

ศึกษาความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight

บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

A Study of the Desirable Qualifications of Personnel in the Sea Freight Department of Freight Forwarder Companies in Yan Nawa, Bangkok

สุนทรี พุดมวิร^{1*} สิริวิมล กลั่นเกิด² สุทธารัตน์ สงวนพันธุ์¹ ไอรินทร์ นิธิภัทรพรปัญญา² อัจฉราภรณ์ คำแก้ว²

Suntaree Puttiworn^{1*} Silivimol Klankred² Sutharut Sanguanpun² Irin Nitipatpornpanya²

Atcharaporn Kumgaew²

Corresponding author's E-mail: Suntaree.pu@ssru.ac.th¹

(Received: August 10, 2020; Revised: October 10, 2020; Accepted: December 7, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานประกอบการกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากร แผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรในแผนก Sea Freight ของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 บริษัท คือ 1) บริษัท Freight Liner (Thailand) Co., Ltd 2) บริษัท Freight Links Express (Thailand) Co., Ltd 3) บริษัท Seadragon Shipping Service Co., Ltd 4) บริษัท Sonic Interfreight Public Co., Ltd. และ 5) บริษัท Wice Logistics Public Co., Ltd รวมทั้งสิ้น 96 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ประกอบการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ One-Way ANOVA และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย เชิงซ้อนด้วยวิธีของ Scheff

ผลการวิจัยพบว่า 1) บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านทักษะวิชาชีพและด้านสติปัญญาวิชาการ มากที่สุดอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{x} = 4.18$) 2) สถานประกอบการที่แตกต่างกันในเขตยานนาวามีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะ ในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) สถานประกอบการในเขตยานนาวาให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: คุณลักษณะ มาตรฐาน ประสิทธิภาพ การให้บริการ บุคลากร

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study the desirable qualifications of the personnel in the Sea Freight department for FREIGHT FORWARDER companies in Yan Nawa, Bangkok 2) to learn the desirable qualifications of the personnel of the Sea Freight department for FREIGHT FORWARDER companies in Yan Nawa, Bangkok. The research population was the personnel of the Sea Freight department for five FREIGHT

¹ อาจารย์ประจำวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เขตดุสิต

² นักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาธุรกิจพาณิชยการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹ Lecturer, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

² Bachelor's students, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

FORWARDER companies in Yan Nawa, Bangkok which are Freight Liner (Thailand) Co., Ltd, Freight Links Express (Thailand) Co., Ltd, Seadragon Shipping Service Co., Ltd, Sonic Inter Freight Public Co., Ltd and Wice Logistics Public Co., Ltd. The population was 96 people. Questionnaires were used as a research tools. Statistical analysis was performed by frequency, percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA and complex mean comparison of Scheffe method.

The research findings were as follows: 1) The results showed that the most desirable characteristics of the FREIGHT FORWARDER company in Yan Nawa, Bangkok were professional skills and academic intelligence with the mean of 4.18; 2) Different companies in Yan Nawa, Bangkok have significantly different overall desirable qualifications of the personnel of Sea Freight department at .05; 3) The companies in Yan Nawa, Bangkok place huge importance on selecting personnel for the Sea Freight department according to the desirable characteristics

Keywords: qualifications, standard, performance, service, personnel

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันการนำเข้าและส่งออกสินค้า มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมากซึ่งในปี พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมามีประเทศไทยทำรายได้ จากการค้าระหว่างประเทศถึง 16,191,559.6 ล้านบาท โดยได้มาจากการส่งออก 8,093,441.4 ล้านบาท ได้มาจากการนำเข้า 8,098,098.2 ล้านบาท (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2561) และเป็นตัวเชื่อมสัมพันธ์ระหว่างประเทศในรูปแบบคู่ค้าที่ดี การค้าระหว่างประเทศถือเป็นธุรกิจที่มีขั้นตอนการดำเนินงานมากมาย จึงทำให้เกิดอีกธุรกิจหนึ่งเกิดขึ้นคือ Freight Forwarder เนื่องจากเป็นธุรกิจที่พัฒนามาจาก Shipping (ตัวแทนออกของ) Shipping จะทำหน้าที่หลักคือทำการจัดการทุกขั้นตอนเพื่อให้สินค้าที่ผู้ส่งออกต้องการให้ผ่านออกไปนอกประเทศให้ได้ ถ้าเป็นส่วนของการนำเข้า Shipping จะเป็นตัวแทนของผู้นำเข้าในการทำพิธีการศุลกากร ตัวแทนติดต่อบริษัทสายเรือสายการบิน บริษัทตัวแทนสายการบิน การทำเรือตลอดจนหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีข้อกำหนดใน

บทบัญญัติตามกฎหมาย หรืออาจจะเรียกว่าเป็น "ผู้บริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร" พอระบบคอนเทนเนอร์ได้พัฒนาการขนส่งทางทะเล ให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ชี้ความสามารถของ Shipping ที่มีความจำกัดเรื่องภาษาอังกฤษ และเครือข่าย ณ เวลานั้น Freight Forwarder Meaning (2010) ก็เกิดขึ้น เฟรทลิงค์ส์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) กล่าวโดยสรุป Freight Forwarder ก็คือ บริษัท ที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มากกว่าการผ่านพิธีการศุลกากร บริการที่ Freight Forwarder สามารถให้บริการแก่ลูกค้า เช่น Custom broker คือตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งและผู้รับสินค้า, Forwarding business คือ ตัวแทนในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกและผู้นำเข้า, Transportation provider คือ ผู้ขนส่งสินค้าทั้งทางเครื่องบิน ทางเรือ และทางรถไฟ Packing บริการจัดการการบรรจุสินค้า, Warehouse ให้บริการโรงพักสินค้าอาจจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการเอง หรือร่วมกับผู้ประกอบการอื่นที่มีโรงพักสินค้าไว้บริการ, Labour ให้บริการทางด้านแรงงาน คนงาน ในการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์,

Multimodal transport ให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ, Logistics service ให้บริการในการบริหารโลจิสติกส์ หรือการกระจายสินค้า, Business consultant ให้บริการในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้า

เขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพใต้ สภาพทั่วไปเป็นแหล่งการค้า การบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ปัจจุบันเขตยานนาวามีพื้นที่เขตทั้งหมด 16.662 ตารางกิโลเมตร การปกครองแบ่งออกเป็นแขวง ซอยถนนตรีและแขวงบางโพงพาง (สภาองค์กรชุมชนเขตยานนาวา, 2554) และยังเป็นแหล่งที่ตั้งของบริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าจำนวนมาก

ทางคณะผู้จัดทำได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการทางด้านการขนส่งสินค้าจึงเข้าไปสำรวจถึงความต้องการคุณลักษณะบุคลากร ในบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา ซึ่งบริษัทที่ให้บริการงานด้าน Sea Freight และมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในธุรกิจ Freight Forwarder บริษัทเหล่านี้มุ่งเน้น ไปในเรื่องของการให้บริการ การให้บริการการขนส่งสินค้า

เนื่องจากการให้บริการของบริษัท Freight Forwarder มีการให้บริการในหลายรูปแบบ ภายในองค์กรจึงต้องจัดหาพนักงานเพื่อรองรับ การให้บริการลูกค้าในหลายๆ ด้าน จึงจัดหาพนักงานที่มีความสามารถและคุณสมบัติ ที่ต้องการเพื่อมาทำงาน แต่การที่จะได้บุคลากร ที่มีความสามารถมาเป็นพนักงานภายในองค์กรอาจไม่ใช่เรื่องง่าย และในปัจจุบันได้มีการแข่งขัน ในด้านธุรกิจในการการค้าเพิ่มมากขึ้น การแข่งขันทางธุรกิจก็เริ่มเข้มข้นขึ้น จึงทำให้ทางผู้จัดทำมุ่งสำรวจไปยังองค์กรเอกชนที่เป็นบริษัท Freight Forwarder ในเรื่องแรงงาน ความต้องการ และศักยภาพ ที่ทางบริษัท Freight Forwarder ต้องการ

เพื่อเป็นแนวทางในการเร่งพัฒนา ผู้ว่างงาน ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่สถานประกอบการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอเข้าศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรในแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานประกอบการกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากร แผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

บุคลากรในแผนก Sea Freight ของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 96 คน มีกลุ่มประชากรดังนี้

1. บริษัท Freight Liner (Thailand) Co., Ltd มีพนักงานในแผนก Sea Freight จำนวน 11 คน
2. บริษัท Freight Links Express (Thailand) Co., Ltd มีพนักงานในแผนก Sea Freight จำนวน 17 คน
3. บริษัท Seadragon Shipping Service Co., Ltd มีพนักงานในแผนก Sea Freight จำนวน 8 คน
4. บริษัท Sonic Interfreight Public Co., Ltd มีพนักงานในแผนก Sea Freight จำนวน 15 คน
5. บริษัท Wice Logistics Public Co., Ltd มีพนักงานในแผนก Sea Freight จำนวน 45 คน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวาเพื่อนำมาวิเคราะห์มาตรฐานและแนวทางการรับพนักงานเข้าปฏิบัติงาน การวิจัยนี้เริ่มตั้งแต่ 9 มกราคม ถึง 26 เมษายน พ.ศ. 2561 โดย

ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและจัดรูปแบบ

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้า

สมัยศ อลงกตกิตติคุณ (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง บริษัทหรือบุคคลผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การขนส่งสินค้า โดยทำหน้าที่ เป็นตัวแทนของ ผู้ส่งสินค้าหรือดำเนินการขนส่งสินค้าตามคำสั่ง ที่ได้รับจากลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการขนส่ง สินค้าสามารถให้บริการขนส่งสินค้าได้อย่างครบวงจร นอกจากนี้ยัง เป็นบุคคล ที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมการขนส่งขนาดเล็กจากซัพพลายเออร์หลายๆ ราย หรือจาก หลายๆ สถานที่นำมารวมกันจนเป็นการขนส่งขนาดใหญ่ขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะพิเศษ คุณงามความดีและคุณลักษณะประจำตัวของของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าโดยแสดงพฤติกรรมออกมาที่สามารถสังเกตและวัดได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานขององค์กรจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยจะต้องคำนึงว่า มนุษย์มิใช่เครื่องจักรแต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่ องค์กรย่อมต้องการขวัญกำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะให้

บุคลากรในองค์กร ได้แสดงความสามารถของตนเองพร้อมทั้ง เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรม และวินัย ในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสำคัญ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง บัณฑิตมีความรู้ความสามารถที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาและเจริญเติบโต ซึ่งเกิดจากการศึกษาและสะสมประสบการณ์ของบัณฑิต ที่จะส่งผลให้เกิดอิทธิพล และมีผลต่อคุณสมบัติเฉพาะเจาะจงหรือคุณสมบัติต่างๆ กับบัณฑิต

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ

สมชาติ กิจยรรยง (2548) ได้กล่าวว่าบุคลากรในองค์กรจะต้องประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้

- 1) ความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่มาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
 - 2) ทักษะและความสามารถในการใช้งานได้
 - 3) ทักษะที่ดี
 - 4) การทำงานมีระบบ
 - 5) คิดอย่างเป็นระบบ สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมอื่นๆ ได้
 - 6) มีความฝึกฝนตนเองตลอดเวลา
 - 7) มีความสามารถในการแข่งขัน
 - 8) ปรับมาตรฐานการทำงานของตน ให้สูงขึ้น
- ทัศนีย์ สิริวิทยกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจบริหารจัดการขนส่งทางทะเล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของบัณฑิตที่พึงประสงค์ สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจบริหารจัดการขนส่งทางทะเลส่วนใหญ่เป็นเพศชายหรือ

หญิงก็ได้ อายุ อยู่ในช่วง 21-25 ปี สถานภาพโสดหรือสมรสก็ได้ วุฒิการศึกษาจบระดับปริญญาตรี สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาคือการขนส่งระหว่างประเทศ

สมหมาย ชาญสิกขกร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริหารที่มีจำนวนผู้ร่วมงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล เก่งกรีทาพล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของผู้สำเร็จการศึกษาคหกรรมศาสตร์ ด้านงานดอกไม้สดตามความต้องการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาคหกรรมศาสตร์ด้านงานดอกไม้สด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงามในวิชาชีพ การ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านความรู้ทักษะวิชาชีพตามหน้าที่การงานที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

กฤตยา สุวานุรักษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิต ที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการกรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า

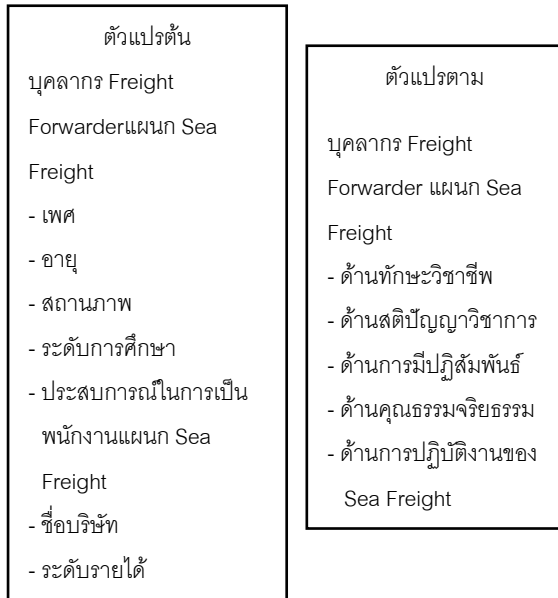
คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้านสำหรับสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงานทั้ง 7 แห่ง นั้น ด้าน ที่สถานประกอบการมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

กมลพร สิทธิวนกุล, นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่อณิล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ดังนี้ เพศหญิงจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าเพศชาย บุคลากรที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี จะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปี ขึ้นไปมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักด้านความซื่อสัตย์สูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และบุคลากรสายวิชาชีพมีคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลัก ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศและด้านความซื่อสัตย์มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน

ทรงสิริ วิจิตรานนท์, วีน่า สงวนพงษ์ และอรุณี อรุณแสง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ ที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการและตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

และเมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ ที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการและตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานประกอบการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สถานประกอบการที่แตกต่างกันในเขตยานนาวามีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะ ในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยจะเริ่มจากการสรุปหัวข้อในการทำวิจัยโดยใช้กระบวนการกลุ่มเมื่อ ได้หัวข้อ ก็จะทำการศึกษาข้อมูลและเครื่องมือเพื่อที่จะนำมาใช้ในงานวิจัย โดยการศึกษาจากวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นก็จะทำการกำหนดเครื่องมือ ที่จะใช้ในการทำวิจัยแล้วนำเครื่องมือและข้อมูล ที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยที่ได้ทำการศึกษาและขั้นตอนสุดท้ายคือการสรุปผลและเขียนรายงาน

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบการสัมภาษณ์ การสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1.1 ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาหาข้อมูล เครื่องมือและทฤษฎี

1.2 แบบสอบถามประเมินคุณลักษณะบุคลากรที่บุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ที่อยู่ในเขตยานนาวา จำกัดต้องการ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

1.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

1.2.2 ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.2.2.1 คุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพ

1.2.2.2 ด้านสติปัญญาวิชาการ

1.2.2.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

1.2.2.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรม

1.2.2.5 ด้านการปฏิบัติงานของ Sea Freight

1.2.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.3 ใช้สถิติการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตร $\bar{x}$, S.D. เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล แก้ไขแล้ว

1.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการเข้าสัมภาษณ์แผนกบุคคลของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา และนำมาร่างแบบสอบถามประเมินคุณลักษณะบุคลากรแผนก Sea Freight ของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา

และนำมาตรวจสอบคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยในการบวนการตรวจสอบผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบจำนวน 5 ท่าน โดยให้ทั้ง 5 ท่านทำการตรวจสอบ ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) จากนั้นนำผลไปตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือต่อไป

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเป็นพนักงานแผนก Sea Freight ชื่อบริษัท และตำแหน่งในปัจจุบัน ระดับรายได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

3.2 ส่วนที่ 2 คุณลักษณะบุคลากรในแผนก Sea Freight ของบริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพ ด้านสติปัญญาวิชาการด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานของ Sea Freight วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว (One-sample t-test) ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน (One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

3.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.1 ค่าความถี่ (Frequency)

4.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

4.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ฟรานซิส กาลตัน, 1860)

4.5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

1. ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 38 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 73 คน ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 96 คน คิดเป็น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานแผนก Sea Freight 10 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 39 คน

2. ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านสติปัญญาวิชาการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานของ Sea Freight

ความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.03$)

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	จัด อันดับ
1. ด้านทักษะวิชาชีพ	4.18	0.37	สำคัญมาก	1*
2. ด้านสติปัญญา วิชาการ	4.18	0.50	สำคัญมาก	1*

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ	จัด อันดับ
3. ด้านการมี ปฏิสัมพันธ์	3.95	0.57	สำคัญมาก	3
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.99	0.57	สำคัญมาก	2
5. ด้านการปฏิบัติงาน ของ Sea Freight	3.84	0.54	สำคัญมาก	4
รวมทุกด้าน	4.03	0.39	สำคัญมาก	

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานประกอบการกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากร แผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 สถานประกอบการที่แตกต่างกันในเขตยานนาวามีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะที่แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานประกอบการกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากร แผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

พบว่าความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ด้าน คือ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านสติปัญญาวิชาการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการปฏิบัติงานของ Sea Freight ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

4. ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่าในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 96 คน

มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 0.96 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด คิดเป็นร้อยละ 99.04

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขต ยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดว่า การได้ให้นักศึกษาลงภาคสนามดูของจริง อยู่บ่อยๆ ในแต่ละ หัวข้อที่จำเป็น เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการได้ลงมือทำงานจริงๆ จะแตกต่างจากเนื้อหา ในบทเรียนค่อนข้างมากเพื่อนักศึกษาจะได้พร้อม ที่จะลงมือทำงานได้จริงเมื่อจบการศึกษาแล้ว

อภิปรายผล

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-35 ปี โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานแผนก Sea Freight 10ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ อยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท/เดือน

2. ผลการศึกษาความต้องการบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านทักษะวิชาชีพและด้านสติปัญญาวิชาการ มากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสำคัญของของระดับความต้องการ

คุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight ที่บริษัท Freight Forwarder เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านสติปัญญาวิชาการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติงานของ Sea Freight อยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder

จากสมมติฐานการวิจัยที่ 1 สถานประกอบการที่แตกต่างกันในเขตยานนาวา มีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะโดยรวมที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานประกอบการที่แตกต่างกันในเขตยานนาวามีความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะโดยรวมที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สถานประกอบการ Freight Forwarder ในเขตยานนาวาแต่ละสถานประกอบการ มีโครงสร้างภายในองค์กร นโยบายและทิศทางการให้บริการแก่ลูกค้าที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ชาวลิกขกร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 ผลวิจัยพบว่าผู้บริหารที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ดังนี้

การได้ให้นักศึกษาลงภาคสนามดูของจริง อยู่บ่อยๆ ในแต่ละ หัวข้อที่จำเป็น เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการได้ลงมือทำงานจริงๆ จะแตกต่างจากเนื้อหาในบทเรียนค่อนข้างมากเพื่อนักศึกษาจะได้ พร้อมทั้งจะลงมือทำงานได้จริงเมื่อจบการศึกษาแล้ว

สรุปผลการวิจัย

จากการทำการวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้าความต้องการคุณลักษณะของบุคลากรแผนก Sea Freight บริษัท Freight Forwarder ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ การมีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นมิตรกับบุคคลากรในหน่วยงาน มีความสำคัญอันดับต้นๆ ในเรื่องของการสร้างความยั่งยืนในการทำงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข และสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานในบริษัท Freight forwarder ระดับต่อมานั้นคือ คือ ความสามารถ ความมีทักษะด้านวิชาชีพ การมีสติปัญญาแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ความทุ่มเทและทำงานได้เต็มที่ ให้เวลากับการทำงานในแต่ละชิปเมนต์ เต็มที่กับงานที่สถานประกอบการกำหนด เป็นสิ่งสำคัญที่สถานประกอบการเลือกรับเข้าทำงานในอันดับแรก และทักษะและความสามารถเฉพาะด้านทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นคุณสมบัติที่บริษัท Freight Forwarder ต้องการเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการร่วมงานกับบริษัทอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบสอบถามมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรปรับปรุงแบบและกระบวนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตรระดับปริญญาตรี มุ่งเน้น ส่งเสริมและพัฒนา

ทักษะในการปฏิบัติงานจริง และให้มีคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกลุ่มสถานประกอบการในการวิจัยให้ครอบคลุมสถานประกอบการทุกแห่งในกรุงเทพมหานคร

2. ควรมีการวิจัยด้านการเรียนการสอนของสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่อาจเป็นผลให้สถานประกอบการปฏิเสธการรับเข้าปฏิบัติงานพร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไข

4. พัฒนาและรักษามาตรฐานของการทำงานที่ทำให้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลพร สิทธิวนกุล, นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่องนิล.

(2557). การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 120-131.

กฤตยา สุวานุรักษ์. (2555). *คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการกรณีศึกษาบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, เชียงใหม่.

ทรงสิริ วิจิตรานนท์, วัฒนา สงวนพงษ์ และอรุณี อรุณแสง.

(2557). *คุณลักษณะบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยประยุกต์ที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.

ทัศนีย์ สิริวิทยกุล. (2552). *คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้าในธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งทางทะเล (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นฤมล เก่งกรีฑาพล. (2554). *คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาคหกรรมศาสตร์ด้านงานดอกไม้สดตามความต้องการของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถ์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2561). *กลุ่มให้บริการสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://ictc.ops.moc.go.th/main.php?filename=index>

สภาองค์กรชุมชนเขตยานนาวา. (2554). *รายงานสภาชุมชนเขตยานนาวา*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/cocyannawa/report> 2011

สมชาติ กิจยรรยง. (2548). *พัฒนาคน พัฒนางาน การบริหารบุคคลสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้ากวี.

สมยศ อลงกตกิตติคุณ. (2560). *คุณสมบัติ ภาพลักษณ์และความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมหมาย ชาญสิทธิกร. (2553). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายตะวันออกที่ 1 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.

Freight Forwarder Meaning. (2010). Retrieved from <http://www.businessdictionary.com/definition/freightforwarder.html>