

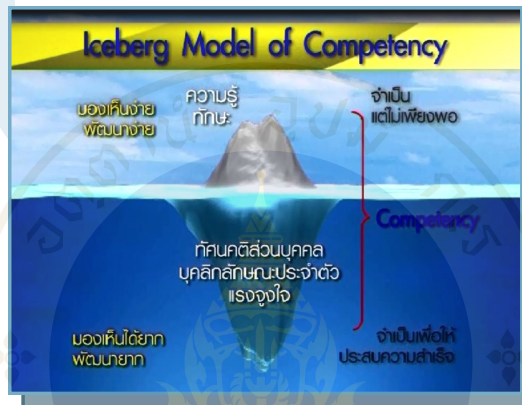
ขีดความสามารถหรือศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคล

Competency หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือได้ผลตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมี Competency

คุณสมบัติที่ดีของพนักงาน

- ♦ **Service mind** การมีจิตจรรีการบริการ
- ♦ **Communication skill** ทักษะความสามารถในการสื่อสารและเจรจา
- ♦ **Customer knowledge** หาความรู้เพิ่มเติม ความรู้ด้านความต้องการของลูกค้าและตลาด
- ♦ **Product Knowledge** ความรู้เรื่องสินค้าและบริการที่เราทำงานอยู่



เมื่อเราเห็น competency ในแต่ละบุคคลแล้วเราก็สามารถพัฒนา competency ของเขาเหล่านั้นได้

เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง

- ♦ **ส่วนที่มองเห็นเหนือน้ำ**
เป็น ความรู้ความเข้าใจ (Knowledge & Understanding) และทักษะ (Skill)
- ♦ **ส่วนที่ซ่อนเร้นใต้น้ำ**
เป็นคุณลักษณะพิเศษเฉพาะส่วนบุคคลจำแนกออกเป็นแนวคิดของคน (Self Concept) เช่น ทักษะคิดบวก ลบ อุปนิสัย (Trait) เช่นใจเย็นอดทนละเอียดรอบคอบ แรงขับ (Motive) เช่นความมุ่งมั่น ความตั้งใจ

คนเราต้องหาความรู้ใส่ตัว เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ถึงพร้อมคุณสมบัติที่ดีเรียนรู้ที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมพัฒนาตัวเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความเป็นเลิศขององค์กร

ผู้จัดทำ : ลลิตา มัฏฐาพันธ์

ประเภทของ Competency จำแนกออกได้เป็น 3 กลุ่ม

- ♦ **Core Competency (CC)**
เป็นความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมกำหนดโดยผู้บริหารองค์กร
- ♦ **Management Competency (MC)**
เป็นความสามารถทางการบริหารจัดการ แตกต่างตามบทบาทหน้าที่ของระดับตำแหน่ง
- ♦ **Functional Competency (FC)**
เป็นความสามารถทางอาชีพในงานทางเทคนิคเฉพาะทางที่ต้องมีตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ