



คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตรประเทศไทย

ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว^{1*} ศุภรดา ไชยรบ² สุกันดา มั่นทนา³ ภาณุเมศวร์ สุขศรีศิริวัชร⁴ วิรัช อนุชานูรักษ์⁵
เรวัฒน์ เต็มกล้า⁶

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก^{1*2 3}

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์⁴

คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์^{5 6}

อีเมล : nattapong.tam@hotmail.com^{1*}

วันที่รับบทความ 2 พฤศจิกายน 2563

วันแก้ไขบทความ 4 ธันวาคม 2563

วันที่รับบทความ 28 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตรประเทศไทย และเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยและพัฒนา กำหนดคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตรประเทศไทย พบว่าเมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถกล่าวถึงสมรรถนะสำคัญของคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าของภาคการเกษตรประเทศไทย คือ คุณสมบัติด้านความรู้, ทักษะ, ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง, บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล, แรงจูงใจ / เจตคติ

คำสำคัญ : คุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้า เกษตร สมรรถนะหลัก

Warehouse manager qualification requirement is desirable in Agriculture Thailand

Nattapong Tamkaew^{1*}, Suparada Chairop², Sukanta Mantana³, Panumet Suksrisirawat⁴

Wirach Anuchanuruk⁵, Rewat Termkla⁶

Faculty of Business Administration Krirk University^{1*,2,3}

Faculty of Industrial Technology Surindra Rajabhat University⁴

Faculty of Agriculture and Technology

Rajamangala University of Technology Isan Surin Campus^{5,6}

E – mail : nattapong.tam@hotmail.com^{1*}

Received 2 November 2020

Revised 4 December 2020

Accepted 28 December 2020

Abstract

The purpose of this study was to study desirable warehouse managers in agriculture 4.0 and to guide the research and development of desirable warehouse managers in the agricultural sector. The capacity of the warehouse manager in agriculture is 4.0. It is the knowledge, skills, self-opinion, personality, motivation / attitude.

Key word : Warehouse property manager , agricultural , Core competency.

บทนำ

จุดมุ่งหมายหลักของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือการนำอาเซียนไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) ซึ่งหมายถึงการทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน 5 สาขา ประกอบด้วยสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุน ซึ่งแน่นอนว่าการเปิดเสรีดังกล่าวย่อมมีทั้งผู้ที่ได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ไม่น้อยแตกต่างกันตามศักยภาพของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศซึ่งสามารถวิเคราะห์แยกผลกระทบที่จะเกิดขึ้นเป็นรายสาขาได้แก่ การเปิดเสรีด้านการค้า การเปิดเสรีด้านการบริการ การเปิดเสรีด้านการลงทุน การเปิดเสรีด้านเงินทุน และการเปิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายฝีมือแรงงาน ดังนั้นองค์การจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างมีทิศทางมีเป้าหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่อง ตลอดจนต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานของบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคลังสินค้าของประเทศไทย พ.ศ. 2550 - 2554 ผลการดำเนินงานในระยะที่ผ่านมาเวลา 5 ปี มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ได้ขาดการวางแผนการผลิตบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) สำหรับการพัฒนามาตรฐานอาชีพที่ตรงกับสายงานของไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น ยังไม่มีการร่วมกำหนดมาตรฐานอย่างจริงจังและมีหน่วยงานต่าง ๆ เริ่มพัฒนามาตรฐานอาชีพ ได้แก่ กพร. อยู่ระหว่างพิจารณาจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน มาตรฐานหลักสูตรฝึกอบรม สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทำการพัฒนามาตรฐานหลักสูตร (วิศวกรรม และบริหารจัดการ) โดยดำเนินการตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (National Qualifications Framework : NQF) สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอาชีพสาขาคลึงสินค้ากลุ่มอุตสาหกรรมด้านคลึงสินค้ายังไม่มีมีการร่วมกำหนดมาตรฐาน เพื่อให้มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551) ดังนั้นการพิจารณาว่าบุคคลใดมีคุณภาพหรือศักยภาพในการปฏิบัติหรือไม่ การกำหนดมาตรฐานผู้บริหารสมัยใหม่ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competency) คำว่า สมรรถนะได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 โดย David Mc Clelland นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สหรัฐอเมริกา ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะที่ดี ซึ่งต่อมามีผู้นำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้หลากหลายท่าน โดยกำหนดปัจจัยพื้นฐานของแต่ละตำแหน่งจะต้องมีพื้นฐานทักษะความรู้ และความสามารถอยู่ในระดับไหน จึงทำให้บุคคลนั้นมีคุณสมบัติที่ตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร (ช่อทิพย์ วรรณมาศ, 2551) ทำให้อุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะให้แก่บุคลากรทางด้านคลึงสินค้า

ผลกระทบที่เกิดขึ้นของผลิตผลและอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย

ในทางทฤษฎีแล้วการเปิดเสรีนั้นเป็นการส่งเสริมให้แต่ละประเทศผลิตสินค้าเฉพาะที่ตนเองถนัดทำให้การจัดสรรทรัพยากรของโลกเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพและช่วยขยายตลาดของสินค้าที่ประเทศผลิตได้เกินความต้องการบริโภคภายในประเทศให้มีขนาดกว้างขวางมากขึ้น อย่างไรก็ตามการค้าเสรีนั้นก็ยังมีข้อเสียเช่นเดียวกันได้แก่ การค้าเสรีทำให้ประเทศกำลังพัฒนาเป็นกลุ่มที่เสียเปรียบทางการค้าเนื่องจากขาดอำนาจในการต่อรองทางการค้า ประกอบกับสินค้าส่งออกของประเทศกำลังพัฒนาส่วนใหญ่มักเป็นสินค้าเกษตรส่วนสินค้านำเข้ามักจะเป็นสินค้าประเภท เครื่องจักร น้ำมัน เป็นต้นทำให้ประเทศกำลังพัฒนาขาดดุลการค้าอีกด้วย ความได้เปรียบในการผลิตสินค้าแต่ละชนิดของแต่ละประเทศไม่ได้มีอยู่ตลอดไปเพราะอาจจะมีประเทศอื่นที่สามารถพัฒนาขีดความสามารถทางการผลิตจนได้เปรียบประเทศที่เคยได้เปรียบอยู่เดิมก็ได้สำหรับในกรณีของประเทศไทยนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค. 53 เป็นต้นไปจะต้องลดภาษีข้าว ให้เหลือ 0% ซึ่งหลายฝ่ายยังคงเห็นว่าในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมในการเปิดเสรีเนื่องจากถ้ามีการเปิดเสรีโดยไม่มีมาตรการรองรับนั้นอาจจะทำให้สินค้าเกษตรจาก

ต่างประเทศที่มีต้นทุนต่ำกว่าไทยทะลักเข้ามาซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลต่อเกษตรกรไทยเนื่องจากผู้ประกอบการไทยหันไปใช้วัตถุดิบที่มีราคาถูกกว่า นอกจากนี้สินค้าที่รัฐบาลเปิดรับจางา อาจจะมีการสวมสิทธิ์เกิดขึ้นอีกด้วยในส่วนของภาคเอกชนไทยก็เป็นห่วงเรื่อง การนำเข้าข้าวมาปลอมปนข้าวไทยและทำให้คุณภาพข้าวไทยด้อยลง นอกจากนี้กรรมการรองเลขาธิการหอการค้าไทย ยังกล่าวว่าข้าว ซึ่งเป็นสินค้าส่งออกหลักของไทย เป็น 1 ใน 13 รายการที่ไทยไม่สามารถแข่งขันได้หากมีการเปิดเสรี เนื่องจากมีต้นทุนสูงกว่าหลายประเทศในอาเซียนซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการแทรกแซงสินค้าเกษตรที่สูงกว่าราคาตลาดถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเตรียมมาตรการป้องกัน เช่นการสร้างมาตรฐานสินค้ารวมไปถึงมาตรฐานสุขอนามัยของสินค้าเกษตรและการตรวจสอบแหล่งกำเนิดสินค้าที่เข้มงวดมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามถ้ามีการเปิดเสรีทางการค้าแล้วการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตรของรัฐบาลที่อยากจะช่วยให้เกษตรกรไทยมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นนั้นอาจจะส่งผลให้ไทยไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ที่ผลิตสินค้าชนิดเดียวกันได้ดังนั้นในการแก้ปัญหาในระยะยาวแล้ว รัฐบาลอาจจะส่งเสริมในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ

สินค้าและการเพาะปลูกสินค้าเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพและการให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการเข้ามาบริหารความเสี่ยงของราคาสินค้าเกษตรในตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ที่อยู่ในภาคเกษตรสามารถสร้างเครื่องป้องกันความเสี่ยงของราคาสินค้าด้วยตนเองด้วยวิธีนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดราคาที่ต้องการล่วงหน้าเพื่อควบคุมราคาวัตถุดิบ หรือควบคุมราคาขายนั้นคือการควบคุมผลกำไรในอนาคตเกษตรกรทุกสาขาคงจะตระหนักดีแล้วว่าปัจจุบันสถานการณ์ภัยธรรมชาติ โรคแมลงศัตรูพืช แสดงผลอย่างชัดเจนซึ่งก็เป็นผลกระทบจากภาวะโลกร้อน ทำให้ภัยธรรมชาติรุนแรงขึ้น แมลงศัตรูพืชมีความต้านทานโรคและขยายพันธุ์ได้รวดเร็วมากขึ้น เกษตรกรควรเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ไว้แล้ว

รัฐบาลมีนโยบายตั้งเขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) กับประเทศต่าง ๆ อาทิ จีน บาหลีอินเดีย ออสเตรเลีย สหรัฐฯ ญี่ปุ่น และเปรู นั้นได้มีผลกระทบจากการทาเขตการค้าเสรีต่อสินค้าเกษตรของไทย ซึ่งขณะนี้การเจรจากับประเทศต่าง ๆ เช่นเขตการค้าเสรีไทย-จีน ที่กำหนดให้มีการลดภาษีสินค้ากลุ่มแรกครอบคลุมสินค้าเกษตรที่เป็นสินค้าเกษตรประเภทผักและผลไม้ รวมผลิตภัณฑ์ มันสำปะหลังซึ่งจะมีการลดภาษีระหว่างกันเหลือ 0% ทันที สำหรับข้อดีของเขตการค้าเสรีไทย-จีนนั้น เนื่องจากจีนเป็นตลาดใหญ่ เมื่อเทียบกับตลาดอื่น ๆ และไทยเนื่องจากมีประชากรจำนวนมากตลาดมีแนวโน้มสามารถรองรับมันสำปะหลังของไทยได้อีกมาก อีกทั้ง สามารถทดแทนตลาดอื่นๆซึ่งปัจจุบันส่งออกลดลง และไทยมีศักยภาพที่จะผลิตได้เพิ่มอีก ส่วนผลไม้เมืองร้อนไทยมีศักยภาพในการส่งออกได้หลายชนิด อาทิ พุเรียน เงาะ ส้มโอ มังคุด โดยเฉพาะมังคุดนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเมืองไทยเคยลองชิมแล้วเป็นที่ชื่นชอบมากเขตการค้าเสรีจึงเป็นแหล่ง รองรับผลไม้ไทยและมีโอกาสขยายตัวเพิ่มอีก ดังนั้นในภาคอุตสาหกรรม หรือ ภาควิสาหกิจชุมชน ในงานเกษตรส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มปัญหาเรื่องของการจัดเก็บ และสินค้าเกษตรไม่เหมือนอุตสาหกรรมทั่วไปคือวัตถุดิบถ้าไม่แปรรูปแล้ว จะดูแลจัดเก็บให้คงความสดเหมือนเดิมนั้นเป็นไปได้ยาก บทความเรื่องนี้จึงอยากกล่าวถึงสมรรถนะผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรในยุค 4.0 ว่าควรมีสมรรถนะด้านใดบ้าง ในเมื่อประเทศมีแนวโน้มมีความต้องการเป็นผู้ผลิต ผู้ปฏิบัติจะต้องปรับตัวและวางแผนอย่างไร ทั้งกลุ่มภาคอุตสาหกรรม กลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก กลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จะต้องทำอย่างไรกับการเก็บสินค้า และวิธีการดูแลเพื่อขายต่อไป

สมรรถนะ (Competency) จะสามารถเพิ่มอะไรได้บ้าง

สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย หรือกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถสังเกตเห็นได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547) ซึ่งสมรรถนะในการทำงานของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ดังจะเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้าราชการไทยที่มีนโยบายชัดเจนในการเพิ่มความสามารถของกำลังคน ด้วยการ



กำหนดให้ข้าราชการได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ (Competencies) ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ภายในปี 2550 (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาข้าราชการและพลเรือน, 2548) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐบาล นอกจากนี้ยังมีกรนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องการคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย ประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือสมรรถนะ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมแรงร่วมใจ (Team Work) (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาข้าราชการและพลเรือน, 2548)

สำหรับสมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง ความสามารถหลักที่สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือเป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2547) อย่างไรก็ตามขั้นตอนในการกำหนดสมรรถนะจะต้องกำหนดสมรรถนะหลักก่อน เพราะถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกตำแหน่งในองค์กรต้องมี (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2547) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดสมรรถนะหลัก ดังนี้ คือ ต้องเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด (The most impact) และมีผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด (The Organization Impact) นอกจากนี้การกำหนดสมรรถนะหลักจะต้องสอดคล้องกับความสามารถหลักขององค์กร (Organization Competence) (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค, 2546) การกำหนดสมรรถนะหลักจะช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความรู้ความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นของบุคลากรซึ่งปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะโดยเฉพะอย่างยิ่งสมรรถนะหลักมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น ใช้ในการเลือกบุคคลเข้าทำงาน ใช้ในการพัฒนาฝึกอบรม ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้ในการบริหารผลตอบแทน เป็นต้น อย่างไรก็ตามในการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะเป็นหนทางนำไปสู่การสร้างกิจกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Hall and Jones, 1978 อ้างถึงในกุลยา ตันติผลชีวะ, 2532)

มีนักวิชาการหลากหลายภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกประเทศได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ (Competency) ไว้มากมาย โดยสรุปได้ดังนี้

ธารรงค์ดี คงสวัสดิ์ดี (2552) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (2548) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นความสามารถที่เป็นปัจจัยในส่วนสำคัญที่ผลักดันให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้ โดยมีองค์ประกอบในการผลักดัน 4 องค์ประกอบคือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นองค์ประกอบเฉพาะด้านของบุคคลในด้านนั้น ๆ
2. ทักษะ (Skills) ความสามารถที่บุคคลนั้นกระทำได้ดี
3. ทักษะคติ (Attitude) ความเชื่อมั่นในตนเองและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณะของตน
4. แรงขับภายใน (Motives) เป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลมุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของคน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคลากรคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งสมรรถนะระบบข้าราชการพลเรือนไทยประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน (Core Competence) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) บริการที่ดี

(Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และสำหรับสมรรถนะข้าราชการประจำสำหรับแต่ละกลุ่มงาน (Functional Competence)

दनय तेहनपुढ (2546) ได้สรุปนิยามของสมรรถนะ หรือความสามารถที่มีระดับผลได้สูงที่สุด 2 นิยามด้วยกันคือ

1. นิยามสมรรถนะที่ครอบคลุมในเรื่องความรู้/ประสบการณ์, ทักษะและแรงขับ/ทัศนคติ/สไตล์หรือในรูปการรวมของคุณลักษณะส่วนบุคคล (Bundles of Attributes) หรือในรูปของ KSA ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยระดับผลได้ของนิยามความสามารถ มีตั้งแต่ระดับน้อยปานกลาง และมา

2. นิยามสมรรถนะในลักษณะของผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือผลลัพธ์ของความพยายามในงาน แสดงถึงระดับผลได้ตั้งแต่ต่ำ ปานกลาง สูง สูงที่สุด ดังนั้นสมรรถนะ Competency ก็คือความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของคุณบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่นความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน
3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่นความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้ และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่ต้องการ สมรรถนะในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลเรียนรู้ได้รับประสบการณ์หรือการอบรมและมีการพัฒนาด้วยตนเอง

Mc Clelland (1973 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ซึ่งซึ่งเป็นบุคลิกเฉพาะที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Parry (1997 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มขององค์ความรู้ (knowledge) ทักษะ(Skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

Boyatzis (1982 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง เป็นความสามารถในการทำงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่นำคุณลักษณะนั้นไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

Boam and Sparrow (1992) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะในเชิงพฤติกรรมเฉพาะของบุคคลที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วง

David Mc Clelland (1993) ให้ความหมาย สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Spencer and Spencer (1993) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกที่สำคัญในความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่ส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีการปฏิบัติงานได้ผลงานอย่างดียิ่งเยี่ยม

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง การใช้ความสามารถที่ต้องใช้การลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดองค์ความรู้ การเรียนรู้ทักษะและลักษณะนิสัยบุคลิกภาพด้านต่างๆซึ่งการเรียนรู้สิ่งเหล่านั้นสามารถนำมาใช้แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

David D.Dubois, William J.Rothwell (2004) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่ทุกคนควรมีอยู่แล้วและสามารถนำคุณสมบัติเหล่านั้นไปใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อต้องการให้ผลการปฏิบัติงานนั้นบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณสมบัติเหล่านั้นได้แก่ ความรู้ บุคลิกภาพ ทักษะ แรงจูงใจ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการคิด รวมถึงการกระทำและความรู้สึก

ณัฐพงษ์ เต็มแก้ว (2558) คือ ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงการบูรณาการความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการบริหาร

จากความหมายของคำว่า สมรรถนะ ดังกล่าวข้างต้นนี้ สามารถนำมาสรุปเป็นความหมายของสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ คือ สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงถึงการบูรณาการความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการบริหารและการจัดการในการปฏิบัติงานที่สามารถนำความสามารถนั้นมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานในคลังสินค้าเกษตรได้ เนื่องจากผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรต้องการความรู้ในด้านสินค้าที่เชี่ยวชาญเฉพาะงาน และสามารถนำมาประยุกต์กับในส่วนของหน่วยงานนั้นได้

องค์ประกอบและแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สำหรับนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้นำเสนอองค์ประกอบของสมรรถนะที่มีความแตกต่างกันไปแต่ละแนวคิดดังนี้

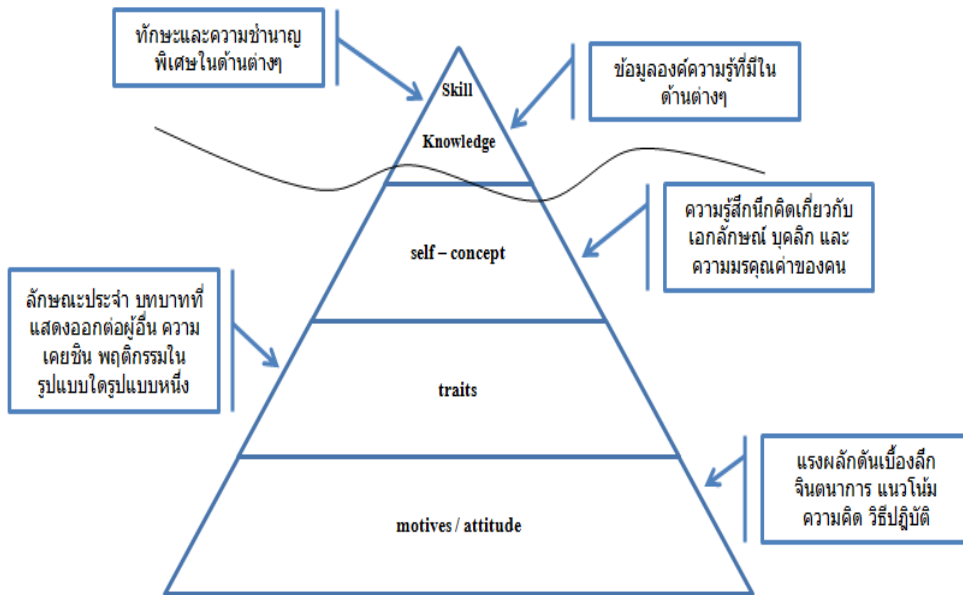
Virtanen (1996 : 56) เป็นกลุ่มนักจิตวิทยาการบริหารการจัดการสมัยใหม่ได้กล่าวถึงคำว่าสมรรถนะว่าประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value Competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายด้วยการกระทำ ได้แก่ มุมเหตุจูงใจ และมโนภาพของตนเอง และองค์ประกอบที่สองเป็นสมรรถนะในด้านการทำงาน (Instrumental Competency) แสดงถึงขั้นตอนและแนวทางรวมถึงวิธีการในการกระทำได้แก่ ทักษะความรู้เฉพาะ และความชำนาญเฉพาะ

McClelland (1973) หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนดมีอยู่ 5 ส่วนคือ

1. ด้านองค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านคลังสินค้า ด้านการขนส่ง เป็นต้น
2. ด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ สามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้
3. แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือความมั่นใจในตนเอง
4. ลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงภาพลักษณ์ของบุคคลนั้นว่าเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ
5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ

จากทั้ง 5 ส่วนจากแนวคิดของแมคเคลแลนด์ดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดังภาพ

ภาพที่ 1 Iceberg Model สมรรถนะของ McClelland



ที่มา (McClelland, 1973)

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า Iceberg Model สามารถแบ่งได้ 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำมองเห็นได้ง่าย หรือส่วนที่พัฒนาได้ง่าย Skill และ Knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง Skill และ Knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ มีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่คุณรู้และสามารถทำได้อย่างดีในการทำงานในคลังสินค้าเกษตร เช่น ทักษะการอ่านทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่คุณรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น การจัดเก็บสินค้าคลังคลังของวัตถุดิบการเกษตร การจัดเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการผลิตสินค้าเกษตรทั้งเก็บวัตถุดิบไว้ผลิตต่อหรืออยู่ในระหว่างกระบวนการ การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปของสินค้าเกษตร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมองเห็นได้ยากเนื่องจากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล เป็นส่วนที่พัฒนายากที่สุด มีรายละเอียดดังนี้

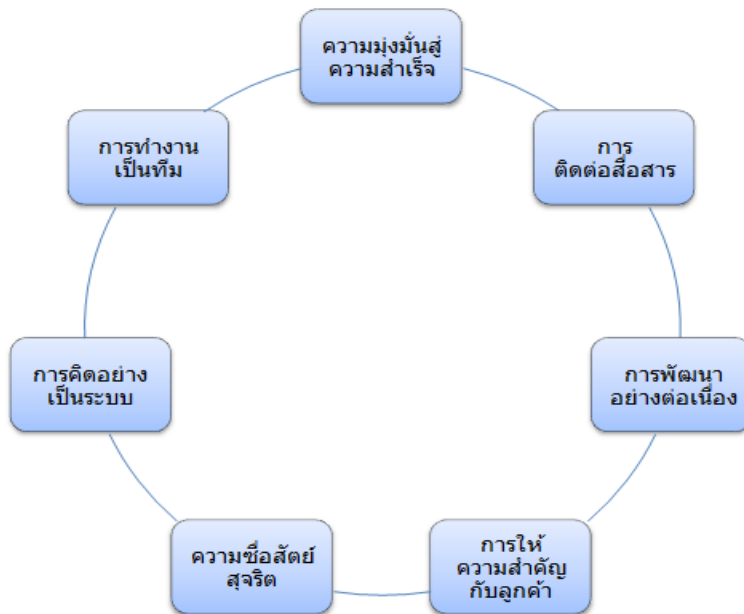
1. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเรามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น
2. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง หมายถึง ภาพพจน์ที่คุณคิดสมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น
3. อุปนิสัย หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของคุณที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักกีฬาที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ส่วนที่อยู่เหนือน้ำหรือเปลือกนอกในด้านขององค์ความรู้หรือทักษะสามารถที่จะพัฒนาได้ง่าย เพราะสมรรถนะด้านความรู้และทักษะนี้มีแนวโน้มที่จะพัฒนาคุณลักษณะผู้จัดการคลังสินค้าเกษตรจะสามารถสังเกตเห็นและวัดได้ ดังนั้นองค์ความรู้และทักษะจึงสามารถพัฒนาได้ง่ายที่สุดเพราะองค์กรจะพัฒนาเมื่อไหร่ก็ได้ ส่วนสมรรถนะที่อยู่ใต้น้ำหรืออยู่ในส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ลึกๆ ภายใน ตัวบุคคล ได้แก่แรงจูงใจ อุบิสัย และอัตมโนทัศน์ สมรรถนะเหล่านี้ยากต่อการวัดและพัฒนา บางครั้งสมรรถนะบางอย่างสามารถสังเกตเห็นได้ บางครั้งก็ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลง/พัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม หรือพัฒนาโดยการให้ ประสบการณ์ทางบวกแก่บุคคล แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่พัฒนาค่อนข้างยากและต้องใช้เวลานาน

ประเภทและรูปแบบของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป โดยรูปแบบของสมรรถนะ (Competency Model) ตามรูปแบบของ McClelland (Mc Clelland, 1973 : 57 - 83) ประกอบด้วย

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะตัวบุคคลที่ทุกองค์กรต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร 7 ประการ ได้แก่



ภาพที่ 3 วิสัยทัศน์และองค์กร 7 ประการ
ที่มา (McClelland, 1973)

1.1 ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Energetic), การทุ่มเทให้กับงาน (Dedication to Work), ทักษะคติเชิงบวกต่องาน (Positive Attitude to work), ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) , ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ (Public Relations), การเจรจาต่อรอง (Negotiation)

1.3 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพคน (Caring and Developing Others)

1.4 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus)

1.5 ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)

1.6 การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) ได้แก่ การวางแผนงานและการจัดการ (Planning and Organizing)

1.7 การทำงานเป็นทีม (Team Work) ได้แก่ การให้ความร่วมมือ (Cooperation), การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control), ความอดทนอดกลั้น (Endurable and Tolerable), การปรับตัว (Adaptability), การยืดหยุ่น (Flexibility)

2. สมรรถนะด้านวิชาชีพ (Professional Competency) เป็นส่วนเฉพาะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะกำหนดสมรรถนะไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่า บุคคลในวิชาชีพนั้นควรมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะอย่างไร เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization) อดทนต่อความกดดันในการปฏิบัติงาน (Tolerance for Stress) และการควบคุมตนเอง (Self Control)

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการด้านคลังสินค้าที่จำเป็นในวิชาชีพ ได้แก่ ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การใช้เทคโนโลยี (IT Application) การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ (Quality focus) และความชำนาญด้านเทคนิค (Technical Expertise)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบข้าราชการไทยซึ่งได้มาจากข้อมูล 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 จัด Competency Expert Panel Workshop ส่วนที่ 2 แบบสำรวจที่ส่งให้ข้าราชการตอบจำนวนกว่า 60,000 ชุด ทั่วประเทศ ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูล Competency Best Practice ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศ ซึ่งข้อมูลทั้งสามส่วนนี้เป็นต้นแบบของสมรรถนะสำหรับข้าราชการไทย จะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง เพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน จะประกอบด้วย

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายความว่า การที่ข้าราชการมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้มาตรฐานหรือให้เกินจากมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมไปถึงการคิดพัฒนาผลงานใหม่ด้วย

1.2 บริการที่ดี (Service Mind) หมายความว่า การที่ข้าราชการตอบสนองความต้องการของประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ

1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายความว่า หมั่นฝึกฝนค้นคว้าหาความรู้ รวมถึงการประยุกต์องค์ความรู้ในเชิงวิชาการและการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้งาน เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 จริยธรรม (Integrity) การใช้หลักแนวทางวิชาชีพอย่างถูกต้อง โดยมุ่งประโยชน์ของชาติมาก่อนประโยชน์ของตน ด้วยหลักกฎหมาย คุณธรรมและจริยธรรม เพื่อธรรมรงค์ศักดิ์ศรีแห่งอาชีพของข้าราชการ

1.5 ความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) การปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นหรือส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กรโดยรักษาความสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายความว่า การสนับสนุนจากกลุ่มงาน เพื่อให้ข้าราชการได้แสดงความสามารถและพฤติกรรมได้เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าในอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือทางด้านการขนส่ง หรือโลจิสติกส์ สามารถกล่าวได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก



คือ ประเภทแรก สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ทุกองค์กรต้องการถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรู้เกี่ยวกับงาน ความซื่อสัตย์ การเจรจาต่อรอง และการให้ความสำคัญกับลูกค้าส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน และมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร รวมถึงการพัฒนาประเทศ เป็นต้น ประเภทที่ 2 คือ สมรรถนะตามสายงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และประเภทสุดท้าย คือ สมรรถนะส่วนบุคคล แสดงให้เห็นคุณลักษณะของบุคคลในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้งานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะนั้น ๆ สำเร็จได้

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 11-16) ได้กล่าวถึง สมรรถนะว่ามีประโยชน์ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะหลัก (Core Competency) นั้น จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิดของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะหลัก เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะหลัก จึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การบริหารผลตอบแทน (Compensation)

สถาบันธัญญารักษ์ (2548 : 7-8) ได้กล่าวถึงระบบสมรรถนะ ว่ามีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อที่ว่า เมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้สมรรถนะที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำระบบสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นหัวใจสำคัญ และในขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะนั้น องค์กรจะต้องตระหนักว่า กำลังวางแผนพัฒนาบุคลากรในระยะยาว เหมือนกับการวางแผนธุรกิจ ซึ่งจะต้องพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ตลอดจนแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ แล้วพิจารณาว่าบุคลากรในองค์กรต้องมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรเหนือกว่าคู่แข่ง และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ระบบสมรรถนะยังช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร นั่นคือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิด ของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสมรรถนะหลักนี้จะเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุได้ดีและเร็วยิ่งขึ้นและการนำระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะทำให้องค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กรบริหารทรัพยากรบุคคลไม่จำเป็นการคัดเลือกและสรรหา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการในเรื่องของความก้าวหน้า หรือการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางและสอดคล้องกับพื้นฐานเดียวกัน โดยเน้นที่ศักยภาพและคุณลักษณะของบุคคลที่เราต้องการสร้าง และพัฒนาองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์เป้าหมายของผลการดำเนินงาน วัฒนธรรม และวิสัยทัศน์ขององค์กร

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าการนำระบบสมรรถนะเข้ามาเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น ยังคงมีผลทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นสอดคล้องและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กร

ด้วย ทั้งนี้เนื่องมาจากการกำหนดสมรรถนะที่สำคัญต่อองค์กรนั้น มีจุดเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งทำให้สามารถกำหนดศักยภาพและความสามารถของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการขององค์กรได้

สรุป

สรุปได้ว่า สมรรถนะ มีประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวคิดในการกำหนดคุณสมบัติผู้จัดการคลังสินค้าที่พึงประสงค์ในภาคการเกษตรประเทศไทย ซึ่งสามารถกำหนดการดู พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะของคุณลักษณะผู้จัดการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ การกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น รวมถึงการนำคุณสมบัติมาพัฒนาเป็นคู่มือเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร และใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไป รวมถึงช่วยในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายผลตอบแทนตามระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะมีผลทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นสอดคล้องและสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

- ฐาปนา บุญล้ำ และคณะ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์ : มิติซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐิตารีย์ สาริกัน. (2553). ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซนต์อัสสัมชัญบางกอก.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- _____. (2545). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2546). Core human competencies ความสามารถปัจจัยชนะของธุรกิจ และคน. กรุงเทพฯ บริษัทนาโกต้า จำกัด.
- ดำรงค์ งามประเสริฐ. (2550). กลยุทธ์การบริหารโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของบริษัทพีแชนคัสสัน (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาแขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงจันทร์ ทิพย์ปรีชา. (2548). ศักยภาพความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลิฟวิ่ง
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2550). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท ครีเอชั่น.
- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2548). เทคนิคเดลฟาย. มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนิต โสรัตน์. (2552). คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. กรุงเทพฯ: วี-เซอร์ฟโลจิสติกส์.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรี.
- อนุชัย รามวงษ์กูร. (2550). การพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์. ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณ บริรักษ์. (2553). Distribution logistics: Tesco Lotus. โลจิสติกส์ไทยแลนด์. 9(97). 43-50.
- อรุณ บริรักษ์ และคณะ. (2547). การบริหารการจัดการคลังสินค้าในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ไอทีแอล เทรต มีเดีย.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. Chulalongkon Review, 16 (กค.-กย.), 57-52.



- อุกกฤณี กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. *วารสารการบริหารคน*, 21(4), 19-22.
- อุบลรัตน์ จันทร์เมือง. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง.
วารสารประชาสัมพันธ์. วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง 20 เมษายน 2556.
- Arnauld de Nadaillac. (2003). ความหมายของสมรรถนะ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://competency.rmutp.ac.th> สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2557.
- Boam, R. and Sparrow, P. (1992). **Designing and Achieving Competency**. McGraw-Hill, Reading.
- Boyatzis, R.E. (1982). **The competent manager: a model for effective performance**. London: Wiley.
- Certo, C.S. (2000). **Modern Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Charles, G.P. (2002). Considerations in order picking zone configuration. **Journal of Operation and Production Management**, Vol. 22, No.7, pp. 793-805, Available
- De Cenzo, David A. and Stephen P. Robbin. (1997). **Human Resource Management**. 5th ed. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004). **Competency – Based Human Resource Management**. Davies – Black Publishing, California.
- Hair, J., Blak, W.C., Barbin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. (2010). **Multivariate data analysis**. New Jersey: Upper Sandle River, Prentice Hall, p.168-707.
- James, A.T. and Jerry, D.S. (1998). **The Warehouse Management Handbook**. second edition, Tompkins press, pp. 823-848
- Mc Clelland, D.C. (1993). **Introduction to the Concept of Competence**. In L.M. Spencer & S.M. Spencer, *Competence at Work*, Spencer (pp.1-8) New York : John Wiley & Son, Inc.
- _____. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." **American Psychologist**, 28(1), 1-14