

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาเซียน (ASEAN) หรือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 โดยในระยะแรกนั้น มีสมาชิกเริ่มแรกจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ บรูไนดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ภายหลังได้มีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม หรือที่เรียกกันว่า CLMV โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสันติภาพในภูมิภาคอันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทาง เศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมและได้มีการรวมกลุ่มเพื่อขยายความร่วมมือและการค้าระหว่างกันให้มากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) เมื่อปี พ.ศ. 2535 หลังจากนั้น ในปี พ.ศ. 2546 ที่ประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) เห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็น “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งมีกำหนดแล้วเสร็จและมีผลใช้บังคับอย่างเป็นทางการภายในปี ค.ศ. 2015 หรือ พ.ศ. 2558 และสิ่งที่เกิดขึ้น คือ ประเทศในกลุ่มอาเซียนหรือเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือไทยและประเทศเพื่อนบ้าน จะรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว เหมือนกลุ่มประเทศ EU ของยุโรป ผลที่เกิดขึ้น คือ จะมีการไหลเวียนเคลื่อนย้ายไปมาอย่างเสรี (free flow) ของปัจจัยการค้าภายในกลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ สินค้า, บริการ, การลงทุน, เงินทุน, แรงงานฝีมือ

ภายใต้ “ประชาคมอาเซียน” ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารจัดการใหม่เพื่อใช้ประโยชน์จากการที่ปัจจัยการผลิตสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ต้องมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการที่เดิมเคยจำกัดเฉพาะในประเทศของตนมาเป็นการผลิตข้ามประเทศ ต้องปรับเปลี่ยนยุทธวิธีในการทำธุรกิจโดยต้องแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจในภูมิภาค ซึ่งจะเป็นการช่วยให้มีการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญคือต้องรีบจัดทำแผนทางธุรกิจใหม่เพื่อรองรับกับโอกาสที่ปัจจัยการผลิตสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี

ด้านโลจิสติกส์ของประเทศไทย ที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง ซึ่งเป็นท่าเรือน้ำลึกหลักในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ และ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อยู่ภายใต้การดูแลของการท่าเรือแห่งประเทศไทยในเรื่องการบริหารท่าเรือโดยรวม และมีเอกชนรับผิดชอบในเรื่องปฏิบัติการ เปิดดำเนินการท่าเทียบเรือ B1 เป็นท่าแรกเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2534 โดยท่าเรือแหลมฉบังได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจาก

รัฐบาลในการเป็นท่าเรือหลักของประเทศแทนท่าเรือกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 [1] ในปี พ.ศ. 2551 มีปริมาณขนถ่ายสินค้าทั้งสิ้น 4,629,244.70 เมตริกตัน [2] มีปริมาณเรือเทียบท่ากว่า 8,118 ลำ (ข้อมูลจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี: ท่าเรือแหลมฉบัง)

สาขาโลจิสติกส์เป็นสาขาหนึ่งที่ต้องเปิดเสรีการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลง AFAS (ASEAN Framework Agreement on Services) เพื่อเปิดตลาดการค้าบริการระหว่างกันภายในกลุ่มอาเซียน ซึ่งเป็นกรอบข้อตกลงการค้าบริการที่มีความคืบหน้ามากที่สุด โดยสาขาโลจิสติกส์มีเป้าหมายการเปิดเสรีในปี พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ เมื่อมีการเปิดเสรีเต็มรูปแบบจะอนุญาตให้นักลงทุนอาเซียนเข้ามาจัดตั้งธุรกิจและถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 อย่างไรก็ตาม การเปิดให้นักลงทุนอาเซียนเข้ามาลงทุนจะค่อยๆ ททยเปิดเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเปิดให้นักลงทุนอาเซียนถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 49 ในปี พ.ศ. 2551 จากนั้นเพิ่มเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 51 ในปี พ.ศ. 2553 และร้อยละ 70 ในปี พ.ศ. 2556 (ที่มา www.econ.mju.ac.th/econroom)

ปัจจุบันโลจิสติกส์ได้รับความสนใจในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำกำไร (Profitability) สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจและการขยายการเติบโตทางธุรกิจ ดังนั้น ในอีกไม่ถึง 3 ปี (พ.ศ. 2558) ข้างหน้าก่อนที่ 10 ประเทศในอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นตลาดเดียวกัน เรื่องโลจิสติกส์จึงบทบาทและความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการสร้างความได้เปรียบให้กับประเทศ ซึ่งประเทศไทยแม้จะเตรียมตัวรับกับการเปิด AEC มานานแต่ปัจจุบันการพัฒนาด้านโลจิสติกส์ยังอยู่ในระดับที่ไม่ดีมากนัก จากรายงาน Logistics Performance Index 2010 ซึ่งเป็นรายงานฉบับล่าสุดที่จัดทำโดย World Bank นั้น ไทยอยู่ในอันดับ 3 รองจากสิงคโปร์และมาเลเซีย (ที่มา www1.worldbank.org/PREM/LPI/tradesurvey/mode1b.asp) การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นอาจหลีกเลี่ยงได้ยาก หากมีการเปิดเสรีภาคโลจิสติกส์ ทั้งจากผู้ประกอบการรายใหญ่ในประเทศอาเซียนและประเทศนอกอาเซียนที่อาจเข้ามาลงทุนจัดตั้งบริษัทเสมือนนิติบุคคลสัญชาติอาเซียน ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่เปิดให้ชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนได้ค่อนข้างเสรี เช่น สิงคโปร์ ทั้งนี้ บริษัทขนาดใหญ่เหล่านี้ มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และการให้บริการที่ครบวงจร มีความชำนาญเฉพาะด้าน จึงอาจส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเอสเอ็มอี ซึ่งเป็นผู้ประกอบการส่วนใหญ่สาขาโลจิสติกส์ในประเทศไทย ซึ่งยังดำเนินธุรกิจแบบดั้งเดิมเพียงกิจกรรมเดียวที่ไม่ครบวงจร และมีมูลค่าเพิ่มไม่มาก โดยขาดทั้งเงินทุนและความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ ระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและมาตรฐาน รวมทั้งขาดจุดเด่นเฉพาะตัว ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือป้องกันการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ได้

แนวคิดเรื่องสมรรถนะหรือสมรรถนะการทำงาน (Work or Job competency) นำเข้ามาใช้ในประเทศไทยในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศไทย เช่น บริษัทเครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอร์เรชั่น ไทยธนาคาร การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นต้น สมรรถนะหรือสมรรถนะการทำงาน หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร แบ่งออกเป็น สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสมรรถนะในสายงาน หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

ภาคเอกชนของไทยที่นำสมรรถนะ มาใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัด ดังเช่นกรณีของเครือปูนซีเมนต์ไทย เป็นผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ มีการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปทดลองใช้ในวงราชการ โดย 65 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษาในการประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องสมรรถนะใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Human Resources Development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต

ในปี พ.ศ. 2554 บริษัทกรณีศึกษาแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยและแถบอินโดจีน โดยมีฐานอยู่ที่ภาคตะวันออก ในเขตท่าเรือแหลมฉบังชลบุรี ซึ่งมีการดำเนินงานบริหารจัดการในระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจร ซึ่งผู้วิจัยสนใจในกิจกรรมการจัดการคลังสินค้า ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อ การจัดการ โลจิสติกส์ โดยผ่านกิจกรรมย่อยๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการคลังสินค้า อาทิ การเลือกประเภท การเลือกขนาด การเลือกทำเลที่ตั้ง การวางผังคลังสินค้า การวางแผนการเคลื่อนย้าย สินค้าภายในคลังสินค้า รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งระบบการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งทางบริษัทได้สรุปแผนและนโยบายเพื่อกำหนดทิศทางของบริษัทไว้หลายเรื่อง เพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับองค์กร ไปสู่มาตรฐานสากล หนึ่งในนั้นคือ Core competency หรือสมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วย (1)จิตสำนึกในการให้บริการ (2)การทำงานเป็นทีม (3)การมุ่งเน้นความสำเร็จ (4)การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ทางผู้บริหารได้กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และอยู่ในระหว่างดำเนินการภายในองค์กรในส่วน Functional competency หรือสมรรถนะในสายงาน ทาง

บริษัทอยู่ในช่วงเริ่มดำเนินการจัดทำ ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาในส่วนของฝ่ายคลังสินค้า โดยการหาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องได้ทั้งหมด 24 สมรรถนะ ได้แก่ (1)ความรู้ในด้านโลจิสติกส์ (2)ความรู้ในสินค้าและบริการ (3)ความรู้ในด้านการจัดการคลังสินค้า (4)ความคิดเชิงวิเคราะห์ (5)การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (6)ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (7)การติดต่อประสานงาน (8)การตัดสินใจ (9)การมอบหมายงาน (10)การบริหารจัดการรายงานและเอกสารต่างๆ (11)ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (12)การติดตามงาน (13)การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (14)ความคิดริเริ่ม (15)การจูงใจผู้อื่น (16)การบริหารจัดการงาน (17)การวางแผนงานและการจัดการ (18)ทักษะในการนำเสนองาน (19)การแก้ไขปัญหา (20)ทักษะในการบริหารเวลา (21)ความรับผิดชอบในงาน (22)ความละเอียดรอบคอบ (23)การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (24)ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ซึ่งได้จากการหาข้อมูลจากฝ่ายบุคคลของบริษัท ผู้จัดการแผนกคลังสินค้า ใบบรรณานำที่งาน และจากหนังสือและตำราที่เกี่ยวกับข้อกับสมรรถนะ เพื่อที่จะนำไปทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงสมรรถนะในสายงานและความสำคัญ ในส่วนคลังสินค้า ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประโยชน์กับองค์กร และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการแข่งขันที่กำลังจะเกิดขึ้นในอีกไม่ถึง 3 ปี(พ.ศ. 2558) บริษัทจึงมีความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เพื่อที่จะรองรับการเปิดการค้าเสรีอาเซียน และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจและการขยายการเติบโตทางธุรกิจ

ดังนั้นจากความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรดังกล่าว ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและระดับผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง และมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านใดบ้างเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในกระบวนการทำงานจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรระดับหัวหน้างานและระดับผู้บริหารระดับกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานในการทำงาน แนะนำข้อมูล ให้คำปรึกษาในการทำงาน ตลอดจนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ อีกทั้งการศึกษาครั้งนี้ อาจจะเป็นประโยชน์ และใช้เป็นแนวทางการศึกษาของ ผู้ประกอบการรายใหม่และผู้ที่มีสนใจในการนำประยุกต์ใช้

คำถามนำในการวิจัย

1. บุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา มีระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักอยู่ในเกณฑ์ใด ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

2. บุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา มีสมรรถนะในสายงานใดบ้างและมีระดับความสำคัญของสมรรถนะในสายงานอยู่ในเกณฑ์ใด ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

3. กิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา มีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางอย่างไรเพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

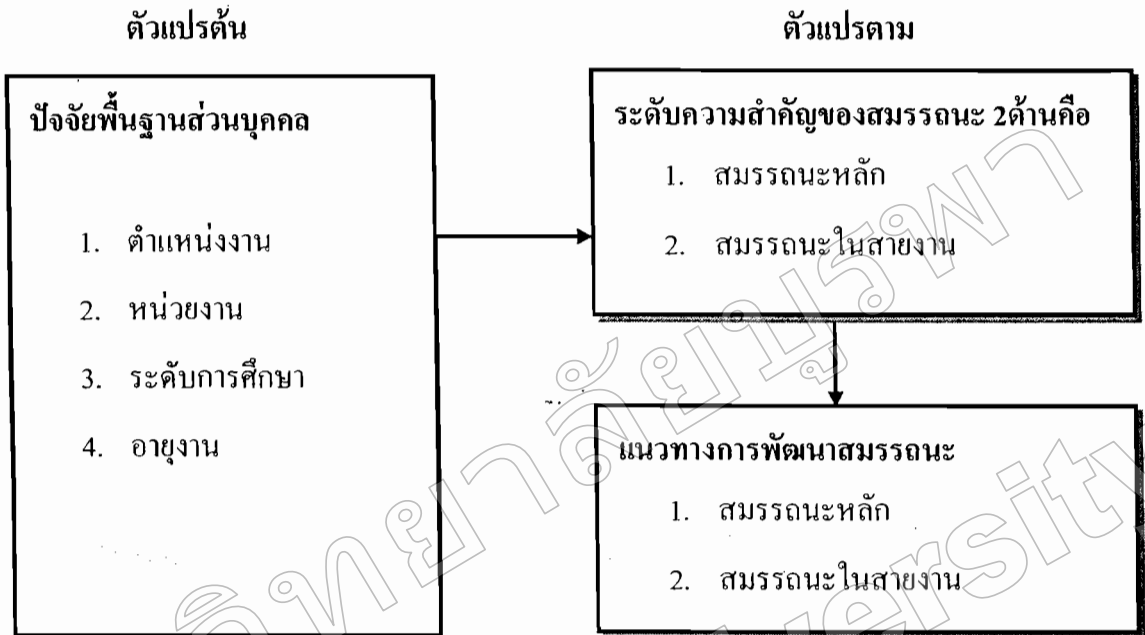
1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักในด้าน จิตสำนึกในการให้บริการการทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นความสำเร็จ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา

2. เพื่อค้นหาและระบุความสำคัญของสมรรถนะในสายงาน ในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในสายงาน ในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา

4. เพื่อสำรวจแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง บริษัทกรณีศึกษา เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักของบุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง
2. ได้ทราบถึงสมรรถนะในสายงานและระดับความสำคัญของสมรรถนะในสายงานของบุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง
3. ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง
4. เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรในการเลือกวิธีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะในสายงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเตรียมความพร้อมกับการเปิดการค้าเสรีอาเซียนของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง

5. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่ ให้ตรงตามความต้องการในสายงานของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง

6. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจ สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในกาศึกษาวิจัยต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคลากรในระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ของบริษัท กระจกศึกษาจำนวน 42คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีสำรวจแบบสำมะโนประชากร (Census) คือการศึกษาทุกหน่วยของประชากร โดยไม่เลือกตัวอย่างเนื่องจากกรอบประชากร (Population Frame) ที่สนใจจะศึกษามีจำนวน 42คน

3. ตัวแปรในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

3.1.1 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 3ระดับ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้างาน

3.1.2 หน่วยงาน แบ่งเป็น 3หน่วย คลังสินค้าทั่วไป คลังสินค้าเขตปลอดอากร

คลังสินค้าอันตราย

3.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 6ระดับ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษา

ตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.4 อายุงาน แบ่งเป็น 6ช่วง น้อยกว่า 2 ปี 2-5 ปี 5 - 10 ปี 10 - 15 ปี

15-20ปี มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

3.2.1 ระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในสายงาน

3.2.2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะในสายงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

โลจิสติกส์ หมายถึง ระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่

คลังสินค้า หมายถึง สถานที่สำหรับวาง จัดเก็บ พัก กระจายสินค้าคงคลัง

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ

ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมรรถนะในสายงาน หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

ความรู้ หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล

ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล

พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยน

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบรองจากผู้บริหาร

ระดับกลาง ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้บริหารระดับต้น และ เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ กับผู้บริหารระดับอื่น ๆ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง ความคิดเห็น ในการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น