

**การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า
เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน**

**Preparation for the Competency Development of Truck Drivers
for Support ASEAN Economic Community (AEC)**

ว่าที่ร้อยเอก นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์

Acting Captain Nives Thamachaichusak

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในการที่จะพัฒนาขีดความสามารถเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเพื่อนำเสนอความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจากวัตถุประสงค์ข้างต้นผู้เขียนนำเสนอความสำคัญดังกล่าวตามแนวทางการพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์อย่างบูรณาการ ในด้านการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ และการพัฒนาประสิทธิภาพและมาตรการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เหมาะสม

การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า จึงเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ในด้านความรู้ ทักษะ และด้านคุณลักษณะสำคัญเฉพาะในการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ หากคนมีคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมอันดี การพัฒนาประเทศจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเช่นกัน การศึกษาและการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถในบทความฉบับนี้ จึงเป็นการศึกษาที่สำคัญอีกมิติหนึ่งในการพัฒนาคน รวมทั้งเป็นการยกระดับวิชาชีพ ความเป็นอยู่ ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาความยากจน เสริมสร้างความสงบสุข ตลอดจนนำไปสู่การสร้างแรงงานที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาขีดความสามารถ, พนักงานขับรถบรรทุกสินค้า, ประชาคมอาเซียน

Abstract

This academic article aimed to study about preparation for The competency development of truck drivers for support ASEAN Economic Community (AEC) and study which are very important in order to develop on truck drivers' s competency for support ASEAN Economic Community (AEC). The aimed of this academic article was conducted by innovation of logistics. From the objective, Researcher aimed to present the important possibilities on based approach to development of competence human's transportation and logistics series.

Preparation for the competency development of truck drivers are innovation's management of human development aimed to competence human development with knowledge, skill and attributes in work's performance because human resources are based approach to country development. If the

quality, integrity and good ethics. Developing countries will be the most efficient as well. Study and preparation of competence human development is educated another key mechanism in the human development's dimension including enhancing the professional, well-being, promoting poverty problem and led to the creation of a sustainable workforce in the future.

Key Word: Competency Development, Truck Drivers, ASEAN Community

บทนำ

ประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศทางด้านเศรษฐกิจโดยต้องเร่งรัดการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจสู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน การขับเคลื่อนการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของไทยจะต้องใช้โอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับภูมิภาคและโลก อาทิการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน การขยายตัวของชีวอำนาจทางเศรษฐกิจใหม่ในเอเชียโดยเฉพาะการดำเนินนโยบายของชีวอำนาจทางเศรษฐกิจเหล่านั้นกับประเทศเพื่อนบ้านของไทย รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงด้านตลาดโลก ในขณะที่การพัฒนาปรับปรุงด้านสมรรถนะในการแข่งขันโดยเฉพาะด้านปัจจัยการผลิตจะต้องสัมพันธ์และร่วมพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนที่เสมอภาคกับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศสมาชิกในอาเซียนมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านปัจจัยแรงงาน พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติฐานและห่วงโซ่การผลิตและการแปรรูป ตลอดจนการเชื่อมโยงระบบโลจิสติกส์ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559), 2556)

จากผลการประชุมเชิงปฏิบัติการการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไว้ทั้งหมดจำนวน 8 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่กล่าวถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ ปรากฏว่าในยุทธศาสตร์ที่ 3 ได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ว่าด้วยเรื่อง โครงสร้างพื้นฐานมีความเชื่อมโยงและมีขีดความสามารถในการรองรับ พร้อมทั้งมีกฎระเบียบที่อำนวยความสะดวกทั้งการค้าและการลงทุน และยุทธศาสตร์ที่ 4 ได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์ให้มีมาตรฐานการศึกษาอาเซียน รวมทั้ง ทักษะฝีมือและภาษา ซึ่งเป็น 2 ใน 8 ยุทธศาสตร์ที่มีผลต่อการวางแผนการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy)

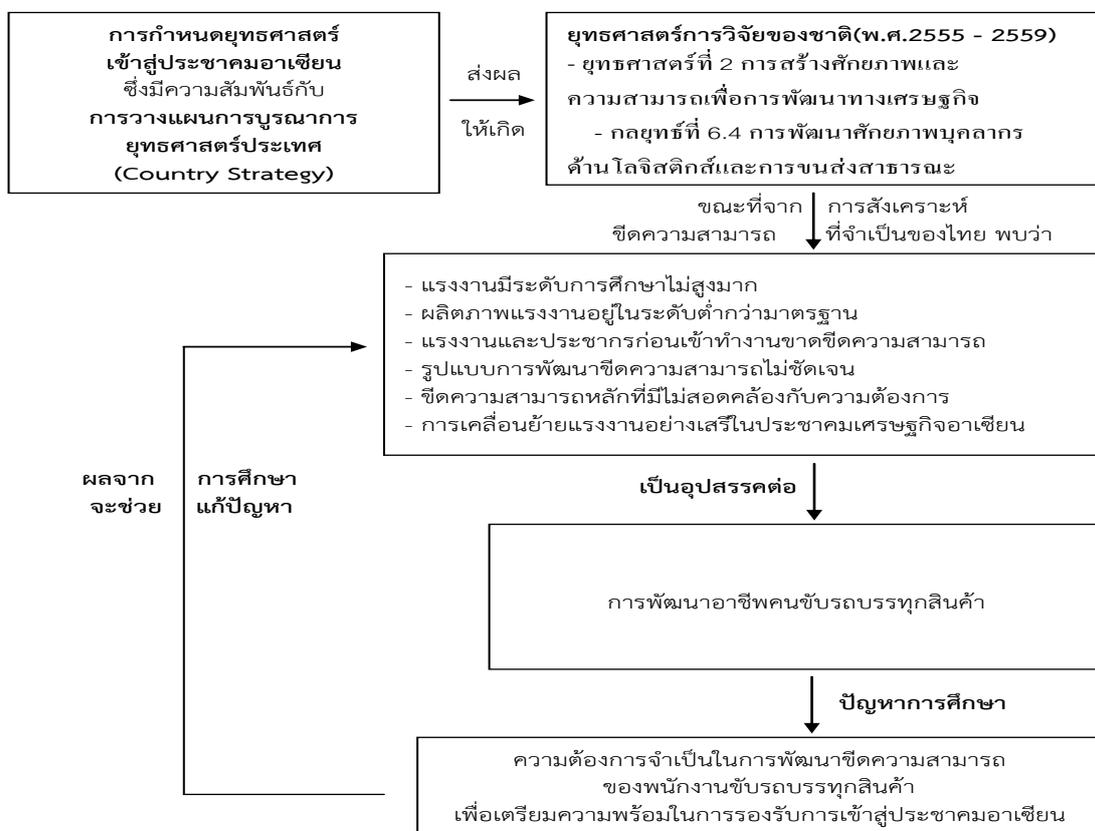
นอกจากนี้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) สำนักงานบริหารแผนงานและงบประมาณการวิจัย (กบง.) สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ยังได้จัดทำกรอบการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2557 ที่มุ่งเป้าตอบสนองความต้องการในการพัฒนาประเทศ 12 กลุ่มเรื่อง โดยกลุ่มเรื่องที่ 8 ได้กล่าวถึง โลจิสติกส์และโซ่อุปทานเพื่อลดต้นทุนการผลิต โดยวางกรอบการวิจัยไว้ในหัวข้อที่ 2 คือ มุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เนื้อหาสาระมุ่งเน้นการวิจัยเพื่อพัฒนา Best Practices (แนวทางและเครื่องมือการจัดการที่ดี) การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกทางการค้าและขนส่ง/เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเพื่อบูรณาการงาน (Technology) ของระบบโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ในภาคเกษตรและภาคอุตสาหกรรม โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการบุคลากรในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิต และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อันเป็นการยกระดับสมรรถนะการจัดการห่วงโซ่อุปทานในระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย โดยกรอบการวิจัยดังกล่าวนี้ สอดรับกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ พ.ศ.2555-2559 ภายใต้นโยบายและแนวทางการวิจัยของชาติระยะยาว พ.ศ.2553-2572 (กรอบการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2557, 2556)

และเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจการวิจัยแห่งชาติ (พ.ศ.2555-2559) จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ.2555-2559) (นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2555-2559), 2556) ในยุทธศาสตร์การ

วิจัยที่ 2 การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ โดยมีเป้าประสงค์การวิจัย ในการสร้างเสริมองค์ความรู้เพื่อเป็นพื้นฐานสู่การสร้างศักยภาพและความสามารถในการพัฒนาเศรษฐกิจที่เท่าเทียมและเป็นธรรมอย่างสร้างสรรค์ สมดุล และยั่งยืน คำนึงถึงหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และบทบาทการแข่งขันของประเทศภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ รวมทั้งสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน และสร้างองค์ความรู้เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) อีกทั้งมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์และสาธารณะ โดยกำหนดกลยุทธ์การวิจัยที่ให้ความสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านโลจิสติกส์และการขนส่งสาธารณะที่คุณภาพ ไว้ในกลยุทธ์การวิจัยที่ 6 โดยกำหนดแผนงานวิจัยในข้อย่อยที่ 6.4 คือ การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านโลจิสติกส์และการขนส่งสาธารณะ

เมื่อพิจารณาความสำคัญกลุ่มเรื่องวิจัยที่ควรมุ่งเน้นจากยุทธศาสตร์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการมุ่งเน้นถึงวิกฤตการณ์และการเร่งแก้ไขปัญหาในสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างและการพัฒนาประเทศโดยเร็ว บทความฉบับนี้ ผู้เขียนจึงมุ่งเน้นนำเสนอความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าและการเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในการที่จะพัฒนาขีดความสามารถเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามแนวทางการพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งและโลจิสติกส์อย่างบูรณาการ ในด้านการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ และการพัฒนาประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่เหมาะสม อันเป็นการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างและการพัฒนาประเทศในทิศทางที่ควรจะเป็น

แผนภาพดังกล่าวแสดงถึงปัญหาที่สำคัญ และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยผู้เขียนสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการพัฒนาขีดความสามารถ และการพัฒนาแนวทางการวิจัยความต้องการจำเป็นในการเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาในการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า

โลจิสติกส์ถูกมองว่าเป็นกิจกรรมดำเนินงานในวงจรชีวิตของธุรกิจ มีการวางแผนจัดการควบคุมและวิเคราะห์อย่างเป็นกระบวนการ ตั้งแต่การรับสั่งซื้อจากลูกค้า การจัดหาวัตถุดิบ การจัดส่งถึงโรงงานการจัดการขนถ่าย ตลอดจนการจัดเก็บและผลิต โดยในวงจรชีวิตของธุรกิจจะปฏิเสธไม่ได้ว่าหัวใจของระบบโลจิสติกส์ก็คือการขนส่ง และการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่ง สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง (Transport Cost) ที่แบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายคงที่ และค่าใช้จ่ายผันแปร การดำเนินการด้านกายภาพ (Physical Operation) เกี่ยวข้องด้านเวลาในการดำเนินงาน สถานที่และระยะทางในการขนส่ง ลักษณะการขนส่ง (Fleet Profile) คือ การประเมินสมรรถนะของกองรถขนส่งว่ามีการเผาผลาญพลังงานเชื้อเพลิง ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเปอร์เซ็นต์ในการใช้งาน

ซึ่งแต่ละตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นภาพของการดำเนินการขนส่ง และเป็นตัวชี้วัดศักยภาพความแข่งแกร่งหรือ จุดด้อยในการดำเนินการขนส่ง จากประเด็นที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าบุคลากรด้านการขนส่งโดยเฉพาะพนักงานขับรถขนส่งจะมีความสัมพันธ์อยู่ทั้ง 3 ปัจจัย และมีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการขนส่งเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายการขนส่ง ค่าประกันภัยการใช้เวลาและระยะทาง อัตราค่าน้ำมันเชื้อเพลิง การบำรุงรักษา รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม

จากหลักฐานการสำรวจสภาพปัญหาของบุคลากรในระบบโลจิสติกส์ พบปัญหาที่น่าสนใจข้อหนึ่งว่า บุคลากรกลุ่มงานการจัดการขนส่ง มีคุณภาพทั้งด้านความรู้และด้านทักษะยังต่ำกว่าความคาดหวังมาก เช่น ขาดความรู้เกี่ยวกับการจัดการเวลาและรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม ขาดความรู้เกี่ยวกับถนนและเส้นทางขนส่ง ละเลยการขับรถอย่างปลอดภัย ขาดความใส่ใจกับสินค้าและบริการ ขาดความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบด้านความปลอดภัยและกฎหมายการขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร ด้านทักษะ พบว่า มีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังเช่นกัน ส่งผลให้บุคลากรใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ และที่เป็นปัญหาต่างจากบุคลากรกลุ่มงานอื่น คือ การขาดทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงาน ขาดทักษะการวางแผนให้งานหรือการขนส่งทันเวลา มีปัญหาในเรื่องของการเข้าใจและการทำตามคำสั่ง ปัญหาเหล่านี้ล้วนมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา สอดคล้องกับระดับการศึกษาในระบบเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มงานอื่นๆ ในกิจกรรมโลจิสติกส์ ทั้งที่การจัดส่งเป็นแกนของระบบโลจิสติกส์ และเป็นต้นทุนที่สูงที่สุดของกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548: 23) ในขณะที่ธุรกิจขนส่งเองก็ให้น้ำหนักความสำคัญกับพนักงานขับรถเป็นลำดับหนึ่ง ซึ่งค่าเฉลี่ยความสำคัญถึงร้อยละ 83 (ชมรมผู้ประกอบการขนส่งภาคเหนือ, 2549: 6)

และจากการศึกษาการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของไทยที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาโดยเฉพาะตลาดแรงงานซึ่งประกอบด้วย ระดับผู้บริหารยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบโลจิสติกส์แบบองค์รวม คือจะต้องมีความเข้าใจในการบริหาร ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบไปจนถึงผู้บริโภคระดับปฏิบัติการขาดหลักสูตรอบรมวิชาชีพที่เป็นมาตรฐาน/ การมีมาตรฐานเดียวกัน และขาดระบบรับรองคุณภาพ (Certificate System) ทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ในระบบโลจิสติกส์มีราคาแพง หากบุคลากรมีความชำนาญ ไม่เพียงพออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตและทรัพย์สินได้

คนในประเทศไทยส่วนใหญ่โดยเฉพาะผู้ประกอบการยังมีความคิดเดิมๆ ว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการเป็นตำแหน่งที่เน้นความชำนาญเฉพาะด้านและไม่จำเป็นต้องมีความรู้สูง เช่นพนักงานขับรถ (Crane) พนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ (Folk Lift) และที่สำคัญคือพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าผู้ประกอบการต่างๆ ที่มีกิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการทำงานการฝึกอบรมหรือสวัสดิการคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้นยังมุ่งใจพนักงานด้วยรายได้พิเศษตามปริมาณที่ทำได้เช่น การทำงานล่วงเวลา ค่าเที่ยว โดยไม่คำนึงด้านเวลาการทำงานหรือการพักผ่อนของพนักงานเหล่านี้ว่าเพียงพอ หรือเหมาะสมต่อสภาพร่างกายหรือไม่ เพราะส่วนมากผู้ประกอบการคิดไปเองว่าเป็นลักษณะงานที่หาคนทำงานง่าย ๆ ก็ทำได้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้การศึกษาใดๆ ซึ่งเมื่อผู้เขียนได้ทำการศึกษา พบว่าค่านิยมต่างๆ ที่กล่าวมาในข้างต้นเป็นค่านิยมที่ไม่ถูกต้องกับแนวทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ในประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาภาครัฐ ยังขาดการส่งเสริมความรู้

และความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ซึ่งส่วนใหญ่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐมุ่งเน้นไปยังโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่ง การแก้ไขกฎระเบียบ การพัฒนาเทคโนโลยี แต่ยังไม่มีการมุ่งเน้นไปที่ระบบการพัฒนา สร้างมาตรฐานการทำงาน ออกกฎระเบียบควบคุมและคุ้มครองบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านโลจิสติกส์โดยตรงและทำให้เป็นรูปธรรมซึ่งบุคลากรในด้านนี้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีการพัฒนาความรู้ ไม่มีความคุ้มครองสิทธิประโยชน์และความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนไม่มีการควบคุมระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน การออกไปรับรองความรู้ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาดังกล่าวในข้างต้น ผู้เขียนพบว่าไม่เพียงปัญหาทางตรงที่เกิดจากการไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเท่านั้น ปัญหาทางอ้อมที่เกิดจากการขาดประสิทธิภาพที่สำคัญ ยังเป็นปัญหาสำคัญที่นับวันรบกวนตื่นตัวจากรัฐบาลและสังคมในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า เนื่องจากเหตุผลสำคัญที่ว่า รถบรรทุกสินค้านั้น เป็นรถซึ่งมีขนาดใหญ่ มีการใช้ถนนร่วมกับประชาชนทั่วไป ซึ่งไม่มีการควบคุมการปฏิบัติและคุณภาพมาตรฐานการทำงานอย่างจริงจัง ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคคลอื่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือความเสียหายของเครื่องมือ สินค้า และสูญเสียเวลา รวมทั้งอาจเกิดการบาดเจ็บ เสียชีวิตก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินสูงกว่าที่ควรจะเป็น และเกิดผลกระทบเป็นลูกโซ่ทำให้ระบบ ซึ่งคือระบบโลจิสติกส์ที่วางไว้ประสบกับความล้มเหลว เช่น การเสียเวลา การเสียชื่อเสียง ขาดการยอมรับจากลูกค้า และเกิดผลกระทบต่อสังคมในกรณีที่ย้ายผ่านในที่สาธารณะเช่น ปัญหาการจราจร ปัญหามลภาวะทางอากาศ และมลภาวะทางเสียง เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ซ่อนอยู่ภายในระบบโลจิสติกส์ที่ไม่ค่อยมีคนให้ความสำคัญและสนใจเท่าที่ควร (ธีรพล ชินโน, 2550)

การขนส่งในฐานะกิจกรรมหลักของระบบโลจิสติกส์

การขนส่งมีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ในแง่ของการอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลาและสถานที่ หากแต่การขนส่งกลับมีระดับของการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการน้อยที่สุด ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภคหรือลูกค้าปลายทาง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเปลี่ยนความสนใจของผู้ให้บริการในด้านคุณภาพของการบริการโดยคำนึงถึงปัจจัยอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) การแข่งขันในการให้บริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้น 2) การจัดหาและการทำตลาดในระดับโลกให้มากขึ้น และ 3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น สำหรับประเทศไทย มีการศึกษาเกี่ยวกับการมต้นทุนของการขนส่ง พบว่า ต้นทุนการขนส่งของไทยสูงถึงร้อยละ 14.3 ต่อ GDP ในปี 2001 ในขณะที่ปีเดียวกันในประเทศสหรัฐอเมริกากลับมีต้นทุนเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งเพียงร้อยละ 6 ต่อ GDP เท่านั้น (จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, 2549: 16) นั่นหมายความว่าสินค้าไทยจะมีต้นทุนเฉพาะค่าขนส่งสูงกว่าสินค้าจากประเทศสหรัฐอเมริกาถึงร้อยละ 8.3 นั่นย่อมอธิบายได้ถึงความสามารถในการแข่งขันของไทยที่ต่ำกว่า

เส้นทางการขนส่ง (Destination) สามารถแบ่งตามลักษณะการงานได้ 3 ประเภทหลัก คือ ทางถนน ทางอากาศ ทางน้ำ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพบว่า เส้นทางการขนส่งประเภทถนน มีสัดส่วนในปริมาณการขนส่งสินค้ามากที่สุด (กรมการขนส่งทางบก, 2557: ระบบออนไลน์) ด้วยเหตุนี้เส้นทางโครงข่ายถนนจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางถนนในประเทศสูงถึงร้อยละ 87 ของปริมาณการขนส่งรวมของประเทศ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศ

หน่วย: พันตัน

การขนส่งสินค้า	ปี พ.ศ.				
	2550	2551	2552	2553	2554
ทางถนน	428,123	424,456	423,677	420,449	406,538
ทางรถไฟ	12,807	11,055	12,807	11,133	11,399
ทางอากาศ	51,902	48,458	50,747	59,791	57,397
รวม	492,832	483,969	487,231	491,373	475,334

ที่มา: กรมการขนส่งทางบก, 2557: ระบบออนไลน์

จากตารางสามารถอธิบายปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนนได้ว่า การกระจายตัวของตลาดและอุปสงค์ในการขนส่งที่มีลักษณะการกระจุกกระจาย จึงส่งผลให้การขนส่งทางถนนมีปริมาณมาก และเป็นสัดส่วนที่ส่งผลต่อต้นทุน และ GDP ของประเทศไทยในภาพรวม หากไม่สามารถบริหารจัดการที่เหมาะสมจะมีผลกระทบต่อชีวิต ทรัพย์สิน ซึ่งส่งผลสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความได้เปรียบทางการแข่งขันของประเทศ

การเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในการที่จะพัฒนาขีดความสามารถ

หากกล่าวถึงทรัพยากรในการบริหารองค์กร (Administrative Resources) ที่ประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) แล้วนั้น ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า "คน" เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด (สร้อยตระกูล ดิวนานท์ อรรถมานะ, 2545: 3) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่เป็นการค้าเสรีและไร้พรมแดนมากขึ้น คนจึงเป็นปัจจัยของความสำเร็จขององค์กรทั้งในแง่การสร้างนวัตกรรมและความสามารถหลักขององค์กร อันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน นอกจากนี้คนยังเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมของประเทศตามเงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (Factor Conditions) ตามหลักการวิเคราะห์โมเดลเพชร: Diamond Model (สศช., 2545: 45) เพราะ "คน" เป็นส่วนประกอบสำคัญในทุกระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นเศรษฐกิจของประเทศจะเจริญก้าวหน้าได้เพียงใดจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคลที่มีส่วนร่วมในระบบเศรษฐกิจนั้น ๆ คุณภาพที่ประกอบไปด้วยสติปัญญา (Cognitive) ทักษะ (Skill) ศักยภาพ (Potential) ทิศนคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivations) ความพึงพอใจในงาน อันจะส่งผลไปถึงระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) ของบุคคล ตลอดจนจะส่งเสริมให้เกิดความริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการผลิตหรือบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งได้

ที่ผ่านมาในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ โดยเฉพาะพนักงานขับรถบรรทุกสินค้านั้น มากกว่าครึ่งหนึ่ง ที่ขับรถได้ หรือที่เรียกว่า "เป็นรถ" ด้วยวิธีการครูพักลักจำ ซึ่งต่างกับต่างประเทศที่มีโรงเรียนสอนขับรถใหญ่อยู่เป็นกิจจะลักษณะ จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประสิทธิภาพของผู้ขับรถบรรทุกสินค้าไม่มีมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานต่ำกว่าที่ควรจะเป็นเมื่อเทียบกับมาตรฐานพนักงานขับรถบรรทุกสินค้ากับประเทศอื่นๆ ความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะต่างๆ ของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าพอที่จะจำแนกรวบรวม ได้ดังนี้

1) ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย ซึ่งรวมถึงจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ตลอดจน ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและมาตรฐานการขับรถปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด

2) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า และบริการขององค์กร หมายถึง ความรู้เรื่องสินค้าและบริการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการขนส่ง เป็นต้น

3) ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกถึงการรับฟัง และเข้าใจประเด็นปัญหา เหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ ของบุคคลที่สื่อสารด้วยรวมทั้งสามารถโต้ตอบกลับได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถในการให้ การแลกเปลี่ยน และรายงานข้อมูล อีกทั้งยังสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ตลอดจนความรู้ และรอบรู้ในการใช้ทักษะภาษาที่จำเป็น เช่น ภาษาอังกฤษเบื้องต้น ในการเตรียมตัว และรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

4) ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด เป็นความรู้เข้าใจ และความสามารถในการจัดสรรเวลาบริหารจัดการงานประจำ และงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้คุณภาพมาตรฐาน

ทักษะต่างๆ ในเบื้องต้นเหล่านี้เป็นเพียงตัวอย่างที่ผู้เขียนยกมาอ้างอิง และนำเสนอให้เห็นถึงความสำคัญจำเป็นที่พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าควรจะมี ทั้งนี้ยังรวมถึง คุณสมบัติความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกมากมายหลายด้านที่พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าพึงควรจะมี ควรพัฒนา และการยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าต้องมีความพร้อมก่อนที่จะออกไปเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ท้าทายภายนอก โดยมีสภาพความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา มีความสามารถที่จะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ดังนั้น การเตรียมความพร้อมของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในการที่จะพัฒนาขีดความสามารถ หมายถึง การเตรียมในด้านความรู้ ความสามารถหลัก และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มโอกาส และยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้มีความพร้อมในการทำงาน มีรายได้เพียงพอในการเลี้ยงชีพ มีความมั่นคงในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อีกทั้งปัจจุบันกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้เล็งเห็นถึงการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า จึงได้มีการจัดการประชุมมาตรฐานฝีมือแรงงานอาชีพพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้า โดยเฉพาะภายใต้กรอบ AEC เพราะเหลือเวลาอีกประมาณ 2 ปี ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเต็มรูปแบบ ดังนั้นการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี จึงได้มีการหยิบขึ้นมาพิจารณา ภายใต้กรอบการเจรจาเรื่องการค้าบริการ นั้นหมายถึงพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นชาติใดในอาเซียนก็สามารถเข้ามาทำงานทำในประเทศอาเซียนได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันบุคลากรด้านแรงงานต่างๆ ให้มี ขีดความสามารถในการทำงานที่เท่ากันนั้นก็จำเป็นต้องมีมาตรฐานแรงงานที่เท่ากันโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการวางแผนทางในการแบ่งมาตรฐานพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าออกเป็น 4 ระดับ อันได้แก่

1. ระดับพื้นฐาน เช่นสามารถขับรถเป็น สามารถตรวจสภาพรถยนต์ประจำวันสามารถปฏิบัติตามกฎ และนโยบายของสถานประกอบการรวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาฉุกเฉินขั้นพื้นฐานได้
2. ระดับชำนาญการ เช่น สามารถขับรถได้อย่างปลอดภัย สามารถการขับรถอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบำรุงรักษารถยนต์ประจำสัปดาห์สามารถวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาฉุกเฉินรวมถึงสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้
3. ระดับผู้เชี่ยวชาญ เช่น สามารถขับรถได้อย่างเชี่ยวชาญ สามารถการขับรถอย่างมีประสิทธิภาพสามารถจัดการการใช้รถยนต์สามารถปฏิบัติตามแผน PM (Preventive Maintenance Planning) รวมถึงสามารถวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ และแก้ไขปัญหาฉุกเฉินเป็นต้น
4. ระดับ Professional เช่น สามารถถ่ายทอด เสนอแนะ วิเคราะห์ และประมวลผลได้สามารถถ่ายทอดประสบการณ์สามารถวางแผนการพัฒนางานขนส่งสินค้าสามารถจัดการพนักงานขับรถในความรับผิดชอบและรวมถึงสามารถวางแผนและควบคุมการขนส่งสินค้า (Shipping Management) เป็นต้น

David C. McClelland ให้คำจำกัดความของคำว่า "ขีดความสามารถ (Competency)" ไว้ที่น่าสนใจว่าเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด (McClelland, 1973: 14) โดยคุณลักษณะของบุคคลจะเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่มีส่วนลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถมองเห็นได้ แต่ก็เป็นเพียงส่วนเล็กน้อยของคุณลักษณะทั้งหมด และยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะจำนวนมากที่เป็นเสมือน

ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็ง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าส่วนที่มองเห็น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่า เช่น บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Traits) รวมถึงทัศนคติ ค่านิยม ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เช่น ภาวะผู้นำ ความอดทนต่อความกดดัน บุคลิกประจำตัว แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน (Motives) ของแต่ละคนที่เกี่ยวข้องกันว่า Self-Concept หรือ Soft-Skill ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พัฒนายาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล รวมถึงสมรรถนะเป็นความสามารถที่เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้บุคลากรสามารถปฏิบัติกิจกรรม หรือแสดงออกถึงพฤติกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ โดย David C. McClelland (Spencer, 1993: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถไว้ 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษา ค้นคว้า ทั้งในและนอกระบบ เป็นธรรมชาติข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา เมื่อบุคคลได้รับความรู้โดยการฟัง การอ่าน หรือการเขียน บุคคลจะทำความเข้าใจกับความรู้ใหม่ๆ ความเข้าใจนี้แสดงออกในรูปของการพูด ความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามสถานการณ์ จากนั้นบุคคลจะนำความรู้ไปใช้ (ไพศาล หวังพานิช, 2526: 96) เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาเพื่อการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับระบบขับเคลื่อนของเครื่องยนต์ เป็นต้น ความรู้จึงเป็นพฤติกรรมขั้นแรกและจะเป็นส่วนประกอบในการสร้างหรือก่อให้เกิดความสามารถหรือทักษะในขั้นต่อไป ความรู้มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรม และก่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติพฤติกรรมนั้น เนื่องจากการมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสมนั้นจะทำให้ทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526: 16-19)

สำหรับพฤติกรรมด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain) Broom (โกวิท ประวาลพุกฤษ์ และสมศักดิ์ สิ้นธุระเวช, 2523: 21-25) ได้อธิบายว่าเป็นความสามารถซึ่งเป็นกระบวนการทางสมองของมนุษย์ มีระดับการพัฒนาการ 6 ชั้น คือ ความรู้จำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การประเมินค่า และการสร้างสรรค์ หรือการสังเคราะห์ (องอาจ นัยพัฒน์, 2549: 7) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความรู้ในเรื่องเฉพาะ (Knowledge of Specific) เช่น คำสั่งที่เป็นสัญลักษณ์ต่างๆ ความรู้คำศัพท์เฉพาะ (Knowledge of Terminology) ความรู้ในข้อเท็จจริง (Knowledge of Specific Facts) 2) ความรู้ในเรื่องวิธีการจัดการกระทำเฉพาะเรื่อง (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specific) ได้แก่ ความรู้เรื่องวิถีทางวิธีการจัดระเบียบ ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Trends and Sequences) ความรู้เรื่องประเภทและจำพวก (Classification and Categories) ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Criteria) ความรู้เรื่องระเบียบวิธีการ (Methodology) รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์ โดยมุ่งให้ผู้เรียนทำกิจกรรมที่อยู่ระหว่างความรู้เฉพาะสิ่งกับความรู้ในเรื่องทั่วไป และ 3) ความรู้เรื่องที่เป็นสากล และนามธรรมในสาขาต่างๆ (Knowledge of The Universal and Abstractions of a Field) ได้แก่ ความรู้ กฎ ทฤษฎี โครงสร้าง หลักการ และข้อสรุป ความรู้ ทฤษฎี และโครงสร้าง (Theories and Structure) (อเนก เพียรอนุกุลบุตร, 2522: 256-280)

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น และต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคคลกระทำกิจกรรมนั้นได้ดี และจะดียิ่งขึ้นเมื่อมีการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ โดยความสามารถเหล่านี้จะรวมไปถึงการคิดเชิงระบบ (Analytical Thinking) ในเชิงความเป็นเหตุเป็นผลด้วย (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 12)

ในประเด็นเดียวกันนี้ Cronbach et al. (1997: 393) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ทักษะเป็นการปฏิบัติซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งมีภาวะเบื้องต้นที่มีผลต่อการฝึกทักษะ คือ 1) การเกิดขึ้นพร้อมๆ กันของสิ่งเร้าและการตอบสนอง เมื่อเกิดสิ่งเร้า การตอบสนองจะต้องเกิดขึ้นทันทีและต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้เรียนรู้ทักษะได้ดี 2) การปฏิบัติ (Practice) เป็นการทบทวน ป้องกันการลืมส่วนย่อย ซึ่งก่อให้เกิดความชำนาญถึงขั้นเชี่ยวชาญ 3) การรู้ผลของการปฏิบัติหรือการกระทำ (Feedback) ที่ใช้กับการเรียนรู้ทักษะนั้น เป็นการเปรียบเทียบการกระทำที่ทำได้กับมาตรฐานสำหรับทักษะนั้น 4) ตัวผู้ฝึกต้องมีวุฒิภาวะลักษณะนิสัยส่วนตัว โครงสร้างทางร่างกาย ประสบการณ์เดิม ความพร้อม มีแรงจูงใจ และ 5) วิธีการฝึก ต้องมีการกำหนด

จุดมุ่งหมายของการฝึกให้ชัดเจน สาธิตการฝึกให้ดูเป็นแบบอย่าง ดังนั้นการฝึกทักษะบางอย่างที่มีความซับซ้อนและยากเกินกว่าที่ผู้ฝึกปฏิบัติได้ จึงจำเป็นต้องแบ่งทักษะออกเป็นขั้นๆ โดยในแต่ละขั้นนำไปสู่ความสามารถในระดับที่สูงขึ้นจนบรรลุถึงเป้าหมายในที่สุด อย่างไรก็ตามการที่บุคคลสามารถเรียนรู้และกระทำการต่างๆ ได้นั้น ยังต้องอาศัยแรงจูงใจ ความคิดรวบยอด และทัศนคติด้วย

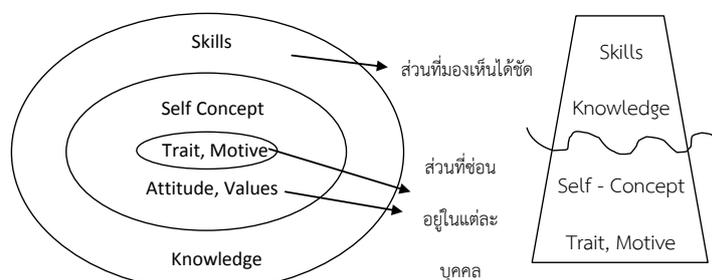
3. แนวคิดของตน (Self-Concept) ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของตน (Self Image) หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น จะสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่า ตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ การเห็นคุณค่าของงาน เป็นต้น

4. ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เป็นคุณลักษณะที่มักแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์หนึ่งๆ เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ออดทนต่อความเหนื่อยล้า หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ หรือลักษณะและความสามารถในการเรียนรู้

5. แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน (Motive) หมายถึง สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิด ซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ดังนั้น องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ จึงกลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด นิยาม ความหมายของขีดความสามารถ เช่น Parry (1997: 45) ได้นิยามขีดความสามารถ ว่าเป็นกลุ่มของ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของบุคคลนั้น สามารถวัดผลแล้วนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานได้ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบเหล่านี้สามารถสร้างเสริมขึ้นได้ โดยผ่านกระบวนการพัฒนา และการอบรม (Blank, 1982: 65)

นักวิชาการบางท่านได้รวมส่วนที่เป็นทัศนคติ บุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจไว้ด้วยกัน และเรียกทั้งหมดนี้ว่า คุณลักษณะ (Attributes) และ McClelland (อ้างใน สุภิญญา รัชมิธรรมโชติ, 2548) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะ ตามความยาก ความง่ายของการพัฒนา กล่าวคือ องค์ประกอบด้านความรู้ และทักษะนั้น ถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า (ทำให้เกิดความรู้) และการฝึกฝนปฏิบัติ (ทำให้เกิดทักษะ) ซึ่งนักวิชาการบางท่าน เรียกว่า "Hard Skills" ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือคือ ทัศนคติ บุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล และในส่วนนี้นักวิชาการบางท่าน เรียกว่า "Soft Skills" เช่น ความอดทนต่อความกดดัน และภาวะผู้นำ เป็นต้น ผู้เขียนสามารถอธิบายองค์ประกอบของขีดความสามารถดังภาพ ที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมิติต่างๆ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของขีดความสามารถ (McClelland อ้างใน สุภิญญา รัชมิธรรมโชติ, 2548)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549: 23) กล่าวว่า ชีตความสามารถ ควรจะหมายถึง ความสามารถ ศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การแสดงออก อันจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ซึ่งการกำหนดขีดความสามารถมองได้ 3 มิติ คือ

1) ความรู้ (Knowledge: K) หมายถึง ข้อมูล หรือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในและนอกระบบ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์กับผู้รู้ในสายวิชาชีพต่างๆ

2) ทักษะ (Skill: S) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยต้องใช้ระยะเวลาการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1) ทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management Skill) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงานเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการบริหารจัดการงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ การมีทักษะด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ทักษะในการจัดลำดับงาน โดยทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงความสามารถในการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปถึงเป้าหมายในอนาคต

2.2) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skill) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเฉพาะตามสายงาน หรือกลุ่มทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เช่น งานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนรถโดยสารนั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานบริการขับรถโดยสาร

3) คุณลักษณะ (Attributes: A) หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งรวมความถึงความรู้สึก ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนตัว เป็นสิ่งที่ติดตัว และค่อนข้างเปลี่ยนแปลงได้ยาก

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องหรือจากการทบทวนเอกสารและงานวิชาการจากนักคิดทฤษฎีดังกล่าวแล้วนั้น ผู้เขียนสรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมในการยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะส่งเสริมให้บุคคลนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยขีดความสามารถเป็นผลรวมของ กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ โดยขีดความสามารถดังที่กล่าวมานี้ สามารถปรับเปลี่ยน และยกระดับขึ้นได้ด้วยการพัฒนาที่ส่งเสริมในบุคคลในการเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการ ประกอบกับข้อมูลสารสนเทศ หรือข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนแรงขับไปสู่ความสำเร็จที่สูงขึ้น และสามารถประเมินผลได้

บุคลิกภาพกับการพัฒนาขีดความสามารถ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็น ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรม และรวมถึงบุคลิกภาพของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ บุคลิกภาพ จึงหมายถึง ลักษณะของพฤติกรรมโดยส่วนรวมของบุคคลทั้งหมดที่มีการทำงานสัมพันธ์ทั้งหมด รวมถึงลักษณะภายใน ที่มองไม่เห็นและลักษณะภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้และเป็นแบบอย่างของความประพฤติเฉพาะของแต่ละบุคคล อันเกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในสังคมหรือจากประสบการณ์ ซึ่งมีผลถึงลักษณะต่างๆ ของพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความสนใจ เชาวปัญญา ตลอดจนลักษณะอื่นรวมเข้าด้วยกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพดังกล่าว (การุณันท์ รัตนแสนวงษ์, 2556) บ่งชี้คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านบุคลิกภาพ ได้จำนวน 8 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) ตั้งใจแน่วแน่ในการทำงาน 2) ตั้งเป้าหมายที่ท้าทายในการทำงาน 3) ทุ่มเวลาในการทำงาน 4) รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้ 5) ประเมินความรู้สึกของผู้อื่นได้ 6) ควบคุมอารมณ์ของ

ตนได้ 7) เชื้อมั่นในความสามารถของตนเอง 8) ใจกว้าง ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น จากการศึกษาพบได้ว่า บุคลิกภาพนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาขีดความสามารถ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้บุคลิกภาพในส่วนที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ มีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นแรงพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้ บากบั่น ใช้ความสามารถ ลงทุนลงแรงสนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลให้เจริญก้าวหน้า

ท่าไมการเตรียมความพร้อมของพนักงานรถบรรทุกสินค้าโดยการพัฒนาขีดความสามารถ จึงมีความสำคัญต่อการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ในสภาวะที่เศรษฐกิจเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้ประเทศต่างๆ ก้าวรุดไปข้างหน้าอย่างรวดเร็ว ประกอบกับประเทศต่างๆ นั้นอยู่ร่วมกันเป็นสังคมโลก ไม่สามารถอยู่โดดเดี่ยวเดียวดายได้ จึงต้องมีการรวมตัวกันของประเทศในแต่ละภูมิภาคเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรอง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ร่วมและพัฒนาประเทศในภูมิภาคไปพร้อมๆ กัน ด้วยเหตุนี้ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือ อาเซียน จึงได้มีข้อตกลงให้อาเซียนรวมตัวเป็นชุมชนหรือประชาคมเดียวกันให้สำเร็จภายในปี พ.ศ.2558 (ค.ศ. 2015) เป้าหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนในการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น มาจากแนวคิดที่ว่า “อาเซียนจะรวมตัวกันเป็นตลาดหรือฐานการผลิตเดียวกัน” (Single Market and Production Base) หมายความว่า จะต้องมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรีเสมือนอยู่ในประเทศเดียวกัน สามารถดำเนินกระบวนการผลิตในประเทศใดก็ได้ โดยใช้ทรัพยากรทั้งวัตถุดิบและแรงงานจากหลายประเทศเพื่อนามาใช้ในการผลิต ปราศจากอุปสรรคในด้านภาษีและมาตรการที่มีใช้ภาษี ตลอดจนมีการสร้างมาตรฐานของสินค้าและกฎระเบียบต่างๆ ร่วมกัน ผู้เขียนจึงจะชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมของพนักงานรถบรรทุกสินค้าโดยการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเป็นการรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนี้

การค้าเสรีได้ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการขยายตัวของภาค การผลิตและภาค แรงงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความต้องการแรงงานไร้ฝีมือและกึ่งฝีมือมากขึ้นในอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้อัตราค่าจ้างสูงขึ้น นอกจากนี้ มาตรฐานแรงงานหรือคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในกระบวนการผลิตต่างๆ จะสูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับแรงงานที่มีฝีมือและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะอยู่ในระดับที่สูงขึ้น การเปิดเสรีทางการค้าจะช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอย่างไรก็ดี ผลกระทบของการเปิดการค้าบริการเสรีมีได้ก่อให้เกิดผลกระทบในทางบวกต่อผู้ใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่อาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่มั่นคงในอาชีพของแรงงานไร้ฝีมือ และนำมาซึ่งปัญหาช่องว่างทางรายได้ และสวัสดิการระหว่างผู้ใช้แรงงานที่มีระดับฝีมือแตกต่างกัน และระหว่างแรงงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่างประเภทกัน กลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีปัญหามากที่สุดในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์คือ กลุ่มแรงงานที่อยู่ในวัยกลางคนขึ้นไป (มากกว่า 40 ปี) และกลุ่มแรงงานไร้ฝีมือหรือผู้มีการศึกษาน้อย

มาตรฐานแรงงานหรือคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานที่ได้รับผลกระทบจากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การให้ความสำคัญต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ และการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ใช้แรงงานจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Development) ซึ่งหมายถึง ความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนระดับความสามารถ พฤติกรรมหรือทรัพยากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น อันประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ และความสามารถที่เป็นอยู่จริง และที่พร้อมสำหรับการพัฒนา (จำเนียร จวงตระกูล, 2548: 45-46) โดยความสามารถของบุคคลมักจะอยู่ภายใต้การควบคุมของลักษณะปัจเจกชน (Individual) เป็นสิ่งที่จะเพิ่มพูนขึ้นเมื่อมีการใช้ และเมื่อพัฒนาแล้ว จะส่งผลให้บุคคลนั้นสามารถใช้ทรัพยากรอื่นๆ ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นทักษะโดยรวมของประชากรที่เกี่ยวข้องกับการ

พัฒนาประเทศ (จำเนียร จวงตระกูล, 2548: 46) ที่ส่งผลต่อความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขันระดับอุตสาหกรรมและประเทศที่สุด

การสร้างคุณค่าสินค้าหรือบริการให้มีคุณค่าเหนือกว่าและเสนอประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า ความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับกิจการเป็นความได้เปรียบของกิจการหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกิจการอื่น ซึ่งอยู่ในระดับอุตสาหกรรมเดียวกัน (Buckley, 1988: 136) สเลเตอร์ (Slater, 1996: 56) ได้เสนอคุณุญแจแห่งความสำเร็จ (Keys Success Factor) ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จและนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน เช่น การพัฒนาคุณภาพ ความเร็ว บริการที่เป็นเลิศ การควบคุมต้นทุน นวัตกรรม และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสามารถป้องกันการทำลายความได้เปรียบจากคู่แข่งได้ พอตเตอร์ (Porter, 1985: 75) เสนอลักษณะพื้นฐาน 2 ประการ ในการสร้างความได้เปรียบ คือ ต้นทุนที่ต่ำกว่าและการสร้างความแตกต่าง ดังนั้นในระดับธุรกิจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในว่ากิจกรรมใดในหน่วยธุรกิจ มีผลภาพดีเพียงพอจะสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ในกิจการ และเมื่อวิเคราะห์ความสามารถภายในแต่ละกิจกรรมจะค้นพบว่า การสร้างคุณค่าเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละกิจกรรม โดยแต่ละกิจกรรมจะมีความสำคัญและเชื่อมโยงกัน เมื่อพิจารณาจากกิจกรรมทางธุรกิจ กิจกรรมหลักตัวหนึ่งสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในแง่ของอรรถประโยชน์ของสินค้าและบริการนั้น (เกศรา สุขเพชร, 2553: 18) ก็คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องการเคลื่อนย้ายหรือการขนส่ง จึงอาจกล่าวได้ว่า กิจกรรมขนส่งเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนและส่งเสริมห่วงโซ่คุณค่าของสินค้าและบริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจึงต้องไม่มองข้ามความสามารถของอุตสาหกรรมขนส่ง รวมถึงมิติของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาขีดความสามารถให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ขับขี่รถบรรทุกสินค้า

แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ขับขี่รถบรรทุกสินค้าเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นรูปธรรม รัฐบาลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของผู้ขับขี่รถบรรทุกสินค้า ซึ่งอาจดำเนินการ ดังนี้

1. การพัฒนาทางด้านยุทธศาสตร์ ควรกำหนด Core Competency ซึ่งเป็นขีดความสามารถหลักที่เป็นความรู้ ทักษะ และลักษณะต่างปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยในการกำหนด Core Competency ผู้บริหารระดับสูงที่จะวางยุทธศาสตร์ และกำหนดคุณลักษณะ ทักษะ และความรู้หลัก เพื่อนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะของอาชีพเพื่อการออกแบบหลักสูตรให้รองรับกับการพัฒนาขีดความสามารถดังกล่าว (Competency)

2. การพัฒนาทางด้านวิชาการ ควรแต่งตั้ง หรือกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาชุดหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรที่ใช้ การพัฒนาขีดความสามารถ (Competency-Based Training) เป็นฐาน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมติดตามการพัฒนา ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) และขีดความสามารถเฉพาะงาน (Functional Competency)

3. การพัฒนาทางด้านบุคคลกร ควรคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ผู้ประกอบการและนักวิชาการ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร และผู้เชี่ยวชาญด้านการกำหนด Competency มาช่วยกำหนดความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ของงาน โดยมีการพัฒนาเชิงเปรียบเทียบกับประเทศต่างๆ ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อรองรับการเติบโตของแรงงานประสิทธิภาพที่จำเป็นในอนาคต

4. การพัฒนาทางด้านวิเคราะห์หน้าที่เฉพาะงาน (Functional Analysis) เป็นการวิเคราะห์ปัญหาสำคัญที่เกิดจากการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น เทคนิคที่เรียกว่า (Critical

Incident Technique) ได้แก่การมอบหมายให้ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และตอบปัญหาเป็นข้อๆ เพื่อคัดเลือกหน้าที่หลัก วัตถุประสงค์หลักของงานตามเนื้อหาของงาน โดยนำคำตอบมาสรุปรวม และประยุกต์ปรับใช้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อไป

บทสรุป และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การพัฒนาขีดความสามารถคน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ เนื่องจากคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ หากคนมีคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมอันดี การพัฒนาประเทศจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเช่นกัน การศึกษาและการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถในบทความฉบับนี้ เป็นการศึกษาอีกหนึ่งกลไกสำคัญอีกมิติหนึ่งในการพัฒนาคน รวมถึงเป็นการยกระดับวิชาชีพ ความเป็นอยู่ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาจากจน เสริมสร้างความสงบสุข และนำไปสู่การสร้างแรงงานที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย ได้พบปัญหาหลักๆ ของบุคคลในกลุ่มงานจัดการขนส่งคือ ปัญหาด้านบุคลากรและองค์ความรู้ของผู้ประกอบการ (พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2550: 36) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์ ป้อมหลักและคณะพบว่า การขาดแคลนบุคลากรในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในกลุ่มงานจัดการขนส่งที่ยังมีขีดความสามารถที่เป็นจริงต่ำกว่าความต้องการของอุตสาหกรรมในทุกมิติที่ศึกษา (ณรงค์ ป้อมหลักและคณะ, 2549: 6)

ทั้งนี้กระบวนการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า เป็นการแสวงหาคำตอบระดับจุลภาคที่เสนอแนวทางปฏิบัติของการปรับตัวเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของตนในการยกระดับวิชาชีพ โดยการปรับกระบวนการพัฒนาใหม่ของการพัฒนาตำแหน่งพนักงานขับรถสินค้าที่บูรณาการการพัฒนาภายใต้ความต้องการจำเป็น นั่นคือเป็นกระบวนการสร้างการเรียนรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพที่มีความเชื่อประสานกันทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติการภายใต้หลักการของการพัฒนาขีดความสามารถ (Competency-Based Approach) ที่มีเป้าหมายไปสู่ความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้ด้วยคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและต้องอาศัยความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่สำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competiveness) จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างฐานความรู้ที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบตามยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม สิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรกในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า คือการประเมินความต้องการจำเป็นที่แท้จริงในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เนื่องจากการกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น คือ การกำหนดจุดมุ่งหมาย และเป็นการอธิบายเหตุผลสำคัญที่ต้องทำการศึกษา โดยผลที่ได้รับนั้นจะสามารถนำไปใช้ได้อย่างตรงเป้าหมาย ตรงกลุ่มประชากร การกำหนดคำถามเพื่อประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment Research Question) (การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น, 2548) จึงเป็นการช่วยในการกำหนดทิศทางที่แท้จริงในการพัฒนาขีดความสามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. 2557. การขนส่งสินค้าภายในประเทศ ของแต่ละภาค การขนส่ง . March 1, 2014, from <http://vigportal.mot.go.th>.

- การุณันท์ รัตนแสนวงษ์. 2556. **ภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรี มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร**. รายงานการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 26 วันที่ 24-25 ตุลาคม พ.ศ.2556 มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย.
- เกศรา สุขเพชร. 2553. **การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษาพนักงานขับรถสำหรับสาขาขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารในเขตภาคเหนือตอนบน**. ดุษฎีนิพนธ์ ปริญญาศึกษบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา. 2543. **หลักการขนส่ง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2548. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เล่ม 1-2**. กรุงเทพฯ: บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชันแนล จำกัด.
- ชมรมผู้ประกอบการขนส่งภาคเหนือ. 2549. **รายงานการประชุมครั้งที่ 2 ชมรมผู้ประกอบการขนส่ง**. เชียงใหม่: ม.ป.พ.
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2548. **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2547. **ทฤษฎีกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ: พี.เอ.อีฟวิง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545. **ยุทธศาสตร์เพื่อการแข่งขันของเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์ใหม่ของเศรษฐกิจโลก**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- _____. 2555. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.). 2556. **กรอบการวิจัยประจำปีงบประมาณ 2557**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ
- _____. 2556. **นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2555-2559)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ
- ณรงค์ ป้อมหลักทอง ประกาย ธีระวัฒนา และรัตติยา ภูละอ. 2549. **แนวทางการพัฒนากำลังคนเชิงคุณภาพให้เพียงพอและตรงตามความต้องการของระบบโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ธีรพล ชินโน. 2550. **ปัญหาและแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพกรณีศึกษาพนักงานขับรถพ่วง 18 ล้อ บรรทุกตู้คอนเทนเนอร์**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์ชัย อธิมรัตนกุล. 2546. **สถานภาพและศักยภาพของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2549. **พจนานุกรมความสามารถ: Competency Dictionary**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอชอาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- Buckley, P.J. 1988. "The Strategy of Pacific Asian Multinationals." *Pacific Review* 1 (1): 50-62.
- McClelland, D.C. 1973. "Testing for Competence Rather than for Intelligence." *American Psychologist* 28 (1): 1-14.
- Porter, M.E 1985. *Competitive Advantage*. New York: Free Press.
- Slater, J. 1996. *Practical Business Math Procedures*. New York: McGraw-Hill Book Company.