

การพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของประเทศไทย
THE DEVELOPMENT OF INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDING PROFESSIONAL
COMPETENCY IN THAILAND

ดร.อโณทัย งามวิชัยกิจ

อาจารย์ประจำวิชาเอกการตลาด สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ของประเทศไทย วิธีการวิจัยใช้รูปแบบวิจัยเชิงพัฒนาโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้บริหารและผู้ประกอบการในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ วิชาชีพโลจิสติกส์ใช้เทคนิควิเคราะห์หน้าที่ และตรวจสอบความถูกต้องด้วยการนำเสนอผลการวิจัยผ่านเวทีประชาพิเคราะห์ ผลการวิจัยการพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ พบว่า หน้าที่หลักในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมี 6 รายการ ได้แก่ การวางแผนการตลาดการให้บริการขนส่งสินค้า การเสนอบริการและให้คำปรึกษาจัดการขนส่งสินค้า การวางแผนการบริการขนส่งสินค้า การจัดหาและควบคุมผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้อง และการจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ส่วนหน่วยสมรรถนะในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า หน่วยสมรรถนะหลักมี 24 รายการ และ หน่วยสมรรถนะย่อยมี 97 รายการ ผลการประชาพิเคราะห์สมรรถนะอาชีพการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในเกณฑ์เป็นที่ยอมรับเป็นเอกฉันท์จากผู้เชี่ยวชาญสายอาชีพการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและนักวิชาการด้านโลจิสติกส์ และสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเครื่องมือการประเมินสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนาสมรรถนะอาชีพ เทคนิควิเคราะห์หน้าที่ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ วิชาชีพโลจิสติกส์

ABSTRACT

This research aimed to study and develop international freight forwarding competency in logistics professional group of Thailand. The methodology of developmental research uses qualitative approach with functional analysis technique from multiple focus groups with executives and entrepreneurs in international freight forwarders, logistics group in Thailand. The data validation was conducted with public presentation for endorsing of analysis. The results of the developmental research of international freight forwarding competency in Thailand found that the key functions of international freight forwarding consist of 6 elements; marketing plan for international freight forwarding services, service offering and providing service consultancy for international freight forwarding, international freight forwarding service planning, sourcing for international freight forwarding outsource services and managing and developing of international freight forwarding service quality. Competency units were analyzed and found that there were 24 units of competency (UOC) and 97 elements of competency (EOC). The presentation to public hearing was accepted totally among international freight forwarding experts

and logistics scholars. The findings were utilized further for the development of evaluation instrument for international freight forwarding career path in logistics professional group.

Keywords : Competency Development, Functional Analysis, International Freight Forwarding, Logistics Career Group

บทนำ

การเปิดเสรีการค้าเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกำหนดให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานอย่างเสรี ประเทศไทยมีบทบาทเป็นแหล่งผลิตสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมที่ส่งออกไปทั้งภูมิภาคและทั่วโลก และมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์อยู่ศูนย์กลางที่สามารถเปิดตลาดไปสู่นานาชาติในภูมิภาคอาเซียน ประเทศไทยจำเป็นต้องกำหนดแผนแม่บทเพื่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ไทยให้รองรับการเปิดเสรีทางการค้าและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาค (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548) ขณะนี้สถานการณ์ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ของไทยกว่าร้อยละ 70 ยังเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กและดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว ในขณะที่ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ต่างชาติแม้ว่าจะมีจำนวนน้อยกว่า แต่มีทุนจดทะเบียนรวมกันมากกว่าผู้ประกอบการไทย โดยทุนจดทะเบียนรวมของบริษัทที่ประกอบการในอุตสาหกรรมประเภทนี้มีทั้งสิ้น 7,586 ล้านบาท เป็นของผู้ประกอบการต่างชาติร้อยละ 52.6 หรือ คิดเป็นทุนจดทะเบียนประมาณ 3,996 ล้านบาท ในขณะที่บริษัทของคนไทยมีทุนจดทะเบียนรวมประมาณ 3,593 ล้านบาทความท้าทายของบุคลากรกลุ่มอาชีพโลจิสติกส์คือการสร้างชื่อเสียงการบริการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มบุคลากร (สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2553)

การเปิดเสรีทางการค้าส่งผลให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเปิดเสรีการแข่งขันบริการโลจิสติกส์ เพื่อ

ตอบสนองการพัฒนาเส้นทางการค้าและช่องทางกระจายสินค้าและบริการหลัก เพื่อการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างเสรี รวมถึงการเข้ามาลงทุนของผู้ประกอบโลจิสติกส์ในอาเซียน คาดว่าผู้ประกอบการโลจิสติกส์แต่ละกลุ่มได้รับผลกระทบในระดับที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการโลจิสติกส์ของไทยจะได้รับแรงกดดันในการปรับตัวสูงที่สุด รัฐบาลต้องเร่งยกระดับศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทยให้มีความเป็นมืออาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการโลจิสติกส์ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายองค์กรหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการผลิตบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีความรู้และมีความสามารถได้เพียงพอกับความต้องการทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

การจัดการด้านโลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้า-บริการ, กระบวนการในการจัดเก็บรักษาและกระบวนการในการกระจายสินค้าจากผู้ส่งสินค้านำแรกจนถึงผู้รับสินค้านำสุดท้ายอย่างมีประสิทธิภาพตรงความต้องการ และมีต้นทุนที่แข่งขันได้ ซึ่งการจัดการโลจิสติกส์ จัดเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งของภาคเอกชนและของประเทศเกี่ยวกับบทบาทของภาคการเมืองและภาครัฐ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคมนาคม รวมทั้ง การอำนวยความสะดวกทางการค้าจากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบโครงการ

สื่อสาร เพื่อใช้เป็นกลไกในการลดต้นทุนของภาคการผลิต ทั้งด้านอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม รวมทั้ง ด้านการค้า และการบริการ ทั้งนี้ การพัฒนาโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ จะเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการเติบโตทาง เศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังเป็นภาระกระจายรายได้และ ลดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำในสังคม

กระบวนการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญของระบบโลจิสติกส์ เพราะเป็นการ ให้บริการจัดการสินค้าตลอดกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการ จัดการขนส่งสินค้าตลอดเส้นทางทั้งทางถนน เรือ ราง อากาศ และขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ การดำเนินการพิธี การศุลกากร และการจัดการบรรจุภัณฑ์ รวมถึงการจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งออกและนำเข้าอย่างครบ วงจร เพื่อให้สินค้าถึงที่หมายอย่างปลอดภัย รวดเร็วตรง เวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นบุคลากรปฏิบัติงาน การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต้องอาศัยองค์ความรู้ หลายอย่าง ได้แก่ เส้นทางขนส่งที่เหมาะสม การ จัดการขนส่งรูปแบบต่างๆ การจัดการสินค้า ค่าใช้จ่ายใน การขนส่ง เอกสารพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ทักษะด้านภาษาอังกฤษและทักษะด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ คุณภาพของบุคลากรในการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการ จัดการโลจิสติกส์ ทำให้ต้นทุนการขนส่งลดลง ระยะเวลาใน การจัดส่งสินค้าลดลง และสินค้าถึงที่หมายอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจเหนือคู่แข่ง ในด้านระยะเวลาการจัดส่งสินค้าและผลกำไร (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552) ประเทศไทยควรเตรียมพร้อมเพื่อ แข่งขันบริการสาขาตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับผู้ประกอบการขนส่ง ของต่างประเทศ ปัจจุบันธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้ามี แนวโน้มเติบโตสูงในอนาคตตามทิศทางการพัฒนาประเทศ และได้ถูกให้ความสำคัญ เห็นได้จากผลการเจรจาเปิด เสรีการค้าบริการ ทั้งในระดับพหุภาคีและทวิภาคี (WTO, 2006: 48) โดยธุรกิจนี้ได้รับความสนใจเข้ามาลงทุนธุรกิจ

จากหลายประเทศ เช่น เดนมาร์ก เนเธอร์แลนด์ ไอร์แลนด์ จีน ฮองกง ญี่ปุ่น มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นต้น (กรม เจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2549: 42-48)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความ สนใจศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะอาชีพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาและพัฒนาสมรรถนะ อาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ และนำผลที่ได้ใช้ในการประเมินและ จัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรผู้ปฏิบัติในสาย งานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโล จิสติกส์ของประเทศไทยต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการทบทวนวรรณกรรมใน 5 ประเด็น สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงาน การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของประเทศไทย ได้แก่ การจัดการโลจิสติกส์ การจัดการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ สมรรถนะวิชาชีพ เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่และ การวิจัยด้านสมรรถนะอาชีพการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ

1. การจัดการโลจิสติกส์

สภาการจัดการโลจิสติกส์แห่งสหรัฐอเมริกา (Council of Logistics Management: CLM) ได้นิยามการ จัด การ โล จิ ส ตี ก ส์ (Logistics Management) เป็น กระบวนการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การควบคุมการ เคลื่อนย้าย การเก็บรักษาสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้น จนถึงลูกค้า ด้วยจุดมุ่งหมายให้ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อมา สภาการจัดการโลจิสติกส์ได้เปลี่ยน ชื่อเป็น สภาวิชาชีพการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Council of Supply Chain Management Professionals: CSCMP) ได้ให้นิยามการจัดการโลจิสติกส์ใหม่ว่าเป็น การจัดการที่ เกี่ยวข้องกับการวางแผน ปฏิบัติการ และควบคุม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเคลื่อนย้ายไปข้างหน้าหรือย้อนกลับของสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้น จนถึงการบริโภค เพื่อประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (CSCMP, 2011: page 1) อย่างไรก็ตาม ขอบเขตของการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานยังมีแนวคิดที่แตกต่างกันว่าทั้งสองคำมีความหมายขอบเขตครอบคลุมมากน้อยเพียงใด มีทั้งฝ่ายที่มีแนวคิดว่าโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน หรือแนวคิดว่าห่วงโซ่อุปทานเป็นส่วนหนึ่งของโลจิสติกส์ รวมถึงฝ่ายที่มีแนวคิดว่าทั้งสองคำเป็นคนละเรื่องที่มีขอบเขตคาบเกี่ยวกัน (Larson & Halldorsson, 2004)

โดยสรุป ความหมายการจัดการโลจิสติกส์ในทางปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับ การจัดการบูรณาการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บและ และการจัดการรูปแบบกระจายที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประเทศไทยมีธุรกิจขนส่ง คลังสินค้า และการกระจายสินค้า ซึ่งก็เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการด้านโลจิสติกส์เพียงแต่ขาดการจัดการบูรณาการเชิงระบบ โดยอาศัยการบริหารจัดการแบบโลจิสติกส์ (สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, กันยายน 2555)

2. การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (International Freight Forwarding) เป็นการอำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดน (Murphy & Daley, 1996; วิทยุ ปรอยกระโทก, 2553) อันประกอบด้วยหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ดำเนินพิธีการศุลกากร (Customer Brokering) โดยจัดการประสานงานการออกของให้แก่ผู้ส่งหรือผู้รับสินค้า ดำเนินพิธีการศุลกากรทั้งการส่งออกนำเข้าทางรถทางเรือและทางอากาศผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดแก่ลูกค้า

- จัดการขนส่งสินค้า (Business Forwarding) ประสานงานในการบริหารจัดการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่าง

ประเทศ โดยดำเนินการในฐานะตัวแทนของผู้ส่งออกและนำเข้า

- บริการขนส่งสินค้า (Transportation Providing) บริการขนส่งให้แก่ลูกค้าด้วยตัวเอง ในกรณีที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้านั้นระหว่างประเทศเป็นผู้ให้บริการสายรถ สายเรือ และสายการบินเอง

- บริการบรรจุภัณฑ์ (Packaging) บริการเพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้า รวมถึงการหีบห่อสินค้าเพื่อความปลอดภัยในการขนส่ง การติดฉลาก การประกอบสินค้าก่อนจัดจำหน่าย การแตกหน่วยย่อย เป็นต้น

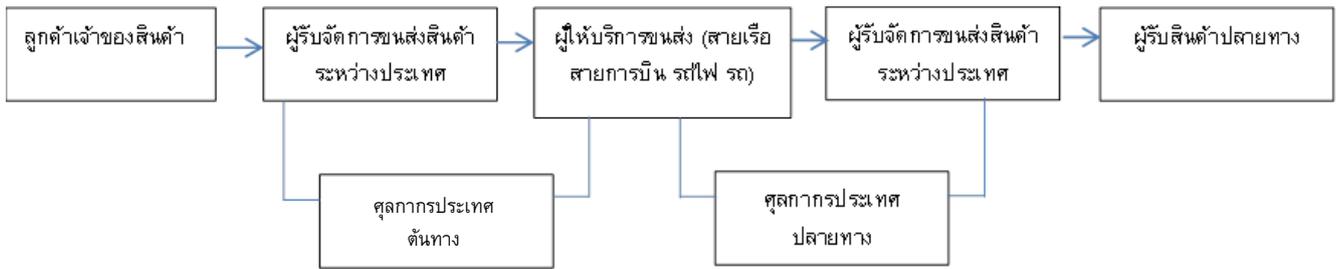
- จัดการคลังสินค้า (Warehousing) ดำเนินการจัดเก็บหรือกระจายสินค้าผ่านคลังสินค้า ซึ่งอาจเป็นของผู้รับจัดการขนส่งเอง หรือ ประสานงานกับผู้ประกอบการคลังสินค้าอื่น

- บริการแรงงาน (Laboring) ดำเนินการจัดการบรรจุสินค้าขึ้น ขนถ่าย เคลื่อนย้ายสินค้านั้นระหว่างยานพาหนะต่างๆ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย

- ขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) บริการผสมผสานรูปแบบการขนส่งสินค้า จากจุดส่งสินค้าต้นทางถึงจุดรับสินค้าปลายทาง ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้รับจัดการขนส่งรายเดียวและสัญญาการขนส่งฉบับเดียว เพื่อลดต้นทุน บูรณาการกิจกรรมการขนส่ง ลดเวลา และสร้างประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์มากขึ้น

- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้า (Business Consulting) ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในการเคลื่อนย้ายสินค้านั้นระหว่างประเทศ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในธุรกิจโดยอาศัยความเชี่ยวชาญของผู้รับจัดการขนส่งสินค้านั้นระหว่างประเทศ

โครงสร้างการบริการของธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้านั้นระหว่างประเทศสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้านำเข้าระหว่างประเทศ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Figure1, Marcela Herrera Bernal, Burr and Johnsen (2002: p.240)

3. สมรรถนะอาชีพ

สมรรถนะอาชีพ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) อาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Boam & Sparrow, 1992; McClelland, 1973)

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะในองค์กรส่วนใหญ่ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ก. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะ สมรรถนะ ความสามารถ คุณสมบัติที่พนักงานทุกระดับชั้นภายในองค์กรจะต้องมี ซึ่งจะสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถหลักขององค์กรที่พึงมีเพื่อความสำเร็จในการแข่งขัน ด้านการศึกษา สมรรถนะหลักเปรียบเสมือนวิชาบังคับที่ทุกคนจะต้องเรียน โดยสมรรถนะหลักของอาชีพคือ คุณลักษณะ หรือสมรรถนะ หรือความสามารถ หรือคุณสมบัติที่องค์กรกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องมี เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือว่า

องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะหลักให้แก่พนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ข. สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Professional Competency) หมายถึง ความสามารถสมรรถนะสำหรับบุคลากรระดับบริหารขึ้นไปที่มีความรู้ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการงานตามตำแหน่งและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้บริหารกลุ่มนี้จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการผลักดันกลยุทธ์ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้กับพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ถือเป็นสมรรถนะส่วนหนึ่งเป็นการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค. สมรรถนะในงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะสมรรถนะ คุณสมบัติ ซึ่งบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ จำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์กล่าวถึงสมรรถนะที่เหมาะสมกับงานจะทำให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ดังนั้น ในการคัดเลือกบุคคลต้องเน้นการวัดที่สมรรถนะ (Competency based selection) ซึ่งโดยทั่วไปคือการวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ดำรงตำแหน่ง หรืออาจค้นหาจากพฤติกรรมในอดีตที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในโมเดลสมรรถนะ

รวมถึงการใช้สมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังในการประเมินผลปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการสื่อสารถึงพฤติกรรมที่องค์การต้องการ

ดังนั้น โดยสรุปแล้ว สมรรถนะ หรือ ชุดความสามารถ มีองค์ประกอบไปด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) คือสิ่งที่ต้องการให้ “รู้” เช่นความรู้ความเข้าใจในหลักการขนส่งระหว่างประเทศ

2. ทักษะ (Skill) คือสิ่งที่ต้องการ “ปฏิบัติ” เช่นทักษะการดูแลคนไข้ ทักษะการสื่อสาร เป็นสิ่งที่ต้องเพิ่มพูนผ่าน การเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญ

3. พหุคุณนิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือสิ่งที่ต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความสนใจในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปจิตใจ สร้างให้เกิดขึ้นได้ยากกว่าความรู้และทักษะ แต่เป็นรากฐานที่ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

แนวทางของการวิเคราะห์สมรรถนะ

การวิเคราะห์สมรรถนะใช้สำหรับวิเคราะห์งานเฉพาะหรือหน่วยสมรรถนะ มีอยู่ 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ท้ายสุด หรือ กฤตกรรมปลายทาง (Terminal Performance Objective; TPO) ได้เหมือนกัน คือ

แนวทางที่ 1 ให้แยกงานเฉพาะ/หน่วย/หน่วยสมรรถนะ/กฤตกรรมปลายทาง ออกเป็นขั้นตอนประมาณ 7 – 15 ขั้นตอน โดยเขียนเป็นขั้นตอนหลัก (Key Step) ซึ่งจะต้องมีเนื้อหา (work content) ที่เป็นกรอบครอบคลุมการเคลื่อนที่ทำงาน (Motion) ต่างๆ แล้วทำการทบทวนให้แน่ใจจึงพิจารณาตัดตอนขั้นตอนต่างๆ ให้เป็น งานย่อย/หน่วยย่อย/สมรรถนะย่อย/กฤตกรรมย่อย อย่างน้อย 2 หน่วยย่อย (ไม่ควรเกิน 4) โดยแต่ละหน่วยย่อยจะต้องมีผลลัพธ์ที่พอเหมาะสำหรับการประเมินแล้วจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนกับองค์ประกอบที่ต้องการ

แนวทางที่ 2 เป็นการแยกงานในทำนองเดียวกันกับแนวทางที่ 1 แต่แยกออกเป็นหน่วยย่อยก่อนแล้วจึงแยกแต่ละหน่วยย่อยออกเป็นขั้นตอน

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

ในการปฏิบัติงานอาชีพ มาตรฐานอาชีพ (Occupation Standards) มีเกณฑ์ที่ใช้วัดความเป็นมาตรฐานอยู่ที่เกณฑ์การปฏิบัติงาน หรือ เกณฑ์ผลงาน (Performance Criteria; PC) บางทีก็เรียกว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards) ซึ่งใช้เป็นตัวบ่งชี้ในเชิงคุณภาพของผลงานแต่เนื่องจากมาตรฐานอาชีพยังต้องการตัวบ่งชี้ในเชิงปริมาณ จึงนำงานที่ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมักเป็นภารกิจที่ประกอบด้วยงานขั้นตอนต่างๆ มารวมกันในขั้นต้นให้เป็นสมรรถนะย่อย หรือหน่วยย่อย (Element of Competence) แล้วนำ หน่วยย่อยมารวมกันเป็นหน่วย เรียกว่า หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) ผู้ที่จะได้รับคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะต้องผ่านการประเมินระดับละ 10 หน่วยสมรรถนะ โดยประมาณ ซึ่งเมื่อเทียบกับการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะตาม Competency profile ของ DACUM (ย่อมาจาก “Develop A CUrriculUM”) (CETE, 1999, p. 1) จะต้องฝึกอบรมประมาณ 20 – 30 Tasks และยังไม่เพียงพอเนื่องจากต้องสะสมประสบการณ์หรือผลงานจริงในอาชีพต่อไปอีกด้วย

4. เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis)

การวิเคราะห์หน้าที่เป็นเทคนิคในการจัดระดับขั้นของหน้าที่ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) ของสาขาอาชีพที่ระบุมาให้โดยใช้เทคนิคการระดมสมองของผู้ดำเนินการประจำกลุ่ม จากนั้นใช้เทคนิควิเคราะห์ความมุ่งหมายหลักแยกย่อยเป็น บทบาทหลัก (Key Roles) แล้ววิเคราะห์บทบาทหลักแต่ละบทบาทแยกย่อยเป็น หน้าที่หลัก (Key Functions) จากหน้าที่หลักแต่ละหน้าที่จะวิเคราะห์แยกย่อยเป็น หน่วยสมรรถนะ (Units of Competence) จากนั้นวิเคราะห์เพื่อกำหนดหน่วยย่อยสุดท้ายของแผนผังแสดงหน้าที่ ที่เรียกว่าหน่วย

ย่อย (Elements of Competence) ต่อไป และวิเคราะห์ รายละเอียดของสมรรถนะอาชีพในองค์ประกอบ 4 หัวข้อหลักได้แก่ 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) 2) ขอบเขตหรือข้อกำหนดขอบเขต (Range Statement) 3) หลักฐานที่ต้องการ (Evidence requirement) ประกอบด้วย หลักฐานด้านการปฏิบัติและ หลักฐานด้านความรู้ 4) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2551) การวิเคราะห์หน้าที่แสดงโดย แผนผังแสดงการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Map)

5. การวิจัยด้านสมรรถนะอาชีพการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การศึกษาของการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศพบว่า สมรรถนะของบุคลากรและความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับผู้รับขนส่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า (Cheng & Yeh, 2007) องค์การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสมัยใหม่มุ่งเน้นการให้บริการ ครบวงจรแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าไม่เพียงแต่ได้รับบริการที่มีคุณภาพแต่ยังเกิดการประหยัดจากการใช้บริการ เพราะผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสามารถเลือกเส้นทางที่เหมาะสมรวดเร็ว ให้ค่าบริการระวางการขนส่งที่ถูกกว่าจากการรวมสินค้า (Consolidation) รวมถึงต่อรองค่าบริการจากผู้รับขนส่งรายอื่นให้ลูกค้า (Burkovskis, 2008)

ผลงานการบริการของผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศจากการวิจัยด้านโลจิสติกส์ (Lai, 2004) ประกอบไปด้วย การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า การให้บริการและช่วยแก้ปัญหากรณีฉุกเฉิน การจัดการการเปลี่ยนแปลงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการของลูกค้า ช่วยลดต้นทุนให้แก่ลูกค้า ให้คำแนะนำปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้และแก้ปัญหาเบื้องต้น การจัดการขนส่งสินค้านั้นช่วยให้ลดต้นทุนได้ก็ต่อเมื่อสินค้านั้นอยู่ในจุดที่มีระยะทางสั้นที่สุด (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2537)

การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพโลจิสติกส์ที่มีอยู่ในต่างประเทศยังผลการวิจัยมารองรับ ส่วนใหญ่การวิจัยในต่างประเทศมักเป็นการระบุทักษะสำคัญของอาชีพ อันได้แก่ ทักษะทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อาทิ การตลาด บัญชีการเงิน (Murphy & Poist, 1998) ทักษะด้านเทคโนโลยีและบริหารบุคคล (Cooke, 2000) รวมถึงทักษะจำเป็นต่อการจัดการงานได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหา การจัดการงานภายใต้ความกดดัน และทักษะการเจรจาต่อรอง (CSCMP, 2007) ดังนั้น กรอบภาพรวมของสมรรถนะวิชาชีพการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อาชีพโลจิสติกส์ยังเป็นที่ต้องการงานวิจัยมารองรับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การขนส่งสินค้า (Freight Transportation and Forwarding) ซึ่งครอบคลุมงานทางโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทั้งภายในและส่งออกนอกประเทศ ในรูปแบบต่างๆ ทั้งทางถนน ทางรถไฟ ทางทะเล และทางอากาศ

คุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification : VQ) หมายความว่า การรับรองความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลในการทำงานตามมาตรฐานอาชีพ

มาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) หมายความว่า การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพ

สมรรถนะ (Competency) หมายความว่า การใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถมาประยุกต์ใช้เพื่อการประกอบอาชีพ

การวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) หมายความว่า กระบวนการวิเคราะห์หน้าที่ของการทำงานออกมาเป็นลำดับขั้น ซึ่งใช้อธิบายหรือแสดงถึงหน่วยสมรรถนะ และสมรรถนะย่อยที่ผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต้องทำ

ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) เป็นคำบรรยายที่แสดงลักษณะ และขอบเขตของหน้าที่งานในอาชีพ ที่ได้จากการวิเคราะห์หน้าที่ในภาพรวมอย่างกว้าง

โดยจะเขียนในลักษณะของความมุ่งหมายที่สั้น กระชับ ไม่ ขยายความมากเกินไป

บทบาทหลัก (Key Roles) เป็นคำบรรยายที่ แสดงลักษณะและขอบเขตของหน้าที่งานในอาชีพ ที่เกิด จากการแยกย่อยความมุ่งหมายหลักให้เกิดระดับชั้นที่ถด ลงมา

หน้าที่หลัก (Key Functions) เป็นคำบรรยายที่ แสดงลักษณะและขอบเขตของหน้าที่งานในอาชีพ ที่เกิด จากการแยกย่อยบทบาทหลักให้เกิดระดับชั้นที่ถดลงมา เป็นขั้นที่สาม ของผังแสดงหน้าที่

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) เป็น คำบรรยายผลลัพธ์ที่บุคลากรคนเดียว หรือเป็นส่วนหนึ่ง ของกลุ่มที่มีสมรรถนะและรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการแยกย่อย จากหน้าที่หลัก หรือรวมกลุ่มสมรรถนะย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์ กันเข้าด้วยกันในผังแสดงหน้าที่หน่วยสมรรถนะจะอยู่ต่อ จากหน้าที่หลักและอยู่เหนือสมรรถนะย่อย

สมรรถนะย่อย (Element of Competence) เป็นคำบรรยายผลลัพธ์ของงานที่บุคลากรแต่ละรายบุคคล ต้องทำได้ ซึ่งงานที่อาจเป็นงานที่ทำเพียงคนเดียวหรือ ทำเป็นกลุ่ม สมรรถนะย่อยจะเป็นระดับสุดท้ายของผัง แสดงหน้าที่ ซึ่งจะมี องค์ประกอบสนับสนุนคือ เกณฑ์การ ปฏิบัติงาน ขอบเขต หลักฐานและแนวทางการประเมิน

เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) เป็นข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้ประเมินผลลัพธ์การ ทำงาน หรือ คุณภาพการทำงานที่ยอมรับได้ ซึ่งถือเป็น หัวใจของสมรรถนะย่อย ที่แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของ ผลงานที่ปฏิบัตินั้นจะต้องประเมินเรื่องใดบ้าง

ขอบเขต (Range) เป็นการระบุเงื่อนไขที่ เกี่ยวข้อง หรือมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ของสมรรถนะย่อย ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความยากง่าย ความซับซ้อน ที่ต้อง ใช้ในการทำงาน ได้แก่ ชนิด ลักษณะเครื่องมือ วัสดุที่ใช้ สภาพการทำงาน เทคนิควิธีการทำงาน เป็นต้น

แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) เป็นข้อความที่ชี้แนะแนวทางในการประเมิน

สมรรถนะย่อย เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการประเมินและผู้ ประเมินมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะระบุถึง วิธีการ เงื่อนไขและสภาพที่จะประเมิน

คณะทำงาน (Working Group) หมายความว่า คณะทำงานจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดย ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่อยู่ในอาชีพไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่ง

คณะกรรมการมาตรฐานอาชีพ (Steering Committee) หมายความว่า คณะกรรมการมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบไปด้วยผู้แทนสมาคม ผู้ประกอบการในกลุ่มอาชีพไม่น้อยกว่า 3 คน ผู้เชี่ยวชาญ ในกลุ่มอาชีพไม่น้อยกว่า 2 คน ผู้แทนองค์กรภาครัฐที่ เกี่ยวข้องหน่วยงานละ 1 คนไม่น้อยกว่า 3 หน่วยงาน และ ผู้แทนสถาบัน 3 คน ซึ่งคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ให้ ความเห็นชอบแผนปฏิบัติงาน ให้ความเห็นและคำปรึกษา ในทุกขั้นตอนของการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ และให้ความเห็นชอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพก่อนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ

ผู้ประเมิน (Assessor) หมายความว่า คณะทำงานที่ผ่านการฝึกอบรมกระบวนการประเมิน สมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ

สถาบัน หมายความว่า สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

1.1 การประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Working Group) ที่ปฏิบัติงานในสายงานการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาสมรรถนะอาชีพ และกำหนด ระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศกลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ โดยวิธีเลือกแบบ เจาะจง จำนวน 10 ท่าน จากเกณฑ์ประสบการณ์ในสาย งานไม่น้อยกว่า 10 ปี ปัจจุบันเป็นผู้บริหาร และเคยดำรง ตำแหน่งระดับปฏิบัติการในสายงานมาก่อน

1.2 การประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ (Endorsement Board) เพื่อรับรองและตรวจสอบสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 13 ท่าน จากเกณฑ์คุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพโลจิสติกส์ ผู้แทนสมาคมอาชีพโลจิสติกส์ หรือมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกในสายบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ

2. ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนเตรียมการและขั้นตอนจัดทำมาตรฐานอาชีพดังกล่าวที่ 2

1) การเตรียมการ	2) จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	
1.1 จัดเตรียมกรอบการศึกษาเพื่อสร้างข้อกำหนดของโครงการ	2.1 ประชุมร่วมระหว่างคณะทำงานกับนักวิจัย	2.7 จัดประชุมกลุ่มพิจารณาสมรรถนะย่อย (EoCs)
1.2 จัดเตรียมคณะทำงานเพื่อทำงานตามโครงการฯ	2.2 จัดทำร่างแผนภาพหน้าที่งาน Key Purpose, Key Role, Key Function	2.8 จัดทำร่างมาตรฐานอาชีพและระดับ
1.3 จัดเตรียมคณะกรรมการ (Steering Committee)	2.3 ประชุมกลุ่มพิจารณา KP, KR, KF	2.9 จัดประชุมกลุ่มพิจารณามาตรฐานอาชีพและระดับ
1.4 จัดทำแผนการดำเนินโครงการ	2.4 จัดทำร่างหน่วยสมรรถนะ (Units of Competence)	2.10 เสนอผลการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพต่อคณะกรรมการ
1.5 ศึกษาข้อมูลมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของไทยและต่างประเทศ	2.5 ประชุมกลุ่มพิจารณาหน่วยสมรรถนะ (UoCs)	2.11 จัดประชาพิจารณ์มาตรฐานวิชาชีพ
1.6 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	2.6 จัดทำร่างสมรรถนะย่อย (Elements of Competence)	

ภาพที่ 2 รายละเอียดขั้นตอนวิจัย

2.1 ขั้นตอนเตรียมการ

1) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ บุคลากรในอาชีพ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง รับทราบถึงการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพทางสื่อ ไม่น้อยกว่า 5 สื่อ

2) ประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากรในอาชีพ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และบุคคลโดยทั่วไปเข้าร่วมการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

3) ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพโลจิสติกส์ เพื่อประกอบการพิจารณาจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้แก่

- มาตรฐานอาชีพคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มอาชีพโลจิสติกส์ที่จัดทำมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศประกอบด้วยของประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียน 1 ประเทศ ซึ่งประเทศที่ศึกษาได้แก่ ประเทศมาเลเซีย และของประเทศอื่นอีก 2 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ และประเทศจีน (เขตปกครองพิเศษฮ่องกง)

- การกำหนดและรับรองความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพโลจิสติกส์ที่จัดทำมาตรฐานอาชีพ ทั้งของไทยและสากลที่ใช้ในประเทศไทย

- บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้ง กฎหมาย นโยบาย หรือแผนงาน ที่เกี่ยวข้องกับ การทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในสาขาอาชีพโลจิสติกส์

- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพโลจิสติกส์ ประกอบด้วย บทบาทหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลอุตสาหกรรม ข้อมูลของผู้อยู่ในสาขาอาชีพโลจิสติกส์ที่มีผู้ได้เคยศึกษาไว้แล้ว ฯลฯ

4) เสนอชื่อบุคคลและหน่วยงานที่เห็นว่ามีความเหมาะสมต่อสถาบัน เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกเป็นคณะกรรมการ

5) จัดการนำเสนอข้อมูลผลการศึกษาวิเคราะห์ตามข้อ 3) กรอบ วิธีการ แผนการดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น จากคณะกรรมการ คณะทำงาน ผู้ประกอบการ บุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิในอาชีพสมาคม/ชมรม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากทุกภาคส่วน

2.2 ขั้นตอนจัดทำมาตรฐานอาชีพ

1) จัดทำมาตรฐานอาชีพโดยใช้เทคนิควิเคราะห์หน้าที่ โดยให้ครอบคลุมระดับงานตั้งแต่เบื้องต้นจนถึงขั้นสูงประกอบด้วย

ก. ความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose)

ข. บทบาทหลัก (Key Role)

ค. หน้าที่หลัก (Key Function)

ง. หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence)

จ. สมรรถนะย่อย (Element Competence)

ประกอบด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) ขอบเขต (Range Statement) หลักฐานที่ต้องการ ทั้งหลักฐานการปฏิบัติงานและหลักฐานความรู้ (Evidence Requirement) แนวทางการประเมิน (Assessment Guidance) ตามแบบฟอร์มที่สถาบันกำหนด

2) กำหนดอาชีพตามมาตรฐานอาชีพกลุ่มโลจิสติกส์

3) กำหนดระดับสมรรถนะของแต่ละอาชีพ

4) เสนอผลการจัดทำมาตรฐานอาชีพต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาเห็นชอบ

5) จัดสัมมนาประชาพิจารณ์ นำเสนอผลการจัดทำมาตรฐานอาชีพและรับฟังความคิดเห็น โดยเชิญผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วนโดยเฉพาะผู้ประกอบการ บุคลากรและผู้ทรงคุณวุฒิในอาชีพ สมาคม/ชมรม หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และบุคคล โดยทั่วไปเข้าร่วมรวมกันไม่น้อยกว่า 50 คน ให้เกิดการมีส่วนร่วมและการยอมรับจากทุกภาคส่วน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ขั้นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบ

วิเคราะห์เอกสาร เพื่อกำหนดสมรรถนะในอาชีพ ในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

3.2 ขั้นการร่างสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบร่างสมรรถนะอาชีพและกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพ ในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผลการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะอาชีพในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มวิชาชีพโลจิสติกส์ พบว่าหน้าที่หลักในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประกอบด้วย 6 รายการ ได้แก่

- การวางแผนการตลาดการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- การเสนอบริการและให้คำปรึกษาจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- การวางแผนการบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- การจัดหาและควบคุมผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและ
- การจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ส่วนหน่วยสมรรถนะในสายงานการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า หน่วยสมรรถนะหลักมี 24 รายการ และ หน่วยสมรรถนะย่อยมี 97 รายการ ดังแสดงในภาพที่ 3 สมรรถนะย่อยโดยละเอียดสามารถสืบค้นได้จาก http://tpqi-net.tpqi.go.th/tpqi_sa/Pathway.php?stdID=1334&OCC=FFD

หน้าที่หลัก (Key Function) สายงาน จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

041 วางแผน การตลาดให้บริการ จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	042 เสนอบริการ และให้คำปรึกษา จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	043 วางแผนการ บริการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	044 จัดหาและ ควบคุมผู้ให้บริการ ภายนอกที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการขนส่ง สินค้าระหว่าง ประเทศ	045 จัดการขนส่ง สินค้าระหว่าง ประเทศ	046 จัดการและ พัฒนาคุณภาพ บริการจัดการขนส่ง สินค้าระหว่าง ประเทศ
0411 วิเคราะห์ อุตสาหกรรมบริการให้บริการ จัดการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศ	0421 เตรียมการนำเสนอ แผนการตลาดบริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	0431 จัดเตรียมการ ให้บริการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	0441 จัดหาและควบคุม ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	0451 จัดการเอกสารและ ดำเนินพิธีการในการส่งออก และนำเข้าสินค้า	0471 จัดการข้อมูล อุตสาหกรรมบริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มาใช้ในการให้บริการ
0412 จัดทำแผนการตลาด บริการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ	0422 ดำเนินการนำเสนอ แผนการตลาดบริการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	0432 วางแผนและจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทางทะเล และการขนส่ง ต่อเนื่องหลายรูปแบบ	0442 จัดหาและควบคุม ตัวแทนออกของรับอนุญาต บริการคลังสินค้าเพื่อการ ขนส่งระหว่างประเทศ	0452 จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศสำหรับ สินค้าทั่วไป	0472 จัดการข้อมูลด้าน โลจิสติกส์มาใช้ในการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
		0433 วางแผนและจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทางอากาศ และการขนส่ง ต่อเนื่องหลายรูปแบบ	0443 จัดหาและควบคุมผู้ให้ บริการจัดการบรรจุสินค้า เพื่อการขนส่งระหว่าง ประเทศ	0453 จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศสำหรับ สินค้าแบบไม่เต็มตู้คอนเทน เนอร์	0473 จัดการเอกสารและ การขออนุญาตจัดการขนส่ง สินค้าระหว่างประเทศมาใช้ ในการบริการ
		0434 วางแผนและจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทางถนนและทางราง และ การขนส่งต่อเนื่องหลาย รูปแบบ	0444 จัดหาและควบคุมผู้ให้ บริการจัดการบรรจุสินค้า เพื่อการขนส่งระหว่าง ประเทศ	0454 จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศสำหรับ สินค้าอันตรายและสินค้า พิเศษ	0474 จัดการด้านเทคโนโลยี ในการจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศ
			0445 จัดหาและควบคุม ผู้รับขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศทางถนนและทาง ราง	0455 จัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศที่มีคุณภาพ ให้กับลูกค้า	0475 ประยุกต์ใช้ ภาษาอังกฤษในการจัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
					0476 บริหารทรัพยากร มนุษย์ในการจัดการขนส่ง สินค้าระหว่างประเทศ

หน่วยสมรรถนะ (Units of Competence—UoCs)

ภาพที่ 3 รายละเอียดหน้าที่หลัก 6 หน้าที่และหน่วยสมรรถนะหลัก 24 หน่วย

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมรรถนะอาชีพในสายงานการ จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศใช้หลักการของการ วิเคราะห์หน้าที่งานซึ่งเขียนออกมาในรูปของแผนภาพ หน้าที่งาน ประกอบด้วย ความมุ่งหมายหลัก บทบาท หลัก หน้าที่งานหลัก หน่วยสมรรถนะ สมรรถนะย่อย เกณฑ์การปฏิบัติงาน ขอบเขตเนื้อหา การระบุร่องรอย หลักฐานที่ต้องการ หลักฐานการปฏิบัติงานที่ต้องการ หลักฐานความรู้ที่ต้องการ และแนวทางการประเมิน จึงทำ ให้ได้สมรรถนะอาชีพที่ถูกต้องตามหลักวิชาการสอดคล้อง กับเพิ่มสุข (2549 : 141) และ Harris, Hobart and Lundberg (1995: p.225). ซึ่งเป็นวิธีที่เป็นที่ยอมรับว่า สามารถสร้างสมรรถนะที่เป็นที่ยอมรับ แต่ค่อนข้าง เสียเวลาในการดำเนินการ

สมรรถนะอาชีพสายงานการจัดการขนส่งระหว่างประเทศที่ จัดทำขึ้นครอบคลุมทั้งงานส่วนการวางแผนการตลาด การ เสนอบริการและให้คำปรึกษาการจัดการขนส่ง การ วางแผนบริการ การจัดหาผู้รับขนส่ง และการจัดการและ การพัฒนาคุณภาพบริการจัดการขนส่งสินค้า ซึ่ง รายละเอียดในส่วนการจัดการขนส่งสินค้าจะประกอบด้วย การวางแผนและคัดเลือกเส้นทาง การจัดการเอกสารพิธี การศุลกากร การจองระวางขนส่งและประกันภัย การดูแล การส่งมอบอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับปรียานุช เมาระพงษ์ (2553) ที่ระบุว่าการจัดการขนส่งระหว่างประเทศมีบทบาท กว้างกว่าการดูแลการขนส่งเท่านั้น ต้องอำนวยความสะดวก สะดวกทุกด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ผู้รับบริการ ส่วนบริการบรรจุสินค้า คลังสินค้าและกระจาย สินค้า และบริการเสริมด้านบรรจุภัณฑ์ถือเป็นบริการของ ผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสามารถจัดหาจากผู้

ให้บริการด้วยกันเพื่อเพิ่มคุณภาพการจัดการขนส่งสินค้า ตามการวิจัยของชนิกานต์ รุจีหิรัญญปกฤต (2554) และ Markides and Holweg (2006) การจัดหาและความคุ้มค่าให้บริการภายนอกถือเป็นการร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศด้วยกัน อันมีความสำคัญต่อการเพิ่มศักยภาพการให้บริการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการไทยขนาดเล็กที่ต้องอาศัยเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถในการบริการ (Marcela Herrera Bernal, Burr & Johnsen, 2002)

การวางแผนการบริการขนส่งและการจัดการขนส่งระหว่างประเทศถือเป็นสมรรถนะจำเป็นของผู้ปฏิบัติการที่มีรายละเอียดมากที่สุด เนื่องจากต้องจัดการขนส่งให้ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพตามเวลาและค่าใช้จ่ายถือเป็นเรื่องสมรรถนะที่ต้องอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสินค้าที่มีรายละเอียดซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน วิณิชำธร (2553) และ อีสริยา คำมา (2552)

การวางแผนการตลาดและการจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการซึ่งถือเป็นสมรรถนะอาชีพของผู้บริหารองค์กรการจัดการขนส่งระหว่างประเทศระดับผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีรินทร์ ชันดีวัฒนกุล (2545) และอีสริยา คำมา (2552)

ดังนั้น สมรรถนะอาชีพสายงานการจัดการขนส่งระหว่างประเทศที่จัดทำขึ้นนี้เป็นสมรรถนะที่จัดทำขึ้นเพื่อ

ครอบคลุมงานทุกด้าน และบุคลากรทุกระดับในสายอาชีพ รวมงานระดับปฏิบัติการ ระดับผู้บริหารขั้นต้น และระดับผู้บริหารขั้นสูงไว้ด้วยกัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคคลแก่สายงานการจัดการขนส่งระหว่างประเทศ การนำแนวทางสมรรถนะอาชีพไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ (จิระ เรืองกฤษ, 2555) การบริหารธุรกิจโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพทวีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยความมุ่งหมายระยะยาว คือ การลดต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยให้แข่งขันกับนานาประเทศได้อีก

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) ควรพัฒนาสมรรถนะอาชีพด้านการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเชิงลึกต่อไป เนื่องจากยังมีสมรรถนะเชี่ยวชาญที่ยังไม่สามารถลงในรายละเอียดได้มากนักในการวิจัยนี้ เช่น การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ การกระจายสินค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น

2) ควรพัฒนาสมรรถนะอาชีพที่ได้ไปเป็นแบบประเมินเป็นมาตรฐานกลางโดยใช้ระบบคลังข้อสอบอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) ควรปรับปรุงสมรรถนะอาชีพและเครื่องมือประเมินอย่างต่อเนื่องทุก 3-5 ปี เพื่อตอบสนองความต้องการทางอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2549). *การศึกษาผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: กรมเจรจา การค้าระหว่างประเทศ.
- ชนนิกานต์ รุจิรัฐกัญญาภักดิ์. (2554). *การรวมกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจของผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศขนาดเล็กในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). *การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของประเทศไทยเพื่อการเปิดเสรีการค้าบริการ: กรณีศึกษาของบริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าของประเทศไทย*. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 29(3), 30-47
- ปรียานุช เมาระพงษ์. (2553). *แนวทางสร้างกลยุทธ์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการไทยขนาดเล็ก*. โครงการงานพิเศษ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- ประสาน วินิจำทร. (2553). *ความสามารถของผู้ประกอบการในการจัดการสินค้าอันตรายผ่านท่าเรือ*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ (สหสาขาวิชา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- เพิ่มสุข นิตินันท์. (2549). *การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา ภาคบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร.
- วิญญู ปรอยกระโทก. (2553). *บทบาทของผู้บริหารจัดการขนส่ง(FREIGHT FORWARDER) กับการขยายตัวทางการค้าระหว่างประเทศ [ออนไลน์]*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2558, จาก http://www.logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2049:freight-forwarder&catid=39:import-export&Itemid=85
- ศรินทร์ ชันติวัฒน์กุล. (2545). *ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ: กรณีศึกษาบริษัท อี.แอล.ซี. คอนเทนเนอร์ไลน์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร.
- สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2553). *การเปิดเสรีโลจิสติกส์อาเซียน: โอกาส ผลกระทบ และการปรับตัวของผู้ประกอบการไทย*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2558 , จาก <http://www.thaifta.com/thaifta/portals/0/รายงานฉบับสมบูรณ์-โลจิสติกส์อาเซียน.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). *แผนแม่บทการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภายใต้แผนการ*

- บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551.
สำนักวิเคราะห์โครงการลงทุนภาครัฐ.
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553).
คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. (2551).
มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนา
มาตรฐานอาชีพ อุตสาหกรรมเหล็กและเหล็กกล้า. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2558,
จาก
<http://bsq2.vec.go.th/document/VQ/VQ-%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%A12551.pdf>
- สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. (กันยายน, 2555).
รายงานการศึกษาเรื่องโลจิสติกส์. สืบค้น
วันที่ 10 ธันวาคม 2558 จาก
http://cpd.bangkok.go.th:90/web2/strategy/DATA54_55/17LOGIST.pdf
- อิสริยา คำมา. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกตัวแทนผู้บริหารขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของอุตสาหกรรมผู้ผลิตรถยนต์หนึ่งส่วนบุคคล. ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- Boam, R., & Sparrow, P. (1992). *Designing and Achieving competency: A Competency-based Approach to Developing People and Organizations*. McGraw-Hill New York.
- Burkovskis, R. (2008). Efficiency of Freight Forwarder's Participation in the Process of transportation. *Transport*, 23(3), 208-213.
- Center on Education and Training for Employment (CETE). (1999). The Ohio State DACUM Process Page. Retrieved June 1999 from the World Wide Web: <http://www.cete.org>
- Cheng, Y. H., & Yeh, C. Y. (2007). Core Competencies and Sustainable Competitive Advantage in Air-cargo Forwarding: Evidence from Taiwan. *Transportation Journal*, 5-21.
- Cooke, J. A. (2000). *Go Sideways to move up Logistics Management*, February, pp.59-62.
- Council of Supply Chain Management Professionals. (2007). *Careers in Supply Chain Management*. Available at: www.careersinsupplychain.org/31544/descript.asp.
- Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP). (2011). *Logistics Management*. Retrieved 12 December, 2013 , from <http://cscmp.org/aboutcscmp/definitions.asp>
- Harris, R. M., Hobart, B., & Lundberg, D. (1995). *Competency-based education and training: Between a rock and a whirlpool*. Macmillan Education AU.
- Lai, K. H. (2004). Service Capability and Performance of Logistics Service Providers. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 40(5), 385-399.
- Larson, P. D., & Halldorsson, A. (2004). Logistics versus Supply chain management: An International Survey. *International Journal of Logistics: Research and Applications*, 7(1), 17-31.

- Marcela Herrera Bernal, S., Burr, C., & Johnsen, R. E. (2002). Competitor Networks: International Competitiveness through Collaboration: The Case of Small Freight Forwarders in the High-Tech Forwarder Network. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 8(5), 239-253.
- Markides, V., & Holweg, M. (2006). On the Diversification of International Freight forwarders: A UK Perspective. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(5), 336-359.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence". *American psychologist*, 28(1), 1.
- Murphy, P. R., & Daley, J. M. (1996). A Preliminary Analysis of the Strategies of International Freight Forwarders. *Transportation journal*, 5-11.
- Murphy, Paul R., & Poist, Richard F. (1998). Skill Requirements of Senior-level Logisticians Practitioner Perspectives. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 28 (4), 284-301.
- WTO. (2006). *Guidelines and Procedures for the Negotiations on Trade in Services*. Geneva: World Trade Press.