

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์
ในเขตกรุงเทพมหานคร

นายกฤษฎา สรรเสริญ

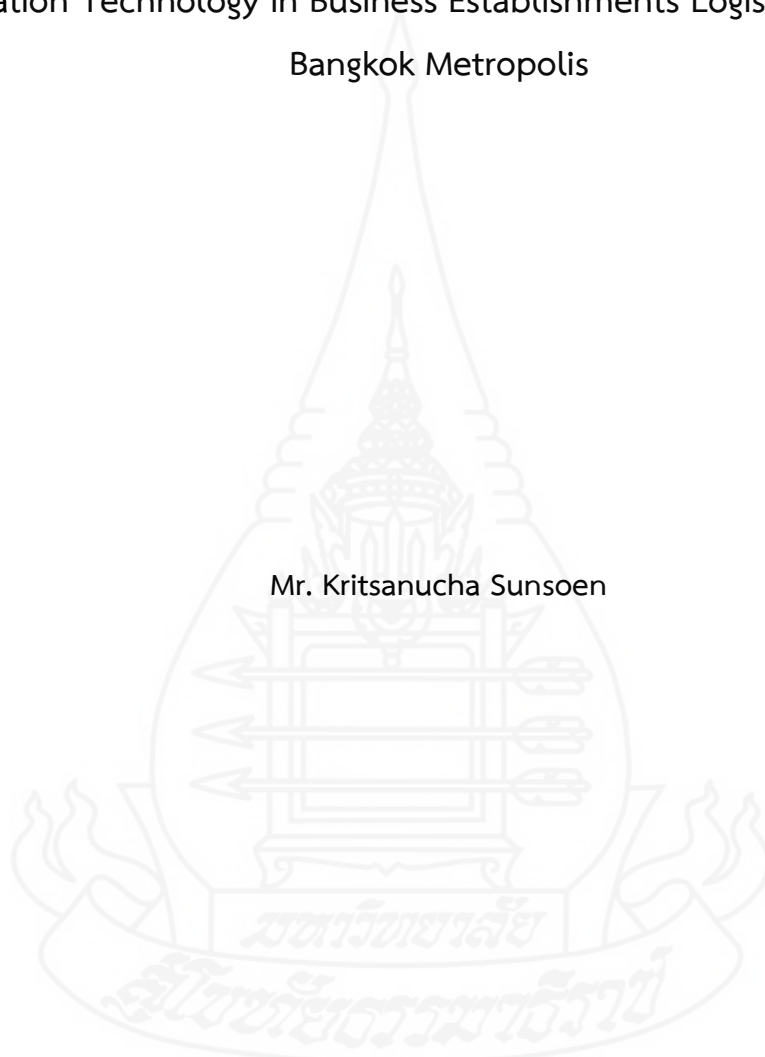


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

Guidelines for Competency Development of Employees Working in
Information Technology in Business Establishments Logistics Services in
Bangkok Metropolis

Mr. Kritsanucha Sunsoen



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Nonformal and Informal Education

School of Educational Studies


Sukhothai Thammathirat Open University

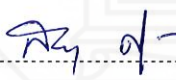
2020


หัวข้อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต
กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นายกฤษณูชา สรรเสริญ
แขนงวิชา การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2564

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวัฒน์กุล)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์) 

ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายฤกษ์ฤกษ์ สรรเสริญ รหัสนักศึกษา 2602900025

ปริญญา ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ
บุญวัฒน์กุล ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) พัฒนาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน 2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และ 4) แนวทางการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการประเมินแนวทาง วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 พัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ในธุรกิจองค์กร ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล ความรู้ในการปกป้องข้อมูล การนำไปใช้ในเชิงในธุรกิจ สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วยการใช้ฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชัน การใช้แผนที่ออนไลน์ การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายการให้บริการ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความอดทนในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การหาความต้องการสมรรถนะของพนักงาน และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

คำสำคัญ สมรรถนะ เทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการด้านโลจิสติกส์

Thesis title: Guidelines for competency development of employees working in information technology. In business establishments, logistics services in Bangkok

Researcher: Mr. Kritsanucha Sunsoen; **ID:** 2602900025;

Degree: Master of Education (Non-Formal Education);

Thesis advisors: (1) Dr. Sareepan Supawan, Associate Professor, (2) Dr. Chanoknart Boonwattanakool, Associate Professor, **Academic year:** 2020

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the need to develop competence in information technology work of employees. in an establishment in the type of logistics service business in Bangkok (2) to develop guidelines for improving the competency of working in information technology for employees in the logistics service business type. in Bangkok. The research sample consisted of 500 employees of enterprises in the logistics service business category in Bangkok.

The research instruments were 1) employee information technology competency questionnaire, 2) an interview form for executives on information technology competency requirements of employees. 3) employee competency development guidelines, and 4) guidelines for group discussions about evaluating guidelines. The research methodology was divided into 2 phases. Phase 1 studied the needs of executives and employees regarding the competency of employees working in information technology. Phase 2 develop guidelines for the development of information technology competence of employees working in information technology. in an establishment in the type of logistics service business in Bangkok. Statistics for data analysis were the percentage, mean, standard deviation and content analysis

The research findings were as follows: 1) the need for competency in information technology work of employees in the logistics service business establishment in Bangkok was at a high level, consisting of 1) knowledge competence consists of knowledge in business organizations, basic understanding of digital tools, knowledge of data protection used in business. 2) skill competence contains the use of hardware and internet use of programs and applications, use of online maps, smartphone communication, smartphone browsing, information technology laws, and service policies. Attribute competencies include appreciating the value and usefulness of information technology, respecting and complying with the information technology laws, adhering to the code of conduct for information technology, being motivated to study new technologies, persistence in work. , have a commitment to success at work, and a positive attitude towards work,. Competency development guidelines include setting organizational goals, identifying employee competency needs, and developing employee competency processes.

Keywords: Competencies, Information Technology, Logistics Services

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยเพราะความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวิฒนะกุล อาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

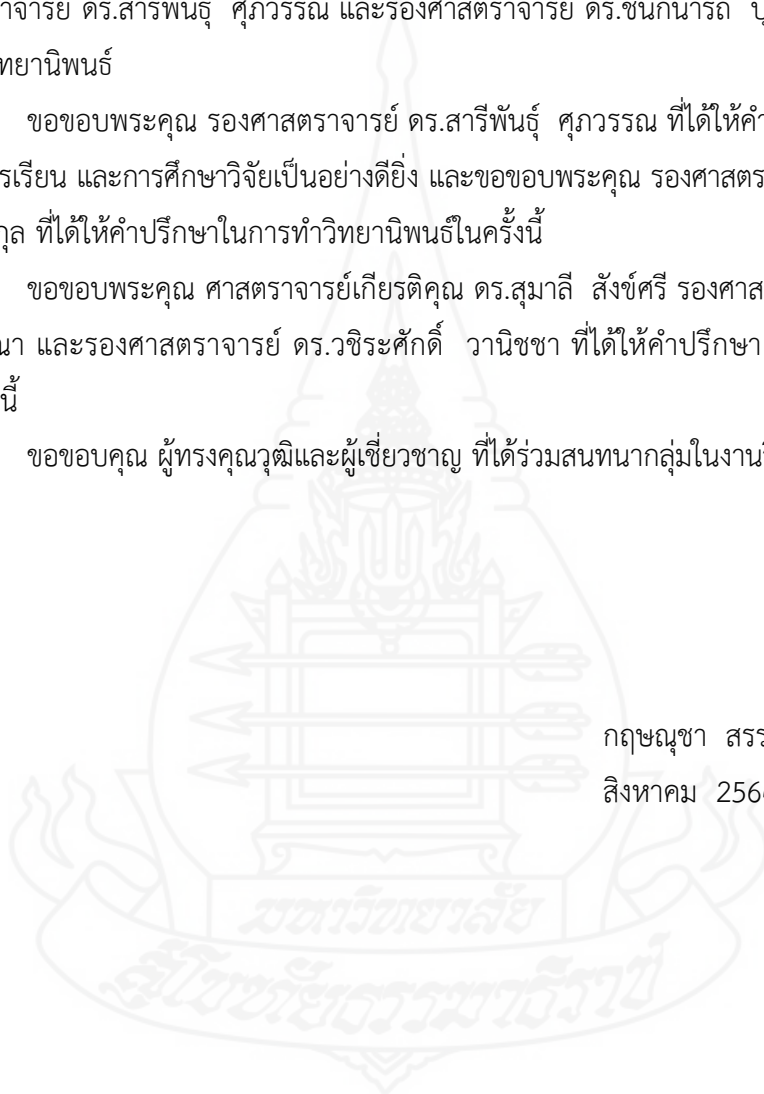
ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ ศุภวรรณ ที่ได้ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการเรียน และการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชนกนารถ บุญวิฒนะกุล ที่ได้ให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.สุมาลี สังข์ศรี รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณ และรองศาสตราจารย์ ดร.วชิระศักดิ์ วานิชชา ที่ได้ให้คำปรึกษา และตรวจเครื่องหมาย วิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ร่วมสนทนากลุ่มในงานวิจัยในครั้งนี้ทุกท่าน

กฤษฎา สรรเสริญ

สิงหาคม 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
การศึกษาตลอดชีวิต.....	7
สมรรถนะ.....	16
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	27
โลจิสติกส์.....	37
การขนส่ง.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	48
ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจ งานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการ ด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน.....	60
ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการ ด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
สรุปการวิจัย	77
อภิปรายผล.....	88
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	94
ก รายชื่อ ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	95
ข แบบสอบถาม ความต้องการของพนักงานในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการ ด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร	97
ค รายชื่อ สถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการสนทนากลุ่ม ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของ พนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจ งานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร	107
ง แบบสนทนากลุ่ม ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของ พนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจ งานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร	109
จ รายชื่อ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม การประเมินความเหมาะสม ในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการ ด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้	112

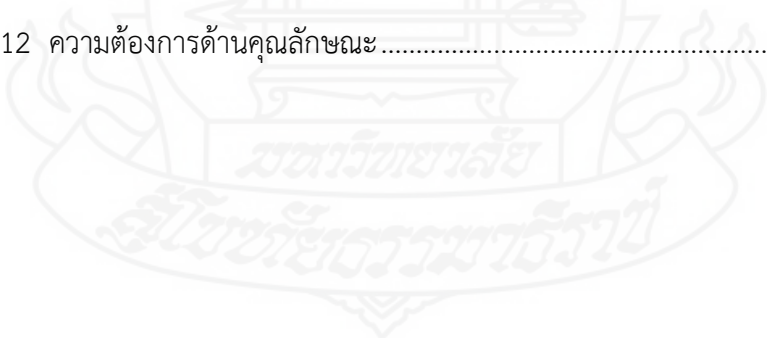
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ฉ แบบสนทนากลุ่ม การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ไปใช้.....	114
ประวัติผู้วิจัย.....	1 18



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ตารางที่ 4.2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบันโดยรวมและรายด้าน.....	60
ตารางที่ 4.3 ระดับสมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต	61
ตารางที่ 4.4 ระดับสมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน.....	62
ตารางที่ 4.5 ระดับสมรรถนะด้านการใช้แผนทีออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน	64
ตารางที่ 4.6 ระดับสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน	64
ตารางที่ 4.7 ระดับสมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน	65
ตารางที่ 4.8 ระดับสมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.9 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน	66
ตารางที่ 4.10 ความต้องการด้านความรู้.....	66
ตารางที่ 4.11 ความต้องการด้านทักษะ.....	67
ตารางที่ 4.12 ความต้องการด้านคุณลักษณะ.....	71



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ถูกพัฒนาต่อยอดให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นกว่ายุคที่ผ่านมา ซึ่งถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโลก พัฒนาประเทศ และสังคมมนุษย์ รวมทั้งประเทศไทย โดยเฉพาะการพัฒนาในด้านธุรกิจการค้าของสถานประกอบการในประเทศไทย ที่ต่างมุ่งนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการเพื่อช่วยส่งเสริมกลยุทธ์ในการแข่งขัน และสร้างความเป็นเลิศในธุรกิจของตนเอง และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจการค้าขาย การให้บริการ การชำระเงิน และการขนส่งเปลี่ยนแปลงไปสู่การค้าขาย การให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ในสังคมปัจจุบัน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตของผู้คนสะดวก ง่าย และรวดเร็ว

ในปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไปทั้งลักษณะของการดำเนินกิจการและพฤติกรรม ผู้บริโภคจากการเลือกซื้อสินค้าหน้าร้านสู่ร้านค้าบนอินเทอร์เน็ตด้วยช่องทางเว็บไซต์ E-Marketplace และ Social Media Application ของห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ผู้ประกอบการรายย่อย การเปิดเสรีทางการค้าผ่านการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้การกระจายสินค้าเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้สะดวกรวดเร็ว (Nair & Bhattacharyya, 2019; Taiminen & Karjaluo, 2015) จึงมีผู้ประกอบการรายใหม่ให้ความสนใจและเข้ามาเป็นคู่แข่งในตลาด ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลการออกเครื่องหมายรับรองผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า หมวดหมู่สินค้าที่ได้รับความนิยม 3 อันดับแรกคือ 1) สินค้าแฟชั่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ 2) การแพทย์ สุขภาพ ยา สมุนไพร สปา และ 3) เครื่องอุปโภค บริโภคประจำวัน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) จากการแข่งขันที่รุนแรงของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการซื้อสินค้า และการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ (Khudri & Sultana, 2015) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ได้มีหน้าที่ขายสินค้าเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องบริหาร จัดการกระบวนการส่งมอบสินค้า โดยการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีคุณภาพ ในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าด้วยเช่นกัน

ผู้ให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าหรือผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์จึงเติบโตควบคู่ไปกับการเติบโตของตลาดออนไลน์เพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าในการซื้อขายสินค้าขนาดเล็ก (Kovacs, 2004) ด้วยรูปแบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อและ

ผู้ขาย สามารถจัดส่งสินค้าได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว สำหรับประเทศไทยในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมาการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการแข่งขัน สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มากกว่า 10 บริษัท (ไทยเอสเอ็มอีเซ็นเตอร์, 2562) ส่งผลให้การดำเนินงานในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจุบันการพัฒนางานด้านโลจิสติกส์ ภายใต้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง กลับมีปัญหาปัญหาด้านผู้ให้บริการระบบขนส่ง บุคลากรและพนักงานยังขาดแคลนความรู้ในด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์ อีกทั้งยังไม่มี การสร้างมาตรฐานอาชีพด้านระบบโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการวัดประสิทธิภาพและพัฒนาการของตัวบุคคลและองค์กร ทำให้เกิดอาจจะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ได้ โดยเฉพาะพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในตำแหน่งงานผู้ขนส่ง จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบโปรแกรม หรือ แอปพลิเคชัน ใช้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ประเภทสมาร์ตโฟน หรือ แท็บเล็ต เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการกับลูกค้า แนวทางในการแก้ปัญหาคือการพัฒนาสมรรถนะและสรรหาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางโลจิสติกส์อย่างจริงจังและชัดเจน และนำความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่ได้มาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้กับพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้แนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการ โดยคาดว่าจากผลการวิจัย จะได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. คำถามการวิจัย

2.1 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

2.2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

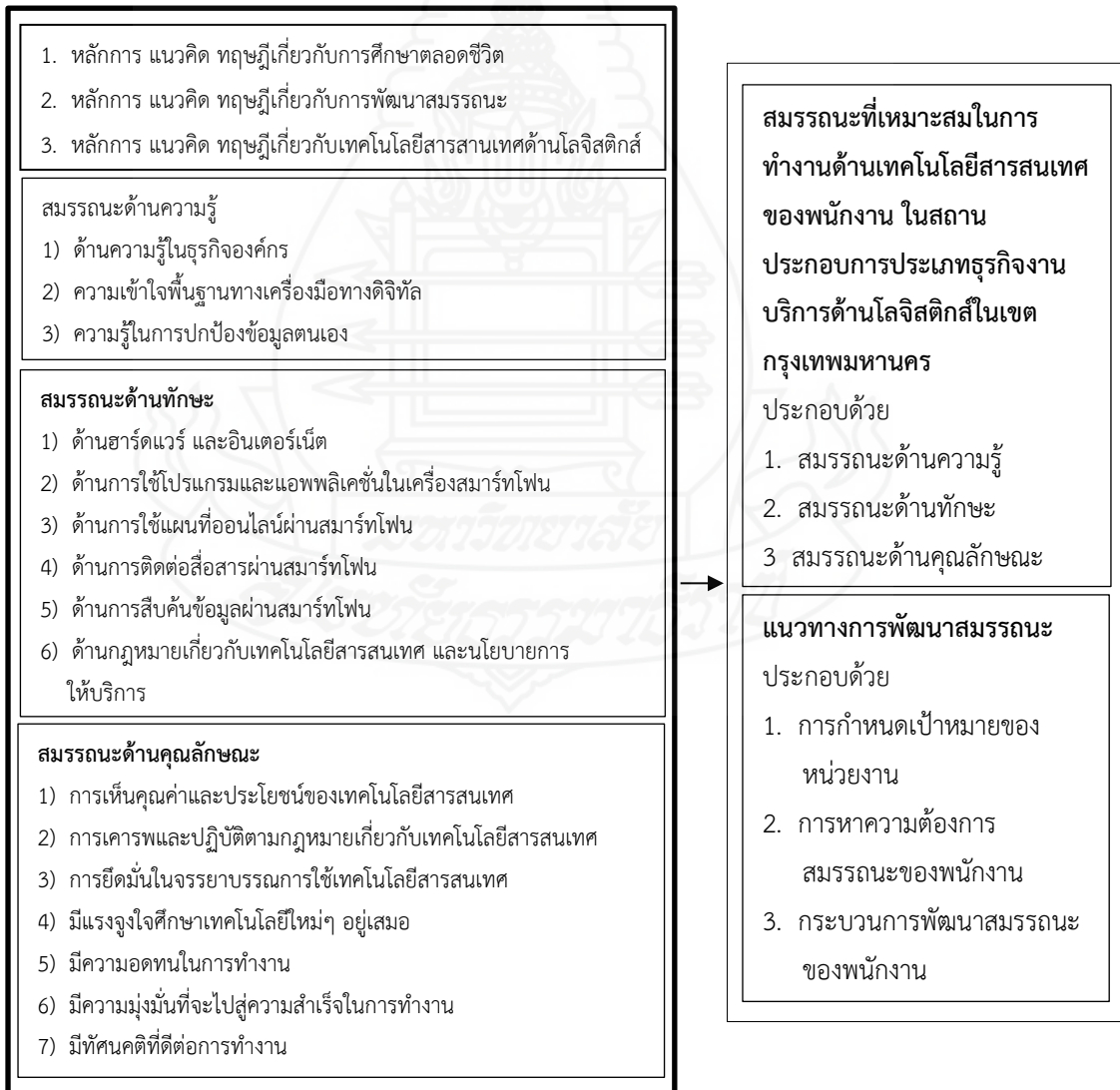
3.2 เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่จะทำการศึกษาออกเป็น 3 ขอบเขต คือ 1) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) ด้านตัวแปรที่ศึกษา 3) ด้านระยะเวลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ได้แก่

- 1) พนักงาน ของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จากสถานประกอบการ 10 แห่ง รวมจำนวน 103,300 คน
- 2) ผู้บริหาร ของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จาก 10 สถานประกอบการ โดยคัดเลือกสถานประกอบการละ 50 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

5.1.3 ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่

ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ผู้บริหารของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 คน พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ท่าน รวมเป็นจำนวน 7 คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.2.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

5.2.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านวิชาชีพ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม 2564 ถึง เดือนพฤษภาคม 2564

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ สมรรถนะ มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของ การทำงานของพนักงาน ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวจะทำให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน และ ผลสัมฤทธิ์ที่ดีของงานตามท้องที่การต้องการ

6.2 สมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีองค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านวิชาชีพ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

6.3 สมรรถนะด้านความรู้ หมายถึง เนื้อหาสาระที่พนักงานต้องเรียนรู้เพื่อใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้ในธุรกิจองค์กร ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล และความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง

6.4 สมรรถนะด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถทางการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ใช้ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอปพลิเคชัน การใช้อุปกรณ์สำหรับงานให้บริการขนส่ง การใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

6.5 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะที่เหมาะสมของพนักงานในการทำหน้าที่ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การมีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ การมีความอดทนในการทำงาน การมีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

6.6 พนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ขนส่ง นำสินค้า สิ่งของ อาหาร และจัดการงาน เพื่อการขนส่งใด ๆ ไปตามคำสั่งของผู้ใช้บริการของสถานประกอบการ ภายใต้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือ แอปพลิเคชัน สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในการ ให้ และใช้บริการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

7.2 ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การศึกษาตลอดชีวิต
2. สมรรถนะ
3. เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. โลจิสติกส์
5. การขนส่ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การศึกษาตลอดชีวิต

1.1 ความหมายของการจัดการศึกษาตลอดชีวิต

แนวคิดของนักการศึกษาหลาย ๆ ท่าน รวมถึงองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานด้าน การศึกษา ที่มีต่อเรื่องการศึกษาตลอดชีวิต ทั้ง ยูเนสโก (UNESCO, 1968) แอปส์และไฮมสตรา (Apps and Hiemstra, 1972) เดฟ (Dave, 1973) ครอปเพลย์ (Cro-pley, 1977) แกลเบรียท (Galbraith, 1992) โกวิท วรพิพัฒน์ (2532) สุนทร สุนันท์ชัย (2532) พบว่า มีการเรียกการศึกษาตลอดชีวิตอยู่ 2 แบบ คือ Lifelong education และ lifelong learning คือการเรียนรู้ตลอดชีวิต และนักการศึกษาบางท่านกล่าวว่า การให้ ความหมายของคำว่าการศึกษาตลอดชีวิต นั้น มีคำที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 คำ คือ ชีวิต (Life) ตลอดชีวิต (Lifelong) และการศึกษา (education) หรือการเรียนรู้ (Learning)

คำว่า ชีวิต หรือ life นั้น อาจมองในแง่ของพัฒนาการของมนุษย์ในแต่ละช่วงชีวิต ความ เจริญเติบโต ความเปลี่ยนแปลงนอกจากนั้น ชีวิตต้องมีความเกี่ยวข้องกับสังคม ประวัติศาสตร์ มานุษยวิทยา จิตวิทยา ศาสนา การเมือง ฯลฯ

คำว่า ช่วงชีวิต หรือ lifelong นั้น อาจมองในแง่ช่วงเวลาของชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจน ตาย ตั้งแต่เกิดจนตายบุคคลมีการพัฒนาในแต่ละช่วงวัยและต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในแต่ละ ช่วงอายุ

คำว่า การศึกษากับการเรียนรู้ หรือ education กับ learning มีความคล้ายคลึงกันมาก และได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้คำอธิบายไว้ว่า ทั้ง 2 คำนี้มักจะใช้แทนกันหรือใช้ในความหมายเดียวกัน แต่ถ้าวิเคราะห์ค่อนข้างลึกซึ้งซึ่งจะพบว่า พอจะแยกให้เห็นความแตกต่างได้บ้าง ดังนี้

นักการศึกษาที่ใช้คำว่า lifelong education และ lifelong learning ต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ต้องการให้บุคคลได้เรียนรู้ตลอดชีวิตของเขา เรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อจะได้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง เพียงแต่อาจจะมีจุดเน้นต่างกัน คือนักการศึกษาที่ใช้ lifelong education นั้น มองในแง่ของการที่จะให้แนวทาง มองในแง่ของผู้จัดว่าจะจัดเตรียมกระบวนการจัดประสบการณ์อย่างไร หรือจัดการศึกษาอย่างไร ส่วนนักการศึกษาที่ใช้คำว่า lifelong learning นั้น จะมุ่งเน้นมาที่ตัวผู้เรียนโดยละการจัดการศึกษาไว้ในฐานที่เข้าใจ จะเน้นในส่วนของผู้เรียนว่าหลังจากมีผู้จัดการศึกษาให้แล้วผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างไร และเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างไร หรือลักษณะใด ซึ่งเป้าหมายปลายทางเดียวกันนั่นเอง

คำจำกัดความของการศึกษาตลอดชีวิตที่ให้ไว้โดยองค์กรหรือนักการศึกษาหลาย ๆ ท่าน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545:3) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า การศึกษาตลอดชีวิตหมายความว่าการศึกษาที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างการศึกษาระบบและการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ร่างพระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต (สำนักบริหารการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 2553:1) ได้กล่าวถึงความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า การศึกษาตลอดชีวิตคือการผสมผสานระหว่างการศึกษาระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ยูเนสโก (UNESCO,1968:20) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ว่า การศึกษาตลอดชีวิตนั้น ได้นำมาใช้ในเชิงของการให้การศึกษาคือต่อเนื่องแก่ผู้ที่ออกจากโรงเรียนแล้ว หรืออาจเรียกว่า ผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่เป็นเวลานาน แต่ในปัจจุบันนี้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต จะมีความหมายครอบคลุมกว้างขวางกว่า คือครอบคลุมกระบวนการจัดการศึกษาในภาพรวมเป็นการจัดการศึกษาที่สนองความต้องการทางการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่อย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง การศึกษาสำหรับเด็ก ก็ต้องมีการทบทวนและปรับปรุงใหม่ การศึกษาจะไม่สิ้นสุดลงที่การสอบและการได้รับประกาศนียบัตรจากสถาบันการศึกษา แต่ควรจะเป็นกระบวนการต่อเนื่องไปตลอดชีวิต ในทางกลับกันความสามารถของผู้ใหญ่ในการเรียนรู้ ในการรับการฝึกอบรม ในการพัฒนาสติปัญญา จิตใจ วัฒนธรรม ก็ขึ้นอยู่กับโดยตรงกับคุณภาพของขอบเขตการศึกษาที่ได้รับเมื่อเป็นเด็กหรือวัยรุ่น

ปีเตอร์สัน (Peterson, 1979) กล่าวถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการศึกษาตลอดชีวิตว่าเป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลตลอดช่วงชีวิตของเขาอันเป็นผลมาจากกระบวนการพัฒนาสติปัญญา สังคม และบุคคลการเรียนรู้ตลอดชีวิตไม่ได้ครอบคลุมเฉพาะการศึกษา

ของผู้ใหญ่ แต่เป็นการศึกษาสำหรับทุก ๆ ช่วงของชีวิตตั้งแต่แรกเกิด การศึกษาระดับประถม มัธยมศึกษา อุดมศึกษา ไปจนถึงผู้สูงอายุเกิดขึ้นตั้งแต่เกิดจนตาย ส่วนการศึกษาตลอดชีวิต (Life Education) หมายถึง การบวนการของการจัดโอกาสทางการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิตของมนุษย์

สุนทร สุนันท์ชัย (2534: 8-10) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต ว่าหมายถึง การจัดการกระบวนการให้มีผลต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้น การศึกษาตลอดชีวิต จึงมีลักษณะดังนี้ 1) เป็นการดำเนินการตลอดชีวิตของบุคคล 2) เป็นการจัดที่มีการวางแผน ทำให้ได้รับความรู้ ทักษะ และเจตคติ อันจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงในชีวิตซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จนในที่สุดทำให้บุคคลได้พัฒนาตนเองเต็มศักยภาพ 3) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจของผู้เรียนที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง 4) ใช้แหล่งการเรียนรู้ทุกประเภท ทั้งแบบในระบบ (Formal) นอกกระบบ (Nonformal) และไม่เป็นทางการหรือตามอัธยาศัย (Informal)

การศึกษาตลอดชีวิตจึงเป็นการศึกษาทั้งหมดของชีวิตมนุษย์จากเกิดจนตาย มุ่งพัฒนา มนุษย์ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันและพัฒนาต่อเนื่องให้เต็มศักยภาพของบุคคลแต่ละคน เป็นการศึกษาก่อเกิดจากแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งการเรียนรู้ทุกชนิดทั้งในระบบ นอกกระบบ และไม่เป็นทางการ การศึกษาประเภทต่างๆ จึงเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิต เช่น การศึกษาก่อนวัยเรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษา การศึกษาหลังวัยเรียนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การศึกษานอก ระบบ การศึกษาผู้ใหญ่ การศึกษาเหล่านี้เป็นเพียงประเภทย่อย ๆ ของการศึกษาตลอดชีวิต เพราะการศึกษาตลอดชีวิตนั้นเป็นผลรวมของการศึกษาทุกประเภทที่บุคคลได้รับจากเกิดจนตาย

1.2 ความสำคัญของการจัดการศึกษาตลอดชีวิต

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาตลอดชีวิตโดยแนวคิดของนักการศึกษาหลาย ๆ ท่านทั้งในและต่างประเทศ อาจสรุปถึงความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาตลอดชีวิต ดังนี้

1.2.1 ความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในภาพรวม เนื่องจากทุกมุมโลกมีความเปลี่ยนแปลง ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และวิทยาการเทคโนโลยี อย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อ สังคมโลก และสังคมไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม และความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่หยุดและนิ่งลง แต่นับวัน จะซับซ้อนมากขึ้นจึงเป็นความจำเป็นที่ประชาชนโลก และคนไทยทุกคนทุกกลุ่มอายุจะต้องได้รับความรู้ ได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอเพื่อที่จะรู้ให้เท่าทัน ให้สามารถปรับตัว ให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม ท่ามกลางสภาพความเปลี่ยนแปลง

1.2.2 ความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ อาชีพ การงาน แม้ประเทศไทยจะเป็นประเทศ เกษตรกรรม แต่มีแรงงานบางส่วนอยู่ในภาคอุตสาหกรรม นอกจากนั้นก็ยังมีกรทำธุรกิจการค้ากับประเทศ ต่าง ๆ เมื่อเศรษฐกิจของโลกมีการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมมีผลกระทบมาถึงประเทศไทยในลักษณะต่าง ๆ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้แทนแรงงานคน ตลาดแรงงานต้องการผู้ที่มีความรู้มีทักษะเฉพาะทางมากขึ้น คนงาน

บางส่วนต้องออกจากงาน มีการแข่งขันในการประกอบอาชีพสูง สถานประกอบการจำนวนมากต้องปิดลง เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ด้านการจำหน่ายและการผลิตต่างมีการแข่งขันกันสูง เหตุดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่ประกอบอาชีพการงานต้องพัฒนาความรู้และทักษะเสมอ เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

1.2.3 ความเปลี่ยนแปลงด้านสังคม สังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลข่าวสารของประชาชน วัฒนธรรมจากประเทศอื่นเผยแพร่เข้ามาสู่ประเทศไทยอย่างรวดเร็ว ความเป็นอยู่ของประชาชนเปลี่ยนจากการพึ่งพาอาศัยกันเป็นการพึ่งพาตนเอง มีการแข่งขันเอารอดเอาเปรียบกันมากขึ้น ทำให้มีผู้ด้อยโอกาสในสังคมมากขึ้น มีปัญหาทางสังคม วัฒนธรรม และความเป็นอยู่เกิดขึ้นมากมาย เพราะฉะนั้นบุคคลทุกเพศทุกวัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ เผชิญปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างเหมาะสม สามารถอยู่ในสังคมที่มีการแข่งขันได้ สามารถปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในทุกสถานการณ์ได้

1.2.4 ความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง ประเทศไทยมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง การบริหาร และการพัฒนาชุมชน และสังคมของตนเอง ประชาชนจะมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ดั่งนั้น ต้องมีข้อมูลข่าวสาร มีความรู้ดั่งนั้น การได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารได้รับรับรู้อยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับประชาชนทุกคน

1.2.5 ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยี วิทยาการและเทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง การติดต่อสื่อสาร การคมนาคม การรับข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วยระบบสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประชาชนในโลกสามารถติดต่อกันได้เสมอในโลกไร้พรมแดน จึงทำให้ประชาชนของประเทศต่าง ๆ และจำเป็นต้องเรียนรู้ จะต้องติดตามให้ทัน มิเช่นนั้นจะไม่สามารถสื่อสารกับประชาคมโลก หรือรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ได้

1.2.6 การเปลี่ยนโครงสร้างประชากร ประชากรของประเทศต่าง ๆ รวมทั้งไทย มีอายุยืนยาวขึ้น ทำให้มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนเด็กแรกเกิด กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของประเทศจึงมิใช่ประชากรวัยเด็กถึงวัยรุ่นเช่นแต่ก่อน แต่กลับเป็นวัยทำงานเรื่อยมาจนถึงวัยสูงอายุซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ประชากรเหล่านี้ยังจำเป็นต้องดำเนินชีวิต ต้องประกอบอาชีพ (ผู้สูงอายุบางส่วนยังต้องประกอบอาชีพ) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีความจำเป็นต้องจัดการศึกษาให้แก่บุคคลเหล่านี้ เพื่อให้สามารถพัฒนาอาชีพ ประกอบอาชีพมีรายได้ ปรับปรุงความเป็นอยู่ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละชีวิต

1.2.7 ข้อจำกัดของระบบการศึกษาเดิม ระบบการศึกษาที่ผ่านมามีข้อจำกัดหลายประการ ทำให้ประชาชนได้รับโอกาสในการเรียนรู้ไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ที่ยากจน ผู้ที่อยู่ในชนบทยังเป็นผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาถูกเอาเปรียบในสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องปรับระบบการศึกษาเพื่อที่จะเอื้อโอกาสให้แก่ผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งยังมีอยู่เป็นจำนวนมากในสังคมไทย แม้เขาจะพ้นวัยเรียน

แล้ว จะประกอบอาชีพแล้ว จะสูงอายุแล้ว ให้ได้มีโอกาสได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อจะปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมั่นคงขึ้น

1.3 หลักการของการศึกษาตลอดชีวิต

นักการศึกษาหลาย ๆ ท่านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดชีวิต เช่น ฟอร์ และคณะ (Faure, E. and others, 1973) ลองกรอง (Lengrand, P., 1970) ครอพลีย์ (Cropley, 1977, 1980) สเคเยอร์ (Skager, 1978) คเนพเพอร์ และครอพลีย์ (Knapper and Cropley, 1991) สุนทร สุนันท์ชัย (2534) ได้ให้หลักการของการศึกษาตลอดชีวิตที่สามารถสรุปเป็นหลักการของการศึกษาตลอดชีวิตดังนี้

1.3.1 การศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์ การศึกษามีความจำเป็นสำหรับบุคคลในทุกช่วงชีวิต ไม่ว่าจะบุคคลจะอยู่ในวัยทารก วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ หรือวัยสูงอายุก็ตาม การศึกษาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง สามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ และจะช่วยให้บุคคลมีความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต มีความรู้ในการประกอบอาชีพ พัฒนาอาชีพ สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น สามารถปรับตัวและดำเนินอยู่ในสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

1.3.2 บุคคลมีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ความสามารถในการเรียนรู้ในการรับการศึกษาของบุคคลนั้นไม่ได้จำกัดเพียงแค่ว่าเมื่อบุคคลอยู่ในวัยเรียน คือ ช่วงวัยเด็ก วัยรุ่น และวัยผู้ใหญ่ ตอนต้นเท่านั้นบุคคลที่อยู่ในวัยอื่น ๆ เช่น วัยผู้ใหญ่ตอนกลางหรือวัยสูงอายุก็สามารถที่จะเรียนรู้ได้ แม้ว่าในทางจิตวิทยาจะกล่าวถึงพัฒนาการของร่างกายมนุษย์ว่าเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น พัฒนาการทางร่างกายจะเป็นไปในทางลดลง แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะเรียนรู้ไม่ได้ เพียงแต่ว่าผู้จัดกิจกรรมการศึกษาจะต้องจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพพัฒนาการตามวัยของเขา ความสนใจ และความต้องการของเขา และช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่เขา

1.3.3 การศึกษามีได้สิ้นสุดลงเมื่อบุคคลจบจากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา โดยทั่วไปมักจะเป็นที่เข้าใจว่าการศึกษาลงสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลเรียนจบการศึกษาระดับใดระดับหนึ่งแล้ว ซึ่งนับเป็นความเข้าใจที่ยังไม่ถูกต้อง การศึกษาจากโรงเรียนหรือจากมหาวิทยาลัยนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิตซึ่งเป็นช่วงเวลาสั้นมาก หลังจากนั้นบุคคลจะต้องออกมาเผชิญกับโลกของชีวิตจริงภายนอกโรงเรียน ซึ่งเป็นเวลาที่ยาวนานหลายเท่าตัว ในช่วงหลังของชีวิตนี้ความรู้ที่ได้รับมาจากสถาบันการศึกษาก็อาจนำมาใช้ได้บ้าง แต่ไม่เพียงพอ บุคคลยังต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เข้ามาในทุกช่วงชีวิต

1.3.4 การศึกษาตลอดชีวิตเป็นภาพรวมของการศึกษาทั้งหมด การศึกษาตลอดชีวิตครอบคลุมการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ นักการศึกษาได้แบ่งประเภทของการศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบันออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย

1.3.5 การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่มีการผสมผสานกันทั้งในแนวตั้งและแนวนอน

มิติที่ 1 การผสมผสานในแนวตั้ง หมายถึง การพิจารณาถึงช่วงชีวิตของบุคคล ตั้งแต่เกิดจนตายบุคคลต้องผ่านช่วงชีวิตในวัยต่าง ๆ ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยสูงอายุ การศึกษาจึงมีความจำเป็นสำหรับทุกวัยทุกช่วงอายุตลอดชีวิตเพราะฉะนั้นบุคคลจึงควรได้รับการศึกษาโดยตลอด และการศึกษาที่จัดให้แต่ละช่วงอายุควรมีความสัมพันธ์เกี่ยวพันกัน เช่น การศึกษาพื้นฐานควรละเอียดและเตรียมผู้เรียนให้มีพื้นฐานด้านต่าง ๆ มีความพร้อมสำหรับการศึกษาในระดับต่อไป

มิติที่ 2 การผสมผสานกันแนวนอนหรือแนวราบนั้น นักการศึกษาพิจารณาที่แต่ละวัยแต่ช่วงอายุของบุคคล การศึกษากับชีวิตเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกัน ดังนั้น ในช่วงวัยหนึ่ง ๆ บุคคลควรจะได้รับการศึกษาที่จะช่วยพัฒนาตนในทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และทัศนคติ เพื่อช่วยให้บุคคลได้พัฒนาอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การศึกษาที่ควรจัดให้ควรเป็นการศึกษาทุกประเภทหรือทุกรูปแบบจากทุกแหล่งความรู้ผสมผสานกัน

1.3.6 การศึกษาตลอดชีวิตเน้นความเท่าเทียมกันของโอกาสทางการศึกษา การที่จะให้บุคคลได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้นั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะต้องหามาตรการที่จะช่วยให้ทุกคนได้รับโอกาสอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในเมืองหรือชนบท กลุ่มเป้าหมายที่มีฐานะดีหรือยากจน กลุ่มเป้าหมายที่มีพื้นฐานการศึกษาสูงหรือต่ำ กลุ่มเป้าหมายที่มีอาชีพแน่นอนหรือผู้ที่ว่างงานโดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

1.3.7 การศึกษาตลอดชีวิตควรมีความยืดหยุ่นและหลากหลาย การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในเรื่องกฎเกณฑ์ ระเบียบต่าง ๆ มีความยืดหยุ่นทั้งในด้านเนื้อหา วิธีเรียน เวลาเรียน สถานที่เรียน

1.3.8 การศึกษามีความเป็นประชาธิปไตยหรือให้อิสระแก่ผู้เรียน เป็นการศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกได้ตัดสินใจตามความพร้อม ความสามารถ ตามความสนใจ ตามความสะดวกของเขาเองไม่ควรกำหนดว่าทุกคนต้องศึกษาในสิ่งเดียวกัน กลุ่มเป้าหมายควรมีอิสระในการเลือกเรียนในสิ่งที่เขาสนใจ

1.3.9 สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ มีความจำเป็นมากที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ การสร้างแรงจูงใจนั้นต้องเริ่มที่การให้ความรู้ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของการศึกษาที่มีต่อบุคคลในทุกช่วงชีวิต การสร้างแรงจูงใจอาจต้องใช้หลากหลายวิธีการ

1.3.10 ให้เครื่องมือในการแสวงหาความรู้ บุคคลจะศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตได้ จะต้องรู้วิธีแสวงหาความรู้ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ มีเครื่องมือในการหาความรู้ ต้องให้เรียนรู้วิธีเรียน เนื้อหาความรู้มีการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่นานความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายได้รับก็จะล้าสมัย แต่ถ้าเขาเรียนรู้ที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเขาก็จะเป็นผู้ทันเหตุการณ์

1.3.11 ให้ศึกษาเรียนรู้เรื่องชีวิตและสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญในชีวิตจริง

เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ก็คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีการดำรงชีวิตที่ดี มีอาชีพที่มั่นคง สามารถเผชิญปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น สิ่งที่จะจัดให้ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้ ควรเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ควรเป็นสภาพการณ์และปัญหาที่เขาต้องเผชิญในชีวิตจริง

1.3.12 **บ้านเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตลอดชีวิต** บ้านนับเป็นสถานที่แห่งแรกที่เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นแหล่งที่จะให้ความรู้แก่บุคคลสืบเนื่องต่อไปทุกช่วงอายุ

1.3.13 **ชุมชนมีบทบาทสำคัญ** แหล่งที่จะให้ความรู้แก่บุคคลถัดจากบ้านมา ก็คือชุมชนหรือสังคม เด็กจะได้เรียนรู้จากกลุ่มเพื่อน จากเพื่อนบ้าน จากกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในสังคม จากประเพณี วัฒนธรรม สถาบันศาสนา กลุ่มวิชาชีพ กลุ่มการเมือง สถานประกอบการ สาธารณชน สถานที่ทำงานในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น

1.3.14 **การศึกษาตลอดชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย** สถาบันการศึกษาเป็นเพียงแหล่งการเรียนรู้ส่วนหนึ่งเท่านั้น และลำพังสถานศึกษาไม่อาจทำให้ประชาชนทุกคนได้รับการศึกษาตลอดชีวิต ดังนั้นจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรท้องถิ่น สถาบันศาสนา สถานประกอบการ ฯลฯ ร่วมมือกันจัดการศึกษาตลอดชีวิต

1.3.15 **การศึกษาตลอดชีวิตเน้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บุคคลพึ่งตนเองได้** มนุษย์ต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะแก้ปัญหา ในสมัยก่อนมนุษย์ต้องเรียนรู้เพื่อที่จะแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมรอบตัว เพื่อให้มีอาหารและให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ในสมัยต่อมามนุษย์ก็ยังเผชิญกับสภาพปัญหาต่าง ๆ มีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเผชิญปัญหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2 องค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต

การที่จะให้บุคคลได้รับการศึกษาตลอดชีวิต หรือได้รับการศึกษาทุกช่วงชีวิตอย่างต่อเนื่อง นั้น จะอาศัยเพียงการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้นไม่เพียงพอ เพราะบุคคลไม่สามารถศึกษาอยู่ในโรงเรียนได้จนตลอดชีวิตของเขา เขาต้องออกมาเผชิญกับสภาพชีวิตจริงภายนอกโรงเรียน เพราะฉะนั้นจึงต้องมีการศึกษาในรูปแบบอื่น ๆ ที่เอื้อต่อสภาพการณ์นอกโรงเรียน เอื้อต่อเวลา และเหมาะสมกับสภาพการณ์ในแต่ละช่วงชีวิต จากการศึกษาข้อคิดข้อเสนอของนักการศึกษาหลาย ๆ ท่าน เช่น เดฟ (Dave) แอกซิน (Axinn) โนลส์ (Knowles) คูมส์ (Coombs) ก่อ สวัสดิพิพาณิชย์ โกวิท วรพิพัฒน์ และสุนทร สุนันทชัย ได้แบ่งประเภทของการศึกษาที่บุคคลได้รับในปัจจุบันนี้ออกเป็น 3 ประเภทคือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียน และการศึกษตามอัธยาศัยหรือการศึกษาที่ไม่เป็นทางการ

1.2.1 **การศึกษาในระบบโรงเรียน (Formal Education)** หมายถึง การศึกษาที่จัดขึ้นโดยมีโครงสร้างกฎ ระเบียบต่าง ๆ ค่อนข้างตายตัว เช่นในเรื่องของการแบ่งระดับชั้นการเรียนการสอน

ในเรื่องของการเรียน ในเรื่องของการกำหนดหลักสูตร การกำหนดเวลาเรียน ซึ่งส่วนใหญ่ต้องเรียนเต็มเวลา มีเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวในการวัดและประเมินผล การใช้เวลาเรียนยาวนานเพื่อมุ่งเตรียมเยาวชนหรือผู้เรียนให้นำความรู้ไปใช้ในวันข้างหน้า การศึกษาในระบบโรงเรียนจะจัดให้แก่บุคคลในช่วงที่อายุกำหนดเท่านั้น การเรียนจะต้องเรียนต่อเนื่องจนจบหลักสูตร การเรียนการสอนเกิดขึ้นในสถานที่หรือสถาบันที่จัดขึ้นโดยเฉพาะได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัย

1.2.2 การศึกษานอกระบบโรงเรียนหรือการศึกษานอกโรงเรียน (Nonformal Education)

หรือแต่เดิมนิยมเรียกว่าการศึกษาผู้ใหญ่ (Adult Education) เพราะแต่เดิมนั้นจัดให้แก่ผู้ใหญ่เท่านั้น ผู้ใหญ่ที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาเมื่ออยู่ในวัยเรียน การศึกษานอกระบบ หมายถึง ประสบการณ์และกิจกรรมทางการศึกษาที่จัดให้แก่ประชาชนทุกคนโดยเฉพาะผู้ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ประชากรก่อนวัยเรียนประชากรที่อยู่ในวัยเรียนแต่พลาดโอกาสเข้าศึกษาในระดับต่าง ๆ และประชากรที่มีอายุพ้นวัยเรียนในระบบโรงเรียนไปแล้ว จนถึงสูงอายุโดยไม่จำกัด เพศ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ ความสนใจ ฯลฯ โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทั้งในด้านความรู้ที่เป็นพื้นฐานแก่การดำรงชีวิต การอ่าน การเขียน ความรู้ด้านทักษะอาชีพ และข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นทั้งด้านระยะเวลาเรียน หลักสูตร วิธีการเรียนการสอน การวัดประเมินผล สถานที่เรียน ฯลฯ ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนได้เมื่อมีความพร้อม หยุดเรียนได้เมื่อมีภาระจำเป็น และกลับมาเรียนใหม่ได้เมื่อต้องการ เป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นและสังคม หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาประเภทนี้ไม่จำกัดเฉพาะสถาบันการศึกษา อาจจะเป็นหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

1.2.3 การศึกษาที่ไม่เป็นทางการหรือการศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education)

หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่บุคคลได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะต่างๆ โดยการเรียนรู้จากครอบครัว สังคม สิ่งแวดล้อม จากการดำรงชีวิตประจำวัน จากการพูดคุย สนทนา สังเกต การเข้าร่วมกิจกรรม การประกอบอาชีพการงาน โดยที่กิจกรรมเหล่านั้นอาจเป็นกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้แก่บุคคลทั่ว ๆ ไปโดยไม่มีกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจง ไม่มีหลักสูตรตายตัว ไม่มีเวลาเรียน ใครสนใจอ่าน ฟัง ดู ก็ได้ความรู้ไป หรืออาจไม่ได้เกิดขึ้นหรือจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา แต่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แต่กลับทำให้บุคคลได้รับความรู้โดยบังเอิญหรือโดยไม่ได้ตั้งใจ เช่น การที่บุคคลไปเที่ยวสวนสาธารณะหรือสวนสัตว์แล้วบังเอิญได้รับความรู้เกี่ยวกับสัตว์และพรรณไม้ต่างๆ หรือ เด็กๆ เรียนรู้คำศัพท์ใหม่ ๆ จากการพูดคุยกับเพื่อน กับคนในครอบครัว เด็กผู้หญิงเรียนรู้การทำอาหาร การดูแลบ้านเรือนจากการสังเกตการและการช่วยแม่ทำงานบ้าน หรือบุคคลอาจเรียนรู้เรื่องของธรรมชาติ เรื่องราวทางประวัติศาสตร์จากการฟังเพลงหรือจากการชมภาพยนตร์ เป็นต้น จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กิจกรรมที่ยกมาเป็นตัวอย่างไม่ว่าจะเป็นสวนสาธารณะ สวนสัตว์ การทำงานบ้านงานเรือนของแม่ เพลง ภาพยนตร์ หรือสื่อมวลชนชนิดอื่น ๆ

เหล่านั้น ไม่ได้ถูกจัดทำหรือจัดสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษา แต่บางอย่างเกิดขึ้นโดยธรรมชาติเช่น การทำงานบ้านของแม่ หรือบางตัวอย่างจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อนเพื่อการบันเทิง แต่สิ่งเหล่านั้นไปทำให้บุคคลเกิดความรู้ขึ้นโดยอัตโนมัติหรือโดยบังเอิญ การที่บุคคลได้รับความรู้โดยวิธีการดังกล่าวนี้เรียกว่า การศึกษาตามอัธยาศัย เมื่อพิจารณารายละเอียดของการศึกษาทั้ง 3 ประเภทแล้ว จะพบว่า การศึกษาทั้ง 3 ประเภทนั้นมีความเชื่อมโยงกัน จะแยกจากกันโดยอิสระยาก การศึกษาในระบบโรงเรียนมีระบบแบบแผนมากที่สุด การศึกษาตามอัธยาศัยค่อนข้างไม่มีแบบแผน ไม่ได้ตั้งใจจัดให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ส่วนการศึกษานอกโรงเรียนอยู่ระหว่างกลางจะจัดให้มีแบบแผนอย่าง การศึกษาในระบบบ้างก็ได้หรือจะให้ยืดหยุ่นมากที่สุดแบบการศึกษาตามอัธยาศัยก็ได้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาทั้ง 3 รูปแบบมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันมาก ในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคลอาจได้รับการศึกษา ทั้ง 2 หรือ 3 รูปแบบผสมกันไป เพราะฉะนั้นการศึกษา 3 รูปแบบจึงเป็นองค์ประกอบของการศึกษาตลอดชีวิต

1.3 แนวทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิต

ในส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษานอกระบบนั้น ชลทิพย์ เอี่ยมสำอางค์ และสุมาลี สังข์ศรี (2528 : 44-46) ได้สรุปกระบวนการพัฒนาหลักสูตรการศึกษานอกระบบไว้ดังต่อไปนี้

1.3.1 สสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน ชุมชนและสังคม โดยทำการศึกษาทั้งในแนวกว้างและลึก เพื่อจะกำหนดวัตถุประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลและท้องถิ่นได้

1.3.2 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อจัดหมวดหมู่และเลือกพร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อจะนำไปแปลงเป็นเนื้อหา และรายละเอียดของแต่ละวิชาต่อไป

1.3.3 ศึกษา วิเคราะห์ปรัชญา แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยา และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ว่าต้องการจะให้เขาได้พัฒนาไปสู่อะไร แบบใด โดยนำสภาพของเศรษฐกิจ สังคมและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมมาประกอบการพิจารณาด้วย

1.3.4 กำหนดความมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ของหลักสูตร โดยอาศัยข้อมูลจากสภาพปัญหาและการวิเคราะห์แนวคิดทางปรัชญา จิตวิทยา สภาพและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในอนาคต ในขั้นนี้ควรเชิญผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในด้านทฤษฎี หลักการ และผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้วย

1.3.5 แปลงจุดมุ่งหมายออกเป็นเนื้อหาและรายวิชาย่อย ๆ หากเป็นไปได้ควรจะทำความคิดรวบยอด (concept) ของแต่ละหัวข้อเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ร่างรายละเอียดได้นำไปจัดทำแบบเรียน และกำหนดทางเลือกของวิธีการเรียนการสอนต่อไป

1.3.6 ทบทวนและตรวจสอบเนื้อหาสาระว่าครบถ้วน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมทั้งการจัดลำดับขั้นตอนการเรียนรู้ กิจกรรม และประสบการณ์ด้วย ทั้งนี้ควรเชิญคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องและหรือคณะกรรมการที่จัดตั้งเพื่อช่วยกันพัฒนาหลักสูตรแต่ละครั้ง

1.3.7 จัดทำแบบเรียน คู่มือครูหรือผู้สอน กำหนดสื่อและสร้างสื่อการเรียนการสอนของแต่ละวิชาบทเรียน ตลอดจนเทคนิคและวิธีการวัดและประเมินผลของแต่ละบทเรียนหรือหน่วยการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วย

1.3.8 ทดลองใช้หลักสูตร และสื่อการเรียนการสอนที่ได้พัฒนาขึ้น แล้วปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อเตรียมการเผยแพร่ให้กว้างขวางออกไป ในขั้นนี้ควรเตรียมการทั้งในด้านการอบรมผู้ใช้หลักสูตร และวัสดุอุปกรณ์ แบบเรียน คู่มือ ประกอบหลักสูตร และการประชาสัมพันธ์ไว้ให้พร้อม

1.3.9 ดำเนินการเผยแพร่หลักสูตร อบรมการใช้หลักสูตรให้กับบุคคลทุกระดับ เช่น ระดับผู้บริหาร ผู้สอน ผู้นิเทศ และผู้เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมด ทั้งในด้านผู้ผลิตแบบเรียน คู่มือประกอบหลักสูตร และวัสดุอุปกรณ์ในการเรียนการสอนให้พอเพียง และถึงมือผู้ปฏิบัติได้ทันเวลาที่จะต้องดำเนินการ

1.3.10 การประเมินผล ขั้นนี้เป็นขั้นสำคัญที่จะตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรที่ได้พัฒนาแล้ว ซึ่งสามารถทำได้ทั้งระบบและทุกขั้นตอน ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้ายในเป้าหมายรวม ถ้ามีการประเมินและตรวจได้ทุกขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตร จะทำให้กระบวนการพัฒนานั้นสำเร็จตามเป้าหมาย เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำ และพัฒนาหลักสูตรครั้งนี้ได้

2. สมรรถนะ

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

คำว่า สมรรถนะ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 แปลว่า ความสามารถ คำว่า ความสามารถ ตามแนวคิดทางจิตวิทยา ใช้คำว่า Ability หมายถึงความสามารถในการเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงาน หรือความสามารถและความเหมาะสมในการปฏิบัติงานแนวคิดด้านการวัดและประเมินผลบุคคล ใช้คำว่า Potential มีจุดเน้นที่ขีดความสามารถในการทำงาน ของบุคคลที่มีประสิทธิภาพแนวคิดทางวิธีวิทยาการจัดการใช้คำว่า Core Competencyซึ่งหมายถึง ความสามารถหลักขององค์การธุรกิจ ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ส่วนคำว่าสมรรถภาพ (Capability) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการทักษะทางวิชาชีพ ศักยภาพในการเรียนรู้และความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จ (दनियतेयनपुठ, 2548) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 ก) ใช้คำว่า สมรรถนะ แทนคำ Competency

สำหรับความหมายของสมรรถนะ ตามแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (McClelland,1999) นั้นคือการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer and Spencer, 1993) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่เป็นของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของงาน เป็นคุณลักษณะในส่วนลึกเฉพาะของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่สามารถทำนายผลลัพธ์ที่ดีเลิศ (Superior Performance) ในงานได้จากการศึกษาความหมาย

ของ สมรรถนะ พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ แมคเคลแลนด์ เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน เช่น เฮย์ กรุป (Hay Group, 2548) ให้ความหมายว่าสมรรถนะ คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรม ความสามารถ และคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลการบริหารงานและการพัฒนาองค์การ เพื่อให้สมาชิกขององค์การได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่องค์กรต้องการ

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะหมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะบุคคล เกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ (David Clarence McClelland, 1993)

2.2.1 ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติจนชำนาญ เช่น ทักษะการอ่าน

2.2.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษความรู้ด้านการบริหารการศึกษา

2.2.3 ทศนคติค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Concept) เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

2.2.4 บุคลิกประจำตัวบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ

2.2.5 แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer and Spencer, 1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้คือ ความรู้และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติ ทำให้

เกิดทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก ได้แก่ ทักษะคิดคำนวณ ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณะของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก

สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

2.3 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

2.3.1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2.3.2 สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพพนักงานสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

2.3.3 สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึงความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือ บริษัท พอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

2.3.4 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อบริษัทงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

2.3.5 สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

การแบ่งประเภทสมรรถนะ เป็นการนำกลุ่มสมรรถนะบุคคล มาจัดเป็นประเภทให้ สอดคล้องกับลักษณะงานในแต่ละองค์การจากการศึกษาเกี่ยวกับการแบ่งประเภทของสมรรถนะพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ ใช้สมรรถนะบุคคลเป็นหลักในการแบ่งประเภทของสมรรถนะ เช่น

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547) แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ที่จะช่วย สนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะในงาน (Job Competency) เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนด เช่น ความสามารถในการ วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. สมรรถนะบุคคล(Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดดเด่นกว่าคนทั่วไป ซึ่งมักเรียกว่าความสามารถพิเศษ ส่วนบุคคล

চারঙ্গศ์ดี คงคาสวัสดิ์ (2548) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานหรือคุณสมบัติร่วมของทุกคนใน องค์การที่จะต้องมีส่วนซึ่งแต่ละองค์การจะแตกต่างกัน

2. กลุ่มสมรรถนะที่ไม่ใช่สมรรถนะหลักประกอบด้วยสมรรถนะ 3 กลุ่มย่อยคือ กลุ่มแรก เป็น สมรรถนะบุคคล ได้แก่ Personal/Individual Competency กลุ่มที่สองเป็นสมรรถนะที่ เกี่ยวกับงาน ได้แก่ Functional /Job / Professional/Technical Competency และกลุ่มที่สามเป็น สมรรถนะที่ใช้สำหรับงานของผู้ที่ทำหน้าที่ในสายงานบริหาร ได้แก่ Leadership / Managerial Competency

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548 ก) จัดกลุ่มสมรรถนะออกเป็นสองกลุ่ม คือ Core Competency ที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์การ และ Job Competency ที่เป็นสมรรถนะในงานของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Prahalad และ Hamel (1994) ที่แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ Core Competency ที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์การ และ Core Competency ที่เป็นสมรรถนะหลักของ บุคคล Prahalad และ Hamel ได้กล่าวถึงสมรรถนะหลักขององค์การว่า เป็นกลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็น หัวใจขององค์การ และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และผู้บริหาร ขององค์การจงใจสร้างและกำหนดขึ้น สมรรถนะหลักขององค์การ คือสิ่งที่องค์การทำได้ดีที่สุดเพื่อ ตอบสนองต่อเป้าหมายทางกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่ทำให้

องค์การมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ ในขณะที่สมรรถนะหลักของบุคคลคือ สิ่งที่ทำให้บุคคลทำงานในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 ก) มีแนวคิดสอดคล้องกับนักวิชาการส่วนใหญ่ โดยแบ่งประเภทของสมรรถนะ ออกเป็น 2 ประเภทไว้ดังนี้

1. สมรรถนะองค์การ (Organization Core Competency) เป็นสมรรถนะหรือขีดความสามารถโดยรวมขององค์การเกิดจากการรวมความสามารถบุคคล และความสามารถขององค์การผสมผสานทั้งทักษะและเทคโนโลยีทั้งหมดขององค์การเข้าไว้ด้วยกัน เป็นแนวทางให้องค์การสามารถนำไปสู่การสร้างหรือการมีโอกาสในความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ชื่อสมรรถนะองค์การที่กำหนดขึ้นเป็นรากฐานสำคัญที่สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ (ผลผลิต + บริการ) ขององค์การ

2. สมรรถนะหลักของบุคคล (Personal Core Competency) หมายถึงสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่เป็นคุณสมบัติของบุคลากรทุกคนในองค์การเดียวกัน ต้องมีร่วมกัน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์การ นอกจากสมรรถนะหลักที่ทุกคนต้องมีเหมือนกันแล้วบุคลากรทุกคนยังต้องมีสมรรถนะในงานหรือสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะหรือขีดความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละด้านเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จและได้ผลผลิตตามที่องค์การต้องการ

สมรรถนะหลักของบุคคล แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. สมรรถนะร่วมกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะหรือขีดความสามารถร่วมของบุคลากรทุกตำแหน่งในกลุ่มงานหรือในกลุ่มตำแหน่งเดียวกันที่จำเป็นต้องมี เช่น กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จะต้องมีคุณลักษณะที่เหมือนกันในด้านความรู้ พื้นฐานด้านงานธุรการและสารบรรณ เป็นต้น

2. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะหรือขีดความสามารถเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ต้องมีความสามารถในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นต้น

จากการจัดประเภทของสมรรถนะดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอแบ่งประเภทของสมรรถนะในงานวิจัยนี้เป็น 3 ประเภทคือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ

2.4 การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (competency model) สามารถกำหนดได้ ดังนี้ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ 2547: 62; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2004)

ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) ค่านิยม (values) ขององค์การมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ เริ่มจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือค่านิยม สู่เป้าหมายขององค์การ มากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์การ จากนั้นมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การมีอะไรบ้าง จะใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จะผลักดันให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ

2.5 ตัวอย่างสมรรถนะ

2.5.1 สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2.5.2 สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ เป็นต้น

ด้านสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้นำนั้น Forster และคณะ (2000) ได้สร้างโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของภาวะผู้นำ ของ Assistant Deputy Ministers และผู้บริหารอาวุโสของ Public Service Commission of Canada โดยแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะด้านสติปัญญา (Intellectual Competencies) ประกอบด้วยสมรรถนะทางการรู้คิด (Cognitive Capacity) เป็นสมรรถนะในการจัดการกับความซับซ้อนในการทำงาน มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการต่าง ๆ ที่จะแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และชอบที่จะเพิ่มพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ให้กว้างขึ้นและสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นสมรรถนะในการทำงาน เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงมุมมองและวิธีคิดเกี่ยวกับปัญหา สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ต่อตัวเองและพนักงานคนอื่น ๆ

2. สมรรถนะด้านการสร้างอนาคต (Future Building Competencies) ประกอบด้วย การสร้างวิสัยทัศน์ (Visioning) เป็นการทำความเข้าใจและรวบรวมวิสัยทัศน์ขององค์การ มีการใช้วิสัยทัศน์ เป็นกรอบการทำงานในกิจกรรมการจัดการ เสนอวิสัยทัศน์และสื่อสารวิสัยทัศน์

3. สมรรถนะด้านการจัดการ (Management Competencies) ประกอบด้วยการจัดการกระทำ (Action Management) เป็นการมุ่งสู่การกระทำของตนเองคำนึงถึงผลลัพธ์ระยะสั้นและระยะยาว มีการพิจารณากลยุทธ์ที่บุคคลเกี่ยวข้องภายในองค์การ มีการพัฒนากลยุทธ์สนับสนุนที่จัดการกับผลลัพธ์ทางลบ มีการสนับสนุนผู้ร่วมงานคนอื่นที่เสนอมา การตระหนักรู้ในองค์การ (Organizational Awareness) เป็นการเสาะแสวงหาความรู้ในองค์การ มีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการจัดการเกี่ยวกับเวลา การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นการส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมและแบ่งปันความน่าสนใจต่าง ๆ และเสนอให้มีการประชุมในกลุ่มการทำงาน การสร้างการร่วมมือ (Partnering) เป็นการสร้างบรรยากาศที่นำไปสู่การร่วมมือกันในการทำงาน มีการระบุถึงผู้ร่วมมือที่มีศักยภาพการสร้างความสัมพันธ์ในการให้และรับ ทำความเข้าใจในตำแหน่งของผู้ร่วมงานที่มีศักยภาพ

4. สมรรถนะด้านความสัมพันธ์ (Relationship Competencies) ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีการให้และรับการวิพากษ์ วิจารณ์ เตรียมพร้อมในการเจรจาต่อรองมีการเคารพและ สนับสนุนความหลากหลายในที่ทำงาน การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารโดยทั่วไป มีการสื่อสาร ต่อสาธารณะเสนอแนวความคิดอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์มีการสื่อสารข้ามองค์การ

5. สมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal Competencies) ประกอบด้วยความแข็งแรงและ ต่อต้าน ความเครียด (Stamina / Stress Resistance) มีความเข้าใจเรื่องความเครียดและความวิตกกังวล วิธีการลดความเครียด รักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงจริยธรรมและค่านิยม (Ethics and Value) เป็น ตัวอย่างในการยึดหลักคุณธรรมทำการตัดสินใจในจริยธรรมที่ยาก ปฏิบัติต่อคนอื่นด้วยความเท่าเทียมกัน สามารถตรวจสอบได้ บุคลิกภาพ(Personality) มีการมองและประเมินตัวเอง มีแรงจูงใจและมีภาวะผู้นำ มีความยืดหยุ่นของพฤติกรรม (Behavioral Flexibility) จัดการกับสิ่งที่คลุมเครือพัฒนาความยืดหยุ่นและ ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence) นำผู้อื่นด้วยความมั่นใจหลีกเลี่ยงการกระทำที่มั่นใจเกินไป

2.6 การวัดสมรรถนะ

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบากจึงอาศัยวิธีการ หรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัด สมรรถนะของบุคคล ดังนี้

2.6.1 ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ อะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

1) ผลประเมินการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2) ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.6.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.6.3 ผลการสัมภาษณ์ (interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจจะเป็น การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการ สัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้ สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.6.4 ศูนย์ประเมิน (assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทาง จิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.6.5 360 degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

2.7 การตรวจสอบสมรรถนะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อย ๆ

2.8 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

2.8.1 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สามารถทำได้หลายประการ ดังนี้

- 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) จะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนด competency ในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าในองค์กรมีคนที่เหมาะสมจะต้องมี competency ใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (job evaluation of wage and salary administration) competency สามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่าจ้าง (compensable factor) เช่นวิธีการ point method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น
- 3) การสรรหาและการคัดเลือก (recruitment and selection) เมื่อมีการ competency ไว้แล้ว การสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับ competency ตรงกับตำแหน่งงาน
- 4) การบรรจุตำแหน่ง ก็ควรคำนึงถึง competency ของผู้มีความคุณสมบัติเหมาะสม หรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ
- 5) การฝึกอบรมและพัฒนา (training and development) การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ competency ของบุคลากรแต่ละคน
- 6) การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (career planning and succession planning) องค์กรจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (career path) ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้ต้องมี competency อะไรบ้าง องค์กรจะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไร ในองค์กรจะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทน ในตำแหน่งบริหารเป็นการ

สืบทอด จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร และต้องมีการวัด competency เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างไรซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

7) การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (rotation termination and promotion) การทราบ competency ของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

8) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (performance management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึง competency ของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจาก competency เป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

2.8.2 การประยุกต์ competency ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร แนวทางในการประยุกต์ competency ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร อาจดำเนินการดังนี้

1) แต่งตั้งหรือกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาชุดหนึ่งเรียกว่า คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรที่ใช้ competency เป็นฐาน ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมติดตามการพัฒนา core competency และ core products

2) คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ผู้ประกอบการ และนักวิชาการ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาหลักสูตร และผู้เชี่ยวชาญด้านกำหนด competency มาช่วยกำหนดความสามารถเกี่ยวกับหน้าที่ของงาน โดยการระดมสมองวิเคราะห์หน้าที่หลัก (functional analysis) เพื่อคัดเลือกหน้าที่หลัก วัตถุประสงค์หลักของงานตามเนื้อหาของงานนั้น ๆ

3) เทคนิคที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาสำคัญ อาจใช้วิธีการที่เรียกว่า (critical incident technique) ได้แก่ การมอบหมายให้ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและตอบปัญหาเป็นข้อ ๆ นำคำตอบมาสรุปรวมเป็นหน้าที่หลัก

4) การกำหนด core competency ซึ่งเป็นความสามารถหลักที่เป็นความรู้ ทักษะ และลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งนวัตกรรม จนทำให้เกิดเอกลักษณ์ที่โดดเด่นขององค์การ ในการกำหนด core competency ผู้บริหารระดับสูงที่จะวางยุทธศาสตร์ และกำหนดคุณลักษณะทักษะ และความรู้หลัก เพื่อนำไปสู่การกำหนดคุณลักษณะของอาชีพ เพื่อการออกแบบหลักสูตรให้รองรับ competency

5) ออกแบบหลักสูตรเพื่อให้รองรับ competency และนำไปสู่การวิพากษ์หลักสูตร โดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จากกรอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ

6) กำหนดแนวการสอนโดยพิจารณาจาก competency เป็นหลัก

7) นำหลักสูตรไปใช้และประเมินผล ทักษะทางปัญญา วิทยาศาสตร์ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติ คุณลักษณะเฉพาะบุคคลสัมพันธ์กับผู้อื่น การสื่อสารการจัดการองค์การความโปร่งใส

ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับการรับผิดชอบต่อผู้รับบริการความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพและจรรยาบรรณทั่วไป สำหรับการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ นั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency-Based Human Resources Management) ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทัศนคติ วัฒนธรรมเดียวกัน มีความรู้ ความสามารถที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และพันธกิจหลักขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีเลิศและสร้างความสามารถในการแข่งขันเป็นผลลัพธ์สุดท้ายขององค์กร สิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องรู้ คือ ผลผลิตที่คาดหวังของแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้ ผลผลิตหรือผลลัพธ์จะเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ถึงความสามารถหรือพฤติกรรมที่ตำแหน่งงานนั้น ๆ พึ่งจะมีด้วยสมรรถนะ หรือความสามารถในการทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหารงานรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ปรับเปลี่ยนใหม่โดยมุ่งเน้นไปที่ความสามารถกันมากขึ้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจะเน้นไปที่สมรรถนะซึ่งถือเสมือนเป็นปัจจัยนำเข้า (Lead Indicators) ที่ทำให้พนักงานมีผลผลิตหรือผลงานที่สามารถประเมินหรือวัดผลออกมาเป็นตัวเลขได้ (Lag Indicators) อีกทั้ง การกำหนดสมรรถนะจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่น (อรรถญา สมแก้ว, 2548)

การประยุกต์ใช้ระบบการบริหารความสามารถเชิงสมรรถนะในองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีคือ ประยุกต์ใช้ทั้งองค์กร (Organization Wide) หมายถึง ประยุกต์ใช้ในทุกหน่วยงานทุกตำแหน่ง และการประยุกต์ใช้บางส่วน (Pilot Size) การประยุกต์ใช้บางส่วนมี 3 ลักษณะคือ การประยุกต์ใช้เฉพาะตำแหน่งการจัดการขึ้นไป หลายองค์กรนิยมใช้วิธีนี้เพราะว่าตำแหน่งเหล่านี้เป็นกลุ่มบุคคลหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ลักษณะที่สองการประยุกต์ใช้เฉพาะหน่วยงาน หมายถึง การเลือกใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง เพราะว่าการเห็นผลลัพธ์โดยตรงจากการเลือกใช้ระบบนี้และลักษณะที่สามเป็นการประยุกต์ใช้แบบผสม (Hybrid Approach) หมายถึง การประสานกันระหว่างตำแหน่งการจัดการกับหน่วยงานนำร่อง คือใช้กับตำแหน่งการจัดการทุกระดับในองค์กร ในขณะที่เดียวกันจะใช้กับทุกตำแหน่งเฉพาะในหน่วยงานนำร่อง การประยุกต์ใช้ทั้งองค์กรจะได้ประโยชน์ทั้งองค์กร แต่เริ่มต้นยากใช้ทรัพยากรมากและมีความเสี่ยงสูง เพราะถ้าเกิดผิดพลาดหรือล้มเหลวจะทำให้เกิดความเสียหายทั้งองค์กร ในขณะที่การประยุกต์ใช้บางส่วนจะได้ประโยชน์เฉพาะตำแหน่ง และเกิดมาตรฐานต่างกัน เพราะใช้ทั้งระบบเก่าและระบบใหม่ แต่ลงทุนน้อย เริ่มต้นได้ง่ายและมีความเสี่ยงน้อยเพราะถ้าผิดพลาดก็จะกระทบเพียงบางส่วนขององค์กรซึ่ง เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2548) ได้เสนอการนำแนวคิดสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในองค์กรไว้ 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การพัฒนาแผนการจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resources Management Roadmap) เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาระบบการบริหารขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Based Approach) เพราะว่าเป็นการจัดทำขั้นพื้นฐานและภาพรวมการบริหารทรัพยากรบุคคลในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นส่วนด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ หรือด้านระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

2. การพัฒนาระบบความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก(Core Competencies) และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถที่องค์กรต้องการและกำหนดเป็นมาตรฐานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะเป็นขีดความสามารถหลัก ที่ทุกตำแหน่งต้องมีในขณะเดียวกันในทุกตำแหน่งก็ต้องมีความสามารถเชิงเทคนิคเฉพาะตำแหน่งด้วย

3. การจัดเทียบความสามารถเชิงสมรรถนะและการจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Mapping and Dictionary) หมายถึง การนำขีดความสามารถที่องค์กรกำหนด มาจัดเทียบกับแต่ละตำแหน่ง แล้วพิจารณาว่า แต่ละตำแหน่งควรมีขีดความสามารถมาตรฐานเท่าไร โดยปกติจะมีการจัดเทียบระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน รวมไปถึงจะต้องมีการจัดทำพจนานุกรมด้วย เพื่อจัดหมวดหมู่ความสามารถเชิงสมรรถนะ และเป็นมาตรฐานกลางให้บุคลากรรับรู้ด้วย

4. การประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Assessment)หรืออาจเรียกว่า Gap Analysis หมายถึงการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร เทียบกับมาตรฐานความสามารถของตำแหน่ง ว่าบุคลากรผู้นั้นมีความสามารถได้ตามมาตรฐาน ต่ำกว่าหรือสูงกว่า เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรต่อไป

5. การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยอิงความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Based Human Resources Management) เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลความสามารถเชิงสมรรถนะมาประยุกต์ใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลในแต่ละด้าน เช่น การสรรหา การว่าจ้างการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน การฝึกอบรมและพัฒนาหลังจากการพัฒนาแผนการจัดการทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ในองค์กรแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญ ในการเริ่มต้นใช้แนวคิดสมรรถนะในองค์กรคือการจัดทำสมรรถนะต้นแบบ (Competency Model) เพื่อใช้เป็นหลักในการพัฒนาระบบการบริหารขีดความสามารถเชิงสมรรถนะต่อไปการจัดทำสมรรถนะต้นแบบ เป็นขั้นตอนการพัฒนาระบบความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก และความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค ตามหลักการหรือในเชิงทฤษฎีแล้ว การสร้างสมรรถนะต้นแบบ ควรเริ่มต้นจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และค่านิยมหลัก (Values) ขององค์กร ตัวใดตัวหนึ่งหรือใช้ทั้งหมดรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กร มาเป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดสมรรถนะ

ผลการศึกษาการจัดกลุ่มสมรรถนะจากแนวคิดของ Spencer และ Spencer (1993), Forster และคณะ (2000) Boyatzis (1999) Zwell (2000) Hellriegel และคณะ (2001) จะเห็นว่า

เป็นการจัด กลุ่มสมรรถนะบุคคล ที่ประกอบด้วยความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ออกเป็นกลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วย สมรรถนะย่อย หรือ ที่เรียกว่า Supporting Competencies เพื่อสนับสนุนให้ สมรรถนะหลักแต่ละตัวมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลครบทุกด้านตามที่ต้องการทั้งไป ต้องการ ซึ่งแต่ละองค์การย่อม ต้องการสมรรถนะที่แตกต่างกัน สมรรถนะในแต่ละกลุ่มหรือประเภทย่อยย่อมมีความสำคัญ แตกต่างกันในแต่ละตำแหน่งงาน งานระดับผู้บริหารจำเป็น ต้องมีสมรรถนะทางด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีผลต่อการสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์การในอนาคต ส่วนหัวหน้างานจำเป็นต้องมีสมรรถนะทางการจัดการที่จะสามารถควบคุมผลการปฏิบัติงานของตนเอง และกลุ่มหรือหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมาย นอกจากนี้ยังต้องมีสมรรถนะ ทางด้านการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความผูกพันในสมาชิกในกลุ่มต่อบรรยากาศการทำงาน ภายในกลุ่ม เกิดความผูกพันต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังที่Becker และคณะ (2001) ได้ทำการวิจัยถึงสมรรถนะหลัก ที่ทุกองค์การ ควรมี โดยทำการศึกษาในกลุ่มธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า ธุรกิจยา และธุรกิจที่ผลิตสินค้า อุปโภคและบริโภค จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะที่องค์การทางธุรกิจดังกล่าวมี ได้แก่ สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำและสมรรถนะด้านการจัดการ ซึ่งในแต่ละสมรรถนะนั้น จะมีการ แบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เช่น หากเป็นผู้บริหารระดับสูง ก็จะมีสมรรถนะด้านการเป็นผู้นำมากกว่าพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของบุษยามาส มารยาตร์ (2542) ที่ทำการศึกษาศีดความสามารถในการปฏิบัติงานของนักพัฒนา 55 ทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า ศีดความสามารถ ด้านการพัฒนา และเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การ การวางแผนยุทธศาสตร์และ การบริหารจัดการองค์การ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ผลจากการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การที่ องค์การจะมีสมรรถนะใดนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะการดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรมองค์การ ตลอดจน รวมถึงต้องมีแนวทางในการบริหารเป็นองค์ประกอบด้วย จึงจะทำให้การนำแนวคิดสมรรถนะมา ประยุกต์ใช้ในองค์การให้ประสบความสำเร็จได้

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์เราในหลากหลายรูปแบบ เราสามารถพบเห็นคอมพิวเตอร์ตามร้านค้าปลีก สถาบันการศึกษา ธนาคาร และสถานประกอบการอื่น ๆ มีการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ แหล่งบันเทิงออนไลน์ การค้นหาข่าวสารและความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ ตลอดจนการสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนฝูง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผู้คนต่างพกพาโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตไว้ติดตัว เพื่อให้ตนสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้คนที่ได้ตลอดเวลา และไม่พลาดการรับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต และเข้าถึงสื่อ

สังคมออนไลน์ได้ตามต้องการ นอกจากนี้ ยังมีการใช้ประโยชน์จากโทรศัพท์มือถือเพื่อชำระค่าสินค้า ค่าสาธารณูปโภค การเล่นเกมออนไลน์กับผู้อื่น การดูทีวี/ภาพยนตร์ การติดต่อธุรกิจแบบออนไลน์ และอื่น ๆ อีกมากมาย

ภาคธุรกิจได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้งานอย่างกว้างขวาง ตัวอย่างเช่น การนำมาบันทึกประวัติพนักงานและลูกค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การสร้างเว็บไซต์เพื่อเปิดร้านค้าออนไลน์ การขายสินค้า ออนไลน์ โดยข้อมูลในคอมพิวเตอร์จะได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ สามารถนำไปสร้างเป็นรายงานและเสนอแก่ผู้บริหารเพื่อตัดสินใจได้ทันที ส่วนภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อธุรกรรมต่าง ๆ กับภาครัฐ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อสำรวจและเตือนภัยพิบัติ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในทางทหาร และอื่น ๆ อีกนับไม่ถ้วน

ความพยายามในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังช่วยให้เราได้เรียนรู้ถึง คำศัพท์ต่าง ๆ มากมายที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นรากฐานสำคัญเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ การยอมรับ และการปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงประเด็นทางสังคมที่ทุกคนต้องระมัดระวังและควรใส่ใจในการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว ผลกระทบด้านจริยธรรมและสิ่งแวดล้อม

3.2 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

โอบาส เอ็มสิริวงค์ (2561) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “ไอที” เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อการผลิต การจัดการ การจัดเก็บ การสื่อสาร และการเผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ไอทียังเกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบสื่อสารความเร็วสูงเพื่อนำส่งทั้งข้อมูล เสียง และวิดีโอ ตัวอย่างอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ทีวีดิจิทัล และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญ ๆ อีก 2 ส่วนด้วยกันคือ

3.2.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology) เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ก่อให้เกิดเครื่องจักรชนิดหนึ่งที่สามารถคำนวณและประมวลผลได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งก็คือ “คอมพิวเตอร์” โดยเฉพาะไมโครคอมพิวเตอร์ที่ได้รับความนิยมใช้งานอย่างกว้างขวาง ถูกออกแบบมาให้สามารถโหลด โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์เข้าไปควบคุมการทำงานภายใน และพร้อมรับคำสั่งจากมนุษย์เพื่อปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ธุรกิจสามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย เช่น การนำมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการจัดการ เพิ่มความเร็วและความถูกต้องในการทำงาน และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการผลิต และคอมพิวเตอร์ (computer) หมายถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำได้อัตโนมัติ มีหน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit : CPU) หรือ “ซีพียู” เปรียบเสมือนสมองกลสามารถคำนวณและประมวลผลข้อมูลตามคำสั่ง ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ในแทบทุกด้าน เราสามารถนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการกับ

ข้อมูล ผ่านการประมวลผลจนกลายเป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะ เป็นงานด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ อุตสาหกรรม การศึกษา และตามภาคธุรกิจต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ใ้ว่า คอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานหรือประมวลผลได้ตามลำพัง แต่กลับเป็นมนุษย์ต่างหาก เป็นผู้ป้อนคำสั่ง (โปรแกรม) เข้าสู่ระบบเพื่อสั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3.2.2 เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communications Technology) เทคโนโลยีการสื่อสารเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระยะไกลผ่านระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ วิทยุ และการแพร่ภาพทางทีวี/เคเบิลทีวี สิ่งสำคัญของการสื่อสารคือทำให้คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถสื่อสารระหว่างกันได้ จนก่อให้เกิดการสื่อสารออนไลน์ของผู้คนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยคำว่า “ออนไลน์” (Online) “ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไอทีมาเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายเพื่อเข้าถึงข่าวสารและบริการจากเครื่องอื่น ๆ ในขณะที่ “เครือข่าย (Network)” หมายถึง การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไป โดยมีจุดประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและใช้ทรัพยากรร่วมกันบนเครือข่าย

3.3 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information Systems : IS) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อรวบรวมสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีนั้น ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม ไอทีจัดเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีต่อระบบสารสนเทศและต่างก็เกี่ยวเนื่องกันและกัน จนกล่าวได้ว่า ไอทีเป็นองค์ประกอบย่อยส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศเมื่อระบบสารสนเทศจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-Based Information System; CBIS) จึงหมายถึง ระบบสารสนเทศที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อดำเนินงานบางส่วนหรือทั้งหมดตามจุดมุ่งหมายของงานนั้น ๆ โดยองค์ประกอบพื้นฐานของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยส่วนสำคัญต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (โสภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2561)

3.3.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ฮาร์ดแวร์ หมายถึงอุปกรณ์ใด ๆ ที่เราสามารถมองเห็น และสัมผัสได้ในเชิงกายภาพ สามารถจำแนกออกเป็น 5 ประเภทหลัก ๆ ด้วยกันคือ อุปกรณ์นำเข้า อุปกรณ์ประมวลผล อุปกรณ์แสดงผล อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล และอุปกรณ์สื่อสาร

3.3.2 ซอฟต์แวร์ (Software) ซอฟต์แวร์ หมายถึงโปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อควบคุมหรือสั่งงานให้ฮาร์ดแวร์ประมวลผล ซอฟต์แวร์ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์

3.3.3 ฐานข้อมูล (Database) ฐานข้อมูล หมายถึงกลุ่มของแฟ้มข้อมูล หรือตารางที่มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน ตารางเหล่านี้จะใช้จัดเก็บข้อมูลต่างๆ ของระบบงานนั้นๆ เพื่อรวบรวมไว้สำหรับนำไปประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศตามที่ต้องการต่อไป

3.3.4 การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunications) การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นการส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร ผ่านสื่อกลางที่เชื่อมต่อระหว่างต้นทางกับปลายทาง

ที่อยู่ห่างไกลกัน โดยสามารถสื่อสารได้ทั้งแบบใช้สายหรือไร้สายสำหรับระบบเครือข่ายที่ใช้งานอยู่ทั่วไปนั้น สามารถนำเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้เพื่อเชื่อมโยงสื่อสารแบบระยะไกล

3.3.5 ขั้นตอนการทำงาน (Procedures) ขั้นตอนการทำงาน เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ นโยบาย วิธีการ และกฎระเบียบการใช้ระบบสารสนเทศเช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการบำรุงรักษาและการควบคุมความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ ขั้นตอนการทำงานจะถูกนำไปใช้เพื่อปฏิบัติงานทางธุรกิจตามหน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละวัน ซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร

3.5 บุคลากร (People) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศ เพราะพวกเขามีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวให้แก่องค์กรได้ทุกเมื่อ บุคลากรในระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคลในตำแหน่งงานต่าง ๆ มากมาย ซึ่งแต่ละตำแหน่งจะมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เช่น นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้บริหารฐานข้อมูล และผู้ใช้ปลายทาง เป็นต้น

3.6 ข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “datum” หมายถึงข้อเท็จจริงใด ๆ ที่ยังไม่ถูกประมวลผล ข้อมูลอาจเป็นตัวอักษร ข้อความ ตัวเลข รูปภาพ เสียง และวิดีโอ ส่วน สารสนเทศ (Information) หมายถึงการนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อให้มนุษย์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อย่างไรก็ตาม สารสนเทศจะมีคุณประโยชน์ได้ ต่อเมื่อข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบนั้นมีความถูกต้อง

3.7 บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคศตวรรษที่ 21

บทบาทสำคัญของคอมพิวเตอร์ ที่ผู้คนทั่วไปมักเข้าไปมีส่วนร่วมในชีวิตประจำวันผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2561)

3.7.1 คอมพิวเตอร์ตามบ้านพักอาศัย การใช้งานคอมพิวเตอร์ตามบ้านพักอาศัยมีอัตราสูงเพิ่มขึ้น เป็นผลพวงมาจากคอมพิวเตอร์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีราคาถูกลง ประกอบกับผู้คนได้หันมานิยมใช้เทคโนโลยีและการบริการออนไลน์กันมากขึ้น ตามบ้านพักอาศัยมีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงกันมากขึ้น เพื่อใช้ค้นหาข้อมูล การติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล การช้อปปิ้งออนไลน์ การดูทีวี/วิดีโอ การเล่นเกม การดาวน์โหลดเพลงและภาพยนตร์ การชำระค่าสาธารณูปโภค การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี และการโอนเงินผ่านธนาคารออนไลน์ เป็นต้น

3.7.2 คอมพิวเตอร์กับอาชีพการงาน แม้ว่าคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้งานเป็นเวลายาวนานหลายสิบปีมาแล้ว แต่บทบาทการใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน สังเกตได้จากในอดีต คอมพิวเตอร์ถูกใช้เพียงเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และนักวิทยาศาสตร์เป็นหลัก ต่อมาคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาให้สามารถทำงานได้อเนกประสงค์มากขึ้น มีการนำมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ให้แก่องค์กรและตามสำนักงานต่าง ๆ ทุกวันนี้ คอมพิวเตอร์ถูก

ใช้งานในธุรกิจทุกประเภท พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่คนงานจนถึงผู้บริหาร ต่างใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยทำงานทั้งสิ้น รวมไปถึงนักดนตรี วิศวกร โปรแกรมเมอร์ เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ประกันภัย พนักงานส่งมอบสินค้า แพทย์/พยาบาล ช่างซ่อมบำรุง และนักกีฬามืออาชีพ ความสำคัญคือ คอมพิวเตอร์ได้กลายเป็นเครื่องมือสากลสำหรับใช้ปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการทำงานและการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ถูกนำไปใช้กับงานด้านความปลอดภัยเพื่อควบคุมการเข้าถึงระบบ มีหลายองค์กรด้วยกัน นำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อตรวจสอบ บุคคล โดยอนุญาตให้บุคคลที่ได้รับสิทธิ์เท่านั้นที่สามารถเข้าไปยังสถานที่ดังกล่าว ผ่านการพิสูจน์ตัวตนด้วยการสแกนลายนิ้วมือ ฝ่ามือ หรือการใช้บัตรผ่าน นอกจากนี้ คอมพิวเตอร์ยังถูกใช้งานอย่างกว้างขวางโดยบุคลากรทางทหาร เพื่อใช้กับงานสื่อสาร การควบคุมการเดินเรือ การควบคุมขีปนาวุธ การตรวจสอบและชี้ตัวผู้ก่อการร้ายที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ และด้วยคอมพิวเตอร์มีความเกี่ยวข้องกับงานแทบทุกประเภท ผู้คนในยุคนี้จึงต้องขวนขวายเพื่อเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญให้กับตน ผ่านการเรียนรู้และฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งวุฒิปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตร เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันหรือรับรองว่า ตนมีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น ๆ จริง เป็นการสร้างโอกาสในการจ้างงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าในวิชาชีพ

3.7.3 คอมพิวเตอร์ในทุกหนแห่ง นอกเหนือจากการใช้คอมพิวเตอร์ภายในบ้าน โรงเรียน หรือที่ทำงานแล้ว ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คน ส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หลายประเภท ตัวอย่างเช่น การเบิกเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม การซื้อตั๋วเดินทางผ่านเครื่องตู้บริการอัตโนมัติ การตรวจสอบราคาหุ้นผ่านโทรศัพท์มือถือ การซื้อสินค้าออนไลน์ การโอนเงินผ่านธนาคารออนไลน์ และการชำระเงินผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ จากตัวอย่างกิจกรรมที่กล่าวมา ย่อมทำให้เรารู้และเข้าใจโดยปริยายว่า ทำไมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทสำคัญต่อผู้คนในยุคนี้ ผู้คนจำนวนมากมีคอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือสมาร์ตโฟนติดตัวไว้ตลอดเวลา เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อกับผู้อื่น หรือเพื่อติดตามข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่นการตรวจสอบราคาหุ้น การตรวจสอบเส้นทางการจราจร การตรวจสอบเที่ยวบิน การดูภาพยนตร์ การติดตามข่าวสาร และความต้องการอื่น ๆ ในขณะที่เดินทาง อุปกรณ์พกพาเหล่านี้มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตแบบตลอดเวลา ทำให้พวกเขาไม่พลาดการติดต่อกับผู้คนตามสื่อสังคมออนไลน์ การเข้าถึงแหล่งบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ และการดำเนินธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามต้องการ นอกจากนี้ยังมีคอมพิวเตอร์แบบสวมใส่ มาในรูปแบบของนาฬิกาข้อมือ สายรัดข้อมือ และแว่นตา

3.8 การเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปทั่วทั้งสังคม ประกอบกับการพัฒนาของเทคโนโลยี ได้ทวีความซับซ้อนมากขึ้น ชนิดของเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ถูกนำมาใช้กับชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ในหลายประเภท ดังนี้ (โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2561)

3.8.1 โทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟน (Mobile) หนึ่งในแนวโน้มที่ส่งผลต่อผู้คนจำนวนมากและมองเห็นได้อย่างชัดเจนคือ ได้มีการเคลื่อนย้ายจาก คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่เคยนิยมใช้ไปสู่ อุปกรณ์มือถือ โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ หรือโมบายโฟน หรือสมาร์ทโฟน ที่ผู้คนส่วนใหญ่มักพกติดตัวไว้ตลอดเวลา สมาร์ทโฟนนอกจากใช้งานได้เหมือนกับโทรศัพท์ทั่วไปแล้ว ยังมีคุณสมบัติคล้ายกับคอมพิวเตอร์ ขนาดย่อม มีพลังการประมวลผลสูง สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ ทำให้เราไม่พลาดข่าวสารและเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้ตามต้องการ ปัจจุบันมีหลายบริษัทด้วยกันพยายามปรับปรุงเทคโนโลยีของตนเพื่อสนับสนุนและรองรับอุปกรณ์เหล่านี้ ตัวอย่างเช่น การพัฒนาเว็บไซต์ เวอร์ชันบนโทรศัพท์มือถือ มีแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดลูกค้าให้ดาวน์โหลดไปติดตั้งใช้งาน มีระบบสนับสนุนการถ่ายโอนข้อมูลระหว่างโทรศัพท์มือถือกับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ส่งผลให้บริษัทระดับโลกหลายแห่งพยายามทำตลาดเพื่อรองรับผู้บริโภคกลุ่มนี้ที่นับวันมีแต่จะเพิ่มขึ้น ผ่านการพัฒนา **แอปพลิเคชัน (Application)** ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานบนอุปกรณ์มือถือ โดยมีความพยายามผลักดันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มช่องทางให้แก่ลูกค้าในการบริโภคสินค้าหรือบริการบนแพลตฟอร์มอุปกรณ์มือถือ รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและการประยุกต์ใช้งานที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการขายสินค้าและบริการ ด้วยเทคโนโลยีของอุปกรณ์มือถือในปัจจุบัน จึงก่อให้เกิด **การหล่อหลอมรวมเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน (Converging Technologies)** เป็นเทคโนโลยีที่นำอุปกรณ์ดิจิทัลหลาย ๆ ชนิดมาผนวกรวมเป็นขึ้นเดียวกัน พร้อมกับผนวกไมโครโปรเซสเซอร์ลงไป ทำให้อุปกรณ์ชิ้นหนึ่ง ๆ สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายวัตถุประสงค์ ตัวอย่างเช่น สมาร์ทโฟน ตัวเครื่องเปรียบเสมือนมีอุปกรณ์หลายสิบตัวรวมอยู่ในเครื่องเดียวกัน ได้แก่ เครื่องรับโทรศัพท์, เครื่องคอมพิวเตอร์, อุปกรณ์ช่วยบันทึกความจำ, ตารางนัดหมาย, ปฏิทิน, นาฬิกา, กล้องถ่ายรูป, กล้องวิดีโอ, เครื่องเล่นเกม, เครื่องวิทยุสเตอริโอ, เครื่องบันทึกเสียง, อุปกรณ์นำทาง (GPS), โทรทัศน์, พจนานุกรม, เครื่องคิดเลข, เครื่องจับเวลา, เครื่องแปลงหน่วย เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ เป็นต้น

3.8.2 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) แนวโน้มสำคัญประการที่สองที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ คือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Google+ และ Twitter แทบไม่ต้องสงสัยเลยว่า สื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์เรามากเพียงใด ดูได้จากปริมาณผู้มีบัญชีใน Facebook มากกว่าสองพันล้านบัญชี และยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับผู้เสพสื่อสังคมออนไลน์ อาจเป็นผู้ใช้ทั่วไปที่ต้องการแบ่งปันเรื่องราว รูปภาพ และการอัปเดตสถานะและความเป็นมาของการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ แก่เพื่อนฝูงในกลุ่มให้รับทราบ หรือในกรณีของอาจารย์ผู้สอน มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการกระจายข่าวสารเกี่ยวกับหลักสูตรทางวิชาการ หรือกิจกรรมช่วยเหลือสังคมต่าง ๆ ไปยังลูกศิษย์ให้รับทราบโดยทั่วกัน หรือกรณีของบางบริษัท ได้ใช้ช่องทางของสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของเหล่าพนักงาน การใช้เป็นช่องทางในการโฆษณาสินค้าและติดต่อระหว่างพนักงานกับลูกค้า ทั้งนี้ สื่อสังคมออนไลน์ ได้กลายเป็นอีกหนึ่งรูปแบบของการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ทุก

ระดับ และยังมีแนวโน้มกลายเป็นสื่อหลักสำหรับผู้คนในอนาคตอันใกล้ ความสำคัญคือ การบริโภคข่าวสารของผู้คนในยุคนี้ สมควรต้องกลั่นกรองให้ดี จงอย่าเชื่ออย่างสนิทใจในข่าวสารที่ส่งต่อมาในทุก ๆ เรื่อง เพราะข่าวสารบางเรื่องอาจเป็นข่าวเท็จหรือหลอกลวง

3.8.3 อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things) แนวโน้มสำคัญประการที่สามคือ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง หรือไอโอที (IoT) เป็นแนวคิดของสรรพสิ่งต่าง ๆ สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันได้เองแบบอัตโนมัติ โดยที่มนุษย์ไม่ต้องเข้าไปจัดการหรือสั่งการใด ๆ ทุกวันนี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในบ้าน มีการพัฒนาให้มีความเฉลียวฉลาดมากขึ้น ด้วยการฝังชิปและอุปกรณ์รับส่งคลื่นวิทยุเพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันได้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ยังมีวิธีการระบุตัวตน และรับรู้บทบาทของตนภายใต้สถานการณ์และสภาพแวดล้อมนั้น ๆ สามารถสื่อสารและโต้ตอบเพื่อทำงานร่วมกัน โดยที่มนุษย์ไม่ได้เป็นผู้ควบคุมหรือสั่งการแต่อย่างใดและด้วยแนวคิดของอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งนี้เอง จึงทำให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถสื่อสารกันได้เองแบบอัตโนมัติ และมีการแบ่งปันข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยปี ค.ศ. 2008 ที่ผ่านมามีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ที่มีอยู่ทั่วโลก มีปริมาณมากกว่าจำนวนผู้คนอาศัยอยู่บนโลกใบนี้แล้ว เพราะความก้าวหน้าในชิปประมวลผลและเทคโนโลยีของคลื่นวิทยุ รวมไปถึงอุปกรณ์เซ็นเซอร์ที่มีต้นทุนลดลง ส่งผลให้ทุก ๆ สิ่งในอนาคต สามารถเกิดขึ้นได้ไม่ไกลเกินความฝันอีกต่อไปด้วยความสามารถในการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องตรวจจับสัญญาณ เครื่องวัดอัตราการเต้นของหัวใจ มอเตอร์ หรือกล้อง ผ่านศักยภาพที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างไร้ขีดจำกัด ทำให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ได้อย่างมากมาย เช่น การตรวจสอบอุณหภูมิของบ้านพักอาศัยเพื่อนำไปสู่การปรับอุณหภูมิที่เหมาะสมของเครื่องปรับอากาศแบบระยะไกลในทำนองเดียวกับการประยุกต์ใช้เซ็นเซอร์แบบบูรณาการ นำมาใช้ตรวจจับอุณหภูมิบนพื้นผิวจราจรของประเทศเมืองหนาว แล้วส่งข้อมูลให้แก่รถยนต์เพื่อจำกัดความเร็วแบบพลวัตเมื่อรถยนต์เคลื่อนที่อยู่บนพื้นผิวถนนที่มีหิมะหรือน้ำแข็งปกคลุม และด้วยเทคโนโลยีการประยุกต์ใช้งานของเซ็นเซอร์ที่สมบูรณ์แบบจะนำไปสู่เทคโนโลยีบ้านอัจฉริยะ (Smart Home) เมืองอัจฉริยะ (Smart Cities) การเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farming) ระบบตรวจสุขภาพออนไลน์ (e-Health) และอื่น ๆ แบบไร้ข้อจำกัด ทั้งนี้การเติบโตของจำนวนเซ็นเซอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จะวิวัฒนาการกลายมาเป็นอินเทอร์เน็ตของทุก ๆ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของอุปกรณ์ตามบทบาทหน้าที่ของมันได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่การปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นจนถึงระดับความเป็นอัจฉริยะ

1) คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) หรือเทคโนโลยีคลาวด์ แต่เดิมนั้นการใช้งานคอมพิวเตอร์จะต้องติดตั้ง โปรแกรมต่าง ๆ ลงในเครื่อง แต่ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารและการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่ของผู้คนในยุคนี้ล้วนตั้งอยู่บนโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ต ดังนั้น แทนที่โปรแกรมจะต้องติดตั้งลงในเครื่อง ก็จะถูกใช้งานผ่านระบบคลาวด์แทน สำหรับการเข้าถึงทรัพยากรบนคลาวด์ จะดำเนินงานผ่านโปรแกรมท่องเว็บนั้นหมายความว่า เราสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้โปรแกรม

คลาวด์ได้ทุก ๆ ที่ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และยังสามารถเข้าถึงด้วยอุปกรณ์อันหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเครื่องพีซี โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต หรือสมาร์ทโฟน

2) บิ๊กดาต้า (Big Data) แนวโน้มสำคัญประการที่ห้าคือ ข้อมูลขนาดใหญ่หรือ บิ๊กดาต้า ด้วยยุคเฟื่องฟูของอินเทอร์เน็ตในทุกวันนี้ ได้ก่อให้เกิดข้อมูลหรือสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จำนวนมหาศาล (ระดับ เทลไบต์ขึ้นไป) โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ ได้ก่อให้เกิดสารสนเทศจำนวนมาก ทุกคนสามารถสร้างเนื้อหา (ข้อความ ภาพ และวิดีโอ) ด้วยเครื่องมือช่วยสร้างที่มีอยู่มากมายและนำไปเผยแพร่ในสื่อสังคม รวมไปถึงเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง ได้ส่งเสริมการเชื่อมต่ออุปกรณ์กับ เซ็นเซอร์ไปยังอินเทอร์เน็ต ทำให้การเจริญเติบโตของข้อมูลได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยเฉพาะข้อมูลแบบไม่มีโครงสร้าง และด้วยการตัดสินใจของผู้บริหารที่มักใช้ข้อมูลจากภายนอก มากกว่าข้อมูลภายใน ดังนั้น จึงมีการนำข้อมูลเหล่านี้ไปถล่มกรอง วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในทางธุรกิจ

มิติของบิ๊กดาต้า มีคุณสมบัติสำคัญ 3 ประเด็น (หรือเรียกย่อ ๆ ว่า 3V) คือ

1) Volume หมายถึง ข้อมูลจำนวนมหาศาล ที่มีขนาดใหญ่เกินกว่าซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูลทั่วไปจะจัดการได้

2) Variety หมายถึง รูปแบบข้อมูลที่มีความหลากหลาย ประกอบด้วย ข้อมูลแบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ครอบคลุมข้อมูลทั้งแบบข้อความ รูปภาพ วิดีโอ และอื่นๆ

3) Velocity หมายถึง ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงและหลั่งไหลเข้ามาอย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลจากทรานแซกชันต่าง ๆ ข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย รวมถึงข้อมูลจากเซ็นเซอร์และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง จึงจำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานในการรองรับและสนับสนุน โดยเฉพาะการประมวลผลข้อมูลหลายรูปแบบที่ต้องใช้ความเร็ว สามารถป้อนข้อมูลได้ทันที และสอดคล้องกับความต้องการของบิ๊กดาต้า

3.9 กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.9.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 พฤษภาคม 2562

3.9.2 หลักการสำคัญตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1) ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data)

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, เลขบัตรประชาชน, ข้อมูลสุขภาพ, หมายเลขโทรศัพท์, e-mail, ประวัติอาชญากรรม เป็นต้น

2) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject) บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนโดยทั่วไป ที่เก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนหรือลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วน**ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล**มีหน้าที่สำคัญที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น จัดให้มีมาตรการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ดำเนินการเพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ แจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้สำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทราบภายใน 72 ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer : DPO) เพื่อตรวจสอบการทำงานของตน เป็นต้น ส่วน**ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor)** เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล เช่น บริการ cloud service เป็นต้น ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่หลัก คือ ดำเนินการตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น เว้นแต่คำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมายหรือบทบัญญัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้โดยชอบด้วยกฎหมาย การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจะชอบด้วยกฎหมาย หากดำเนินการตามหลักการใดหลักการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) ความยินยอม เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีแบบหรือข้อความที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย และต้องไม่เป็นการหลอกลวง เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจะถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ ถ้าไม่มีข้อจำกัดสิทธิ เช่น มีกฎหมาย ที่กำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลนั้นไว้ก่อน

(2) การวิจัย Scientific or Historical Research จัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ การศึกษาวิจัย สถิติ

(3) สาระสำคัญของ Vital Interest มีไว้เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล เช่น การเข้ารับบริการทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาล

(4) สัญญา Contract เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา เช่น เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทำสัญญากู้ยืมเงินจากธนาคาร ธนาคารสามารถเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นได้ตามวัตถุประสงค์ของสัญญา

(5) งานสาธารณะ Public Task เป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐ เช่น หน่วยงานของรัฐจัดทำ Big Data เพื่อแก้ปัญหาความยากจนของเกษตรกร

(6) ประโยชน์โดยชอบ Legitimate Interest เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์ โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เช่น บริษัทเอกชน ติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในอาคารเพื่อรักษาความปลอดภัย ซึ่งบริษัทสามารถเก็บรวบรวมภาพถ่ายซึ่งเป็น ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่อยู่ในบริเวณดังกล่าวได้

(7) หลักกฎหมาย Legal Obligations เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

นอกจากหลักการข้างต้นแล้ว มีข้อมูลส่วนบุคคลอีกประเภทซึ่งเรียกว่า **ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data)** เช่น เชื้อชาติ, ประวัติอาชญากรรม, ข้อมูลพันธุกรรม, พฤติกรรมทางเพศ เป็นต้น การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจะมี หลักการที่เข้มงวดกว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป โดยจะกระทำได้หากดำเนินการตามหลักการใดหลักการหนึ่ง เช่น ได้รับความยินยอมโดยชัดแจ้ง (Explicit Consent) จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล, เพื่อป้องกันหรือระงับ อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคลซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่สามารถให้ความยินยอมได้ เป็นต้น

4) การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางที่รับ ข้อมูลส่วนบุคคลต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการประกาศ

5) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject Right) เช่น

(1) สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of access) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอเข้าถึงและขอรับสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของผู้ควบคุม ข้อมูลส่วนบุคคล

(2) สิทธิขอให้ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่ สามารถระบุตัวบุคคล (Right to erasure (also known as right to be forgotten) เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลมีสิทธิขอให้ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ หากข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดความจำเป็น หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ขอถอนความยินยอมแล้ว

6) การร้องเรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลสามารถ ร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัตินี้ได้

7) ความรับผิดชอบและบทลงโทษ

(1) ความรับผิดทางแพ่ง ผู้กระทำละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดใช้ค่าสินไหม ทดแทนให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่า การดำเนินการนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่อหรือไม่ก็ตาม ศาลมีอำนาจสั่งให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมได้สองเท่าของค่าสินไหมทดแทนที่ แท้จริง

(2) โทษอาญา กำหนดบทลงโทษทางอาญาไว้สำหรับความผิดร้ายแรง เช่น การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อนโดยมิชอบ, ล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นแล้วนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นโดยมิชอบ ระวังโทษสูงสุดจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ส่วนในกรณีที่ผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล กรรมการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานของนิติบุคคลนั้นอาจต้องร่วมรับผิดชอบในความผิดอาญาที่เกิดขึ้น

(3) โทษทางปกครอง กำหนดโทษปรับทางปกครองสำหรับการกระทำความผิดที่เป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ไม่แจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ, ขอความยินยอมโดยหลอกลวงเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล, ไม่แต่งตั้ง DPO เป็นต้น โดยโทษปรับทางปกครองสูงสุด 5,000,000 บาท

4. โลจิสติกส์

4.1 ความหมายโลจิสติกส์

สภาการจัดการโลจิสติกส์แห่งสหรัฐอเมริกา (Council of Logistics Management: CLM) ได้ให้คำนิยามของคำว่า "การจัดการโลจิสติกส์" (Logistics Management) ไว้ดังนี้ “การจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การควบคุมการเคลื่อนย้าย การเก็บรักษาสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้น จนถึงลูกค้า ด้วยจุดมุ่งหมายให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

ความหมายตามศัพท์บัญญัติของสำนักงานราชบัณฑิตยสภา หมวดศัพท์เศรษฐศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3 พ.ศ. 2558) บัญญัติศัพท์ “โลจิสติกส์” หมายถึง การจัดการระบบการดำเนินงาน

กองโลจิสติกส์ (กระทรวงอุตสาหกรรม) ในบริบทอุตสาหกรรม ให้ความหมายว่า โลจิสติกส์หมายถึงศิลปะและวิทยาศาสตร์ในการรับ ผลิต และกระจาย วัสดุและผลิตภัณฑ์ ไปยังสถานที่ที่เหมาะสม และในปริมาณที่เหมาะสม การจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทาน ตั้งแต่การวางแผน ดำเนินการและควบคุม การจัดเก็บ การขนส่งสินค้าทั้งไปและกลับ ที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล รวมถึงการบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงจุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นี้ มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้วยต้นทุนที่เหมาะสม อ้างอิงตามรายงานผลการศึกษา ของFundamental of Logistics Management สรุปเป็นกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ 9 กิจกรรม ดังนี้ (Grant et. al., 2006)

1. การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer Service and Support)
2. การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting and Planning)

3. การจัดซื้อจัดหา (Purchasing and Procurement)
4. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
5. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics Communication and Order Processing)
6. การจัดการวัสดุ และบรรจุภัณฑ์ (Materials Handling and Packaging)
7. การขนส่ง (Transportation)
8. การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (Facilities Site Selection, Warehousing, and Storage)
9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ให้ความหมายว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุม การเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับและการจัดเก็บ วัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และสถานที่ที่กำหนด

นิยามของ " โลจิสติกส์ " นี้ กำหนดขึ้นโดยพิจารณาจากบทบาทความรับผิดชอบและพันธกิจที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับภารกิจในส่วนของอุตสาหกรรมภาคการผลิต ที่ครอบคลุมการพัฒนาส่งเสริมกระบวนการบริหารจัดการกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงปลายน้ำ การวางแผน การคาดการณ์ การจัดซื้อจัดหา การผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การขนส่ง และการกระจาย ทั้งขาเข้า และขาออก ทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการอุตสาหกรรมให้ได้มาตรฐานสากล ลดต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในกระบวนการนำส่งสินค้าและบริการ โดยมีความมุ่งหมายที่ตรงกัน นั่นคือ ยกระดับศักยภาพกระบวนการผลิต และการกระจายสินค้า/บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านเวลา ต้นทุน และคุณภาพ

4.2 โลจิสติกส์ ในส่วนของการขนส่ง

ระบบ โลจิสติกส์ มีบทบาทมากขึ้นในโลกของการทำธุรกิจในปัจจุบัน และจะมีมากขึ้นไปเรื่อย ๆ ในอนาคต ด้วยเหตุของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน และไร้ขีดจำกัดโดยสิ้นเชิง ทำให้การติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ สะดวกสบายมากขึ้น การเติบโตของระบบธุรกิจที่อาศัยประโยชน์ของ โลจิสติกส์ ทำให้ตลาดแรงงานด้านนี้ เติบโตตามไปด้วย ทำให้คนหางานจำนวนหนึ่งให้ความสนใจกับงานด้านนี้

งานโลจิสติกส์ หรือที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าเป็น งานขนส่งสินค้า ได้กลายเป็นส่วนสำคัญ และก้าวเข้ามามีบทบาททางธุรกิจมากขึ้น ระบบโลจิสติกส์ ได้กลายมาเป็นระบบที่ถูกนำมาปรับใช้ใน

หลาย ๆ ธุรกิจ โดยมีหัวใจสำคัญอยู่ที่การขนส่งเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังจุดหมายด้วยวิธีการ และระบบที่ดีที่สุด

ตำแหน่งงาน โลจิสติกส์ เป็นตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดส่งสินค้า และทรัพยากรอย่างอื่น จากต้นทางไปสู่ปลายทาง ซึ่งมีความต้องการของผู้บริโภคอยู่ ผู้ที่ทำงานด้านโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่แล้วเป็นผู้ที่เรียนจบมาทางด้านโลจิสติกส์ ซึ่งเปิดสอนในหลาย ๆ มหาวิทยาลัย เช่น คณะโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการจัดการด้านโลจิสติกส์) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี (สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ โลจิสติกส์และการขนส่ง) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (สาขาวิศวกรรมโลจิสติกส์)

ผู้ที่เรียนจบ และสนใจงานด้านโลจิสติกส์ สามารถไปประกอบอาชีพได้ค่อนข้างหลากหลาย โดยตำแหน่งที่เป็นที่รู้จักในสายงานนี้ เช่น ผู้ปฏิบัติงานนำเข้าและส่งออกสินค้า ผู้จัดซื้อสินค้าจากต่างประเทศ พนักงานคลังสินค้า พนักงาน Shipping พนักงานประเมินราคา ตัวแทนการนำเข้าและส่งออกสินค้า ผู้ดูแลคลังสินค้า เจ้าหน้าที่คลังสินค้า พนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อต่างประเทศ

4.3 คุณสมบัติของผู้ที่ทำงานด้านโลจิสติกส์

- 4.3.1 มีความรู้หรือเรียนจบมาทางด้านโลจิสติกส์
- 4.3.2 มีระเบียบ และมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน
- 4.3.3 ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด
- 4.3.4 สามารถทำงานเป็นกะ หรือทำงานล่วงเวลาได้
- 4.3.5 มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานได้
- 4.3.6 สามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ ได้
- 4.3.7 สามารถทำงานเป็นทีมได้ เป็นได้ทั้งผู้นำ และผู้ตามในบางโอกาส

4.4 ลักษณะของงานของเจ้าหน้าที่โลจิสติกส์

- 4.4.1 งานโลจิสติกส์ มีลักษณะเป็นการตรวจสอบประเภทของสินค้า ว่ามีความปลอดภัย และสามารถเคลื่อนย้ายไปยังจุดหมายได้หรือไม่
- 4.4.2 จัดเตรียมสถานที่ในการเก็บรักษาสินค้า ให้อยู่ในสถานที่ และอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย
- 4.4.3 จัดรายการสินค้าให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและดูแล
- 4.4.4 ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสินค้า หรือ วัตถุติด
- 4.4.5 ดูแลการเคลื่อนย้ายสินค้าเข้า-ออกคลังสินค้า

4.4.6 บันทึกรายงานถึงผู้บริหารคลังสินค้าทุกชั้นตอน พร้อมจัดเตรียมการ ป้องกันแก้ไข เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน

4.4.7 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

งานโลจิสติกส์ เป็นงานที่มาพร้อมกับการเติบโตของธุรกิจ ไม่ว่าจะอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ จะมีมากน้อยเพียงใด งานด้านนี้ก็สามารถเติบโตตามไปด้วย และจะยิ่งทำให้ตลาดแรงงานเปิดกว้างมากยิ่งขึ้น ผู้ทางด้านโลจิสติกส์ จึงต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการหางาน พิสูจน์ให้เห็นว่าเรามีความเหมาะสมเพียงใดกับตำแหน่งงานนี้

5. การขนส่ง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2551) กล่าวว่า การขนส่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคล หรือเป็นสิ่งที่จำเป็นแก่การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ เพราะเกี่ยวข้องกับการขนส่งมาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่แห่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นการเคลื่อนย้ายตัวคนเอง สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ก็ตาม จะต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น

การขนส่ง มีความสำคัญต่อการขายและการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก เพราะการขนส่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไม่ถึง ได้มีสินค้าหรือบริการบริโภคตามที่ตนต้องการ การขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิต ผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นการดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น ในท้องถิ่นใดที่มีการขนส่งดี ถนนดี และมียานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งเพียงพอ ก็ย่อมทำให้การลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิต ไปสู่ตลาดทำได้สะดวก รวดเร็ว เป็นผลให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นนั้นเจริญ การขนส่งจึงมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะมนุษย์เรามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการขนส่งมาตั้งแต่สมัยดึกดำบรรพ์ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายสิ่งของจากที่แห่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นการเคลื่อนย้ายของมนุษย์เอง หรืออาจจะป็นสัตว์หรือสิ่งของต่าง ๆ ก็ตาม จะต้องอาศัยการขนส่งในการเคลื่อนย้ายทั้งสิ้น

การขนส่งเป็นวิชาแขนงหนึ่งในการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าวิชาการด้านอื่น ๆ เพราะการขนส่งนั้นจะเข้าไปเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับอุตสาหกรรม หรือกิจกรรมประเภทต่าง ๆ แทบทั้งสิ้น เช่น สินค้าประเภทอุปโภคและบริโภคต่าง ๆ ที่พวกเราทุกคนใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน ก็จะมีค่าขนส่งรวมอยู่ในราคาสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย ซึ่งถูกรวมไว้เป็นทอด ๆ เริ่มตั้งแต่จากแหล่งวัตถุดิบไปยังแหล่งผลิต จากแหล่งผลิตไปยังพ่อค้าคนกลาง จากพ่อค้าคนกลางไปยังพ่อค้าปลีก และจากพ่อค้าปลีกจึงจะถึงมือผู้บริโภค ซึ่งในแต่ละทอดของการเคลื่อนย้ายสินค้า และบริการเหล่านั้น ได้มีการรวมค่าขนส่งเข้า

ไปเป็นต้นทุนของสินค้าทุกทอดไป ซึ่งทำให้ต้นทุนทางธุรกิจสูงมาก จึงเห็นได้ว่าการขนส่งเป็นกิจกรรมที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแก่การดำรงชีวิตประจำวัน และควรที่จะได้ศึกษาไว้ นอกจากนั้นถ้าเราพิจารณาจากผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ ทั้งการขนส่ง การจัดเก็บ และการสื่อสาร ระหว่างปี 2543 – 2547 พบว่าในแต่ละปีมีมูลค่ามากกว่า 4 แสนล้านบาท ฉะนั้นถือได้ว่า กิจกรรมขนส่งเป็นกิจกรรมที่สำคัญมาก ควรศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกิจการประเภทนี้พอสมควร

5.1 ความหมายของการขนส่ง (Definition of Transportation)

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2551) ก่อนที่เราจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องราวของการขนส่งนั้น เรามาพิจารณากันถึงความหมายคำว่า “การขนส่ง” กันก่อน ซึ่งเราสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

1) ความหมายของการขนส่ง ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน คำว่า “ขน” หมายถึง การเอาสิ่งของจำนวนมาก บรรทุกหรือหอบหามด้วยอาการใด ๆ ก็ตามจากแห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง คำว่า “ส่ง” หมายถึง การยื่นให้ ยื่นให้ถึงมือ พาไปให้ถึงที่ คำว่า “ขนส่ง” หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องด้วยขนและส่ง

2) ความหมายของการขนส่ง ตามพจนานุกรมไทย คำว่า “ขน” หมายถึง การนำเอาของมาก ๆ จากที่แห่งหนึ่งไปไว้ในอีกแห่งหนึ่ง คำว่า “ส่ง” หมายถึง การยื่นให้ถึงมือ พาไปให้ถึงที่ คำว่า “ขนส่ง” หมายถึง ธุรกิจเนื่องด้วยการนำไปและนำมา หรือขนและส่ง

3) ความหมายของการขนส่ง ตามสารานุกรมไทย คำว่า “การขนส่ง” หมายถึง การเคลื่อนที่ของมนุษย์ สัตว์ สิ่งของ จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์

4) ความหมายของการขนส่ง ตามพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ.2497 ได้บัญญัตินิยามศัพท์ในมาตรา 4 ว่าการขนส่งหมายความว่า “การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยเครื่องอุปกรณ์การขนส่ง”

เครื่องอุปกรณ์การขนส่งนี้ หมายถึง ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง รวมทั้งเครื่องทุ่นแรงด้วย และในพระราชบัญญัติเดียวกันนี้ยังได้แบ่งลักษณะของการประกอบการขนส่งออกเป็น

“การขนส่งสาธารณะ” หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง

“การขนส่งประจำทาง” หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่กำหนด

“การขนส่งส่วนบุคคล” หมายความว่า การขนส่งเพื่อกิจการค้าของตนเอง

“การรับจัดขนส่ง” หมายความว่า การรับจ้างรวบรวมบุคคล หรือสิ่งของและจัดให้บุคคลอื่นทำการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ในความรับผิดชอบของผู้จัดขนส่ง

5) ความหมายของการขนส่ง ตามความหมายของวิชาเศรษฐศาสตร์

คำว่า “การขนส่ง” เป็นกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ที่จะจัดให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ และสิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

จากความหมายต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนี้ พอที่จะนำมาสรุปเป็นความหมายโดยทั่ว ๆ ไปของคำว่า “การขนส่ง” ได้ดังนี้

“การขนส่ง” หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง ตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ”

จากคำจำกัดความข้างต้นนี้พอที่จะกล่าวได้ว่า การขนส่งจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง
2. การเคลื่อนย้ายนั้น จะต้องกระทำด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง
3. จะต้องเป็นไปตามความต้องการ และเกิดอรรถประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ผู้ที่ทำการขนส่ง

การขนส่งมีความหมายต่อการขายและการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก เพราะการขนส่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไปถึงได้มีสินค้าหรือบริการบริโภคตามที่ตนต้องการ การขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นการดำเนินธุรกิจใด ๆ ย่อมอาศัยการขนส่งทั้งสิ้นในท้องถิ่นใดที่มีการขนส่งดี ถนนดี และมียานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งเพียงพอ ก็ย่อมทำให้การลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิตไปสู่ตลาดทำได้สะดวกรวดเร็ว เป็นผลให้เศรษฐกิจในท้องถิ่นนั้นเจริญ การขนส่งจึงมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากิจกรรมอื่น ๆ

5.2 วัตถุประสงค์ของการขนส่ง (Objectives of Transportation)

การขนส่งนั้นจะต้องประกอบด้วยหลายลักษณะ ซึ่งมีอยู่ลักษณะหนึ่งที่จะกล่าวถึงในที่นี้ก็คือวัตถุประสงค์ในการขนส่ง ซึ่งเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ที่ทำการขนส่ง ซึ่งเป็นเหตุผลในการขนส่งที่สามารถที่จะแยกพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 เพื่อการสังคม โดยปกติแล้ว การคบหาสมาคมและติดต่อสัมพันธ์กันตลอดเวลา มีการพบปะพูดคุยกัน แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน (Internal Group) หรืออยู่นอกกลุ่ม (External Group) จะต้องมีการติดต่อและไปมาหาสู่กันบ้างไม่มากก็น้อย และเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กันเช่นนี้ การขนส่งจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถสนับสนุนและตอบสนองวัตถุประสงค์ในเรื่องนี้ได้อย่างเต็มที่

5.2.2 เพื่อที่อยู่อาศัยและการประกอบอาชีพ ความจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่ออาศัย เพื่อใช้สำหรับเป็นที่พักผ่อนหลับนอน และพร้อมกันนั้นก็จะต้องมีการประกอบอาชีพ เพื่อหารายได้มาดำรงชีพ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสถานที่อยู่อาศัยกับสถานที่ประกอบอาชีพนั้นจะอยู่กันคนละแห่ง จึงจำเป็นต้องอาศัยการ

ขนส่งเข้ามาเป็นสื่อกลางในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัยกับที่ทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้มนุษย์เราสามารถจะประกอบกิจกรรมตามบทบาทหน้าที่ (Roles) ต่าง ๆ

5.2.3 เพื่อการเมืองและการปกครอง ในการบริหารประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมาก เพราะการปกครองที่ดีนั้นจะต้องมีความสามารถในการปกครองให้ทั่วถึงทุกหนทุกแห่งและเกิดความเจริญทัดเทียมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ พร้อมกันนั้นก็จะต้องมีการระวังป้องกันประเทศด้วย กล่าวคือ รัฐบาลจะต้องปกครองและบริหารประเทศให้ดีและให้ทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามป้องกันและรักษาความปลอดภัยของประเทศด้วย เพื่อให้ประเทศเกิดความเจริญรุ่งเรือง ประชาชนอยู่กันอย่างสงบสุข และเป็นเอกราชสืบไป ด้วยเหตุนี้จึงต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาช่วยส่งเสริมเป็นอันมากด้วย

5.2.4 เพื่อการศึกษา สภาพสังคมปัจจุบันมีความจำเป็นต้องมีการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์และสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการศึกษาหาความรู้ อยู่เสมอ จึงใช้การขนส่งเข้ามาช่วยในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเพื่อการศึกษาในบริเวณใกล้เคียงภายในอำเภอ จังหวัด ประเทศ หรือแม้แต่การศึกษาในถิ่นไกล ๆ เช่น ในต่างประเทศ ต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาช่วยทั้งสิ้น

5.2.5 เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ ในการพักผ่อนหย่อนใจนั้น อาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ แตกต่างกันไป เช่น อ่านหนังสือ ชมภาพยนตร์ เล่นกีฬา ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ เป็นต้น แต่มีอยู่วิธีหนึ่งที่มนุษย์เรานิยมกันมากที่สุดก็คือ “การท่องเที่ยว” (Tourism) ซึ่งการท่องเที่ยวนี้ จะมีแหล่งการท่องเที่ยวอยู่มากมายทั้งในประเทศและนอกประเทศ และโดยทั่วไปจะเป็นตามชายทะเล หรือภูเขา หรือสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และการเมือง ซึ่งอยู่ ณ แหล่งต่าง ๆ ทั่วโลก ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องอาศัยการขนส่งในการเดินทาง เพื่อไปให้ถึงยังแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น ๆ ตามต้องการ

5.2.6 เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มาแล้วข้างต้นนั้น การขนส่งยังมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะทางด้านการประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรมทั่ว ๆ ไป ต่างก็ต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาช่วยทั้งสิ้น เช่น ในการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะป็นสินค้าอุปโภคบริโภคใด ๆ ก็ตาม จำเป็นต้องมีการขนส่งสินค้าและบริการนั้น ๆ เริ่มตั้งแต่เป็นวัตถุดิบจนผลิตออกมาเป็นสินค้าจนถึงมือผู้บริโภค ฉะนั้นจึงพอที่จะกล่าวได้ว่าการขนส่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการตอบสนองวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ

5.3 ประโยชน์ของการขนส่ง

การขนส่งถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิต เพราะการขนส่งจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตประจำวันทั้งโดยตรงและโดยอ้อม กล่าวคือ การเดินทางไปมาหาสู่ซึ่งกันและกันนั้น จะเพื่อจุดประสงค์ใด ๆ ก็แล้วแต่ ถือว่าเป็นส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ส่วนสินค้าและบริการต่าง ๆ

ที่เกี่ยวกับเครื่องอุปโภคบริโภคนั้นถือว่าเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับโดยอ้อม ฉะนั้นพอที่จะกล่าวถึงประโยชน์ของการขนส่งออกมาเป็นข้อ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 การขนส่งทำให้เกิดปัจจัยสี่ ในการดำรงชีวิตปัจจุบันของมนุษย์เรานั้น จำเป็นต้องมีอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งทั้ง 4 ประการนี้ ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์เราจะขาดเสียมิได้ และในการที่เราจะอุปโภคบริโภคปัจจัยเหล่านี้ เราจะต้องอาศัยการขนส่งในลักษณะต่าง ๆ เข้ามาช่วยไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวัตถุดิบ หรือสินค้าสำเร็จรูปแล้วก็ตาม เพราะเราไม่สามารถที่จะผลิตสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้เอง จึงจำเป็นต้องขนส่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาจากแหล่งอื่น ๆ ดังนั้นการขนส่งจึงก่อให้เกิดปัจจัย 4 ได้ตามความต้องการขั้นพื้นฐานทั่วไป

5.3.2 การขนส่งทำให้เกิดชุมชนใหม่ ในปัจจุบันนี้แหล่งชุมชนใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในทุก ๆ เขตที่มีการขนส่งเข้าไปถึง ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางใดก็ตาม เช่น การขนส่งทางน้ำ ก็ทำให้เกิดเมืองท่าที่สำคัญ ๆ มากขึ้น การขนส่งทางบกโดยเฉพาะทางรถยนต์ (ถนน) ยิ่งทำให้เกิดชุมชนต่าง ๆ กระจายมากเป็นทวีคูณ หรือแม้แต่การขนส่งทางรถไฟก็ตาม ต่างก็ทำให้เกิดชุมชนใหม่ ๆ ขึ้นแทบทั้งสิ้น

5.3.3 การขนส่งทำให้เกิดตลาดสินค้าและบริการ ในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อกระจายสินค้าอย่างแพร่หลายไปในที่ต่าง ๆ ให้มากที่สุด ดังนั้นจึงต้องอาศัยการขนส่งเข้ามาช่วยในการกระจายสินค้า และบริการเหล่านั้นไปสู่ตลาด เพื่อให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างทั่วถึงทำให้ตลาดสินค้าและบริการเกิดขึ้นอยู่ทุกแห่งได้อย่างสะดวกและง่ายดาย

5.3.4 การขนส่งก่อให้เกิดมูลค่าต่าง ๆ เมื่อมีการขนส่งเกิดขึ้น หรือเมื่อจะมีการขนส่งจะต้องเกิดอรรถประโยชน์ตามมาด้วยเสมอ ไม่ว่าจะเป็นก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ในด้านใดก็ตาม เช่น อรรถประโยชน์ด้านเวลา อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ เป็นต้น อรรถประโยชน์ของสินค้าและบริการต่าง ๆ จะเกิดขึ้นได้มากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการขนส่งด้วย

5.3.5 การขนส่งทำให้มีการพัฒนาประเทศ ในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญ และทัดเทียมกับอารยประเทศ หรือแม้แต่การพัฒนาภายในประเทศ ให้มีการเป็นอยู่เจริญทัดเทียมกันในทุกหนทุกแห่งก็ตาม เป็นผลที่จะเกิดมาจากการขนส่งเช่นเดียวกัน ทำให้มีการพัฒนาประเทศ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว การขนส่งยังมีประโยชน์อีกมากมายหลายประการ เช่น การขนส่ง มีส่วนทำให้เกิดการขยายงาน ทำให้เกิดการแบ่งงาน ทำให้มีการกระจายรายได้และอื่น ๆ อีกมาก ดังนั้น สรุปได้ว่า การขนส่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมายมหาศาลทั้งประโยชน์โดยตรงและโดยอ้อม ต่อมนุษยชาติ และมีส่วนสัมพันธ์กับชีวิตและความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันมากขึ้นตลอดเวลา

5.4 ความสำคัญของการขนส่ง

การขนส่งเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่จำเป็นอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ การขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจตลอดจนการพัฒนาประเทศอยู่หลายประการ คือ

5.4.1 ช่วยให้ผู้ประชาชนมีมาตรฐานการครองชีพดีขึ้น ประชาชนสามารถซื้อสินค้าที่ตนเองไม่สามารถผลิตได้จากท้องถิ่นอื่น และผลิตในสิ่งที่ตนถนัดแล้วนำไปจัดจำหน่ายในท้องถิ่นอื่น ดังนั้นทุกท้องถิ่นสามารถที่จะมีสินค้าอุปโภคบริโภคที่เหมือนกันได้ ตัวอย่างเช่น คนที่อยู่จังหวัดทางภาคเหนือก็สามารถมีอาหารทะเลบริโภคได้เหมือนกับผู้ที่อยู่ในจังหวัดใกล้ทะเล หรือคนที่อยู่ในต่างจังหวัดสามารถมีสินค้าบริโภคเช่นเดียวกับคนกรุงเทพฯ

5.4.2 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ในสมัยก่อนเมื่อการคมนาคมขนส่งยังไม่สะดวก ต้องพึ่งตนเอง โดยปลูกข้าว เลี้ยงสัตว์ ทำเครื่องนุ่งห่ม ทำให้ไม่มีความชำนาญเฉพาะอย่าง เมื่อมีการขนส่งประชาชนสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสินค้ากันได้ ทำให้มีความต้องการสินค้ามากขึ้น จึงมีการแบ่งงานกันทำ ผลิตในสิ่งที่ตนถนัดแล้วนำมาแลกเปลี่ยนกัน ทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งที่ตนถนัด (specialization) การผลิตก็มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพราะเมื่อเกิดความชำนาญงานขึ้นต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตจะลดลง

5.4.3 ช่วยกระจายความเจริญเติบโต การขนส่งช่วยให้การติดต่อกันสะดวกและรวดเร็วขึ้น ประชาชนสามารถตั้งถิ่นฐานกระจายไกลออกไปก่อให้เกิดชุมชนใหม่ ๆ ขึ้นเป็นการขยายเมืองออกไปในแง่ของธุรกิจ การขนส่งช่วยให้มีการนำสินค้าไปขาย สินค้าที่ออกมาใหม่ ๆ ก็สามารถกระจายไปขายตามแหล่งที่การขนส่งเข้าถึงความเจริญก็ก้าวทันได้ทุกหนแห่ง

5.4.4 มีการเปลี่ยนแปลงของสังคม การขนส่งทำให้มีการรับรู้วัฒนธรรมประเพณีของสังคมอื่น จึงมีการเลียนแบบกันทางสังคม สังคมโดยรวมจึงเปลี่ยนได้เร็วขึ้น และทำให้ผู้คนมีสายตากว้างไกลขึ้น

5.4.5 ช่วยให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันโลกดูเหมือนจะแคบลงเพราะ ผู้คนสามารถเดินทางถึงกันได้เกือบทั่วโลก หรือสามารถส่งข่าวสารถึงกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากการมีระบบการขนส่งที่ดี

5.4.6 ช่วยให้มีมาตรฐานการศึกษาดีขึ้น การขนส่งช่วยให้การกระจายสภาพการศึกษา กว้างขวาง ไปในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่การศึกษาขยายไม่ถึง สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในระดับที่ไม่มีในท้องถิ่นก็สามารถเดินทาง ไปศึกษาที่ยังต่างถิ่นได้ หรือตัวอย่างที่เห็นได้ชัดตัวอย่างหนึ่งคือ ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่กระจายไปทั่วประเทศก็เกิดจากระบบการขนส่ง

5.4.7 ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การขนส่งช่วยให้ประเทศต่าง ๆ ได้ติดต่อกันสะดวกยิ่งขึ้น ทำให้มีการแลกเปลี่ยนกันทางด้านเศรษฐกิจและสังคม สร้างความสัมพันธ์กันได้ดียิ่งขึ้น

5.5 ความสำคัญด้านอื่น ๆ เช่น เพิ่มความมั่นคงให้กับประเทศ การขนส่งช่วยให้สามารถเข้าถึง ประชาชนในชุมชนต่างๆ การปกครองของรัฐบาลจึงเป็นไปได้ง่ายขึ้น การขนส่งยังช่วยให้สะดวกในการติดต่อ ถึงกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจกัน เกิดความสามัคคีขึ้นในชาติได้ นอกจากนี้แล้วการขนส่งยัง

ช่วย ในด้านการป้องกันประเทศด้วย การขนส่งมีความจำเป็นต่อกิจกรรมทางทหารมาก เพราะในการเคลื่อนย้าย กำลังทหาร ตลอดจนอาวุธยุทโธปกรณ์ต่าง ๆ ต้องอาศัยการขนส่งเป็นหลัก

5.6 ธุรกิจบริการส่งของด่วนในกรุงเทพมหานคร

บริการส่งของด่วนถือเป็นบริการที่เราคุ้นเคย มีการใช้อยู่ประจำไม่ว่าจะเพื่อส่งเอกสาร ส่งพัสดุ ส่งของให้ลูกค้า หรือส่งของ ย้ายของทั่วไป ความต้องการของบริการส่งของด่วนได้เติบโตอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ทำให้บริการส่งของเป็นสิ่งที่ไม่ขาดไม่ได้ ทำให้ตลาดแอฟส่งของมีการแข่งขันที่ดุเดือด มีผู้ให้บริการหลายเจ้าในตลาดและมีจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุลีกร นวลสมศรี (2559) วิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศการจัดการสารสนเทศ และการผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ

อารีย์ยา จารุภูมิ (2559) วิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ :กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ความสามารถในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพจากข้อมูลที่มีอยู่มากมาย การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง ทักษะในการทำงานรูปแบบใหม่ การใช้เครื่องมือเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ทักษะการปกป้องข้อมูลและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงจรรยาบรรณในการทำงาน

อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ สมรรถนะที่ควรพัฒนา ประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะ รวมทั้งหมด 9 สมรรถนะ ดังนี้คือ 1. การปรับตัว ให้สามารถทำงานได้กับทุกวัย 2. ทักษะในการเจรจากับลูกค้า 3. ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล 4. ความรู้

นโยบายบริษัทลูกค้า 5. ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 6. ความต้องการรู้สิ่งใหม่ ๆ 7. ความกระตือรือร้น 8. การทำงานเป็นทีม และ 9. ทักษะการสื่อสาร

วิมาน กระจิอุณะ (2560) วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ บริบท การเรียนรู้การฝึกอบรมบนเว็บ แนวทางการประเมินผลงานจากการปฏิบัติและเงื่อนไขการนำไปใช้ผลการตรวจสอบคุณภาพรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า อยู่ในระดับมาก ผลการประเมินสมรรถนะด้วยตนเองหลังการใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทดสอบความรู้หลังการใช้รูปแบบสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลงานจากการปฏิบัติของครูผู้ใช้รูปแบบทุกคนผ่านเกณฑ์การประเมินทุกด้านและมีความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบอยู่ในระดับมาก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัย ดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต กรุงเทพมหานคร โดยในแต่ละระยะมีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต กรุงเทพมหานคร

การวิจัยในระยะที่ 1 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การสอบถามระดับสมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการของพนักงานในการ พัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจ งานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ความต้องการของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต กรุงเทพมหานคร และในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสอบถามระดับสมรรถนะและความต้องการของพนักงานในการพัฒนา สมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงาน บริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร ได้แก่

- 1) พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครจากสถานประกอบการ 10 แห่ง รวมจำนวน 103,300 คน
- 2) ผู้บริหาร ของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ในระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน แต่ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด และได้กลับคืนมาทั้งหมด

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ระดับสมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการของพนักงานในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ชั้น

ชั้นที่ 1 การศึกษาข้อมูลและบริบทขององค์กร ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์จนได้กรอบงานวิจัย

ชั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามจากกรอบงานวิจัย และสร้างเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบของ ลิเคอร์ท (Likert Scaling) เพื่อนำมาประมวลเนื้อหา ในการกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม เป็นแบบชนิดเลือกตอบ และแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ (แสดงในภาคผนวก ข)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะในปัจจุบันของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1.4.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.4.2 นำแบบแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกกระบวน การศึกษาตามอัธยาศัยจำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน และ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสถิติ จำนวน 1 ท่าน รวมทั้งสิ้น 3 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย แสดงในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence IOC) ของข้อคำถามและเนื้อหา ด้วยการให้ คะแนน ในข้อคำถามแต่ละข้อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดค่าคะแนนและแปลความหมายดังนี้

ให้คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าเหมาะสม

ให้คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมควรปรับปรุง

โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถาม ในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ส่วนข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ต้องนำไปปรับปรุง ซึ่งผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.91 ซึ่งหมายถึง ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการ สอบถามความคิดเห็น

1.4.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.4.4 นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้ (Try-out) กับ พนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อนำมาหาค่าประสิทธิภาพของแบบสอบถาม โดยนำมาวิเคราะห์หาค่าความ เที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficiency) ตามวิธี ของครอนบาค (Cronbrach, 1970, p.161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ .97

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5.1 ผู้วิจัยขอการอนุเคราะห์ออกหนังสือส่งจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช

1.5.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

1.5.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการวิเคราะห์

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปทำการประมวลผลด้วยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1.6.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยใช้ค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล การคำนวณหาค่าร้อยละ ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \times 100$$

1.6.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

สูตรค่าเฉลี่ย (Mean- \bar{x})

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} คือ ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ คือ ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

โดย กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามแนวของ จอห์น ดับบลิว และเจมส์ วิกาคัน (John W. Best and James V. Kahn) ดังนี้ (Best, John W. and Kanh, V. 1993: 181-182)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	ความต้องการอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	ความต้องการอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	ความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - S.D) โดย (Laffety, Peter and Rowe, Julain 1995: - 561 - 562)

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

$S.D$	คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$N \sum x^2$	คือ ผลรวมยกกำลังสองของ คะแนนทุกข้อ
$(\sum x)^2$	คือ ผลรวมของคะแนนทุกข้อยก กำลังสอง
N	คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์ผู้บริหารในสถานประกอบการเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน จาก 10 สถานประกอบการ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การสัมภาษณ์ ที่เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร (รายชื่อสถานประกอบการ แสดงในภาคผนวก ค)

2.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 9 ข้อ (แบบสัมภาษณ์ แสดงในภาคผนวก ง)

2.4 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

2.4.1 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.4.2 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (กลุ่มเดิม) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content

Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence IOC) ของข้อคำถามและเนื้อหา ด้วยการให้คะแนน ในข้อคำถามแต่ละข้อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดค่าคะแนนและแปลความหมายดังนี้

ให้คะแนน +1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าเหมาะสม

ให้คะแนน 0 สำหรับข้อคำถามที่ไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 สำหรับข้อคำถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมควรปรับปรุง

โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามในแบบสันทนากลุ่มมีความเที่ยงตรง ส่วนข้อคำถามในแบบสันทนากลุ่มที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ต้องนำไปปรับปรุง ซึ่งผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ครั้งนี้ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของการสอบถามความต้องการของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.91 ซึ่งหมายถึง ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือเชิญจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 10 ท่าน

2.5.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือเชิญ พร้อมด้วยแบบสัมภาษณ์ ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ

2.5.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.6.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุป และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยในระยะที่ 2 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วยรายละเอียดด้านสมรรถนะ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านคุณลักษณะ โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวทาง ดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ ประกอบด้วย 1) ความรู้ในธุรกิจองค์กรของตนเอง 2) ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การใช้สมาร์ทโฟน, การใช้แท็บเล็ต, การใช้อีเมล เป็นต้น 3) มีความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ 4) ความรู้การนำไอทีไปใช้ในธุรกิจ เช่น การติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมล (e-mail), ไลน์ (LINE) เป็นต้น

1.2.2 ด้านทักษะ ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต 2) ด้านการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน 3) ด้านการใช้แผนทีออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน 4) ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน 5) ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน 6) ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

1.2.3 ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย 1) มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ 2) มีความอดทนในการทำงาน 3) มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน 4) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน 5) เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1.3.1 ผู้วิจัยนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต

กรุงเทพมหานคร ที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

1.3.2 ผู้วิจัยเตรียมนำ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้นี้ ไปจัดทำประเด็นใน แบบสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ ในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

2.1 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน หัวหน้าพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 คน พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ท่าน รวมเป็นจำนวน 7 คน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ แสดงในภาคผนวก จ)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

2.3 การสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแนวทงสนทนากลุ่ม เพื่อประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ (แนวทงสนทนากลุ่ม แสดงในภาคผนวก ฉ)

2.4 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

2.4.1 ผู้วิจัยนำแนวทางการสนทนากลุ่มที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.4.2 นำแนวทางการสนทนากลุ่มที่ผู้วิจัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย (กลุ่มเดิม) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence IOC) ของข้อคำถามและเนื้อหา ด้วยการให้คะแนน ในข้อคำถามแต่ละข้อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามในแบบสนทนากลุ่มมีความเที่ยงตรง ส่วนข้อคำถามในแบบสนทนากลุ่มที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ต้องนำไปปรับปรุง ซึ่งผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของกับ การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ เท่ากับ 0.91 ซึ่งหมายถึงข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนั้น ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสอบถามความคิดเห็น

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขออนุญาต และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

2.5.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือเชิญ พร้อมด้วยแบบสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ก่อนวันสนทนากลุ่ม 7 วัน เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสนทนากลุ่ม

2.5.3 ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 13 พฤษภาคม 2564 เวลา 18.00 น และใช้แบบสนทนากลุ่มที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการสนทนา โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้วิจัยเริ่มจากการแนะนำตนเอง แจ้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสนทนากลุ่ม
- 2) จากนั้นเริ่มต้นสนทนากลุ่มตามประเด็นการสนทนากลุ่มทุกประเด็นตามลำดับ เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มแสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น และผู้วิจัยจดบันทึกการสนทนากลุ่มตลอดเวลาจนกระทั่งการสนทนากลุ่มสิ้นสุดลง
- 3) ผู้วิจัยทำการสรุปเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่ม และนำสรุปเนื้อหาดังกล่าวส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

4) ผู้วิจัยนำเนื้อหาที่ได้จากการสนทนากลุ่มที่ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ มาสรุป และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ความต้องการของพนักงาน ในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ประกอบด้วย รายละเอียด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยในแต่ละตอนมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 500)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	254	50.80
หญิง	246	49.20
รวม	500	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	109	21.80
20-30 ปี	107	21.40
31-40 ปี	95	19.00
41-50 ปี	97	19.40
51-60 ปี	92	18.40
รวม	500	100
3. วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	100	20.00
ประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.)	97	19.40
ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.)	91	18.20
อนุปริญญา	83	16.60
ปริญญาตรี	67	13.40
สูงกว่าปริญญาตรี	62	12.40
รวม	500	100
4. ระยะเวลาในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบัน		
1 ปีขึ้นไป – 2 ปี	161	32.20
2 ปีขึ้นไป – 3 ปี	170	34.00
3 ปีขึ้นไป	169	33.80
รวม	500	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อายุ 20-30 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุ 41-50 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 อายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 18.40

วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อยู่ในระดับประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.) จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 อยู่ในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 อยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.60 อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40

ระยะเวลาในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 2 ปีขึ้นไป – 3 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และมีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 1 ปีขึ้นไป – 2 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ดังตารางที่ 4.2 – ตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน โดยรวมและรายด้าน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต	3.41	0.99	ปานกลาง
2. ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน	3.13	0.86	ปานกลาง
3. ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน	2.83	1.04	ปานกลาง
4. ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน	3.41	1.12	ปานกลาง
5. ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน	3.45	1.59	ปานกลาง
6. ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ	3.47	1.24	ปานกลาง
รวม	3.28	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) ได้แก่ ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ รองลงมา ($\bar{X} = 3.45$) ได้แก่ ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.83$) ได้แก่ ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน

ตารางที่ 4.3 ระดับสมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ	3.47	1.56	ปานกลาง
2. การใช้งานเครื่องสมาร์ทโฟนเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการลูกค้า	3.41	1.61	ปานกลาง
3. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.46	1.59	ปานกลาง
4. การสำรองพลังงาน ด้วยแบตเตอรี่ / โหมดประหยัดพลังงาน	3.40	1.60	ปานกลาง
5. การใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free)	3.33	1.63	ปานกลาง
รวม	3.41	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) ได้แก่ ด้านความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งาน ให้บริการ รองลงมา ($\bar{X} = 3.46$) ได้แก่ ด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.33$) ได้แก่ ด้านการใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free)

ตารางที่ 4.4 ระดับสมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่อง สมาร์ทโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store)	2.84	1.02	ปานกลาง
1.1 การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่อง สมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android)	2.85	1.22	ปานกลาง
1.2 การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชันจาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)	2.82	1.25	ปานกลาง
2. ด้านการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง	3.42	0.88	ปานกลาง
2.1 การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งานให้บริการ ขนส่ง	3.46	1.61	ปานกลาง
2.2 การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง	3.34	1.61	ปานกลาง
2.3 การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้ งานตามคุณสมบัติต่าง ๆ	3.53	1.57	ปานกลาง
2.4 การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิกคำสั่งรับ งานขนส่ง	3.35	1.63	ปานกลาง
2.5 การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งาน ล่วงหน้า	3.40	1.60	ปานกลาง
2.6 การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้า ปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไป ถึงที่อยู่ของลูกค้า	3.32	1.62	ปานกลาง
2.7 การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับงาน ขนส่ง	3.40	1.61	ปานกลาง
2.8 การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และ การเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay)/ คิวอาร์โค้ด (QR Code)	3.42	1.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.9 การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผลและประวัติการปฏิบัติงานขนส่ง	3.38	1.59	ปานกลาง
2.10 การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่าดำเนินการ	3.48	1.58	ปานกลาง
2.11 การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทาง การขนส่ง	3.46	1.62	ปานกลาง
2.12 การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และการยืนยันจากลูกค้า	3.51	1.57	ปานกลาง
รวม	3.13	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$) ได้แก่ ด้านการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.84$) ได้แก่ ด้านการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอปสโตร์ (App Store)

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณาหัวข้อหลัก การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) เมื่อพิจารณารายหัวข้อย่อย อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.85$) ได้แก่ การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.82$) ได้แก่ การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณาหัวข้อหลัก การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง เมื่อพิจารณารายหัวข้อย่อย อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$) ได้แก่ การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตามคุณสมบัติต่าง ๆ รองลงมา ($\bar{X} = 3.51$) ได้แก่ การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และการยืนยันจากลูกค้า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.32$) ได้แก่ การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

ตารางที่ 4.5 ระดับสมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map)	2.85	1.22	ปานกลาง
2. การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map)	2.81	1.26	ปานกลาง
รวม	2.83	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 2.85$) ได้แก่ การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.81$) ได้แก่ การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่งด้วยโปรแกรมกูเกิล แมพ (Google map)

ตารางที่ 4.6 ระดับสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง	3.48	1.59	ปานกลาง
2. การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล	3.41	1.59	ปานกลาง
3. การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)	3.34	1.61	ปานกลาง
รวม	3.41	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) ได้แก่ การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง รองลงมา ($\bar{X} = 3.41$) ได้แก่ การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) ได้แก่ การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)

ตารางที่ 4.7 ระดับสมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน	3.45	1.59	ปานกลาง
2. การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (YouTube) สำหรับค้นหาข้อมูลวิดีโอ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน	3.41	1.59	ปานกลาง
รวม	3.45	1.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45$) ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.41$) ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (You Tube) สำหรับค้นหาข้อมูลวิดีโอ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.8 ระดับสมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายการให้บริการ (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	3.48	1.60	ปานกลาง
2. นโยบายการให้บริการ	3.46	1.60	ปานกลาง
รวม	3.47	1.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.46$) ได้แก่ นโยบายการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4.9 – ตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.9 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม และรายด้าน (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความต้องการด้านความรู้	4.36	1.13	มาก
2. ความต้องการด้านทักษะ	4.30	0.83	มาก
3. ความต้องการด้านคุณลักษณะ	4.40	1.61	มาก
รวม	4.37	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานมีความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ได้แก่ ความต้องการด้านคุณลักษณะ รองลงมา ($\bar{X} = 4.36$) ได้แก่ ความต้องการด้านความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) ได้แก่ ความต้องการด้านทักษะ

ตารางที่ 4.10 ความต้องการด้านความรู้ (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ความรู้ในธุรกิจองค์กร	4.32	1.61	มาก
2. ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล เช่น การ ใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สมาร์ทโฟน การใช้แท็บเล็ต การใช้อีเมล	4.40	1.63	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3. ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษา ชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ	4.36	1.61	มาก
4. ความรู้การนำไอทีไปใช้ในธุรกิจ เช่น การติดต่อสื่อสาร โดยใช้อีเมล (e-mail) , ไลน์ (LINE)	4.31	1.61	มาก
รวม	4.36	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงาน มีความต้องการด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ได้แก่ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สมาร์ตโฟน การใช้แท็บเล็ต การใช้อีเมล ฯลฯ รองลงมา ($\bar{X} = 4.36$) ได้แก่ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) ได้แก่ความรู้การนำไอทีไปใช้ในธุรกิจ เช่น การติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมล (e-mail) , ไลน์ (LINE)

ตารางที่ 4.11 ความต้องการด้านทักษะ (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต	4.36	1.03	มาก
1.1 ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ตโฟน คุณสมบัตินี้ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ	4.22	1.65	มาก
1.2 การใช้งานเครื่องสมาร์ตโฟน	4.34	1.62	มาก
1.3 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟน	4.42	1.59	มาก
1.4 การสำรองพลังงาน	4.36	1.64	มาก
1.5 การใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free)	4.44	1.59	มาก
2. ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่อง สมาร์ตโฟน	3.83	0.83	มาก
2.1 การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่อง สมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store)	3.85	1.00	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.1.1 การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่อง สมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android)	3.88	1.19	มาก
2.1.2 การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)	3.82	1.23	มาก
2.2 การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง	3.81	0.82	มาก
2.2.1 การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งาน ให้บริการขนส่ง	3.84	1.24	มาก
2.2.2 การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง	3.81	1.26	มาก
2.2.3 การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อ การใช้งานตามคุณสมบัติต่างๆ	3.90	1.18	มาก
2.2.4 การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิก คำสั่งรับงานขนส่ง	3.78	1.27	มาก
2.2.5 การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งานล่วงหน้า	3.80	1.24	มาก
2.2.6 การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อ ลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และ เมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า	3.73	1.27	มาก
2.2.7 การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับ งานขนส่ง	3.78	1.26	มาก
2.2.8 การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay)/คิวอาร์ โค้ด QR (Code)	3.86	1.27	มาก
2.2.9 การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผล และ ประวัติการปฏิบัติงานขนส่ง	3.75	1.29	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.2.10 การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่า ดำเนินการ	3.80	1.27	มาก
2.2.11 การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทาง ทางการขนส่ง	3.81	1.24	มาก
2.2.12 การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และ การยืนยันจากลูกค้า	3.83	1.23	มาก
3. ด้านการใช้แผนทีออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน	4.35	1.31	มาก
3.1 การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map)	4.31	1.62	มาก
3.2 การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map)	4.39	1.60	มาก
4. การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน	4.39	1.12	มาก
4.1 การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง	4.43	1.60	มาก
4.2 การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่ง อีเมล	4.27	1.60	มาก
4.3 การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้ โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)	4.48	1.58	มาก
5. การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน	4.43	1.59	มาก
5.1 การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน	4.43	1.59	มาก
5.2 การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูบ (You Tube) สำหรับ ค้นหาวิดีโอ ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน	4.43	1.59	มาก
6. กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย การให้บริการ	4.41	1.22	มาก
6.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	4.39	1.60	มาก
6.2 นโยบายการให้บริการ	4.43	1.59	มาก
รวม	4.30	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงาน มีความต้องการด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ได้แก่ ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน รองลงมา ($\bar{X} = 4.41$) ได้แก่ ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.83$) ได้แก่ ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน

เมื่อพิจารณารายด้าน ฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$) ได้แก่ การใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free) รองลงมา ($\bar{X} = 4.42$) ได้แก่ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ได้แก่ ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ตโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณาหัวข้อหลัก อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อหลัก โดยหัวข้อหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) ได้แก่ หัวข้อหลักการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) และหัวข้อหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) ได้แก่ หัวข้อหลักการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณาหัวข้อหลัก การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) เมื่อพิจารณารายหัวข้อย่อย อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อย่อย โดยหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.88$) ได้แก่ การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android) และหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) ได้แก่ การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณาหัวข้อหลัก การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง เมื่อพิจารณารายหัวข้อย่อย อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อย่อย โดยหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) ได้แก่ การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตามคุณสมบัติต่าง ๆ รองลงมา ($\bar{X} = 3.86$) ได้แก่ การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay)/คิวอาร์ โค้ด QR (Code) และหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.73$) ได้แก่ การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

เมื่อพิจารณารายด้าน การใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟน เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) ได้แก่ การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) ได้แก่ การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map)

เมื่อพิจารณารายด้าน การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$) ได้แก่ การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม ประเภท Instant messaging (ไลน์ line) รองลงมา ($\bar{X} = 4.43$) ได้แก่ การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) ได้แก่ การใช้งาน อีเมลล์ การสมัครอีเมลล์ และการรับส่งอีเมลล์

เมื่อพิจารณารายด้าน การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.43$) ทั้ง 2 ข้อ การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน และ การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (You Tube) สำหรับค้นหาวีดีโอ ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณารายด้าน กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.43$) ได้แก่ นโยบายการ ให้บริการและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.12 ความต้องการด้านคุณลักษณะ (n = 500)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.44	1.61	มาก
2. เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.45	1.59	มาก
3. ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.42	1.63	มาก
4. มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.28	1.63	มาก
5. มีความอดทนในการทำงาน	4.42	1.58	มาก
6. มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน	4.47	1.60	มาก
7. มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน	4.32	1.64	มาก
รวม	4.40	1.61	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงาน มีความต้องการด้านคุณลักษณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.47$) ได้แก่ มีความ มุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ($\bar{X} = 4.45$) ได้แก่ เคารพและปฏิบัติตามกฎหมาย เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ได้แก่ มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยี ใหม่ ๆ อยู่เสมอ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสนทนากลุ่ม กับผู้บริหารของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน เกี่ยวกับ ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารของสถานประกอบการต้องการพัฒนาคนเพื่อสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัล และ พัฒนาคนให้เท่าทันเทคโนโลยีและสามารถสร้างเทคโนโลยีอย่างรอบรู้

2.2 ผู้บริหารของสถานประกอบการต้องการการพัฒนากำลังคนแบบบูรณาการ คือนำทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงานมาเรียนรู้และเพิ่มเติมซึ่งกันและกันเพื่อสร้างระบบดิจิทัลขององค์กรลูกค้า

2.3 ต้องการกำหนดให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน และเรียนรู้จากการอ่านเอง)

2.4 ผู้บริหารของสถานประกอบการกรณีการจัดการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ต้องการให้มีการนำแนวทางการพัฒนารูปแบบอื่นนอกเหนือจากการบรรยายมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริงด้วยอาทิการฝึกปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion)

2.5 ต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ควรเป็นระยะสั้น 6 เดือน ถึง 1 ปี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรพัฒนาบุคลากรให้เร็วที่สุดและสอดคล้องกับแผนระยะยาวกับทิศทางของตลาด หากมีแผนระยะยาวอาจจะไม่เหมาะสม ควรมีการศึกษาสมรรถนะขององค์กรก่อนทำแผนพัฒนาทุก ๆ ปี

2.6 ผู้บริหารของสถานประกอบการต้องการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรก่อนว่ามีสมรรถนะในระดับใด จากนั้นแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็น 2 กลุ่มหรือสามกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาแผนพัฒนาให้บุคลากรได้ถูกกลุ่ม เช่น บุคลากรที่มีสมรรถนะความรู้ต่ำ ก็ให้บุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ หรือสอนให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ก็ให้อบรม สัมมนา ทำ Workshop ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น

2.7 ผู้บริหารของสถานประกอบการต้องการให้พัฒนาทักษะ และคุณลักษณะไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็ยิ่งจะทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะมากขึ้น

2.8 ผู้บริหารของสถานประกอบการต้องการพัฒนาทักษะให้บุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง (Workshop) เนื่องจากวิธีการบุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง ลองใช้เทคโนโลยีจริง เมื่อเกิดปัญหาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ จะได้ฝึกคิดแก้ไขปัญหา และจะได้ทราบว่าเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมกับการนำมาใช้ หรือมีข้อจำกัดอย่างไรหรือไม่

2.9 ผู้บริหารของสถานประกอบการเสนอให้องค์กรควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอกกล่าวคือ 1. แรงจูงใจภายใน เช่น ให้งานได้แสดงความคิดเห็นว่าตนเองต้องการทำอะไร มีความสนใจเทคโนโลยีใด หรือองค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร 2. แรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างการขึ้นเงินเดือน โบนัส การจัดท่องเที่ยวพักผ่อน หรือการมีความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสนทนากลุ่ม กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เกี่ยวกับ การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ พบว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแนวทางดังกล่าวมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ สมรรถนะที่เหมาะสมประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ รายละเอียดดังนี้

สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย

1. ความรู้ในธุรกิจองค์กร
2. ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัลเช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การใช้แท็บเล็ต, การใช้อีเมล เป็นต้น
3. ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ

สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย

1. ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต
 - 1.1 ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ตโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ
 - 1.2 การใช้งานเครื่องสมาร์ตโฟนเพื่อการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า
 - 1.3 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
 - 1.4 การสำรองพลังงาน ด้วยแบตเตอรี่สำรอง / โหมดประหยัลดพลังงาน
 - 1.5 การใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free)
2. การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน
 - 2.1 การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store)
 - 2.1.1 การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android)

2.1.2 การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)

2.2 การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง

2.2.1 การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งานให้บริการขนส่ง

2.2.2 การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง

2.2.3 การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตามคุณสมบัติต่างๆ

2.2.4 การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิกคำสั่งรับงานขนส่ง

2.2.5 การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งานล่วงหน้า

2.2.6 การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

2.2.7 การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับงานขนส่ง

2.2.8 การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay) /คิวอาร์โค้ด (QR Code)

2.2.9 การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผลและประวัติการปฏิบัติงานขนส่ง

2.2.10 การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่าดำเนินการ

2.2.11 การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทางการขนส่ง

2.2.12 การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และการยืนยันจากลูกค้า

2.3 การใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน

2.3.1 การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map)

2.3.2 การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map)

2.4 การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน

2.4.1 การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง

2.4.2 การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล

2.4.3 การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)

2.5 การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน

2.5.1 การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

2.5.2 การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูบ (YouTube) สำหรับค้นหาข้อมูลวีดีโอ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

2.6 กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

2.6.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.6.2 นโยบายการให้บริการ

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

3.1 เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3.5 มีความอดทนในการทำงาน

3.6 มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

3.7 มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ

ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นผู้บริหารเกี่ยวกับ ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สรุปดังนี้

1. ต้องการพัฒนาคนเพื่อสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัล และ พัฒนาคนให้เท่าทันเทคโนโลยี และสามารถสร้างเทคโนโลยีอย่างรอบรู้

2. ต้องการให้พัฒนากำลังคนแบบบูรณาการ คือนำทั้งผู้บริหารและผูปฏิบัติงานมาเรียนรู้และเพิ่มเติมซึ่งกันและกันเพื่อสร้างระบบดิจิทัลขององค์กรลูกค้า

3. ต้องการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากผู้อื่น และการสอนงาน และเรียนรู้จากการอ่านเอง)

4. กรณีการจัดการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ต้องการให้มีการนำแนวทางการพัฒนารูปแบบอื่นนอกเหนือจากการบรรยายมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริงด้วยอาทิการฝึกปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion)

5. ต้องการให้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแบบโครงการ ควรเป็นระยะสั้น 6 เดือน ถึง 1 ปี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรพัฒนาบุคลากรให้เร็วที่สุดและสอดคล้องกับแผนระยะยาวกับทิศทางของตลาด หากมีแผนระยะยาวอาจจะไม่เหมาะสม ควรมีการศึกษาสมรรถนะขององค์กรก่อนทำแผนพัฒนาทุก ๆ ปี

6. ต้องการให้มีการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรก่อนว่ามีสมรรถนะในระดับใด จากนั้นแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็น 2 กลุ่มหรือสามกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาแผนพัฒนาให้บุคลากรได้ถูกกลุ่ม เช่น บุคลากรที่มีสมรรถนะความรู้ต่ำ ก็ให้บุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ หรือสอนให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ก็ให้อบรม สัมมนาทำ Workshop ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น

7. ต้องการให้พัฒนาทักษะ และคุณลักษณะไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็ยังจะทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะมากขึ้น

8. ต้องการเน้นพัฒนาทักษะให้บุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง (Workshop) เนื่องจากวิธีการบุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง ลองใช้เทคโนโลยีจริง เมื่อเกิดปัญหาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ จะได้ฝึกคิดแก้ไขปัญหา และจะได้ทราบว่าเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมกับการนำมาใช้ หรือมีข้อจำกัดอย่างไรหรือไม่

9. ต้องการให้องค์กรสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้ง แรงจูงใจภายในและภายนอกกล่าวคือ

1. แรงจูงใจภายใน เช่น ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นว่าตนเองต้องการทำอะไร มีความสนใจเทคโนโลยีใด หรือองค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร
2. แรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างการขึ้นเงินเดือน โบนัส การจัดห้องเที่ยวพักผ่อน หรือการมีความก้าวหน้าในอาชีพ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อพัฒนาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล

1.3.1 ประชากร ได้แก่

1) พนักงาน ของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากสถานประกอบการ 10 แห่ง รวมจำนวน 103,300 คน

2) ผู้บริหาร ของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จาก 10 สถานประกอบการ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยคัดเลือกสถานประกอบการละ 50 คน รวมทั้งหมด 500 คน

1.3.3 ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่

ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน หัวหน้างานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 คน พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ท่าน รวมเป็นจำนวน 7 คน

1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความต้องการของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.3 แนวทางทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแนวทางพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะ

1.4.4 แนวทางสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 สืบหาสภาพปัจจุบัน และความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสอบถามและการสัมภาษณ์

ระยะที่ 2 แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนได้แก่ การสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ การสนทนากลุ่ม การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ โดยการสนทนากลุ่ม

1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการวิเคราะห์เนื้อหา และขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา

1.7 สรุปผลการวิจัย

1.7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ความต้องการของพนักงานในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน ประกอบด้วยรายละเอียด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 254 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 109 คน รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อายุ 20-30 ปี จำนวน 107 คน อายุ 41-50 ปี จำนวน 97 คน อายุ 31-40 ปี จำนวน 95 คน และอายุ 51-60 ปี จำนวน 92 คน

1.3 วุฒិการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คน รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อยู่ในระดับประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.) จำนวน 97 คน อยู่ในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 91 คน อยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 83 คน อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน และอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน

1.4 ระยะเวลาในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 2 ปีขึ้นไป – 3 ปี จำนวน 170 คน รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 169 คน และมีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 1 ปีขึ้นไป – 2 ปี จำนวน 161 คน

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์

ผ่านสมาร์ทโฟน และได้จำแนกรายละเอียดผลระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ระดับสมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการใช้อุปกรณ์แฮนด์ฟรี (Hand free)

2.2 ระดับสมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ด้านการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) โดยมีข้อมูลในรายด้านดังนี้

2.2.1 การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน

พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)

2.2.2 การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง

พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตามคุณสมบัติต่าง ๆ รองลงมา ได้แก่ การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และการยืนยันจากลูกค้า และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

2.3 ระดับสมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรมกูเกิล แมพ (Google map) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่งด้วยโปรแกรมกูเกิล แมพ (Google map)

2.4 ระดับสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง รองลงมา ได้แก่ การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)

2.5 ระดับสมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (You Tube) สำหรับค้นหาข้อมูลวิดีโอ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

2.6 ระดับสมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ นโยบายการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ความต้องการด้านคุณลักษณะ รองลงมาได้แก่ ความต้องการด้านความรู้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านทักษะ และได้จำแนกรายละเอียดผลความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในแต่ละความต้องการดังนี้

3.1 ด้านความรู้ พบว่า พนักงาน มีความต้องการด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางสารสนเทศ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สมาร์ตโฟน การใช้แท็บเล็ต การใช้อีเมล ฯลฯ รองลงมา ได้แก่ ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ

3.2 ด้านทักษะ พบว่า พนักงานมีความต้องการด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน รองลงมา ได้แก่ ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

3.2.1 ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การใช้อุปกรณ์ แฮนด์ฟรี (Hand free) รองลงมาได้แก่

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัตินี้ หือ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ

3.2.2 ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน

เมื่อพิจารณารายหัวข้อหลัก อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อหลัก โดยหัวข้อหลักที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หัวข้อหลักการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) และหัวข้อหลักที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หัวข้อหลักการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง

3.2.3 ด้านการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน

ด้านการขนส่ง เมื่อพิจารณารายหัวข้อหลัก การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store) เมื่อพิจารณารายหัวข้อย่อย อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อย่อย โดยหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android) และหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)

3.2.4 ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน

สำหรับงานให้บริการขนส่ง เมื่อพิจารณารายหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยพบว่า หัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตามคุณสมบัติต่าง ๆ รองลงมาได้แก่ การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay)/ คิวอาร์ โค้ด QR (Code) และหัวข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

3.2.5 ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน

เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กลูเกิล แมพ (Google map)

3.2.6 ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน

เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line) รองลงมาได้แก่ การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล

3.2.7 ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน

เมื่อพิจารณารายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 2 ข้อ การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิล เซิร์ท (Google

Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน และ การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (You Tube) สำหรับค้นหาวิดีโอ ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน

3.2.8 ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย

การให้บริการ เมื่อพิจารณารายชื่อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ นโยบายการให้บริการและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3.3 ความต้องการด้านคุณลักษณะ พบว่า พนักงาน มีความต้องการด้านคุณลักษณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

1.7.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นผู้บริหารเกี่ยวกับ ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สรุปดังนี้

- 1) ต้องการพัฒนาคณะเพื่อสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัล และ พัฒนาคณะให้เท่าทันเทคโนโลยีและสามารถสร้างเทคโนโลยีอย่างรอบรู้
- 2) ต้องการให้พัฒนากำลังคนแบบบูรณาการ คือนำทั้งผู้บริหารและปฏิบัติงานมาเรียนรู้และเพิ่มเติมซึ่งกันและกันเพื่อสร้างระบบดิจิทัลขององค์กรลูกค้า
- 3) ต้องการให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน และเรียนรู้จากการอ่านเอง)
- 4) กรณีการจัดการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ต้องการให้มีการนำแนวทางการพัฒนารูปแบบอื่นนอกเหนือจากการบรรยายมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริงด้วยอาทิการฝึกปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion)
- 5) ต้องการให้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแบบโครงการ ควรเป็นระยะสั้น 6 เดือน ถึง 1 ปี เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรพัฒนาบุคลากรให้เร็วที่สุดและสอดคล้องกับแผนระยะยาวกับทิศทางของตลาด หากมีแผนระยะยาวอาจจะไม่เหมาะสม ควรมีการศึกษาสมรรถนะขององค์กรก่อนทำแผนพัฒนาทุก ๆ ปี

6) ต้องการให้มีการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรก่อนว่ามีสมรรถนะในระดับใด จากนั้นแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็น 2 กลุ่มหรือสามกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาแผนพัฒนาให้บุคลากรได้ถูกกลุ่ม เช่น บุคลากรที่มีสมรรถนะความรู้ต่ำ ก็ให้บุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ถ่ายทอดความรู้ หรือสอนให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ก็ให้อบรม สัมมนา ทำ Workshop ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น

7) ต้องการให้พัฒนาทักษะ และคุณลักษณะไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็ยังจะทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะมากขึ้น

8) ต้องการเน้นพัฒนาทักษะให้บุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง (Workshop) เนื่องจากวิธีการบุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง ลองใช้เทคโนโลยีจริง เมื่อเกิดปัญหาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ จะได้ฝึกคิดแก้ไขปัญหา และจะได้ทราบว่าเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมกับการนำมาใช้ หรือมีข้อจำกัดอย่างไรหรือไม่

9) ต้องการให้องค์กรสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้ง แรงจูงใจภายในและภายนอก กล่าวคือ 1. แรงจูงใจภายใน เช่น ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นว่าตนเองต้องการทำอะไร มีความสนใจเทคโนโลยีใด หรือองค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร 2. แรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างการขึ้นเงินเดือน โบนัส การจัดท่องเที่ยวพักผ่อน หรือการมีความก้าวหน้าในอาชีพ

1.7.3 ผลการพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

แนวทางการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 คือ สมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ และองค์ประกอบที่ 2 คือ แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ รายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้

- 1.1 ความรู้ในธุรกิจองค์กร
- 1.2 ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัลเช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การใช้แท็บเล็ต, การใช้อีเมล เป็นต้น
- 1.3 ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ

2. สมรรถนะด้านทักษะ

2.1 ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งานให้บริการ

2.1.2 การใช้งานเครื่องสมาร์ทโฟนเพื่อการปฏิบัติงานให้บริการลูกค้า

2.1.3 การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

2.1.4 การสำรองพลังงาน ด้วยแบตเตอรี่ / โหมดประหยัดพลังงาน

2.1.5 การใช้อุปกรณ์ แแฮนด์ฟรี (Hand free)

2.2 การใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน

2.2.1 การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้

แอป สโตร์ (App Store)

1) การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน ระบบ ไอโอเอส (iOS) หรือระบบแอนดรอยด์ (Android)

2) การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้งแอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพลย์ สโตร์ (Play Store)

2.2.2 การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง

1) การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งานให้บริการขนส่ง
 2) การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง
 3) การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานตาม
 คุณสมบัติต่างๆ

4) การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิกคำสั่งรับงานขนส่ง
 5) การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งานล่วงหน้า
 6) การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อลูกค้าปลายทาง
 การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับสินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า

7) การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับงานขนส่ง
 8) การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay) /คิวอาร์โค้ด (QR Code)

9) การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผลและประวัติการปฏิบัติงาน
 ขนส่ง

10) การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่าดำเนินการ

11) การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทาง การขนส่ง

12) การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และการยืนยันจาก

ลูกค้า

2.3 การใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน

2.3.1 การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ (Google map)

2.3.2 การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วยโปรแกรม กูเกิล แมพ

(Google map)

2.4 การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน

2.4.1 การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือแจ้งปัญหา

การขนส่ง

2.4.2 การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และการรับส่งอีเมล

2.4.3 การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้โปรแกรมประเภท

Instant messaging (ไลน์ line)

2.5 การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน

2.5.1 การใช้แอปพลิเคชัน กูเกิล เซิร์ท (Google Search) สำหรับ

ค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

2.5.2 การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (YouTube) สำหรับค้นหาข้อมูลวิดีโอ

ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

2.6 กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

2.6.1 การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.6.2 นโยบายการให้บริการ

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

3.1 เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3.5 มีความอดทนในการทำงาน

3.6 มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

3.7 มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

องค์ประกอบที่ 2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครสรุปได้ดังนี้

1. ในการพัฒนาสมรรถนะ ควรมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมอย่างเป็นขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การหาความต้องการสมรรถนะของพนักงาน และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน

2. การหาความต้องการในการพัฒนา นอกจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรซึ่งได้แก่ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ชีตความสามารถของพนักงานในด้านต่าง ๆ แล้ว ควรมีการวิเคราะห์ในประเด็น มิติอื่น ๆ ด้วย เช่น ประเด็นความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต (Key Challenges) แนวโน้มกำลังคนในอนาคต เช่น ชีวิตการทำงานในยุคดิจิทัล (Digital Work Life) สังคมสูงอายุ (Aging Society) และอาจรวมถึงความสามารถ อัจฉริยะทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Intelligence)

3. การกำหนดรูปแบบการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน กล่าวคือ ปัจจุบันเปลี่ยนจากระบบการบรรยาย มาเป็นการเรียนรู้ (Learning) จึงเสนอให้ นำแนวทางที่นิยมใช้ในปัจจุบันมาใช้ ได้แก่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experience) การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ การฝึกอบรม เป็นต้น

4. วิธีการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ควรใช้วิธีการบูรณาการความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

5. การดำเนินการควรให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ โดยใช้แนวทางการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.1.4 สรุปผลเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ในการประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ไปใช้ โดยจากการสนทนากลุ่ม พบว่าผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเห็นว่ามีเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำแนวทางไปใช้

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาเพื่อหาความต้องการในการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยด้านสมรรถนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานบริการด้านโลจิสติกส์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อจำแนกรายสมรรถนะในแต่ละด้านส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทำให้พบว่า พนักงานควรต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานบริการด้านโลจิสติกส์ จากระดับปานกลางให้ไปสู่ระดับที่มาก และมากที่สุด เพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี สอดคล้องกับการวิจัยของ ของวิมาน กะริอุณะ (2560) วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก โดยการที่ผู้วิจัยได้ออกแบบพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ได้สร้างจากความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพราะจะได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งตรงกับแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมการศึกษาตลอดชีวิต ที่มีขั้นตอนการหาความต้องการ เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาแนวทาง เพื่อที่จะได้จัดแนวทางให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 แนวทางพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ และองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) ที่วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

นอกจากนี้จากผลการสนทนากลุ่มเพื่อประเมินแนวทางที่จะนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางมีความเหมาะสมและสอดคล้องตรงกับความ ต้องการของพนักงาน และสอดคล้องกับความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำแนวทางนี้ไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการวิจัยของชูลีกร นवलสมศรี (2559) วิจัยเรื่อง

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และการผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ

3. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

3.1.1 ในการพัฒนาสมรรถนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน องค์กรควรคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้ง แรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายใน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ตนเองปฏิบัติงาน หรือองค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร 2. แรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างการขึ้นเงินเดือน โบนัส การจัดท่องเที่ยวพักผ่อน หรือการมีความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

3.1.2 หน่วยงานควรกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าเป็นพนักงาน หากมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสม กับบริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ตั้งแต่ต้น ก็จะทำให้พนักงานมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับงาน แต่ถ้าไม่มีหน่วยงานก็ต้องถือเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามสมรรถนะที่หน่วยงานกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของทั้งองค์กร ในระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล เพื่อเปรียบเทียบถึงวิธีการพัฒนาของบุคลากรในแต่ละด้าน

3.2.2 ควรมีการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ไปพัฒนาเป็นหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน เพื่อเป็นการประยุกต์ในทางปฏิบัติต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กองโลจิสติกส์ (กระทรวงอุตสาหกรรม) โลจิสติกส์. (2562). *นิยามและความหมาย*.
<https://dol.dip.go.th/download-content/2019-02-08-08-57-30/2019-07-21-16-50-25> สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ : โภกัล
คอนเซิร์น.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2555). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. <http://competency.rmutp.ac.th>
สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2563.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากร
มนุษย์*. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. กรุงเทพฯ :
สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- ค่านาย อภิปรัชญากุล. (2551). *การจัดการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: วิชั่นพีเพรส.
- เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก*. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุลีกร นวลสมศรี และสุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส. (2563). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่
พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0.
วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 12 (2).
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2562).
http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF
สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2564.
- อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2549). *Competency ภาคปฏิบัติเขาทำอย่างไร?*. กรุงเทพฯ : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรากรณ์ สามโกเศศ. (2542). *โลกนี้ไม่มีอะไรฟรี*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- วิมาน กะริอุณ. (2560). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร (ดัชนีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2554). *ปรัชญาการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย*.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สีมา สีมานันท์. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะขององค์กร*. กรุงเทพฯ : มติชน.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2558). *แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบ*. ใน *เอกสารการสอนประกอบชุดวิชาการศึกษาดูชีวิตและการศึกษานอกระบบ* (หน่วยที่ 1).
นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อลิศรา เปี่ยมถาวร. (2560). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ* (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อเนกถาภ สุทธิพันธ์. (2548). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างได้ผล*. กรุงเทพฯ : เอกสารอัดสำเนา.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2548). *Competency dictionary*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง*.
Chulalongkorn Review. 16 (ก.ค. – ก.ย.) : 57 – 72.
- อารีญา จารุภูมิ (2559). *การศึกษามรรคนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง* (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2561). *วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- McClelland, David C. (1999). (Online). "Identifying Competencies with Behavioral-event interviews". *Psychological Science*, 9(5). [Retrieved December 11, 2005]. www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm.
- Parry, Scott B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, Virginia : American Society for Training and Development.

Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993). (Online). *Competence at Work : Models for Superior Performance*. Retrieved from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html. December 11, 2020.

สัมภาษณ์

นัฐพล อนุชาติ. (2564, 22 มกราคม). พนักงานฝ่ายขนส่งสินค้า บริษัท แพนด้า โลจิสติกส์ จำกัด [สัมภาษณ์].

วสันต์ ผาสุก. (2564, 22 มกราคม). หัวหน้างานสายส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) [สัมภาษณ์].

สุขเกษม หัสตินทร ณ ออยุธยา. (2564, 22 มกราคม). หัวหน้างานสายส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด [สัมภาษณ์].



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|---|
| 1. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.สุมาลี สังข์ศรี | สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล วิจิตรวรรณมา | ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วชิระศักดิ์ วานิชชา | คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความต้องการของพนักงานในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
ของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโล
จิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อมูลตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในรายการคำถามแต่ละข้อ)

1.1 เพศ

ชาย หญิง

1.2 อายุ

น้อยกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี

1.3 วุฒิการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ประกาศนียบัตรชั้นต้น (ปวช.) ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส.)
 อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระยะเวลาในตำแหน่งงาน จนถึงปัจจุบัน

ต่ำกว่า 1 ปี 1 ปีขึ้นไป - 2 ปี 2 ปีขึ้นไป - 3 ปี 3 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขต
กรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในรายการคำถามแต่ละข้อ)

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน บริการด้านโลจิสติกส์		ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
1	สมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต					
	ท่านมีความรู้ และทักษะการใช้งานฮาร์ดแวร์และอินเทอร์เน็ตต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	1.) ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ตโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งาน ให้บริการ					
	2.) การใช้งานเครื่องสมาร์ตโฟนเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการลูกค้า					
	3.) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
	4.) การสำรองพลังงาน ด้วยแบตเตอรี่สำรอง / โหมด ประหยัดพลังงาน					
	5.) การใช้อุปกรณ์ แแฮนด์ฟรี (Hand free)					
2	สมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ตโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
2.1	การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ตโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store)					
	1.) การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่อง สมาร์ตโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบ แอนดรอยด์ (Android)					
	2.) การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้ง แอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)					

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน บริการด้านโลจิสติกส์		ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
2	สมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
2.2	การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง					
	1.) การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งาน ให้บริการขนส่ง					
	2.) การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง					
	3.) การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อการ ใช้งานตามคุณสมบัติต่างๆ					
	4.) การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิกคำสั่ง รับงานขนส่ง					
	5.) การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งานล่วงหน้า					
	6.) การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อ ลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับ สินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า					
	7.) การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อ ลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับ สินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า					
	8.) การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับ งานขนส่ง					
	9.) การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Prompt pay) /คิวอาร์โค้ด (QR Code)					
	10.) การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผลและ ประวัติการปฏิบัติงานขนส่ง					
	11.) การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่า ดำเนินการ					
	12.) การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทาง ทางการขนส่ง					

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน บริการด้านโลจิสติกส์		ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
2	สมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	13.) การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และ การยืนยันจากลูกค้า					
3	สมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	1.) การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กลูเกิ้ล แมพ (Google map)					
	2.) การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วย โปรแกรม กลูเกิ้ล แมพ (Google map)					
4	สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะด้านการติดต่อสื่อสารต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	1.) การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถาม ข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง					
	2.) การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และกา รับส่งอีเมล					
	3.) การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้ โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)					
5	สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน					
	ท่านมีความรู้ และทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด					
	1.) การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิ้ล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญในการ ปฏิบัติงาน					
	2.) การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (YouTube) สำหรับค้นหาข้อมูลวิดีโอ ที่สำคัญในการ ปฏิบัติงาน					

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงาน บริการด้านโลจิสติกส์	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
6	สมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ				
	ท่านมีความรู้ และทักษะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ มากน้อยเพียงใด				
	1.) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล				
	2.) นโยบายการให้บริการ				



ตอนที่ 3 ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในรายการคำถามแต่ละข้อ)

ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ		ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ความต้องการด้านความรู้					
	1.) ความรู้ในธุรกิจองค์กร					
	2.) ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้สมาร์ทโฟน การใช้แท็บเล็ต การใช้อีเมล					
	3.) ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ					
	4.) ความรู้การนำไอทีไปใช้ในธุรกิจ เช่น การติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมล (e-mail) , ไลน์ (LINE)					
2	ความต้องการด้านทักษะ					
2.1	ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต					
	1.) ความรู้เรื่องเครื่องสมาร์ทโฟน คุณสมบัติ ยี่ห้อ รุ่น สเปค ที่เหมาะสมกับการใช้งาน ให้บริการ					
	2.) การใช้งานเครื่องสมาร์ทโฟน					
	3.) การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟน					
	4.) การสำรองพลังงาน					
	5.) การใช้อุปกรณ์ แหนด์ฟรี (Hand free)					

ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ		ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.2	ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน					
2.2.1	การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการในเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้แอป สโตร์ (App Store)					
	1.) การใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่อง สมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอส (iOS) หรือระบบ แอนดรอยด์ (Android)					
	2.) การใช้งาน แอป สโตร์ (App Store) เพื่อ ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และติดตั้ง แอปพลิเคชัน จาก แอปเปิ้ล สโตร์ (Apple Store) หรือ เพย์ สโตร์ (Play Store)					
2.2.2	การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง					
	1.) การติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับใช้งาน ให้บริการขนส่ง					
	2.) การลงทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขนส่ง					
	3.) การตั้งค่าและปรับแต่งแอปพลิเคชันเพื่อ การใช้งานตามคุณสมบัติต่างๆ					
	4.) การใช้คำสั่งรับงาน ยืนยัน หรือ ยกเลิก คำสั่งรับงานขนส่ง					
	5.) การเลือกพื้นที่รับงาน เวลารับงาน งานด่วน งานล่วงหน้า					
	6.) การติดต่อสถานที่รับสินค้า และการติดต่อ ลูกค้าปลายทาง การแจ้งลูกค้าเมื่อไปถึงจุดรับ สินค้า และเมื่อไปถึงที่อยู่ของลูกค้า					
	7.) การใช้คำสั่งเพื่อเปิดหรือปิดสถานะการรับ งานขนส่ง					
	8.) การใช้ระบบกระเป๋าเงินออนไลน์ของบริการ และการเชื่อมต่อกับระบบธนาคาร/พร้อมเพย์ (Promptpay)/คิวอาร์ โค้ด QR (Code)					
	9.) การใช้คำสั่งเพื่อเรียกดูรายงานผล และ ประวัติการปฏิบัติงานขนส่ง					

ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.3	ด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน				
	10.) การใช้คำสั่งเพื่อดูบันทึกยอดเงินค่า ดำเนินการ				
	11.) การใช้คำสั่งเพื่อดูเส้นทาง ต้นทาง ปลายทาง ทางการขนส่ง				
	12.) การใช้คำสั่งบันทึกผลการรับส่งสินค้า และ การยืนยันจากลูกค้า				
2.4	การใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน				
	1.) การค้นหาเส้นทางด้วยโปรแกรม กลูเกิ้ล แมพ (Google map)				
	2.) การค้นหาเขตพื้นที่ในการขนส่ง ด้วย โปรแกรม กลูเกิ้ล แมพ (Google map)				
2.5	การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน				
	1.) การติดต่อศูนย์กลางบริการ เพื่อสอบถาม ข้อมูล หรือแจ้งปัญหาการขนส่ง				
	2.) การใช้งานอีเมล การสมัครอีเมล และกา รับส่งอีเมล				
	3.) การติดต่อกับลูกค้าช่องทางออนไลน์ โดยใช้ โปรแกรมประเภท Instant messaging (ไลน์ line)				
2.6	การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน				
	1.) การใช้แอปพลิเคชัน กลูเกิ้ล เซิร์ท (Google Search) สำหรับค้นหาข้อมูลที่สำคัญต่อการ ปฏิบัติงาน				
	2.) การใช้แอปพลิเคชัน ยูทูป (You Tube) สำหรับค้นหาวิดีโอ ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงาน				
2.7	กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ				
	1.) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล				
	2.) นโยบายการให้บริการ				

ความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ		ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3	ความต้องการด้านคุณลักษณะ					
	1.) เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	2.) เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	3.) ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	4.) มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ					
	5.) มีความอดทนในการทำงาน					
	6.) มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน					
	7.) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน					



ภาคผนวก ค

รายชื่อสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร



รายชื่อสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการสนทนากลุ่ม ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. Go jek
2. Lalamove
3. Lineman
4. Kerry
5. Panda
6. Grab
7. Alpha
8. Skootar
9. Honest bee
10. Flash



ภาคผนวก ง
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

ความต้องการแนวทางของผู้บริหารในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ

1. การพัฒนาสมรรถนะพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร
2. รูปแบบในการพัฒนาพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ ควรหรือต้องการให้มีรูปแบบอย่างไร
3. วิธีการสร้างความรู้ให้กับพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ ควรหรือต้องการใช้วิธีอย่างไร
4. การให้ความรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) กับพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรหรือต้องการให้มีแนวทางอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์
5. ระยะเวลาการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาที่เหมาะสม ที่จะทำให้พนักงานมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ ควรหรือต้องการให้มีระยะเวลาอย่างไร
6. ความแตกต่างในด้านความรู้ทักษะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในการคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นพนักงานมิได้มีเงื่อนไขกำหนดวุฒิการศึกษาหรือระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรหรือต้องการให้มีแนวทางในการพัฒนาเรื่องนี้อย่างไร
7. ในการพัฒนาด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรหรือต้องการให้ทักษะด้านใดมีความโดดเด่น หรือมีลำดับความสำคัญ หรือต้องการอย่างไร
8. การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรหรือต้องการให้ความสำคัญในการพัฒนาอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่พึงประสงค์

9. รูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก สถานประกอบการมีรูปแบบหรือวิธีการอื่น ๆ ควรหรือต้องการอย่างไร เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่พึงประสงค์



ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการสนทนากลุ่ม การประเมินความเหมาะสมในการนำ
แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 ท่าน
อาจารย์ ดร.ลิขสิทธิ์ พุฒเขียว สาขาศึกษาศาสตร์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
 อัธยาศัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 ท่าน
 1. **นายปรีดา เสดะสุนทร** กรรมการผู้จัดการ บริษัท ซานฟาร์นิค คอร์ปอเรชั่น จำกัด
 2. **นายชญาญ พุมฤทธิ์** นักพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
3. ผู้บริหารของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
 2 ท่าน
 1. **นายวสันต์ ผาสุข** หัวหน้างานสายส่ง บริการ Kerry
 2. **นายสุเกษม หัสตินทร ณ อยุธยา** หัวหน้างานสายส่ง บริการ Kerry
4. พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
 2 ท่าน
 1. **นายรัฐพล อนุชาผัด** พนักงานของ บริการ panda
 2. **นายวสวัตดี แก้วมงคล** พนักงานของ บริการ Go jek



ภาคผนวก ฉ
แบบสันทนากลุ่ม



แบบสนทนากลุ่ม

การประเมินความเหมาะสมในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจ งานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้

ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ

ข้อ 1. ความรู้ ดังต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นว่ามี ความเหมาะสม กับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร หรือ มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่างไร

- 1) ความรู้ในธุรกิจองค์กรของตนเอง
- 2) ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การใช้สมาร์ทโฟน, การใช้แท็บเล็ต, การใช้อีเมล เป็นต้น
- 3) ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ
- 4) ความรู้ในการนำไอทีไปใช้ในธุรกิจ เช่น การติดต่อสื่อสารโดยใช้อีเมล (e-mail), ไลน์ (LINE)

ข้อ 2. ทักษะ ดังต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นว่ามี ความเหมาะสม กับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร หรือ มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่างไร

- 1) ทักษะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต
- 2) ทักษะด้านการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน
- 3) ทักษะด้านการใช้แผนทึ่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน
- 4) ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน
- 5) ทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน
- 6) ทักษะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

ข้อ 3. คุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นว่ามี ความเหมาะสม กับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือไม่ อย่างไร หรือมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อย่างไร

- 1) มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ
- 2) มีความอดทนในการทำงาน
- 3) มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

- 4) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
- 5) เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ 4. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีสมรรถนะ ระดับปานกลาง และ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ พบว่า พนักงานมีความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ระดับมาก ประกอบกับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

1. ต้องการพัฒนาคณะเพื่อสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัล และ พัฒนาคณะให้เท่าทันเทคโนโลยีและสามารถสร้างเทคโนโลยีอย่างรอบรู้
2. ต้องการการพัฒนากำลังคนแบบบูรณาการ คือนำทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมาเรียนรู้และเพิ่มเติมซึ่งกันและกันเพื่อสร้างระบบดิจิทัลขององค์กรลูกค้า
3. ต้องการกำหนดให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยใช้วิธีการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน และเรียนรู้จากการอ่านเอง)
4. กรณีการจัดการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ต้องการให้มีการนำแนวทางการพัฒนารูปแบบอื่นนอกเหนือจากการบรรยายมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริงด้วยอาทิการฝึกปฏิบัติ การฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion)
5. ต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ควรเป็นระยะสั้น 6 เดือน ถึง 1 ปีเนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควรพัฒนาบุคลากรให้เร็วที่สุดและสอดคล้องกับแผนระยะยาวกับทิศทางของตลาด หากมีแผนระยะยาวอาจจะไม่เหมาะสม ควรมีการศึกษาสมรรถนะขององค์กรก่อนทำแผนพัฒนาทุก ๆ ปี
6. ต้องการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรก่อนว่ามีสมรรถนะในระดับใด จากนั้นแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็น 2 กลุ่มหรือสามกลุ่มตามความเหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาแผนพัฒนาให้บุคลากรได้ถูกกลุ่ม เช่น บุคลากรที่มีสมรรถนะความรู้ต่ำ ก็ให้บุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญถ่ายทอดความรู้ หรือสอนให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ส่วนบุคลากรที่มีสมรรถนะความเชี่ยวชาญ ก็ให้อบรม สัมมนาทำ Workshop ให้มีความรู้มากยิ่งขึ้น

7. ต้องการให้พัฒนาทักษะ และคุณลักษณะไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็ยิ่งจะทำให้เพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ และทักษะมากขึ้น

8. ต้องการพัฒนาทักษะให้บุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง (Workshop) เนื่องจากวิธีการบุคลากรได้ทดลองปฏิบัติจริง ลองใช้เทคโนโลยีจริง เมื่อเกิดปัญหาหรือเงื่อนไขต่าง ๆ จะได้ฝึกคิด แก้ไขปัญหา และจะได้ทราบว่าเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมกับการนำมาใช้ หรือมีข้อจำกัดอย่างไรหรือไม่

9. องค์กรควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้ง แรงจูงใจภายในและภายนอกกล่าวคือ 1. แรงจูงใจภายใน เช่น ให้นักงาได้แสดงความคิดเห็นว่าตนเองต้องการทำอะไร มีความสนใจเทคโนโลยีใด หรือองค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กรอย่างไร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร 2. แรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างการขึ้นเงินเดือน โบนัส การจัดท่องเที่ยวพักผ่อน หรือการมีความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

ท่านมีความคิดเห็น ว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครควรเป็นอย่างไร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกฤษณูชา สรรเสริญ
วัน เดือน ปี เกิด	21 พฤศจิกายน 2516
สถานที่เกิด	เขตจตุจักร แขวงจันทระเกษม จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซี คอมมูนิเคชั่น จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

