตดินแดง เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้รู้จักเพื่อนกลุ่มงานที่หลากหลาย และเพื่อความง่ายต่อการติดต่อประสานงาน

6. การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่ทันสมัยมาใช้ มีการนำเทคโนโลยีมาและนวัตกรรมที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า และเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมลงในพื้นที่สาธารณะ และให้พนักงานและลูกค้าได้ติดต่อสื่อสาร และติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินนษา อ่อนละม้าย (2564) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า กระบวนการและวิธีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติราชการ และการบริการที่ดีแก่ประชาชน รวมถึงการติดตามประเมินผลการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป ห่อบุ (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ และนำเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนางาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่า มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร คือ พนักงานขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้น ไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา และกิจกรรมต่างๆ และพนักงานในระดับผู้อาวุโสผู้มีประสบการณ์ไม่ให้ความสำคัญกับการสอนงานแก่พนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป ห่อบุ (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ บุคลากรไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สังข์เนตร (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมากร สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดแรงจูงใจสำหรับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษา การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้

2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน คือ พนักงานมีภาระงานมาก พนักงานบางตำแหน่งจำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่อยู่บ่อยครั้ง จึงไม่สามารถเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา และกิจกรรมการมีส่วนร่วมต่างๆ ได้ รวมถึงบริษัทฯ ยังขาดคู่มือการปฏิบัติงานที่เฉพาะตำแหน่ง จึงเป็นเหตุให้บุคลากรขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป ห่อบุ (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ บุคลากรมีภารกิจงานปริมาณมากจนทำให้บุคลากรไม่มีเวลาในการพัฒนาสมรรถนะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โม่งขุนทด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ บุคลากรมีภาระงานมากและไม่สนใจเรียนรู้พัฒนาตนเอง

3. ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของข้อมูล คือ บริษัทฯ ยังขาดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจน รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โม่งขุนทด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาล

ยุทธธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ ปัญหานโยบายการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ไม่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกประเภท และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สังขเนตร (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการรัฐการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร คือ ด้านการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร กระบวนการวางแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ยังขาดความชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง

4. ปัญหาด้านงบประมาณ มีข้อจำกัดในด้านงบประมาณทั้งในเรื่องการพัฒนาบุคลากรและการสนับสนุนด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสรรจัดงบประมาณยังไม่เพียงพอเหมาะสมกับการจัดการรางวัลที่ดึงดูดให้พนักงานมีความสนใจหรือให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองและบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินธษา อ่อนละม้าย (2564) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักยุทธศาสตร์นโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณต่อการพัฒนาบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โม่งขุนทด (2563) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ งบประมาณไม่เพียงพอสำหรับสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

ข้อเสนอแนะเพื่อให้นำไปใช้

1. การจัดทำแผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความต่อเนื่อง ชัดเจน และมีความเฉพาะตำแหน่ง โดยเริ่มตั้งแต่การเก็บข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ การกำหนดแนวทางปฏิบัติ การตรวจสอบ การติดตาม การประเมินผล การกำหนดเป็นแผนทั้งในระยะสั้นและแผนระยะยาว เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นไปตามทิศทางนโยบายของบริษัทฯ และบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ ได้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
2. การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ควรมีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมกับหัวหน้าแผนกต่างๆ รวมถึงพนักงานแต่ละแผนกด้วย และจัดหาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
3. การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในต่างประเทศ ควรส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือพนักงานที่มีความเหมาะสมที่สุด ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาดูงานกับองค์กรชั้นนำที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกันในต่างประเทศ เพื่อนำความรู้กลับมาปรับใช้และบริหารองค์กรให้มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. การจัดการรางวัลกิจกรรมร่วมกัน ควรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนสามารถนำเสนอกิจกรรมที่น่าสนใจสามารถร่วมลงมติในเรื่องของการเลือกเวลาหรือการจัดตารางเวลาของกิจกรรมล่วงหน้า เพื่อให้พนักงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่พัฒนาตนเองอย่างทั่วถึง ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในองค์กรและเสริมสร้างให้เกิดการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น
5. การสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่น การปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน โบนัสประจำปีที่เพิ่มขึ้น หรือรางวัลที่

เหมาะสม และการกำหนดเส้นทางอาชีพ (career path) อย่างชัดเจน และสวัสดิการด้านต่างๆ ให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจของบุคลากรที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด
3. เนื่องจากในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นเพียงพนักงานบางส่วนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน และมีจำนวนเพียง 10 คน การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยในเชิงปริมาณและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลจากบุคลากรทั่วถึงทั้งบริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการให้บริการจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพหรือด้อยประสิทธิภาพ จากบุคลากรบริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด ด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2565). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567, จาก <https://e-book.npru.ac.th/?act=MDEwMF9ib29rX2RldGFpbC5waHA=&bid=314>
- กิตติยา โมงขุนทด. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรภพ ศรีมณี. (2566ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- จักรภพ ศรีมณี. (2566ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชินนษา อ่อนละม้าย. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนสำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดช อุณหะจรรย์รักษ์. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ทศวรรณ แหยมดอนไพร. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับปฏิบัติการ ในมหาวิทยาลัยนเรศวร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด. (2566). *ประมวลคุณธรรมและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท พีพลัส วิชั่นส์ จำกัด.
- ประทีป ห่อบุ. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พระครูสมุห์ชินนรวัตร ธีรภทฺโท (จุลเจือ) และคณะ. (2565). รูปแบบการจัดการทุนมนุษย์: กรอบแนวคิดของ Leonard Nadler. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 7(3), 505-506.
- พีรวัศ พรธนะขาม. (2562). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณภา ชมกรต. (2563). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศศิวิมล สังขเนตร. (2563). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สากล พรหมสถิตย์ และคณะ. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 3(1), 51-64.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เอ. ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2551). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็นเพรส.
- สุนันทา เลาहनันท์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- HREX.asia. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD). ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190423-human-resource-development/>