

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระดับการประเมินคุณภาพ

ดีเยี่ยม

ดีมาก

ดี

ปานกลาง



การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงาน
ขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือตอนบน

เกศรา สุกเพชร

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองคุณวุฒิพนธ์
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์

ชื่อเรื่อง

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงาน
ขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือตอนบน

โดย

เกศรา สุกเพชร

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ ไตรแสง)

วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปุ่น เทียงบูรณธรรม)

วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์)

วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

กรรมการที่ปรึกษา

(ดร.เมธี พยอมยงค์)

วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.เจดิมชัย ปิัญญาดี)

วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2553

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

วันที่ 9 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2553

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและ ขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือตอนบน
ชื่อผู้เขียน	นางเกศรา สุกเพชร
ชื่อปริญญา	ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ ไตรแสง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ในเขตภาคเหนือตอนบน มีวัตถุประสงค์ดังนี้: 1) เพื่อทราบถึงขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถเฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถธุรกิจขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร 2) ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร 3) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร 4) เพื่อพัฒนากระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร

การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยและพัฒนา (research and development) โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลความต้องการจำเป็นจากผู้ประกอบการขนส่งภาคเหนือตอนบน สำหรับแบบประเมินขีดความสามารถ และคู่มืออบรมเชิงความสามารถ เป็นเครื่องมือที่ใช้กับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบน มีผลการวิจัยดังนี้

ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารที่เอื้อต่อความสามารถในการบริการและการแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมขนส่งมี 10 ด้าน จำแนกเป็นขีดความสามารถหลัก 4 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะการให้บริการลูกค้า และขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่งพนักงานขับรถ 6 ด้าน คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบขนส่งทางถนน ทักษะการขับรถอย่างปลอดภัย ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์และเครื่องมือประจำรถ และทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

การประเมินความต้องการจำเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร กลุ่มพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารเขตภาคเหนือตอนบน พบว่า พนักงานขับรถมีช่องว่างความสามารถ (competency gap assessment) สองระดับในด้านความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ส่วนทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะในการให้บริการลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบขนส่งทางถนน ทักษะการขับรถอย่างปลอดภัย และทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนดเป็นความสามารถที่พนักงานขับรถมีช่องว่างความสามารถหนึ่งระดับ

การสำรวจน้ำหนักความสำคัญของความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ทักษะการขับรถอย่างปลอดภัย ทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบขนส่งทางถนน เป็นความสามารถที่มีน้ำหนักความสำคัญสูงสุด จัดเป็น “ขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและโดยสารภาคเหนือตอนบน” (มีน้ำหนักความสำคัญมากกว่าร้อยละ 80)

ปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบน พบว่า การศึกษาในระบบ ประสบการณ์ฝึกอบรม มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ประเภทรถที่ขับขี่ และลักษณะสภาพในการทำงาน มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถ ทักษะคิดต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเรียนรู้เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ และบุคลิกภาพส่วนบุคคล มีผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการพัฒนาขีดความสามารถกับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ซึ่งเป็นการวิจัยก่อนทดลอง (pre-experimental) แบบ Pre test – Post test One Group Design โดยใช้คู่มือการอบรมเชิงความสามารถที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญว่ามีความสอดคล้องและเหมาะสมที่จะใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นเครื่องมือในการอบรม เมื่อนำไปใช้อบรมกับพนักงานขับรถ 36 ราย พบว่า หลังการอบรมพนักงานขับรถผู้เข้าอบรมมีระดับขีดความสามารถสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผลการประเมินประสิทธิผลชุดการอบรม พบว่า ชุดการอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิผลในการอบรมร้อยละ 72 แสดงว่า ชุดอบรมสามารถนำไปใช้ฝึกอบรมพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบนที่มีช่องว่างขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้จริงและเกิดผลการพัฒนาขึ้นได้

Title	The Competency Development of Logistics's Workers: A Case Study of Drivers for Transportation Sector in Upper –Northern, Thailand
Author	Mrs. Kassara SukPatch
Degree of	Doctor of Philosophy in Administrative Science
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Aphichat Trisaeng

ABSTRACT

This research was conducted to explore the following: 1) main and specific working competency of truck and bus drivers; 2) needs of truck and bus drivers for the development of competency in logistics; 3) factors effecting needed competency in working performance of truck and bus drivers; and 4) development process of truck and bus driver competency in logistics.

This research and development employed questionnaire and interview schedule for data collection administered with transportation entrepreneurs in the upper northern region of Thailand. It was aimed to obtain needed data or information used for the competency training Manual was also used by truck and bus drivers in the competency training. Results of the research revealed the following:

Working competency in logistics of the truck and bus drivers could be divided into 10 aspects. The first 4 main aspects were: 1) knowledge on safe driving; 2) knowledge on products and services of their organization; 3) language and communication skills; and 4) customer service skills. Rest 6 specific aspect of driving position were: 1) knowledge on time table management and appropriate from of transportation; 2) knowledge on roads and transportation routes; 3) knowledge on rules and regulation of road transportation; 4) skills in safe driving; 5) skills in using and managing bus materials and equipment; and 6) skills in ranking the importance of tasks in order to finish it in time.

With regards to needs for competency development of the truck and bus drivers, it was found that they had two levels of competency gap in terms of knowledge on safe driving. However, they had one level of competency gap in the following: language and communication

skills; customer service skills; knowledge on time table management and an appropriate form of transportation; knowledge on rules and regulations of road transportation; safe driving skills; and skills in ranking the importance of tasks in order to finish it in time.

For the survey of importance weight of working competency, the following were found to have a highest level of importance: knowledge on safe driving; safe driving skills; skills in ranking the importance of tasks in order to finish it in time; and knowledge on rules and regulations of road transportation. These were considered as “needed competency in working operation of truck and bus drivers in the upper northern region of Thailand” (The importance weight > 80 percent).

For factors effecting needed competency in logistics of the truck and bus drivers, it was found that formal education and training experience were the importance factors with the statistical significance level at 0.05 whereas type of truck or bus and working condition were also factors with the statistical significance level at 0.01. Meanwhile, factor on the perception of self – competency, attitude toward working environment, and work satisfaction also had an effect toward needed competency with the statistical significance level at 0.05. Meanwhiles learning for competency development and personality had an effect toward needed competency with the statistical significance level 0.01.

With regards to the competency development of the truck and bus drivers using the pre test – post test One Group Design (pre – experimental) and the competency training manual administered with 36 truck and bus drivers, it was found that they had an increase of competency in logistics with the statistical significance level at 0.01 after attending training. For results of the training program assessment, it was found that the training program prepared by the researcher had an effectiveness of 72 percent. This implied that it could be used with the truck and bus drivers in the upper northern region of Thailand who had needed competency gap for further development.