

## ความหมาย Competency

David McClelland คือนักจิตวิทยาที่มีส่วนสำคัญ ถือเป็นต้นกำเนิดของแนวคิด Competency ได้ทำงานวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 1972 ที่ Harvard University จากความสงสัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งงานเดียวกันจึงมีผลงานแตกต่างกัน McClelland จึงแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี (Exemplary Performer) ออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ (Regular Performer) แล้วทำการศึกษาว่าบุคลากรทั้งสองกลุ่มมีการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลจากงานวิจัยทำให้ McClelland สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีสิ่งที่เรียกว่า Competency คุณลักษณะที่นี้ไม่ใช่คุณลักษณะทั่วไป แต่เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ และทำให้บุคลากรคนนั้นทำงานโดดเด่นกว่าคนอื่น

ได้ทำนายว่านอกเหนือจากความฉลาดแล้ว ความสามารถในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เช่น แรงจูงใจส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคล เป็นต้น เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ และมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการทำงาน

McLagan มองว่า Competency เป็นความรู้ หรือทักษะที่ส่งผลต่อผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่สำคัญ (Key Outputs) ของแต่ละตำแหน่งงาน

George Klemp ระบุว่า Job Competency เป็นลักษณะของบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติที่ดีที่สุดหรือที่มีประสิทธิภาพ

Spencer มองว่า Competency จะประกอบไปด้วย แรงจูงใจ (Motives) ลักษณะของคน (Traits) ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill)

Scott Parry สมรรถนะ คือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

แบ่ง 2 กลุ่ม คือ British Approach และ American Approach (Fletcher, 1992 in Jo Boon, AHRD 2002)

British Approach	American Approach	
จุดประสงค์	ประเมินเพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากรผู้นั้น	เพื่อพัฒนา Competency ให้กับบุคลากร
กระบวนการ	กำหนดมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้นๆ	พรรณนาพฤติกรรมที่เก่งเพื่อกำหนดเป็น Competency
ขอบเขต	Competency เป็นการกำหนดเฉพาะงาน และเป็นไปตามวิชาชีพ	Competency เป็นการกำหนดเฉพาะแตกต่างกันตามองค์การ

ในประเทศไทยเองมีการรับแนวคิด Competency มาตรฐานหรือ British Approach นี้มาใช้ เช่น การกำหนด Competency ตามวิชาชีพต่างๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสภาอุตสาหกรรม ซึ่งการกำหนด Competency เช่นนี้มีวัตถุประสงค์หลายประการ คือ

1) เพื่อให้เกิดการรับรองความสามารถของบุคลากรในวิชาชีพนั้นๆ ไม่ใช่จบการศึกษาจากสถานศึกษาใดก็จะสรุปว่ามี Competency ตามตัว หรือใบปริญญานั้นๆคงไม่ได้ แต่การกำหนด Competency แล้วทำการทดสอบ Competency ของผู้จบการศึกษาทำให้องค์กรในภาคธุรกิจสามารถเลือกจ้างบุคลากรที่สามารถทำงานได้ตาม Competency ที่ต้องการ มากกว่าได้บุคลากรที่มีคุณวุฒิสูง จบจากสถานศึกษามีชื่อเสียง แต่อาจไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการได้

2) ใช้กำหนดค่าตอบแทนให้กับบุคลากรตาม Competency อีกด้วย บุคลากรบางคนทำงานตั้งแต่จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น (ปวช.) วันนี้มีประสบการณ์งาน 10 ปี อาจมีความสามารถในการทำงานเทียบเท่าวิศวกร แต่ระบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบเดิมๆ คือ “จ่ายตามจบ” ไม่ได้จ่ายตามความสามารถ ทำให้วันนี้้องค์กรอาจจ่ายค่าตอบแทนไม่สูงก็ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นได้ การจ่ายตาม Competency จึงช่วยทำให้องค์กรสามารถจูงใจบุคลากรที่ดีมีความสามารถทำงานกับองค์กรได้นานๆ

3) ใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพนั้นๆ ตามระดับ Competency ตัวอย่างการกำหนดให้ช่างกลึงต้องมีความสามารถทำอะไรได้บ้างใน Competency ระดับที่ 1 ซึ่งแน่นอนต้องมีความรู้ ทักษะ พฤติกรรมแตกต่างจาก Competency ของช่างกลึงระดับที่ 2

Competency ในแนว American Approach มีการนำไปใช้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากรมากกว่าสิ่งอื่นใด ซึ่งในที่นี้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปในเชิงกลยุทธ์ คือพัฒนาตามแนวทางที่องค์กรต้องการเป็น ดังนั้น Competency ในแนวทางนี้จึงเป็น Competency ที่ไม่สามารถลอกเลียนกันได้ แต่ละองค์กรต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรเองก็มี Competency หรือมี Organization Competency ที่แตกต่างกัน คงเป็นไปได้ที่วันนี้เราจะสร้างหรือพัฒนาคนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เองให้เป็นแบบคนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งวัฒนธรรม การบริหารจัดการของสองมหาวิทยาลัยนี้แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการศึกษาเช่นเดียวกัน แต่คุณลักษณะขององค์กรทั้งสองมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งหมายถึงคนในองค์กรที่ต้องการความแตกต่างกันด้วย

Hay Group. สมรรถนะ คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรมความสามารถ (และคุณลักษณะ) ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ