

**สมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก
ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง**
**Desirable and Actual Competencies of a Truck Driver
as Perceived of Road Transport Operators in Rayong Province**

(Received: March 23, 2019; Revised: July 24, 2019; Accepted: August 22, 2019)

ศักรระกীর วรวัฒนะปริญญา^{1*}

Sakrapee Worawattanaparinya^{1}*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ ประเภทรถบรรทุก ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแปรเกี่ยวกับสมรรถนะประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดระยองที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จำนวน 361 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) และเชฟเฟ (Scheffe Analysis) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกตามความคาดหวังในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สำหรับสมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกตามความเป็นจริงในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงและสมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตาม

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* email: sakrapee.w@fba.kmutnb.ac.th

สมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก
ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ ประเภทบรรทุก พบว่า สมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ และประเภทบรรทุก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง พบว่า ระยะเวลาในการเปิดกิจการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประเภทบรรทุกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะ พนักงานขับรถบรรทุก ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล

Abstract

This research aimed 1) to study the levels of desirable and actual competencies of a truck driver as perceived of road transport operators in Rayong, and 2) to compare the levels of desirable and actual competencies of a truck driver, classified by company's information in term of age of the business and types of trucks. Competencies variables included knowledge competencies, skills competencies, and personal characteristics of truck drivers. The informants were comprising of 361 of the owner or manager of road transport operators in Rayong who received permitted license from the Department of Land Transport.

The research tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, Analysis of Variance (ANOVA) and Scheffé Analysis. The results showed that the level of desirable competencies of a truck driver as perceived of road transport operators was in high level ($\bar{X} = 4.35$) for overall. When considered deeply into each competencies aspect, there were high level in all aspects. The highest score was personal characteristics of truck drivers ($\bar{X} = 4.41$), followed by skills competencies ($\bar{X} = 4.34$) and knowledge competencies ($\bar{X} = 4.28$), respectively. For actual competencies of a truck driver, in overall was in high level ($\bar{X} = 3.74$). Also, there were high level in every aspect. The highest score was personal characteristics of truck drivers ($\bar{X} = 3.78$), followed by skills competencies ($\bar{X} = 3.74$) and knowledge competencies ($\bar{X} = 3.68$), respectively.

The mean difference comparison of the desirable and actual competencies of a truck driver, classified by company's information in term of age of the business and types of trucks, indicated that the desirable competencies of a truck driver had no statistically

significant difference at 0.05 level for both age of the business and types of trucks. On the other hands, the actual competencies of a truck driver had statistically significant differences at 0.05 level for both age of the business and types of trucks.

Keywords: Competency, Truck driver, Knowledge, Skills, Personal characteristics

บทนำ

การพัฒนาและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้กับประเทศ ถนน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ในการสัญจรได้อย่างสะดวกสบาย รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน ดังนั้นถนนจึงเปรียบเสมือนปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของคนไทยโดยเริ่มตั้งแต่การสัญจรในชีวิตประจำวันไปจนถึงระบบโลจิสติกส์ขนาดใหญ่แล้วแต่ต้องพึ่งพาการขนส่งทางถนน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, <https://www.nesdb.go.th/download/document/Yearend/2017/bookgroup4.pdf>, 2561ก) ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าสู่ตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าในแต่ละชั้นของห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่วัตถุดิบสินค้าขั้นต้น สินค้าชั้นกลาง และสินค้าสำเร็จรูป จากรายงานของกลุ่มสถิติการขนส่ง กองแผนงาน กรมการขนส่งทางบก (<https://web.dlt.go.th/statistics/>, 2561) ได้นำเสนอสถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบการขนส่งทางถนนทั่วประเทศ ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงกันยายน 2561 พบว่า มีผู้ประกอบการยื่นจดทะเบียนขอใบอนุญาตประกอบการขนส่งเพิ่มขึ้น โดยในเดือนพฤษภาคม มีจำนวน 13,196 ราย เดือนกรกฎาคม มีจำนวน 13,753 ราย และเดือนกันยายน มีจำนวน 15,969 รายตามลำดับ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (<https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=899b1aa6-05b5-4429-95c0-75f3bab32a32>, 2561) ได้สรุปสัดส่วนปริมาณการขนส่งสินค้าทางถนนภายในประเทศของปี 2559 ไว้ โดยสัดส่วนปริมาณการขนส่งทางถนน คิดเป็นร้อยละ 86.94 ทางน้ำ คิดเป็นร้อยละ 11.61 ทางราง คิดเป็นร้อยละ 1.43 และทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 0.02 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี (https://www.krungsri.com/bank/getmedia/86f90ec7-f0c6-44fb-b3aa-7c3ae-7ca1c56/IO_Road_Freight_180705_TH_EX.aspx, 2561) ที่นำเสนอว่า ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนในช่วงปี 2561 - 2563 มีแนวโน้มเติบโตเร่งขึ้นตามปริมาณความต้องการขนส่งสินค้าที่คาดว่าจะขยายตัว 3 - 5% ต่อปี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนนั้นได้รับความนิยมสูงสุดจึงทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องค้นหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ให้สามารถแข่งขันได้โดยยกระดับประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการโลจิสติกส์ให้เทียบเคียงผู้ให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศและสร้างมาตรฐานการขนส่งสินค้าให้ได้รับการยอมรับ

(สภาพัฒน์ฯ, https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422, 2561ข) ซึ่งถือเป็นระดับมหภาค ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอาชีพทางด้านโลจิสติกส์โดยตรงได้พยายามหาแนวทางเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานขับรถให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (2559 : 56) ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านความยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 4.1 เรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านการขนส่งโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อต้องการให้เกิดมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้ตรงกับมาตรฐานวิชาชีพทางด้านโลจิสติกส์ สำหรับมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนนแล้วต่างจะต้องพยายามลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยต้นทุนโลจิสติกส์ประกอบด้วยต้นทุนการขนส่ง ต้นทุนการถือครองสินค้า และต้นทุนการบริหารจัดการ ยิ่งหากสามารถลดต้นทุนโลจิสติกส์ได้มากเท่าใด จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันได้มากเท่านั้น ซึ่งปัจจัยบางอย่างที่ผู้ประกอบการสามารถควบคุมได้จนทำให้ต้นทุนโลจิสติกส์ลดลง แต่มีปัจจัยบางอย่างที่ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้า ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของ สำนักอำนวยการความปลอดภัย กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม (http://bhs.doh.go.th/files/accident/60/report_accident2560.pdf, 2561) พบว่า ตั้งแต่ปี 2558 – 2560 อุบัติเหตุจากรถบรรทุกสินค้าทางถนนมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2558 รถปิกอัพบรรทุก 4 ล้อ มีอุบัติเหตุจำนวน 5,401 ครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 6,691 ครั้ง ในปี 2559 และ 7,074 ครั้ง ในปี 2560 ขณะที่รถบรรทุก 6 ล้อ ในปี 2558 มีอุบัติเหตุจำนวน 662 ครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 758 ครั้ง ในปี 2559 และ ลดลงในปริมาณไม่มาก คือ 747 ครั้ง ในปี 2560 รถบรรทุกมากกว่า 6 ล้อ ไม่เกิน 10 ล้อ มีอุบัติเหตุในปี 2558 จำนวน 666 ครั้ง เพิ่มขึ้นเป็น 755 ครั้ง ในปี 2559 และ 839 ครั้ง ในปี 2560 ขณะที่รถบรรทุกมากกว่า 10 ล้อ มีอุบัติเหตุ 1,419 ครั้ง ในปี 2558 เพิ่มขึ้นเป็น 1,645 ครั้ง ในปี 2559 และ 1,854 ครั้ง ในปี 2560 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติอุบัติเหตุที่เกิดจากรถบรรทุกสินค้าทางถนนระหว่างปี 2558 – 2560 จำแนกตามประเภทรถ

ประเภทรถบรรทุก	2558	2559	2560
รถปิกอัพบรรทุก 4 ล้อ (Pickup Truck)	5,401	6,691	7,074
รถบรรทุก 6 ล้อ (6-wheel Truck)	662	758	747
รถบรรทุกมากกว่า 6 ล้อ ไม่เกิน 10 ล้อ (10-wheel Truck)	666	755	839
รถบรรทุกมากกว่า 10 ล้อ (Trailer)	1,419	1,645	1,854

ที่มา: กระทรวงคมนาคม. กรมทางหลวง. สำนักอำนวยการความปลอดภัย (2561 : 86)

จังหวัดระยอง เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก และเป็นหนึ่งในจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยมีนิคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเลือกใช้พื้นที่จังหวัดระยองในการศึกษาครั้งนี้ จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ ประเภทรถบรรทุก

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ด้านผู้ประกอบการจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการสรรหา คัดเลือก พัฒนาบุคลากรด้าน การขนส่งสินค้าทางถนน
2. ด้านหน่วยงานภาครัฐ จะได้นำไปสู่การจัดโครงการพัฒนา ฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าทางถนน
3. ด้านสถาบันการศึกษาจะได้นำไปสู่การปรับปรุง สอดแทรกสาระสำคัญที่จำเป็นลงในเนื้อหาการเรียนการสอน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนจังหวัดระยอง ที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก จำนวน 5,131 ราย (กรมการขนส่งทางบก. กองแผนงาน. กลุ่มสถิติ การขนส่ง, <https://web.dlt.go.th/statistics/>, 2561) โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าทางถนน สถานประกอบการละ 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ เป็นข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ ประกอบด้วยระยะเวลาในการเปิดกิจการ

สมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก
ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

และประเภทรถบรรทุก

ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกในการปฏิบัติงานจริง และสมรรถนะของ
พนักงานขับรถบรรทุกตามความคาดหวังของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ประกอบด้วยด้าน
ความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก
หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าทางถนน
จำนวน 5,131 ราย โดยสถานประกอบการละ 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมการขนส่ง
ทางบก หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าทาง
ถนน จำนวน 361 คน โดยเปิดตาราง Krejcie & Morgan 1970 (ประสพชัย พสุนนท์, 2557 : 114)
ได้รับแบบสอบถามกลับมาครบร้อยละ 100.00 และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-state
Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการหาความเที่ยงตรง (Validity) จาก
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุด
ประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 แล้วนำแบบสอบถาม
ฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วย
การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.989 และคำนวณหา
ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.332 – 0.839 แบบสอบถามแบ่งออก
เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของการดำเนินธุรกิจ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพบริการ
ขนส่งด้วยรถบรรทุกด้านพนักงาน จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงาน
ขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำนวน 58 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขอเข้าพบและแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มีส่วน

เกี่ยวข้อง สถานประกอบการละ 1 ฉบับ พร้อมนัดวัน เวลา เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
3. นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การคำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของการดำเนินธุรกิจ จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

2. การคำนวณหาสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3. การเปรียบเทียบสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่มสำหรับตัวแปรระยะเวลาในการเปิดกิจการ และประเภทรถบรรทุก กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ Scheffe Analysis

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

พบว่า สถานประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนส่วนใหญ่เปิดดำเนินการมาแล้ว 5 – 10 ปี จำนวน 223 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 61.77 รองลงมา เปิดดำเนินการมาแล้ว มากกว่า 10 ปี จำนวน 108 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.92 และเปิดดำเนินการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.31 โดยเป็นรถบรรทุก 6 ล้อ มากที่สุด จำนวน 142 แห่ง คิดเป็น 39.34 รองลงมา รถบรรทุก 10 ล้อหรือมากกว่า จำนวน 119 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.96 และรถบรรทุก 4 ล้อ จำนวน 100 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.70 ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริง และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังและระดับสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

สมรรถนะ ของพนักงานขับรถบรรทุก	สมรรถนะที่คาดหวัง			สมรรถนะตามสภาพจริง			t-Value
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	
ภาพรวม	4.35	0.31	มาก	3.74	0.49	มาก	28.58*
ด้านความรู้	4.28	0.37	มาก	3.68	0.52	มาก	23.80*
ด้านทักษะ	4.34	0.32	มาก	3.74	0.52	มาก	24.94*
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	4.41	0.32	มาก	3.78	0.56	มาก	25.14*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกตามความคาดหวังในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนโดยภาพรวมเห็นว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

สำหรับสมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกตามความเป็นจริงในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนโดยภาพรวมเห็นว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ทั้งนี้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนเกี่ยวกับสมรรถนะที่คาดหวัง พบว่า มีมากกว่าสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกทั้งภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ ประเภทบรรทุก

พบว่า สมรรถนะที่คาดหวังของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ และประเภทบรรทุก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดกิจการ

พบว่า สมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดกิจการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ

สมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก	F-Value	P-Value
ภาพรวม	7.48*	0.00
ด้านความรู้	4.01*	0.02
ด้านทักษะ	7.33*	0.00
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	7.94*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดกิจการ มีความแตกต่างกันทุกด้าน ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4 ถึง ตารางที่ 7

ตารางที่ 4 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง โดยภาพรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการ เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.63	3.68	3.88
น้อยกว่า 5 ปี	3.63	-	0.05	0.26*
5 – 10 ปี	3.68		-	0.20*
มากกว่า 10 ปี	3.88			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่เปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 10 ปี เห็นว่า สมรรถนะในภาพรวมของพนักงานขับรถบรรทุกมีมากกว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่เปิดดำเนินการมาแล้วน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี

ตารางที่ 5 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ด้านความรู้ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.55	3.65	3.80
น้อยกว่า 5 ปี	3.55	-	0.10	0.25
5 – 10 ปี	3.65		-	0.15
มากกว่า 10 ปี	3.80			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ไม่พบรายคู่ใด ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ด้านทักษะ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.62	3.68	3.90
น้อยกว่า 5 ปี	3.62	-	0.06	0.28*
5 – 10 ปี	3.68		-	0.22*
มากกว่า 10 ปี	3.90			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ จากตารางที่ 6 พบว่าสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ที่เปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 10 ปี มีทักษะมากกว่าพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่เปิดดำเนินการมาแล้วน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5 - 10 ปี

ตารางที่ 7 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านระยะเวลาในการเปิดกิจการเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.70	3.70	3.95
น้อยกว่า 5 ปี	3.70	-	0.00	0.25
5 - 10 ปี	3.70		-	0.25*
มากกว่า 10 ปี	3.95			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ จากตารางที่ 7 พบว่าสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ที่เปิดดำเนินการมาแล้วมากกว่า 10 ปี มีคุณลักษณะส่วนบุคคลดีกว่าพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่เปิดดำเนินการมาแล้วระหว่าง 5 - 10 ปี

ตารางที่ 8 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านประเภทบรรทุก

สมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก	F-Value	P-Value
ภาพรวม	16.74	0.00*
ด้านความรู้	16.32	0.00*
ด้านทักษะ	14.69	0.00*
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	14.18	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทรถบรรทุกพบว่า สมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง จำแนกตามประเภทรถบรรทุกมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 9 ถึง ตารางที่ 12

ตารางที่ 9 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง โดยภาพรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านประเภทรถบรรทุก เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	4 ล้อ 3.52	6 ล้อ 3.78	10 ล้อ หรือมากกว่า 3.87
4 ล้อ	3.52	-	0.26*	0.35*
6 ล้อ	3.78		-	0.09
10 ล้อ หรือมากกว่า	3.87			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 6 ล้อ และ รถบรรทุกประเภท 10 ล้อ หรือมากกว่า เห็นว่าสมรรถนะในภาพรวมของพนักงานขับรถบรรทุกมีมากกว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีรถบรรทุกประเภท 4 ล้อ

ตารางที่ 10 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริง
ของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง
ด้านความรู้ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านประเภทบรรทุกเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	4 ล้อ 3.44	6 ล้อ 3.79	10 ล้อ หรือมากกว่า 3.77
4 ล้อ	3.44	-	0.35*	0.33*
6 ล้อ	3.79		-	0.02
10 ล้อ หรือมากกว่า	3.77			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) จากตารางที่ 10 พบว่า
ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 6 ล้อ และ รถบรรทุกประเภท 10 ล้อ หรือ
มากกว่า เห็นว่า สมรรถนะในด้านความรู้ของพนักงานขับรถบรรทุก มีมากกว่า ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า
ทางถนน ที่มีรถบรรทุกประเภท 4 ล้อ

ตารางที่ 11 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริง
ของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน
จังหวัดระยอง ด้านทักษะ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการด้านประเภท
รถบรรทุกเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	4 ล้อ 3.52	6 ล้อ 3.78	10 ล้อ หรือมากกว่า 3.88
4 ล้อ	3.52	-	0.26*	0.36*
6 ล้อ	3.78		-	0.10
10 ล้อ หรือมากกว่า	3.88			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ประกอบการ
ขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 6 ล้อ และ รถบรรทุกประเภท 10 ล้อ หรือมากกว่า เห็นว่า
สมรรถนะในด้านทักษะของพนักงานขับรถบรรทุกมีมากกว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ที่มีรถ
บรรทุกประเภท 4 ล้อ

ตารางที่ 12 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะตามสภาพจริง
ของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน
จังหวัดระยอง ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ
ด้านประเภทรถบรรทุกเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการเปิดกิจการ	$\bar{X}$	4 ล้อ 3.58	6 ล้อ 3.76	10 ล้อ หรือมากกว่า 3.97
4 ล้อ	3.58	-	0.18*	0.39*
6 ล้อ	3.76		-	0.21*
10 ล้อ หรือมากกว่า	3.97			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 6 ล้อ และ รถบรรทุกประเภท 10 ล้อ หรือมากกว่า เห็นว่าสมรรถนะในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกมีมากกว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 4 ล้อ และผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 10 ล้อ หรือมากกว่า เห็นว่า สมรรถนะในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกมีมากกว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนที่มีรถบรรทุกประเภท 6 ล้อ

การอภิปรายผล

เป็นปกติโดยทั่วไปไปที่การที่คาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นบุคคลย่อมคาดหวังไว้สูง และเมื่อได้เข้าไปสัมผัส รับรู้ หรือทำงานร่วมกันมักจะพบว่า สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงจะแตกต่างกัน ซึ่งจะมากหรือน้อยแล้วแต่สถานการณ์ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้เช่นเดียวกัน พบว่า ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนมีความคาดหวังต่อสมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อได้เข้าไปทำงานร่วมกันกับพนักงานขับรถบรรทุกแล้วเห็นสภาพที่เป็นจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับที่ลดลงแต่ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี ชัยวงศ์ และ พรระชฎี สารวิโรจน์ (2558 : 48) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของลูกค้าศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพบริการที่คาดหวังมีสูงกว่าคุณภาพการให้บริการที่รับรู้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุกในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน พบว่า ระยะเวลาในการเปิดกิจการมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร สุทธิรัมย์ (2557 : 64-65) ที่ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่เป็นจริงกับคุณลักษณะที่คาดหวังของผู้บริหารสถาบันอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารและครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงโดยภาพรวมที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการของผู้ประกอบการหรือประสบการณ์ในการทำงานของครูอาจารย์จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อเปิดดำเนินการมาเป็นเวลานานย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานจะเล็งเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นในมุมที่กว้างกว่าผู้ประกอบการหรือผู้ที่ทำงานมาน้อยกว่า

และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน ด้านประเภทรถบรรทุก พบว่า มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ในความเป็นจริงแล้วกิจการแต่ละประเภทย่อมมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปทั้งใน เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับงาน ความสามารถในงาน หรือแม้กระทั่งคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันธนี สุตศิริ, ศิวพร ทรวงวิวัฒน์ และ วงศ์มณี ขาติหาญ (2553 : 155) เรื่อง การเปรียบเทียบคุณลักษณะของนักบัญชีที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ตามทัศนคติของบุคลากรในสถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประเภทกิจการมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของนักบัญชีเกี่ยวกับด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านบุคลิกภาพทางการบัญชีแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่เป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจที่แตกต่างไปจากกลุ่มที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ และบริษัทจำกัด

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานขับรถบรรทุกจะเห็นว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดสมรรถนะที่นำเสนอโดย McClelland (1973, 3, 10) ที่ได้อธิบายสาระสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งบุคคลสามารถผลักดันให้ออกมาเป็นผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับความชัดเจนในการสื่อสารภายในองค์กร การตั้งเป้าหมายในชีวิตของแต่ละคน ซึ่งทั้งหมดนี้มักถูกวัดจากมุมมองของหัวหน้างานว่าพนักงานแต่ละคนมีสมรรถนะในงานนั้น ๆ ตามที่หัวหน้างานคาดหวังไว้ในระดับใด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของสถานประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนควรเร่งพัฒนาหรือให้โอกาสกับพนักงานได้พัฒนาความรู้ของตนเองในงานบริการหรือเกี่ยวกับการขับรถบรรทุกให้มากขึ้น อันจะเป็นหนทางที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับเป้าหมายของวัตถุประสงค์ของผู้บริหารหรือขององค์กรที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของสถานประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนควรจัดฝึกอบรมในรูปแบบ On the Job Training หรือ Off the Job Training เพื่อให้พนักงานได้มีทักษะในการสื่อสาร การปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมถึงลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานได้
3. ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของสถานประกอบการขนส่งสินค้าทางถนนควรจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ทัศนคติต่องานบริการให้กับพนักงานขับรถบรรทุก เพื่อให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี ปฏิบัติ

สมรรถนะที่คาดหวังและสมรรถนะตามสภาพจริงของพนักงานขับรถบรรทุก
ในมุมมองของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางถนน จังหวัดระยอง

งานด้วยทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

4. หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้ดำเนินการจัดทำสมรรถนะวิชาชีพด้านโลจิสติกส์
ควรนำสมรรถนะดังกล่าวมาบังคับใช้กับพนักงานขับรถบรรทุก เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง
ตามมาตรฐานวิชาชีพ อันจะเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้
อย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษ
ภาคตะวันออกแล้วนำผลมาวิเคราะห์หาความแตกต่างเพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงในแต่ละจังหวัด
2. ควรศึกษาเจาะลึกเฉพาะประเภทรถบรรทุกแต่ละประเภทเพื่อให้ทราบสมรรถนะที่แท้จริง
อันจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการ
3. ควรศึกษาเจาะลึกเฉพาะประเภทของสินค้าที่ขนส่ง ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะของพนักงาน
ขับรถบรรทุกสินค้าแต่ละประเภทอาจจำเป็นต้องใช้ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

รายการอ้างอิง

กรมการขนส่งทางบก. กองแผนงาน. กลุ่มสถิติการขนส่ง. (2561). *ใบอนุญาตประกอบการขนส่ง*.

สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2561, จาก <https://web.dlt.go.th/statistics/>

กระทรวงคมนาคม. กรมทางหลวง. สำนักอำนวยความปลอดภัย. (2561). *กลุ่มผู้ใช้ทางหลวง*

รายงานประจำปี 2560 อุบัติเหตุจากรบบทางหลวงแผ่นดิน ปี 2560, สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม
2561, จาก http://bhs.doh.go.th/files/accident/60/report_accident2560.pdf

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970)
ในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 7(2), 112-121.

ปิยะนุช สถาพงศ์ภักดี. (2561). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2561-63 ธุรกิจบริการขนส่งสินค้า
ทางถนน*. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561, จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/86f90ec7-f0c6-44fb-b3aa-7c3ae7ca1c56/IO_Road_Freight_180705_TH_EX.aspx
วันดี ชัยวงศ์ และ พรพรขุฒิ สาระวิโรจน์. (2558). *คุณภาพการบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของลูกค้า
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*.
สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วันธนี สุดศิริ, ศิวาพร ทองวิวัฒน์ และ วงศ์มณี ขาดิหาญ. (2553). *การเปรียบเทียบคุณลักษณะ
ของนักบัญชีที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ตามทัศนะของบุคลากรในสถานประกอบการในเขต
กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561ก). *โครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์เพื่ออนาคตประเทศไทย : ขับเคลื่อนแผนฯ 12 สู่อุตสาหกรรมประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.nesdb.go.th/download/document/Yearend/2017/bookgroup4.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561ข). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561, จาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2559). *แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนากระบวนโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2561). *ตารางปริมาณการขนส่งสินค้าและต้นทุนสินค้า ปี 2559*. สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2561, จาก <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=899b1aa6-05b5-4429-95c0-75f3bab32a32>
- อุไร สุทธิแย้ม. (2557). *คุณลักษณะที่เป็นจริงกับคุณลักษณะที่คาดหวังของผู้บริหารสถาบันอาชีวศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- McClelland, David C. (1973). Testing for competence rather than for "Intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1-14.

