

ขีดความสามารถของกำลังคนด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาพนักงานขับรถขนส่ง สินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบน

เกศรา สุกเพชร^{1*}, อภิชาติ ไตรแสง², สมคิด แก้วทิพย์², ปูน เทียงบุญธรรม³

¹ สาขาวิทยาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ 50210

² วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ 50200

³ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ 50000

บทคัดย่อ

การศึกษาถึงขีดความสามารถของกำลังคนด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบนครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสาร เขตภาคเหนือตอนบน ด้วยแบบประเมินขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานขับรถ (พชร.รถสาธารณะขนาดใหญ่) โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารขนาดใหญ่ในเขตภาคเหนือตอนบนเป็นประชากรในการศึกษา และคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 116 ราย เป็นพนักงานขับรถขนส่งสินค้า 63 ราย อีก 53 ราย พนักงานขับรถโดยสาร โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสารมีระดับขีดความสามารถแตกต่างกัน นอกจากนี้ระดับการศึกษา การฝึกอบรม จำนวนเวลาขับรถต่อวันที่แตกต่างกันก็ยังมีผลให้ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถแตกต่างกันด้วย ส่วน อายุและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้พนักงานขับรถมีขีดความสามารถที่แตกต่างกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานขับรถขนส่งสินค้ามีระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการกำลังคนส่วนนี้จึงต้องมีลักษณะที่แตกต่างกัน

The purpose of this research was to study the competency of logistics manpower of the drivers freight and transport passenger in the upper north of Thailand. The study was done by employ the contemporary assessment tool which investigated attributions and competencies that was required by a large public driver. This study was a survey research conducted by Purposive Random Sampling of the 63 selective drivers freight, and 53 drivers of passenger transportation. The study showed that the ability of both group was different. In addition, level of educational, training, and driving hours, difference also affected the competency of the competency of the performance of the drivers. However, age and driving experience difference was not cause of competency level among both groups. The conclusion drawn from the study showed that competency of both group was difference. Thus, workforce management process for both group of driver must have been varied.

คำสำคัญ: กำลังคนด้านโลจิสติกส์; ขีดความสามารถ; ขนส่ง; พนักงานขับรถ

1. ที่มาและความสำคัญ

โลจิสติกส์ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจำหน่าย หรือส่วนกายภาพทางการกระจายสินค้า (Physical Distribution) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค และมีการขนส่งเป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของระบบโลจิสติกส์โดยรวม (สาริต พะเนียงทอง, 2548:56) หากแต่ทรัพยากรบุคคลในระบบโลจิสติกส์นั้นกลายเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย กล่าวคือ บุคลากรยังมีระดับความสามารถไม่เพียงพอกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ประกอบการและอุตสาหกรรม ยังมีช่องว่างความสามารถ (Gap Competency) มากน้อยแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มงาน (TDRi, 2549) และเมื่อพิจารณาขีดความสามารถของพนักงานขับรถ เบื้องต้นพบว่า ด้านความรู้ความสามารถยังมีปัญหา เช่น การขาดความรู้เกี่ยวกับการขนส่ง ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ละเลยการขับรถอย่างปลอดภัย ส่วนด้านทักษะ พบว่า บุคลากรยังมีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังมากเช่นกัน ทำให้บุคลากรใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างไม่มีเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งปัญหาที่แตกต่างจากบุคลากรในกิจกรรมอื่น คือ การขาดทักษะการจัดลำดับความสำคัญของงาน ขาดทักษะการวางแผนให้งานทันเวลา และปัญหาเรื่องของการเข้าใจและการทำตามคำสั่ง (TDRi, 2549) ซึ่งล้วนเป็นผลมาจากความคิดเชิงระบบและการจัดการความรู้

จากสภาพปัญหาเชิงประจักษ์ จึงเกิดคำถามว่า “พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสารมีขีดความสามารถแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร” เนื่องจากพนักงานขับรถซึ่งเป็นกำลังคนในกิจกรรมหนึ่งของโลจิสติกส์ อันเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมต้นทุนอันจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) และแนวคิดคนในฐานะเป็นศูนย์กลางการพัฒนาที่นำไปสู่ความสมดุลและยั่งยืน

1.1. วัตถุประสงค์การศึกษา:

1.1.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสาร เขตภาคเหนือตอนบน

1.2. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ:

1.2.1. ทราบระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบน

1.2.2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสาร เขตภาคเหนือตอนบน

1.3. นิยามเชิงปฏิบัติการ

1.3.1. กำลังคนด้านโลจิสติกส์ หมายถึง พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารขนาดใหญ่ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานประจำกับผู้ประกอบการในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

1.3.2. ภาคเหนือตอนบน หมายถึง จังหวัดต่างๆ ในภาคเหนือตอนบน 5 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย พะเยา ลำพูน ลำปาง

1.3.3. ขีดความสามารถ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ ทักษะคิดและพฤติกรรมของบุคคลที่ก่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับการขับรถอย่างปลอดภัย 2) ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการขนส่งทางถนน 3) ทักษะการขับรถอย่างปลอดภัย 4) ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

1.3.4. ปัจจัยที่มีผลต่อขีดความสามารถ หมายถึง คุณลักษณะที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสาร เขตภาคเหนือตอนบน ซึ่ง

ประกอบด้วย อายุ ประเภทของรถที่ขับ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการขับซึ่รถขนาดใหญ่ จำนวนการเข้ารับการฝึกอบรม และจำนวนเวลาขับรถต่อวัน

1.4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรเดิมในองค์กรขนส่งสินค้าและโดยสารภาคเหนือตอนบน และมีขีดความสามารถดั้งเดิมที่แตกต่างกัน

2 ทฤษฎีพื้นฐานและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

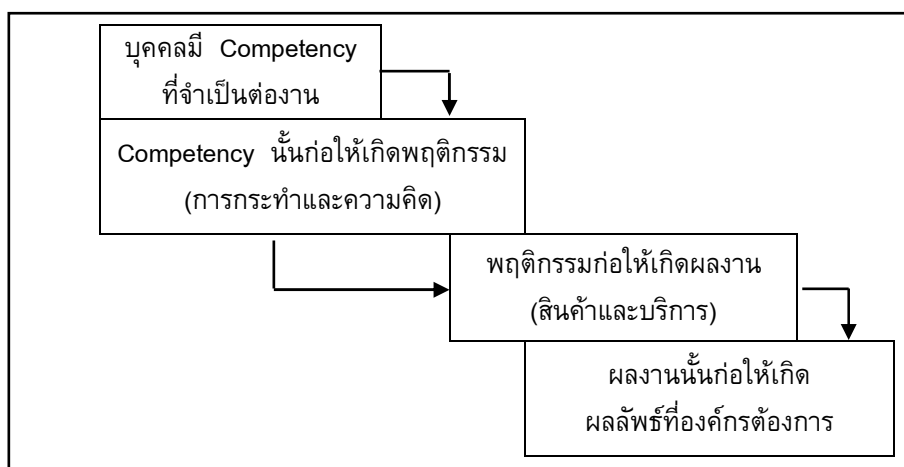
2.1. พื้นฐานแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency-Based Approach)

องค์กรในปัจจุบันส่วนใหญ่เน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาและความใส่ใจกับ “บุคคล” และ “ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร” ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2549: 1) เป็นทุนทางปัญญาของกิจการ (Intellectual Capital) และเป็นส่วนหนึ่งของความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ของหน่วยธุรกิจ ดังนั้น แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ จึงเข้ามามีบทบาทและถูกนำมาใช้มากขึ้น

แนวคิดเรื่องขีดความสามารถหรือ “Competency” เกิดขึ้นจากเดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) ซึ่งเสนอ (proposition) ว่า “ความฉลาดทางปัญญา (IQ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวมของบุคคล แต่จะมีคุณลักษณะที่เรียกว่า ขีดความสามารถ ต่างหากที่จะสามารถทำนายความสำเร็จในงานที่ดีกว่า” สะท้อนให้เห็นว่า บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ (knowledge) ตลอดจนทักษะ (skill) ที่มีอยู่ในตัวเอง สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด (McClelland, 1973: 14) โดยคุณลักษณะของบุคคลเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่มีทั้งส่วนลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยของคุณลักษณะที่สามารถมองเห็นได้ และยังมีปัจจัยจำนวนมากที่เป็นเสมือนส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็งซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ทั้งยังเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยาก เช่น บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social traits) ทักษะ ค่านิยม ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (traits) แรงจูงใจ (motives) เนื่องจากเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตัวบุคคล ขณะที่คุณลักษณะในส่วนบนของภูเขาน้ำแข็ง ถือว่าเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้ไม่ยาก ด้วยการศึกษาอบรมและค้นคว้าอันก่อให้เกิดความรู้ (knowledge) และการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ (skill) ซึ่งเป็นส่วนของ “hard skill” โดย Shermon (2004: 197) เน้นความหมายของขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่จะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ ดังภาพที่ 1 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการก่อเกิดและเหตุผลที่จะต้องมีการวัดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง โดยมีความเชื่อว่า หากบุคคลมีขีดความสามารถด้านต่างๆ ในระดับที่ถูกคาดหวัง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลิตภาพ ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับ Rylatt & Lohan (1995: 47) ที่ให้ความหมายว่า ขีดความสามารถเป็นลักษณะของทักษะ ความรู้และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ สถานการณ์หนึ่งๆ หรือเฉพาะงานนั้น

จึงสรุปได้ว่า คนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาว์ปัญญายังไม่เพียงพอที่จะเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ยังจำเป็นต้องมีแรงผลักดันจากเบื้องลึกหรือปัจจัยส่วนที่อยู่ใต้น้ำแข็ง อย่างไรก็ตามคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาว์ปัญญาสูงก็มีแนวโน้มจะพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้ดีกว่า ดังนั้น

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลจึงต้องให้ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจใหม่ และมีแนวทางปรับปรุง แรงผลักดันหรือปัจจัยส่วนที่อยู่ได้นำแข็งเหล่านั้นควบคู่กันไป



ภาพที่ 1 ความหมายของขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์
ที่มา : สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ (2549: 16)

ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานจึงเป็นคุณลักษณะระดับปัจเจกที่จะส่งเสริมให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เป็นผลรวมของ กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการกิจที่ปฏิบัติอยู่ โดยขีดความสามารถปรับปรุงและยกระดับขึ้นได้ด้วยการพัฒนาที่ส่งเสริมในบุคคลเกิดการเรียนรู้จากสารสนเทศหรือข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นในการปรับแรงขับไปสู่ความสามารถที่สูงขึ้นได้

2.2 การขนส่งในฐานะกิจกรรมหลักของระบบโลจิสติกส์

การขนส่งเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งในจำนวนหลายๆ เรื่อง ที่ต้องคำนึงในแง่ของสถานที่ในการดำเนินกิจกรรมเชิงเศรษฐศาสตร์ การขนส่งหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากแหล่งผลิต ไปยังจุดหมายปลายทางอีกจุดหนึ่ง การขนส่งจึงเป็นกิจกรรมที่มีบทบาทชัดเจนที่สุดของระบบโลจิสติกส์ (สาริต พะเนียงทอง, 2548: 84) โดยมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจจากการขนส่งนั้น เกิดจากการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสินค้าระหว่าง 2 จุด และมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการบริการขนส่งที่หลากหลาย โดยทุกกิจกรรมขนส่งจะเกี่ยวข้องกับต้นทุนทั้งสิ้น และเมื่อรถขนส่งหรือรถโดยสารออกจากสถานี่ความรับผิดชอบทั้งหมดของการเดินทางก็จะอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานขับรถ

การขนส่งเป็นอุตสาหกรรมบริการ (hospitality industry) ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวัน และเป็นอุตสาหกรรมสนับสนุนอุตสาหกรรมอื่นๆ เพราะการขนส่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการส่งสินค้าและบริการจากแหล่งผลิตถึงแหล่งจำหน่ายและถึงผู้บริโภค รวมถึงการนำนักท่องเที่ยวเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายเกี่ยวเนื่องกับการขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายจึงเป็นต้นทุนของสินค้าและบริการทุกประเภท

การขนส่งในความหมายเศรษฐศาสตร์ คือ “กิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ที่จะจัดบริการให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง” (ธีระเดช รุ่งมงคล, 2530: 3) การขนส่งจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ 1) เพื่อกิจกรรมทางสังคม เช่น การไปมาหาสู่ แลกเปลี่ยนความรู้ ส่งสิ่งของและตอบสนองการรวมกลุ่มของสังคมมนุษย์ 2) เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ 3) เพื่อการศึกษาหาความรู้ 4) เพื่อสนับสนุนการประกอบธุรกิจและอื่นๆ การ

ขนส่งจึงเป็นกลไกสำคัญที่ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงทางการค้าและพาณิชย์ในอันที่จะตอบสนองความต้องการเสนอซื้อของลูกค้านับความต้องการเสนอขายผู้ประกอบการ

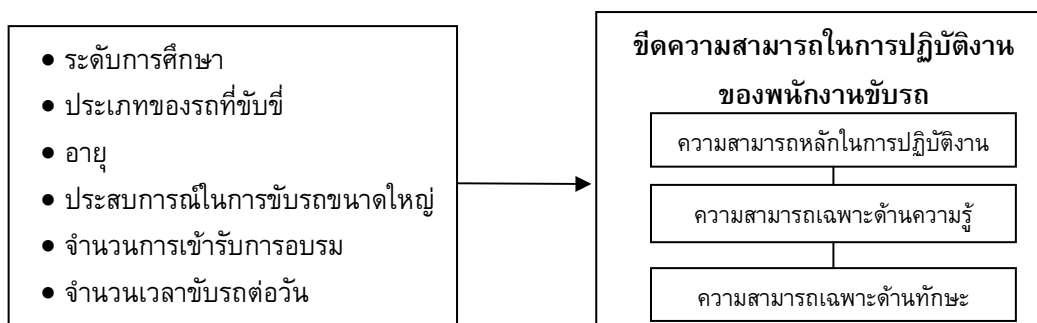
จึงอาจสรุปได้ว่า การขนส่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย เพราะการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะหมายถึง ความสามารถในการกระจายสินค้าและบริการได้อย่างทั่วถึง ถูกต้องตามชนิด ปริมาณที่ตลาดต้องการ และทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ บนความประหยัดสูงสุด

การขนส่งทางถนนซึ่งถือว่าการขนส่งหลักสำหรับประเทศไทย และเหมาะสมกับประเทศที่มีขนาดไม่กว้างใหญ่นัก อย่างไรก็ตาม การขนส่งทางถนนก็มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ ระยะไกลขึ้นจะยิ่งมีค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากการต้นทุนผันแปรสูงขึ้นมากกว่ารายได้ที่รับต่อหน่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมต้นทุนขนส่ง โดยการขนส่งทางถนนยังสามารถแบ่งตามลักษณะการให้บริการได้หลักๆ 3 รูปแบบ คือ 1) การบรรทุกแบบเหมาคัน truck load 2) การบรรทุกแบบรายชิ้น less than truck load และ 3) การขนส่งโดยสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับเส้นทาง ระยะทาง จำนวนผู้เดินทาง ความสะดวกสบาย ทั้งรถโดยสารเหมาคัน และรถโดยสารประจำทาง ดังนั้น การบริหารจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการจึงต้องคำนึงถึงการสร้างความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบข้อมูลและเทคโนโลยี ทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจต่าง ๆ ในการวางแผนและการดำเนินการขนส่งให้ราบรื่น กระบวนการเหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการกับลูกค้า (สาริต สะเพียงทอง, 2548) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุน โดยการลดต้นทุนขนส่งสามารถทำได้หลายวิธี (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) กล่าวคือ 1) อบรมพนักงานขับรถให้ขับได้อย่างเหมาะสม เช่น ไม่ออกตัวแบบกระชาก ไม่เบรกกะทันหันหรือเลียคลัตช์ ไม่ขับรถเกิน 80 ก.ม./ชม. เพราะขับเร็วเกินกฎหมายกำหนดเมื่อถูกจับจะเสียเวลาส่งสินค้า 2) การมีพนักงานขับรถที่รู้เส้นทาง เพราะการหลงทาง 10 นาทีจะทำให้เสียน้ำมันประมาณครึ่งลิตร 3) การบริหารจัดการขนส่งรถเที่ยวกลับ (back hauling) เพื่อเพิ่มรายได้ที่เหมาะสม ปัญหาการเดินรถเที่ยวเปล่าสืบเนื่องจากการขาดการบริหารจัดการในด้าน demand side โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขาดการประสานข้อมูลด้านปริมาณสินค้าในเที่ยวไปและเที่ยวกลับ ทำให้การเดินรถเที่ยวเปล่าเกิดขึ้น พบว่าการเดินรถเที่ยวเปล่าของประเทศไทยมีอัตราสูงถึงร้อยละ 46 ของการขนส่งทั้งหมด (กรมการขนส่งทางบก: 2549) ซึ่งเท่ากับการสูญเสียน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นมูลค่าถึง 22,538 ล้านบาทต่อปี นับว่าเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมหาศาล ทั้งก่อให้เกิดมลภาวะโดยไม่เกิดผลผลิตภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพรรณ กฤษชาญชัย (2546) เรื่องการใช้รถของผู้ประกอบการขนส่งที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพที่เกิดจากรถไม่ได้วิ่งตลอดเวลาและเกิดเวลารอ ตลอดโซ่อุปทาน นอกจากนั้นผู้ประกอบการยังไม่ให้ความสนใจกับบุคคลในอุตสาหกรรมขนส่ง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานขับรถทั้งที่เป็นการขนส่งหลักภายในประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จและประสิทธิภาพของการขนส่ง

จะเห็นว่าเทคโนโลยีการจัดการขนส่งทั้งหมดนั้นจะต้องมี “คน” ที่มีคุณภาพเป็นผู้อำนวยการและขับเคลื่อนเทคโนโลยีดังกล่าว จึงจะประสบความสำเร็จทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล “คน” จึงเป็นศูนย์กลางการพัฒนา การศึกษาครั้งนี้จึงสนใจศึกษาถึงขีดความสามารถของพนักงานขับรถบนฐานคิดว่า คนคือศูนย์กลางของการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขับรถที่ต้องมีความรับผิดชอบทั้งในเรื่องความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินที่ขนส่งโดยตรงและต้องมีความสำนึกรับผิดชอบสังคมในฐานะใช้ถนนร่วมกับผู้อื่น จากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า บุคลากรในกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่การศึกษาไม่สูง มีรายได้โดยเฉลี่ยไม่สูง มีสถานะภาพในสังคมระดับไม่ดีนัก ทั้งที่ความรับผิดชอบระหว่างการทำงานของคนกลุ่มนี้สูงมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ให้สามารถสนับสนุนความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ให้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมขนส่งต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอกรอบแนวคิดในประเด็นของขีดความสามารถของกำลังคนด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารภาคเหนือตอนบน ทำให้เห็นภาพรวมการแสวงหาคำตอบ ทั้งนี้ได้นำเสนอกรอบการศึกษาในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารที่ปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำของผู้ประกอบการขนส่ง 39 บริษัท คัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงตามที่คุณประกอบการเลือกให้ จำนวน 116 คน เป็นพนักงานขับรถขนส่งสินค้า 63 คน และเป็นพนักงานขับรถโดยสาร 53 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ได้ผ่านการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อการยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) ด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ principal component ให้แต่ละปัจจัยมีค่าไอเกน (eigen value) มากกว่า 1 และหมุนแกนปัจจัยแบบมุมแหลม (oblique) ซึ่งจะยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละปัจจัย (correlation) พร้อมทั้งการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ด้วยดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยความสอดคล้องภายใน (measure of internal consistency) ด้วยวิธีของคูเดอร์ริชาร์ดสัน KR 20 (Kuder-Richardson 20) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .875

$$r = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum pq}{s_t^2} \right] \quad (\text{สุวิมล ติรภานันท์, 2550: 172})$$

ส่วนข้อคำถามประมาณค่า 5 ระดับ ทดสอบความเชื่อมั่น โดยวัดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient- alpha) มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ทั้งฉบับเท่ากับ .7100

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right] \quad (\text{สุวิมล ติรภานันท์, 2550: 174})$$

ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4 ผลของการศึกษาและการวิจารณ์

ผลการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้ คือ

1. อายุ จากกลุ่มตัวอย่าง 116 ราย มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 42 ปี กลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งมีอายุระหว่าง 26 – 50 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งพนักงานขับรถมากที่สุด เพราะเป็นวัยที่มีความมั่นคง

ทางอารมณ์ มีคุณภาพที่เหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่ ไม่มีปัญหาสุขภาพ สภาพร่างกายสามารถอดทนต่อความเมื่อยล้าจากการขับขี่ ระบบการมองเห็นและการได้ยิน การโต้ตอบอัตโนมัติยังเหมาะสม โดยอายุของพนักงานขับรถมีอาชีพควรมากกว่า 25 ปี และหากเกินอายุ 40 ปี จะต้องมีการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อย 2 ปี ต่อครั้ง (สราวุธ สังข์कारी, 2550: 6) อย่างไรก็ตาม อายุไม่มีผลต่อระดับความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ($F = 1.273^{ns}$) เนื่องจาก พนักงานขับรถมีลักษณะเป็นวิชาชีพเทคนิคที่อาศัยสมรรถนะทางร่างกายของวัยหนุ่มสาวและเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ไม่ใช่หัวหน้างานที่ต้องใช้ระบบการบริหารจัดการซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การบริหารในสถานการณ์ต่างๆ

2. ประเภทรถที่ขับขี่ ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.30 เป็นพนักงานขับรถขนส่งสินค้า ร้อยละ 45.70 พนักงานขับรถโดยสาร โดยพนักงานขับรถโดยสารมีขีดความสามารถที่จำเป็นสูงกว่าพนักงานขับรถขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 5.323^*$) ทั้งนี้เป็นผลมาจาก กระบวนการเข้าคัดเลือกพนักงานขับรถโดยสารที่เป็นกระบวนการมากกว่า มีกฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้โดยสารจากภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาและคัดเลือกพนักงานขับรถโดยสารที่เป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถิติอุบัติเหตุและพฤติกรรมรถขับขี่จะเป็นปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้โดยสาร ทั้งเป็นเงื่อนไขการต่อสัมปทานเส้นทางของกรมการขนส่งทางบกอีกด้วย ในขณะที่ภาคการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการท้องถิ่นไทย ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก (พงษ์ชัย อธิคมชัยกุล, 2546 : 55) มีการบริหารแบบครอบครัว ยังคงใช้วิธีคัดเลือกพนักงานขับรถขนส่งสินค้าแบบเดิม เช่น การให้ออกสพนักงานขนส่งสินค้าที่อดทนหรือรับผิดชอบดี พัฒนาขึ้นเป็นพนักงานขับรถ ซึ่งการคัดเลือกลักษณะนี้ยังเป็นกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ระดับการศึกษาของพนักงานขับรถกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 48.30 รองลงมา ร้อยละ 31 มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มากกว่าครึ่งมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและต่ำกว่า เนื่องจาก ผู้ประกอบการขนส่งส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการขับขี่มากกว่า จึงไม่ได้กำหนดเกณฑ์การศึกษาในการคัดเลือกพนักงานขับรถ ในบางกิจการมีการพัฒนาเด็กท้ายรถที่มีความรับผิดชอบและความตั้งใจไปสู่การเป็นพนักงานขับรถมือสองและพัฒนาขึ้นเป็นพนักงานขับรถหลักตามลำดับ นอกจากนั้นผู้มีการศึกษาสูงจะไม่สนใจอาชีพนี้ เพราะเป็นงานหนักและไม่มีเกียรติ อีกทั้งสังคมไทยยังไม่ได้ให้คุณค่าความสำคัญกับอาชีพนี้ อย่างไรก็ตาม พนักงานขับรถต้องอ่านออกเขียนได้ (วรียา ลีวลม, 2516: 57-58) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับการสอบใบอนุญาตต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการอ่านและเข้าใจป้ายจราจรต่างๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานขับรถเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการเทคนิค ไม่ใช่แรงงานไร้ฝีมือ ดังนั้น รัฐจึงควรมีมาตรการดูแลและคุ้มครองแรงงานกลุ่มนี้ที่สำคัญ

นอกจากนั้น การศึกษายังมีผลต่อระดับความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ($F = 9.479^{**}$) โดยการศึกษาที่เหมาะสมกับการทำงานในตำแหน่งพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสารที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สอดคล้องกับการศึกษาของ วิสุทธิ์ อริยภิญโญ (2535) ที่พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถม-มัธยม จะมีพฤติกรรมรถขับขี่อย่างปลอดภัยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยการศึกษาจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันและผู้ที่มีการศึกษามีแนวโน้มจะมีทักษะที่เกี่ยวข้องกับความคิด (cognitive) มีวิจารณญาณและลักษณะทางจิตที่ถึงพร้อมในการทำงานมากกว่า (सानนท์ นายศรีศิริ, 2521: ศรีสมร พุ่มสะอาด, 2530) ดังนั้นการพัฒนาพนักงานกลุ่มนี้อาจต้องใช้เวลาและมีแผนการปรับปรุงการศึกษาต่างๆ เนื่องจากการศึกษาในระบบมีส่วนส่งเสริมในการพัฒนาความสามารถด้านอื่นๆ ทำได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการคิดที่เชื่อมโยง ซึ่งจำเป็นสำหรับความสามารถระดับสูงและเชี่ยวชาญ

4. ประสบการณ์ขับรถขนาดใหญ่ พบว่า ตัวอย่างมีประสบการณ์ขับรถขนาดใหญ่เฉลี่ย 10 ปี มีประสบการณ์สูงสุด 24 ปี กว่ำร้อยละ 82 มีประสบการณ์ขับรถขนาดใหญ่เกินกว่า 4 ปี “เพราะพนักงานขับรถที่ทำงานได้เกิน 4-5 ปีขึ้นไปแล้ว มักจะอยู่ในอาชีพนี้ยาวนานนับสิบปี และหากคนที่ไม่รักการขับรถขนาดใหญ่จริงๆ ก็จะไม่สามารถทนทำงานได้เกิน 4-5 ปี ก็จะออกไปทำงานอย่างอื่นที่สบายกว่า” (ไพรวลัย ขนส่ง, 2549) สะท้อนให้เห็นว่า ระยะเวลาในวิชาชีพขับรถน่าจะมีความสัมพันธ์กับความรักและพอใจในลักษณะงาน และเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อความสามารถของพนักงานขับรถ ซึ่งผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดการและตัดสินใจพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มนี้ได้เหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ประสบการณ์ขับรถที่ต่างกันไม่มีผลทำให้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ($F = 1.937^{ns}$) เนื่องจากงานขับรถมีลักษณะเป็นวิชาชีพเทคนิคระดับปฏิบัติงาน พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์มากอาจประมาทในการปฏิบัติงาน หรือไม่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องการให้บริการ การใช้เครื่องมือประจํารถที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนั้น พฤติกรรมขับรถยังเกี่ยวพันกับ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัย (สุธีร์ วจนละญาน, 2547)

5. จำนวนครั้งในการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 86.20 ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมใดๆ เลยในหนึ่งปี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานขับรถอย่างแท้จริง เนื่องจากผู้ประกอบการขนส่งไทยส่วนใหญ่มีขนาดเล็กทั้งในแง่เงินทุนและสินทรัพย์ ทั้งมีลักษณะเป็นธุรกิจครอบครัวที่ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านการเงิน บัญชี ฯลฯ มากกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2546) นอกจากนั้น เวลาปฏิบัติงานที่ไม่แน่นอนของพนักงานขับรถและการทำงานเป็นกะหรือเป็นเที่ยววิ่ง ก็เป็นอุปสรรคสำคัญในการจัดการอบรม ภาครัฐจำเป็นต้องเปลี่ยนนโยบายประเด็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่การปฏิบัติ

สำหรับพนักงานขับรถโดยสาร พบว่า มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมต่างๆ ในรอบ 1 ปี เนื่องจากสภาพและกฎระเบียบภาครัฐที่ควบคุมกิจการและการดำเนินงาน กิจการขนส่งโดยสารมากกว่าขนส่งสินค้า ระเบียบและข้อกำหนดเหล่านี้ น่าจะมาจากความเชื่อที่ว่า การขนส่งโดยสารมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้โดยสารจำนวนมาก หากแต่เมื่อพิจารณาด้วยโซ่คุณค่า (Value Chain) จะพบว่า การขนส่งสินค้ามีความสำคัญในแง่เศรษฐกิจการค้าและยังเกี่ยวพันกับชีวิตผู้ใช้ทางร่วมเช่นกัน เนื่องจากปริมาณเที่ยววิ่งการขนส่งสินค้าที่มีจำนวนมาก นอกจากนี้ การอบรมในด้านคุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบในฐานะของผู้ขับรถสาธารณะขนาดใหญ่ ก็เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการและภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญ โดยอาจกำหนดเป็นมาตรฐานประจำปี และเป็นส่วนประกอบหนึ่งในมาตรฐานวิชาชีพพนักงานขับรถมืออาชีพในอนาคต เป็นเงื่อนไขของอัตราค่าจ้าง ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมต่างๆ มากขึ้น

นอกจากนั้นยังพบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อระดับความสามารถ ($F = 4.757^{**}$) สอดคล้องกับ ปรัชญา แก้วพัฒน์ (2551) ที่พบว่า การอบรมมีอิทธิพลต่อความสามารถที่พึงประสงค์ เนื่องจาก การอบรมเป็นการเพิ่มข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ อันจะส่งผลต่อความสามารถในแต่ละด้านโดยตรงประเด็นและหากการอบรมนั้น มีการประเมินความต้องการก็ยิ่งทำมีผลที่ดีต่อความสามารถในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น (เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์, 2545; พรพิมล พวงปรีก, 2547)

6. เวลาขับรถต่อวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 60.30 มีชั่วโมงทำงานหรือนั่งหลังพวงมาลัยมากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งเป็นเวลาทำงานที่มากเกินมาตรฐานสากลของการขับรถสาธารณะ (สราวุธ สังการี, 2550: 53) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิต เช่น เวลาและความสมดุลของการใช้เวลากับครอบครัว การใช้เวลาพักผ่อนส่วนตัว สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะส่งผลทางอ้อมต่อความสามารถในการทำงาน

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สุขภาพกายและใจของพนักงานขับรถ เหล่านี้เป็นตัวแปรที่รัฐฯ และผู้ประกอบการต้องจัดเวลาการทำงานของพนักงานกลุ่มนี้เพื่อประโยชน์ในภาพรวมของอุตสาหกรรมขนส่ง และจำนวนเวลาขับรถต่อวันที่แตกต่างกันจะผลต่อขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ($F = 4.935^*$) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธีร์ วัฒนเจริญ (2547) ที่พบว่า จำนวนเวลาที่ขับขี้นเฉลี่ยของพนักงานขับรถ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในการจำแนกการเกิดความไม่ปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน (N = 116)

ลักษณะส่วนบุคคล	ขีดความสามารถที่จำเป็น ในการปฏิบัติงาน		F	Sig.
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
	($\bar{X}$)	มาตรฐาน (SD.)		
อายุ 26 – 40 ปี	334.093 ^a	90.283	1.273 ^{ns}	.287
อายุ 41 – 50 ปี	366.000 ^a	75.474		
อายุ 51 – 60 ปี	351.312 ^a	87.565		
อายุ 60 ปีขึ้นไป	380.666 ^a	116.500		
ขับขนส่งสินค้า	333.245 ^a	69.145	5.323 [*]	.023
ขับขนส่งโดยสาร	368.746 ^b	92.312		
ประถมศึกษา	270.294 ^a	57.521	9.479 ^{**}	.000
มัธยมศึกษาตอนต้น	354.196 ^b	82.865		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	389.583 ^c	68.737		
ปริญญาตรี	348.285 ^{bc}	93.613		
ประสบการณ์ขับรถต่ำกว่า 4 ปี	326.050 ^a	85.680	1.937 ^{ns}	.128
ประสบการณ์ขับรถ 5 – 10 ปี	344.961 ^a	81.123		
ประสบการณ์ขับรถ 11 – 20 ปี	369.138 ^a	84.559		
ประสบการณ์ขับรถ ≥ 20 ปี	393.125 ^a	82.589		
เคยเข้าอบรมมากกว่า 3 ครั้ง/ปี	354.430 ^a	83.142	4.757 ^{**}	.010
เคยเข้าฝึกอบรม 1 – 3 ครั้ง/ปี	382.090 ^a	80.706		
ไม่ได้รับการฝึกอบรมเลย	249.400 ^b	12.095		
เวลาขับรถมากกว่า 10 ชม./วัน	338.700 ^a	84.967	4.935 [*]	.028
เวลาขับร่น้อยกว่า 10 ชม./วัน	373.565 ^b	79.513		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ns ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าเฉลี่ยในคอลัมน์ที่มีตัวอักษรเหมือนกัน หมายความว่าไม่มีความแตกต่าง

5 บทสรุป

พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและพนักงานขับรถขนส่งโดยสารมีระดับขีดความสามารถแตกต่างกัน นอกจากนั้นระดับการศึกษา จำนวนการเข้ารับการฝึกอบรม และจำนวนเวลาขับรถต่อวันก็ยังมีผลต่อ

ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถด้วย ส่วน อายุและประสบการณ์ขับรถขนาดใหญ่ไม่ได้ทำให้พนักงานขับรถมีความสามารถแตกต่างกัน โดยพนักงานขับรถที่มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มที่จะมีขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ดีกว่า กล่าวคือ จะมีความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภูมิธ เกียรติคุณ (2535) ที่ได้พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้ ทักษะและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า รวมถึงพนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความเข้าใจเครื่องหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่างๆ ได้ดีกว่า (อารยา รัมภากาภรณ์, 2539) เพราะการศึกษาในระบบเป็นการจัดการศึกษาที่จัดระบบความคิดของบุคคลให้เป็นระเบียบ

ดังนั้น การเกิดพฤติกรรมการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ไม่สามารถทำได้ด้วยการปรับปรุงทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องปรับปรุงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ความรู้ใหม่ การจัดการทำงานให้เหมาะสมกับสุขภาพและการดำเนินชีวิต โดยปัจจัยต่างๆ ทั้งกายภาพและจิตจะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกัน ทั้งความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ความคาดหวัง ความเชื่อ การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมาย และความตั้งใจกำหนดขึ้นเป็นลักษณะและทิศทางของพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันการกระทำของบุคคลก็จะเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดลักษณะการคิดและการสนองตอบทางอารมณ์ของเขา ลักษณะทางร่างกายและระบบการรับรู้และระบบประสาทจะมีผลต่อพฤติกรรมและศักยภาพของบุคคล เช่นเดียวกับระบบการรับรู้และโครงสร้างของสมองก็ปรับเปลี่ยนได้โดยประสบการณ์ทางพฤติกรรมเช่นกัน (Greenough et al., 1987: 210-221) จึงอาจสรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาพนักงานขับรถ ต้องเน้น 2 แนวทางคือ 1) การให้ความรู้หรือข้อมูลเพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนความคิดที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเอง และ 2) การปรับค่านิยมสังคม โดยภาครัฐต้องพยายามพัฒนามาตรฐานวิชาชีพขับรถ เพื่อปรับให้เป็นวิชาชีพเทคนิคที่ต้องมีใบรับรองมาตรฐาน เพื่อปรับค่านิยมทางสังคมและส่งเสริมให้เกิดเส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพพนักงานขับรถให้เป็นรูปธรรม ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในระยะสั้นจะทำให้เกิดการไหลเข้าของแรงงาน ทำให้อุตสาหกรรมมีโอกาสเลือกบุคลากรขับรถที่มีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับวิชาชีพในที่สุด

บรรณานุกรม

- [1] กรมการขนส่งทางบก, 2549, “สถิติจำนวนรถ”, www.dlt.go.th/statistics. [5 เมษายน 2550].
- [2] คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550, การจัดการขนส่ง, กรุงเทพฯ: ห.จ.ก. ซี.วาย.ซี.ซี.เท็ม พรินติ้ง.
- [3] เครือข่ายนักวิจัยไทยด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (ThaiVCML), 2545, “ข้อมูลสำหรับร่างแผนแม่บทกำหนดทิศทางงานวิจัยด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานสำหรับประเทศไทย”, ปราจีนบุรี: เอกสารประชุม.
- [4] ดวงพรรณ กริชชาญชัย ศฤงคารินทร์, 2546, “การบริหารโซ่อุปทานเพื่อธุรกิจและอุตสาหกรรมในอนาคต” <http://www.ThaiVCML.Org>. [7 มีนาคม 2549].
- [5] ชีรเดช รุ่งมงคล. 2530. การขนส่งเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [6] พรพิมล พวงปรีก. 2547. การพัฒนาตัวบ่งชี้ศักยภาพเกี่ยวกับการฝึกและพัฒนาอาชีพระยะสั้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [7] พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล, 2546, สถานภาพและศักยภาพของอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในประเทศไทย, กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย.

- [8] ไพรวลัย ดวงดี. ผู้จัดการ ไพรวลัยชนสง.2550 สัมภาษณ์ 15 มกราคม.
- [9] ภูษิต เกียรติคุณ. 2535. พฤติกรรมด้านความปลอดภัยของคนงานก่อนและหลังมีการเสริมกิจกรรม 5ส. และการอบรมความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [10] วรียา ลีวลม. 2516. สวัสดิภาพของพนักงานขับรถยนต์โดยสารประจำทางมีส่วนช่วยให้อุบัติเหตุบนท้องถนนลดลงได้. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [11] วิสุทธิ์ อริยภิญโญ. 2535. ตัวแปรทางจิตและสถานการณ์ในการขับขี่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการขับขี่อย่างปลอดภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ส่วนบุคคลในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [12] สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI), 2549, “โครงการประยุกต์ใช้รูปแบบการพัฒนากำลังคนเพื่อสนับสนุนการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม”. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.
- [13] สราวุธ สังข์กริย์. 2550. **ผู้ขับรถมืออาชีพ: Professional Drive**. ม.ป.ท: ม.ป.พ.
- [14] สาริต พะเนียงทอง, 2548, Supply Chain Strategy, กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- [15] สานนท์ ฉายศรีศิริ. 2521. องค์ประกอบบางประการที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่6 ในจังหวัดนครปฐม. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [16] สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2549, แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning, กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- [17] สุธีร์ วัฒนธนาญ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุยานพาหนะของพนักงานขับรถของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [18] สุวิมล ตีรกันันท์, 2550, การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ, กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [19] อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2549, Human Resource management and Development Case Study, กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- [20] อารยา รัมภากาภรณ์. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อความเข้าใจเครื่องหมายความปลอดภัยที่ใช้อยู่ในสถานประกอบการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [21] Greenough, W.T., Black, J.E. and Wallace, C.S. 1987. “Experience and brain development”. Child development. 58, 3 (June): 539-559.
- [22] McClelland, D.C. 1973, “Testing for Competence Rather than for Intelligence”. **American Psychologist**. 28, 1 (March):1-14.
- [23] Rylatt, A. & Lohan, K, 1995, Creating Training Miracles, Sydney: Prentice – Hall.
- [24] Shermon, Ganesh, 2004, Competency Based HRM: A Strategic Resource for Competency Mapping, Assessment and Development, Centres. New Deli: Tata McGraw-Hill.