

มุมมองของผู้บริหารองค์การต่อทิศทางการความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของ ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าในบริษัทที่ทำเรือแหลมฉบัง

กนกวรรณ สกุลทรงเดช^{1*}

วาทัญญู สุวรรณเศรษฐ²

ปรีชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา³

Received 19 April 2022

Revised 24 June 2022

Accepted 4 July 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสังเคราะห์ทิศทางการความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง และ 2) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองของผู้บริหารองค์การในบริษัทในท่าเรือแหลมฉบัง โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและให้ผู้เชี่ยวชาญวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 10 คน คือ ผู้บริหารองค์กร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบการสร้างสรุคนิยมและการเข้ารหัสเชิงทฤษฎี จากนั้นนำผลการลงความเห็นทิศทางการและความเร่งด่วนของความสามารถทางสังคมที่บริษัทในท่าเรือแหลมฉบังควรพัฒนาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานไปวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเพื่อจัดลำดับประเด็นความสามารถทางสังคมเร่งด่วน ผลการสังเคราะห์พบว่ามี 10 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ และ 10) ทักษะความรับผิดชอบ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ เพื่อประโยชน์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการโลจิสติกส์ในธุรกิจท่าเรือ

คำสำคัญ: ความสามารถทางสังคม โลจิสติกส์ คลังสินค้า ท่าเรือแหลมฉบัง

^{1 2 3} คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ 169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131

Email: ² Suwannaset@hotmail.com, ³ Paratchanunc@gmail.com

*Corresponding author email: Kanokwan.sksd@gmail.com

MANAGEMENT TEAMS' PERSPECTIVES TOWARD THE DIRECTION OF LOGISTICS OPERATORS' SOFT SKILLS NEEDED FOR WORKING IN WAREHOUSES IN COMPANIES AT LAEM CHABANG PORT

Kanokwan Sakunsongdej^{1*}

Watunyoo Suwannaset²

Paratchanun Charoenarpornwattana³

Abstract

The objectives of this qualitative research were 1) to synthesize the direction of necessary social competences and 2) To present the results of a study of the necessary social competence. The researchers synthesized relevant literature. To create a structured interview form and have it analyzed by experts for content fidelity. Before being interviewed informants in Laem Chabang Port with a manager, Human Resource Managers, and Logistics Managers. In 10 companies and some documents concerning their operations were also reviewed to gain deep understanding. The steps of Grounded-theory data analysis called “the constant comparative method” were used to analyze data in this study. Then, the results of the opinions, direction and urgency of social competence that companies in Laem Chabang Port should develop for operators were analyzed for average scores. To prioritize urgent social competence issues the results of the synthesis of 10 areas: 1) Communication Skills 2) Leadership skills 3) Collaborative skills 4) Problem Solving Skills at Work 5) Ethical behavior 6) Ability to prioritize tasks 7) Relationships Skills 8) Creative Thinking Skills 9) Ambition and 10) Responsibility skills. The results of the study can be used to design a human resource training courses to benefit HR's in the logistics service industry at port businesses.

Keywords: Social Skills, Logistics, Warehouse, Laem Chabang Port

^{1 2 3} Faculty of Education, Burapha University, 169 Longhaad Bangsaen Road, Saensuk, Mueang, ChonBuri 20131

Email: ² Suwannaset@hotmail.com, ³ Paratchanunc@gmail.com

*Corresponding author email: Kanokwan.sksd@gmail.com

บทนำ

อุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์ถือเป็นอุตสาหกรรมที่เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งการดำเนินธุรกิจหลักด้านการขนส่ง และธุรกิจอื่น ๆ ที่สนับสนุนในโซ่อุปทาน ความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการจ้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร การศึกษา การวิจัย เทคโนโลยี และเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป้าหมายของประเทศไทยจะสอดรับในมิติการผลิตและบริการที่ไทยจะเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของภูมิภาคยกระดับผลิตภาพของภาคการผลิตและบริการ ลดต้นทุนการผลิตและบริการที่แข่งขันได้ในระดับสากล สนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาคและภูมิภาคอย่างเป็นระบบ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) จากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้โลจิสติกส์ทางการบินเกิดการชะลอตัว แต่โลจิสติกส์ทางทะเลยังคงมีสินค้านำเข้าส่งออกอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าการขนส่งทางทะเลจะมีปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ลดลง แต่ก็ยังถือว่าปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ โดยภาครัฐก็เร่งพัฒนาพื้นที่เขตระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักในภาคตะวันออกทั้งจังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยองเป็นหลัก เพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของท่าเรือแหลมฉบัง ทั้งศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า ศูนย์พักตู้สินค้าในท่าเรือ และผลักดันให้เป็นท่าเรือศูนย์กลางสำหรับการเปลี่ยนถ่ายสินค้า ที่สามารถรองรับกิจกรรมการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบได้และเชื่อมโยงระบบโลจิสติกส์ของไทยกับเส้นทางการค้าของภูมิภาคและโลกได้อย่างไร้รอยต่อ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2564)

จากเป้าหมายข้างต้นทำให้ประเทศไทยเร่งพัฒนาหลายด้าน แต่ประเทศไทยมีข้อจำกัด เช่น แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และคุณภาพคนไทยยังต่ำ เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนา (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) โดยเฉพาะความสามารถทางสังคมยังคงเป็นช่องว่าง ที่เห็นได้อย่างชัดเจน โดยผู้จ้างงานจำนวนมากให้ข้อมูลว่าผู้สมัครงานส่วนใหญ่ขาดความสามารถทางสังคมที่จำเป็น เพื่อเติมเต็มในส่วนของตำแหน่งงานที่มีอยู่ (DHL Supply Chain, 2017) และพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาขาดความสามารถทางสังคมในการทำงาน (Schneider & Newman, 2015) ซึ่งความต้องการในทักษะเหล่านี้ ทุกองค์กรเริ่มให้ความสำคัญมากกว่าทักษะความรู้ทางวิชาชีพ สอดคล้องกับผลการสำรวจผู้จ้างงาน 2,000 คน ได้ระบุว่าความสามารถทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานถึงร้อยละ 57 (Bowen & Shume, 2020) โดยความสำเร็จของบุคคลในการทำงานขึ้นอยู่กับความรู้ทางวิชาชีพ เพียงร้อยละ 15 แต่ความสามารถทางสังคมทำให้บุคคลประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 85 (John, 2009) เพราะบุคคลที่มีความสามารถทางสังคมจะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีกว่า แม้ว่าในปัจจุบันองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่เทคโนโลยีก็ไม่สามารถเข้ามาแทนที่บุคคลได้ทั้งหมด ความสามารถทางสังคมจึงมีความสำคัญในตลาดแรงงานและมีความจำเป็นในปัจจุบัน (รวีศหาญอุตสาหกรรม, 2562)

ดังนั้นการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถตรงความต้องการขององค์กรจะช่วยสร้างความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย และรักษาให้พนักงานมีความสามารถสูงอยู่ร่วมงานกับองค์กร รวมถึงสถาบันการศึกษาหากนำผลการศึกษานี้ไปวางแผนหลักสูตรการพัฒนาความสามารถทางสังคมได้ ก็จะแข่งขันในตลาดแรงงานได้ (Alsafadi & Abunafesa, 2012) ถือว่าเป็นประเด็นที่ท้าทายในการสร้างบัณฑิตให้มีความสามารถทางสังคมมากกว่าทักษะทางวิชาการเพียงอย่างเดียว (Singh, 2008)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์ทิศทางการพัฒนาความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง
2. เพื่อนำเสนอผลการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองของผู้บริหารองค์กรในบริษัทในท่าเรือแหลมฉบัง

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกประเด็นได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถทางสังคม (Soft Skills)

รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริ และก่องทรัพย์ ทองคำ (2564) สืบค้นและสังเคราะห์ความสามารถทางสังคมที่จำเป็นขององค์กรในศตวรรษที่ 21 ของบัณฑิตยุคใหม่ พบว่าทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา จริยธรรม การบริหารเวลา ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การคิดสร้างสรรค์ ฉะนั้นข้อมูลที่ได้สะท้อนถึงคุณลักษณะที่คาดหวังจากสถาบันศึกษา

ภาณุมาศ เนียมพลับ และสุรมงคล นิมจิตต์ (2562) ได้สำรวจสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก 11 คน พบว่า สภาพปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ ขาดความอดทน ขาดความรับผิดชอบ ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดความกระตือรือร้น และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน คือ ความสามารถแก้ปัญหา แม่นยำ รอบคอบ ความอดทน ความใฝ่รู้ ความมีวินัย ทำงานเป็นทีม มีคุณธรรม กระตือรือร้น และมีทักษะการสื่อสาร

ภัก วีระเสถียร และกมลชนก สุทธิวาหนฤพุด (2563) ศึกษาความต้องการสมรรถนะแรงงานด้านโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเป้าหมายในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก พบว่าผู้จ้างงานมีความคาดหวังด้านทักษะการสื่อสาร ความรับผิดชอบ ทักษะการบริหารจัดการ ความตรงต่อเวลา ความอดทน ความมีระเบียบวินัย และซื่อสัตย์ สุจริต

Thai, Cahoon, and Tran (2011), Carvalho (2021) and Adecco (2021) กล่าวว่านักโลจิสติกส์ควรมีความสามารถทางสังคม คือ การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ความสามารถแก้ปัญหา การควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่าย ความสามารถวางแผน ทักษะการสื่อสาร แรงจูงใจในตนเอง การจัดการการเงิน ความมีคุณธรรมและ

จริยธรรม ใช้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ได้ ปรับตัวได้ ทำงานเป็นทีม รองรับความกดดันได้ มีความรับผิดชอบ ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อเนื่อง และมีความคิดสร้างสรรค์

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ (2564) ในที่นี้ผู้วิจัยจะนำเสนอคุณวุฒิวิชาชีพทางด้านโลจิสติกส์ 2 ส่วนงาน ประกอบด้วย คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการโลจิสติกส์ อาชีพนักโลจิสติกส์ ชั้น 4-6 และคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ สาขาจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลัง และการกระจายสินค้าอาชีพผู้ปฏิบัติงานคลังสินค้า ชั้น 1-2 ความสามารถในการทำงานโลจิสติกส์ ได้กล่าวถึงทักษะการประสานงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการตรวจสอบและควบคุม ทักษะการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะการตีความและเข้าใจ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการลำดับความสำคัญ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการเป็นผู้นำ และทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล

Wall Street Journal (2016) จากการสำรวจผู้บริหาร 900 คน พบว่า ร้อยละ 92 ให้ความสำคัญของความสามารถทางสังคม และร้อยละ 89 ให้ความสำคัญด้านเทคนิค ซึ่งผู้บริหารได้กล่าวว่ามี ความยากและท้าทายที่จะค้นหาผู้สมัครที่ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งสรุปว่า 8 ทักษะที่จำเป็นที่ผู้บริหารต้องการ (Charney, 2016) คือ 1) ทักษะการสื่อสารที่ดี 2) มีจรรยาบรรณในการทำงานที่ดี 3) ทักษะองค์กร 4) ทักษะการใช้โซเชียล 5) ความสามารถจัดการเวลา 6) การคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ 7) มีความเป็นทีม และ 8) ยืดหยุ่น จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าทุกองค์กรให้ความสำคัญกับความสามารถทางสังคมที่มองว่าจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 จากการพิจารณาจากดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index: HDI) (10 UNDP, 2020) ของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) กล่าวว่ามิติด้านคุณภาพของทุนมนุษย์ยังคงเป็นช่องว่างของปัญหาในการพัฒนาของไทย โดยเฉพาะปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและการขาดแคลนทักษะแรงงาน โดยย้ำว่าทักษะความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม จะเป็นที่ต้องการในอนาคต

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติการคลังสินค้า (2557) กล่าวว่า สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติการคลังสินค้า หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่บริหารงานและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติการคลังสินค้า ทั้งในส่วนอุปกรณ์ กำลังพลในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับพื้นที่คลังสินค้า โดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวมถึงการตรวจรับ จัดเก็บเบิกจ่าย จัดเรียง และบรรจุสินค้า ตลอดจนประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ โดยมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ได้แบ่งระดับไว้ 4 ระดับซึ่งสรุปได้ว่าทั้ง 4 ระดับจำเป็นต้องมีทักษะ การสื่อสาร ทักษะความเป็นผู้นำ สามารถทำงานเป็นทีมได้ สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และสามารถรับผิดชอบในงานได้ดี

จากวรรณกรรมข้างต้นที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางสังคม (Soft Skills) ด้านโลจิสติกส์ทั้งหมดพบว่า ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก โดยผู้วิจัยได้นำมารวบรวมและสรุปดังตารางนี้

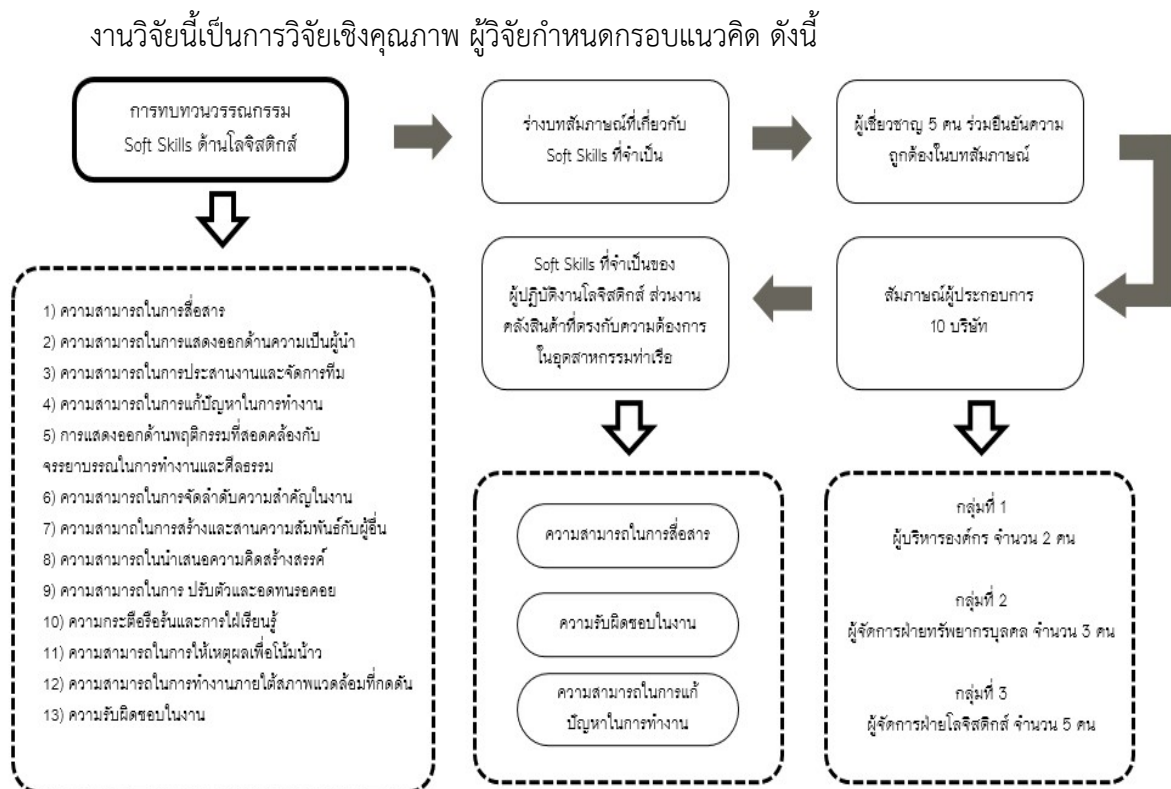
ตารางที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีความสามารถทางสังคม (Soft Skills) ในด้านโลจิสติกส์

แนวคิดและทฤษฎี	กรอบแนวคิดการสังเคราะห์ความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์												
	ส่วนงานคลังสินค้า												
	1. การสื่อสาร	2. ความเป็นผู้นำ	3. ทำงานเป็นทีม	4. ทักษะแก้ปัญหา	5. คุณธรรมจริยธรรม	6. ลำดับความสำคัญ	7. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	8. ทักษะความคิดสร้างสรรค์	9. ปรับตัวและอดทนรอคอย	10. กระตือรือร้นใฝ่รู้	11. โน้มน้าวได้	12. รับผิดชอบต่อตนเอง	13. รับผิดชอบในงานได้
1. Thai, Cahoon, and Tran (2011)	✓			✓	✓					✓			
2. Statistics (2018)				✓	✓							✓	
3. ภาณุมาศ เนียมพลับ และคณะ (2562)	✓		✓	✓									
4. สุภลักษณ์ จารุปาลี และคณะ (2562)	✓	✓	✓	✓									✓
5. ภัค วีระเสถียร และคณะ (2563)	✓				✓					✓			✓
6. แผนเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563)	✓		✓					✓					
7. Wiki Job (2020)	✓	✓	✓	✓		✓			✓				
8. Carvalho (2021)	✓	✓	✓	✓			✓						
9. Adecco (2021)			✓	✓			✓	✓		✓			✓
10. รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริ และคณะ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
11. คุณวุฒิวชิพสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	✓			✓	✓	✓	✓						✓
สาขาจัดการโลจิสติกส์ อาชีพนักโลจิสติกส์ ชั้น 4													
12. คุณวุฒิวชิพสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	✓	✓		✓	✓		✓	✓					
สาขาจัดการโลจิสติกส์ อาชีพนักโลจิสติกส์ ชั้น 5													
13. คุณวุฒิวชิพสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	✓	✓		✓	✓	✓		✓			✓		
สาขาจัดการโลจิสติกส์ อาชีพนักโลจิสติกส์ ชั้น 6													
14. คุณวุฒิวชิพสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	✓		✓	✓	✓				✓	✓			✓
สาขาจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลังและกระจายสินค้าอาชีพผู้ปฏิบัติงานคลังสินค้า ชั้น 1													
15. คุณวุฒิวชิพสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	✓		✓	✓	✓								✓
สาขาจัดการคลังสินค้า สินค้าคงคลังและกระจายสินค้าอาชีพผู้ปฏิบัติงานคลังสินค้า ชั้น 2													
16. ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติการคลังสินค้า (2557)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓					✓
สรุป	14	7	10	14	10	4	6	6	2	4	1	1	7

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าการระบุคุณลักษณะความสามารถทางสังคม จำนวน 16 แห่ง โดยมีความถี่ที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงได้ระดมสมองและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญถึงการคัดเลือกคุณลักษณะที่ควรนำมาพิจารณา ผลสรุปของการคัดเลือกควรเลือกลักษณะที่ระบุซ้ำกันจำนวน 3 แห่งขึ้นไป ซึ่งมีความสามารถทางสังคม 10 คุณลักษณะ คือ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ และ 10) ทักษะความรับผิดชอบ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีงานวิจัยน้อยมากที่กล่าวถึงความสามารถทางสังคมของบุคลากรในอุตสาหกรรมนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่องนี้ เพื่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถวางแผนสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และใช้ประโยชน์จากบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant Person) พื้นที่วิจัยคืออุตสาหกรรมท่าเรือ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาในภาคสนาม (Field Study) ขั้นตอนการศึกษาครั้งนี้ : แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้แบบร่างคำถาม (Interview Schedule) ประกอบกับการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Joungtrakul, 2010) คือ กลุ่มผู้บริหารองค์กร (อายุงาน 10 ปีขึ้นไป) 2 คน กลุ่มผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (อายุงาน 5 ปีขึ้นไป) 3 คน และ กลุ่มผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ (อายุงาน 5 ปีขึ้นไป) 5 คน โดย 3 กลุ่มต้องเป็นบุคลากรในกรณีศึกษา 6 เดือนขึ้นไป รวม 10 บริษัท 10 คน โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ และจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data situation) (Creswell & Inquiry, 1998)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ (3.1) ร่างแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Interview Schedule) ที่ผ่านการตรวจสอบและยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน โดยจะใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) คือการกำหนดโครงสร้างคำถาม 26 คำถาม คำถามละ 2 ข้อ โดยผู้ให้ข้อมูลถูกถามเหมือนกันทุกคน และไม่ข้ามข้อตั้งแต่ต้นจนจบ (3.2) การสัมภาษณ์รายบุคคล (3.3) เครื่องมือ ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Online, MS-team, Google Meet) และบันทึกวิดีโอ พร้อมสมุดจดบันทึก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น หนังสือ ตำรา บทความ วารสาร และอื่น ๆ ทั้งในอินเทอร์เน็ตและหนังสือของห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มาเสริมในประเด็นที่เชื่อมโยงกับการศึกษา 2) การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ (2.1) การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้กำหนดกรอบคำถามไว้ล่วงหน้าโดยแบบร่างสัมภาษณ์ ที่ผ่านการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ (2.2) นัดหมายผู้ให้ข้อมูลเพื่อสัมภาษณ์ชี้แจงรายละเอียดและเวลา 1-2 ชั่วโมงต่อคน (2.3) เข้าพบผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยแนะนำตัว อธิบายภาพรวมของงานวิจัย โดยแจ้งผู้ให้ข้อมูลว่าข้อมูลจะเป็นความลับ ไม่ระบุชื่อ หรือที่อยู่ พร้อมให้เซ็นใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และแจ้งว่าหากต้องการออกจากการวิจัย สามารถทำได้ตลอด โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ และข้อมูลจะถูกทำลายใน 2 ปี หลังจากเปิดเผยแพร่ และทำการสัมภาษณ์พร้อมทั้งขออนุญาตบันทึกวิดีโอ (2.4) การถอดเทปบันทึกเสียงคำให้สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลพร้อมจัดพิมพ์คำสัมภาษณ์ ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้คำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้ทำการขอรับรองจริยธรรมจากคณะกรรมการ และผ่านการรับรองวันที่ 24 ธันวาคม 2564

5. การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบสร้างสรรค์นิยม (Charmaz, 2006) เพื่อค้นหาทฤษฎีใหม่ เริ่มจากถอดเสียงจากการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์มาในรูปข้อความโดยบันทึกลงในไฟล์คอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ 4 ขั้นตอนคือ 1) การทำรหัสบรรทัดต่อบรรทัด 2) การทำรหัสแบบเจาะลึกแยกข้อมูลออกเป็นองค์ประกอบหรือคุณสมบัติ 3) การทำรหัสแบบย่อยที่เชื่อมโยงกับประเภทหลักทั้งในรูปแบบประเภทย่อยและรูปแบบองค์ประกอบ และ 4) การทำรหัสเชิงทฤษฎี โดยเชื่อมโยงรหัสที่มีความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างทฤษฎีภายหลัง ด้วยโปรแกรม Atlas.ti (5.2) วิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยรายงานให้ผู้ให้ข้อมูลทราบและตรวจสอบ

6. การนำเสนอผลการศึกษาวิจัยนำเสนอด้วยการจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกเป็นระบบโดยไม่มี การข้ามประโยคบางประโยคที่ผู้วิจัยตัดสินเองว่า “ไม่มีความสำคัญ” เพราะทุกประเด็นสามารถอธิบาย คำถามวิจัยได้ โดยเป็นการนำเสนอในลักษณะการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลสังเคราะห์ทิศทางความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง จากการทบทวนวรรณกรรม 15 แหล่งข้อมูล ดังตารางที่ 1 ข้างต้น สรุปได้ว่าความสามารถทางสังคมที่จำเป็นในปัจจุบันประกอบด้วย 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิด สร้างสรรค์ 9) ทักษะปรับตัว และ 10) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ โดยผู้วิจัยคัดเลือกคุณลักษณะที่มีการ ระบุซ้ำกันตั้งจำนวน 3 คนขึ้นไป มาเป็นกรอบการสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการนำเสนอการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน โลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองของผู้บริหารองค์กรในบริษัทในท่าเรือแหลมฉบัง

ตารางที่ 2 ผลการนำเสนอการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์

ผู้ให้ข้อมูล ขององค์กร ในท่าเรือ แหลมฉบัง	ความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง									
	1. การสื่อสาร	2. ความเป็นผู้นำ	3. การทำงานเป็นทีม	4. ทักษะการแก้ปัญหา	5. ศีลธรรม	6. จัดลำดับความสำคัญ	7. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	8. ทักษะความคิดสร้างสรรค์	9. ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้	10. รับผิดชอบในงานได้ดี
บริษัท 1	✓		✓	✓				✓	✓	✓
บริษัท 2	✓	✓			✓		✓		✓	✓
บริษัท 3	✓		✓	✓		✓		✓		✓
บริษัท 4	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	
บริษัท 5	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓
บริษัท 6	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
บริษัท 7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
บริษัท 8	✓						✓		✓	✓
บริษัท 9	✓		✓	✓		✓			✓	✓
บริษัท 10	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓
รวม	10	4	6	8	5	5	5	7	7	9
จัดอันดับ	1	10	6	3	7	7	7	4	4	2

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงาน คลังสินค้าตามมุมมองของผู้บริหารองค์กรในบริษัทในท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 10 คุณลักษณะ จากนั้นนำผล การลงความเห็นทิศทางและความเร่งด่วนของความสามารถทางสังคมควรพัฒนาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานไปวิเคราะห์ คะแนนเฉลี่ย เพื่อจัดลำดับประเด็นความเร่งด่วน สรุปทักษะ 3 อันดับแรกดังนี้

1. ทักษะการสื่อสาร จากการศึกษาพบว่าพนักงานบางแผนกไม่ถูกปลูกฝังให้รู้จักการรายงานผลของงาน ซึ่งเป็นจุดอ่อน ดังนั้นเมื่อหัวหน้าได้พบเห็น ต้องฝึกให้พนักงานกล้าที่จะรายงานผล กล้าที่จะพูดนำเสนอ เช่น ฝึกให้พนักงานเล่าเรื่อง หรือบอกเล่าปัญหาในตอนเช้า รวมถึงจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ฝึกให้มีการพูดคุยประสานงานร่วมกันกับคนอื่น นอกจากจะฝึกทักษะการสื่อสารแล้ว หัวหน้างานก็จะสังเกตพฤติกรรมหรือทัศนคติของพนักงาน รวมถึงทีมก็จะมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน นอกจากนี้ฝ่ายฝึกอบรมควรจัดอบรมหรือจัดหาโค้ชในองค์กรที่เก่งด้านการนำเสนอ เพื่อสนับสนุนพนักงานที่ต้องการพัฒนาในการใช้วาจาศิลป์ น้ำเสียง ประโยคการสื่อสารให้เข้าใจและเป็นมิตร ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรเริ่มวางแผนให้พนักงาน เพื่อที่จะสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ ยกตัวอย่างดังนี้

“...ก่อนรับเข้าทำงานให้พนักงานเข้ามาลองสั่งงานทีมขนย้ายสินค้า ลองดูทักษะการสื่อสาร ดูวาจาศิลป์ต่าง ๆ น้ำเสียงเป็นอย่างไร เพราะเราจะเห็นเลยว่าใครมีทักษะด้านนี้ และจะเติบโตในตำแหน่งนี้ได้หรือไม่” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 : ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์)

2. รับผิดชอบในงาน งานคลังสินค้าในธุรกิจขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน เช่น ตรวจสอบสินค้าและเตรียมพื้นที่จัดเก็บสินค้าตามขั้นตอน การปฏิบัติการเคลื่อนย้ายสินค้าขึ้นลงจากการขนส่ง ดังนั้นการรับผิดชอบให้งานไม่ผิดพลาดและตรงเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าพนักงานขาดส่วนนี้ ก็จะทำให้งานไม่สำเร็จ และลูกค้าประเมินไม่ดี ยกตัวอย่างดังนี้

“...พนักงานทราบว่าควรทำอะไร แต่บางคนไม่ทำ ไม่รับผิดชอบงานตัวเอง ขาด ลามาสายบ่อย ดังนั้นหากเก่งแค่ไหน แต่ถ้าขาดความรับผิดชอบ องค์กรก็คงต้องพิจารณา เพราะสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรไม่สำเร็จ พนักงานก็ยากที่จะเติบโต” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 9 : ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

3. ทักษะการแก้ปัญหา เนื่องจากการจัดการสินค้าท่าเรือเป็นงานที่แข่งขันกับเวลา และมีสายเรือจำนวนมากที่จะนำเข้าและส่งออก ซึ่งท่าเรือต้องสามารถจัดการกับปัญหาที่หลากหลายได้ เพราะถ้าทำผิดพลาดสินค้าเสียหายหรือทำงานล่าช้า ส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและองค์กรเสียหายได้ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องมีไหวพริบทันสถานการณ์ มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ยกตัวอย่างดังนี้

“...ปัญหามากมายเป็นเรื่องปกติ เพราะสินค้าในคลังท่าเรือเราเยอะ ดังนั้นพนักงานต้องเข้าใจว่างานที่ทำนอกจากหน้าที่รับ จัดเก็บ ส่งออก หน้าที่อีกอย่างคือนักแก้ปัญหา ดังนั้นถ้าทุกคนเข้าใจและมองปัญหาคือประสบการณ์ก็จะทำให้พนักงานคนนั้นเติบโตในอนาคต” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 : ผู้บริหาร)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์ทิศทางการศึกษาทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าการทบทวนวรรณกรรมหลายแหล่ง ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถทางสังคมจำนวน 13 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ

3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ทักษะปรับตัว 10) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ 11) ทักษะให้เหตุผลเพื่อโน้มน้าว 12) ทักษะทำงานในสภาพแวดล้อมที่กดดัน และ 13) ความรับผิดชอบ ฉะนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นตัวสะท้อนถึงคุณลักษณะความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้า ในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางทะเล ที่มีความคาดหวังและต้องการคุณลักษณะดังกล่าวจากสถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบัณฑิตด้านโลจิสติกส์ ซึ่งแนวโน้มและทิศทางของความต้องการผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์มีการเปลี่ยนไปจากเดิมเป็นอย่างมาก เนื่องด้านสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นที่เข้ามากดดันทำให้บริษัทในท่าเรือแหลมฉบังต้องเร่งปรับตัวเกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย และทิศทาง ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะที่จำเป็นมากขึ้น การจ้างงานในปัจจุบันจึงต้องคัดเลือกและจ้างงานบุคคลที่มีความสามารถทั้งด้านวิชาชีพและความสามารถทางสังคม เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรนั้นเกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีหลายงานวิจัยพบว่า องค์กรต้องการความสามารถทางสังคมที่จำเป็นต่อองค์กรเพราะถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จในการทำงาน (Glenn, 2008; Mitchell et al., 2010; Perreault, 2004) ทั้งนี้ความสามารถทางสังคมยังส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (Dana, Hancock & Phillips, 2011; Seetha, 2014) ช่วยให้บุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการตัดสินใจที่เหมาะสม สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้อื่น และส่งผลดีต่อการพัฒนาวิชาชีพ (Anju, 2009; Jungsun et al., 2011)

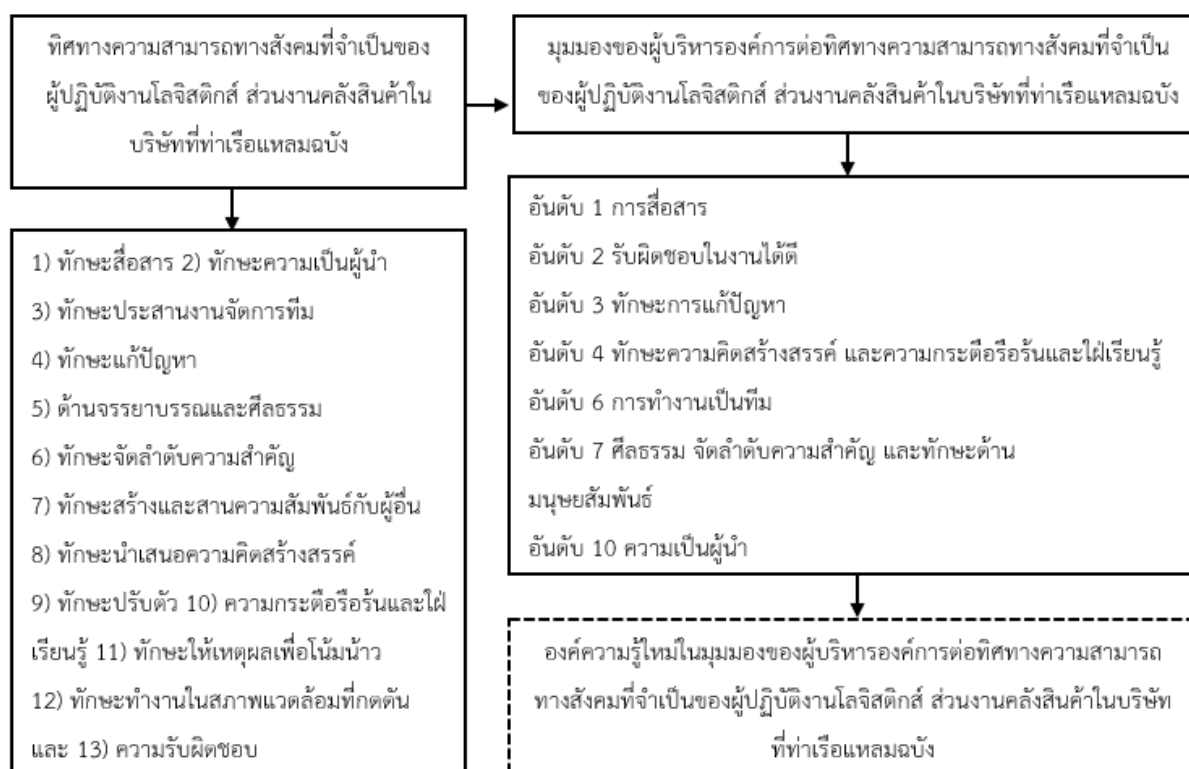
2. ผลของการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ จากการสังเคราะห์ในข้อ 1 การระบุซ้ำกันจำนวน 3 แหล่งขึ้นไป ผู้วิจัยจะนำมาสร้างกรอบการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่ามีความสามารถทางสังคม 10 อันดับ ได้แก่ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ และ 10) ทักษะความรับผิดชอบ จากผลการจัดลำดับเห็นได้อย่างชัดเจนว่า องค์กรต้องการพนักงานที่มีทักษะในด้านการสื่อสารอย่างมาก เนื่องด้วยการสื่อสารนับเป็นทักษะพื้นฐานอย่างหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านการพูด การรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการส่งข้อความผ่านตัวอักษร ดังนั้นการสื่อสารให้เข้าใจ มีศิลปะในการพูด หรือเจรจาต่อรองจึงสำคัญ หากมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ได้งานตามต้องการ ทำงานได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับ JobsDB (2016) จากการสำรวจทักษะที่นายจ้างพิจารณารับเด็กจบใหม่เข้าทำงาน คือ ทักษะการสื่อสารที่ดี มากถึงร้อยละ 62 เนื่องจากการทำงานต้องมีการติดต่อประสานงานกันเป็นหลัก และสอดคล้องกับ แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559) ได้กล่าวว่าปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากความรู้ ความเข้าใจในงานที่ไม่เท่ากัน การเกียจเฉย ไม่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความไม่เข้าใจต่อกัน ไม่รู้สึกถึงความร่วมมือและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ควรจัดให้มีการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานในหน่วยงาน อย่างไรก็ตามทักษะที่จำเป็นรองลงมาอันดับ 2 คือ รับผิดชอบในงานได้ดี แม้ว่าความรู้ ประสบการณ์ และทักษะในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องมี แต่องค์กรส่วนใหญ่ต่างก็ต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบสูง มอบหมายงานอะไรให้

ก็ทำงานได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เมื่อมีอุปสรรคปัญหาในการทำงาน พนักงานจะไม่ล้มเลิก และพยายามหาวิธีการแก้ไข ปัญหาจนงานสำเร็จได้ และทักษะที่จำเป็นในอันดับ 3 คือ ทักษะการแก้ปัญหา ในการทำงานใด ๆ ต้องพบกับ ปัญหาและต้องมีการตัดสินใจ ดังนั้นการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องกล้าเผชิญกับปัญหาและพยายามหา หนทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาอย่างไม่ย่อท้อและเด็ดขาด ดังนั้นการแก้ปัญหา เป็นทักษะที่ทุกคนจำเป็นต้องใช้ใน ทุกสถานการณ์

นอกจากนี้ทักษะด้านอื่น ๆ ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสาร ความรับผิดชอบ และทักษะการ แก้ปัญหา โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการจ้างงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการ สื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม โดยทักษะภาวะผู้นำสามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Abullah, Muhammad & Md Naris, 2019) อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าการจ้างงานขึ้นอยู่กับความสามารถ ทางสังคม ดังนั้นการผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถทางสังคมตรงตามความต้องการตลาดแรงงาน จึงเป็นสิ่งที่ ทำหายสำหรับสถาบันศึกษา (Credé & Kuncel, 2008) ควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่สอดแทรกความสามารถ ทางสังคมในการเรียนการสอน พร้อมทั้งส่งเสริมและจัดฝึกอบรมความสามารถทางสังคมให้นักศึกษา ให้มี ความสามารถทางสังคมที่ดีเมื่อสำเร็จการศึกษา (Vasanthakumari, 2019) เช่นเดียวกันองค์กรก็ต้องมีการ วางแผนหลักสูตรหรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถทางสังคมในองค์กรอยู่เสมอ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ใหม่ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

ในภาพรวมของมุมมองของผู้บริหารองค์การต่อทิศทางการพัฒนาความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าในบริษัทที่ทำเรือแหลมฉบัง จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีการกล่าวถึงความสามารถทางสังคมมากที่สุด มี 10 ด้าน ได้แก่ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ และ 10) ทักษะความรับผิดชอบ จากนั้นผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน วิเคราะห์ความเที่ยงตรงทางเนื้อหา ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบสร้างสรุคนิยม (Charmaz, 2006) เพื่อค้นหาทฤษฎีใหม่ เริ่มจากถอดเสียงจากการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์มาในรูปข้อความโดยบันทึกลงในไฟล์คอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ 4 ขั้นตอนคือ 1. การทำรหัสบรรทัดต่อบรรทัด 2. การทำรหัสแบบเจาะลึกแยกข้อมูลออกเป็นองค์ประกอบหรือคุณสมบัติ 3. การทำรหัสแบบย่อยที่เชื่อมโยงกับประเภทหลักทั้งในรูปแบบประเภทย่อยและรูปแบบองค์ประกอบ และ 4. การทำรหัสเชิงทฤษฎี โดยเชื่อมโยงรหัสที่มีความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างทฤษฎีภายหลัง ด้วยโปรแกรม Atlas.ti เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยรายงานให้ผู้ให้ข้อมูลทราบและตรวจสอบอีกครั้ง โดยผลลัพธ์พบว่าผลการลงความเห็นทิศทางและความเร่งด่วนของความสามารถทางสังคมที่บริษัทในท่าเรือแหลมฉบังควรพัฒนาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานไปวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย เพื่อจัดลำดับประเด็นความสามารถทางสังคมเร่งด่วน 3 อันดับ ได้แก่ ทักษะสื่อสาร ความรับผิดชอบ และทักษะแก้ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ทิศทางการพัฒนาความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์การในท่าเรือแหลมฉบัง พบว่าการทบทวนวรรณกรรมหลายแหล่ง ได้ให้ความสำคัญกับความสามารถทางสังคมจำนวน 13 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ทักษะสื่อสาร 2) ทักษะความเป็นผู้นำ 3) ทักษะประสานงานจัดการทีม 4) ทักษะแก้ปัญหา 5) ด้านจรรยาบรรณและศีลธรรม 6) ทักษะจัดลำดับความสำคัญ 7) ทักษะสร้างและสานความสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) ทักษะนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ 9) ทักษะปรับตัว 10) ความกระตือรือร้นและใฝ่เรียนรู้ 11) ทักษะให้เหตุผลเพื่อโน้มน้าว 12) ทักษะทำงานในสภาพแวดล้อมที่กดดัน และ 13) ความรับผิดชอบ ดังนั้นฝ่ายฝึกอบรมและสถาบันอุดมศึกษาที่มีสาขาการจัดการโลจิสติกส์ควรนำความสามารถทางสังคมที่จำเป็นข้างต้น มาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนเพื่อออกแบบกิจกรรมหรือหาแนวทางในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้เกิดความสามารถทางสังคมที่จำเป็น ตลอดจนทำให้บัณฑิตที่จบไปนั้นมีความโดดเด่นและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผลการศึกษาลำดับความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองของผู้บริหารองค์การในบริษัทในท่าเรือ แหลมฉบัง โดยสัมภาษณ์เชิงลึก 10 คน พบว่า มีความสามารถทางสังคมที่จำเป็น 3 อันดับ คือ 1) การสื่อสาร 2) รับผิดชอบ

ในงานได้ดี และ 3) ทักษะการแก้ปัญหา ดังนั้นสถาบันศึกษาและองค์กรควรที่จะมุ่งเน้นพัฒนาความสามารถทางสังคมที่จำเป็นในด้านการสื่อสารให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยสะท้อนเห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์กรส่วนใหญ่ในท่าเรือให้ความสำคัญกับการสื่อสารในการทำงานเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ที่สำคัญ คือ ทิศทางความสามารถทางสังคมที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ ส่วนงานคลังสินค้าตามมุมมองขององค์กรในท่าเรือแหลมฉบัง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ ผู้ปฏิบัติงานโลจิสติกส์ส่วนงานคลังสินค้าในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงหรือเกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร ทักษะความรับผิดชอบในงาน และทักษะในการแก้ไขปัญหา สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ 1) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถทางสังคมเพื่อพิจารณาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสามารถทางสังคมและนำมาสู่การหาแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยนั้น 2) ศึกษาความสามารถทางสังคมโดยขยายขอบเขตมุมมองของสถานประกอบการที่กว้างขวางมากขึ้น 3) ควรมีการศึกษาในแต่ละหลักสูตรที่ผลิตบัณฑิตว่าหลักสูตรนั้นได้มีการสอน การจัดกิจกรรม หรือมีเนื้อหาที่สะท้อนถึงการพัฒนาความสามารถทางสังคมให้นักศึกษาในด้านใดบ้าง และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับความต้องการความสามารถทางสังคมของสถานประกอบการเพื่อตรวจสอบว่าบัณฑิตที่ผลิตมีคุณลักษณะความสามารถทางสังคมตรงกับความต้องการของผู้จ้างงานมากน้อยเพียงใด และ 4) องค์กรจัดกิจกรรมหรือออกแบบหลักสูตรพัฒนานุเคราะห์ความสามารถทางสังคมที่จำเป็นอย่างมีแบบแผนและขั้นตอน

เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2564). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2563.

สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803

ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพผู้ปฏิบัติการคลังสินค้า. (2557, 16 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 131 ตอนพิเศษ 131 ง. หน้า 201-211.

แพมลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็สดันตาร์ด์ เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

ภาคี วีระเสถียร และกมลชนก สุทธิวาหนฤพุด. (2563). ความต้องการสมรรถนะแรงงานด้านโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเป้าหมายในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC). วารสารมนุษยศาสตร์ ฉบับบัณฑิตศึกษา, 9(2), 110-124.

ภาณุมาศ เนียมพลับ และสุรมงคล นิยมจิตต์. (2562). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่จัดการคลังสินค้าที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ, 6(2), 1-8.

- รวีศ หาญอุตสาหะ. (2562). **ทักษะที่ควรมี ถ้ายากรอดจากการแทนที่ของ AI**. สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/rawit-hanutsaha-on-the-future-of-work-and-skills-that-arent-about-to-be-automated>
- รัตน์วัชร เพ็ญรัตนศิริ และก่องทรัพย์ ทองคำ. (2564). การสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21. **วารสารวิจัยรำไพพรรณี**, 15(1), 59-69.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. (2562). สืบค้นจาก <https://datagov.mot.go.th/organization/mot-ict>
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2564). **กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์**. สืบค้นจาก <https://tpqi-net.tpqi.go.th/home/occ/industrialInfo/LOG>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564**. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- 10 UNDP (2020). **Human development reports 2020: The next frontier, human development and the anthropocene**. Retrieved from <http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr2020.pdf>
- Abullah, A. R., Muhammad, M. Z., & Md Naris, N. A. (2019). The role of soft skills within business students towards graduate employability. **Journal of Entrepreneurship and Business**, 7(2), 1-14.
- Adecco, I. (2021). **Top 10 skills needed to work in logistics**. Retrieved from <https://www.adecco.co.uk/blog/top-10-skills-needed-to-work-in-logistics>
- Alsafadi, L., & Abunafesa, R. (2012). **ICT Skills gap analysis of the Saudi Market**. Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science Vol I, WCECS 2012, San Francisco, USA.
- Anju A. (2009). A holistic approach to soft skills training. **IUP Journal of Soft Skills**, 3(1), 7-11.
- Bowen, B., & Shume, T. (2020). Developing workforce skills in K-12 classrooms: How teacher externships increase awareness of the critical role of effective communication. **Journal of STEM Education: Innovations and Research**, 21(1), 35-43.
- Carvalho, D. (2021). **Skills & training: Skills required for logistics & transport**. Retrieved from <https://www.insidecareers.co.uk/career-advice/skills-required-for-logistics-transport/>
- Charmaz, K. (2006). **Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis**. UK.: Sage.

- Charney, D. (2016). **Wanted: Workers with soft skills**. Retrieved from [https://www.mhlnews.com/ labor-management/article/22052552/wanted-workers-with-soft-skills](https://www.mhlnews.com/labor-management/article/22052552/wanted-workers-with-soft-skills)
- Credé, M., & Kuncel, N. R. (2008). Study habits, skills, and attitudes: The third pillar supporting collegiate academic performance. **Perspectives on Psychological Science**, 3(6), 425-453.
- Creswell, J. W., & Inquiry, Q. (1998). **Research design: Choosing among five traditions**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dana, H., Hancock, C., & Phillips, J. (2011). A research proposal to evaluate the merits of writing across the curriculum. **American Journal of Business Education**, 4, 15-20.
- DHL Supply Chain. (2017). **The supply chain talent shortage: From gap to crisis**. Retrieved from <https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/dhl-supply-chain/documents/info-graphics/glo-dsc-talent-gap-survey-infographic.pdf>
- Glenn, J. L. (2008). The “new” customer service model: Customer advocate, company ambassador. **Business Education Forum**, 62(4), 7-13.
- JobsDB. (2016). **เด็กจบใหม่ที่ ไม่อยากว่างงาน ฟังทางนี้**. Retrieved from <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/ทำไมเด็กจบใหม่ว่างงาน>
- John, J. (2009). Study on the nature of impact of soft skills training programme on the soft skills development of management students. **Pacific Business Review**, 7(12), 925-929.
- Joungtrakul, J. (2010). **Qualitative research: A tool for knowledge creation for national development**. Bangkok: Business Law Center International Company Limited.
- Jungsun, K., Mehmet, E., JeoungWoo, B., & Hwayoung, J. (2011). Training soft skills via e-learning. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 23(6), 739-763.
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. **Delta Pi Epsilon Journal**, 52, 43-53.
- Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in character education. **Business Education Forum**, 59, 23-24.
- Schneider, W. J., & Newman, D. A. (2015). Intelligence is multidimensional: Theoretical review and implications of specific cognitive abilities. **Human Resource Management Review**, 25(1), 12-27.

- Seetha, N. (2014). Are soft skills important in the workplace? - A preliminary investigation in Malaysia. **International Journal of Academic Research in Business and Social Science**, 4(4), 44-56.
- Singh, R. (2008). Relational embeddedness, tertius iungens orientation and relationship quality in emerging markets. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, 20(4), 479-492.
- Thai, V. V., Cahoon, S., & Tran, H. T. (2011). Skill requirements for logistics professionals: Findings and implications. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, 23(4), 553-574.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. **World Journal of Advanced Research and Reviews**, 3(2), 66-72.
- Wall Street Journal. (2016). **What is the difference between management and leadership?** Retrieved from <https://zhort.link/IOV>
- Wiki Job. (2020). **SoftSkills**. Retrieved from <https://www.wikijob.co.uk/content/interview-advice/competencies/soft-skills>