

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรม
โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบังเพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรี
อาเซียน กรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

พิสิษฐ์ กิจวัฒนาถาวร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

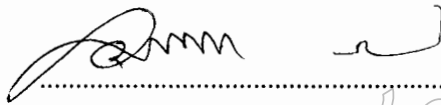
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ พิสิษฐ์ กิจวัฒนาถาวร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

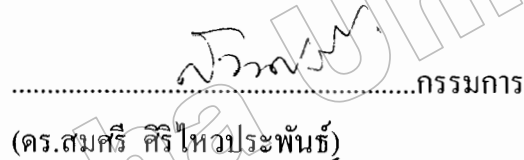


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมย์)

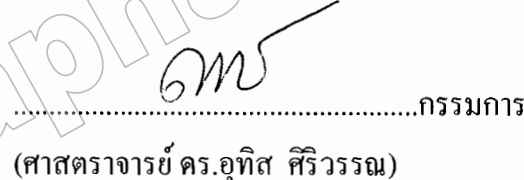
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมย์)

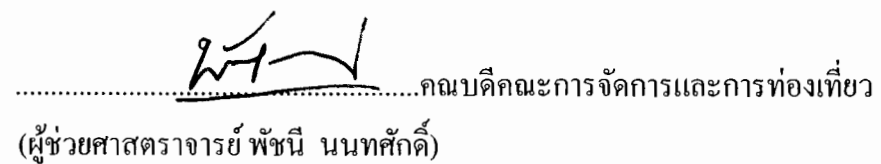


.....กรรมการ
(ดร.สมศรี ศรีไหวประพันธ์)



.....กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ ศรีวรรณ)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ นนทศักดิ์)

วันที่...10...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ.2555

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย ประธานกรรมการที่ปรึกษา และดร.สมศรี สิริไหวประพันธ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ อุตส่าห์สละเวลาอันมีค่ามาเป็นทีปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของงาน นิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คณะ การจัดการและการท่องเที่ยว ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญา โท ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี และ Mr. Sarom Tem รวมถึงเพื่อนนิสิตที่คอยเป็นกำลังใจและให้คำปรึกษาจนงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นผลสำเร็จ

ขอขอบคุณนายชวินทร์ บัณฑิตกฤษดา และนางสาวอมรพรรณ บัณฑิตกฤษดา ซึ่งท่าน ได้กรุณาให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์มากต่อการปรับปรุงแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น

งานนิพนธ์ฉบับนี้ อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ หากปราศจากกำลังใจและความช่วยเหลือจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอ มอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน และหวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและผู้ประกอบการต่อการศึกษาและ ผู้ประกอบการต่อไป

พิสิษฐ์ กิจวัฒนาถาวร

53921196: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม. (การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ/สมรรถนะหลัก/สมรรถนะในสายงาน/โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้า
 พิสูจน์ กิจวัฒนาถาวร: แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับหัวหน้างานและ
 ผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อรองรับการ
 แข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียน กรณีศึกษาบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง (GUIDELINES OF
 COMPETENCY DEVELOPMENT FOR SUPERVISORS AND MIDDLE MANAGER IN
 LOGISTICS WAREHOUSING IN LAEM CHABANG PORT FOR SUPPORTING AEC
 COMPETITION : A CASE STUDY OF A LOGISTICS COMPANY) อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์
 : วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, D.B.A. 152 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การทำวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรระดับ
 หัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางของกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง
 เพื่อรองรับการแข่งขันในการเปิดการค้าเสรีอาเซียนโดยประชากรที่ใช้ได้แก่บุคลากรระดับหัวหน้า
 งานและผู้บริหารระดับกลางมีจำนวน 42 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสำมะโนประชากร เครื่องมือที่
 ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for
 Windows version 11.5 ในการหาสถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) คือ ความถี่ ค่าร้อยละ
 (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content
 Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลัก 4 ด้าน คือ จิตสำนึกในการให้บริการ การมุ่งมั่น
 ความสำเร็จ การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด
 และสมรรถนะในสายงาน 5 ด้าน คือ ความรู้ในด้านการจัดการคลังสินค้า การสอนงานและพัฒนา
 ผู้อื่น ความรับผิดชอบในงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดและ การมอบหมายงาน การ
 บริหารจัดการงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของสมรรถนะหลักภาพรวมเมื่อพิจารณาจาก
 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่าหัวหน้างานให้ระดับความสำคัญ
 มากที่สุดกว่าทุกกลุ่ม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าคลังสินค้าเขตปลอดอากรให้ระดับ
 ความสำคัญมากที่สุดกว่าทุกกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามัธยมศึกษาตอนต้นให้ระดับ
 ความสำคัญมากที่สุดกว่าทุกกลุ่ม และจำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทพบว่าอายุงาน
 10-15ปีให้ระดับความสำคัญมากที่สุดกว่าทุกกลุ่ม และระดับความสำคัญของสมรรถนะในสายงาน

ภาพรวมเมื่อพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันพบว่าผู้จัดการให้ระดับความสำคัญมากที่สุดว่าทุกกลุ่ม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดพบว่าคลังสินค้าทั่วไปให้ระดับความสำคัญมากกว่าทุกกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าปริญญาตรีให้ระดับความสำคัญมากกว่าทุกกลุ่ม และ จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทพบว่าอายุงาน 2-5 ปีให้ระดับความสำคัญมากกว่าทุกกลุ่ม และมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยแบ่งวิธีการพัฒนาตามกลุ่มกิจกรรมออกเป็น 3 กลุ่มกิจกรรมคือ (1) กิจกรรมที่ให้ความรู้ประสบการณ์และปรับปรุงทัศนคติในงานได้แก่การฝึกอบรมในห้องเรียน โดยการหาหลักสูตรที่เหมาะสมและการสอนงาน (2) กิจกรรมการบริหารได้แก่ การให้คำปรึกษาหรือแนะนำ การสอนงาน การดูงาน (3) กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องได้แก่การให้ทุนไปศึกษาต่อ

53921196: MAJOR: MASTER OF MANAGEMENT IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES MANAGEMENT; M.M. (MANAGEMENT IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES MANAGEMENT)

KEYWORDS: COMPETENCY DEVELOPMENT/CORE COMPETENCY/ FUNCTIONAL COMPETENCY/LOGISTICS IN WAREHOUSING TERM

PISIT KIJWATTANATHAWORN : GUIDELINES OF COMPETENCY DEVELOPMENT FOR SUPERVISORS AND MIDDLE MANAGER IN LOGISTICS WAREHOUSING IN LAEM CHABANG PORT FOR SUPPORTING AEC COMPETITION : A CASE STUDY OF A LOGISTICS COMPANY. ADVISER: VUTTHICHAT SOONTHONSMAI, D.B.A. 152 P. 2012.

The purpose of this research was to study guidelines of competency development for supervisors and middle manager in logistics warehousing in Laem Chabang Port for supporting AEC competition. Questionnaire and interview were used as a tool for data collection from a sample of 42 supervisors and middle managers. The program SPSS for Windows Version 11.5 has been used for data analysis in term of descriptive statistics which are frequency, percentage, means, standard deviation and content analysis.

The research indicated 4 core competencies which had been scored at the highest level of importance include Service Mind, Teamwork, Achievement Oriented and Readiness for Improvement. The research also indicated 5 functional competencies, which the first 3 had been scored at the highest level of importance and the latter 2 had been scored at the high level of importance, includes Warehouse Management Knowledge, Coaching and Developing Others, Job responsibility, Job delegation and Work managerial skill respectively.

Comparing the overall aspect of the level of importance of core competencies by based on personal based characteristics in the forth approaches. Firstly, in term of their current position, it was found that supervisors ranked core competencies at the highest level of importance. Secondly, in term of their department in organization, it was found that Free Zone warehouse department ranked core competencies at the highest level of importance. Thirdly, in term of their level of education, it was found that sample with junior high school education ranked core competencies at the highest level of importance. Lastly, in term of their working period, it was

found that sample with working period between 10 -15 years ranked core competencies at the highest level of importance.

Comparing the overall aspect of the level of importance of functional competencies by based on personal based characteristics in the forth approaches. Firstly, in term of their current position, it was found that managers ranked functional competencies at the highest level of importance. Secondly, in term of their department in organization, it was found that general warehouse department ranked functional competencies at the highest level of importance. Thirdly, in term of their level of education, it was found that sample with bachelor degree ranked functional competencies at the highest level of importance. Lastly, in term of their working period, it was found that sample with working period between 2 - 5 years ranked functional competencies at the highest level of importance.

The research recommend that the company should develop their competencies by categorized into 3 different groups of activity includes (1) Activities which give knowledge base, working skill and develop good attitude toward job such as in class training (2) Activities which develop managerial skill such as teaching or job coaching, on the job training or company visit (3) Activities which offer higher degree of education or knowledge opportunity such as company scholarship.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามนำในการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประชากรเศรษฐกิจอาเซียน.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์และการจัดการคลังสินค้า.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	34
ทำเรือแหลมฉบังชลบุรีและข้อมูลสังเขปของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผล.....	118
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก.....	128
ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์.....	129
ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา.....	142
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	147
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	สรุปเป้าหมายการเพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในสาขาบริการสำคัญของไทย 17
2-2	รายงาน Logistics Performance Index 2010 20
4-1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 69
4-2	ระดับความสำคัญของสรรณะหลัก ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจและเป้าหมายหลักในสายงานของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้าในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ระดับที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน ด้านสรรณะหลัก 71
4-3	สรรณะในสายงาน ที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ บรรลุภารกิจและเป้าหมายหลักในสายงานของกิจกรรม โลจิสติกส์ด้านคลังสินค้า ในเขตท่าเรือแหลมฉบัง ระดับที่มีอยู่จริงในปัจจุบันด้านสรรณะหลัก..... 72
4-4	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะหลักของบุคลากรระดับหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 79
4-5	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะหลักของบุคลากรระดับหัวหน้า งานและผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 80
4-6	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะหลักของบุคลากรระดับหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามระดับการศึกษา..... 81
4-7	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะหลักของบุคลากรระดับหัวหน้างานและ ผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท 82
4-8	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะในสายงานของบุคลากรระดับหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน..... 83
4-9	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะในสายงานของบุคลากรระดับหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด 88
4-10	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะในสายงานของบุคลากรระดับ หัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 92
4-11	เปรียบเทียบระดับความสำคัญของสรรณะในสายงานของบุคลากรระดับ หัวหน้างานและผู้บริหารระดับกลางจำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท 98

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	6
2-1	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) (ชูชัย สมितिไกร, 2550:หน้า29).....	27
2-2	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548).....	30
2-3	ผังองค์กรของบริษัท.....	57