



รายงานวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

The Relationship between the Development of Human Capital
and Work Performance of Employee in Logistics Business

โดย

ณัฐวุฒิ วิเศษ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชื่องานวิจัย: ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

ชื่อผู้วิจัย: ณัฐวุฒิ วิเศษ

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ รวมถึงเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ของพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก โดยด้านทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านทัศนคติและด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อ 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คุณคาดหวัง มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้นและเพิ่มคุณภาพงานด้วย โดยประเด็นพนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ องค์กรมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง สุดท้ายการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ พบว่า ด้านทักษะ มีค่า 0.732 ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กันมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก สำหรับการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ส่วนด้านความรู้ มีค่า 0.580 และ ด้านทัศนคติ มีค่า 0.648 ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านความรู้และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ธุรกิจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการจัด

กิจกรรมที่เสริมสร้างการพัฒนาการเรียนรู้ที่นำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง ส่วนด้านทัศนคติ ธุรกิจควรมีนโยบายหากพนักงานมีการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน สุดท้ายด้านทักษะ ธุรกิจจำเป็นต้องเสริมสร้างความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะการสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ศักยภาพทุนมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจโลจิสติกส์



Research Title: The Relationship between the Development of Human Capital and Work Performance of Employee in Logistics Business.

Researcher: Nuttavut Wiset

Year: 2022

Abstract

The purpose of this research was to study the development of human capital potential of employees in logistics business, to investigate the operational efficiency of logistics business personnel and to examine the relationship between the development of human capital potential and the efficiency of employees in the logistics business. The questionnaire was a tool to collect data from employees at the logistics business in Bangkok Metropolitan area to test the relationship between human capital potential development and operational efficiency. The Pearson Correlation Coefficient was used to determine the Pearson Product-Moment Correlation Coefficient. The results of the research revealed that the development of human capital potential of employees in logistics business had a high level of overall opinion. The skill was at the highest-level. Attitude and knowledge is also at a high level. As for the overall efficiency of logistics business employees, it is at a high level. There are 2 items, which are at the highest level, namely, the organization gives importance and cares about potential development as you expect followed by corporate training makes you work more confident and improves the quality of work. The point that employees agree the least is that the organization has a work support system that reduces the number of errors in practice. Finally, testing the relationship between human capital potential development and employee performance in logistics businesses. The results, Attitude and Skill has significant level of 0.000, which was less 0.01, so it is support the hypothesis. Therefore, human capital potential development (Knowledge, Attitude and Skill) has the positive relationship with the efficiency of employees in the logistics business. When considering the correlation coefficient (r), it was found that skills were 0.732, indicating that the development of

human capital in terms of skills and the efficiency of employees in logistics business was highly correlated. As for the development of human capital potential in knowledge, the value was 0.580 and the attitude was 0.648, indicating that the development of human capital potential in the knowledge and attitude was related to the efficiency of the employees in the logistics business at the moderate level. Business should have a policy that if employees develop higher performance, better compensation is considered. Finally, skills Businesses need to strengthen the communication readiness to operate. Because communication is a factor that affects operational efficiency.

Keywords: Human Capital, Work Performance, Logistics Business



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจและความทุ่มเทของผู้ทรงคุณวุฒิ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ รายละเอียดต่าง ๆ ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ และสนับสนุนให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเรียบร้อยตลอดจนขอขอบคุณ คนในครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน อันเป็นที่รัก ที่คอยให้กำลังใจให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการวิจัยฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจโลจิสติกส์ และบุคคลที่สนใจ



ณัฐวุฒิ วิเศษ
มิถุนายน 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎี.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	22
2.3 จุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย	30
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	45
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	45
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	46
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์.....	53
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์.....	57
ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนา ศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์.....	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 อภิปรายผล.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	65
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	65
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	67
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	74
ประวัติผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประมาณการจำนวนบุคลากรในธุรกิจโลจิสติกส์ (2559-2564).....	12
2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สภาวะแวดล้อมภายในและสภาวะแวดล้อมภายนอก	13
4.1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านเพศ.....	52
4.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านอายุ.....	52
4.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านระดับการศึกษา.....	52
4.4 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
4.5 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านประสบการณ์	53
4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม.....	54
4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้.....	55
4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติ	56
4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะ	57
4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	58
4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพคนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์.....	59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคคล.....	12
2.2 พื้นฐานคำถาม 3 ข้อ คือ ใคร อะไร อย่างไร.....	13
2.3 อันดับ LPI และอันดับของสถานะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทยในมิติต่าง ๆ (ซ้าย) คะแนน LPI และคะแนนของสถานะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทยในมิติต่าง ๆ (ขวา).....	36
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทต่างชาติที่เป็นโลจิสติกส์ที่เกิดจากทุนสัญชาติยุโรป อเมริกา เกาหลี จีน ญี่ปุ่น สามารถเข้าหาลูกค้ารายใหญ่ได้ เพราะมีบริการที่ครบวงจร มีความสามารถในการเสนอราคาค่าบริการที่ถูกกว่า บางรายมีฐานลูกค้าตามเข้ามาด้วย ซึ่งได้เปรียบด้านเครือข่ายเชื่อมโยงที่แข่งขันยากยิ่งกว่า จากภาวะวิเคราะหส์สภาพตลาดโลจิสติกส์ยังพบอีกว่า มูลค่าตลาดโลจิสติกส์จะยิ่งพุ่งสูงขึ้นต่อเนื่อง หลังจากที่ธุรกิจการค้าออนไลน์มาแรง โดยเมื่อเร็ว ๆ นี้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ระบุว่า ปี 2561 มูลค่าอี-คอมเมิร์ซไทย ปี 2561 มีมูลค่า 3,058,987.04 ล้านบาท ขยายตัว 8.76% จากปี 2560 ที่มีมูลค่า 2,812,592.03 ล้านบาท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์: ออนไลน์) จากรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า มีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของธุรกิจโลจิสติกส์อย่างต่อเนื่อง โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 มีมูลค่า 442.9 พันล้านบาท พ.ศ.2561 มีมูลค่า 470.6 พันล้านบาท และ พ.ศ.2562 มีมูลค่า 486.7 พันล้านบาท ซึ่งในปี 2562 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยคาดว่าจะมีมูลค่ารวม 2,258.4 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้ามีอัตราการขยายตัว คิดเป็นร้อยละ 3.1 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.4 ต่อ ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) และใน พ.ศ.2563 คาดว่าปรับลดลงอยู่ระหว่างร้อยละ 12.9-13.4 จากสถานการณ์เศรษฐกิจภายในประเทศที่หดตัว โดยมีปัจจัยหลักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงในหลายประเทศทั่วโลก

ภาครัฐของไทยให้ความสำคัญของระบบโลจิสติกส์ โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) มีเป้าหมายสำคัญด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทานที่มุ่งสู่อนาคตของประเทศในปี พ.ศ.2579 ให้สัมฤทธิ์ผลโดยการยกระดับทุนมนุษย์ โลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเดิม และอุตสาหกรรมอนาคตให้เป็นฐานสร้างรายได้ใหม่ของประเทศโดยการพัฒนาระบบบริหารจัดการโลจิสติกส์ภาคการเกษตรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจบริการโลจิสติกส์ให้สามารถกระจายฐานการบริการและการลงทุนที่เชื่อมโยงในอาเซียนอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการแข่งขันบนฐานการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี พัฒนาทุนมนุษย์แรงงานให้มีทักษะสูงและมีมาตรฐานสากล ดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตการค้า การบริการ และการลงทุนในอนุภูมิภาคและภูมิภาคอาเซียน

เพื่อมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงและเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วภายในปี 2579 (Bus&Truck: ออนไลน์)

ดังนั้นเมื่อธุรกิจขยายอย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบหลักอีกประการหนึ่ง ที่นับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งเสริมให้ธุรกิจต่าง ๆ ขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงคือทรัพยากรมนุษย์ ในธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร เนื่องจากบุคคลที่เป็นพนักงานมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินธุรกิจที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า แต่เนื่องจากต้นทุนของการบริหารจัดการองค์กรส่วนใหญ่ที่สุดมาจากค่าจ้างพนักงาน ในกรณีนี้ความพยายามในการเพิ่มจำนวนพนักงานอาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุด ดังนั้น การพัฒนาทุนมนุษย์บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างที่สุด เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงส่งผลอย่างมากต่อความก้าวหน้าขององค์กร หากแต่การจัดการ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรในองค์กร ไม่ได้ดำเนินไปเหมือนในอดีตเนื่องจากในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาให้บุคลากรมีความสามารถในการใช้หรือทำงานควบคู่ไปกับเทคโนโลยี ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับธุรกิจโลจิสติกส์ จะทำให้สามารถช่วยลดต้นทุนให้กับธุรกิจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ หรือที่ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital Investment) อันจะนำมาสร้างเป็นคุณค่าให้แก่องค์กรได้ เพราะมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะนำเอาทุนที่อยู่ในตนเองกลับมาพัฒนาองค์กรหรือสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากองค์กรสามารถหาแนวทางในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรควรจะได้ผลตอบแทนได้สูงที่สุด ทุนมนุษย์เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Spencer and Spencer, 1993) นอกจากนี้ทุนมนุษย์หมายถึงสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริงนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Arnauld de Nadailac, 2003)

จากข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัญหา การวิจัยเกี่ยวกับทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งผลวิจัยมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์เป็นอย่างไร
- 1.2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์เป็นอย่างไร
- 1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์เป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์
- 1.3.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์
- 1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สำหรับด้านเนื้อหา วิจัยนี้ศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งในที่นี้คือ พนักงานทำงานในบริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัย ด้านเนื้อหา ดังนี้

1) การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในธุรกิจให้บริการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาของบุคคลประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ประกอบด้วยแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เป็นพนักงานด้านต่าง ๆ และทำงานในบริษัทให้สำเร็จตรงตาม

เวลาและถูกต้อง (Right Place, Right Time) พร้อมทั้งเพิ่มผลผลิตของผลงาน (Productivity) ตามเป้าหมายที่บริษัทที่ให้บริการด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศกำหนด

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร ในช่วง พ.ศ. 2559-2564 พบว่า มีพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ จำนวน 5,938,160 คน (ที่มา: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, คั่นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2564)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาทำการศึกษาในช่วงเดือนกรกฎาคม 2564 ถึง มิถุนายน 2565

1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพ ที่ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ผ่านการสร้างความรู้ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถทำได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรมปฐมนิเทศ ส่งไปดูงานต่างประเทศ ร่วมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้น ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.6.1.1 ความรู้ หมายถึง ความรู้ของพนักงานที่อยู่ในศาสตร์โลจิสติกส์ ซึ่งความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งไม่ได้ลอกเลียนมาจากองค์ความรู้ แต่พนักงานต้องสร้างขึ้นได้ด้วยตนเอง เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ เมื่อพัฒนาโครงสร้างความรู้ต่อไปก็สามารถสร้างผลงานเป็นองค์ความรู้ให้คนอื่นค้นคว้าได้ องค์ความรู้ เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ หรือ จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยความรู้เกิดขึ้นนั้น พนักงานสามารถนำไปใช้ได้โดยตรง หรือสามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรืองานที่กระทำอยู่

1.6.1.2 ทัศนคติ หมายถึง ดัชนีชี้ว่า พนักงานคนนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม และเป็นนิมิตของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารจากองค์กรอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

1.6.1.3 ทักษะ หมายถึง การพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น โดยการฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และสามารถนำเอาความรู้ที่มีออกไปใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งยังหมายถึงความชัดเจนและความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งพนักงานสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะการอาชีพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสาร การเรียนรู้ การจัดการ ทักษะทางการใช้เทคโนโลยี ฯลฯ

1.6.2 โลจิสติกส์ หมายถึง ธุรกิจที่มีการบูรณาการการขนส่ง การจัดหา การจัดเก็บในคลังสินค้า การบำรุงรักษา การจัดซื้อจัดหา การทำสัญญาและการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) ไว้ในหน้าที่เดียวซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการให้ความสำคัญกับประเด็นปลีกย่อยมากกว่าเป้าหมายรวม (Sub Optimization) ไม่ว่าจะในส่วนใดเพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมหรือกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือพันธกิจที่เฉพาะเจาะจงได้

1.6.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ที่เกิดจากการใช้ศักยภาพและพัฒนาตนเอง รวมถึงปัจจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

1.6.4 พนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ หมายถึง พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานของธุรกิจโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล

1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 เพื่อทราบถึงการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

1.7.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

1.7.3 ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทยสามารถนำข้อมูลผลการวิจัย เพื่อสร้างกลยุทธ์และกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่จะนำมาสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเอกสาร ตำรา และงานวิจัย โดยแยกประเด็นหลักดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนมนุษย์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทุนมนุษย์

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับความหมาย องค์ประกอบ การพัฒนาทุนมนุษย์ และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทุนมนุษย์ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่และเป็นองค์ประกอบสำคัญของแผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยด้านศักยภาพของทุนมนุษย์ เพราะองค์กรที่มีทุนมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงจะเป็นองค์กรที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน นอกจากนี้ทุนมนุษย์สามารถสร้างทุนทางปัญญาและมีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Chiang and Shih, 2011) Mondy และ Noe (2005) พัฒนาทุนมนุษย์เป็นการออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่ดีประกอบด้วย การฝึกอบรม การวางแผนและพัฒนาอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่แตกต่างกับผลวิจัยของ Gilley และ Egglund (1989) พบว่าการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นการวางแผนการพัฒนาคณะ การพัฒนาอาชีพ และพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพจะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและต้องได้รับการพัฒนาเฉพาะเจาะจงจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ ดังนี้

จีระ หงส์ลดารมภ์ (2555) ทุนมนุษย์ หมายถึง แนวโน้มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องมนุษย์ การสร้างหรือพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรให้ได้ผลสิ่ง

ที่สำคัญ คือ ผู้นำองค์กรจะต้องเอาจริง และมองการพัฒนาทุนมนุษย์เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนั้น การสร้างหรือพัฒนาทุนมนุษย์ของสังคมไทยแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ระดับ Macro และระดับ Micro

นิสตาเร่ เวชยานนท์ (2554) ทุนมนุษย์ คือ กลุ่มทักษะและความรู้ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ที่สะท้อนคุณค่าของความสามารถ ซึ่งทุนมนุษย์สามารถที่จะลงทุนและสะสมได้โดยผ่านการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนารูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผลผลิตมีการปรับปรุงและผลงาน ที่มีคุณภาพมากขึ้น

दनัย เทียนพุดม (2551) ทุนมนุษย์ หมายถึง มิติใหม่ที่เข้ามาเปลี่ยนแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ดึงความสามารถของคนออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนทางปัญญาสิ่งเหล่านี้กำลังเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Woodruffe (1992) ได้กล่าวไว้ว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมตามความต้องการของตำแหน่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานและหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ทักษะและแรงจูงใจ หรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ทุนมนุษย์หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่ว่าทุนมนุษย์ในแบบจำลองใดก็ตาม จะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) ทุนมนุษย์ ส่วนที่มองเห็นได้ชัด ได้แก่ ทักษะและความรู้ และส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ ได้แก่ พฤติกรรมที่สะท้อนมาจากค่านิยม อุปนิสัย ทศนคติ และแรงขับ 2) ทุนมนุษย์ ต้องแสดงให้เห็นถึงผลงาน 3) ผลงานนั้นต้องสามารถวัดค่าได้ทั่วไป

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2555) ทุนมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญสามารถนำมาสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

จากความหมายข้างต้นสรุปว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่สั่งสมอยู่ในตัว โดยสามารถนำเอาสิ่งเหล่านั้นมาผสมผสานกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร ซึ่งทุนมนุษย์ถือเป็นประเด็นสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพแล้วนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2.1.2 องค์ประกอบของทุนมนุษย์

จากความหมายของทุนมนุษย์ประเด็นที่มีการทบทวนวรรณกรรมต่อมาคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบของทุนมนุษย์ มีแนวคิดที่ทั้งมีความคล้ายและแตกต่างกัน ดังนี้

นิสตาเร่ เวชยานนท์ (2554:86) อธิบายว่าทุนมนุษย์เป็นหนึ่งในสามของสิ่งที่จะทำให้เกิดทุนทางปัญญา โดยอธิบายว่าทุนทางปัญญาประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ทุมนมนุษย์ซึ่งได้แก่ความรู้ทักษะและความสามารถในการพัฒนาและนวัตกรรมของคนในองค์กร
2. ทูทางสังคมได้แก่โครงสร้างเครือข่ายและกระบวนการที่จะช่วยให้บุคคลต้องการที่จะพัฒนาทุนทางปัญญาโดยการแลกเปลี่ยนสังเคราะห์ความรู้ผ่านสัมพันธภาพทั้งในองค์กรและ นอกองค์กร
3. ทุนองค์กรได้แก่ความรู้ของสถาบันที่องค์กรเป็นเจ้าของซึ่งอาจเก็บอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลคู่มือต่าง ๆ รวมถึงนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และกระบวนการในการจัดการบุคลากรด้วย

ทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะและเจตคติ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทุนมนุษย์ขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่งทุนมนุษย์ขั้นพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น
2. ทุนมนุษย์ที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง ทุนมนุษย์ ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นการใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจและเจตคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จ ที่ดีเลิศในงาน

โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล และ กนกกานต์ แก้วนุช (2555) อธิบายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทุนมนุษย์ว่าเมืองค์ประกอบ 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ กิจกรรมการวางแผนและสรรหาทุนมนุษย์ กิจกรรมการสร้างความรู้ความผูกพันของทุนมนุษย์ กิจกรรมประเมินสมรรถนะทุนมนุษย์ และกิจกรรมการให้พ้นจากการปฏิบัติหน้าที่

Bontis และ Fitz-enz (2002, อ้างถึงในเข็มภักดิ์ เย็นเปี่ยม และคณะ, 2555: 11) มีความเห็นว่าทุนมนุษย์เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของทุนทางปัญญาขณะที่ทุน มนุษย์เป็นตัวแทนของความรู้ความเก่งและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานทุนทางโครงสร้างจะ หมายถึง ฐานความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร เช่น ฐานข้อมูลเอกสารผังงานประจำขององค์กร เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นทุนด้านความสัมพันธ์เป็นตัวแทนความรู้ที่มีอยู่ในห่วงโซ่คุณค่าขององค์กรอาจเป็นความรู้ที่มีอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ผลิตลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ภายนอกองค์กรและจากผลงานวิจัยได้จัดทำเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาได้สรุปไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ด้านการจัดการเป็นปัจจัยในการจัดการทุนมนุษย์โดยการพัฒนาภาวะผู้นำ ให้กับผู้บริหารจะทำให้ลดอัตราการออกจากงานและทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ในองค์กรและการสร้างคุณค่าในองค์กร

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ได้แก่ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ และทุนมนุษย์ส่งผลต่อการจัดการทุนทางปัญญาขององค์กร

3. ปัจจัยขับเคลื่อนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่ความพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานโดยความพอใจในงานนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานส่วนแรงจูงใจในการทำงานนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ในองค์กรกล่าวคือคนที่แรงจูงใจในการทำงานและแบ่งปันความรู้ในกลุ่มเพื่อนและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนำไปสู่การรักษาคนไว้ในองค์กรการสร้างความรู้และผลการปฏิบัติงาน

4. การจัดการความรู้จะลดอัตราการออกจากงานและสนับสนุนผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพบว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างความรู้ถ้าเขาได้รับการยอมรับจากองค์กรถ้าองค์กรสามารถบูรณาการความรู้ใหม่ ๆ เข้าไปในระบบโดยการใช้เทคโนโลยีและสุดท้ายก็คือถ้าคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกันก็จะจูงใจให้เกิดการแบ่งปัน ความรู้ และลดอัตราการลาออกจากงาน

5. ผลการปฏิบัติงานจะได้รับอิทธิพลทางบวกจากความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานและความสามารถในการสร้างความรู้ใหม่

จากการศึกษาเอกสารดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ทักษะและเจตคติเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งนั้นไม่ใช่ทุนมนุษย์ แต่เป็นส่วนประกอบที่ก่อให้เกิดทุนมนุษย์ได้ โดยภาพรวมแล้วการที่จะมีทุนมนุษย์ได้ก่อนอื่นต้องมีความรู้เฉพาะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง หรือความรู้แบบฝังลึก ซึ่งความรู้ทั้ง 2 แบบนี้ ถ้ามีการนิยามออกมาในแบบจำลองที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปทางทักษะในการทำงานก็จะทำให้เกิดทุนมนุษย์ได้แต่ว่า ทักษะนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นทันที ต้องมีการฝึกฝน และลงมือปฏิบัติ หากมีความเชี่ยวชาญแล้วก็จะเกิดทุนมนุษย์ ทักษะ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือการนำเอาทักษะไปสู่ทุนมนุษย์

2.1.3 การพัฒนาทุนมนุษย์

จากการศึกษาความหมายของทุนมนุษย์ พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของทุนมนุษย์ในมุมมองต่าง ๆ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งประเด็นการพัฒนาทุนมนุษย์มีรายละเอียดดังนี้

2.1.3.1 ความหมายของการพัฒนาทุนมนุษย์

โซคซัย สุเวชวัฒนกุล และ กนกกานต์ แก้วนุช (2555) กล่าวว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการที่จะเพิ่มความสามารถในการเรียนรู้และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรด้วยรูปแบบ และกระบวนการที่เหมาะสมและปรับไปตามสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

วิระ อรรถนวมงคล (2552) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนามนุษย์ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายผู้บริหารสูงสุดขององค์กรควรกำหนดนโยบายการพัฒนาทุนมนุษย์ให้เป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรโดยเน้นพัฒนาบุคลากรให้ทุกระดับ
2. การวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กรต้องพิจารณาจากปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจสังคมการเมือง และแนวโน้มอนาคตของธุรกิจว่าจะดำเนินการไปในทิศทางใด
3. การใช้เทคโนโลยีขององค์กรจะต้องพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการทำงานในองค์กรให้เกิดความรวดเร็วและเกิดความยืดหยุ่น
4. การให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลสุขภาพพลานามัยให้แก่พนักงานองค์กรควรสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขให้แก่พนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรพร้อมทุ่มเทแรงกายแรงใจที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรต่อไป
5. กำหนดนโยบายการพัฒนากำลังคนองค์กรต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนา กำลังคนไปสู่สังคมกระแสโลกาภิวัตน์ ให้พนักงานเกิดพลังแห่งการเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ กว้างขวางให้เกิดแก่องค์กรตลอดจนมีการการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ไปสู่พนักงานแต่ละระดับเช่นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดผลความรู้ การวิเคราะห์ และวิจัยนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น
6. มีเป้าหมายสร้างกำไรและความเจริญเติบโตขององค์กรให้ก้าวไปพร้อมกับการสร้างความมั่นคง และความอยู่ดีมีสุขให้แก่พนักงาน ตลอดจนให้ความสนใจการคืนกำไรให้แก่สังคมและประเทศชาติเป็นสำคัญ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ อยู่ภายใต้โลกของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมีปัจจัยสภาพแวดล้อม และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นการที่องค์กรจะอยู่รอดได้ และประสบความสำเร็จเพื่อไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศนั้นจำเป็นต้องใช้แนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ การวางแผนด้านบริหารทุนมนุษย์จะเป็นแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อช่วยส่งเสริมให้แผนกลยุทธ์ทางธุรกิจองค์กร

2.1.3.2 องค์ประกอบของการพัฒนาทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์เป็นความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในบุคคลนั้น ๆ จะมีองค์ประกอบได้แก่ ทักษะ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ความรู้ เป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ความเชื่อใจตน เป็นสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นคุณลักษณะ เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลหรือสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เจตคติ ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลอย่างไรก็ตามการที่จะพิจารณาว่าสิ่งใดที่จะสามารถเรียกว่าทุนมนุษย์ได้นั้นจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1. เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงาน 2. มีความสัมพันธ์กับงานหรือสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 3. สังเกตได้ วัดหรือประเมินได้อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการหรือเครื่องมือที่เหมาะสม และ 4. สร้างหรือพัฒนาให้มีในตัวบุคคลได้

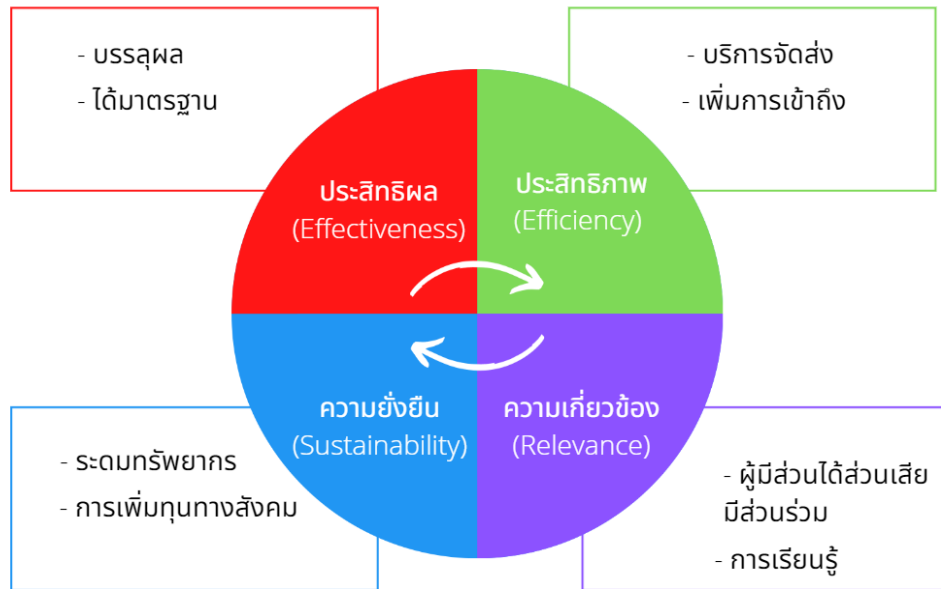
สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2550) ได้กล่าวถึงทุนมนุษย์ว่า ทุนมนุษย์ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้คือ 1. ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้และ ฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ 2. ความรู้ หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล 3. ความรู้สึกต่อตนเอง หมายถึง เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่คุณคิดว่าตนเองเป็น 4. คุณ ลักษณะ หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น 5. แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย องค์ประกอบทางด้าน ความรู้และทักษะ ถือว่าเป็นส่วนที่คน แต่ละคนสามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้ไม่ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า (ทำให้เกิดความรู้) และฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ) ในขณะที่องค์ประกอบที่เหลือคือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล

ทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะและเจตคติซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทุนมนุษย์ขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่งทุนมนุษย์พื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานแตกต่างจากบุคคลอื่น

2. ทุนมนุษย์ที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งทุนมนุษย์ ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นการใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และเจตคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน

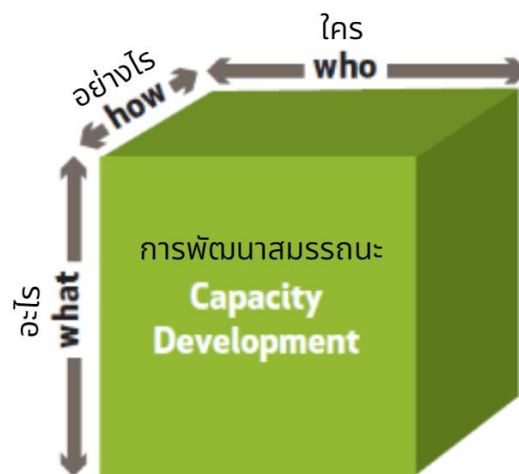
จากการศึกษาเอกสารดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ ทักษะและเจตคติเพียงอย่างเดียวหนึ่งนั้นไม่ใช่ทุนมนุษย์ แต่เป็นส่วนประกอบที่ก่อให้เกิดทุนมนุษย์ได้ โดยภาพรวมแล้วการที่จะมีทุนมนุษย์ได้ก่อนอื่นต้องมีความรู้เฉพาะบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความรู้แบบชัดแจ้งหรือความรู้แบบฝังลึก ซึ่งความรู้ทั้ง 2 แบบนี้ ถ้ามีการนิยามออกมาในแบบจำลองที่ชัดเจน เชื่อมโยงไปทางทักษะในการทำงานก็จะทำให้เกิดทุนมนุษย์ได้แต่ว่า ทักษะนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นทันที ต้องมีการฝึกฝน และลงมือปฏิบัติ หากมีความเชี่ยวชาญแล้วก็จะเกิดทุนมนุษย์ ทักษะ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือการนำเอาทักษะไปสู่ทุนมนุษย์



ภาพที่ 2.1 การพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคคล

ที่มา: USAID (2015)

การสร้างกรอบในการพัฒนาทุนมนุษย์ มาจากพื้นฐานคำถาม 3 ข้อ คือ ใคร อะไร อย่างไร บริษัทจำเป็นต้องค้นหาคำตอบเหล่านี้ก่อนตัดสินใจดำเนินการใด ๆ ในการจัดการพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งในที่นี่รวมถึงบริษัทที่ทำธุรกิจโลจิสติกส์



ภาพที่ 2.2 พื้นฐานคำถาม 3 ข้อ คือ ใคร อะไร อย่างไร

ผู้สร้างกรอบการทำงานที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายลักษณะที่หลากหลายของการพัฒนาความสามารถของบุคลากร โดยกรอบการทำงานที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งร่วมกันอธิบายช่วงของโอกาสในการพัฒนาความสามารถ เชื่อว่าการผสมผสานที่ถูกต้องของการแทรกแซงที่เหมาะสมกับบริบทใด ๆ จะนำไปสู่ผู้ที่ปฏิบัติ งานอยู่หน้างาน เป็นการเอาชนะความท้าทาย และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในระดับหน้างาน

1. ความสามารถที่ต้องการรับพัฒนา ในกรอบการพัฒนาขีดความสามารถอธิบายถึงช่วงของความสามารถ ที่ต้องค้นหาที่จะพัฒนาผ่านการสนับสนุนขององค์กร คือต้องพิจารณาว่าความสามารถใดที่กำลังพัฒนาอยู่

2. ความสามารถทางเทคนิค คือ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่รับผลกระทบหรือความท้าทายในการพัฒนาที่ผู้ปฏิบัติต้องการรับการพัฒนา ความสามารถด้านเทคนิคอาจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกและภายในที่มีความเปราะบางมาก การจัดการภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกสำหรับบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น

3. ความสามารถขององค์กร เป็นทักษะและความสามารถที่จำเป็น ในการนำแต่ละงานไปปฏิบัติเป็นรายบุคคลตามความเป็นจริง ความสามารถดังกล่าวรวมถึงระบบและโครงสร้างสำหรับการกำกับดูแลองค์กร การจัดการทางการเงิน การพัฒนาทุนมนุษย์ การเคลื่อนย้ายทรัพยากรองค์กร

4. ความสามารถในการดัดแปลง มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินงานที่มีผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ไม่ว่าจะเป็นเหตุผลจากด้านการเมือง ด้านสังคมวัฒนธรรม ทักษะที่สำคัญสำหรับการปรับตัว ได้แก่ ความสามารถในการวางแผน การวิเคราะห์และการเรียนรู้

5. ความสามารถที่มีอิทธิพล คือ ทักษะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวอย่างได้แก่ การสนับสนุนที่ดีขึ้น การลือบบี้ การเจรจาต่อรอง และทักษะด้านการวิจัย ความสามารถที่ทรงพลังที่สุดที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงในการทำงานเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของคู่ค้าในทุกช่วงเวลา

5.1 ด้านคุณภาพ บริษัทจัดจ้าง สรรหาพนักงาน และรักษาบุคลากรที่มีคุณสมบัติสูงเหล่านั้น เพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และความสามารถของคู่ค้า เพื่อให้พนักงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาวิธีการแก้ปัญหาหน้างาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา วิธีการที่ทำคือผ่านการวิจัย ทดสอบ อบรม และการอ่านจากเอกสาร

5.2 ความร่วมมือ บริษัททำข้อตกลงสร้างความสัมพันธ์บนพื้นฐานความไว้วางใจกับพันธมิตรที่อำนวยความสะดวกในด้านการพัฒนาความสามารถ ที่จะเป็นประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย ความต้องการของการพัฒนาความสามารถถูกกำหนดร่วมกับพันธมิตร (คู่ค้าหรือลูกค้า) ที่มี

ส่วนร่วม และเป็นเจ้าของกระบวนการ บริษัททำข้อตกลงโดยเจตนาเชื่อมโยงพันธมิตรสำหรับ เครือข่าย เพื่อการให้คำปรึกษา เพื่อการแบ่งปันข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกัน

5.3 การปรับแต่ง การตอบสนองต่อการพัฒนาขีดความสามารถ ได้รับการปรับให้เข้ากับค่าเฉพาะ ความท้าทาย และโอกาสขององค์กร ในบริบทการทำงานของแต่ละองค์กร การแทรกแซงได้รับการออกแบบขึ้นบนพื้นฐานของผลของการประเมินแบบมีส่วนร่วมของแต่ละงาน ที่มอบหมาย และการติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

5.4 การเรียนรู้ เป็นการพัฒนาความสามารถประกอบด้วยกระบวนการ ไตร่ตรองโดยคำนึงถึงการแทรกแซงและผลลัพธ์เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายขององค์กรและปรับให้ เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ดังนั้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะถูกนำไปเขียนโปรแกรมเป็นทั้ง กระบวนการและผลของการพัฒนาความสามารถ

1.3.3 ขั้นตอนการพัฒนาทุนมนุษย์

การพัฒนาทุนมนุษย์ คือ การออกแบบการจัดอบรมเพื่อทำให้บุคคลใน องค์กร มีพัฒนาการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ความรู้ ทักษะ ความรู้สึกต่อตัวเอง ตลอดจนคุณลักษณะ ส่วนบุคคล และมีอยู่ด้วยกันหลายแนวคิดด้วยกันขึ้นอยู่กับบทบาท การนำไปใช้และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดย วิธีการพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และประสบการณ์ที่ต้องการ สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. การพัฒนาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Approach) นักทฤษฎี ตามแนวคิดนี้ก็จะได้แก่ วัตสัน (Watson) ธอร์นไดค์ (Thorndike) และสกินเนอร์ (Skinner) ตาม แนวคิดทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของคนกับ สิ่งแวดล้อม และนักทฤษฎีกลุ่มนี้ยังมีความเชื่อว่า การปฏิบัติจะทำให้เกิดความรู้ประสบการณ์และการ ปฏิสัมพันธ์ (McNergney, 2001) ดังนั้น ทุนมนุษย์ตามมุมมองของนักพฤติกรรมนิยม คือ เน้นผลผลิต ที่เกิดจากการทำงานของบุคคล มองผลผลิตอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถวัดได้อย่างชัดเจน การ อ้างอิงทุนมนุษย์จึงถูกพิจารณาจากพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้วัดได้ ให้ความสำคัญกับความ แตกต่างของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดทุนมนุษย์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) จึงพิจารณาความสามารถที่ปรากฏชัดเจนของคุณลักษณะทางด้านทักษะ ความรู้ และ ความสามารถในการนำไปใช้งานจริง (McKenzie, 1995: 5)

ตัวแบบการพัฒนาที่สำคัญของวิธีการพฤติกรรมนิยม คือ ตัวแบบความ เชี่ยวชาญเชิงการปฏิบัติและตัวแบบความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิควิธี ตัวแบบความเชี่ยวชาญเชิงการ ปฏิบัติ จะใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ จะใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ ของ การทำงานเป็นพื้นฐาน ซึ่งหลักวิชาต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามการปฏิบัติ ทฤษฎีการปฏิบัติ อยู่บนมโนทัศน์ของวิธีการปฏิบัติและการทดลองในสถานการณ์ใหม่ ๆ มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ ที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานของการแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับตัวแบบความ

เชี่ยวชาญเชิงเทคนิควิธี ซึ่งมีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมเชิงประจักษ์ นั่นคือ ทุมนมนุษย์ ความเชี่ยวชาญจะปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในผู้เชี่ยวชาญในระบบวิชาชีพ ทฤษฎีการปฏิบัติอยู่บนมโนทัศน์ของการประยุกต์เทคนิควิธีการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ซึ่งการพัฒนาแบบนี้เน้นที่ทักษะที่ได้จากการทำงาน และทักษะที่สามารถวัดผลได้ ฉะนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการเน้นการใช้เครื่องมือ ทั้งที่เป็น Hardware และ Software และสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นในการแก้ปัญหาได้

2. การพัฒนาแบบองค์รวม วิธีนี้มีรากฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสติปัญญาที่เห็นว่าทุมนมนุษย์มีความซับซ้อนและไม่สามารถแยกส่วนออกจากกันได้หรือแยกเป็นอิสระต่อกันได้ แต่จะรวมกันเป็นกลุ่มโครงสร้างหรือรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน มีการเปลี่ยนแปลงตามเวลาและสถานที่ของผู้ปฏิบัติ องค์ประกอบต่าง ๆ ของทุมนมนุษย์จะถูกรวบรวมไว้เป็นกลุ่ม แล้วมีการพิจารณาโดยใช้ข้อมูลย้อนกลับจากสภาพเดิม เพื่อตรวจสอบและปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาลักษณะนี้ ซึ่งอาจจะแตกต่างจากวิธีการพัฒนาแบบพฤติกรรมนิยมที่เน้นความสำคัญของประสบการณ์ของบุคคล กระบวนการกลุ่ม วัฒนธรรมองค์กรและการให้คุณค่าของบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติบุคคลแบบจำลองการพัฒนาทุมนมนุษย์ คือ แบบจำลองการปฏิบัติเชิงสะท้อนกลับ ซึ่ง ผู้ปฏิบัติจะรับรู้ตนเองในฐานะผู้สนับสนุนการพัฒนาทุมนมนุษย์มีบทบาทในการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น วิธีการหาคำตอบของปัญหาจะไม่ยึดคำตอบที่ถูกต้องที่สุดแบบตายตัว แต่จะขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เวลาและผู้ปฏิบัติ ทฤษฎีที่รองรับคือ ทฤษฎีที่เกิดจากความสัมพันธ์ทางสังคมก่อให้เกิดความรู้ที่เป็นระบบ ความรู้เกิดจากปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง ทฤษฎีการปฏิบัติจะถูกพัฒนาขึ้นจากกระบวนการที่บุคคลนำทฤษฎีไปใช้ในการปฏิบัติ ก่อให้เกิดความสอดคล้องของทฤษฎีที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติรวมทั้งความสัมพันธ์ต่าง ๆ การสร้างความจริงจากการให้คุณค่าในสถานการณ์ของการปฏิบัติจริง รวมทั้งปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์ของผู้เกี่ยวข้องจึงเป็นหลักสำคัญของการปฏิบัติ (สุธาสินี บุญญาพิทักษ์, 2545: 56)

ดังนั้นการเสริมสร้างหรือการพัฒนาทุมนมนุษย์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงเกิดจากกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ หมายถึง เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของตนเองหรือการเรียนรู้จากการปฏิบัติของผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้โดยตรงหรือการมีประสบการณ์จากรณีศึกษาสถานการณ์จำลอง สิ่งที่เราเรียนรู้จากประสบการณ์จะมีลักษณะควบคู่กันคือ การก่อให้เกิดแบบจำลองการปฏิบัติในขณะเดียวกันทำให้เกิดโอกาสสะท้อนกลับหรือการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติจากแนวคิดในการพัฒนาทุมนมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาทุมนมนุษย์จะให้ความสำคัญกับทฤษฎี ความรู้ทางวิชาการ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะนำทฤษฎีและความรู้ไปประยุกต์ใช้สู่การปฏิบัติได้ โดยให้ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลตามวัตถุประสงค์ เน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติและการเรียนรู้จากประสบการณ์และกลุ่มแต่ก็ไม่ปฏิเสธอิทธิพลของคุณลักษณะเดิมของบุคคลและเจตคติที่มีผลต่อการพัฒนาและการแสดงออกของทุมนมนุษย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้กล่าวเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยบอกขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1: การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบทุนมนุษย์ เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก โดยองค์กรควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบทุนมนุษย์ มาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบทุนมนุษย์และแผนการดำเนินงานของโครงการแก่ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับสูง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบทุนมนุษย์ความสำคัญและประโยชน์ รวมทั้งแผนการดำเนินงานของโครงการ และคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่านจะไปถ่ายทอดความรู้ต่อให้กับผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบทุนมนุษย์ได้อย่างถูกต้อง และตรงกับวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหาร ตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ/รองคณบดี จนถึงผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงานพัฒนาระบบทุนมนุษย์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2: ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร คณะทำงานฯ ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ทุนมนุษย์ที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร และข้อมูลทั่ว ๆ ไป ของบริษัทที่จะทำการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร คู่มือ Website นอกจากนั้นทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง การใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งศึกษาระบบทุนมนุษย์จากสถาบันองค์กรคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจ การดำเนินงานคล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรที่จะทำการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและกำหนดทุนมนุษย์ของบุคลากรให้ถูกต้อง เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขั้นตอนที่ 3: การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบทุนมนุษย์ ในขั้นตอนนี้ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบทุนมนุษย์ขององค์กร เชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดี ขึ้นไปมาร่วมกำหนดทุนมนุษย์องค์กร และค้นหาทุนมนุษย์หลัก ทั้งนี้เพราะ ผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทิศทางนโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อย่างดี จึงกำหนดทุนมนุษย์ขององค์กรได้ ชัดเจนและตรงประเด็นมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ เมื่อกำหนดทุนมนุษย์องค์กรและทุนมนุษย์หลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็ควรกำหนดทุนมนุษย์ตามสายวิชาชีพทั้งทุนมนุษย์ร่วมและทุนมนุษย์เฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็น Key Persons ที่เป็นตัวแทนจาก สายวิชาชีพต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4: การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบทุนมนุษย์ ภายหลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว คณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาทุนมนุษย์ตามสายวิชาชีพของตน ประมาณ 1-2 สัปดาห์ เพื่อเตรียมกลับมาร่วมพัฒนากับทีมที่ปรึกษา/วิทยากร หลังจากนั้นคณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรให้คำปรึกษาและชี้แนะ การพัฒนาทุนมนุษย์ในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากขึ้น พร้อมกับการเทียบทุนมนุษย์ตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน

ขั้นตอนที่ 5: การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมทุนมนุษย์ คณะที่ปรึกษาและคณะทำงานพัฒนาระบบทุนมนุษย์ขององค์กรร่วมกันทบทวนทุนมนุษย์ หลักขององค์กร การจัดทำพจนานุกรมทุนมนุษย์แต่ละตัว (คำอธิบายรายละเอียดพฤติกรรมเพิ่มเติม วิธีการประเมินผล และแนวทางการพัฒนา) และจัดทำการเทียบทุนมนุษย์หลักกับตำแหน่งงาน โดยพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรจะมีระดับความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด คณะที่ปรึกษาฯรวบรวม ทุนมนุษย์ทั้งหมด และจัดทำคู่มือทุนมนุษย์ขององค์กร โดยการจัดเป็นหมวดหมู่ทุนมนุษย์ และประกาศใช้เป็นมาตรฐานกลาง ทำการเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบทุนมนุษย์ ขององค์กรจากผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 6: การสื่อสารและการประเมินทุนมนุษย์ของพนักงาน ขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วกล่าวคือ เมื่อพัฒนาระบบทุนมนุษย์เสร็จแล้วจะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดระบบทุนมนุษย์ให้กับบุคลากรทุกคน รับทราบรายละเอียดของระบบทุนมนุษย์ ตั้งแต่แนวคิดหลักการ ประโยชน์ของทุนมนุษย์ ขั้นตอนการพัฒนา พจนานุกรมทุนมนุษย์ วิธีการประเมินทุนมนุษย์ และนโยบายการนำระบบทุนมนุษย์ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมิน และพัฒนาทุนมนุษย์ของตนเอง เมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินทุนมนุษย์ บุคลากรเป็นรายบุคคล และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือทุนมนุษย์

Anatchai Wasprasertsuk Suttanu Srisai และ Jin Vilohatakalasa Migrant (2558) นำเสนอแบบจำลอง Workers Competency Managerial Model or MWCM Model โดยพบว่า มี 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว ประกอบด้วย

- 1) ด้านการทำงานเป็นทีมของแรงงานข้ามชาติ มี 5 ประเด็นสำคัญ คือ
- 1) รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง 2) เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น
- 3) ให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้ครบถ้วนตามที่สมาชิกในทีมร้องขอ 4) เข้าร่วมประชุมกับทีมงานเพื่อรับรู้เป้าหมายและความคืบหน้าของงาน และ 5) สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้

- 2) ด้านการคิดเป็นระบบของแรงงานข้ามชาติ มี 2 ประเด็นสำคัญคือ 1) แรงงานข้ามชาติแสวงหาข้อมูลจากภายนอกและภายในองค์กรเพื่อการวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง และ 2) แรงงานข้ามชาติอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานของตนที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันได้
- 3) ด้านการแก้ไขปัญหาของแรงงานข้ามชาติ มี 1 ประเด็นสำคัญคือ การปรึกษาผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่นอกเหนืออำนาจของตน
- 4) ด้านความสามารถใช้ภาษาอังกฤษของแรงงานข้ามชาติ มี 5 ประเด็นสำคัญคือ 1) เข้าใจและพูดตอบโต้กับผู้ฟังเป็นภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ ได้ 2) รู้และเข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษที่เป็นสากล 3) สามารถอ่านคำภาษาอังกฤษที่ปรากฏในแบบฟอร์ม/รายงานได้ 4) สามารถเดาศัพท์ภาษาอังกฤษในเอกสารที่ต้องจัดเตรียมหรือต้องพิมพ์ได้ และ 5) รู้และเข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษที่เป็นสากลที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพของตน
- 5) ด้านทักษะการติดต่อสื่อสารของแรงงานข้ามชาติ (ฟัง พูด อ่าน และ เขียนในระดับบุคคลทั่วไป) มี 2 ประเด็นสำคัญคือ 1) อธิบายประเด็นสำคัญจากข้อความหรือบทความที่อ่านได้ และ 2) พูดและเขียนโดยใช้ภาษาที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจและโต้ตอบระดับบุคคลได้
- 6) ด้านความละเอียดรอบคอบในการทำงานของแรงงานข้ามชาติ มี 2 ประเด็นสำคัญคือ 1) แรงงานข้ามชาติรู้และเข้าใจถึงประเด็นที่จะต้องตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมาย และ 2) สามารถค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง
- 7) ด้านความสามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน/จัดการกับความเร่งด่วนของงาน มี 3 ประเด็นสำคัญคือ 1) แสดงออกถึงความยินดีและเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานที่เร่งด่วน 2) สามารถควบคุมอารมณ์และใช้สติในการจัดการกับงานที่เร่งด่วนของตนเองได้ และ 3) แสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองให้สามารถบริหารจัดการกับงานที่เร่งด่วนได้

1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์เป็นประเด็นที่มีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องพัฒนาทุนมนุษย์ ซึ่งประเด็นการพัฒนาทุนมนุษย์มีการใช้ตัวแปรที่หลากหลาย สุดท้ายทุนมนุษย์ของบุคคล สามารถประเมินได้จากองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะในการทำงาน ในส่วนนี้จะกล่าวถึงองค์ประกอบทั้งสามประการโดยละเอียด ดังนี้

- 1) ด้านความรู้ ซึ่ง De Cenzo และ Robbins (1996) ได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาบุคคลว่าปัจจุบันมีหลายรูปแบบซึ่งใน ปัจจุบันแนวคิดจากการอบรมได้เปลี่ยนมาสู่การเรียนรู้ดังนั้นการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล จึงเน้นในเรื่องของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องซึ่งทำได้หลายวิธี ได้แก่

1.1) การหมุนเวียนการทำงานโดยให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต่างกัน เพื่อเพิ่มทักษะความรู้และความสามารถของบุคคลโดยการเพิ่มประสบการณ์และการได้รับข้อมูลใหม่ ๆ ลดความเบื่อหน่ายจำเจและเป็นการกระตุ้นความคิดในการทำสิ่งใหม่ ๆ หรือ เป็นการสร้างโอกาสให้กับบุคคลในการพัฒนาตนเอง

1.2) ให้เข้าไปช่วยงานในตำแหน่งที่สำคัญบุคคลที่แสดงออกถึงการมีศักยภาพในการทำงานจะได้รับโอกาสให้ทำงานในหน่วยอื่นขององค์กรในฐานะผู้ช่วยหรือคณะกรรมการบริหารทำให้บุคคลเหล่านั้นได้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดการในหลาย ๆ ด้าน เป็นการปูทางที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

1.3) การตั้งเป็นคณะกรรมการการทำงานในรูปของคณะกรรมการจะช่วยให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสามารถเรียนรู้โดยการสังเกตจากคนอื่น

1.4) การเข้าฟังการบรรยายการอบรมสัมมนาเป็นรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคลในองค์กรและปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้มากมาย เช่น การเรียนรู้ทางไกลหรือการเรียนรู้จากองค์กรอื่น ๆ โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

1.5) การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิคในการฝึกอบรมอย่างหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาบุคคลในองค์กรซึ่งมีทั้งรูปแบบที่เป็นกรณีศึกษาเป็นเกมส์ เป็นต้น การเรียนรู้จากสถานการณ์จำลองจะช่วยให้บุคคลมีการพัฒนาในเรื่องของการตัดสินใจได้ดี

1.6) การฝึกอบรมนอกสถานที่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับทักษะด้านอารมณ์และด้านความแข็งแรงของร่างกาย เช่น การปีนเขาการเดินทางป่าการเผชิญอันตรายเฉพาะหน้าเหล่านี้เป็นการฝึกให้บุคคลเข้าใจถึงการทำงานเป็นทีม และการตระหนักว่าปัจจุบันองค์กรก็ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเช่นกัน ดังนั้นการอยู่คนเดียวอาจไม่ใช่ทางออกที่ดีต้องอาศัยการทำงาน เป็นทีมการสร้างสัมพันธ์ภาพการสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกัน และความสำเร็จของทีมและการที่บุคคลจะนำความรู้และประสบการณ์มาใช้อย่างเต็มที่ที่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ทักษะ ทักษะความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ถ้าบุคคลขาดทั้ง 3 ประการนี้ย่อมไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

2) ด้านทัศนคติ Mondy และ Noe (2005) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าทัศนคติที่เกิดจากปฏิกริยาตอบสนองต่อการให้ข้อมูล ย้อนกลับ (Feedback) ในการประเมินทักษะการทำงานและทัศนคติที่มีต่ออาชีพจะมีผลโดยตรงต่อ แรงจูงใจในการเรียนรู้ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาบุคคลก็คือการพัฒนาให้เกิดความรู้ทักษะ ความสามารถใหม่ที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและวิธีการที่เป็นที่นิยมมากในปัจจุบันคือเรื่องของการ จัดการความรู้และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นอกจากนั้น Mondy และ Noe ยังมีความเห็นว่าใน ปัจจุบันการอบรมได้มี

มุมมองที่กว้างขึ้นกว่าเดิมการอบรมได้มีการยกระดับขึ้นเพื่อช่วยในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่ต้องการพนักงานที่มีความเข้าใจในระบบงานรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานที่ทำหน่วยงานและองค์กรพนักงานถูกคาดหวังว่าจะต้องมีความรู้ใหม่และสามารถนำมาใช้ในการทำงานและมีการแบ่งปันความรู้นั้นใน กลุ่มผู้ร่วมงานทำให้ผู้บริหารเข้ามามีบทบาทโดยตรงในการจำแนกความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานนาประโยชน์ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการทำงานจริงจุดเน้นของการ อบรมคือการพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่การปรับปรุงผลลัพธ์ขององค์กร และการอบรมนั้นเป็นเพียงวิธีการหนึ่งในหลายวิธีที่จะช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานวิธีการอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนงานหรือการสร้างแรงจูงใจโดยการให้ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ สมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (2549) ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับ การฝึกอบรมที่สามารถสร้างทัศนคติไว้ดังนี้

2.1) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ พนักงานไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์กรการฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับทักษะ และความสามารถของงานในปัจจุบันเป็นการช่วยพนักงานให้ได้มาซึ่งทักษะและความสามารถ เฉพาะด้านที่จำเป็นเพื่อความสำเร็จนั้น ๆ

2.2) แผนงานการฝึกอบรมที่เป็นทางการได้แก่ความพยายามของฝ่าย นายจ้างเพื่อให้ โอกาสฝ่ายพนักงานให้ได้มาซึ่งทักษะและทัศนคติและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน

2.3) การเรียนรู้คือการกระทำที่แต่ละบุคคลให้ได้มาซึ่งทักษะความรู้ ความสามารถซึ่งจะ เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในพฤติกรรม

2.4) พฤติกรรมที่มาจากการเรียนรู้ได้แก่ทักษะดังนั้นการปรับปรุง ทักษะคือสิ่งที่การ ฝึกอบรมมุ่งประสงค์ผล

3) ด้านทักษะในการทำงานในองค์กร ทักษะเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ การทำงานของบุคคลประสบความสำเร็จ เนื่องจากวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ด้านโลจิสติกส์ ดังนั้นทักษะด้านโลจิสติกส์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้การบริหารงานด้านนี้ให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามในส่วนนี้จะกล่าวถึงทักษะในการทำงานโดยทั่วไป ทักษะโดยทั่วไปประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549)

3.1) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในที่นี้หมายถึง การที่พนักงาน หรือลูกจ้าง สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างเปิดเผย และ ตรงไปตรงมา เมื่อใดที่พบปัญหาที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน ถึงแม้ว่าสิ่งนี้จะดูไม่ใช่อะไรที่ซับซ้อน ในปัจจุบันตัวแปรที่สำคัญ และส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจด้านธุรกิจ คือ การให้ความสำคัญมากเกินไปเกี่ยวกับเรื่องผลกำไร หรือการทำให้ธุรกิจ เป็นผู้นำตลาด แต่ในธุรกิจโลจิสติกส์ มักจะมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น จำนวนมาก การละเลยในความซื่อสัตย์ ในระยะยาว จะสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งกับคู่ธุรกิจ ลูกค้า

หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ได้ เพราะรายงานต่าง ๆ ที่ออกมาอาจจะถูกแต่งเติม ไม่เป็นความจริงทั้งหมด เมื่อให้รู้ถูกจับได้บริษัทเองก็จะเสื่อมเสียความน่าเชื่อถือในระยะยาว ฉะนั้นการเพิ่มทักษะในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญ

3.2) การให้ความสำคัญกับคุณภาพ คุณภาพ คือปัจจัยไปสู่ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเราควรนำเอาหลักการ Six Sigma เข้ามาใช้ในองค์กร เพราะจะทำให้เราสามารถระบุปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อลูกค้าของเรา ลดข้อผิดพลาด และ ของเสียต่าง ๆ ได้ โดยใช้วิธีการ และ เครื่องมือทางสถิติ เข้ามาช่วย นอกจากนี้ เรายังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำวางกลยุทธ์ขององค์กร และทำการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3) ทักษะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นทักษะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการจัดการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้วยแนวคิดที่ว่าเวลาในการจัดส่งสินค้า สามารถทำให้น้อยลงได้เสมอ เพื่อให้ธุรกิจพัฒนา และเติบโตต่อไปได้ ซึ่งหัวหน้างานต้องสามารถมองเห็นภาพ และเข้าใจกระบวนการทำงานต่าง ๆ ขององค์กร จนสามารถระบุจุดอ่อนของกระบวนการงานต่าง ๆ ได้ ซึ่งหลังจากที่เราทราบจุดอ่อนแล้ว ก็จะต้องหาวิธีการ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบัน มีเครื่องมือมากมายที่สามารถช่วยเราในการวิเคราะห์ปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหานั้น โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนากระบวนการทำงานแบบล่างสู่บน (Bottom Up) เป็นหลัก

3.4) ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันทุกคนที่ทำงานในทุก ๆ อาชีพ จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าไปสู่ยุคของดิจิทัล การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี สารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เราสามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยเราสามารถนำเอาข้อมูลต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมมาใช้วิเคราะห์ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดูประสิทธิภาพของการทำงานของระบบโลจิสติกส์ รวมถึงทราบอุปสรรคต่าง ๆ ที่บริษัทจะสามารถเข้าไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้

3.5) หมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงแค่หาความรู้ หรือ วิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเท่านั้น แต่ควรรับฟังผลสะท้อนกลับจากทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เพราะบางครั้งการประเมินตนเองอาจไม่เพียงพอ ซึ่งแน่นอนว่าการรับฟังผลสะท้อนจากผู้อื่น อาจจะสร้างความไม่พอใจให้เราซึ่งถือเป็นเรื่องปกติหากมีใครพูดถึงข้อเสียของเรา เราก็ย่อมไม่พอใจแต่ไม่มีใครมีภูมิคุ้มกันตั้งแต่เกิด คนฉลาดเท่านั้นที่จะเปลี่ยนเอาคำติชมทั้งหลาย มาปรับปรุงตนเอง พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีเหตุผล หมั่นหาข้อมูลใหม่ ๆ ในงานของตัวเองอยู่เสมอ ซึ่งท้ายสุดแล้วจะส่งผลให้การตัดสินใจต่าง ๆ ของเขามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

โดยสรุปแล้ว ทุมนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ ทั้งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด และเกิดจากการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความรู้ในเชิงปริยาย (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ของมนุษย์ องค์กรใดมีทุมนมนุษย์ที่มีขีดความสามารถสูงย่อมสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของ คนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ซึ่ง สมพิศ สุขแสน (2556: 35) ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบข่าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการยอมรับต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)
2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ตลอดจนตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ
3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มีใฝ่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ อยู่ตลอดเวลาตั้งคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวกน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “จริงจังและรุนแรง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานานเป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่ามีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลด

ขั้นตอนคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิววิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือ มองไป ขางหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกวามี “วิสัยทัศน์” (Vision)

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556:89) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดีการรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงานการสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงานการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีและการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จ หรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากรทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำ เป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรนั้น ประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสาร ในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกวาสื่อสารในแนวตั้งเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือสภาพปัญหาต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหารและมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่า การสื่อสารในแนวดิ่งมักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงานการกำกับดูแลการออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงานและปัญหาที่มักพบด้วยเสมออีกคือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันมักเรียกวาสื่อสารแบบคูขนาน หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุดจุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการทำงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงานการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรมความจริงจังความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกันอย่างไรก็ตามการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการเช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้การกลั่นกรองข่าวสาร โดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นการแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น

จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดีซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

John (1954:115) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มนุษย์ และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพอใจในการได้รับการให้กับประชาชน ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ และ 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งมีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว (2551: 148) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือความสูญเสีย ทรัพยากรต่าง ๆ คือ ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ แรงงาน ต้นทุนการดำเนินงาน พลังงาน เครื่องมือ วัตถุดิบและเวลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านแรงงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) จำนวนพนักงาน 2) ค่าจ้างเงินเดือนพนักงาน และ 3) จำนวนชั่วโมงทำงาน
2. ปัจจัยด้านต้นทุนการดำเนินงานที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) เงินลงทุน 2) ชั่วโมงการทำงานของเครื่องจักรหรือพาหนะ
3. ปัจจัยด้านพลังงานที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) น้ำมัน 2) ไฟฟ้า และ 3) ก๊าซธรรมชาติ
4. ปัจจัยด้านเครื่องมือที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความพร้อมใช้ของเครื่องจักรหรือพาหนะ
5. ปัจจัยด้านวัตถุดิบสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปริมาณหรือจำนวนเครื่องจักรหรือพาหนะ 2) ระดับราคาเพื่อการลงทุน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาและนักวิจัยได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะ ซึ่งองค์กรอื่น ๆ ไม่สามารถคัดลอกได้ โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทุนมนุษย์ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ย่อมเป็นปัจจัยหลักในการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Rurkkhum, 2014: 1) เพื่อให้การพัฒนาทุนมนุษย์ ตอบสนองต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จึงจำเป็นต้องวางแผนในการพัฒนาให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางขององค์กร และ กำหนดแนวทางหรือรูปแบบในการพัฒนา ให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการพัฒนา เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คาดหวัง มิฉะนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์จะกลายเป็นการลงทุนที่สิ้นเปลือง โดยไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใด ๆ สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่พิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้น ดีแค่ไหนอย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคม อาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับการที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนหลัก คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงานสำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ท างานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดีรู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเององค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

สำหรับเทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หากพนักงานต้องการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีเกณฑ์ในการปฏิบัติ ดังนี้

1) รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติการ (Action Oriented) ได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมายระยะสั้น การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง “เปรียบเสมือนเรือที่มีหางเสือ” ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2) รู้จักบริหารเวลาจากคำกล่าวที่ว่า ทุกคนอาจมีทรัพยากรอื่นไม่เท่าเทียมกันแต่ทุกคนมีทรัพยากร เวลาวันละ 24 ชั่วโมงหรือ สัปดาห์ละ 168 ชั่วโมง เท่ากัน จะเกิดประโยชน์คุ้มค่าแค่ไหนขึ้นอยู่กับความรู้จักบริหารเวลาของแต่ละคน เวลาจึงเป็นเงินเป็นทอง เทคนิคการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถกระทำดังนี้

2.1) ฝึกวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ว่าในแต่ละวันจะทำอะไรบ้างซึ่งจะทำให้เราสามารถควบคุมเวลาส่วนใหญ่ได้ และเป็นการสร้างวินัยแก่ตนเอง เช่น วันเวลา ความสำคัญมาก ปานกลาง น้อย

2.2) ควรมีสุมุดโน้ต (Note Book) บันทึกการนัดสำคัญ ๆ หรือกิจกรรมที่จะต้องทำในวันหนึ่ง ๆ เพื่อเตือนความจำ ป้องกันการลืม หรือความสับสนในการทำงาน อันจะทำให้เสียเวลาโดยใช่เหตุอย่าคิดว่าเราเป็นคนจำแม่น ไม่จำเป็นต้องมีสมุดช่วยจำ แต่ถ้าเรามีงานมาก และมีเหตุการณ์อื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องอีก ย่อมทำให้ลืมงานบางประเด็นที่ต้องทำ สมุดโน้ตจะช่วยให้เราได้มาก

2.3) จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน/หลัง (Set Priority) โดยการวิเคราะห์ว่างานใดสำคัญ และเร่งด่วนควรดำเนินการก่อน งานใดเป็นงานไม่สำคัญไม่เร่งด่วน เป็นงานเล็กน้อยควรให้ความสำคัญอันดับหลัง ยกตัวอย่างลำดับความสำคัญของงานที่ควรตัดสินใจ

2.3.1) งานสำคัญและเร่งด่วน เช่น เตรียมข้อมูลงบประมาณเข้าประชุมพรุ่งนี้ เวลา 9.30 น.

2.3.2) งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ เช่น มีหน่วยงานภายนอกมาขอพบเพื่อเชิญคุณเป็นประธานการทอดผ้าป่าสามัคคี และผู้มาเชิญกำลังรอคำตอบ

2.3.3) งานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เช่น การปรับปรุงสวนหย่อมของหน่วยงาน การตรวจสอบสุขภาพประจำปีของตนเอง การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ฯลฯ

2.3.4) งานที่ไม่สำคัญ และไม่เร่งด่วน หรืองานเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การทำความสะอาดโต๊ะทำงาน การนัดเฮฮาปาร์ตี้กับเพื่อน การไปชมละครการกุศล ฯลฯ

2.4) ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน/ส่งงานและติดตามงานเช่นการใช้โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน การประชุมทางโทรศัพท์ หรือการใช้ Teleconferencing System แฟกซ์ คอมพิวเตอร์ การส่งราชการโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผู้บริหารจะได้ประหยัดเวลาในการบริหารงาน เพราะในโลกของความเป็นจริงผู้บริหารจะ

นั่งประจำที่โต๊ะทำงานน้อย แต่กิจกรรมประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม เยี่ยมเยียนหน่วยงาน เปิด-ปิดงาน ติดต่อประสานงานภายนอกมากกว่า

2.5) กำหนดเส้นตาย (Dead Line) ของงาน เป็นการบังคับให้ตนเองต้องทำงานตามเวลาที่กำหนด เช่น วันสุดท้ายของการส่งรายงาน วันสุดท้ายของการเสนองบประมาณ ฯลฯ

2.6) จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวก เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน เช่น ใช้เทคนิค 5 ส. เป็นต้น เพราะถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี หยิบง่าย ใช้คล่อง มองก็งามตาช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เสียเวลาในการทำงาน

2.7) หลีกเลี่ยงการผัดวันประกันพรุ่ง การเลื่อนเวลาที่จะทำบ่อย ๆ จะทำให้เกิดความเคยชินยังทำให้งานค้างคั่งเหมือน “ดินพอกหางหมู”

2.8) สร้างเวลาที่มีอยู่ทุกที่ ที่มีโอกาสให้คุ้มค่า เช่น ในขณะที่หุงข้าว ก็เอาผ้าใส่เครื่องซักผ้าเตรียมอาหาร ฟังข่าวจากวิทยุ/โทรทัศน์ไปด้วย หรือขณะรอรถไฟ ก็อ่านหนังสือไปด้วย

2.9) ไม่ใช่เวลาฟุ่มเฟือยไปกับกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์ เช่น ไม่ไปสถานที่โคจรยามค่ำ คืนไม่รับประทานอาหารแบบไม่กำหนดเวลา ไม่เดินทอดน่อง หรือ สนทนาเรื่องไร้สาระ ฯลฯ

3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองในโลกปัจจุบันนี้ยังมีคนอีกจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควรดูถูกความสามารถของตนเอง คิดว่าตนเองมีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าตนหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต โดยมีวิธีสร้างความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ดังนี้

3.1) ฝึกมองหาข้อดี หรือข้อเด่นและความสำเร็จของตนเอง เช่น อย่างน้อยเราเป็นคนที่มีความจำดี พุดเก่ง เขียนหนังสือสวย เพื่อนฝูงรัก ครอบครัวอบอุ่น ใช้คอมพิวเตอร์เก่ง ฯลฯ จะช่วยให้เราภูมิใจตนเอง ความภูมิใจตนเองจะทำให้เราเห็นคุณค่าของตนเอง และจะมีความมั่นใจในการทำงาน งานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ

3.2) เสริมสร้างองค์ความรู้แก่ตนเองให้รอบด้าน หรือที่เรียกว่ามี “ภูมิปัญญา” เช่น เป็นคนอ่านมาก ฟังมาก บันทึกคำขวัญหรือคติพจน์ สถิติ ตัวเลข สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เช่น นายสมักร สุนทรเวช เป็นผู้มีข้อมูลตัวเลขมาก เวลาพูดในที่สาธารณะจึงสร้างความความยอมรับจากผู้ฟังได้ดี เมื่อผู้อื่นเกิดการยอมรับ ย่อมทำให้มีความมั่นใจตนเองสูงขึ้น

3.3) หลีกเลี่ยงการตำหนิตนเองในทางลบ เพราะจะทำให้เราขาดความมั่นใจในตนเอง เช่น หลีกเลี่ยงการตำหนิตัวว่า ฉันทึ่ห่วยกว่าเพื่อน “ฉันทึ่อ้วนเกินไป.ฉันทึ่ผอมเกินไป” งานนี้ฉันทึ่ทำไม่สำเร็จแน่ ๆ “ฉันทึ่คงไม่มีความสามารถเป็นตัวแทนคณาจารย์ของสภาประจำสถาบัน”

3.4) พยายามสร้างมโนภาพในทางบวกให้กับตนเอง เช่นคิดว่าสักวันหนึ่งเราจะต้องร่ำรวย เราจะต้องพบเนื้อคู่ในไม่ช้านี้แน่นอนเราจะต้องถูกล็อตเตอรี่งวดนี้แน่นอน เราจะต้องมีสุขภาพดีแน่นอนถ้าเราออกกำลังกายสม่ำเสมอ

3.5) ให้ปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองเสียใหม่ เช่น เปลี่ยนทรงผม เปลี่ยนสไตล์เสื้อผ้า ลดน้ำหนัก (ถ้าเป็นคนอ้วน) การดูแลรักษาผิวพรรณ ปรับปรุงการพูด กิริยาท่าทางเสียใหม่จะทำให้เราเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

3.6) จงกล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าประเมินตนเองว่าตนบกพร่องในเรื่องใดเพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องไม่ก้าวร้าวผู้อื่นด้วย

3.7) จงหาชัยชนะสัก 2-3 อย่างให้ตนเอง เพื่อจะได้พบการทำหน้าที่ใหญ่กว่า เช่น มีโอกาสลงแข่งขันกีฬาที่ชอบและชนะ ได้รับรางวัลประกวดคำขวัญ ประกวดเรียงความ เขียนบทความ หรือได้รับการยกย่องเป็นครูดีเด่น เป็นต้น

4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม (Team Work) หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานได้ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักใคร่ในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงานแบ่งผลประโยชน์ร่วมกันในทีมงานอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน การมีทีมงานที่ดี เปรียบเสมือน “วงดนตรีที่มีการประสานเสียงกันเป็นอย่างดี เพลงย่อมมีความไพเราะ”

5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงานคุณธรรมที่สำคัญที่เราสามารถยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือ หลักธรรมะที่เรียกว่า “อิทธิบาท 4” ในการทำงาน คือ ฉันทะ หมายถึง ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง วิริยะ หมายถึง ความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จิตตะ หมายถึง การมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกทำงานผิดพลาดน้อย วิมังสา หมายถึง การทบทวน ตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ ถ้าเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6) ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด ที่เรียกว่า Action Man อย่าเป็นคนประเภท “ชอบพูดมากกว่าทำ” (Talk Man) เพราะมีสุภาษิตกล่าวไว้ว่า “คนที่พูดเก่งที่สุด มักเป็นคนทีกระทำน้อยที่สุด” (The greatest talkers are always the least doers.) เนื่องจากพูดง่ายกว่าการกระทำ ดังนั้นถ้าองค์กรมีแต่พวกชอบพูด และบางครั้งก็ชอบพูดไม่สร้างสรรค์ ก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

7) รู้จักกระตุ้นเตือนตัวเอง (To Remind) หรือสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์การที่ทำงานอยู่ให้คิดอยู่เสมอว่า องค์การเปรียบเสมือนบ้านของเรา

8) ปรับทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีเส้นสายหรือระบบพรรคพวก การเกรงใจโดยไร้เหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขี้เกียจ ขี้โกง ขี้ฉ้อ ขี้ฉ้อฉล ขี้ประจบ

9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมนุษยสัมพันธ์คือการใช้ศิลปะในการสร้างมิตรไมตรีต่อกันเช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยิ้มแย้มหรือ “ให้” มากกว่า “รับ” (Give more take less) รู้จัก “ให้อภัย” และ “รู้จักลืม” (forgive and forget) ความสัมพันธ์ในองค์การจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมาย

สำหรับการมุ่งเน้นการเรียนรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเนื่องจากองค์กร มีการส่งเสริมโอกาสในการเรียนรู้และสนับสนุนให้การช่วยเหลือ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ได้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและองค์กรมีผู้นำที่กระตุ้นให้พนักงานแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงาน มีความสามารถในการเรียนรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร (Gong and Farh 2009) และองค์กรสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ส่งเสริมให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้และมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน (Matzler and Mueller, 2011) พบว่าอุตสาหกรรมที่มีความได้เปรียบทางการแข่งขันเพราะได้ให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นการเรียนรู้ นอกจากนี้การจัดการความรู้ด้านการแสวงหาความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานอีกด้วย (นพรัตน์ มีศรี และอมรินทร์ เทวตา, 2561) ทั้งนี้เพราะพนักงานมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น ในขณะที่องค์กรให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติและพนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทันที เมื่อเกิดความจำเป็น จากความสำคัญดังกล่าวส่งผลให้พนักงานมีการลาออกจากงานน้อยลงและทำงานด้วยความเต็มใจ จึงนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้พนักงานในองค์กรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นทำให้มีทักษะด้านการคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ๆ และมีทักษะในการสื่อสาร การให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Cho and Yoon (2009) พบว่าองค์ประกอบทั้งหมดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงานในองค์กร ในขณะที่ยังคงการศึกษาของ Nadarajah et al. (2012) พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่สำคัญและมี

ความจำเป็นเพราะจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อผลการปฏิบัติงาน (Abdullah, Omar & Rashid. 2013)

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีคุณภาพ (Wendell French, 1994) นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยังเป็นระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อวัดประสิทธิภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อจะระบุได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นได้ผลสูงกว่าหรือต่ำกว่าเงินเดือนที่จ่ายให้สำหรับงานนั้น (เสนาะ ตีเยาว์, 2543) ในขณะที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ประกอบด้วย ปริมาณการผลิต คุณภาพของงาน การผลิตแบบทันเวลา และค่าใช้จ่าย สำหรับ Zale (1985) อธิบายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับค่าตอบแทน ความปลอดภัย และความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อม หน้าที่ที่รับผิดชอบ การแสดงออก ความต้องการพื้นฐาน ความมีอิสระในการทำงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานวัดจากความพึงพอใจในงานประกอบด้วย การบรรลุความต้องการ ความรู้สึกโดยรวม และทัศนคติ (Nadarajah et al. 2012, Abdullah, Omar & Rashid. 2013) Tay Lee Chin et al. (2017) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น (Zubair Aslam Marwat et al. 2007)

2.3 ธุรกิจโลจิสติกส์ในประเทศไทย

เมื่อก้าวถึงเรื่องโลจิสติกส์ในประเทศไทย จะพบว่า เรื่องนี้ไม่ได้เป็นเรื่องใหม่ เนื่องจากประเทศไทยได้มีความตกลงด้านการค้าบริการระหว่างประเทศสองฉบับ โดยฉบับแรกทำในปี พ.ศ. 2538 คือ ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services: GATS) ภายใต้กรอบองค์การการค้าโลก (WTO) และความตกลงการค้าบริการของอาเซียน (ASEAN Framework Agreement on Service: AFAS) ซึ่งประเทศสมาชิกอาเซียนได้ลงนามร่วมกันในปลายปี พ.ศ.2538 และนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้มีการเจรจาจัดทำความตกลงการค้าเสรี (FTA) กับประเทศคู่เจรจาต่าง ๆ มากขึ้น และมีความตกลงด้านการค้าบริการเพิ่มขึ้นอีก 5 ฉบับ ได้แก่ ความตกลงการค้าเสรีไทย-ออสเตรเลีย (TAFTA) ความตกลงหุ้นส่วนเศรษฐกิจไทย-ญี่ปุ่น (JTEPA) ความตกลงการค้าเสรีอาเซียน-จีน (ACFTA) ความตกลงการค้าเสรีอาเซียน-เกาหลี (AKFTA) และ ความตกลงเพื่อจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน-ออสเตรเลีย-นิวซีแลนด์ (AANZFTA) ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่า เรื่องการค้าเสรีระหว่างประเทศมีความเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ดังที่กล่าวมาเกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์

ตารางที่ 2.1 ประมาณการจำนวนบุคลากรในธุรกิจโลจิสติกส์ (2559-2564)

ระดับตำแหน่ง	ร้อยละเฉลี่ย	ปี พ.ศ.						รวม (2560- 2564)
		2559	2560	2561	2562	2563	2564	
ผู้จัดการ	3.82	46,869	47,989	49,216	50,546	51,931	53,344	253,026
จำนวนเพิ่ม (คน)		728	1,120	1,227	1,330	1,385	1,413	6,475
ผู้ชำนาญการ	1.70	20,858	21,357	21,902	22,494	23,111	23,740	112,604
จำนวนเพิ่ม (คน)		324	499	545	592	617	629	2,882
เจ้าหน้าที่เทคนิค	4.83	59,261	60,678	62,228	63,910	65,661	67,448	319,925
จำนวนเพิ่ม (คน)		921	1,417	1,550	1,682	1,751	1,787	8,187
ผู้ปฏิบัติงาน	89.65	1,099,952	1,126,242	1,155,024	1,186,242	1,218,741	1,251,911	5,938,160
จำนวนเพิ่ม (คน)		17,099	26,290	28,782	31,218	32,499	33,170	151,959
รวม		1,226,940	1,256,265	1,288,370	1,323,192	1,359,443	1,396,443	6,623,713

ที่มา: กรมส่งเสริมการส่งออก (2561)

บริการโลจิสติกส์เป็นระบบรวมในการนำสินค้า หรือบริการจากผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการไป สู่ผู้บริโภคที่ได้บูรณาการระบบย่อยอื่น ๆ ไว้อีกหลายกิจกรรม และเนื่องจากเป็นบริการที่บูรณาการบริการหลายสาขาไว้ด้วยกัน เช่น บริการขนส่ง สื่อสาร จัดจำหน่าย และบริการธุรกิจ ในปัจจุบัน ยังไม่มีการกำหนดขอบเขตของบริการโลจิสติกส์ไว้อย่างชัดเจน แม้กระทั่งภายใต้แนวคิดขององค์กร ค้าโลก (WTO) ก็ยังไม่ได้กำหนดขอบเขตของบริการนี้ที่แน่นอนเช่นกัน แต่ Friends of Logistics ได้เสนอเกณฑ์การเปิดตลาดเพื่อให้ประเทศสมาชิกผูกพันเปิดตลาดบริการโลจิสติกส์ (แต่เน้นเฉพาะ โลจิสติกส์สำหรับสินค้าเท่านั้น) โดยแบ่งประเภทของบริการที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. บริการโลจิสติกส์หลักสำหรับสินค้า (Core Freight Logistics) ประกอบด้วยบริการ ยกขนส่งสินค้า บริการคลังสินค้า ตัวแทนขนส่ง จัดตารางขนส่ง บริการอื่น ๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง (เช่น บริการตรวจสอบค้ำระวาง บริการจัดเตรียมเอกสารขนส่ง เป็นต้น)
2. บริการโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้อง (Related Freight Logistics) แบ่งเป็น บริการขนส่ง (Freight Transport Services) ประกอบด้วย ขนส่งสินค้าทางทะเล ทางน้ำภายในประเทศ ขนส่งทางอากาศ และบริการให้เช่าอากาศยานพร้อมลูกเรือ ทางถนน และทางรางและบริการโลจิสติกส์อื่น ๆ (Other Related Logistics Services) เช่น การทดสอบทางเทคนิคและวิเคราะห์สินค้า การจัดส่งพัสดุ ตัวแทนนายหน้าบริการค้าส่งและค้าปลีก

3. บริการโลจิสติกส์ที่มีใช่กิจกรรมหลัก (None-Core Freight Logistics) ประกอบด้วย บริการคอมพิวเตอร์และที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ บริการบรรจุภัณฑ์ บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการโลจิสติกส์ บริการอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (2555) ระบุ กิจกรรมบริการโลจิสติกส์ 11 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า ดังนี้ 1) บริการยกขนสินค้าที่ขนส่งทางทะเล (Maritime Cargo Handling Services: CPC 741) 2) บริการโกดังและคลังสินค้า (Storage & Warehousing Services: CPC 742) 3) บริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Transport Agency Services: CPC 748) 4) บริการเสริมอื่น ๆ (Other Auxiliary Services: CPC 749) 5) บริการจัดส่งพัสดุ (Courier Services 4: CPC 7512) 6) บริการด้านการบรรจุภัณฑ์ (Packaging Services: CPC 876) 7) บริการรับจัดการพิธีการศุลกากร (Customs Clearance Services) 8) บริการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ไม่รวมขนส่งภายในประเทศ (International Maritime Freight Transportation Excluding Cabotage: CPC 7212) 9) บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ (Air Freight Services) 10) บริการขนส่งสินค้าทางรางระหว่างประเทศ (International Rail Freight Transport Services: CPC 7112) 11) บริการขนส่งสินค้าทางถนนระหว่างประเทศ (International Road Freight Transport Services: CPC 7213)

โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อช่วยในการทำงาน เป็นศาสตร์ในการวางแผน การจัดการองค์กร การฝึกอบรม เพิ่มพูน เสริมสร้าง พัฒนา รวมถึงกิจกรรม การจัดการต่าง ๆ ที่มีผลต่อการผลิตและการให้บริการ อีกทั้งการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของระบบ ความสัมพันธ์ระหว่างโลจิสติกส์กับการตลาด (Marketing Mix-8 P) และการผลิต (5 M) เป็นการเชื่อมโยงกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเวลา และสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ยังช่วยการผลิตเรื่องการไหลทั้งสินค้าและวัตถุดิบ ทำให้ประมาณการสั่งซื้อ และจัดเก็บเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำจึงกระจายสินค้าสู่ตลาดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจของภาคบริการคือ Marketing MIX-Services /Intangible (8P) คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา(Price) 3. ด้านช่องทางการจัดหน่าย (Place) 4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5. ด้านบุคคล(People) หรือ พนักงาน (Employee) 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) 7. ด้านกระบวนการ (Process) 8. ด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ Productivity and Quality/ Efficiency

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สภาวะแวดล้อมภายในและสภาวะแวดล้อมภายนอก

	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
MATRIX เชื่อมโยง SWOT (TOWS MATRIX)	1) นโยบายภาครัฐผลักดันการพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ 2) มีพระราชบัญญัติการส่งเสริมการ พัฒนาฝีมือแรงงาน 3) ต้นทุนและดัชนี LPI ทำให้ตระหนักในการ พัฒนา 4) การรวมกลุ่มขององค์กรเพื่อร่วมกันพัฒนา บุคลากร 5) การพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการ ปฏิบัติงานโลจิสติกส์	1) การเข้ามาของบุคลากรจากการรวม กลุ่ม ประเทศ AEC 2) ขาดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการ พัฒนา 3) ค่านิยมของการทำอาชีพ 4) ขาดระบบการสำรวจความจำเป็นของการ อบรมที่ดี
	จุดอ่อน (Weakness)	จุดแข็ง (Strengths)
มีทั้งหน่วยงาน ผลิตและพัฒนา อยู่ทั่วประเทศ	1) หน่วยผลิตและพัฒนาที่มีอยู่ทั่วประเทศ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ นโยบายภาครัฐผลักดันการพัฒนาระบบ โลจิส ติกส์ 2) ใช้ พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเครื่องมือในการสนองนโยบายด้านการ พัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 3) นำนโยบายภาครัฐด้านโลจิสติกส์พัฒนา บุคลากรเพื่อช่วยลดต้นทุนและดัชนี LPI จากการ สร้างความตระหนักในการพัฒนาบุคลากร 4) การรวมกลุ่มขององค์กรเพื่อร่วมพัฒนา บุคลากรสนองนโยบายด้านการพัฒนาโลจิสติกส์ 5) การพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการ ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ด้วยการนำนโยบายภาครัฐ มาเป็นเครื่องมือในการผลักดันและพัฒนา บุคลากรด้านเทคโนโลยีโลจิสติกส์	1) หน่วยผลิตและพัฒนา ร่วมมือกับชาวต่างชาติ พัฒนาบุคลากรโลจิสติกส์จากการเข้ามาของ บุคลากรจากการรวมกลุ่ม AEC 2) พัฒนาความเข้าใจและเห็นความสำคัญของ การพัฒนา ด้วยความร่วมมือกับชาวต่างชาติ 3) สร้างความมั่นใจและพัฒนาค่านิยมของการทำ อาชีพโดยใช้ต้นแบบของชาวต่างชาติ 4) ขอความร่วมมือกับชาวต่างชาติในการสร้าง ระบบการสำรวจความจำเป็นของการอบรมที่ดี

ในเรื่องเดียวกันนี้ได้มีผู้แต่งหลายท่าน ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่ทำงาน
ในระบบโลจิสติกส์ไว้อย่างน่าสนใจ คือ

1. การให้ความสนใจกับลูกค้า ลูกค้าคนสุดท้ายในระบบโลจิสติกส์เป็นกลุ่มที่สำคัญเสมอ
ทั้งนี้เพราะลูกค้าเป็นตัวขับเคลื่อนหลักสำหรับอุตสาหกรรมนี้ เนื่องจากผู้บริโภคจะคาดหวังที่จะได้รับ

สินค้าที่มีคุณภาพและตรงต่อเวลา จะเห็นได้ว่าบริษัทต่าง ๆ จะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงความสัมพันธ์กับลูกค้าและพยายามเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. มีความสามารถในการจัดการ บุคลากรที่ประสบความสำเร็จด้านโลจิสติกส์มีความสามารถในการวางแผนกำหนดเวลา และส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าได้ตรงเวลาหากการจัดการองค์กรไม่ดีอาจนำไปสู่ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นและมีผลทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการ

3. เป็นคนที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา ในธุรกิจโลจิสติกส์การเกิดขึ้นของปัญหาต่าง ๆ ถือเป็นเรื่องปกติ คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงานด้านนี้จะต้องเป็นคนที่ชอบแก้ไขปัญหา และมองหาวิธีลดปัญหาก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น และจะต้องเป็นคนที่ตอบสนองต่อปัญหาอย่างรวดเร็ว ต้องเป็นคนชอบประยุกต์ใช้ตรรกะกับสถานการณ์และค้นหาวิธีแก้ปัญหาหลากหลายที่มีโอกาสเป็นไปได้เสมอ

4. การจัดการความขัดแย้ง หัวใจของโลจิสติกส์คือ ผู้คน และบางครั้งการที่ต้องประสานงานกับผู้คนเป็นจำนวนมากอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง ดังนั้นเมื่อจำเป็นผู้ปฏิบัติงานด้าน โลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จมักมองหาวิธีลดความขัดแย้งต่าง ๆ

5. เป็นผู้ร่วมทีมที่ดี บริษัท โลจิสติกส์เป็นบริษัทที่มีเป้าหมายให้มุ่งเน้นอยู่เสมอ คนที่ทำงานด้านโลจิสติกส์จะต้องทำงานกับคนจำนวนมากและหลากหลายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ ดังนั้นทักษะการทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก

6. เป็นคนของประชาชน ตลอดอาชีพการทำงานด้านโลจิสติกส์ พนักงานด้านโลจิสติกส์พวกเขาจะต้องพบทำงานและพึ่งพาผู้คนหลากหลาย เพื่อทำสิ่งนี้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องมีทักษะที่เข้มแข็งในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

7. เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ในโลกธุรกิจยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อทุกธุรกิจ จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บุคลากรในระบบโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ในขณะที่บริษัทต่าง ๆ ต้องการรักษาความสามารถในด้านการแข่งขัน การเปิดตัวเทคโนโลยีใหม่โดย เฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโลจิสติกส์ จึงเป็นความจำเป็นที่องค์กรต้องเพิ่มทักษะให้กับพนักงานเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีตลอดเวลา

8. มีความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจำเป็นต่อพนักงานทุกคนในทีมงานโลจิสติกส์ เพราะทุกคนมีบทบาทสำคัญในการสร้างผลงานโดยไม่ต้องคำนึงถึงตำแหน่งงานหรือระดับเงินเดือน พนักงานทุกระดับต้องมีความรับผิดชอบ และรับผิดชอบต่องานของตนเองให้ดีที่สุด เพราะพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ที่ประสบความสำเร็จจะสามารถส่งผลกระทบด้านบวกอย่างใหญ่หลวงต่อทีมงานและบริษัท

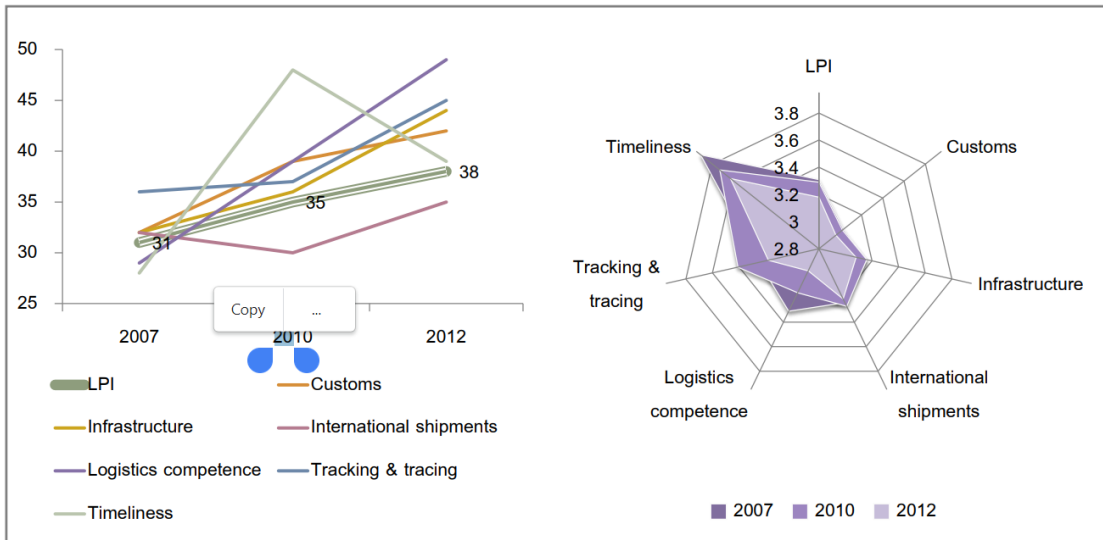
9. เป็นตัวขับเคลื่อนผลงาน สถานที่ทำงานส่วนใหญ่ใช้ผลงานเป็นตัวขับเคลื่อนเป้าหมายและธุรกิจโลจิสติกส์ก็ไม่ได้แตกต่างกัน พนักงานที่ประสบความสำเร็จดูเหมือนต่างพยายามทำผลงานให้

เกินเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็ยังคงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลงานมากและอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. มีความคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จส่วนหนึ่งของบริษัทโลจิสติกส์ขึ้นอยู่กับพนักงานที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และกระทำในสิ่งที่ดีกว่า นี่คือนิ่งในเหตุผลที่โลจิสติกส์เป็นภาคที่น่าตื่นเต้นในการทำงานเพราะงานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารโลกได้ทำการศึกษาถึงสภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทย ในรายงาน Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy The Logistics Performance Index and Its Indicators (LPI) ในปี 2555 (World Bank, 2012) ซึ่งมีการศึกษาใน 6 มิติสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศ อันได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) พิธีการศุลกากร (Customs) การขนส่งระหว่างประเทศ (International Shipments) ความสามารถในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ (Logistics Competence) การติดตามสินค้า (Tracking and Tracing) และความรวดเร็วในการขนส่ง (Timeliness) พบว่า ในภาพรวม แม้ว่าไทยเป็นประเทศที่มีระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่น่าพอใจ เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก แต่กลับมีระดับการพัฒนาของอุตสาหกรรมที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ อันดับของ LPI ของไทยอยู่ที่ 31, 35 และ 38 ในปี 2550, 2553 และ 2555 ตามลำดับ นอกจากนั้นแล้วการพัฒนาในแต่ละมิติมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่แยลงอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ มิติของการพัฒนาที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ได้ 3.63 คะแนน (มีแนวโน้มที่แยลงจากปี 2550) ตามมาด้วยการติดตามสินค้า ได้ 3.18 คะแนน (มีแนวโน้มที่แยลงจากปี 2550) การขนส่งระหว่างประเทศ ได้ 3.21 คะแนน (มีแนวโน้มที่แยลงจากปี 2550) โครงสร้างพื้นฐานได้ 3.08 คะแนน (มีแนวโน้มที่แยลงจากปี 2550) ความสามารถในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ ได้ 2.98 คะแนน (มีแนวโน้มที่ดีแยลงจากปี 2550) และพิธีการศุลกากรได้ 2.96 คะแนน (มีแนวโน้มที่แยลงจากปี 2550) รายละเอียดสามารถดูได้จากภาพที่ 2.3

สศช. ได้ทำการศึกษาเรื่องต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยในรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2554 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) พบว่าใน ปี 2553 ต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยมีมูลค่ารวมประมาณ 1.64 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วน เท่ากับร้อยละ 15.2 ของ GDP ซึ่งมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลจากนโยบายรัฐบาล และควมมีประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมในภาพรวม อย่างไรก็ตามต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยนั้นขึ้นกับราคาน้ำมันของโลกเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากในช่วงปี 2548 และ 2549 ที่ต้นทุนโลจิสติกส์ของไทยเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะการขนส่งไทยยังพึ่งพาน้ำมันเป็นปัจจัยการผลิตสำคัญ



ภาพที่ 2.3 อันดับ LPI และอันดับของสถานะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทยในมิติต่าง ๆ (ซ้าย) คะแนน LPI และคะแนนของสถานะอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ไทยในมิติต่าง ๆ (ขวา)

ที่มา: World Bank, 2012

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยงของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ จากการศึกษาความสามารถในการแข่งขัน ภาพรวมของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องแล้ว สามารถสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และความเสี่ยงของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของไทยได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง

1) ประเทศไทยอยู่ในตำแหน่งที่เป็นศูนย์กลางการขนส่งของภูมิภาคและมีชายฝั่งทะเลค่อนข้างยาว

2) มีสาธารณูปโภคพื้นฐานทางบกและทางอากาศ

3) มีผู้ประกอบการมากมาย

4) ผู้ให้บริการมีการรวมตัวกันเป็นสมาพันธ์โลจิสติกส์

5) ผู้ประกอบการไทยมีความชำนาญด้านการให้บริการภายในประเทศ

จุดอ่อน

1) ยังมีการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานไม่เต็มที่โครงสร้างพื้นฐานทางรางไม่มีประสิทธิภาพและการเชื่อมโยงโครงข่ายการขนส่งในแต่ละ Mode ยังไม่ดีนักระบบขนส่งภายในประเทศยังไม่คล่องตัวเพราะส่วนใหญ่ต้องเชื่อมต่อการขนส่งโดยรถ

2) ระบบการจัดการยังไม่ได้มาตรฐานและครบวงจร

3) กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้อต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- 4) ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูล
- 5) ขาดการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านโลจิสติกส์
- 6) ผู้ประกอบการไทยยังขาดความตระหนักด้านต้นทุนโลจิสติกส์
- 7) การขนส่งทางบกมีอุปทานมากกว่าอุปสงค์เกิดการตัดราคา
- 8) ผู้ประกอบการรายเล็กไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนขาดเงินทุนในการลงทุนด้านเทคโนโลยีการบริหารจัดการและการตลาด

9) ขาดความร่วมมือในโซ่อุปทาน

โอกาส

1) การเจริญเติบโตทางการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนและการก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้เกิดการไหลเวียนของสินค้าเงินทุนและแรงงานได้อิสระมากขึ้น

- 2) รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์
- 3) มีอุตสาหกรรมสนับสนุนที่เข้มแข็งเช่นอุตสาหกรรมยานยนต์
- 4) การค้าภายในประเทศและต่างประเทศขยายตัวทำให้อุปสงค์บริการโลจิสติกส์เพิ่มขึ้น
- 5) เป็น Gateway สำหรับการขนส่งทางถนนสำหรับประเทศจีนตอนใต้

ความเสี่ยง

- 1) ถูกผลักดันให้มีการเปิดเสรีซึ่งผู้ประกอบการไทยไม่สามารถแข่งขันกับต่างชาติได้
- 2) ลูกคามีความต้องการบริการที่ดีขึ้นเร็วขึ้นแต่ราคาถูกลง
- 3) ต้องพึ่งพาการนำเข้าพลังงานซึ่งมีต้นทุนสูง
- 4) ปัญหาสภาพการจราจรคับคั่งในเส้นทางขนส่งสินค้าหลัก โดยเฉพาะรอบท่าเรือและได้ขนส่งขนถ่ายของทางรถไฟ

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโลจิสติกส์ในระยะต่อไป แม้ว่าภาพรวมสถานะเศรษฐกิจโลกที่เริ่มกลับมาฟื้นตัวดีขึ้น แต่ยังคงมีความไม่แน่นอนและปัจจัยเสี่ยงจากการระบาดระลอกใหม่ของ COVID-19 ที่เกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งอาจทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจและระบบโลจิสติกส์หยุดชะงัก รวมทั้งการพัฒนาของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และปัจจัยใหม่ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาในอนาคต ดังนั้น การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยในระยะต่อไป ควรให้ความสำคัญกับนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและการบริหารจัดการ การบูรณาการข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้ในการวางแผนบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจและเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโลจิสติกส์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ

สูงสุดและสนับสนุนการลงทุนโลจิสติกส์ในภาพรวมของประเทศ โดยมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาในระยะต่อไป (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม, 2563) ดังนี้

1) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานธุรกิจและการให้บริการรองรับการค้าในรูปแบบ e-Commerce

1.1) ส่งเสริมผู้ประกอบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ตลอดห่วงโซ่อุปทานพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการไทย ทั้งภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยการพัฒนาองค์ความรู้ บุคลากร ปัจจัยสนับสนุน และสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้สามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ปรับปรุงกระบวนการผลิตและกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value-added) และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ อาทิ ระบบบริหารจัดการคลังสินค้า อัตโนมัติ ระบบติดตามการขนส่งสินค้า ระบบตรวจสอบย้อนกลับ ระบบบริหารจัดการโซ่ความเย็น (Cold Chain Management System) รวมทั้งพัฒนาการบริหารจัดการวัตถุดิบ สินค้า บรรจุภัณฑ์ และการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัยและคำนึงถึงมาตรฐานด้านสาธารณสุข ตลอดจนส่งเสริม การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการให้เกิดการเชื่อมโยงตลอดห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในและต่างประเทศ

1.2) ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการดำเนินงานธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับการค้าในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ได้อย่างมีประสิทธิภาพสนับสนุนผู้ประกอบการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการดำเนินงานธุรกิจและการให้บริการโลจิสติกส์รองรับการค้าในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันที่นิยมซื้อขายสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยใช้ประโยชน์จาก Application หรือ Platform Online ในการขยายช่องทาง การตลาดและพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการขนส่งสินค้า การคลังสินค้า และสินค้าคงคลัง และกิจกรรมโลจิสติกส์ตลอดห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนพัฒนาการให้บริการไปสู่การค้าข้ามพรมแดนในรูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Cross Border e-Commerce)

2) บูรณาการและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านโลจิสติกส์ที่เป็นปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉินพัฒนาแพลตฟอร์มบูรณาการข้อมูลข่าวสารด้านโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการดำเนินงานธุรกิจการนำเข้าส่งออกสินค้า การขนส่งสินค้า และกิจกรรมโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ตลอดจนระเบียบและวิธีปฏิบัติของแต่ละประเทศคู่ค้าที่เป็นข้อมูลปัจจุบันและทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำ

ข้อมูลไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ติดตามประเมินผล และวางแผนบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแบบจำลองธุรกิจ (Simulation Model) เพื่อให้สามารถปรับกลยุทธ์และเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาดได้ทันต่อสถานการณ์

3) บริหารจัดการและผลักดันการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยสนับสนุน

3.1) บริหารจัดการและผลักดันการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ

3.2) พัฒนาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้าตลอดกระบวนการ พร้อมทั้งผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มรูปแบบเร่งรัดการพัฒนา ระบบ National Single Window (NSW) ให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารระหว่างภาครัฐ (G2G) และระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ (B2G) ให้รองรับการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าส่งออกสินค้าตลอดกระบวนการ ครบทุกรายสินค้าและทุกรายธุรกรรมรวมทั้งผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบ NSW1 เพื่อลดการใช้เอกสารโดยไม่จำเป็น พร้อมทั้งพัฒนาการเชื่อมโยงกับระบบ Port Community System (PCS) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการขนส่งสินค้าทางเรือและทางอากาศ และพัฒนาการเชื่อมโยงกับแพลตฟอร์มการค้าดิจิทัลระหว่างประเทศ (National Digital Trade Platform: NDTP) ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการค้าระหว่างประเทศของภาคธุรกิจ (B2B) ตลอดจนปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องตามความตกลงด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement: TFA) และมาตรฐานทางการค้าที่จะมีผลบังคับใช้กับประเทศสมาชิกขององค์การการค้าโลก (WTO) โดยพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์โครงข่ายระบบวางเป็นรูปแบบการขนส่งหลัก (Backbone) ของประเทศ ร่วมกับโครงข่ายสนับสนุน (Feeder) และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านโลจิสติกส์เชื่อมโยงพื้นที่ฐานการผลิตอุตสาหกรรม เกษตรกรรม และประตูการค้าหลัก โดยเฉพาะท่าเรือระหว่างประเทศ และด่านชายแดนสำคัญ อาทิ การพัฒนาท่าเรือบก (Dry Port) และการพัฒนาเขตอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ (Logistics Park) โดยมุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการมากขึ้น เพื่อให้เกิดการเติบโตของกิจกรรมทางเศรษฐกิจและโลจิสติกส์ภายในประเทศ พร้อมทั้งรองรับการเชื่อมโยงเส้นทางการขนส่งสินค้านานาชาติระหว่างประเทศที่สำคัญในภูมิภาคและอนุภูมิภาค อาทิ กลุ่มประเทศ CLMV1 (Cambodia–Lao PDR–Myanmar–Vietnam) และจีนตอนใต้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ บุษกร วัฒนบุตร และ นันทนา ชวศิริกุลทล (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 15 คน จากผู้บริหารและพนักงานของบริษัทผู้จัดจำหน่ายข้าวสารแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์ มีจุดแข็ง คือ นโยบายและการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัท จุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาทุนมนุษย์และการบริหารจัดการกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ โอกาส คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแหล่งการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำให้การพัฒนาทุนมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้น อุปสรรค ได้แก่ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอย 2) ความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่าบริษัทต้องการให้พัฒนาทุนมนุษย์ ด้านความเข้าใจในธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร ความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และ 3) แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จพบว่าบริษัทควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ กำหนดแผนการพัฒนาทุนมนุษย์ให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กรและบริหารจัดการกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ

นิลาวัลย์ สว่างรัตน์ (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อมุ่งสู่อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่สมดุลและยั่งยืน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าการมุ่งเน้นการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตามด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน สำหรับผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การมุ่งเน้นการเรียนรู้ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นโมเดลที่มีความน่าเชื่อถือมากสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ($DE=0.44$) ความพึงพอใจในงาน ($DE=0.29$) และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ($DE=0.90$) และยังพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจในงาน ($TE=0.20$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .25 -.73 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .75 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไป

อรรวรรณ ไพโรจน์วุฒิพงศ์ ราณี อีสัยกุล กิ่งพร ทองใบ และ มนตรี พิริยะกุล (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการจัดการความรู้ และการจัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประชากรในการศึกษา คือ ธุรกิจบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 100 บริษัท โดยเลือกแจกผู้บริหารและผู้แทนองค์กร บริษัทละ 4 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 276 ตัวอย่าง การวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง การวิจัย เชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารธุรกิจบริการ จำนวน 5 คน เพื่อยืนยันกรอบแนวความคิดที่พัฒนาขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการวิเคราะห์การจัดการความรู้ การจัดการผลงาน การจัดการทุนและผลการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89, 3.88, 3.89, 3.93$) ตามลำดับ (2) การจัดการทุนมนุษย์มีอิทธิพลในฐานะ ปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างการจัดการความรู้ และการจัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อประเมินตัวแปร ยังพบว่ามีตัวแปรใหม่ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นปัจจัยกำกับที่เข้ามาเปลี่ยนระดับอิทธิพลของ การจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการ

ธิติมา บุญธรรม (2559) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมทุกด้านอยู่ระดับมาก มี 4 ด้าน คือด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม และด้านการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของโรงแรม ด้วยการทดสอบ t-test และ F-test พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix เพื่อการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาโรงแรมระดับต่าง ๆ พบว่า กลยุทธ์ในการพัฒนาโรงแรม ดังนี้ 1. กลยุทธ์การเติบโตแบบเจาะตลาด ได้แก่การพัฒนาสถานที่ให้สะอาดสวยงามและปลอดภัย การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้ลูกค้า และมีนโยบายเพื่อพัฒนาไปสู่โรงแรมที่มีคุณภาพสูงขึ้น 2. กลยุทธ์การเติบโตแบบรวมตัวไปไว้ข้างหลัง ได้แก่การพัฒนากลยุทธ์การขายตัวของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน สร้างพันธมิตรกับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดการให้บริการ พัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานในทุก ๆ ด้าน เพิ่มศักยภาพระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมให้สูงขึ้น และพัฒนาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความพร้อม 3. กลยุทธ์การเติบโตแบบการพัฒนา ได้แก่การพัฒนาเครื่องอำนวยความสะดวกของโรงแรมกำหนดวิธีการสรรหาบุคคลที่มีประสิทธิภาพและการเติบโตของโรงแรมต้องคำนึงถึงโอกาส

และช่องทางการขยายตัวในอนาคต 4. กลยุทธ์เชิงรับ ได้แก่การพัฒนาด้านสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ และรองรับลูกค้าได้มากขึ้น พัฒนาประสิทธิภาพทางด้านภาษาของพนักงาน และพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงแรมให้สูงขึ้น

ศศิวิมล แสงสุวรรณ อนิรุทธิ์ ผงคลี และ อัจฉริยา อิศสระไพบูลย์ (2556) ศึกษาเรื่องผลกระทบของกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 123 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ ด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และด้านขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรมสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพการดำเนินงานดีขึ้น

ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2553) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะ ความสามารถในการแข่งขัน พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน ต้องมีการวางแผนอย่างมีกลยุทธ์โดยสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน ประกอบด้วย 1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีอย่างมีระบบ 2. การสร้างคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ 3. การทำให้ทรัพยากรมนุษย์หายากและ 4. การทำให้ทรัพยากรมนุษย์เลียนแบบได้ยาก องค์กรประกอบสี่ประการนี้จะช่วยในการพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้มีสมรรถนะในการแข่งขันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะในการแข่งขันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะและสร้างศักยภาพให้แก่ตนเองซึ่งส่งผลให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

วรรณวิไล ยกย่อง (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ ประกอบด้วยการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านการเรียนรู้ และด้านการทัศนคติ โดยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ของพนักงานในองค์กร ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ควรมีการพัฒนาด้านทัศนคติในส่วนของความเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาพรวม

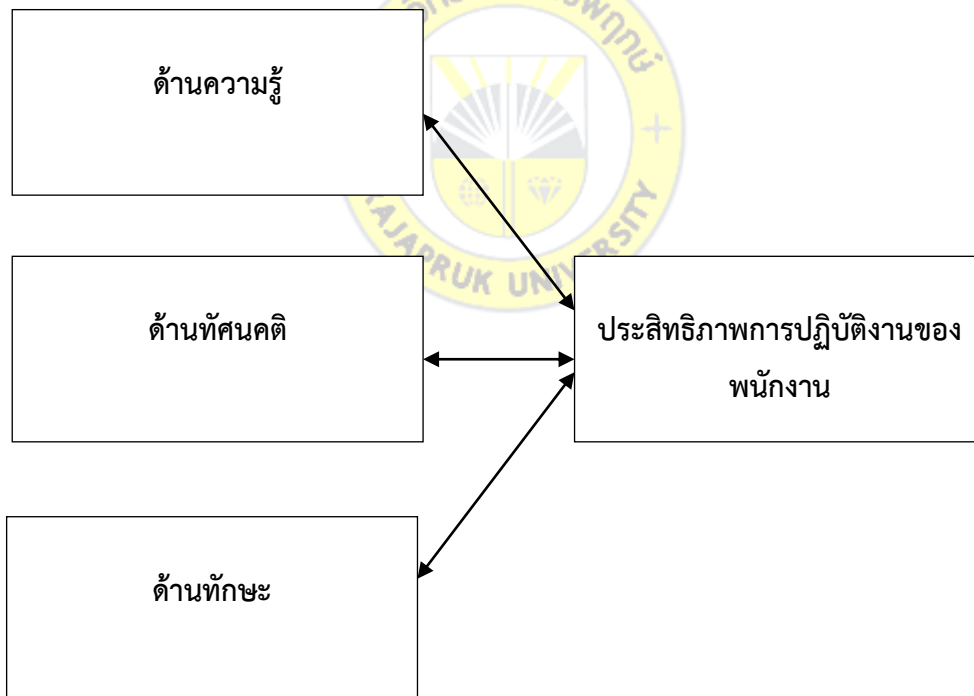
เชาว์ เกษมกุล (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทมาส โพรแอมเทคคอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานในปัจจัย ด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทมาส โพรแอม เทคคอร์ปอเรชั่นผลวิจัยพบว่า 1) การทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลางโดยแยกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านได้แก่ ด้านการออกแบบงานนั้นอยู่ในระดับมาก ด้าน สภาพแวดล้อม ด้านผู้นำทีม ความขัดแย้งในการทำงานและการประเมินการทำงานนั้นอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ส่วนลักษณะบุคคลของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ และ ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05

Hasnaoui, Rizvi, Reddy, Mirza, และ Naqvi (2021) สํารวจช่องว่างของบริบทของ องค์กรในช่วงระบาดของ COVID-19 ที่ทำให้เกิดโอกาสพิเศษในการประเมินความสำคัญของทุน มนุษย์ ที่ถือว่าเป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนรวมหุ้น 2044 ใน 16 ประเทศใน เอเชียที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพตลาด และช่วงเวลาผันผวนหลังการ แยกประเภทกองทุนเหล่านี้ตามประสิทธิภาพของทุนมนุษย์ ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่ากองทุนที่มี ประสิทธิภาพทุนมนุษย์ดีกว่ามีประสิทธิภาพดีกว่าของธุรกิจที่มีอันดับต่ำกว่าในด้านประสิทธิภาพ ของทุนมนุษย์ ประสิทธิภาพที่เหนือกว่าที่วัด และระยะเวลาที่ผันผวนยังคงสอดคล้องกันในช่วงก่อน เกิดโควิด-19 ตลอดระยะเวลาการแพร่ระบาด ซึ่งผลกระทบจากประสิทธิภาพของทุนมนุษย์มี นัยสำคัญมากยิ่งขึ้น การค้นพบนี้มีนัยสำคัญในเชิงกลยุทธ์สำหรับกองทุนรวมเป็นปัจจัยกำกับที่เข้ามา เปลี่ยนระดับอิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการ (Mirza, Hasnaoui, Naqvi and Rizvi. 2020)

AlQersh, Mokhtar, และ Abas (2021) ผลวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการศึกษาทุนมนุษย์ และประสิทธิภาพของการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเยเมน โดยใช้วิธีการทางเศรษฐ มิติใหม่ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผลงานนวัตกรรมแสดงให้เห็นหลายประการ ประการแรกคือ การจัดเตรียมหลักฐานเกี่ยวกับบทบาทสำคัญของทุนมนุษย์ เป็นตัวแปรกลั่นกรองในความสัมพันธ์ ระหว่างนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพ ประการที่สอง คือ การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสถานะ ผู้บุกเบิกในการตรวจสอบความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพของ SMEs ในประเทศตะวันออกกลาง ผลการวิจัยยังระบุด้วยว่าการเพิ่มขึ้นของทุนมนุษย์ นั่นคือ ความรู้ ภายในของมนุษย์ของบริษัทนั้น นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน เมื่อความแตกต่างในการลงทุน นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ และ ทุนมนุษย์ ยังคงอยู่ คงที่ เน้นความรู้ เน้นแรงงานและทุนมาก อยู่ในระดับ เดียวกันของนวัตกรรม สุดท้ายนี้ พบว่าความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างประสิทธิภาพของนวัตกรรม เชิงกลยุทธ์ และ SME โดยมีการกลั่นกรองทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์

จากการศึกษางานวิจัยในการพัฒนาทุนมนุษย์ข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นขององค์กร ที่ควรพัฒนาทักษะบุคลากรของตน โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน เพื่อเป็นการ เพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ความสามารถและปรับเปลี่ยน ทักษะของบุคลากรเพื่อให้พนักงานสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยนำผลการศึกษางานวิจัยไปใช้ในการกำหนดตัวแปรตาม สร้าง แนวคำถามในแบบสอบถาม และนำไปเป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และกำหนดกรอบ แนวคิดตามงานการวิจัยของ วรรณวิไล ยกย่อง (2558) พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาทักษะ การพัฒนาการเรียนรู้ และการพัฒนาทัศนคติ นอกจากนี้ นิลาวลัย สว่างรัตน์ (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทย พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 2.4 ด้านล่าง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ รวมถึงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบบแผนการวิจัย เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ถูกกำหนดในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนประชากรในธุรกิจดังกล่าวขนาดใหญ่และจำนวนผันผวนทางเศรษฐกิจและฤดูกาล ในช่วง พ.ศ.2559-2564 พบว่า มีพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ จำนวน 5,938,160 คน (ที่มา: กรมส่งเสริมการค้าส่งออก) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลซึ่งจำนวนดังกล่าวถือเป็นจำนวนสูงสุดที่มีอยู่ในตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 (Yamane, 1976)

3.2 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งเดียวจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายถึงสถานการณ์ที่เป็นอยู่และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในกรอบแนวคิดวิจัยครั้งนี้

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการออกแบบคำถามโดยใช้แบบสอบถามให้สามารถอธิบายตัวแปรต่าง ๆ นับตั้งแต่ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทุนมนุษย์ ตลอดจนตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจะใช้เครือข่ายของฝ่ายบุคคลของบริษัทต่าง ๆ ในวงการ ให้การช่วยเหลือโดยแนะนำพนักงานตอบให้มีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

3.1 การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพ

ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งงานวิจัยเชิงเอกสารและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2) สร้างร่างแบบสอบถามที่ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัย

3) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างแล้ว เสนอที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการปรับแก้ให้ถูกต้องและชัดเจน เหมาะสม ทั้งทางด้านเนื้อหาและด้านการใช้สำนวนภาษา

4) ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำร่างแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม พิจารณาเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ซึ่งค่าระหว่าง .60-1 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามในเครื่องมือการวิจัยนี้ มีความตรงตามเนื้อหาและมีความเหมาะสม (Rovinelli & Hambleton, 1977)

5) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำร่างแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้ว ทดสอบ (Try-out) กับพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการทดสอบ โดยใช้วิธีการทดสอบหาค่า Cronbach Alfa เพื่อให้ได้ผลที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือการวิจัยนี้มีความเชื่อมั่นที่ผ่านเกณฑ์ (Nunnally, 1978)

3.2 แบบสอบถาม โดยคำถามในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ด้านองค์ความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในเครื่องมือการวิจัยสำหรับคำถามใน ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามให้เป็นคำถามแบบมีมาตรวัด โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับของลิเกิร์ต (Likert' s scales) ดังนี้

ความหมายของคะแนน		การแปลค่า	
ระดับ	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

การแปลค่าผลที่ได้จากการค่าอันตรภาค (Interval Scale) ใช้สูตรการกำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549: 129) ดังนี้

$$= \frac{N}{N + 1} \text{ แทนค่า} = \frac{5}{5 + 1} = .80$$

ค่าคะแนนในการตีความ

ระดับคะแนนเฉลี่ย

4.21–5.00

หมายถึง

ระดับความคิดเห็นด้วยสำคัญมากที่สุด

3.41–4.20

หมายถึง

ระดับความคิดเห็นด้วยสำคัญมาก

2.61–3.40

หมายถึง

ระดับความคิดเห็นด้วยสำคัญปานกลาง

1.81–2.60

หมายถึง

ระดับความคิดเห็นด้วยสำคัญน้อย

1.0 – 1.80

หมายถึง

ระดับความคิดเห็นด้วยสำคัญน้อยที่สุด

แปลผล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยติดต่อไปยังธุรกิจโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลเพื่อขอเข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการผ่าน QR-code และ link จนครบ จำนวน 400 ชุด ในช่วงเดือน ธันวาคม 2564 ถึง มกราคม 2565 นอกจากนั้นยังรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในวิจัยด้วย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อคัดกรองแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์และถูกต้อง ที่จะนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.2 วิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5.3 การทดสอบก่อนการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร เริ่มจากการตรวจสอบข้อมูล scatter plot ว่ามีจุดที่แสดงข้อมูลที่หลุดออกจากกลุ่ม (outlier) หากมีต้องตัดข้อมูลที่แสดงจุดนั้นออก แล้วดำเนินการตรวจสอบการกระจายของจุดที่แสดง coordinate ของตัวแปรทั้งสองว่ามีการกระจายไปทั่วหรือไม่ ถ้าใช่แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวอยู่ในระดับต่ำ การกระจายของจุดมีการเกาะกลุ่มเป็นรูปมวนซิกการ์หรือไม่ ถ้าใช่แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวอยู่ในระดับสูง หลังจากนั้นลองลากเส้นตรงผ่านกลุ่มของจุดเหล่านั้นได้หรือไม่ ถ้าได้แสดงว่าสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่หากต้องใช้เส้นโค้งลากผ่านกลุ่มของจุดเหล่านั้น แสดงว่าไม่สามารถหา Pearson correlation ได้ สำหรับขั้นตอนสุดท้ายพิจารณารูปร่างการกระจายของจุดว่ามีความสม่ำเสมอตั้งแต่ต้นจนถึงปลายหรือไม่ หากแคบช่วงต้น ๆ แต่พอช่วงปลายมีการขยายกว้างออกเหมือนพัด หรือแคบช่วงต้นและช่วงปลายแต่กว้างช่วงกลาง หรือแคบช่วงต้น ๆ และช่วงปลายแต่กว้างตรงกลาง แสดงว่ากำลังละเมิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับ homoscedasticity ในความแปรปรวน ดังนั้นสามารถหา Pearson correlation ออกมาเป็นตัวเลขได้ แต่ผลที่ได้จะไม่น่าเชื่อถือทางสถิติ ลักษณะของความสัมพันธ์

3.5.4 ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป หรือ ข้อมูล 2 ชุดขึ้นไป พิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีมากหรือน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เป็นค่าวัดความสัมพันธ์ โดยหาค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) โดยยอมรับผลที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเหตุผลในการเลือกสถิตินี้เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากมาตรวัดของตัวแปรที่ใช้เป็นอันตรรกาคทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรมีความเหมาะสมที่ใช้สถิตินี้ ค่า Pearson correlation coefficient จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 โดยเครื่องหมายที่ปรากฏอยู่ข้างหน้าจะบ่งบอกทิศทางของความสัมพันธ์ หากค่า r เป็นลบ แสดงว่ามีความสัมพันธ์แบบผกผัน แต่ถ้าหาก ค่า r เป็น + (บวก) แสดงว่ามีความสัมพันธ์แบบแปรตามกันหรือในทิศทางเดียวกัน สำหรับ Absolute value ของ

r คือการพิจารณาโดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมาย จะแสดงให้เห็นระดับของความสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Hinkle, 1998)

ค่า r ระหว่าง .30 ถึง .50 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่า r ระหว่าง .50 ถึง .70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่า r ระหว่าง .70 ถึง .90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับมาก

ค่า r ระหว่าง .90 ถึง 1.0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล นำเสนอเพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ รวมถึงเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

สำหรับการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีการใช้สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยสรุปสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	167	41.80
ชาย	233	58.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 25 ปี	33	8.30
อายุระหว่าง 25-30 ปี	100	25.00
อายุระหว่าง 31-36 ปี	146	36.50
อายุระหว่าง 37-42 ปี	69	17.30
อายุมากกว่า 42 ปี	52	13.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-36 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 37-42 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 อายุมากกว่า 42 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	90	22.50
ระดับมัธยมศึกษา	100	25.00
ระดับอาชีวศึกษาปวช. ปวส.	119	29.80
ระดับปริญญาตรี	71	17.80
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	20	5.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาระดับอาชีวศึกษาปวช. ปวส. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับประถมศึกษา จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 8,000 บาท	76	19.00
8,001-10,000 บาท	115	28.70
10,001-12,000 บาท	97	24.30
12,001-14,000 บาท	73	18.30
14,001-16,000 บาท	26	6.50
มากกว่า 16,000 บาท	13	3.30
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-10,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 10,001-12,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 น้อยกว่า 8,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 12,001-14,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 14,001-16,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และ มากกว่า 16,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ด้านประสบการณ์

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 4 ปี	128	32.00
4-7 ปี	147	36.80
8-11 ปี	94	23.50
ตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป	31	7.70
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ 4-7 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ มีประสบการณ์น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 8-11 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และกลุ่มที่เล็กที่สุด คือ มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยนำเสนอภาพรวมและรายชื่อ ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวม

การพัฒนาศักยภาพมนุษย์	\bar{X}	SD	แปลผล
ด้านความรู้	3.99	0.58	มาก
ด้านทัศนคติ	4.00	0.56	มาก
ด้านทักษะ	4.32	0.62	มาก
ภาพรวม	4.10	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นด้วยต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, $SD=0.71$) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า ด้านทักษะ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.62$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านทัศนคติ ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.56$) และด้านความรู้ ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้

ด้านความรู้	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรมีการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ทุกคนก่อนเริ่มทำงานจริง	3.93	0.68	มาก	5
2. สามารถพัฒนาการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้ง่ายขึ้น	4.17	0.76	มาก	1
3. นำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและเร็วยิ่งขึ้น	3.73	0.89	มาก	6
4. สามารถเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้	3.96	0.78	มาก	4
5. สามารถทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองและนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี	4.10	0.82	มาก	2
6. มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์	4.07	0.83	มาก	3
ภาพรวม	3.99	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ด้านความรู้ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.58$) และในทุกข้อย่อยอยู่ในระดับมากทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า สามารถพัฒนาการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้ง่ายขึ้น ($\bar{X}=4.17$, $SD=0.76$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สามารถทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองและนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.10$, $SD=0.82$) มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.83$) สามารถเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ ($\bar{X}=3.96$, $SD=0.78$) องค์กรมีการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ทุกคนก่อนเริ่มทำงานจริง ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.68$) และนำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทัศนคติ

ด้านทัศนคติ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. คุณเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติตาม	3.51	1.03	มาก	6
2. คุณมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น	3.93	0.81	มาก	4
3. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของคุณ	3.86	0.95	มาก	5
4. ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้คุณมีความ รู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร	4.04	0.80	มาก	3
5. คุณเห็นด้วยกับการพัฒนาตนเองด้านทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อม เพื่อเตรียมแข่งขันกับคู่แข่งขั้น	4.33	0.67	มากที่สุด	2
6. หากคุณมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน	4.37	0.66	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.00	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์ด้านทัศนคติในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.62$) โดยมีรายชื่อ 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หากคุณมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.66$) และคุณเห็นด้วยกับการพัฒนาตนเองด้านทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อม เพื่อเตรียมแข่งขันกับคู่แข่งขั้น ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.67$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้คุณมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร ($\bar{X}=4.04$, $SD=0.80$) คุณมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.81$) ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของคุณ ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.95$) และคุณเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติตาม ($\bar{X}=3.51$, $SD=1.03$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. คุณได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน	4.29	0.74	มากที่สุด	5
2. องค์กรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับทุกคน	4.30	0.71	มากที่สุด	4
3. การฝึกอบรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ต้องปฏิบัติและตรงกับความสนใจของคุณ เช่น ระบบจัดส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้า	4.30	0.74	มากที่สุด	4
4. คุณมีความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.37	0.64	มากที่สุด	1
5. คุณมีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	4.36	0.68	มากที่สุด	2
6. คุณสามารถพัฒนาทักษะและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น	4.33	0.67	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.32	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ด้านทักษะในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.62$) และในทุกรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า คุณมีความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.64$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณมีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.68$) คุณสามารถพัฒนาทักษะและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.67$) องค์กรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับทุกคน กับ การฝึกอบรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ต้องปฏิบัติและตรงกับความสนใจของคุณ เช่น ระบบจัดส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้า ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.71$, 0.74) และคุณได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์การแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยนำเสนอภาพรวมและรายชื่อ ปราบกฎ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คุณคาดหวัง	4.33	0.74	มากที่สุด	1
2. การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้น และเพิ่มคุณภาพงานด้วย	4.26	0.78	มากที่สุด	2
3. คุณสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานจริง และเสร็จตรงตามเวลา	4.13	0.75	มาก	3
4. องค์กรของคุณมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง	3.89	0.84	มาก	6
5. นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงานขององค์กรคุณ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายขององค์กร	3.97	0.88	มาก	4
6. คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์	3.94	0.86	มาก	5
ภาพรวม	4.09	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{x}=4.09$, $SD=0.63$) โดยมีรายชื่อ 2 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คุณคาดหวัง ($\bar{x}=4.33$, $SD=0.74$) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้น และเพิ่มคุณภาพงานด้วย ($\bar{x}=4.26$, $SD=0.78$) ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ คุณสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานจริง และเสร็จตรงตามเวลา ($\bar{x}=4.13$, $SD=0.75$) นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงานขององค์กรคุณ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายขององค์กร ($\bar{x}=3.97$, $SD=0.88$) คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการ

เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.86$) และองค์กรของคุณมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง ($\bar{x}=3.89$, $SD=0.84$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยยอมรับผลที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพื่อทดสอบสมมติฐาน การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน		
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับ
ด้านความรู้	0.580**	0.000	ปานกลาง
ด้านทัศนคติ	0.648**	0.000	ปานกลาง
ด้านทักษะ	0.732**	0.000	มาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พบว่า ด้านทักษะ มีค่า 0.732 ซึ่งแสดงว่าการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก สำหรับการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

ด้านความรู้ มีค่า 0.580 และ ด้านทัศนคติ มีค่า 0.648 ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้าน
ความรู้และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์
และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ รวมถึงเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยสรุปผลการวิจัย แบ่งนำเสนอ 3 ประเด็น รายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและผลวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่เหลือเป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 31-36 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 25-30 ปี อายุระหว่าง 37-42 ปี อายุมากกว่า 42 ปี และ อายุน้อยกว่า 25 ปี ซึ่งมีวุฒิการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,001-10,000 บาท มากที่สุด รองลงมาได้แก่ 10,001-12,000 บาท น้อยกว่า 8,000 บาท 12,001-14,000 บาท 14,001-16,000 บาท และมากกว่า 16,000 บาท สุดท้ายมีประสบการณ์ 4-7 ปี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ มีประสบการณ์น้อยกว่า 4 ปี 8-11 ปี และกลุ่มที่เล็กที่สุด คือ มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป

5.1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ สรุปผลวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านความรู้ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก และในทุกรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า สามารถพัฒนาการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้ง่ายขึ้น มาก

ที่สุด รองลงมาได้แก่ สามารถทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองและนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ สามารถเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ องค์กรมีการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ทุกคนก่อนเริ่มทำงานจริง และนำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและเร็วยิ่งขึ้น ตามลำดับ

ด้านทัศนคติในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก โดยมีรายชื่อ 2 ชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หากคุณมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน และคุณเห็นด้วยกับการพัฒนาตนเองด้านทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อม เพื่อเตรียมแข่งขันกับคู่แข่ง ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้คุณมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร คุณมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของคุณ และคุณเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติตามตามลำดับ

ด้านทักษะในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และในทุกรายชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า คุณมีความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณมีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณสามารถพัฒนาทักษะและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น องค์กรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับทุกคน กับ การฝึกอบรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ต้องปฏิบัติและตรงกับความสนใจของคุณ เช่น ระบบจัดส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้า และคุณได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

5.1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ ผลวิเคราะห์ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก โดยมีรายชื่อ 2 ชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คุณคาดหวัง มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้น และเพิ่มคุณภาพงานด้วย ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ คุณสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานจริง และเสร็จตรงตามเวลา นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงานขององค์กรคุณ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายขององค์กร คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ และองค์กรของคุณมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง ตามลำดับ

5.1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั้นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พบว่า ด้านทักษะ มีค่า 0.732 ซึ่งแสดงว่าการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจ โลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก สำหรับการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีค่า 0.580 และ ด้านทัศนคติ มีค่า 0.648 ซึ่งแสดงว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านความรู้และด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลครั้งนี้ แบ่งประเด็นอภิปรายผลการวิจัย ทั้งหมด 3 ประเด็น โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1 การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ สรุปผลวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะ สำหรับด้านทัศนคติและด้านความรู้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้

ด้านทักษะในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด และในทุกรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า คุณมีความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ คุณมีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณสามารถพัฒนาทักษะและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น องค์กรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับทุกคนกับการฝึกอบรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ต้องปฏิบัติและตรงกับความสนใจของคุณ เช่น ระบบจัดส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้า และคุณได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Mondy และ Noe (2005) ได้กล่าวว่า ด้านทักษะในการทำงานในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้การทำงานของบุคคลประสบความสำเร็จ ดังนั้นทักษะด้านโลจิสติกส์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้การ

บริหารงานด้านนี้ให้เป็นไปได้ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทักษะในการทำงานโดยทั่วไป เช่น ทักษะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นทักษะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการจัดการธุรกิจโลจิสติกส์ ด้วยแนวคิดที่ว่าเวลาในการจัดส่งสินค้า สามารถทำให้น้อยลงได้เสมอ เพื่อให้ธุรกิจพัฒนาและเติบโตต่อไปได้ ทักษะความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันทุกคนที่ทำงานในทุก ๆ อาชีพ จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสุดท้ายการหมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดทักษะ ไม่ใช่เพียงแค่หาความรู้ หรือ วิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเท่านั้น แต่ควรรับฟังผลสะท้อนกลับจากทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะเปลี่ยนเอาคำติชมทั้งหลาย มาปรับปรุงตนเอง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทางธุรกิจควรมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ด้านทักษะ เมื่อพนักงานเกิดทักษะย่อมทำให้สามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น โดยมุ่งเน้นการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ด้านทัศนคติในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก โดยมีรายชื่อ 2 ชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หากคุณมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน และคุณเห็นด้วยกับการพัฒนาตนเองด้านทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อม เพื่อเตรียมแข่งขันกับคู่แข่ง ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้คุณมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร คุณมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของคุณ และคุณเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติตามตามลำดับ มีความสอดคล้องกับ Mondy และ Noe (2005) ได้กล่าวถึงทัศนคติที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าทัศนคติที่เกิดจากปฏิกริยาตอบสนองต่อการให้ข้อมูล ย้อนกลับ (Feedback) ในการประเมินทักษะการทำงานและทัศนคติที่มีต่ออาชีพจะมีผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาบุคคลก็คือการพัฒนาให้เกิดทัศนคติ ความสามารถใหม่ที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง วิธีการที่เป็นที่นิยมมากในปัจจุบันคือเรื่องของการจัดการความรู้และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ด้านความรู้ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก และในทุกรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า สามารถพัฒนาการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้ง่ายขึ้นมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สามารถทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองและนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ สามารถเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้ องค์กรมีการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ทุกคนก่อนเริ่มทำงานจริง และนำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและเร็วยิ่งขึ้น ตามลำดับ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ

AlQersh, Mokhtar, และ Abas (2021) ผลวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการศึกษาทุนมนุษย์และประสิทธิภาพของการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการวิจัยระบุว่าการเพิ่มขึ้นของทุนมนุษย์ นั่นคือ ความรู้ภายในของมนุษย์ของบริษัทนั้น นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

5.2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโลจิสติกส์ ผลวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก โดยมีรายชื่อ 2 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คาดการณ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้น และเพิ่มคุณภาพงานด้วย ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับมากทั้งหมด หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ คุณสมารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานจริงและเสร็จตรงตามเวลา นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงานขององค์กรคุณ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายขององค์กร คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ และองค์กรของคุณมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สมพิศ สุขแสน (2556) ได้เขียนในเทคนิคการทำงานใหม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นคนงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ ความฉับไว ความถูกต้องแม่นยำ ความรู้หมาย มีประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ มีความการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า นวัตกรรม มาใช้ในองคการ คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไป ข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี วิสัยทัศน์ อีกทั้ง กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลใ้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อได้แก่ การทำตัวให้ เป็นคนงานที่ดีการรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงานการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีและการสื่อสารในองคกรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองคกรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จขององค์กร ธุรกิจจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

5.2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ โดยการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก สำหรับการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ด้านความรู้และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศศิวิมล แสงสุวรรณ อนิรุทธิ์ ผงคลี และ อัจฉริยา อีสสระไพบูลย์ (2556) ศึกษาเรื่องผลกระทบของกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์

สมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งการพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ วรณวิไล ยกย่อง (2558) ยืนยันว่าการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ประกอบด้วย การพัฒนาทักษะ การพัฒนาการเรียนรู้ และการพัฒนาทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ความรู้ ทัศนคติ และทักษะ เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องมุ่งเน้นผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทั้งความรู้ ทัศนคติ และทักษะที่จะเป็นต่อการทำงานในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ฉะนั้นธุรกิจโลจิสติกส์และธุรกิจภาคเอกชนต่าง ๆ ควรกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านความรู้ ธุรกิจควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้าง การพัฒนาการเรียนรู้ที่นำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ กิจกรรมหรือแนวทางในการค้นหา จุดอ่อนและจุดแข็ง เพื่อนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี สร้างความพร้อมให้แก่พนักงานเพื่อรองรับ การเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ สุดท้ายให้ออกาสในการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมา ปรับปรุงการทำงานได้ สำหรับการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ จำเป็นต้องจัดทุกครั้งเมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงานจริง และในจัดฝึกอบรมต่าง ๆ ต้องสามารถ นำความรู้จากการฝึกอบรมนั้นมาปรับใช้ในการทำงานได้

5.3.1.2 ด้านทัศนคติ ธุรกิจควรมีนโยบายหากพนักงานมีการพัฒนาสมรรถนะที่สูงขึ้น จะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน ในการพัฒนาต้องให้ข้อมูลคู่แข่งชั้นของธุรกิจ มุ่งเน้น การสร้างความพร้อมและเตรียมแข่งขันกับคู่แข่งชั้น ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้ คุณมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กรและสร้างความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น สุดท้ายสร้างความเข้าใจ นโยบายการดำเนินงานขององค์กรและสร้างแรงจูงใจให้เต็มใจปฏิบัติงาน

5.3.1.3 ด้านทักษะ ธุรกิจจำเป็นต้องเสริมสร้างความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพราะการสื่อสารถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ฝึกอบรมเพื่อสร้าง ความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พนักงานที่รับการ

พัฒนาทักษะจะต้องสามารถนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นองค์กรควรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงาน ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับองค์กร

5.3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกรธุรกิจอื่น ๆ เพื่อดูการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของพนักงาน



บรรณานุกรม

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). **เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2555). **ธุรกิจบริการ: โลจิสติกส์ (Logistics Services)**. กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ นนทบุรี.
- กรมส่งเสริมการส่งออก. (2561). **สถิติการค้า**. ค้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2564, จาก https://www.ditp.go.th/ditp_web61/article_sub.php?cate=139&d=0
- เขมภักดิ์ เย็นเปี่ยม และคณะ. (2555). **การพัฒนาทุนมนุษย์ของวิสาหกิจชุมชนในนิคมเศรษฐกิจพอเพียง เขตปฏิรูปที่ดิน**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สำนักบริหารโครงการวิจัยในอุดมศึกษาและพัฒนามหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- เชาว์ เกษมกุล. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท มาสโปรแอม เทคโนโลยี จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และ กนกกานต์ แก้วนุช. (2555). **ทางเลือก-ทางรอดจากวิกฤติเศรษฐกิจของกิจกรรมทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: กิจกรรมการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). **สร้างทุนมนุษย์คนไทยรองรับประชาคมอาเซียนอย่างไร**. *HR Intelligence*. 7, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 47-54
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (2551). **หลักการเพิ่มผลผลิต**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- दनัย เทียนพุดิ. (2551). **การจัดการทรัพยากรบุคคลภารกิจที่ท้าทาย**. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงค์.
- นพรัตน์ มีศรีและอมรินทร์ เทวตา. (2561). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร**. *Veridian E-Journal*. ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม): 21-34.
- ธิดิมา บุญธรรม. (2559). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิลาวัลย์ สว่างรัตน์ (2561). **การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อมุ่งสู่อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่สมดุลและยั่งยืน**. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 11(2), 2136- 2152

- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2554). **การบริหารทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: โกลเด้นที่โม่พรีนติ้ง.
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. (2557). **การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน**. ค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2564, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_12/pdf/aw014.pdf
- ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ บุษกร วัฒนบุตร และนันทนา ชวศิริกุลทล. (2563). **แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ**. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรม **ท้องถิ่น**. 4(3). 157-170.
- ปิยะชัย จันทร์วงศ์ไพศาล. (2548). **การวิเคราะห์เจาะลึก competency ภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เฮช อาร์ เซ็นเตอร์
- พรชัย เจดามาน. (2556). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2564, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2534). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- รัชนิวรรณ วณิชยถนอม. (2548). **ทุนมนุษย์ ในระบบข้าราชการพลเรือนไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- รัชนิวรรณ วณิชยถนอม. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อของข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง**. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 43(1), 99-118.
- รุจิรี พนมยงค์ (2558). **การแสวงหาประโยชน์และโอกาสจากความตกลงการค้าบริการของอาเซียนใน ภาครุรกิจการขนส่งโลจิสติกส์ (ASEAN Framework Agreement on Service: AFAS)**. งานสัมมนาโครงการ เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558, โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ
- วีระ อรัญญมงคล. (2552). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)**. กรุงเทพฯ: องค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
- วรรณวิไล ยกย่อ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก**. วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ศศิวิมล แสงสุวรรณ อนิรุทธิ์ ผงคลี และ อัจฉริยา อีสสระไพบูลย์ (2556). *ผลกระทบของกลยุทธ์การพัฒนาทุนมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 32(6), 128-138.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *การประเมินผลโครงการ*. อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอท. ที. เพรส.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). *ทุนมนุษย์ของราชการพลเรือนไทยกรมการปกครอง*. ค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2564, จาก http://www.dopa.go.th/web_pages/m030200002competency/ck1.2.ppt.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี*. ค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2564, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10791
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561) *รายงานการศึกษาโครงการศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม โลจิสติกส์ไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). *รายงานประจำปี สพรอ. พ.ศ. 2561 (ETDA Annual Report 2018)*. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/documents-for-download/ETDA-Annual-Report-2018.aspx>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563*. คณะทำงานต้นทุนโลจิสติกส์, กองบัญชีประชาชาติ, กองงบลงทุนรัฐวิสาหกิจ, กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย: Competency Based Learning*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สุธาสิณี บุญญาพิทักษ์. (2545). *การพัฒนาหลักสูตรครุฑนักวิจัยในชั้นเรียนสำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู*. ปริญญาพนธ์ กศ.ด. (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2548). *เขตการค้าเสรี (FTA): บททดสอบความแข็งแกร่งธุรกิจไทย*. *จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์*, 27(103), 68-88.
- เสนาะ ดิยาว์. (2543). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรวรรณ ไพโรจน์วุฒิพงศ์ ราณี อิศัยกุล กิ่งพร ทองใบ และมนตรี พิริยะกุล. (2560). *อิทธิพลของการจัดการทุนมนุษย์ในฐานะปัจจัยคั่นกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการจัดการความรู้และการ*

- จัดการผลงานสู่ผลการดำเนินงานองค์กรธุรกิจบริการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ. 6(1), 52-67.
- อริสรา ชูมี, สาโรช เนติธรรมกุล และสุณีย์ ล่องประเสริฐ. (2559). *ทุนมนุษย์ในการปฏิบัติงานของแรงงานไทยภาคอุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูปในจังหวัดสุราษฎร์ธานี=Thailand's Workforce Competency on the Seafood Processing Industry Sector in Surat Thani Province*. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 3(2). 235-256.
- อานัติชัย วาสประเสริฐสุข สุทนต์ ศรีไสย์ และ จินต์ วิภาตะกาศ. (2558). **การพัฒนาทุนมนุษย์ของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0**. ค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2564, จาก <http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster053.pdf>
- Abdullah, I., Omar, R., & Rashid, Y. (2013). *Effect of Personality on Organizational Commitment and Employees' Performance: Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan*. **Middle-East Journal of Scientific Research**, 17, 6: 761-768.
- AlQershi, N., Mokhtar, S. S. M., & Abas, Z. (2021). **The relationship between strategic innovations, human capital and performance: An empirical investigation**. **Sustainable Futures**, 3, 100056. Retrieved on March 9th, 2021, from <https://doi.org/10.1016/j.sft.2021.100056>
- Arnould de Nadaillac. (2003). *The definition of competencies (online)*. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th.assessmentstrategiesfortheprofessions>.
National Office for Overseas Skills.
- Brown, D. L. & Moore (1970). **Migration decision making: Brown and Moore model**. New York: Academic Press.
- Bus&Truck. (2018). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนส่ง เพิ่มศักยภาพแข่งขันยุค 4.0** ค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2564, จาก <https://www.busandtruckmedia.com/7918/>
- Decenzo, D. A., & Robbins, S.P. (1996). **Human resource management**. 6th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Chiang, Y. H., & Shih, H. A. (2011). *Knowledge-oriented human resource configurations, the new product development learning process, and perceived new product performance*. **The International Journal of Human Resource Management**, 22, 15: 3202-3221.

- Cho, T., & Yoon, S. (2009). *Human resource management, individualism-collectivism, and individual performance among public employees: A test of the main and moderating effects*. **The Korean Journal of Policy Studies**, 23, 2: 57-78.
- Gilley, J. W. and Eggland, S. A. (1989). **Principles of Human Resource Development**. Competitive Advantage for the 21ST Century , Australia
- Gong, Y., Huang, J. C., & Farh, J. L. (2009). *Employee learning orientation, transformational leadership, and employee creativity: The mediating role of employee creative self- efficacy*. **Academy of management Journal**, 52, 4: 765-778.
- Hasnaoui, J. A., Rizvi, S. K. A., Reddy, K., Mirza, N., & Naqvi, B. (2021). *Human capital efficiency, performance, market, and volatility timing of Asian equity funds during COVID-19 outbreak*. **Journal of Asset Management**, 22(5), 360–375.
<https://doi.org/10.1057/s41260-021-00228-y>
- Hinkle, D. E. (1998). **Applied Statistics for the Behavior Sciences**. 4th ed. New York: Houghton Mifflin.
- John, Millet, D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill. 397-400.
- Kent N. Gourdin. (2006). Second Edition. *Global Logistics Management–A*
- Lee, M. (1996). *The land use-transport connection*. **Land Use Policy**. 13(1), 1-22.
- Matzler, K., & Mueller, J. (2011). *Antecedents of knowledge sharing–Examining the influence of learning and performance orientation*. **Journal of Economic Psychology**, 32, 3: 317-329.
- McKenzie, D. (1995). **Competency based interview**. Retrieved on March 19th, 2021, from <https://www.mckenziedouglas.co.uk/Competency-Based-Interview>
- McNergney, R F., & McNergney, J. M. (2001). **Foundations of education: The challenge of professional practice**. 3rd ed. New York: Pearson.
<https://www.mymajors.com/career/logistics-managers/skills/>
- Mirza, N. Hasnaoui, J.A. Naqvi, B. Rizvi, S.K.A. (2020). *The impact of human capital efficiency on Latin American mutual funds during Covid-19 outbreak*. **Swiss Journal of Economics and Statistics**, 156 (1), 1-7

- Mondy, R. W. and Noe, R. M. (2005). **Human Resource Management**. 9th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Nadarajah, S., Kadiresan, V., Kumar, R., Kamil, N. N. A., & Yusoff, Y. M. (2012). *The relationship of HR practices and job performance of academicians towards career development in Malaysian Private Higher Institutions*. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 57: 102-118.
- Nadarajah, S., Kadiresan, V., Kumar, R., Kamil, N. N. A., & Yusoff, Y. M. (2012). *The relationship of HR practices and job performance of academicians towards career development in Malaysian Private Higher Institutions*. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 57: 102-118.
- Nina O'Driscoll and Adrian Pilbeam (2015). **Logistics Management–Market Leader**, 3rd Impression. Pearson Education And associated Companies throughout the world.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. 3rd ed. Ill: Irwin. **Research Paper**. (8). Canberra, Australia: Australian Government.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2, 49-60.
- Rurkkhum, R. (2014). **Human Resource Development: Principles and Applications**. 2nd ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Tay Lee Chin. (2017). *Ability, Motivation, Opportunity Enhancing Human Resource Management and Corporate EnvironmentalCitizenship: What's the Connection? Global Business and Management Research*. **An International Journal**, 9, 1: 299-312.
- USAID, (2015). *Supply chain compass question list*. United State Agency of International Development. Retrieved on March 15th, 2021, from http://delibery.jsi.com/dlvr_content
- Wendell French. (1994). **Human Resource Management**. Boston: Houghton Mifflin Company.

- Woodruffe, C. (1992). *What is meant by a competency*. In R. Boam and P. Sparrow (eds), **Designing and Achieving Competency**. Maidenhead: McGraw-Hill. 16-29.
- World Bank. (2012). **World Bank Data**. Retrieved on May 9th, 2021, from <http://databank.worldbank.org/ddp/home.do>.(April 18, 2012)
- Yamane, T. (1976). **Statistics an introductory analysis**. London: Harper & Low.
- Zale, N. (1985). **Creating a Culture of Competence**. New: John Wiley and Son, Inc. Journal.
- Zubair Aslam Marwat. (2007). *Impact of Human Resource Management Practices on Employees Performance A case of Pakistani Telecom Sector*. In **Small Enterprise Conference: 23-26** (September) Auckland, New Zealand.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนา
ศักยภาพทุนมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโลจิสติกส์ ทางผู้วิจัยขอความ
ร่วมมือจากทุกท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และยึดหลักความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะถือเป็น
ความลับสำหรับใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

โปรดเติมข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านหรือตรงกับ
ความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ หญิง ชาย

2. อายุ

อายุน้อยกว่า 25 ปี อายุระหว่าง 25-30 ปี

อายุระหว่าง 31-36 ปี อายุระหว่าง 37-42 ปี

อายุมากกว่า 42 ปี

3. ระดับการศึกษา

ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา

ระดับอาชีวศึกษา ปวช. ปวส. ระดับปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 8,000 บาท 8,001-10,000 บาท
 10,001-12,000 บาท 12,001-14,000 บาท
 14,001-16,000 บาท มากกว่า 16,000 บาท

5. ประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

โปรดอ่านข้อความแล้วเลือกระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(1=เห็นด้วยกับข้อความนี้น้อยที่สุด...5=เห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด)

การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านความรู้					
1. องค์กรของคุณมีการจัดปฐมนิเทศหรือมีการแนะนำการปฏิบัติงานให้พนักงานใหม่ทุกคนก่อนเริ่มทำงานจริง					
2. คุณสามารถพัฒนาการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้ง่ายขึ้น					
3. คุณนำความรู้จากการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและเร็วยิ่งขึ้น					
4. คุณสามารถเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุงการทำงานได้					
5. คุณสามารถทราบจุดอ่อน จุดแข็ง ของตนเองและนำมาพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี					
6. คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
ด้านทัศนคติ					
1. คุณเข้าใจนโยบายการดำเนินงานขององค์กรและเต็มใจปฏิบัติตาม					
2. คุณมีความพึงพอใจและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น					
3. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของคุณ					
4. ผลของการพัฒนาโดยการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้คุณมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร					
5. คุณเห็นด้วยกับการพัฒนาตนเองด้านทักษะต่าง ๆ ให้มีความพร้อม เพื่อเตรียมแข่งขันกับคู่แข่ง					
6. หากคุณมีการพัฒนาสมรรถนะให้สูงขึ้นจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทนที่ดีขึ้นเช่นกัน					
ด้านทักษะ					
1. คุณได้รับการพัฒนาทักษะต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน					
2. องค์กรจัดระบบการสอนงาน และมีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับทุกคน					
3. การฝึกอบรมต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่ต้องปฏิบัติและตรงกับความสนใจของคุณ เช่น ระบบจัดส่งสินค้า ระบบติดตามสินค้า					
4. คุณมีความพร้อมทางการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. คุณมีความพร้อมในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					
6. คุณสามารถพัฒนาทักษะและนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านข้อความแล้วเลือกระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(1=เห็นด้วยกับข้อความนี้้อยที่สุด...5=เห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. องค์กรให้ความสำคัญและสนใจเรื่องการพัฒนาศักยภาพตามที่คาดหวัง					
2. การฝึกอบรมขององค์กรทำให้คุณทำงานอย่างมั่นใจขึ้น และเพิ่มคุณภาพงานด้วย					
3. คุณสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานจริง และเสร็จตรงตามเวลา					
4. องค์กรของคุณมีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทำให้มีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง					
5. นโยบายการพัฒนาศักยภาพพนักงานขององค์กรคุณ ทำให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายขององค์กร					
6. คุณมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ด้านระบบงานใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ
วันเดือนปีเกิด	28 มกราคม 2522
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเป็นผู้ประกอบการ) มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น พ.ศ. 2549 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ พ.ศ. 2559
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ และ ผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา และแนะแนวอาชีพ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2547-2549 ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท สมจิตรช่างเผือก (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2550-ปัจจุบัน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2552-2557 ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการสหกิจศึกษาและแนะ แนวอาชีพ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2557-2558 ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2558-ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษาและ แนะแนวอาชีพ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2560-2561 ตำแหน่ง ผู้ช่วยรองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2562-ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์