



การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะแรงงานทางด้านโลจิสติกส์

สุพานุภัทร วงศ์ภูดี^{1*}

บทคัดย่อ

ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งของธุรกิจ ซึ่งในงานด้านโลจิสติกส์นั้นพบปัญหา ด้านกำลังคนและบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงาน และยังขาดบุคลากรในหลายระดับตั้งแต่ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย บัณฑิตจบใหม่ ไปจนถึงแรงงานไร้ฝีมือในภาคธุรกิจ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ และเพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างานโลจิสติกส์จำนวน 400 คน และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test และ ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ให้ความสำคัญด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และด้านทักษะ เรียงตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้างานและระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน พบว่า ด้านความรู้และด้านทักษะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะ, แรงงาน, ด้านโลจิสติกส์

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 091-566-6191 e-mail: supanupat.w@fba.kmutnb.ac.th



The Competency Components of the Logistics Workforce

Supanupat Wongpudee^{1*}

Abstract

Human resources play a key role in logistics. However, there is still a lack of personnel, including experts, researchers, newly graduated employees, and unskilled workers, in logistics organizations. The purposes of this research were to study the competency components of logistics workforce and to compare the competency components of logistics workforce classified by personal status. The questionnaire was used as a research tool. The data was collected from a sample group of 400 logistics supervisors and analyzed using both descriptive statistics, such as percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including t-test and ANOVA. The results showed that respondents rated the competency component of the logistics workforce at a high level. The highest score was a knowledge attribute, followed by personal attributes and skills, respectively. When comparing the differences in the importance of the competency components of the logistics workforce classified by the work experience of the respondent and the age of the business, it was found that knowledge and skills had a significant difference at the 0.05 level.

Keywords: Competency, Workforce, Logistics

¹ Lecturer, Program in Industrial Business and Logistic Administration, Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author, Tel. 091-566-6191 e-mail: supanupat.w@fba.kmutnb.ac.th



1. บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ถึงแม้ว่ามีทรัพยากรมากเพียงใดยังคงไม่สำคัญเท่ากับความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรแรงงาน และคุณภาพของคน นั่นคือทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ใช้เงินลงทุนค่อนข้างน้อยในการพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ในทุก ๆ ภาคธุรกิจ ยิ่งแนวโน้มการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะภูมิภาคต่าง ๆ มีการเติบโตของความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้น (Urbanization) ส่งผลให้โครงสร้างรายได้ของประชากรสูงขึ้น จึงทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจการค้าขนาดใหญ่และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตามมา ส่งผลต่อกระบวนการผลิตเพิ่มสูงขึ้น ความต้องการวัตถุดิบจึงเพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการแข่งขันที่สูงทุกระดับ ตั้งแต่ระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น

สำหรับแรงงานทางด้านโลจิสติกส์หรือผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานจัดส่ง ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลศักยภาพพื้นฐานระบบโลจิสติกส์ ภาคการค้า พ.ศ. 2566 พบว่า จำนวนบุคลากรเมื่อพิจารณาถึงพนักงานหรือลูกจ้างรายเดือน ที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานจัดส่ง จำนวน 61,728 คน (ร้อยละ 41.7) รองลงมาปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคลังสินค้า และพนักงานจัดซื้อ จำนวน 58,770 คน และ 27,560 คน หรือร้อยละ 39.7 และ 18.6 ตามลำดับ ดังแสดงจากตาราง 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่ และระดับการศึกษา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563)

ตำแหน่ง/หน้าที่	ระดับการศึกษา			
	รวม	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	ปวช./ปวส.	ต่ำกว่าปวช.
พนักงานจัดซื้อ	27,560	14,690	9,403	3,467
พนักงานจัดส่ง	61,728	5,717	19,834	36,177
พนักงานคลังสินค้า	58,770	8,905	20,759	29,106
รวม	148,058	29,312	49,996	68,750

จากการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ นักวิชาการและผู้แทนหน่วยงานภาครัฐจำนวน 141 ท่าน (สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ, 2557) พบว่าปัญหาด้านกำลังคนและบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ยังขาดบุคลากรในหลายระดับตั้งแต่ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย บัณฑิตจบ



ใหม่ ไปจนถึงแรงงานไร้ฝีมือในภาคธุรกิจ โดยในปัจจุบันพนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะออกมาประกอบธุรกิจอื่น นอกจากนี้นักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจยังได้รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการที่สำคัญและเร่งด่วนสำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งหนึ่งในนั้น คือการเร่งรัดขยายการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทั้งในภาคการผลิต และในธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ ปรับปรุงกระบวนการผลิตบุคลากรการวิจัยและพัฒนาและวิชาชีพโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและได้มาตรฐานสากลและเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีระดับทักษะสูงขึ้น

ดังนั้นการเพิ่มสมรรถนะของแรงงานด้านโลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับการพัฒนาศักยภาพในด้านบุคลากรหรือแรงงานในปัจจุบัน โดยแนวคิดเรื่องสมรรถนะนี้มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีมติเห็นว่า เมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญ ต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรกำลังให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามที่จะบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ทั้งการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จากสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ทำให้องค์กรต้องหันมาทบทวน พิจารณาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงจากภายนอกได้ หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) และสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทานต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน ซึ่งบุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันให้สมรรถนะขององค์กร เป็นสมรรถนะที่แท้จริงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กร มีความแข็งแกร่ง และสามารถยืดหยุ่นยืดหยุ่นท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานของโลจิสติกส์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

3. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า “สมรรถนะ” ในภาษาต่างประเทศใช้ทั้งคำว่า Competency และ Competence ซึ่งมีความหมายเช่นเดียวกันตามแนวทางการศึกษาทั้งของประเทศอังกฤษและประเทศในกลุ่มยุโรป แต่แตกต่างกันในนิยามของประเทศสหรัฐอเมริกาที่กำหนดว่า Competency หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเลิศไม่ใช่แค่



คุณลักษณะมาตรฐานธรรมดา แต่อย่างไรก็ตามความหมายของ สมรรถนะ นั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้ในลักษณะที่ สอดคล้องกันบ้าง แตกต่างกันไปบ้าง โดยสามารถสรุปความหมายในภาพใหญ่ ๆ ได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือสิ่งที่แสดงออกจากตัวบุคคลในเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะต่าง ๆ ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี ผลงานตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด หรือสูงกว่าบุคคลอื่นที่ปฏิบัติงานใน ระนาบเดียวกัน (พีรพงษ์, 2559) นอกจากนี้จะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในงานแล้ว ยังจะต้องสามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติที่เหมาะสมและจำเป็นในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กัลยา, 2557) อาจจะมี แสดงออกในรูปแบบวิธีคิด (ทิพย์ระวี, 2556) ซึ่งสามารถวัดได้และต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร (เรวัต, 2557) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน ตัวบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงาน (McClelland, 1973) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer & Spencer (1993) ที่ให้ความหมายไว้ว่า เป็น คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) คุณลักษณะ (Attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานใน หน้าที่ ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน และสมรรถนะสามารถพัฒนา ได้ให้ตรงตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด (พันธุ์พรหม, 2558)

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นเรื่องของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่ จำเป็นของบุคคล ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่ กำหนดหรือสูงกว่า และเมื่อทราบถึง ความหมายของสมรรถนะแล้ว การทำความเข้าใจใน สมรรถนะว่ามีความสำคัญอย่างไร

3.2 ประเภทของสมรรถนะ

McClelland (1973) ได้จำแนกสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่ บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน ความสามารถในการเขียน เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างไปจากผู้อื่น หรือไม่สามารถทำให้มีผลงานได้ดีกว่าบุคคลอื่น ได้

กลุ่มที่ 2 สมรรถนะที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่น หรือสมรรถนะที่บ่งบอกถึงความแตกต่างกัน (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่า มาตรฐาน ช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน

ขณะที่ อารรณ์ (2556) ได้จำแนกสมรรถนะที่นำมาใช้ในองค์กรออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 ความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึงความสามารถหลักที่คาดหวังให้ บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี เป็นความสามารถที่กำหนดขึ้นจากความจำเป็นที่ต้องการให้พนักงานทุกคนมี เหมือนกันเพื่อทำให้ภารกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ จนส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ประเภทที่ 2 ความสามารถด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) เป็นความสามารถด้าน การบริหารจัดการที่คาดหวัง ผู้บังคับบัญชาทุกคนจำเป็นต้องมีเหมือนกันทั้งหมด ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถ บริหารทั้งคน ทั้งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทที่ 3 ความสามารถในงาน (Function Competency) เป็นความสามารถในงานเฉพาะด้านที่ คาดหวังกับพนักงานทุกคน ซึ่งจะมีแตกต่างกันไปตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ความสามารถในงานนี้



ประกอบด้วย 2 ส่วนหลักได้แก่ 1) Common Function Competency หมายถึง ความสามารถในการงานที่คาดหวังกับทุกตำแหน่งงานในกลุ่มเดียวกัน และ 2) Specific Function Competency หมายถึง ความสามารถในการงานที่คาดหวังตามขอบเขตของงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไปตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

เมื่อทราบถึงประเภทของสมรรถนะแล้ว ยังได้มีการนำประเภทของสมรรถนะมาจำแนกเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคคลอีกด้วย โดยนักวิชาการให้ความคิดเห็นไว้ในทิศทางเดียวกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

Sternberg & Kolligian (1990) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นได้ทั้งความสามารถที่วัดได้ และเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนเร้นในตัวบุคคลหรือเป็นศักยภาพของบุคคลซึ่งก่อให้เกิดผลงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1973) อธิบายว่าสมรรถนะเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด หรือสร้างผลงานที่ดีเลิศได้ โดยได้แบ่งสมรรถนะของบุคคลออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ส่วนที่มองเห็น เป็นส่วนที่สามารถพัฒนาได้ง่าย ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้การฝึกอบรมเป็นส่วนในการพัฒนาสมรรถนะ ส่วนประกอบของสมรรถนะในส่วนที่มองเห็นได้นั้น ประกอบด้วย 1) ทักษะ (Skills) เป็นความชำนาญ ความคล่องแคล่ว ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจและร่างกาย โดยความสามารถนี้จะรวมไปถึงการคิดเชิงระบบที่จะต้องคิดถึงความเป็นเหตุเป็นผลด้วย ที่อาจเรียกว่าความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ และ 2) ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา การสัมมนา การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันหรือต่างสายวิชาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ส่วนที่ซ่อนเร้น เป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากและที่สำคัญต้องคอยสังเกตจากพฤติกรรมการแสดงออกเมื่อเผชิญกับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้แก่ 1) อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะที่มักจะแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์หนึ่งๆ เช่น การทำงานของผู้บริหารบางท่านจะชอบความรวดเร็ว คิดเร็ว คิดไว ลงมือปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ขณะที่ผู้บริหารบางท่านอาจจะทำในทางตรงกันข้าม ค่อยคิดค่อยทำอย่างรอบคอบ ทั้งนี้เนื่องมาจากปฏิกิริยาตอบสนองต่อปัญหาหรือสถานการณ์ของแต่ละคน 2) ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) เป็นส่วนของค่านิยม (Value) ทศคติ (Attitude) และภาพลักษณ์ของตน (Self-Image) ซึ่งจะสามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ เช่น บางคนมีความเป็นผู้นำในตนเองจึงมักจะแสดงออกถึงความเป็นผู้นำกลุ่มเสมอ แต่บางคนชอบที่จะได้แย้งก็มักจะแสดงออกถึงพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น และ 3) แรงขับหรือแรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิดหรือความต้องการที่จะเป็นต้นเหตุของการแสดงออก เช่น บางคนชอบทำงานยาก ๆ เพราะรู้สึกว่าเป็นงานท้าทาย ในทางตรงกันข้ามบางคนเป็นคนเฉื่อยชา จะชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ เป็นต้น

Spencer & Spence (1993) ได้จำแนกองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคคลออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้เฉพาะที่บุคคลนั้นมี 2) ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย 3) ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) หมายถึง ทศคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) เช่น การมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง 4) คุณลักษณะเฉพาะ (Traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (physical) และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และ 5) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดคำนึงถึงหรือต้องการ



จากการจำแนกองค์ประกอบของสมรรถนะตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น Parry (1996) นำเสนอว่าเห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง คุณลักษณะเฉพาะ แรงจูงใจ เข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน รวมเรียกว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบส่งเสริมให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย

3.4 ทัศนคติ

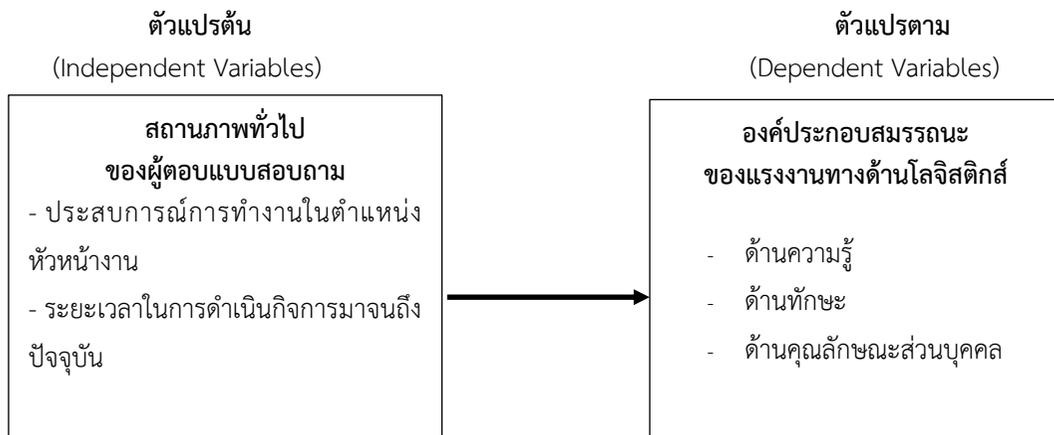
ทัศนคติ หรือ เจตคติในทางจิตวิทยา หมายถึง การแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สถานการณ์ของ หรือเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่ง สำหรับความหมายของคำว่า ทัศนคติ ได้มีผู้อธิบายและให้ความหมาย ไว้ดังนี้ Allport (1975) ได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า “เป็นแนวคิดอันเด่นชัดที่สุดและจำเป็นที่สุดในจิตวิทยา สังคมร่วมสมัย” ทัศนคติสามารถสร้างขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของบุคคลหนึ่ง ๆ สามารถตรวจวัดและเปลี่ยนแปลงได้ ส่งผลต่ออารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย ขณะที่ Gibson (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ตัวตัดสินพฤติกรรมเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ เป็นสภาวะจิตใจในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์โดยที่ ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ นอกจากนี้แล้ว Schermerhorn (2000) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น ส่วน Newstrom & Devis (2002) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่าพนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของพวกเค้า หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

ทัศนคติของของบุคคลถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดการกระทำ และการกระทำเป็นตัวกำหนดนิสัยบุคคลที่ทำงานให้มองถึงถึงประโยชน์ของลูกค้านเป็นหลัก เพราะหากบุคคลดังกล่าวมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานแล้วย่อมจะทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นการไม่เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การรู้จักที่จะปรับตัวเพื่อการอยู่ร่วมทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุข หรือแม้กระทั่งไม่ได้มองถึงการสร้างผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กรในระยะยาวที่อาจจะส่งผลให้ผลประโยชน์นั้นกลับคืนมาหาแก่ตนเอง

3.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากขอบเขตงานวิจัย และแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Frame) ได้ดังภาพที่ 1

การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไป ในสถานประกอบการในจังหวัดระยอง จำนวน 2,041 คน (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง, 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณจากสูตรจากจำนวนประชากรที่นับได้ (ธานินทร์, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 335 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเริ่มจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดระยอง จำนวน 8 แห่ง กำหนดแบ่งการสุ่มแต่ละ 50 คน แล้วจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานในระดับตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไป เพื่อให้ตรงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 30 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions)

โดยผู้วิจัยได้ประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านแรงงานโลจิสติกส์ ทำการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีค่าอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ซึ่งค่าที่เหมาะสมคือ 0.50 ขึ้นไป (Turner & Carlson, 2002) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ได้ค่าอำนาจจำแนก อยู่ระหว่าง 0.43-1.84 ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.937 ซึ่งค่ามากกว่า 0.9 ถือว่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก (George & Mallery, 2003) จากนั้นนำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วจะบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์กับสถานภาพทั่วไป ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน โดยใช้วิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test สำหรับสถานภาพด้านประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน และใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม สำหรับตัวแปรระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
ประสิทธิภาพการทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน	น้อยกว่า 5 ปี	149	37.25
	5 ปี ขึ้นไป	251	62.75
	รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน	น้อยกว่า 5 ปี	150	37.50
	5 – 10 ปี	154	38.50
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	96	24.00
	รวม	400	100.00
ประเภทในการจัดตั้งสถานประกอบการ	เจ้าของคนเดียว	104	26.00
	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	54	13.50
	บริษัท จำกัด	144	36.00
	บริษัท มหาชน จำกัด	98	24.50
	รวม	400	100.00



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน ส่วนใหญ่ 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.75 และ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.25 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุด ได้แก่ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.00 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านประเภทในการจัดตั้งสถานประกอบการมากที่สุด ได้แก่ บริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา เป็น เจ้าของคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 26.00 เป็น บริษัท มหาชน จำกัด คิดเป็นร้อยละ 24.50 และเป็น ห้างหุ้นส่วน จำกัด น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ด้านความรู้

องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.
ด้านความรู้	4.16	0.45
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.40	0.66
2. บุคลากรมีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.38	0.61
3. บุคลากรมีความรู้ภาษาอังกฤษในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน	4.12	0.70
4. บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร	3.93	0.83
5. บุคลากรรู้จักจัดระเบียบงานที่ซับซ้อนให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน	3.78	0.90
6. บุคลากรมีความรู้ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.23	0.68
7. บุคลากรศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ตลอดเวลา	4.18	0.73
8. บุคลากรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าในการขนส่ง	4.21	0.70
9. บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับกฎจราจร	4.05	0.85
10. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการจัดสรรเวลาบริหารจัดการงานประจำและงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพตามมาตรฐาน	4.36	0.61

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.78-4.40



ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ด้านทักษะ

องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.
ด้านทักษะ	4.07	0.52
1. บุคลากรมีความสามารถในการใช้ GPS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.70
2. บุคลากรมีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.28	0.69
3. บุคลากรมีทักษะในการวางแผนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.73	0.92
4. บุคลากรมีการพัฒนาทักษะทางวิชาการเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.24	0.76
5. บุคลากรสามารถวิเคราะห์โอกาสการเสียในส่วนต่างๆ ของรถขนส่งเบื้องต้นได้	4.19	0.75
6. บุคลากรบริหารจัดการเส้นทางการจราจรเพื่อการขนส่งสินค้าให้ลูกค้า	4.26	0.69
7. สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.35	0.67
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความปราณีต เรียบร้อย ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	4.02	0.71
9. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.93	0.74
10. บุคลากรเข้าใจในหลักการวิธีการเจรจาต่อรอง	3.63	0.99

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63-4.35

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์	\bar{X}	S.D.
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.08	0.45
1. บุคลากรมีความซื่อสัตย์ เสียสละเพื่อองค์กร	4.25	0.61
2. บุคลากรทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตรงตามเวลา	4.22	0.61
3. บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองไม่ละทิ้งงานโดยไม่มีเหตุอันสมควร	4.20	0.61
4. บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	3.77	0.80
5. บุคลากรดูแลรักษาสินค้าที่ต้องรับ-ส่งให้ลูกค้าให้ดีที่สุด และทันเวลา	4.04	0.76
6. บุคลากรมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีทัศนคติต่อการบริการ	4.17	0.74
7. บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.97	0.71
8. บุคลากรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับภาระงาน	4.19	0.72
9. บุคลากรมีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีภาวะผู้นำตนเอง	4.20	0.72
10. บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.82	0.78



จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.77-4.25

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้าน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน

องค์ประกอบสมรรถนะ ของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์	น้อยกว่า 5 ปี		5 ปี ขึ้นไป		t-Value	P-Value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความรู้	4.26	0.45	4.10	0.44	3.49	0.00*
ด้านทักษะ	4.23	0.45	3.98	0.54	4.74	0.00*
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.14	0.45	4.05	0.44	1.90	0.06

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้าน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์โดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ โดยหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปีให้ความสำคัญด้านความรู้และทักษะมากกว่าหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป ส่วนด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน

สมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์	F-Value	P-Value
ด้านความรู้	6.33	0.00*
ด้านทักษะ	11.01	0.00*
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	2.08	0.13

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้าน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ จากนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 8



ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านความรู้โดยรวม จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.26	4.09	4.13
น้อยกว่า 5 ปี	4.26	-	0.17*	0.13
5 - 10 ปี	4.09		-	0.04
มากกว่า 10 ปี	4.13			-

จากตารางที่ 8 พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านความรู้ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านความรู้มากกว่า ระยะเวลา 5-10 ปี

ตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านทักษะ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.22	4.00	3.95
น้อยกว่า 5 ปี	4.22	-	0.22*	0.27*
5 - 10 ปี	4.00		-	0.05
มากกว่า 10 ปี	3.95			-

จากตารางที่ 9 พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านทักษะ จำแนกตามสถานภาพทั่วไปด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านทักษะมากกว่า ระยะเวลา 5-10 ปีและมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ และ 2) เปรียบเทียบองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ให้ความสำคัญด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะ เรียง



ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้างานและระยะเวลาในการดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน พบว่า ด้านความรู้และด้านทักษะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

6.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสมรรถนะด้านความรู้ โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งการมีความรู้ในกระบวนการโลจิสติกส์ทั้งหมดจะทำให้สามารถเข้าใจปัญหา มองภาพเดียวกับลูกค้า และคิดแก้ปัญหาเพื่อตอบโจทย์ลูกค้าได้เป็นอย่างดี (เอลซีจี โลจิสติกส์, 2563) เช่นเดียวกับรายงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2558) ที่รายงานผลการศึกษาเช่นเดียวกันว่า บุคลากรในสายอาชีพทางการจัดการโลจิสติกส์ที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจในลักษณะองค์รวมและสามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้แบบบูรณาการจะช่วยพัฒนาการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ และประสานในโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาณุมาศ และสุรมงคล (2562) ที่พบว่า ความรู้ของพนักงานโลจิสติกส์ที่รับผิดชอบงานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เหมาะสมและทันสมัยเพียงพอต่อแนวโน้มของตลาดและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของระบบโลจิสติกส์ เช่น การบริหารจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า ที่มีเทคโนโลยี การบริหารจัดการและจำเป็นจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจเพื่อรองรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (อรณิชา, 2559)

6.2 องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะ ก็มีความสำคัญเช่นกัน เพราะงานการจัดการโลจิสติกส์เป็นหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมากทำให้การทำงานแต่ละขั้นตอนจึงต้องรอบคอบ ระมัดระวังและประเมินสถานการณ์อย่างแม่นยำเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสินค้าและการบริการ เพราะการทำงานด้านโลจิสติกส์ในบางครั้งต้องมีการติดต่อกับต่างประเทศทั้งเรื่องเอกสารและการประสานงาน โดยเฉพาะแผนกที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้าจากต่างประเทศจึงต้องอาศัยความรู้พื้นฐานร่วมกับการสื่อสารที่ดีสำหรับการประสานงานระหว่างผู้ร่วมงาน รวมไปถึงการทำงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ มีการจัดการตามตารางที่กำหนดและต้องแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาขึ้น จึงจะช่วยให้งานด้านการจัดการโลจิสติกส์มีประสิทธิภาพอย่างมาก (ทรูปลูกปัญญา มีเดีย, 2564) ดังนั้นสถานประกอบการ จึงให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านทักษะ และองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของแรงงานด้านโลจิสติกส์ที่ใกล้เคียงกัน เพราะทุกองค์ประกอบมีความจำเป็นสำหรับแรงงานและการพัฒนาทางด้านโลจิสติกส์เช่นเดียวกัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะ

7.1.1 ผู้บริหารสถานประกอบการควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงานในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเครือข่าย การแลกเปลี่ยนความรู้ การให้คำปรึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาวิชาชีพทางด้านโลจิสติกส์ให้มีความชำนาญ เนื่องจากแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ต้องการแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นจำนวนมาก



7.1.2 ควรจัดปฐมนิเทศ พนักงานใหม่ เกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานและจัดประชุมเพื่อรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากร และนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน

7.1.3 ภาครัฐควรจะมีการเข้ามากำหนดสมรรถนะพื้นฐานที่บุคลากรหรือพนักงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องมี เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนานตนเอง

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องและหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

7.2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะแรงงานทางด้านโลจิสติกส์ กับ ประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้างาน รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการเพิ่มสมรรถนะแรงงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. บรรณานุกรม

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-4.
- Parry, S. B. (1996). The quest for competencies. *Training*, 33(7), 48-56.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work: Model for superior performance*. New York: John Wiley and Sons.
- Sternberg, R. J., & Kolligian, J. Jr. (1990). *Competency considered*. New Haven, CT: Yale University Press.
- กัลยา อุบลทิพย์. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพช่างเขียนแบบเครื่องกล สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย*. ปรัชญาคุชฎิบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จิรศักดิ์ สุทธาดล. (2553). *สมรรถนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่พึงประสงค์ตามทัศนะของผู้บริหาร*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชญานิชฐ์ แสงทิพย์ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร ยุภาพร ยุภาศ และ สัญญา เคนาภูมิ. (2557). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์*. *วารสาร มรม. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)* 8(1), 169-180.
- ทรูปลูกปัญญา มีเดีย. (2564). *นักจัดการขนส่งสินค้า*. [สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2564]. จาก <https://www.truelookpanya.com/explorer/occupation-step3/19>
- ทิพย์ระวี รัชศรี. (2556). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตไทยในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*. ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการเรียนรู้และการสื่อสารมวลชน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.



- พันธุ์พรหม รังสิธารานนท์. (2558). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน*. ปรัชญาดุขฎฐิบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พีรพงษ์ พันธโสศา. (2559). *การพัฒนาสมรรถนะอาชีพช่างไฟฟ้าโรงงาน โดยใช้โครงงานวิชาชีพเป็นฐาน ระบบทวิภาคี สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. ปรัชญาดุขฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาวิจัย วัตถุประสงค์และการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาณุมาศ เนียมพลับและสุรมงคล นิมจิตต์. (2562). *สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความ ต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ*. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุง เก้า*, 6(2), 1-7.
- เรวัตร์ อัครวางกูร. (2557). *ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1-4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *รายงานประจำปี ปงบประมาณ พ.ศ. 2562*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/raayngaanpracchampi_2562_0.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2557*. [สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2564]. จาก <http://logistics.nida.ac.th/10-skills-for-logistics-management/>
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2557). *ลำดับ ชื่อบริษัท สถานที่ตั้งโรงงาน โทรศัพท์ – BOI*. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2559 จาก https://www.boi.go.th/upload/content/company/รายชื่อบริษัทที่มีความต้องการแรงงาน%20เดือนกุมภาพันธ์%202557_48600.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). [ออนไลน์]. *แรงงานทางด้านโลจิสติกส์*. [สืบค้นวันที่ 21 สิงหาคม 2560] จาก http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/table/files/2500700/2558/099/00_2500700_2558_099_000000_00200.xls
- สำนักส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ. (2557). [ออนไลน์]. *รายงานการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์*. [สืบค้นวันที่ 21 สิงหาคม 2560]. [https://www.dbd.go.th/download/promotion_file/10_\(word\)%20DBD-Logistic_Rev-Final_Appendix2_v2.pdf](https://www.dbd.go.th/download/promotion_file/10_(word)%20DBD-Logistic_Rev-Final_Appendix2_v2.pdf)
- อรณิชา บุตรพรหม. (2559). *คุณลักษณะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่ต้องการเอกชนต้องการ กรณีศึกษา: ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปราจีนบุรี*. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 18(1), 67-73.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2556). *การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมบนพื้นฐานของ Competency (Competency-Based Training Need Analysis)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- เอสซีจี โลจิสติกส์. (2563). *4 คุณลักษณะของ LOGISTICS PEOPLE*. [สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม]. จาก <https://www.scglogistics.co.th/th/4-คุณลักษณะของ-logistics-people/>