

บทความวิจัย

การประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษ

ภาคตะวันออก

ปริศนาพร อารักษ์สมบูรณ์* ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี**

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์

**ดร.อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์ และพนักงานข้ามชาติขององค์กรองค์กรธุรกิจระหว่างประเทศในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งสิ้น 30 คน ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดสมรรถนะสำหรับพนักงานข้ามชาติ สามารถสรุปได้ 2 สมรรถนะใหญ่ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะเชิงการจัดการ ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ และ 2) สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนภายใน ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า องค์กรธุรกิจระหว่างประเทศควรกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะให้ชัดเจน และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ควรสร้างระบบกลไกการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้โมเดลการพัฒนาสมรรถนะมาเป็นกรอบแนวคิด ควรจัดทำหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะทั้งสมรรถนะเชิงการจัดการ และสมรรถนะส่วนบุคคลให้กับพนักงานข้ามชาติ เพื่อให้เกิดความพร้อมและสามารถปรับตัวต่อการปฏิบัติงานในประเทศไทยได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ยังค้นพบว่า โมเดลสมรรถนะนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพนักงานข้ามชาติได้จริงภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับธุรกิจ ซึ่งจะนำไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจได้ในระดับสากล

คำสำคัญ : โมเดลสมรรถนะ, พนักงานข้ามชาติ, เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

RESEARCH

Application of competencies model for expatriates in the Eastern Economic Corridor zone*Preedaporn Araksomboon* Nuttapol Buapliansee***** Assistant Professor Dr.Lecturer in Human Resources Management, Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra University**** Dr. Lecturer in Human Resources Management, Faculty of Management Science, Rajabhat Rajanagarindra University***Abstract**

The purpose of this research was to study the application of competencies model for expatriates in the Eastern Economic Corridor Zone. This research used a qualitative research methodology. By using in-depth interviews and focus group, use semi-structured interviews with key informants. Which selected a purposive sample from the executives of the human resources department expatriates of international business in the Eastern Economic Corridor Zone and academics in human resources total of 30 peoples. The research results showed that defining competencies for expatriates can be summarized into 2 large competencies, consisting of 1) management competencies, including knowledge and skills, and 2) personal competencies, including attitudes, values, and opinions about one's own image. personal personality and intrinsic motivation or drive It is suggested that international business should be formulated as a policy or strategy for developing competency in a clear, systematic manner and lead to concrete implementation. A system of knowledge management mechanisms for competency development should be built. The competency development model for expatriates should be used as a conceptual framework and a competency development curriculum should be developed, including management competencies. and personal performance for expatriates stationed in Thailand to be ready and able to adapt to work in Thailand faster. It was also discovered that this competency model can be applied to expatriates in a business-appropriate context. This will lead to driving the business internationally.

Keywords: Competencies Model, Expatriates, The Eastern Economic Corridor Zone

บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่ องค์การธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านธุรกิจ และให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์คือผู้ผลักดันและดำเนินงานให้นโยบาย แผนการ และมาตรการต่าง ๆ ขององค์การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ซึ่งความสำคัญในส่วนนี้จึงนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ในประเด็นด้านการพัฒนาทุนทรัพยากรมนุษย์เชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นความท้าทายที่สำคัญของประเทศไทยที่ยังคงมุ่งเน้นการสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังพบปัญหาการขาดความเชื่อมโยงระหว่างระบบการศึกษาและตลาดแรงงาน และยังไม่มีระบบฐานข้อมูลอุปสงค์และอุปทานกำลังคนของประเทศเพื่อประกอบการวางแผนพัฒนากำลังแรงงาน ที่จะช่วยระบุถึงสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นของงานแต่ละอาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่ภาคธุรกิจให้ความสำคัญมากกว่าคุณวุฒิทางการศึกษา จึงเป็นข้อจำกัดในการผลิตและยกระดับทักษะแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด และทิศทางการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศสู่ฐานนวัตกรรม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

ทั้งนี้ผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้มีการเปิดเสรีทางการค้าการลงทุนในระดับสากล ทำให้องค์การธุรกิจระหว่างประเทศมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันองค์การธุรกิจระหว่างประเทศมีนโยบายกระจายฐานการผลิตเข้ามาลงทุนในประเทศไทย ประกอบกับภาคตะวันออกมีสัดส่วนพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมมากที่สุดในประเทศ มีศักยภาพการเติบโตและได้รับความสนใจจากนักลงทุนต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นทุกปี ด้วยเหตุนี้จึงถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) ซึ่งถือได้ว่าเป็นฐานการลงทุนขนาดใหญ่เพื่อยกระดับการพัฒนาประเทศไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” มีการกำหนดพื้นที่เป้าหมายนำร่อง 3 จังหวัด ประกอบด้วย ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และจากรายงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในปี พ.ศ. 2564 พบว่า ในพื้นที่นี้มีองค์การธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 52,074 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) กระจายตัวอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่ทั้ง 3 จังหวัด ส่งผลให้มีบุคลากรต่างชาติเข้ามาประจำการในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศจำนวนมาก ก่อให้เกิดสถานการณ์ปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันและมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัญหาด้านสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกลุ่มพนักงานข้ามชาติที่ค้นพบว่า ยังขาดสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มพนักงานข้ามชาตินับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและควรเร่งพัฒนาเป็นอันดับแรกเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์การด้านอื่น ๆ ต่อไป (Maharatsagun, 2007; Punnitamai, 2010) ดังนั้นองค์การธุรกิจระหว่างประเทศ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถของกลุ่มพนักงานข้ามชาติที่จำเป็นและมีความเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในทุกมิติขององค์การธุรกิจให้มี

สมรรถนะที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและเติบโตในระดับสากล โดยในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา องค์การจำนวนมากพยายามพัฒนารูปแบบสมรรถนะ (Competency Modeling) ที่สามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงกระแสความสนใจและให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะ และเป็นการค้นหาแนวทางการประยุกต์ใช้รูปแบบสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของธุรกิจแต่ละประเภท (เอกพงษ์ หริ่มเจริญ, 2565)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะที่ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษา มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเน้นเสริมสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โดย McClelland (1999) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ “Testing of Competence Rather Than Intelligence” ซึ่งระบุว่าสมรรถนะของบุคคลจะประกอบด้วย ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) ทักษะนิสัย ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ตนเอง (Self-Concept) บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ต่อมาจึงได้พัฒนาแนวคิดองค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และคุณลักษณะอื่น ๆ (Others) หรือเรียกโดยย่อว่า KSAOs และยังได้ค้นพบว่า สมรรถนะของบุคคลจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าไอคิวของบุคคล ทำให้แนวคิดนี้ได้รับความสนใจไปทั่วโลก สำหรับในประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติก่อนที่จะแพร่หลายไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เนื่องจากธุรกิจภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ยังมีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี, 2560) และจากการศึกษาของ จิรประภา อัครบวร (2549) ยังค้นพบว่า การกำหนดประเภทของสมรรถนะนั้น ไม่ได้มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว การกำหนดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบลักษณะงานขององค์การ และความต้องการนำสมรรถนะไปใช้ในวัตถุประสงค์ จากแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้ คณะผู้วิจัยจึงสนใจนำมาประยุกต์ใช้เป็นฐานการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงาน ข้ามชาติ โดยการค้นหาช่องว่างที่ยังมีการศึกษาน้อยในประเทศไทย ซึ่งงานวิจัยก่อนหน้านี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะปรากฏการศึกษาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมเท่านั้น (Mangaleswaran, 2015; Sharma, 2017; Heslina & Andi Syahrani, 2021; ทินกร บัวชู, 2564; พัฒพงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2564; สิริวดี ชูเชิด, 2565; นนทวัฒน์ สุขผล, 2565) ในส่วนประเด็นการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติ คณะผู้วิจัยได้ค้นพบการศึกษาในประเทศไทยว่ามีการนำรูปแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไป ยังไม่มีการศึกษาที่จำเพาะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจในการศึกษา เป็นโอกาสและความท้าทายของคณะผู้วิจัยในการนำโมเดลสมรรถนะมาประยุกต์ใช้สำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติ เนื่องจากการศึกษาในระดับโลกได้มีหลักฐานยืนยันแล้วว่า โมเดลนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยและการปฏิบัติงานได้จริง และเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับในการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกจนถึงปัจจุบัน

(Susanto & Agustina, 2020; Laura & Simone, 2021; Yashonidhi & Souvik, 2021; วรรณภา ลือกิตินันท์, 2558; ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี, 2560) ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในบริบทที่ยังเป็นช่องว่างอยู่ และเลือกศึกษากับกลุ่มพนักงานข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งงานวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดและช่องว่างการวิจัยที่ผ่านมาให้เกิดการขยายองค์ความรู้ในการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติให้มีการศึกษาค้นคว้ามากยิ่งขึ้น

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้นนำไปสู่การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผลงานวิจัยนี้จะทำให้เกิดรูปแบบโมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในพื้นที่นี้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารให้มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติ และมีแนวคิดในทางปฏิบัติการดำเนินงานร่วมกันเพื่อประยุกต์ใช้สมรรถนะเพื่อพัฒนากลุ่มพนักงานข้ามชาติในการช่วยเพิ่มองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งจะสะท้อนออกมาในรูปของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละคนจะมีระดับสมรรถนะที่แตกต่างกัน และมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศให้ประสบความสำเร็จได้ในระดับสากล

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการศึกษาเฉพาะกรณี ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาวิจัยในบริบทขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่เป็นกรณีศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 15 คน และพนักงานข้ามชาติ จำนวน 10 คน ที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกใน 3 จังหวัด ประกอบด้วย ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ต้องการข้อมูลที่ลุ่มลึกตามสภาพบริบทขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาค

ตะวันออก และไม่สามารถนำข้อมูลอ้างอิงไปสู่ประชากรได้ ไม่มีการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ชัดเจนตายตัว ดังที่วรรณดี สุทธิสาร (2556) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยสามารถตัดสินใจได้ว่ามีขนาดมากน้อยเพียงใด ต่อเมื่อผู้วิจัยมั่นใจได้ว่าไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติมเข้ามาหรือข้อมูลหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างก็จะเพียงพอ ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) ซึ่งแนวคำถามของแบบสัมภาษณ์ได้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างแนวคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ครั้งที่ 1 หลังจากได้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วจะนำผลการศึกษาไปทำการสนทนากลุ่ม โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 25 คน คือ ผู้บริหารแผนกทรัพยากรมนุษย์และพนักงานข้ามชาติขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกทั้ง 3 จังหวัด (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง) โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศ ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 2 ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ 4 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ครั้งที่ 2 โดยนำผลการศึกษาทั้งหมดจากขั้นตอนที่ 1-3 มาทำการประเมินความเห็นและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากการเป็นผู้มีข้อมูลและมีประสบการณ์ในประเด็นที่ศึกษา ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งหมด 2 ชั่วโมง

2. เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในประเด็นการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติ โดยส่งแบบสัมภาษณ์ให้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญล่วงหน้าเพื่อเตรียมการก่อนการสัมภาษณ์ โดยในแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยชุดคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแสดงความคิดเห็น คณะผู้วิจัยทำการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยและสร้างแนวคำถามจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีคำถาม 2 ประเด็นคือ ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และประเด็นที่ 2 ข้อเสนอแนะการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หลังจากนั้นนำแนวคำถามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดลองสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านวัฒนธรรม จำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมในการนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต และพิจารณาเพิ่มเติมจากรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

3.2 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอสัมภาษณ์ พร้อมกับส่งแบบสัมภาษณ์ให้แต่ละท่านล่วงหน้า ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ และทำการดำเนินการสัมภาษณ์ ถอดเทป วิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการวิจัย

3.3 การสนทนากลุ่ม โดยดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการขอเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม นัดหมายวัน เวลา และสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ติดต่อขอใช้สถานที่ ดำเนินการสนทนากลุ่ม ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการวิจัย

4. การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้วิจัยจะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Ethic Principles) และมีความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยจะปฏิบัติตามหลักสำคัญของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ทั้งนี้มีการขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมวิจัยโดยให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและให้ตัดสินใจเพื่อให้ข้อมูลอย่างอิสระ ปราศจากการถูกบังคับ เคารพในความเป็นส่วนตัว สิทธิส่วนบุคคล จากนั้นทำการติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้ง เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์และเรียนเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย ชี้แจงสิทธิที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถเข้าร่วมการวิจัยหรือปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยได้โดยไม่มีผลใด ๆ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลสาระสำคัญที่สรุปได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคน ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม มาวิเคราะห์และสรุปผลข้อค้นพบในการวิจัย

ขั้นที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากขั้นที่ 1 และ 2 มาสรุปเป็นการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ขั้นที่ 4 นำผลที่ได้จาก ขั้นที่ 1-3 มาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ

แบบสามเส้า (Triangulation) ดังนี้ 1) ด้านข้อมูล 2) ด้านบุคคล 3) ด้านทฤษฎี และ 4) ด้านผู้วิจัย และทำการสรุปผลงานและเรียบเรียงรายงานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มพนักงานข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 3 จังหวัด ประกอบด้วย ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง จำนวน 15 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติที่ถูกส่งมาประจำการในสาขาต่างประเทศ (ประเทศไทย) ส่วนใหญ่จะเป็นสัญชาติญี่ปุ่นมากที่สุด จำนวน 11 คน รองลงมาคือ สัญชาติจีน (รวมถึงพนักงานที่มาจากสาธารณรัฐสิงคโปร์ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน และสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) จำนวน 4 คน ตามลำดับ ในด้านศาสนา ส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธและศาสนาซินโต รองลงมาคือ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม ตามลำดับ ด้านลักษณะขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศ พนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและยานยนต์มากที่สุด รองลงมาคือ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และอุตสาหกรรมการแปรรูปอาหาร ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการมาประจำการในประเทศไทย มีระยะเวลาอยู่ระหว่าง 3-5 ปี ด้านวัตถุประสงค์หลักของการส่งพนักงานข้ามชาติคือการรับตำแหน่งบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค และมาถ่ายทอดการบริหารงาน

การประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกส่วนใหญ่ถูกส่งตัวมาประจำการในประเทศไทย ในตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดังนั้นการกำหนดสมรรถนะสำหรับพนักงานข้ามชาติ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ 2 สมรรถนะใหญ่ ประกอบด้วย สมรรถนะเชิงการจัดการ และสมรรถนะส่วนบุคคล โดยมีข้อค้นพบจากการวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะเชิงการจัดการ (Management Competency) เป็นสมรรถนะที่พนักงานข้ามชาติในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านความรู้ และด้านทักษะ โดยแต่ละด้านมีข้อค้นพบจากการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติ ควรมีความรู้ทางวิชาชีพในตำแหน่งที่ถูกส่งมาประจำการในประเทศไทย เนื่องจากพนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังควรมีการพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้ความรู้ให้กับตัวพนักงานและคู่สมรสที่ต้องเดินทางมาประจำการในต่างประเทศ (ประเทศไทย) ไปพร้อมกัน

1.2 ด้านทักษะ (Skill) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติควรมีทักษะที่มีความหลากหลายเพื่อนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่างประเทศ (ประเทศไทย) ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปทักษะที่จำเป็นของพนักงานข้ามชาติได้ ดังนี้

1.2.1 ทักษะด้านภาษา โดยกลุ่มพนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะเป็นสัญชาติญี่ปุ่น และใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารในการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้พนักงานข้ามชาติกลุ่มนี้ไม่ต้องปรับตัวในด้านทักษะภาษามากนัก ในขณะที่พนักงานข้ามชาติที่เป็นสัญชาติจีน ก็ยังคงใช้ภาษาจีนกลางหรือจีนแมนดาริน เป็นภาษาหลักในการสื่อสารในที่ทำงาน ในส่วนของภาษาไทยนั้นพนักงานข้ามชาติแต่ละสัญชาติส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทแม่ในด้านทักษะการใช้ภาษาไทยเบื้องต้นมาก่อนที่จะเดินทางมาปฏิบัติงานที่ประเทศไทย เพื่อให้สามารถสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับคนในท้องถิ่นได้

1.2.2 ทักษะการทำงานข้ามวัฒนธรรม เป็นทักษะที่กลุ่มพนักงานข้ามชาติต้องเน้นในเรื่องการปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรม และประสบการณ์ทำงานและการใช้ชีวิตในต่างแดน

1.2.3 ทักษะการคิดวิเคราะห์ พนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะประจำการในตำแหน่งระดับผู้บริหาร ดังนั้นควรมีทักษะที่เน้นในเรื่องการคิดวิเคราะห์ในการวางยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของธุรกิจ ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายที่มาจากบริษัทแม่ สามารถติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาด้านการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.4 ทักษะการจัดการทรัพยากร พนักงานข้ามชาติควรมีทักษะในเรื่องการจัดการทรัพยากรภายในธุรกิจ โดยควรมุ่งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ภายในธุรกิจ เนื่องจากมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกมิติของธุรกิจให้นำไปสู่ความสำเร็จในระดับสากล

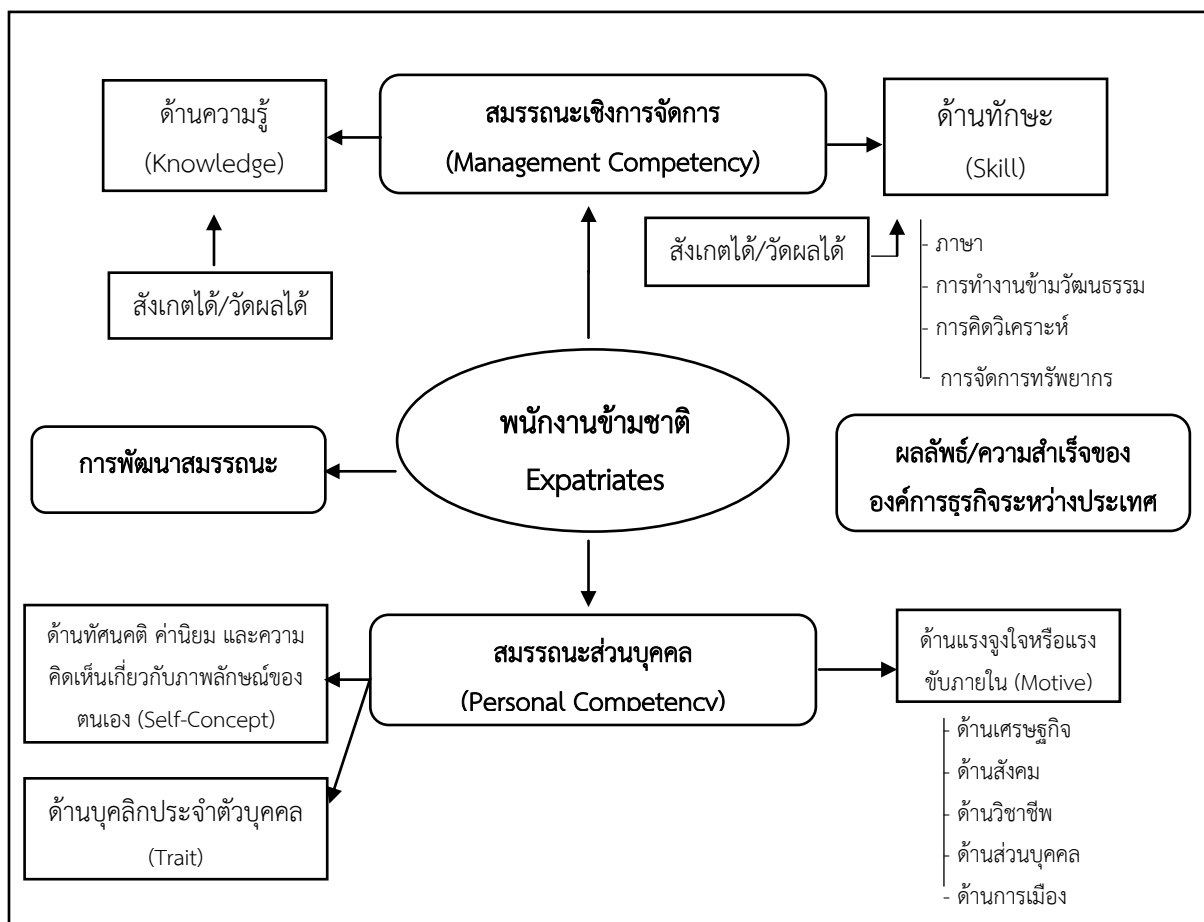
2. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) เป็นสมรรถนะของพนักงานข้ามชาติในด้านคุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะ) เฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน โดยในแต่ละด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

2.1 ด้านทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติควรมีความคิดในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มีแนวคิดในการบริหารจัดการองค์การธุรกิจระหว่างประเทศที่หลากหลาย และมุ่งความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานใหญ่กับบริษัทสาขาในต่างประเทศ (ประเทศไทย) มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาและค้นหาความรู้ เทคนิคการบริหารจัดการงานสมัยใหม่ เพื่อแสวงหาวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้ครบตามสัญญาที่กำหนด

2.2 ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติควรพัฒนาตนเองในด้านภาวะผู้นำแบบมีอາชีพ การสร้างและส่งเสริมความเป็นมีอาชีพ ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล ตลอดจนความเชี่ยวชาญด้านองค์การธุรกิจระหว่างประเทศ และงานทรัพยากรมนุษย์ที่จะสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อนร่วมงาน

2.3 ด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจของพนักงานข้ามชาติที่มีความต้องการมาประจำการในสาขาต่างประเทศ (ประเทศไทย) เกิดจากหลายปัจจัยประกอบด้วย 1) ด้านเศรษฐกิจ คือ การได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า การทำงานเพื่อส่งเงินกลับให้ครอบครัว และการสร้างฐานะให้ดีขึ้น 2) ด้านสังคม คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การย้ายถิ่นเพื่อประโยชน์ของบุตร โอกาสในการทำงาน ต้องการสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับครอบครัว 3) ด้านวิชาชีพ คือ โอกาสในงานและการพัฒนาตนเองเชิงวิชาชีพ สิ่งแวดล้อมที่ดีของการทำงาน วิชาชีพได้รับการยอมรับจากสังคม ความมั่นคงในงาน และการมีเอกสิทธิ์แห่งวิชาชีพ 4) ด้านส่วนบุคคล ได้แก่ การท่องเที่ยวและเห็นโลกกว้าง การหาประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่าง ต้องการท้าทายการทำงานในต่างประเทศ และ 5) ด้านการเมือง เช่น ความไม่มั่นคงทางการเมือง ความรุนแรง และปัญหาอาชญากรรมภายในประเทศของตนเอง

ทั้งนี้จากข้อค้นพบการวิจัย จึงนำไปสู่การพัฒนาโมเดล ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้พื้นฐานในการพัฒนาสมรรถนะพนักงานข้ามชาติได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยทำให้ทราบการประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ซึ่งข้อค้นพบจากการศึกษานี้มีประเด็นที่สอดคล้องกัน และสามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คุณลักษณะของกลุ่มพนักงานข้ามชาติที่ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจระหว่างประเทศในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะเป็นสัญชาติญี่ปุ่นมากที่สุด ในด้านศาสนาส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธและศาสนาชินโต ด้านลักษณะขององค์การธุรกิจระหว่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและยานยนต์มากที่สุด ด้านระยะเวลาในการมาประจำการที่ประเทศไทย มีระยะเวลาประจำการอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี ด้านวัตถุประสงค์หลักของการส่งพนักงานข้ามชาติคือ การรับตำแหน่งบริหารหรือผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค และมาถ่ายทอดการบริหารงาน และด้านสิ่งที่ท้าทายที่สุดของบริษัทข้ามชาติคือ การคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมมาประจำการ ต้นทุนของโครงการ และการจัดการด้านตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารพนักงานข้ามชาติในยุคการค้าเสรีอาเซียน ค้นพบว่า ลักษณะของพนักงานข้ามชาติส่วนใหญ่มาจากประเทศจีน วัตถุประสงค์ของการถูกส่งตัวมาคือ มารับตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค

การประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะสำหรับกลุ่มพนักงานข้ามชาติในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก การกำหนดสมรรถนะสำหรับพนักงานข้ามชาติ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ 2 สมรรถนะใหญ่ ประกอบด้วย สมรรถนะเชิงการจัดการ และสมรรถนะส่วนบุคคล โดยสมรรถนะเชิงการจัดการ เป็นสมรรถนะที่พนักงานข้ามชาติในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านความรู้ และด้านทักษะ ซึ่งจัดเป็นสมรรถนะที่สังเกตได้ และสามารถวัดได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัฒนธรรมขององค์การ จึงจะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานข้ามชาติบุคคลนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎาทิพย์ อุปลัมภ์ประชา (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ ที่ได้ค้นพบว่า สมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสมรรถนะเชิงการจัดการจะประกอบด้วย ด้านความรู้ และด้านทักษะ โดยจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมืออาชีพ ในขณะที่ อรชา รักดี (2564) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในมาเลเซีย กลับค้นพบข้อค้นพบที่แตกต่างกันคือ สมรรถนะของแรงงานข้ามชาติไม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็น Hard Skill ในตำแหน่งงานนั้น ๆ เท่านั้น แต่ยังพบว่า ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่าสมรรถนะด้านอื่น ๆ คือ ความซื่อสัตย์ การมีจิตบริการ ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และภาษาไทยที่ชัดถ้อยชัดคำ ในขณะที่ภาษาอังกฤษนับเป็นจุดอ่อนของแรงงานข้ามชาติที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อโอกาสและความก้าวหน้าใน

อาชีพต่อไป ในระยะถัดมาผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงษ์ หริ่มเจริญ (2565) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการภาคธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตรของไทย ที่ได้ค้นพบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 2) ด้านทักษะ (Skill) และ 3) ด้านเจตคติ และยังได้กล่าวอีกว่า สมรรถนะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของบุคคลและองค์กรได้เป็นอย่างดี

ในส่วนของสมรรถนะส่วนบุคคล เป็นสมรรถนะของพนักงานข้ามชาติในด้านคุณสมบัติ (หรือคุณลักษณะ) เฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่จะช่วยส่งเสริมให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งควรมีความคิดในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มีแนวคิดในการบริหารจัดการองค์การธุรกิจระหว่างประเทศที่หลากหลาย ควรพัฒนาตนเองในด้านภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ ตลอดจนมีแรงจูงใจที่จะมาประจำการในสาขาต่างประเทศ (ประเทศไทย) ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านวิชาชีพ ด้านส่วนบุคคล และด้านการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้สมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้ค้นพบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์จะประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของสมรรถนะที่จะสามารถช่วยให้งานประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมสู่เป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การธุรกิจระหว่างประเทศควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานข้ามชาติในองค์การ โดยกำหนดเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะอย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่วัฒนธรรมองค์การ
2. องค์การธุรกิจระหว่างประเทศควรสร้างระบบกลไกการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาสมรรถนะโดยใช้โมเดลการพัฒนาสมรรถนะสำหรับพนักงานข้ามชาติมาเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ด้านการพัฒนาสมรรถนะ และจัดช่องทางการเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว
3. องค์การธุรกิจระหว่างประเทศควรจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศร่วมกันภายในองค์การให้มีความน่าสนใจ และใช้รูปแบบการจูงใจให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมแต่ละชาติ และสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกันได้เร็วขึ้น

4. องค์การธุรกิจระหว่างประเทศควรจัดทำหลักสูตรการเตรียมความพร้อม หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะทั้งสมรรถนะเชิงการจัดการ และสมรรถนะส่วนบุคคล ให้กับพนักงานข้ามชาติที่เข้าประจำการในประเทศ เพื่อให้เกิดความพร้อมและปรับตัวต่อการปฏิบัติงานในต่างประเทศ (ประเทศไทย) ได้เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์กับองค์การประเภทอื่น เพื่อให้มีความครอบคลุมในทุกมิติและจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย เที่ยงตรง และแม่นยำมากขึ้น อันจะนำไปสู่การค้นพบองค์ความรู้หรือแนวทางที่เหมาะสมในประเทศได้ดีขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษอื่น ๆ ในประเทศไทย หรือในเขตนิคมอุตสาหกรรมอื่น เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีองค์การธุรกิจระหว่างประเทศจำนวนมากเช่นกัน เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างภายใต้ความแตกต่างทางบริบทพื้นที่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา และคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในการสนับสนุนการดำเนินการวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *ข้อมูลธุรกิจในพื้นที่การพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก*. กองข้อมูลธุรกิจ, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ: ก. พลพิมพ์.
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี. (2560). การประยุกต์ใช้สมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 11 (1), 262-269.
- ชลธิศ ดาราวงษ์. (2556). การบริหารพนักงานข้ามชาติในยุคการค้าเสรีอาเซียน. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 34(138), 29-33.
- ทินกร บัวชู. (2564). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันในศตวรรษ ที่ 21 ของอาจารย์พยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. ปรินญาณิพนธ์หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นนทวัฒน์ สุขผล. (2565). กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรบุคคลรองรับการเป็นธนาคารเพื่อสังคม. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 77-90.
- พัฒนพงษ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรฝ่ายบริการกลางของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และ มานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 8(2), 130-142.
- รัชฎาทิพย์ อุปลัมภ์ประชา. (2561). สมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ. *WMS Journal of Management Walailak University*, 8(2), 122-135.
- วรรณดี สุทธิธารกร. (2556). *การวิจัยเชิงคุณภาพ : การวิจัยในกระบวนการค้นคว้าทางเลือก*. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.
- วรรณภา ลือกิตตินันท์. (2558). การประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา บริษัทผลิตรายการยนต์ชั้นนำระดับโลกแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 32(1), 19-36.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570)*. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2566, จาก <https://shorturl.asia/ITu2J>
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(1), 223-238.
- อรชา รักดี และคณะ. (2564). สมรรถนะของแรงงานข้ามชาติชาวไทยที่เป็นที่ต้องการในภาคธุรกิจ Shared Services and Outsourcing ในมาเลเซีย. *Journal of Social Science and Humanities Research in Asia*, 27(2), 169-193.

- เอกพงษ์ หริ่มเจริญ. (2565). สมรรถนะของผู้ประกอบการภาคธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตรของไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(1), 33-49.
- Heslina H. & Andi Syahrani. (2021). The Influence of Information Technology, Human Resources Competency and Employee Engagement on Performance of Employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 1-12.
- Laura J. & Simone K. (2021). Traditional and new ways in competence management: Application of HR analytics in competence management. *Gr Interakt Org*, 5(1), 7-24.
- Maharatsagun, P. (2007). *kanchatkan sapphayakon manut mung suanakhon [Human Resource Management: Towards the Future]*. Bangkok: Pimtawan publishing.
- Mangaleswaran, T. (2015). Human Resource Competencies for Managing Challenges. *Information and Knowledge Management*, 5(9), 109-114.
- McClelland, David C. (1999). (Online). Identifying Competencies with Behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5). [Retrieved December 11, 2005]. From www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm.
- Punnitamai, W. (2010). Roles, competencies, and professionalism of Thai HR practitioners: Silent crises amid stubborn traditionalism. *NIDA Development Journal*, 5(3), 43-74.
- Sharma P. (2017). Competency Development at the Workplace: a conceptual framework. *JK International Journal of Management and Social Science*, 1(1), 39-44.
- Susanto R. & Agustina N. (2020). Analysis of the Application of the Pedagogical Competency Model Case study of Public and Private Primary Schools in West Jakarta Municipality, DKI Jakarta Province). *Elementary Education Online*, 2020; 19(3), 167-182.
- Yashonidhi S. & Souvik G. (2021). *Smart HR Competencies and Their Applications in Industry 4.0. A Fusion of Artificial Intelligence and Internet of Things for Emerging Cyber Systems*, 293-315.